

# 高知市上下水道局料金徴収等包括委託業務仕様書

令和6年8月

高知市上下水道局

## 目次

第1章	総則
	第1条 趣旨
	第2条 契約期間
	第3条 業務概要
	第4条 対象地域等
	第5条 法令遵守
	第6条 料金お客さまセンター
	第7条 営業日等
	第8条 指定給水装置工事事業者
	第9条 業務従事者及び業務責任者
	第10条 印鑑の届出
	第11条 身分証明書の交付
	第12条 責任範囲
	第13条 費用負担
	第14条 台帳等の貸与
	第15条 検査等
	第16条 業務引継
第2章	窓口業務
	第17条 受付窓口
	第18条 受付処理
	第19条 開栓業務
	第20条 閉栓業務
	第21条 メーター設置等
	第22条 納付証明書
	第23条 申請受付
	第24条 点字対応
	第25条 その他の業務
第3章	検針業務
	第26条 検針対象
	第27条 検針業務
	第28条 検針日
	第29条 検針装置等

第 30 条 使用水量等の認定

#### 第 4 章 調定業務

第 31 条 上下水道料金の調定

第 32 条 料金外の調定

第 33 条 上下水道料金の更正

第 34 条 還付充当

第 35 条 調定管理

#### 第 5 章 収納業務

第 36 条 収納業務

第 37 条 収納目標

第 38 条 収納方法

第 39 条 納入通知書等

第 40 条 納入通知

第 41 条 口座振替制

第 42 条 口座振替処理

第 43 条 口座再振替処理

第 44 条 収納消込

第 45 条 窓口収納等

第 46 条 収入報告

#### 第 6 章 滞納整理業務

第 47 条 滞納整理業務

第 48 条 督促

第 49 条 催告

第 50 条 給水停止

第 51 条 給水停止の管理

第 52 条 過年度催告

第 53 条 滞納処分

第 54 条 不納欠損

#### 第 7 章 下水道関連業務

第 55 条 下水道使用料の賦課

第 56 条 下水道事業受益者負担金業務

第 57 条 下水道普及促進業務

第 8 章	情報集約業務
	第 58 条 情報集約業務概要
	第 59 条 情報集約の対象
	第 60 条 集約帳票の提出
第 9 章	情報システム管理業務
	第 61 条 システム管理業務
	第 62 条 データ管理
	第 63 条 データ移行
	第 64 条 データ連携
	第 65 条 ネットワークの構築
	第 66 条 端末機等
	第 67 条 障害対応
	第 68 条 情報セキュリティポリシー
	第 69 条 情報セキュリティ事故
第 10 章	時間外業務
	第 70 条 実施体制等
	第 71 条 時間外業務概要
第 11 章	その他管理業務等
	第 72 条 連絡体制
	第 73 条 業務報告
	第 74 条 業務調整会議
	第 75 条 業務目標
	第 76 条 その他の報告
	第 77 条 文書管理
	第 78 条 業務マニュアル
	第 79 条 機器管理
	第 80 条 個人情報の取扱いについて

## 第1章 総則

### (趣旨)

第1条 本仕様書は、高知市上下水道局（以下「発注者」という。）が委託する料金徴収等包括委託業務（以下「委託業務」という。）について、基本的な業務内容を定めたものである。受託者は、契約書、本仕様書及び本件委託業務の提案書に定める業務仕様に従い、委託業務を実施するものとする。

### (契約期間)

第2条 委託業務の契約期間は、契約締結の日から令和12年12月31日までとする。

2 契約締結の日から令和7年12月31日までは、情報システム開発、業務データ移行及び業務引継等の期間とし、本件業務の開始日は令和8年1月1日とする。

### (業務概要)

第3条 発注者が委託する業務は、次のとおりとする。

#### (1) 窓口業務

上下水道事業に関するお客さま対応及び申請受付等、水道及び下水道の使用に関する届出の受付、処理及び現地作業等を行う。

#### (2) 検針業務

料金計算の基礎となる使用水量及び汚水量（以下「使用水量等」という。）を確定するため、使用者のもとに設置されているメーターを点検する。

#### (3) 調定業務

使用水量等から、水道料金並びに、公共下水道使用料、団地下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料（以下「上下水道料金」という。）を算定し、日々の調定額を確定する。

上下水道料金以外の発注者の収納金（以下「料金外」という。）の調定を行う。

#### (4) 収納業務

口座振替制又は納付制により、上下水道料金及び料金外の納入金を収納する。

#### (5) 滞納整理業務

上下水道料金及び料金外について、納入期限を過ぎた使用者等に自主納付の呼びかけを行うほか、給水停止の実施及び滞納処分の準備を行う。

#### (6) 下水道関連業務

下水道使用料の賦課、下水道事業受益者負担金に関する業務及び下水道事業の普及促進に関する業務等を行う。

#### (7) 情報集約業務

受付、水量等の高知市における使用実態及び月毎の動向を把握し、水道及び下水道事業の経営判断に必要となる資料を作成、集約、報告する。

#### (8) 情報システム管理業務

委託業務に使用する情報システム等の開発及び運用管理を行う。

(9) 時間外業務

発注者の開庁時間外における上下水道管路に関する事故等の連絡及び問合せの受付、事故及び災害等の初期対応、並びにその他緊急対応を行う。

(10) その他管理業務等

上記各業務を包括的に処理するために必要な業務連携及び管理業務等を行う。

(対象地域等)

第4条 業務の対象地域は、高知市全域及び発注者が給水する南国市十市の一部（令和6年4月現在で対象件数は13件、名称は「高知みなみ流通団地」）の区域とする。ただし、滞納整理業務に係る業務の対象地域は、発注者と協議をする。

(法令遵守)

第5条 受託者は、委託業務の実施にあたって、業務に関する法令規則及び高知市条例等の関係規定を遵守しなければならない。

(料金お客さまセンター)

第6条 受託者は、次の場所に高知市上下水道局料金お客さまセンター（以下「料金お客さまセンター」という。）を開設すること。また、次の窓口名称を使用し業務を行うこと。

(1) 総合窓口（時間外窓口含む）

高知市大原町98番地1 大原町事務所 320.76 m<sup>2</sup>

委託業務全般に対応

(2) 料金外窓口

高知市針木北一丁目15番20号

高知市上下水道局本庁舎1階	事務室	43.28 m <sup>2</sup>
---------------	-----	----------------------

	更衣室	7.00 m <sup>2</sup>
--	-----	---------------------

給排水工事に関する受付及び収納業務等

2 受託者は、駐輪場、更衣室、書庫、倉庫等について、発注者が別に指定する庁舎スペースを使用することができる。また、トイレ、湯沸し・休憩コーナー、ホール及び通路等、庁舎の共用スペースを使用することができる。

3 前2項の局本庁舎及び大原町事務所の使用料は無償とする。ただし、局本庁舎の駐車場に通勤用の私用車を駐車する場合、発注者が指定する諸手続きのうえ有償で使用することができる。

4 受託者は、料金お客さまセンターでの業務遂行に必要な光熱水費を次のとおり負担する。

(1) 総合窓口

すべて受託者の負担

(2) 料金外窓口

ア 光熱費

局庁舎（4,671.49 m<sup>2</sup>）内の受託者の面積割合

イ 上下水道使用料

局庁舎内の発注者と受託者の常時勤務者の人数割合

5 料金お客さまセンターの開設に関して要する費用は、すべて受託者の負担とする。ただし、机・椅子・キャビネット・カウンター・物品棚（倉庫）・更衣ロッカー（更衣室）等発注者が保有する備品のうちで、利用できるものは無償で使用を許可する。

6 受託者は、業務実施場所等を常に清潔に保つよう適宜清掃を行うものとする。

（営業日等）

第7条 料金お客さまセンターの営業日及び営業時間は次のとおりとする。ただし、第3条第9号の時間外業務については、第10章のとおりとする。

(1) 総合窓口及び料金外窓口の営業時間は、平日8:30～17:15とする。

(2) 総合窓口（時間外窓口）の営業時間は、平日17:15～19:00並びに土曜日、日曜日、国民の祝日（振替休日を含む。）及び12月29日から12月31日までの8:30～17:15とし、緊急的な開閉栓受付と現地作業、料金収納について対応できる体制をとること。なお、1月1日から1月3日は休業とする。

(3) 受託者は、給水を停止した滞納者が水道料金を完納した場合は、前記の営業時間に関わらず24時間対応できる体制を確保し、直ちに給水の停止を解除すること。

(4) 給水停止日の待機時間等については、別途発注者と受託者で協議する。

（指定給水装置工事事業者）

第8条 受託者は、委託業務の実施期間中について、高知市上下水道局指定給水装置工事事業者の指定を受けること。

（業務従事者及び業務責任者）

第9条 受託者は、委託業務の実施に必要な業務従事者を確保し、配置すること。また業務従事者の名簿を発注者に届け出ること。

2 業務従事者には、制服の着用と身分証明書の携行を義務づけること。

3 受託者は料金お客さまセンターに業務責任者を置き、委託業務を統括するとともに、業務従事者を管理監督すること。

4 前項の業務責任者は、委託業務の実施について、十分な知識と経験を有すること。

（印鑑の届出）

第10条 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務責任者が権限を有する書類に使用する印鑑を「業務責任者使用印鑑届出書」により、あらかじめ発注者に届け出なければならない。

2 受託者は、上下水道料金及び料金外の納入金を収納する際に使用する印鑑を「収納業務使用印鑑届出書」により、あらかじめ届け出なければならない。

（身分証明書の交付）

第 11 条 受託者が作成した業務従事者の名簿，所定の身分証明書及び身分証明書発行願を受けて，発注者が身分証明書に押印後，受託者に交付するものとする。

2 受託者は，業務従事者が業務に従事しなくなった場合，速やかに当該従事者の身分証明書を回収し，発注者に報告しなければならない。

(責任範囲)

第 12 条 受託者は，次に掲げるものを除き，委託業務を自らの責任において実施すること。

(1) 制度，業務内容及び申請手続き等の決定

(2) 承認及び認定等に係る判断

(3) 滞納処分その他の法的措置

(4) 還付金等の支払い業務

(5) その他発注者の定める業務

2 受託者は，委託業務に関して発注者の権限に属する事務については，実施にあたって発注者の意思決定を受けること。

3 受託者の責任において実施すべき業務が履行できていない場合については，委託料を減額することとする。なお，減額基準等については，別に定める。

(費用負担)

第 13 条 本業務の実施に必要な費用は，発注者が指定する局本庁舎及び大原町事務所の使用料並びに維持管理に係る一部の経費並びに収納取扱金融機関及び契約コンビニエンスストア及びスマートフォン決済における収納業務に伴う手数料を除き，全て受託者の負担とする。ただし，費用負担の区分が不明な場合は，発注者・受託者協議のうえ決定するものとする。

(台帳等の貸与)

第 14 条 本業務の実施に必要な使用者台帳等のデータ及び関係書類等（以下「台帳等」という。）は，業務委託の期間中，受託者に貸与する。

2 受託者は，個人情報の取り扱いに関する法令及び条例等の規定に従い，貸与された台帳等の情報を適正に管理するとともに，常に最新の状態に維持すること。

3 受託者は，委託業務が終了する際に，貸与された台帳等を発注者に返却しなければならない。

4 受託者は，台帳等のデータ返却方法を発注者と協議するとともに，返却後は保有データを全て破棄しなければならない。

(検査等)

第 15 条 発注者は，受託者の業務実施状況を定期的に検査する。また，必要に応じて臨時に検査を実施する。検査の結果，不備がある場合は，改善案を提出すること。

(業務引継)

第 16 条 受託者は，契約期間の終了日までに，発注者又は発注者の指定する者に委託業



務の引継ぎを行うこと。

- 2 受託者は、委託業務に係る契約が解除された場合は、前項の委託業務の引継ぎを直ちに行わなければならない。

## 第2章 窓口業務

(受付窓口)

第17条 受託者は、料金お客さまセンター内に設置した次の窓口において問合せ対応、業務案内、申請受付及び収納業務等を行うこと。また、対面受付のほか、電話、FAX、WEB（開閉栓のインターネット受付及び問合せに対するメールでの対応）、郵便等連絡手段についても対応すること。

(1) 総合窓口

- ア 上下水道料金及び料金外の収納
- イ 水道の使用開始、中止、名義変更の受付
- ウ 口座振替等の受付
- エ 共同住宅の水道料金等算定の特例申請受付
- オ 共同住宅の水道各戸検針及び各戸徴収申請受付
- カ 漏水修理完了報告書受付
- キ 公衆浴場業の料金算定の申請受付
- ク 納付証明書申請受付・調定・交付

(2) 料金外窓口

- ア 上下水道料金及び料金外の収納
- イ 料金外の調定
- ウ 給水台帳等の閲覧及び抄本交付
- エ 情報提供業務の受付
- オ 給水装置の所有者異動届及び変更正誤届の受付

(受付処理)

第18条 窓口で受け付けた事項は、文書又は情報システムに記録し、確実に事務処理を行うこと。

- 2 利用者等からの苦情及び指摘事項等については、内容及び対応の経過を全て記録して発注者に報告すること。
- 3 発注者が実施する業務については、発注者の指定する方法による受け付け、又は発注者の担当部署への取り次ぎを行うこと。

(開栓業務)

第19条 受託者は、利用者等から使用開始の申込みがあった場合は、上下水道料金の算定に必要な情報を記録したうえで開栓すること。

- 2 受託者は、申込者と協議のうえ閉栓作業を実施すること。
- 3 給水装置等に問題がある場合は、事前に申込者に説明して解消を図ること。

(閉栓業務)

第20条 受託者は、使用者等から使用中止の申込みがあった場合は、申込者と協議のうえ閉栓作業を実施すること。

- 2 閉栓時のメーター指示数を確認し、使用水量等及び上下水道料金を算出すること。
- 3 受託者は、必要に応じて閉栓までの上下水道料金を現地で精算すること。

(メーター設置等)

第21条 受託者は、開閉栓にあたってメーターの設置又は撤去、あるいは故障等に係るメーター交換作業を要する場合は、実施後、発注者に報告すること。

(納付証明書)

第22条 使用者等からの依頼があれば、上下水道料金及び料金外の納付証明書を発行すること。

(申請受付)

第23条 上下水道事業に関する申請等について、発注者の判断を要しないものについては、あらかじめ発注者の指定する方法で受け付けること。

(点字対応)

第24条 視覚障害者等からの依頼があれば、必要な文書を点字に訳して送付すること。

- 2 受託者は、送付対象者の名簿を適切に管理すること。

(その他の業務)

第25条 受託者は、発注者が実施する次の業務に必要な情報を提供すること。

- (1) メーターの在庫管理（修理履歴別のデータ作成及び在庫管理をすること。）
- (2) 検定期限満了メーターの更新（メーター取替票は、取替対象メーターを対象月ごとに出力すること。）

### 第3章 検針業務

(検針対象)

第26条 受託者の検針業務の対象は、次のとおりとする。

- (1) 発注者が設置する水道メーター
- (2) 各戸検針制度を採用している所有者設置の水道メーター
- (3) 閉栓中又は給水停止中の水道メーター
- (4) 発注者が設置する地下水等を計測するメーター
- (5) 所有者設置の地下水等を計測するメーター
- (6) その他使用水量等を計測するための装置で発注者が認めたもの

(検針業務)

第 27 条 使用水量等を確定するため、定期的に前条に掲げるメーター（以下「メーター等」という。）の指示数を読み取り、前回指示数との差から当該使用期間中の水量を求めること。

- 2 受託者は、誤検針、未検針を回避するための方策をとること。
- 3 受託者は、メーター等の破損又は埋没、水道の無届け使用、無届け転居、過去の使用実績と比較して異常な水量、漏水等を発見した場合は、適切な対応を行うこと。
- 4 検針の後、原則、現地に「使用水量等のお知らせ」を置くこと。
- 5 納付制の利用者には、原則、検針の際に現地で納入通知書を発行して投函すること。

(検針日)

第 28 条 メーター等の検針は、発注者の定める地域区分により奇数月又は偶数月の隔月で年間検針計画表に基づき実施する。ただし、発注者が指定するメーター等については、毎月検針を行うものとする。

- 2 受託者は、年間検針計画表を作成し、発注者の承認を受けること。
- 3 検針日は、前回検針日の 2 か月後の日を原則とする。
- 4 受託者は、効率的な検針経路図を作成して維持管理すること。

(検針装置等)

第 29 条 メーター等の指示数は、現地で検針装置等に入力し、検針日の当日に情報システムに転送して精査すること。

- 2 使用する検針装置等は、本仕様書で規定する検針業務に関する各処理を検針と同時に履行しうる機能を有するものとする。
- 3 検針装置等は、指示数の入力チェックその他の機能によって、誤検針、未検針等を防止する仕組みを備えること。
- 4 検針装置等は、検針の際に投函する文書を印刷するプリンター等の装置と連動すること。
- 5 検針時に携行する検針装置等のうち、個人情報等を含むものには、盗難及び遺失等を想定したセキュリティ対策を講じること。

(使用水量等の認定)

第 30 条 検針で使用水量等が確定できなかった場合は、受託者が所定の方法により使用水量等を認定し、発注者に報告すること。

- 2 受託者は、発注者の定める認定基準に基づいて使用水量等を算定し、発注者の承認を受けること。
- 3 受託者は、使用水量等の認定結果等を利用者に通知すること。

## 第4章 調定業務

(上下水道料金の調定)

第31条 上下水道料金は、毎月最終営業日の業務終了後に、当月の検針で確定した使用水量等を基に算定して調定する。

2 臨時検針及び定例検針の際に納入通知書を現地で発行したものは、当該発行日に調定する。

3 前月以前に調定すべきものが判明した場合は、発注者の承認を得て行うこと。

(料金外の調定)

第32条 料金外の納入金については、発注者の所管課からの依頼に基づき調定入力を行うこと。ただし、調定の事務が明確なものについては、あらかじめ発注者の指定する方法で調定すること。

(上下水道料金の更正)

第33条 上下水道料金の調定後に、使用水量等又は上下水道料金を変更する場合は、更正に必要な書類を添えて発注者の承認を得て行うこと。

(還付充当)

第34条 上下水道料金の還付金支払いは、発注者が行う。

2 受託者は、過誤納金を未納の上下水道料金に充当し、使用者等に通知すること。ただし、納入期限が到来していない場合は、使用者の了解を得て行うこと。

3 受託者は、使用者に還付すべき金額を確定し、振込口座等を確認のうえ発注者に連絡すること。

(調定管理)

第35条 受託者は、上下水道料金及び料金外の調定額を適正に管理し、発注者の財務会計システムにデータを提供すること。

2 調定の管理について、年次、月次及び随時、発注者の指定する統計情報を作成すること。また、予算・決算に必要な統計資料を作成すること。

## 第5章 収納業務

(収納業務)

第36条 受託者は、調定した上下水道料金を使用者等に請求して収納すること。

2 下水道受益者負担金等の郵送対応分を除く料金外について、納付書の発行及び収納を料金お客さまセンターの窓口で行うこと。

(収納目標)

第37条 受託者は、上下水道料金について、次の収納目標をもって取り組むこと。

99.52%以上(調定年度の翌年度5月末時点の収納金額の割合)

(収納方法)

第 38 条 収納方法は次のとおりとする。

(1) 口座振替制

(2) 納付制

2 口座振替制は、発注者の指定する収納取扱金融機関で口座振替により収納する。

3 納付制は、収納取扱金融機関、契約コンビニエンスストア、スマートフォン決済及び料金お客さまセンター内の窓口等で収納する。

(納入通知書等)

第 39 条 納付制に係る納入通知書及び納付書は、前条第 3 項の収納窓口で共通して使用可能な様式とする。

(納入通知)

第 40 条 上下水道料金の納入通知は、検針時の配付又は郵送等により行う。料金外の納入通知は、発注者の定める方法による。

2 口座振替制の利用者には振替予定金額を通知し、納付制の利用者には納入通知書を配付する。

3 郵送による納入通知書が返送された場合は、住所等を調査のうえ、再発送又は配付を行うこと。

(口座振替制)

第 41 条 受託者は、口座振替の開始及び廃止等の手続きに関して、使用者及び収納取扱金融機関との連絡を行うとともに、口座情報を情報システムに登録して適正に管理すること。

2 上下水道料金については、80%以上の利用率を目標に、口座振替制の利用拡大に努めるものとし、必要に応じて口座振替依頼書等の受付を行うこと。

(口座振替処理)

第 42 条 受託者は、口座振替制の利用者に通知した内容で口座振替データを作成し、発注者の指定する振替日の 4 営業日前の午前 11 時まで、発注者にデータを提供すること。

2 受託者は、前項の振替日の翌日に、発注者から返却された口座振替結果データによって収納消込処理を行うこと。

(口座再振替処理)

第 43 条 上下水道料金については、口座振替不能となった使用者に対して、前条と同様に再振替処理を行うこと。

(収納消込)

第 44 条 受託者は、金融機関等から送付された納入済通知書をデータ化し、収納台帳等に消込処理を行うこと。

2 契約コンビニエンスストア及びスマートフォン決済による収納分は、発注者の指定す

る収納代行業者からの速報収納データを受けて、仮の収納消込処理を行うこと。

(窓口収納等)

第 45 条 受託者は、窓口収納又は現地収納した上下水道料金及び料金外を取りまとめ、料金お客さまセンターで厳重に保管し、収納の翌営業日正午までに発注者が指定する金融機関に入金すること。

2 受託者は、現金の取り扱いに関する帳票、記録書類等を整備し、厳正に管理すること。

(収入報告)

第 46 条 受託者は、毎日の収納消込金額と、発注者が連絡する収納金額とを照合し、金額の一致を確認して収入日計表等により発注者に報告すること。

2 受託者は、収入月計表等を作成して毎月発注者に報告すること。

3 その他収入状況に関する報告資料は、別途協議して定める。

## 第 6 章 滞納整理業務

(滞納整理業務)

第 47 条 受託者は、納入期限後において未納となっている上下水道料金及び料金外について、納入義務者に自主納付を促して収納を図ること。

2 受託者は、前項の目的を達するため、電話催告、その他必要な対応を行うこと。

3 滞納整理は、上下水道料金及び料金外の完納、又は消滅時効の日まで実施する。

4 滞納処分及び破産等に関する法的手続きは、発注者が実施する。

5 滞納整理業務に関して本仕様書に定めのないものについては、別途協議する。

(督促)

第 48 条 上下水道料金及び料金外が、納入期限までに納付されない場合、納入期限後 20 日以内に督促状を送付すること。

2 上下水道料金の口座振替制については、口座再振替の処理後に未納のものについて、前項と同様に督促状を送付すること。

3 督促状は、納付書と合わせて送付するものとし、発行日の 10 日後を納付期限とする。

(催告)

第 49 条 督促の期限までに納付がない場合は、催告書又は催告書兼予告書を送付する。

2 受託者は、催告に合わせて納付書を送付すること。

3 前項の納付書は、発行日の 10 日後を納付期限とする。

4 納入義務者が、各戸検針制度の対象となっている場合は、催告書発送と同時に、当該共同住宅の管理責任者に対して、上下水道料金を滞納している旨を通知すること。

(給水停止)

第 50 条 受託者は、催告書兼予告書を送付した者を訪問するなどして、給水停止前の徴収に努めること。

2 前項によっても、納入がないときは、発注者の承認を得た後、給水を停止する。なお、給水停止の対象となる未納金については、高知市給水条例第 37 条第 1 号に規定するものとする。

3 受託者は、給水停止の対象者から納付の申し出があった場合、一定期間給水停止を猶予することができる。

(給水停止の管理)

第 51 条 給水停止中の納入義務者が前条第 2 項の未納金を完納した場合、直ちに給水停止を解除しなければならない。

2 受託者は、前項の給水停止の解除を円滑・迅速に実施すること。

3 給水停止中は、その装置と対象者の状況に留意し、必要に応じて発注者に報告すること。

(過年度催告)

第 52 条 上下水道料金及び料金外の過年度分の滞納について、納入義務者に過年度催告書を送付し、組織的・網羅的に滞納整理を行うこと。

(滞納処分)

第 53 条 受託者は、発注者が滞納処分等の法的手続きを実施する場合、当該使用者の滞納状況を報告するとともに、必要な書類の作成に協力すること。

(不納欠損)

第 54 条 発注者は、未納となっている上下水道料金及び料金外が消滅時効の期日に達した場合、年度末に一括して不納欠損処理を実施する。

2 受託者は、滞納整理の状況を確認のうえ、不納欠損処理対象者を発注者に報告すること。

3 時効の援用を要する債権については、不納欠損処理後も納付があれば収納すること。

4 上下水道料金及び料金外の債権管理については、別に発注者が指示する。

## 第 7 章 下水道関連業務

(下水道使用料の賦課)

第 55 条 下水道使用料を新たに賦課する場合は、発注者の指定する方法により賦課処理を行うこと。

2 受託者は、下水道使用料の賦課情報の異動を適正に管理すること。

3 受託者は、検針時に家屋等の現況と下水道使用料の賦課状況が異なるものを発見した場合、発注者に報告すること。

(下水道事業受益者負担金業務)

第 56 条 受託者は、下水道事業受益者負担金に係る次の業務を行うこと。

- (1) 調定業務
- (2) 受益者申告書、受益者負担金決定通知書等の通知文書の作成及び発送業務
- (3) 各納期の納付書、督促状、催告書等の作成及び発送業務
- (4) 随時の納付書等の作成及び発送作業
- (5) 収納管理及び徴収等に関する事務処理
- (6) 口座振替等に関する事務処理
- (7) 滞納整理業務

(下水道普及促進業務)

第 57 条 受託者は、発注者が所有する未水洗化台帳システムを活用し、次の業務を行うこととする。

- (1) 発注者から提供される汚水取付管対象家屋記録簿一覧表を用いて、未水洗化台帳システムへデータを入力する。
- (2) 下水道に未接続の建物所有者に対して、接続を促すために戸別訪問を基本とした普及促進活動を行う。併せて、所有者と交渉した内容等、データの更新を行う。この場合において、所有者が変更となり不明なものについては、発注者に報告し指示を受けること。

## 第 8 章 情報集約業務

(情報集約業務概要)

第 58 条 水道及び下水道の使用実態を継続的に把握及びその他の情報を集約する。

(情報集約の対象)

第 59 条 情報集約の対象は、次のとおりとする。

- (1) 受付件数  
開栓、閉栓、新設、改造、口径変更
- (2) 制度適用件数  
共同住宅の水道料金等算定の特例制度、各戸検針及び各戸徴収制度、公衆浴場料金算定の制度
- (3) 有収水量  
大街別、小街別、業種別、口径別、水量区分別、処理分区別
- (4) 調定額  
大街別、小街別、業種別、口径別、水量区分別、処理分区別
- (5) 顧客ニーズ  
検針、窓口等のお客さま対応の際の要望等
- (6) その他



料金試算等その他発注者の指示する項目

(集約帳票の提出)

第 60 条 受託者は、集約した情報をもとに帳票出力し、発注者へ提出すること。

- 2 提出する帳票は、発注者の指定した様式とする。
- 3 提出時期は、前月の調定確定後、10 日以内に提出すること。
- 4 受託者は、委託業務の実施期間中に経営審議会、上下水道料金の改定等に伴い、発注者の指示する帳票を提出すること。

## 第 9 章 情報システム管理業務

(システム管理業務)

第 61 条 委託業務における主要な情報は、情報システムに登録して管理すること。

- 2 受託者は、委託業務の実施に必要な情報システムを構築し、情報セキュリティ対策を講じたうえで適正に運用管理すること。
- 3 受託者は、委託業務の実施期間中の上下水道料金の改定、その他の制度改正等に伴う、公金の収納事務のデジタル化や委託業務内容の変更に合わせて情報システムの改修を行うこと。

(データ管理)

第 62 条 受託者は、委託業務の開始日までに、発注者が貸与した台帳等のデータを情報システムに登録すること。

- 2 受託者は、契約期間中はデータを常に最新の状態に維持管理し、契約終了時には保有するすべてのデータを発注者に返還すること。
- 3 情報システムのデータは、常時又は日次でバックアップを作成するとともに、月次バックアップをテキスト形式に変換して、記録媒体を毎月発注者に納品すること。
- 4 情報システムのデータ仕様は、次のとおりとする。
  - (1) 文字コードは、Unicode を基本とし、英数字データ等はシフト JIS の使用を認める。
  - (2) 文字集合は、Windows10 及びその後継 OS で使用可能なものとする。
  - (3) 利用者定義文字（外字）は、使用しない。
- 5 台帳等のデータについて、本市の個人・法人コード及び住所コードを付加すること。

(データ移行)

第 63 条 データ移行は、業務引継ぎを行う者が作成するテキスト形式のデータを、業務引継ぎを受ける者が適宜変換して取り込むものとする。

- 2 業務引継ぎに係るデータフォーマット及びデータ移行方法等については、発注者及び発注者の指定する者と協議して定める。

(データ連携)

第 64 条 受託者は、発注者が運用する他の業務システムとの間で、データ連携を行うものとする。

2 データ連携は、テキスト形式データによるバッチ処理とする。

3 対象の業務システム、データフォーマット及び連携方法等については、別途協議して定める。

(ネットワークの構築)

第 65 条 受託者は、情報システムの運用に必要なネットワークを発注者のネットワークとは独立して局本庁舎及び大原町事務所に構築すること。

2 情報システムのサーバは、情報セキュリティ対策の講じられた国内のデータセンター等に設置すること。

3 データセンター等のサーバと局本庁舎及び大原町事務所との間は、閉鎖網を使用すること。

4 前各項のネットワークは、受託者が、発注者の承認を得て構築すること。

(端末機等)

第 66 条 情報システムの端末機等は、料金お客さまセンター等のほか、発注者の事務室に設置する。

2 発注者の事務室に設置する端末機等は、パソコン、プリンター、その他必要な周辺機器とし、使用者は発注者の職員とする。

3 前項の端末機等は、受託者の責任で設置し、発注者の職員に使用させるものとする。

4 発注者の職員の使用に係る操作権限、処理範囲、機能要件及び運用管理方法等の詳細は、別途協議して定める。

(障害対応)

第 67 条 受託者は、情報システム等に障害が発生し、業務への影響が想定される場合は、直ちに状況を報告して、その復旧にあたること。

(情報セキュリティポリシー)

第 68 条 受託者は、委託業務に従事する者が遵守する情報セキュリティポリシーを策定し、事前に提出して発注者の承認を受けること。

(情報セキュリティ事故)

第 69 条 受託者は、データの喪失、台帳等の紛失、情報漏洩等の情報セキュリティ事故が発生した場合、直ちに状況を報告して発注者の指示により対応すること。

2 緊急を要する場合は、受託者の責任で被害の拡大防止措置を講じること。

3 事故の原因が受託者の責めによる場合は、受託者の責任において原状回復を図ること。

## 第 10 章 時間外業務

(実施体制等)

第70条 時間外業務の実施体制等は、次のとおりとする。

(1) 実施場所

総合窓口（時間外窓口）

(2) 業務時間

平日 0：00～8：30 及び 17：15～24：00

土曜日、日曜日、国民の祝日 0：00～24：00

年末年始(12月29日～1月3日)の局閉庁日 0：00～24：00

(3) 人員配置等

業務時間中は、受付対応等を行う職員を2名以上待機させること。また、水道管路に関する事故等に備えるため、給水装置工事主任技術者（以下「主任技術者」という。）を1名以上待機（自宅待機可）させること。

(時間外業務概要)

第71条 時間外業務の概要は次のとおりとする。

1 上下水道管路に関する事故等の受付業務

電話等で事故等の通報があった際は受付を行い、お客さま情報として一元管理をすること。

2 上水道管路事故等の現地確認及び対応業務

(1) 受付事務

お客さまから電話等で上水道管路事故等の通報があった際は、必要事項の聞き取りを行い、「時間外業務記録簿」へ受付ごとに記録し、翌開庁日に管路管理課水道維持修繕担当へ速やかに提出しなければならない。また、お客さま情報の一元管理を図る目的のため、料金業務の情報と共有できるように、必要に応じてシステムへ入力すること。

(2) 現地確認及び対応

次に掲げる事故等の場合は、管路情報及び料金システム情報を確認したうえで、必要に応じて現地に出向き、その状況を確認し、対応しなければならない。この場合の対応については、あらかじめ定めたものであっても、時と場合によっては、主任技術者の指示を受けなければならない。また、主任技術者は、指示した内容が適切かを確認するため、連絡を適宜行う又は現地確認に行かなければならない。ただし、給水管一次側及び配水管に関する通報で、その内容から明らかに道路上の事故と断定できる場合は、発注者が別に委託している時間外修繕等業務の受託者（以下「修繕等業務受託者」という。）に通報内容を伝え、対応を引き継ぐことができるものとする。なお、通報者には、修繕等業務受託者に連絡先を伝える承諾を得ておくこと。

また、給水管二次側に関する事故等については、修繕対応ができる指定給水装置

工事事業者を案内するものとする。

#### ア 漏水

(ア) 道路上の漏水については、残留塩素計等で確認し、水道水と確認できた場合は、修繕等業務受託者に連絡し、受け付けた内容を伝え対応を引き継ぐものとする。ただし、漏水量が多く道路陥没等を引き起こす状況と判断した場合は、修繕等業務受託者が現地に到着するまでの間、安全を確保するための必要な措置を講じなければならない。

また、水道水以外の場合は、通報者等にその旨を伝え、「時間外業務記録簿」に対応内容を記載すること。

(イ) 道路上以外の漏水のうち、給水管一次側で漏水している場合において、検定満了に伴う量水器取替業務による場合は、取替業務受託者に対応を引継ぎ、それ以外の取り付け不良による漏水については、取り付け直すなどの措置を講じなければならない。

(ウ) 給水管二次側で漏水している場合は、お客さま自身の対応となることを説明し、夜間、土曜日、日曜日、国民の祝日に対応が可能な指定給水装置工事事業者を案内するものとする。

また、状況に応じ次に示す措置を講じるものとする。

- a 漏水量等の状況により、漏水を一時的に止める必要があると判断した場合、または、お客さまから止水の要望があった場合は、断水の説明をしたうえで承を得て止水をする。
- b ただちに漏水を止める必要がないと判断する場合、または、お客さまの意向により止水しない場合は、止水栓の位置、止水の方法を案内する。
- c 止水栓位置不明や器材不足等により止水ができない場合は、修繕等業務受託者に連絡し、協力して対処しなければならない。

#### イ 濁水

(ア) 濁水については、現場において濁水を除去するため、量水器を取り外し、洗浄作業を行わなければならない。

(イ) 通報件数が少なく、前(ア)の洗浄作業の対応を行っている最中に、広範囲にわたる自然濁水や火災濁水となった場合は、速やかに修繕等業務受託者及び管路管理課水道維持修繕担当の「上水道管路事故等緊急時連絡先」の順位に従い連絡し、その旨を伝え、対応を引き継ぐものとする。

(ウ) 発注者が発注する配水管工事等に伴う濁水については、担当課から提出されている「発注工事連絡票」の緊急連絡先へ電話連絡をすること。なお、連絡が取れない場合においては、別に示す「上下水道局緊急時連絡表」の担当課の順位に従い、電話連絡をするものとする。

## ウ その他

- (ア) 給水管二次側に係る修理等において、材料費及び修繕費が発生する作業については、お客さま自身の対応となることを説明し、修繕対応ができる指定給水装置工事事業者を案内するものとする。
- (イ) 事故等の対応について、お客さまから対応内容について苦情があれば、適切に対応するとともに、次回以降に対応ができるよう改善策を講じなければならない。
- (ウ) 受託者が、お客さまから正式に修繕等の依頼を受けた場合においては、その修繕等を行うことができるものとするが、本業務の対象外となる。この場合においての修繕等は、当事者間の契約に基づき履行されるものとする。

## 3 その他緊急時対応業務

### (1) 料金、開閉栓業務に関する緊急連絡の取次ぎ

受託者は、窓口等で「料金徴収等包括委託業務」に関する問い合わせを受けた際は、当該業務を担当する者へ必要事項を連絡し、適切な対応ができるように取次ぐものとする。

### (2) 上下水道工事に関する問い合わせ対応

発注者が発注している工事に関する緊急を要する問い合わせは、「発注工事連絡票」の担当係長の緊急連絡先又は「上下水道局緊急時連絡表」の工事担当課の順位に従い連絡するものとする。それ以外については、「時間外業務記録簿」に必要事項を記録し、翌開庁日に管路管理課水道維持修繕担当へ速やかに提出しなければならない。また要望者が対応について連絡を求めている場合は、その旨を記載すること。

### (3) 下水道管路に関する通報等の対応

お客さまから電話等で下水道管路事故等（詰まり、溢水等）の通報があった際は、必要事項の聞き取りを行い、「時間外業務記録簿」へ受付ごとに記録し、翌開庁日に管路管理課下水道維持係へ速やかに提出しなければならない。

また、必要に応じ現地状況を確認し、管路管理課下水道維持係の「下水道緊急連絡先」の順位に従いその状況を報告し、対応を引き継ぐものとする。ただし、その報告で下水道維持係担当（以下「担当」という。）が簡易な対応と判断した場合は、担当の指示のとおり管路清掃業者等に対応を引き継ぐことができるものとする。

なお、通報者には対応にあたる担当又は管路清掃業者等に連絡先を伝える承諾を得ておくこと。

### (4) 災害等非常事態の連絡対応

他市町村に災害等非常事態が発生し、電話連絡があった際は、総務課防災担当係長に電話連絡するものとする。なお、連絡が取れない場合においては、別に示す「上下水道局緊急時連絡票」の担当課の順位に従い、電話連絡をするものとする。

## 第 11 章 その他管理業務等

### (連絡体制)

第 72 条 受託者は、発注者の開庁時間において、1 日 1 回以上、発注者へ書類、文書等の送達を行うこと。

- 2 受託者は、発注者との間の緊急時の連絡体制を確保すること。
- 3 受託者は、業務責任者と業務従事者との間の連絡体制を明確にすること。

### (業務報告)

第 73 条 受託者は、年度毎に業務実施計画を作成し、発注者の承認を受けること。

- 2 受託者は、毎月の業務実施状況を報告し、発注者の確認を受けること。
- 3 受託者は、発注者の指示により業務実施状況を報告すること。
- 4 受託者は、発注者に報告すべき事案が発生した場合は、速やかに報告すること。

### (業務調整会議)

第 74 条 発注者と受託者は、毎月 1 回、定例業務調整会議を開催する。

- 2 受託者は、定例業務調整会議において、前月の業務実施状況と課題事項等について報告するとともに、業務実施計画及び業務改善に関する提案を行う。
- 3 発注者は、受託者の報告について必要な指示を行うほか、業務の進捗確認及び業務改善に関する指示を行う。
- 4 発注者と受託者は、必要に応じて臨時の業務調整会議を開催する。
- 5 受託者は、業務調整会議の議事録を作成し、発注者の承認を受けること。

### (業務目標)

第 75 条 受託者は、設定した業務目標を業務実施計画に記載すること。

- 2 発注者は、業務目標の達成が見込めない場合、受託者に対して改善策の提案を求めるほか、直接対策を指示することができる。

### (その他の報告)

第 76 条 受託者は、業務の実施にあたって事故等が発生した時は、直ちに発注者に報告して対応を協議すること。ただし、緊急を要する場合は初動の後に協議する。

- 2 受託者は、業務の実施にあたって上下水道事業に関する法令に違反する行為、又は管路、給水装置及びメーター等の事故を発見した場合は、速やかに発注者に報告すること。
- 3 受託者は、業務の実施にあたって、高齢者・生活困窮者等の要支援者の異変を察知した場合は、発注者に状況を報告すること。

### (文書管理)

第 77 条 受託者は、本業務の実施にあたって受理した申請書類等、作成した文書、入力データ及び通知文書等を発注者の文書管理規程に準じて取り扱うこと。ただし、受託者

の経営及び組織運営等に係るものを除く。

2 前項の文書は、常用のものを除き事務処理の完結をもって発注者に移管すること。

3 前項の移管後、所定の保存期間を経過した文書は、発注者が廃棄する。

(業務マニュアル)

第 78 条 受託者は、委託業務の具体的な処理手順を記載した業務マニュアルを作成し、その内容について発注者の承認を受けるとともに、業務従事者に周知しなければならない。また、委託業務の処理手順に変更があった場合は速やかに業務マニュアルを修正し、発注者に提出しなければならない。

(危機管理)

第 79 条 受託者は、災害等によって委託業務の実施が困難となった場合は、直ちに状況を報告して発注者の指示により対応すること。

2 受託者は、発災時に委託業務に関する情報の保全及び復旧に向けた措置を講じること。

3 受託者は、災害等のリスクを想定した業務継続計画を策定し、発注者に提出すること。

4 委託業務の復旧に要する経費は、受託者の負担とする。

5 災害時は、発注者の指示による優先業務を行うとともに、発注者の災害対応に対して協力するよう災害協定を締結すること。

(個人情報の取扱いについて)

第 80 条 受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年 11 月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書（様式第 1 号）又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

料金徴収等包括委託業務事務分担表

	業務内容	分担区分		備考
		発注者	受託者	
第1章 第1章 総則 その他 管理業務	各種印刷物発注他		○	委託業務に関するもの
	物品購入		○	委託業務に関するもの
	他都市照会資料作成		○	委託業務に関するもの
	収入経理資料作成		○	
	調定表資料作成		○	
	収納取扱金融機関の指定・契約・告示等	○		
	口座振替等収納取扱手数料支払い	○		
	被服・物品等支給事務		○	委託業務に関するもの
	委託料計算・請求事務	○		
	身分証明書発行	○	○	
	委託人保険加入事務		○	
	破産に関する事務	○		
	警察等照会対応	○		
	公警連に関する事務	○	○	
	文書管理		○	委託業務に関するもの
第2章 窓口業務	開・閉栓申込受付		○	
	臨時検針開・閉栓業務		○	
	開・閉栓入力処理		○	
	開・閉栓入力(新設・改造)処理		○	
	開閉栓時のメーターの取付け・取外し		○	
	名義変更等受付		○	
	〃 入力処理		○	
	竣工検査に伴う帳票出力		○	
	お客さま及び業者対応(電話・来所)		○	
	閉栓に伴う現地収納		○	
	漏水減量申請の受付		○	
	〃 現地調査等審査		○	
	〃 決定	○		
	〃 決定通知		○	
	〃 入力処理		○	
	共同住宅の水道料金等算定の特例申請(変更含)受付		○	
	〃 現地調査		○	
	〃 決定	○		
	〃 決定通知		○	
	〃 入力処理		○	
	各戸検針・各戸徴収適用申請の受付		○	
	〃 審査		○	
	〃 決定	○		
	〃 決定通知		○	
	〃 契約締結	○		
	〃 開始時検針		○	
	〃 入力処理		○	
	〃 差水請求		○	
〃 契約解除通知書		○		
〃 契約解除決定	○			
〃 契約解除処理		○		



料金徴収等包括委託業務事務分担表

	業務内容	分担区分		備考
		発注者	受託者	
第2章 窓口業務	〃 住宅政策課・供給公社との調整	○	○	
	公衆浴場業の料金算定申請の受付		○	
	〃 審査		○	
	〃 決定	○		
	〃 決定通知		○	
	〃 入力処理		○	
	〃 解除	○		
	給水装置設計台帳の交付・閲覧申請の受付		○	
	〃 交付に伴う収納業務		○	
	排水設備申請図書の交付・閲覧申請の受付		○	
	〃 交付に伴う収納業務		○	
	給水装置所有者異動届受付		○	
	行政情報提供依頼書受付		○	
	〃 交付に伴う収納業務		○	
	上下水道料金、下水道事業受益者負担金及び料金外の納付証明		○	
	〃 交付に伴う収納業務		○	
	検定満了メーター取替事前通知	○		
	検定満了メーター取替業務	○		
	メーターに関する資料作成		○	
	視覚障害者用点字明細書作成・発送		○	
第3章 検針業務	年間検針計画書作成		○	
	検針当日データの追加及び変更		○	
	前日検針済データを保存		○	
	検針		○	
	異常検針一覧出力及び内容チェック		○	
	異常水量の調査及び未検針等の再検針		○	
	使用水量等の認定		○	井水等の認定含む
	〃 通知		○	
	〃 入力処理		○	
	無届使用の調査		○	
	無届使用への対応		○	
	漏水等のお客さまへの通知及び修理依頼		○	
	検針困難メーター現地確認		○	
	〃 移設工事等	○		
	誤検針によるお知らせ		○	
	〃 入力処理		○	
	検針地図の作成・管理		○	
第4章 調定業務	上下水道料金及び料金外の調定		○	発注者の承認必要
	上下水道料金の更正		○	発注者の承認必要
	料金外の更正		○	発注者の指示による
	重納等に係る還付・充当処理	○	○	還付金支払いは発注者
	重納のお知らせ作成及び還付通知		○	
	料金減額等に係る預り金の充当・還付処理	○	○	還付金支払いは発注者
	口径変更に関わる処理		○	
	各種統計資料作成		○	

料金徴収等包括委託業務事務分担表

	業務内容	分担区分		備考
		発注者	受託者	
第5章 収納業務	納付書の作成・発送		○	
	上下水道料金及び料金外の窓口収納・銀行入金処理		○	
	〃 入金消込み処理		○	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納を含む
	収納データエラーチェック		○	
	各戸検針・各戸徴収の差水請求		○	
	口座振替申込み受付		○	
	〃 チェック及び入力		○	
	市内間自動継続申込み受付		○	
	振替済通知書作成		○	
	〃 封緘・発送		○	
	再振替通知書作成		○	
	〃 封緘・発送		○	
	年間口座振替日程作成		○	
	口座振替データ作成・入金消込み処理		○	
	〃 発注者との受渡し		○	
	銀行からの振替不能明細書チェック		○	
	振替不能チェック後再振替等の処理		○	
	振替不能通知書兼納付書作成		○	
	〃 封緘・発送		○	
	ゆうちょ銀行公金口座管理	○		
金融機関との調整	○			
口座振替申込書整理保管		○		
収入日計表, 月計表の作成		○		
第6章 滞納整理業務	上下水道料金及び料金外の督促状作成・発送		○	
	〃 承認	○		
	上下水道料金及び料金外の催告書作成・発送		○	
	〃 承認	○		
	給水停止該当者リスト作成		○	
	給水停止予告書発送		○	
	給水停止予定リスト作成		○	
	〃 承認	○		
	給水停水日通知(宅配)		○	
	給水停水執行		○	
	分納及び入金約束	○	○	分納誓約書含む
	停水解除(開栓)		○	
	給水契約解除リスト作成		○	
	〃 承認	○		
	〃 入力処理		○	
	滞納不明分調査	○	○	
	長期滞納者対策	○	○	分納誓約書含む
	過年度一斉催告業務		○	
	〃 承認	○		
	滞納処分等の法的手続き	○	○	
不納欠損処理資料作成		○		
不納欠損処理	○			
お客さまからの相談及び苦情対応		○		

料金徴収等包括委託業務事務分担表

	業務内容	分担区分		備考
		発注者	受託者	
第7章 下水道関連業務	下水道使用料新規賦課入力処理		○	
	井水等の汚水量入力処理		○	
	下水道事業受益者負担金に係る調定業務		○	
	〃 納付書の作成・発送		○	
	〃 督促状, 催告書の作成・発送		○	
	〃 入金消込み処理		○	
	〃 口座振替データ作成・入金消込み処理		○	
	〃 滞納整理		○	
	下水道事業普及促進活動		○	
第8章 情報業務集約	情報収集業務		○	
	集約帳票作成業務		○	
第9章 情報システム管理業務	情報システムの構築, 改修及び運用管理		○	
	情報セキュリティ対策		○	
	業務データの移行と管理		○	
	業務データの月次バックアップ作成と納入		○	
	発注者の業務システムとのデータ連携	○	○	
	業務ネットワークの構築と運営		○	
	業務用端末機等の配置と管理		○	
	情報システム等の障害対応		○	
第10章 時間外業務	上下水道管路事故等の受付, 現地確認, 対応		○	
	その他緊急時対応		○	

料金徴収等包括委託業務に関する費用負担（仕様書第13条関連）

区分	項目	負担区分		備考
		発注者	受託者	
建物維持管理費 (総合窓口)	案内用看板		○	発注者設置の案内用看板を除く
	改修（壁・天井の内装を除くスペースの確保）	○		
	内装改修（壁・天井）		○	
	空調設備の改修又は設置	○		
	その他委託業務に関する工事・改修費		○	
	その他委託業務に関する役務費		○	
	料金お客さまセンターの日常清掃		○	
建物維持管理費 (料金外窓口)	案内用看板		○	
	改修（壁・天井の内装を除くスペースの確保）	○		
	内装改修（壁・天井）		○	占有部に限る
	空調設備の改修又は設置	○		
	その他委託業務に関する工事・改修費		○	
	その他委託業務に関する役務費		○	
	日常清掃		○	
	バフイングがけ	○		
	上下水道局本庁舎1階共用部分清掃	○		廊下・トイレに限る
通信費	郵送料		○	
	電話料・通信回線使用料		○	
	無線電波利用料		○	
備品費	消耗品購入		○	受託者が発注者に貸与する端末機等の消耗品を除く
	制服等被服購入		○	
	複写機その他の事務用機器購入		○	
	備品購入費		○	発注者からの貸与分を除く
	貸与備品の修繕費		○	
	事務用機器賃借料		○	
	その他委託業務に関する事務用品購入費		○	
車両維持費	車両購入費，車両賃貸料及び借上料		○	
	車検，定期点検整備費及び修繕費		○	
	燃料費		○	
	保険料		○	
	駐車場代		○	
印刷製本費	委託業務に関する印刷費		○	
収納取扱手数料	口座振替取扱手数料	○		
	コンビニエンスストア及びスマートフォン決済収納取扱手数料	○		
その他	費用負担区分が不明な場合	○	○	仕様書第13条