

# 水道料金等徴収業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

この仕様書は、委託者（以下「甲」という。）が委託する水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

### 2 委託業務の期間

委託業務の期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日とする。

なお、契約締結日の翌日から令和5年3月31日までの期間は、委託業務の引継ぎ及び業務習熟のための準備期間とし、受託者（以下「乙」という。）は甲から委託業務に関する一切の事務を正確に引き継ぐとともに、委託業務への理解を深めるものとする。

また、その準備期間に要する経費については乙の負担とする。

### 3 委託業務場所

乙は、多賀城市上下水道部庁舎（以下「庁舎」という。）及び多賀城市給水区域（多賀城市域全域のうち、下馬一丁目、二丁目、三丁目の全部、同四丁目及び五丁目の一部、丸山一丁目の一部、笠神一丁目、二丁目、四丁目の全部、同三丁目及び五丁目の一部を除く区域）、その他甲が必要に応じて指定する区域において業務を履行するものとする。

### 4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は、別に定める業務委託契約書及びこの仕様書（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い業務を履行するものとする。

- (1) 窓口・受付業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) メーター管理業務
- (9) 電子計算処理業務

(10) その他業務

## 5 業務の改善

乙は、前項に掲げた業務内容を十分理解し実施することはもとより、民間事業者としてのノウハウを生かし、効率性の向上、お客様へのサービス向上につながる業務改善の提案を行い、甲と協議のうえ実施すること。

## 6 委託業務の計画

委託業務の計画は、別に示す水道料金等徴収業務実施状況を基に乙が立てること。

なお、水道メーターの検針、料金調定及び納入通知書の発送等については、毎月行うものとする。

## 7 電算システム

委託業務に係る電算システムは、多賀城市上下水道部が導入している上下水道料金調定・収納システム及び水道メーター検針システム（以下「システム」という。）を使用するものとする。

なお、システムの維持管理に要する費用については、甲の負担とする。

## 8 法令の遵守

乙は、委託業務の実施にあたっては、関連する諸法令等及び甲が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

## 9 営業日及び営業時間

委託業務の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

ただし、業務上必要な場合においては、甲と乙の協議により変更することができる。

(1) 営業日は月曜日から金曜日までとし、営業時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、業務上必要な場合は、上記に掲げる営業時間を超えて業務を行わなければならない。

(2) 給水停止実施日（月2日程度）においては、営業時間を午後7時までとし、電話・窓口対応、給水停止解除作業等を行うものとする。

(3) 土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）は、休業日とする。

ただし、水道メーター検針については、毎月5日から10日までの期間中、土曜日、日曜日、祝日も行うものとする。

(4) 休業日、営業時間外においても、急を要する水道の開栓作業については対応すること。

- (5) 前項までに掲げた営業日及び営業時間にかかわらず、乙は、甲と協議の上、委託業務を行うことができる。

## 10 業務従事者

- (1) 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。  
なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し、採用するものとする。
- (2) 乙は、業務の実施にあたり、業務従事者の氏名その他必要な事項を記載した業務従事者（変更）届を提出しなければならない。  
また、業務従事者を変更したときも同様とする。
- (3) 甲は、業務従事者が委託業務の実施にあたり著しく不相当と認められる場合は、乙に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。
- (4) 業務従事者は、原則として常に全業務従事者数のうち3割以上の人数を、委託業務と同種の業務を1年以上経験している者とする。
- (5) 水道メーターの検針業務に従事する者（以下「検針員」という。）は、同業務6か月以上の実務経験者、または乙による研修・教育により同業務を習得し遅滞なく正確に業務を行える者とする。  
なお、乙は、検針業務を円滑に行うため、多賀城市給水区域での実務経験を有する者を優先的に採用するよう努めること。
- (6) 水道使用場所での止水栓の開閉栓作業に従事する者は、同業務6か月以上の実務経験者、または乙による研修・教育により同業務を習得し遅滞なく正確に業務を行える者とする。  
なお、乙は、開閉栓業務を円滑に行うため、多賀城市給水区域での実務経験を有する者が同業務を行うよう努めること。

## 11 業務責任者及び現金取扱責任者の選任

- (1) 乙は、委託業務及び業務従事者を管理監督するため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、氏名その他必要な事項を記載した業務責任者選任届を提出し、甲の承認を得なければならない。
- (2) また、業務責任者を変更したときも同様とする。
- (3) 業務責任者は、水道料金の徴収業務において3年以上の実務経験を有する者でなければならない。
- (4) 業務責任者は現金取扱責任者を兼務するものとし、委託業務に係る現金及び現金取扱領収日付印等の適正な管理を行うものとする。
- (5) 業務履行の安定を維持するため、原則として契約期間中は人事異動等による業

務責任者の交替をしてはならない。

- (6) 業務責任者の次席となる者については、水道料金の徴収業務において1年以上の実務経験を有する者でなければならない。

## 1.2 現金取扱員

乙は、委託業務に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、甲に届け出なければならない。

また、現金取扱員を変更したときも同様とする。

## 1.3 委託業務監督者

甲は、業務責任者を監督するため、委託業務監督者を選任し、その氏名を乙に通知しなければならない。

また、委託業務監督者を変更したときも同様とする。

## 1.4 委託業務監督者の役割

委託業務監督者の役割は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 乙又は業務責任者に対する指示、承認及び協議
- (2) 仕様書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の確認及び検査
- (4) その他、甲が指示する業務の連絡調整

## 1.5 秘密の保持

乙は、委託業務の履行によって知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

また、他の目的で使用してはならない。

なお、この契約が終了した後、又は解除された後においても同様とする。

## 1.6 個人情報の保護

乙は、委託業務の履行に当たり、別記「個人情報取扱特記事項」により個人情報の取扱いを適正に行うものとする。

## 1.7 暴力団の排除

- (1) 乙は、委託業務の履行に当たり暴力団等による不当要求又は妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察へ通報等を行うものとする。
- (2) 乙は、前項の規定により警察に通報等を行った場合には、速やかに多賀城市上下水道部企業経営課長（以下「企業経営課長」という。）にその内容を書面により報告するものとする。

- (3) 乙は暴力団等による不当加入を受けたことにより業務に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、企業経営課長と協議を行うものとする。

## 18 経費の負担

委託業務に係る経費の負担区分は別表1によるものとし、乙が委託業務において無償で利用可能な施設は別表2のとおりとする。

なお、仕様書等に明示されていない事項で、業務の性質上必要なものは、甲と乙が協議するものとする。

また、甲が費用を負担する光熱水費（電気料等）及び通信費（電話代等）については、本業務委託の目的から、乙は費用の節減に努めるものとする。

ただし、業務で成果を上げるための使用は妨げない。

## 第2章 委託業務の内容

### 1 窓口・受付業務

- (1) 水道使用者又はその代理人等（以下「使用者等」という。）からの各種届出の受付
- ア 給水装置使用開始届の受付
  - イ 給水装置使用中止届の受付
  - ウ 給水装置使用者変更届の受付
  - エ 給水装置所有者変更届の受付
  - オ 口座振替納入依頼書の受付
  - カ 集合住宅等料金計算方式適用世帯数変更届の受付
  - キ 通知書送付先、給水装置使用者情報等変更の受付
  - ク 使用水量減量認定申請書の受付
- (2) 水道料金、下水道使用料、加入金、及び諸収入金の窓口収納
- (3) 納入通知書の再発行及び発送
- (4) 口座振替納入の勧奨及び口座振替納入依頼書の発送
- (5) 以下の内容に関する使用者等からの問い合わせ、苦情等の対応
- ア 水道料金等に関すること
  - イ 水道の使用開始、使用中止、使用者・所有者等変更、及び開閉栓業務に関すること
  - ウ 検針業務に関すること
  - エ 漏水に関すること（修理業者の紹介、使用水量減量認定制度の説明等）
  - オ メーターに関すること
  - カ 上記の他、委託業務に関すること

- (6) 他部署、各担当者への電話取り次ぎ
- (7) 水道料金納入証明書の作成及び発行（公印の使用は甲が行う）
- (8) 郵便物の取りまとめ、集荷員への引き渡し（郵送料の支払いは甲が行う）
- (9) その他、窓口、受付業務に関する附帯業務

## 2 開閉栓業務

- (1) 給水装置の使用開始・中止に伴う、水道使用場所での止水栓の開閉栓作業及びメーター指針確認作業（使用中止時に次の使用開始が決まっている場合は、メーター指針確認作業のみ）
- (2) 閉栓作業時の止水レバー取外し、止水栓のキャップ取付け作業
- (3) 開栓作業及びメーター指針確認作業時の口座振替納入依頼書及び料金早見表等の配布
- (4) 閉栓作業時の閉栓のお知らせの配布
- (5) 給水装置の使用開始に伴うメーター取付けの対応（取付けるメーターの準備、他事業者への取付け作業依頼）
- (6) 家屋解体等に伴うメーターの取外し対応（他事業者への取外し作業依頼、取外したメーターの指針確認）
- (7) 開閉栓作業件数等の集計及び甲への報告
- (8) メーター破損等に伴うメーター交換の対応（甲への報告及び他事業者への交換作業依頼、交換したメーターの指針確認作業）
- (9) メーターの取付け・取外し・交換件数等の集計及び甲への報告
- (10) その他、開閉栓業務に関する附帯業務

## 3 検針業務

- (1) 検針員の業務に関する指導及び監督
- (2) ハンディターミナル機器本体及び周辺機器の保管・管理
- (3) 検針順路の決定及び変更
- (4) 検針事前準備（検針データ作成処理、ハンディターミナル機器の充電作業等）
- (5) 各戸メーター検針（使用中止中のものも含め、毎月全件検針する）
- (6) ハンディターミナル機器への指針等データ入力
- (7) 検針票の印刷及び給水装置場所への検針票配布
- (8) ハンディターミナル機器からシステムへのデータ取込み
- (9) 障害物等による検針不可能個所の再検針及び水量認定処理、使用者等への障害物除去指導
- (10) 異常水量（著しい使用水量の増減）の調査及び使用者等へのお知らせ
- (11) 漏水等の調査及び使用者等へのお知らせ
- (12) 無届で水道を使用している者の発見及び使用者の調査

- (13) 無届で転居した者の発見及び調査
- (14) 集合住宅の親メーターと子メーターの水量差確認及び調査
- (15) 長期間使用の無いメーターの調査及び他事業者へのメーター取外し作業依頼
- (16) 検針、水量等に関する問い合わせ、苦情処理等の対応
- (17) 一時給水終了者の下水道使用開始チェック
- (18) 井戸水使用者の下水道メーター検針
- (19) その他、検針業務に関する附帯業務

#### 4 調定業務

- (1) 水道料金等の調定処理及び帳票の作成、甲への報告（調定の決裁は甲が行う）
- (2) 納入通知書の作成処理及び発送（発行処理は他の事業者へ委託するため、乙は、システムでの処理実行、処理指示書のメール送信、納入通知書納品後の仕分け、発送作業等を行う。督促状及び給水停止予告通知書も同じ日に同様の作業を行う）
- (3) 発送不要となった納入通知書の抜き取り作業
- (4) 使用水量減量認定申請に伴う使用水量認定処理及びこれに係る資料の作成、甲への報告（使用水量減量認定の決裁は甲が行う）
- (5) 調定更正の事由（使用水量減量認定・誤検針等）の甲への報告及び調定更正処理（調定更正に伴う決裁は甲が行う）
- (6) 使用水量減量認定及び調定更正に伴う利用者等への文書通達
- (7) 下水道使用料請求内訳明細書の作成及び発送
- (8) 下水道使用料新規賦課対象者のシステム入力
- (9) その他、調定、調定更正に関する附帯業務

#### 5 収納業務

- (1) 水道料金等の収納消込
- (2) 領収日付印の保管及び管理
- (3) 収納金及びつり銭の管理
- (4) 収納取扱件数・金額等の集計及び報告
- (5) 収納金の甲への引継ぎ
- (6) 金融機関からの納入原符の受取
- (7) 納入原符のOCR消込、納入原符の保管
- (8) 口座振替データの作成、ファームバンキングによる金融機関へのデータ伝送処理
- (9) 金融機関から口座振替データ受信、データ記憶媒体受け取り
- (10) 口座振替収納分のシステムへの消込処理
- (11) 口座振替不能者に対する支払方法確認作業
- (12) コンビニエンスストア（スマートフォン決裁も含む）収納データの受信

- (13) コンビニエンスストア（スマートフォン決済も含む）収納データの収納消込処理及び集計表等の作成
- (14) 重複納入・料金減免等に伴う還付、還付口座の確認作業（伝票等支払い処理は甲が行う）
- (15) その他、収納業務に関する附帯業務

## 6 滞納整理業務

- (1) 督促状の作成処理及び発送（作業内容は納入通知書と同様）
- (2) 不送達になった督促状及び給水停止予告通知書（以下「督促状等」という。）の送付先調査及び再発送
- (3) 発送不要となった督促状等の抜き取り作業
- (4) 納入誓約の記録及び管理、分納誓約書の作成
- (5) 現地訪問及び電話等による水道料金等の催告及び徴収
- (6) 水道料金等の未納者（以下「未納者」という。）の引越先調査及び郵送物送付先のシステム入力
- (7) 未納者対応履歴（滞納整理カード）の作成及び管理
- (8) 不納欠損に係る資料の作成及びシステムへの不納欠損情報入力（不納欠損の実施に伴う決裁は甲が行う）
- (9) 未納者の破産等に伴う資料作成
- (10) 未納者への支払督促に係る資料作成（実施の決裁は甲が行う）
- (11) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

## 7 給水停止業務

- (1) 給水停止予告通知書（催告書）の作成処理及び発送（作業内容は納入通知書と同様）
- (2) 給水停止執行通知書の作成
- (3) 給水停止執行通知書の納入誓約済み分の抜き取り作業
- (4) 給水停止対象者一覧表の作成
- (5) 給水停止執行（給水停止実施に伴う決裁は甲が行う）
- (6) 給水停止解除（開栓作業）
- (7) 月別給水停止執行件数報告書の作成及び甲への報告
- (8) その他、給水停止業務に関する附帯業務

## 8 メーター管理業務

- (1) 指定した期間内に検定有効期間が満了となるメーター（以下「検満メーター」という。）の交換対象抽出及び交換対象リスト作成
- (2) 交換対象となる検満メーターの使用者等へのお知らせ作成



- (3) 検満メーター交換用の新メーターの管理及びメーター交換業者への引渡し
- (4) 検満メーター交換に伴い引上げたメーターの指針確認作業及び交換対象リストとの突合作業
- (5) 検満メーター交換件数等の集計及び甲への報告
- (6) 検満メーター交換に伴う使用者等からの問合せ及び苦情等の対応
- (7) 交換対象となる集合住宅等の子メーターの管理者への通知及び履行の確認
- (8) その他、メーター管理業務に関する附帯業務

## 9 電子計算処理業務

- (1) 委託業務の履行に伴うシステムの操作
- (2) 水道料金等の計算処理
- (3) 各種帳票の作成及び出力
- (4) 以下の各種届出等に伴うシステムへのデータ入力
  - ア 給水装置使用開始届のデータ入力
  - イ 給水装置使用中止届のデータ入力
  - ウ 給水装置使用者変更届のデータ入力
  - エ 給水装置所有者変更届のデータ入力
  - オ 通知書送付先、連絡先等の変更に伴うデータ入力
  - カ 給水装置新設及び給水装置改造に伴うデータ入力
  - キ 口座振替納入依頼書のデータ入力
  - ク 給水装置使用中止に伴う水道料金等精算に関するデータ入力
  - ケ 水道料金等の調定額変更に関するデータ入力
  - コ メーター取付け及びメーター取外しに関するデータ入力
  - サ メーター交換に関するデータ入力
  - シ 給水停止執行に関するデータ入力
  - ス 集合住宅等料金計算方式適用世帯数変更届のデータ入力
  - セ 不納欠損に関するデータ入力
  - ソ 納入誓約及び分納誓約等に関するデータ入力
  - タ その他業務上必要なデータ入力
- (5) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務

## 10 その他業務

- (1) 各種業務関係資料の甲への提出
- (2) 業務マニュアルの管理及び内容の更新
- (3) 委託業務の履行に必要な消耗品等の調達及び在庫管理（甲が負担する分は除く）

## 第3章 業務従事者の遵守事項

業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を執行しなければならない。

### 1 使用印鑑の届出

乙は、委託業務履行のために業務従事者が使用する印鑑、及び現金取扱員が使用する領収日付印の印影を予め甲へ届けなければならない。

### 2 服装及び言動

業務従事者は業務遂行にあたり、使用者等と接する際は服装や身だしなみに注意するとともに、誤解を招かないよう態度や言動に十分注意すること。

### 3 身分証明書の携行

(1) 業務従事者は、乙の発行した顔写真付身分証明書を常に携帯しなければならない。

また、使用者等から身分証明書の提示を求められた時は、速やかにこれを提示しなければならない。

(2) 使用者等と接する時は、常に顔写真付きの名札を着用することとし、本人と判明できるようにすること。

### 4 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問は、原則として営業時間内に行うものとし、営業時間外であったとしても社会通念上許容される時間帯であること。

ただし、時間指定又は緊急の場合については、この限りではない。

(2) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないものとする。

### 5 業務専念義務

業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等をしてはならない。

## 第4章 収納率等

### 1 収納率の目標

水道料金の収納率については、以下のとおりとする。

(1) 委託業務における毎年の目標収納率は、前3ヵ年度(令和2年度～令和4年度)の平均収納率とする。

(2) 乙は、甲が設定する目標収納率を達成するように努めなければならない。

## 第5章 委託料の支払い等

### 1 委託料の請求

委託料は月払いとし、乙は、契約金額の60分の1相当額を、甲所定の手続きに従い請求するものとする。

### 2 委託料の支払い

甲は、乙から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

## 第6章 その他

### 1 検査の実施

(1) 甲は、必要があると認めたときは、乙の業務に関する帳簿、書類及び委託業務全般について検査できるものとする。

(2) 乙は、甲から前項の検査に必要な帳簿、書類等の関係書類の請求があったときは、速やかに提出しなければならない。

### 2 委託業務の引継ぎ

乙は、本契約の満了または解除等により、後任の受託者（以下「後任者」という。）へ交代する場合、甲の指示により、乙の責任において後任者と交代するまで後任者に対して委託業務に関する指導及び確実な業務の引継ぎをしなければならない。

なお、実施に係る費用は乙の負担とする。

### 3 事故発生時の報告書の提出

乙は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) その他、甲に報告する必要があると認めるもの

#### **4 事故等の処理**

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、甲と乙が協議の上行うものとする。  
ただし、乙において事故発生等に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、乙の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 乙の責任により、甲または第三者に損害を与えた場合は、乙はその損害を賠償しなければならない。

#### **5 情報の管理**

本委託業務は、多くの個人情報等を扱う業務であることから、各種データ及び帳票類の管理には細心の注意を払い、情報の漏えい、紛失等の事故が発生しないよう努めなければならない。

#### **6 収納金の管理**

窓口業務、訪問徴収等での現金等の取扱いでは、過誤納金が発生しないよう十分注意するとともに、紛失、盗難等の事故が発生しないよう十分注意すること。

#### **7 問い合わせ・苦情等の対応**

業務の履行にあたっての問い合わせや苦情については、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに甲に報告しなければならない。

#### **8 データ及び文書の保存**

乙は、委託業務に係るデータ及び文書を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

#### **9 業務状況の報告**

甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に乙と報告会議を開催するものとする。

なお、甲が必要と認めたときは、乙と臨時に委託業務に関する会議を開催するものとする。

#### **10 災害時の対応**

乙は、災害発生時には、委託業務場所において、甲と協議の上、対応に当たるものとする。

#### **11 業務の再委託等**

本委託の実施にあたり、乙は、甲の承諾を受けた場合に限り、委託業務の一部を他の者に再委託し、又は請け負わせることができる。

甲は、再委託等を行うことによって委託業務の確実な実施が見込めないと認めるときには、承諾をしないことができる。

また、委託業務の全部を再委託することはできないものとする。

なお、再委託業者の選定にあたっては、多賀城市内の業者を優先して選定するものとする。

## **1 2 定めのない事項**

この仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議して定めるものとする。

なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによるものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1条 受注者は、個人に関する情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### (定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 多賀城市個人情報保護条例（平成9年多賀城市条例第10号。次号において「条例」という。）第2条第1号に規定する個人情報であって、業務に関して知り得たものをいう。
- (2) 特定個人情報 条例第2条第7号に規定する特定個人情報であって、業務に関して知り得たものをいう。

### (適正な管理)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、き損、紛失及び滅失の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### (収集の制限)

第4条 受注者は、業務に関して個人に関する情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### (秘密保持義務)

第5条 受注者は、多賀城市（以下「発注者」という。）の指示又は書面による承諾がある場合を除き、個人情報を第三者に知らせ、又は提供してはならない。契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (持ち出しの禁止)

第6条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、個人情報を契約に定める業務の遂行場所から持ち出してはならない。

### (目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、個人情報を契約の目的以外のために利用してはならない。

### (複写又は複製の禁止)

第8条 受注者は、発注者の指示又は書面による承諾がある場合を除き、発注者から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

### (個人情報等の運搬)

第9条 受注者は、個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、き損、紛失、滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

### **（再委託における条件）**

第10条 受注者は、発注者の書面による承諾がある場合を除き、個人情報を取り扱う事務を再委託してはならない。

2 受注者は、個人情報を取り扱う事務を再委託するときは、この契約により受注者が負う義務（この条及び第17条の規定によるものを除く。）を再委託先に対しても遵守させなければならない。また、この場合において、受注者は、当該再委託に係る契約書にその旨を明記しなければならない。

3 前項の場合において、受注者は、個人情報を取り扱う事務を再々委託させてはならない。

4 受注者は、再委託先の当該業務に関する行為及びその結果について、受注者と再委託先との契約の内容にかかわらず、発注者に対して責任を負うものとする。

### **（事故等が発生した場合の対応）**

第11条 受注者は、個人情報の漏えい、き損、紛失若しくは滅失又はこの特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受注者は、個人情報の漏えい事案等が発生した場合は、更なる漏えい等が発生しないよう迅速かつ適切に対応しなければならない。

### **（資料等の返却又は廃棄）**

第12条 受注者は、発注者から貸与され、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等について、業務が完了した場合又は当該資料等を使用する必要がなくなった場合は、直ちに発注者に返却し、又は廃棄するとともに、別紙「個人情報返却・廃棄届出書」を提出しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

### **（特定個人情報を取り扱う従業者の明確化）**

第13条 受注者は、特定個人情報を取り扱うときは、当該特定個人情報を取り扱う従業者を定めなければならない。この場合において、受注者は、当該従業者の部署名、事務名等を書面等により発注者に提出するものとする。

### **（従業者に対する監督・教育）**

第14条 受注者は、個人情報の適切な管理が図られるよう、業務に係る従業者に対し必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

### **（指示及び報告）**

第15条 発注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対し個人情報に関し必要な指示を行い、又は必要な事項の報告を求めることができる。

2 受注者は、特定個人情報を取り扱うときは、発注者の求めに応じ、この特記事項の遵守状況について報告をしなければならない。

**(実地調査)**

第16条 発注者は、受注者に対し個人情報の利用、管理状況等について、随時、実地に調査することができる。

**(損害賠償)**

第17条 受注者は、その責めに帰すべき事由により、業務の実施に関し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも、同様とする。



## 個人情報返還・破棄届出書

年 月 日

多賀城市長 殿

住 所

名 称

代表者名

印

### 返 還

下記の契約に係る個人情報を

しましたので届出します。

### 破 棄

記

件 名	
契約締結年月日	年 月 日
期 間	年 月 日 ～ 年 月 日
個人情報の名称等	
個人情報の種類	
従事者の部署名や事務名等 (特定個人情報のみ)	
返却・廃棄年月日	年 月 日
備 考	

別表1 経費の負担区分

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記に記載ない経費の負担については、甲と乙で協議する。

1. 甲が負担するもの

区分	備考
庁舎維持管理費	庁舎に係る維持管理費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（乙が使用する携帯電話代を除く） FAX及びシステムの通信費
セキュリティ費	庁舎の機械警備に係る経費
清掃費	庁舎の清掃に要する経費
乙が委託業務で使用する営業用車両の駐車場	庁舎の既存駐車場を利用。ただし、台数は自動車2台までとする。なお、バイク、自転車の駐輪場については、甲と乙で協議する。
使用者等（お客様）用の駐車場	庁舎の既存駐車場を利用
郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料は、甲が直接、日本郵便株式会社に支払う。 ① 水道料金等納入通知書郵送料 ② 水道料金等督促状郵送料 ③ 給水停止予告通知書郵送料 ④ その他甲が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	以下の手数料等は、甲が直接、金融機関等に支払う。 ① 口座振替手数料 ② ファームバンキング手数料 ③ 郵便振替手数料 ④ コンビニエンスストア収納代行手数料等
印刷製本費	以下の帳票類の印刷費 ① 使用水量等のお知らせ（検針票） ② 納入通知書兼督促状 ③ 給水停止予告通知書 ④ 再発行用納入通知書 ⑤ 水道使用開始・中止届 ⑥ 口座振替納入依頼書 ⑦ 封筒、窓開き封筒 ⑧ 検満メーター交換のお知らせ

区分	備考
通知書作成委託費	以下の通知書の発行・圧着作業に係る委託費 ① 納入通知書 ② 督促状 ③ 給水停止予告通知書
消耗品費	以下の消耗品の購入費 ① 納入通知書等印刷用プリンタートナー ② コピー用紙

## 2. 乙が負担するもの

区分	備考
車両維持費	乙が使用する営業用車両に係る全ての経費。 ① 車両購入（リース）費 ② 車検及び定期点検整備費用 ③ 燃料費 ④ 自動車保険料 ⑤ その他車両に係る付属品及び消耗品等
通信費	乙が使用する携帯電話に係る経費
保険料	以下の保険料。 ① 水道料金等徴収業務に伴う現金運送賠償保険賠償責任保険等 ② メーター検針業務に伴う傷害保険及び賠償責任保険等 ③ その他委託業務に必要な保険料
被服費	業務従事者用の被服、名札等
図書費	住宅地図購入費
事務用消耗品	現金取扱領収日付印、その他業務用消耗品
現金	つり銭用現金

別表2 乙が利用可能な施設及び備品等

委託業務の履行において乙が利用可能な施設、備品等は、以下のとおりとする。  
 なお、下記に記載ない施設、備品等の利用については、甲と乙で協議する。

1. 乙が利用可能な施設

施設名	施設の場所	備考
多賀城市水道お客さまセンター (事務所兼)	多賀城市上下水道部庁舎1階	約72㎡
更衣室	多賀城市上下水道部庁舎1階及び2階	甲と共用
トイレ(来客者用兼)	多賀城市上下水道部庁舎1階	甲と共用
給湯室	多賀城市上下水道部庁舎1階	甲と共用
営業車両用駐車場	多賀城市上下水道部駐車場	別表1に掲げる 台数分

2. 乙が使用可能な備品等

区分	名称及び数量
業務用備品	① 事務用机 8台 ② 事務用椅子 8脚 ③ 更衣室用ロッカー 8人分 ④ キャビネット(幅80cm×奥行36cm×高さ100cm) 4台 ⑤ ハンディターミナル収納用鍵付ロッカー(3列×8段) 1台 ⑥ キーボックス(40個吊) 1台 ⑦ 固定電話機 4台 ⑧ プリンター付き電卓(窓口料金受付用) 1台 ⑨ 検針用具(検針棒等) 18人分 ⑩ 開閉栓器具 一式 ⑪ FAX兼コピー機(甲と共用) 1台 ⑫ シュレッダー(甲と共用) 1台 (注)上記以外の既存備品の使用については、甲と乙で協議する。
システム関連備品	① 上下水道料金調定・収納システム 1式 ② 水道メーター検針システム 1式 ③ 検針用ハンディターミナル 20台 ④ 検針用ハンディターミナル付属品及び周辺機器 1式 ⑤ 業務用パソコン 5台 ⑥ 窓口用パソコン 2台 ⑦ 口座振替データ伝送用パソコン 1台

区分	名称及び数量
	⑧ 納付書等印刷用プリンター 3台 ⑨ OCR機器 1式 ⑩ システム用ネットワーク回線及び機器 1式