

# 和歌山市企業局徴収業務委託に関する仕様書

## 第1章 一般事項

### (総則)

#### 第1条

この仕様書は、和歌山市企業局（以下「甲」という。）が委託する上水道及び工業用水道の水道料金並びに下水道使用料並びに農業及び漁業集落排水処理施設使用料並びに下水道事業受益者負担金（以下「負担金」という。）並びに下水道事業及び集落排水事業分担金（以下「分担金」という。）の調定・収納業務及び滞納整理業務等（以下「委託業務」という。）について適用する。受託業者（以下「乙」という。）は、業務委託契約書、この仕様書等に定める仕様書に従い、検針業務等を委託する和歌山市企業局検針業務受託者と連携し、市民等から安心、信頼を得られるよう常に適切かつ誠実な業務処理に努めなければならない。

### (用語の定義)

第2条 この仕様書において「水道料金等」とは、上水道又は工業用水道の水道料金若しくは下水道使用料をいう。ただし、下水道使用料のみを調定したものは除く。

2 この仕様書において、「使用料」とは、下水道使用料のうち水道料金等に含まれないもの並びに農業及び漁業集落排水処理施設使用料をいう。

3 この仕様書において、「負担金等」とは、負担金及び分担金をいう。

4 この仕様書において、「水道使用者」とは、水道料金等の対象者をいう。

5 この仕様書において、「下水道使用者」とは、使用料の対象者をいう。

6 この仕様書において、「受益者」とは、負担金及び分担金の対象者をいう。

### (履行期間等)

第3条 この仕様書により委託される期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。

2 仕様書の業務を履行するに当たり、契約日の翌日から令和8年9月30日までを移行準備期間とし、乙は移行準備計画書を作成し、甲の承認を受けた後、委託業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）に対して準備・研修を行うとともに事務引継ぎを完了しなければならない。この場合において、移行準備期間に係る経費等は、乙の負担で行い委託金は発生しないものとする。

### (業務履行場所)

第4条 乙は、甲が設置する和歌山市水道料金センター（以下「料金センター」という。）で業務を履行し、その運営施行に努めなければならない。

2 料金センターの設置場所は、和歌山市七番丁16番地ワイチビル1Fとする。

### (業務区域)

第5条 和歌山市内とする。ただし、必要に応じて甲乙協議の上、当該区域外で業務を履行するものとする。

### (委託業務の範囲)

第6条 この仕様書による委託業務の範囲は、次に掲げる業務及びそれに付随する業務とする。

(1) 水道料金等の窓口業務

(2) 使用料及び負担金等の窓口業務

- (3) 検針時における水漏れ等の調査業務
  - (4) 給水契約等の調査業務
  - (5) 開栓及び中止精算業務
  - (6) 水道料金等の調定・収納業務
  - (7) 使用料及び負担金等の調定・収納業務
  - (8) 水道料金等の滞納整理業務
  - (9) 使用料及び負担金等の滞納整理業務
  - (10) 下水道事業並びに農業及び漁業集落排水事業の普及・啓発業務
  - (11) その他甲が必要と認める業務
- (法令の遵守)

第7条 乙は、委託業務の履行に当たっては、業務に関する関係法令及び関係規則並びに和歌山市水道事業給水条例、和歌山市下水道条例、和歌山市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例、和歌山市農業及び漁業集落排水処理施設条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

(委託業務監督者)

第8条 甲は、乙を指示監督するため、委託業務監督者を選任し、委託業務監督者は経営管理部営業課長とする。ただし、甲は、必要に応じ、他の職員を選任することができる。

(委託業務監督者の役割)

第9条 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 乙に対する指示、承諾又は協議
  - (2) 仕様書等に基づく業務の履行のための帳票類の承認
  - (3) 仕様書等に基づく業務の履行状況の検査
  - (4) その他甲が指示する業務の連絡調整
- (運営)

第10条 乙は、甲が導入している水道料金システム並びにマッピングシステム並びに下水道普及支援地理情報及び集落排水使用料分担金システム（以下「下水システム」という。）を使用し、料金センターにおいて委託業務を履行しなければならない。

(経費の負担区分)

第11条 料金センター運営に係る諸経費の負担区分は、別表のとおりとする。

(営業時間)

第12条 料金センターの営業時間は、平日は午前8時30分から午後7時まで、土曜日は午前8時30分から午後5時までとし、日曜日及び国民の祝日については休業日とする。ただし、給水停止執行後の対応及び開栓等、急を要する水道使用者、下水道使用者及び受益者からの申入れについては、状況に応じて、時間外や休業日においても緊急に対応しなければならない。

2 年末年始（12月29日から1月3日までの期間をいう。）の業務の取扱いについては、甲乙協議の上、特別体制をとることとする。

(業務計画書等の承認、業務従事者の人数)

第13条 乙は、あらかじめ業務計画書、組織表及び業務従事者届出書を作成し、甲の承認を受けなければならない。

2 業務従事者の人数は、委託業務に支障のない人数とする。

(総括責任者、副総括責任者及び業務責任者の選任)

第14条 乙は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理に当たり、第6条各号に規定する各業務を管理施行するため業務責任者を選任するとともに、各業務を総括する総括責任者及び総括責任者を補佐する副総括責任者を選任しなければならない。この場合において、総括責任者、副総括責任者及び業務責任者は、乙の正規職員でなければならない。

(総括責任者及び副総括責任者の資格基準)

第15条 総括責任者は、給水人口300,000人を超える水道事業体における水道料金等に係る徴収及び滞納整理業務で3年以上指揮監督経験を有する者とし、副総括責任者は、給水人口300,000人を超える水道事業体における水道料金等に係る徴収及び滞納整理業務で3年以上の実務経験を有する者とする。

(総括責任者及び副総括責任者の役割)

第16条 総括責任者は、料金センターに常駐し、仕様書等の処理に関して、その運営全般の取締りを行わなければならない。

2 副総括責任者は、料金センターに常駐し、総括責任者を補佐するものとする。

(業務責任者の役割)

第17条 業務責任者は、料金センターに常駐し、仕様書等の処理に関して、その各業務毎の運営全般の取締りを行わなければならない。

(業務使用印鑑の届出)

第18条 乙は、委託業務履行に当たり、業務使用印鑑届出書をあらかじめ甲に提出しなければならない。

(現金取扱者)

第19条 乙は、業務従事者の中から現金等を取扱う現金取扱者を定め、甲に届け出をし、承認を受けなければならない。

(届出の変更)

第20条 次に該当するときは直ちに甲に届け出をし、甲の承認を受けなければならない。

(1) 乙の名称、所在地、電話番号、総括責任者、副総括責任者、業務責任者、業務使用印鑑、現金取扱者又は業務従事者に変更があるとき。

(2) 前号に定めるもののほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

(金品等の收受の禁止)

第21条 乙は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由でも水道使用者、下水道使用者及び受益者等から水道料金等及び使用料等以外の金品その他のものを收受してはならない。

(秘密の保持等)

第22条 乙は、委託業務の処理上知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 乙は、委託業務の処理過程において作成した記録等を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

(履行業務)

第23条 乙は、契約書、仕様書、その他関係法令等に基づき、能率的かつ誠実に業務を履行するとともに、収納率の向上等の効果的な業務の履行に努めなければならない。

2 乙は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは、乙の負担で履行しなければならない。

(制服の着用)

第24条 乙は、委託業務を履行するに当たり、統一的な制服を着用しなければならない。

(委託業務従事者証の携帯)

第25条 乙は、委託業務に従事しているときは、甲が交付する委託業務従事者証（以下「証明証」という。）を常に携帯し、訪問先等で水道使用者、下水道使用者及び受益者等に対し証明証を提示しなければならない。

2 証明証を滅失又は毀損したときは、直ちに甲に報告し、再交付を受けるものとし、業務従事者が変更となったとき、委託契約期間が満了したとき及び委託契約の中止又は解除があったとき、甲から求められたときは、証明証を直ちに甲に返還しなければならない。

(契約解除又は契約期間満了に伴う措置)

第26条 乙は、委託契約が解除されたとき若しくは委託契約期間満了後において甲との間に新たな契約の締結がなされなかったときは、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 契約解除の日まで乙が実施した委託業務に係る諸報告書等を、甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。

(2) 甲の指示に基づき乙が保管することとされた資料及び帳票類は、甲の指示により処理するものとする。

(3) 甲の指示により作成した成果品は、速やかに甲に引き渡さなければならない。この場合において、当該成果品は、契約解除後においても甲が無償で使用できるとともに、必要に応じて変更できるものとする。

(緊急の応援体制)

第27条 甲は、乙の業務従事者の退職等により業務の履行が困難であると判断した場合は、緊急の応援体制を乙に要求できるものとする。

## 第2章 水道料金等の窓口業務

(受付業務及び入力業務)

第28条 料金センターでの窓口業務は、次のとおりとする。

(1) 給水契約申込みの受付（新設メーター設置分を除く。）

(2) 中止精算申込みの受付

(3) 水道使用者等変更届出書の受付

(4) 給水装置所有権変更届出書の受付

(5) 口座振替申込み及び変更の受付

(6) 水道メーター取替依頼の受付

(7) 使用水量認定申請書の受付

(8) 水道料金等納入通知書（以下「納入通知書」という。）の再発行

(9) 水道料金等納付証明申請書の受付及び発行

(10) 使用水量証明書の発行

(11) 水道料金等の収納業務

(12) 水道料金等の滞納整理業務

(13) 水道使用者等からの水道に関する各種問合せ等の対応

(14) 料金に関する各種問い合わせ等の対応（金額に関するものを含む）

(15) 点字を使用した各種通知書の作成及び発送

(16) その他附帯業務

(水道料金等の収納)

第29条 水道料金等の収納については、次のとおり行うものとする。

(1) 現金の授受

水道料金等の収納に際し、現金の受取り及びつり銭の支払については、慎重に行うこと。

(2) 小切手の受領

ア 小切手の取扱いは、和歌山市公営企業会計規程第34条(証券による納付)によるものとし、小切手受領の際には、内容をよく確認し受け取ること。

イ 不渡り等の事故が発生したときは、乙が処理にあたること。

ウ 手形については、受領してはならない。

エ 小切手が電子化された際の取り扱いについては、甲乙協議し決定するものとする。

(3) 現金取扱員用領収書・納入通知書の報告及び納入

ア 乙は、必要に応じて現金取扱員用領収書を発行し、あらかじめ甲に届け出た領収印を押印して水道料金等を領収することができる。

イ 乙は、水道使用者等の依頼に応じて納入通知書を再発行し、使用者等へ交付することができる。

ウ 乙は、発行した現金取扱員用領収書及び納入通知書について、甲の指定する頻度、様式で甲に報告しなければならない。

エ 業務責任者は、業務従事者から原符を提出させ、収納した金額が正しいか必ず調べなければならない。

オ 乙は、収納した水道料金等を耐火金庫に保管し、甲の翌営業日午前10時00分までの間に原符(副)と収納整理表とともに甲の指定金融機関へ提出し、返却されてきた原符(副)と収納整理表を甲に報告するものとする。

(電話による受付)

第30条 電話による受付は、次のとおり行うものとする。

(1) 水道使用者等からの電話による給水契約申込み又は中止精算申込みを受けた場合は、各種申込みについてそれぞれ書類を作成すること。

(2) 各種申込みについては、受付日時、受付担当者名及び必要事項を記入し、データ入力用に整理しておくこと。

(3) 使用水量及び水道料金等に関する問い合わせの受付及びその対応

(4) その他水道に関する問い合わせの受付及びその対応

(データ入力)

第31条 データ入力は、次のとおり行うものとする。

(1) データ入力は、甲及び乙が作成した各種書類に基づき、内容等を入力し、水道使用者等からの各種申請、届出等についても迅速に入力処理すること。

(2) 処理済みの各種申請書及び届出書には、処理日及び担当者名を記入すること。

(3) 処理済みの各種申請書及び届出書は、種類別かつ処理日別に整理し、甲の指示により保管又は甲に送付すること。

(データ入力処理)

第32条 データ入力処理内容は、次に掲げるものとする。

(1) 乙が料金センターで入力処理するもの

ア 給水契約申込書（新設メーター設置分を含む。）

イ 水道使用中止・廃止届

ウ 水道使用者等変更届出書

エ 給水装置所有権変更届出書

オ 口座振替申込書

カ 下水道使用料に関する事項

キ 納入済通知書、口座振替情報等による収納データ（OCR又は端末機により入力。各銀行毎の件数及び金額照合を含む。）

ク 重複金の充当

ケ その他甲が指定したもの

(2) 乙が入力処理しないもの

ア 重複金の還付（ただし、重複金の発生による管理は乙が別途表で管理すること。）

イ その他甲が指定したもの

（甲と乙の連絡調整）

第33条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

### 第3章 使用料及び負担金等の窓口業務

（受付業務及び入力業務）

第34条 料金センターでの窓口業務は、次のとおりとする。

(1) 使用料の使用開始・休止・廃止・再開届出書（以下「使用届」という。）の発送及び受付。

※排水設備確認申請書及び検査済証を元に下水道使用料の賦課処理を行う。

(2) 下水道使用者名義変更届出書の発送及び受付

(3) 排除汚水量認定申告書の受付

(4) 下水道事業受益者申告書の受付

(5) 下水道事業受益者異動申告書の受付

(6) 住所等変更届の受付

(7) 使用料納入通知書の再発行

(8) 負担金等納入通知書の再発行

(9) 負担金等における納付済額確認書の発行

(10) 使用料及び負担金等の収納業務

(11) 使用料及び負担金等に関する各種問合せ等の対応

(12) 料金に関する各種問い合わせ等の対応（金額に関するものを含む）

(13) 下水道事業並びに農業及び漁業集落排水事業の普及・啓発に関する各種問合せ等の対応

(14) その他附帯業務

（窓口収納等）

第35条 乙は、下水道使用者及び受益者から使用料及び負担金等の納付の申し出があった場合は、次のとおりこれを収納するものとする。

- (1) 乙は、下水道使用者及び受益者が使用料及び負担金等を支払窓口を持参した場合は、その内容を確認し、手書き領収書を交付するものとする。
- (2) 前号において発行する領収書は、乙名義とし、あらかじめ甲に届け出た領収印を押印の上で、領収書を交付するものとする。
- (3) 乙は、下水道使用者及び受益者が小切手等により使用料及び負担金等を送付してきた場合は、内容を確認するとともに当該送金者の住所、氏名、水栓番号、未納料金の充当年月日等を金券処理簿等に記載し、納入の処理をするとともに領収書を送付するものとする。
- (4) 乙は、前各号により受領した使用料及び負担金等を耐火金庫に保管し、甲の翌営業日に指定口座に振り込むものとする。
- (5) 使用料及び負担金等の収納に係るつり銭は、乙が用意するものとする。  
(電話による受付)

第36条 電話による受付は、次のとおり行うものとする。

- (1) 使用料及び負担金等に関する問い合わせの受付及びその対応
- (2) その他下水道及び集落排水事業に関する問い合わせの受付及びその対応  
(データ入力)

第37条 データ入力は、次のとおり行うものとする。

- (1) データ入力は、甲及び乙が作成した各種書類に基づき、内容等を入力し、使用者及び受益者からの各種申請、届出等についても迅速に入力処理すること。
- (2) 処理済みの各種申請書及び届出書は種類別に整理し、甲の指示により保管又は甲に送付すること。
- (3) 下水システムが、令和11年3月(予定)に新しく稼働する際には、旧の下水システムと併せてデータ入力すること(2か月程度の並行稼働を予定)。  
(データ入力処理)

第38条 データ入力処理内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 乙が料金センターで入力処理するもの
  - ア 使用届
  - イ 下水道使用者名義変更届出書
  - ウ 排除汚水量認定申告書
  - エ 使用料使用者情報(新規賦課分、口座振替情報を含む)
  - オ 住所等変更届
  - カ 納入済通知書による収納データ
  - キ その他甲が指定したもの
- (2) 乙が入力処理しないもの
  - ア 下水道使用料減免申請書
  - イ 下水道事業受益者申告書
  - ウ 下水道事業受益者異動申告書
  - エ 重複金の還付
  - オ その他甲が指定したもの

(甲と乙の連絡調整)

第39条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を

行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

#### 第4章 検針時における水漏れ等の調査業務

(検針時における水漏れ等の調査業務の範囲)

第40条 乙の調査業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 検針データの受渡
- (2) 検針業務受託者からの報告による調査
- (3) 再調査業務
- (4) 漏水箇所の発見及び指示（工業用水道は除く、必要に応じて増し締めを行うこと。）
- (5) 使用水量の認定に関する業務
- (6) 通知書の作成及び発送
- (7) 調定更正調書の作成及び報告
- (8) 点字の検針のお知らせ作成及び発送
- (9) その他甲が必要と認める事項

(検針データの受渡)

第41条 乙は、検針データの提供及び返却について検針業務受託者と調整を行い、次に掲げる手順に従い円滑に処理するものとする。

- (1) 乙は、定期検針日の前月の指定日に検針データを抽出する。
- (2) 検針業務受託者から返送された検針済みデータについて、端末機（ホスト）に転送する。

(検針業務受託者からの報告による調査)

第42条 乙は、検針先の異常（無届転居、建物の解体、メーターの故障等）に係る検針業務受託者からの報告について、乙の業務の場合は乙で、甲の業務の場合は当該担当課へ連絡するなど適正かつ迅速に処理をするものとする。

(再調査業務)

第43条 乙は、検針業務受託者からの検針内容審査の結果、再度調査の必要があると依頼されたもので、次の各号に該当するものを再調査するものとする。この場合において、再調査に関しては、検針業務受託者と調整を行い又は協力し、円滑に業務を履行するものとする。

- (1) 前回までの使用実績と比較し、今回の使用水量が異常に増加しているが、甲の指定した様式に水道使用者の了解又は増加理由の記入がなく、誤検針、漏水又は無届使用等の懸念があると思われるもの
- (2) 前回までの使用実績と比較し、今回の使用水量が異常に減少しているが甲の指定した様式に減少理由の入力がなく、誤検針、メーター故障、無届転居等の疑いがあると思われるもの
- (3) 甲の指定した様式に増減の記載はあるが、調査不十分で再調査の必要ありと思われるもの
- (4) 検針業務受託者が水道使用者不在、メーター上障害物等で検針ができなかった場合で、使用水量を推定計上するに当たり、使用実績の変動が激しく、再調査する必要があるもの
- (5) 検針業務受託者が現地にてメーター亡失を確認し、その後搜索調査をする必要があるもの
- (6) 漏水、メーター故障等で、使用水量の認定をする必要があるもの
- (7) 各種帳票の記載内容から再調査が必要なもの
- (8) 直接水道使用者等から連絡を受け、再調査が必要なもの

(9) 甲の指示により再調査が必要なもの

(漏水箇所の発見及び指示)

第44条 乙は、調査の結果、漏水箇所を発見したときは速やかに水道使用者に連絡し、水道使用者の負担で漏水を修繕するように指示しなければならない。この場合において、水道使用者から甲で修繕する旨の依頼を受け、甲で修繕可能な漏水箇所のときは、甲に修繕を依頼するものとする。ただし、甲が無償で修繕を行っている水道メーターが回転しない一次側の漏水又は水道メーターの検定満期取替えに伴う漏水等の場合は、その旨を水道使用者に連絡し、甲に修繕を依頼するものとする。

(通知書の作成及び発送)

第45条 乙は、検針業務受託者が検針時、「使用水量のお知らせ」を検針先に入れられないもの又は送付先が検針先と違う住所になっているもの等については、水道使用者と連絡を取り、投函先を確認し、場合によっては使用水量の通知を送付するものとする。

2 乙は、再調査の結果、検針時に交付した「使用水量のお知らせ」の数値を変更するものについては、調定内容を訂正するとともに水道使用者にその理由を説明し、了解を得た後、訂正した「使用水量変更通知書」を送付する。

3 乙は、濁り水の減額については調定内容を訂正し、「使用水量変更通知書」を送付する。

(調定更正調書の作成及び報告)

第46条 乙は、濁り水、再調査後の漏水等で調定を減額又はその他の理由で増額した場合、甲の指定する様式に従い調定更正調書を作成し、遅滞なく委託業務監督者に提出するものとする。

(甲乙の連絡調整)

第47条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

## 第5章 給水契約等の調査業務

(給水契約等の調査業務の範囲)

第48条 乙の現地調査業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 給水契約調査
- (2) 下水道使用者状況等調査
- (3) 発送物の不着調査
- (4) その他甲が必要と認める事項

(給水契約調査)

第49条 乙は、給水契約申込書(中止届)を用いて、下水道供用開始区域の確認、下水道の接続状況及び使用料賦課状況をその都度確認するものとし、疑義が生じたときは必要に応じて現地調査を実施するものとする。また、その後は必要な措置を講ずるものとする。

(下水道使用者状況等調査)

第50条 乙は、下水道使用者及び受益者から使用料及び負担金等について問い合わせ等があった場合、必要に応じて現地調査を実施するものとし、その後は必要な措置を講ずるものとする。

(発送物の不着調査)

第51条 乙は、発送物に不着があった場合は、必要に応じて現地調査を実施し、その後は必要

な措置を講ずるものとする。

(甲と乙の連絡調整)

第52条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

## 第6章 開栓及び中止精算業務

(開栓業務の範囲)

第53条 開栓業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 給水契約申込書の受付業務(新設メーター設置分を除く。)
- (2) 給水契約申込書の入力業務(新設メーター設置分を含む。)
- (3) 既設開栓の内、メーターを設置している場所の開栓業務(以下「休栓開栓」という。)

(開栓業務)

第54条 乙は、開栓について、次の業務を行うものとする。

- (1) 乙は、休栓開栓を行うときは必ずメーターの指針を確認するものとし、現地にメーターを設置していないことを確認したときは、必ず甲にその旨を報告し、メーターの設置を依頼するものとする。なお依頼するにあたっては、以下の項目を確認すること。

ア 加入金の支払いの有無

イ 二次側配管及び立水栓の有無

ウ 水道不使用期間が長かった場合、出水不良の可能性のある旨を使用者に伝える。

エ 給水装置設備の不具合があった場合、設置ができない可能性がある旨を使用者に伝える。

オ 営業情報が全く無いなど何らかの問題がある場合、甲へ取り付け可能かの確認をとる。

カ その他甲が指定したもの

- (2) メーターの取り付けができなかった場合、乙は、止水状態であること使用者に連絡する。

また、給水装置設備に不具合がある場合、水道使用者に連絡し対応を依頼する。

- (3) 乙は、水道使用者の了解のもと休栓開栓の日時を決定し、現地訪問することとする。この場合において、現地訪問日は、原則として営業時間とする。ただし、業務履行に当たり、やむを得ない事情が発生したときは、この限りでない。

- (4) 乙は、メーターの指針を確認した後、止水栓を開き、水道使用者が希望する開始日に水道の使用が可能な状態にするものとする。この時、外部からの立水栓等があった場合は、蛇口を開き通水確認を行うものとする。ただし、給水装置の故障等、止水栓を開くことが適当でないと認められたときは、止水栓を閉じ、その旨を水道使用者等に連絡する。連絡が取れない場合には、現地にてメモの投函等の必要な措置を講ずるものとする。

(中止精算業務の範囲)

第55条 中止精算業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 中止精算業務及び水道使用者変更届出書の受付業務
- (2) 中止精算業務及び水道使用者変更届出書の入力業務
- (3) 中止精算業務及び水道使用者変更届出の際の料金の調定及び請求
- (4) 中止精算実務

(中止精算業務従事者)

第56条 中止精算業務従事者は、現金取扱者とする。この場合において、現金取扱については第2章第29条の規定を準用する。

(中止精算実務)

第57条 乙は、中止精算について、次の業務を行うものとする。

- (1) 乙は、窓口で受け付けた水道使用者からの使用中止の届出に従って現地に赴き、水道メーターを検針し、止水栓を閉め、現地の状況を確認した上で休栓札をポスト等に投函し、中止精算業務を行うものとする。
- (2) 乙は、業務履行に当たり、窓口と連携し、水道使用者の利便を図るため適切な対応をするものとし、原則、乙の営業時間内とする。ただし、業務履行に当たり、やむを得ない事情が発生したときは、この限りでない。
- (3) 乙は、閉栓に当たっては、甲が貸与するマッピングシステムで所在地を調べるとともに、住所、部屋番号、水栓番号(管理コード)及びメーター番号をよく確認し、誤閉栓がないように細心の注意をもって履行することとする。また、メーターのパイロットを確認し、留守にもかかわらずパイロットが止まっていないときは、甲に報告し、その指示に従うものとする。
- (4) 乙は、現地の状況が解体等で給水施設がないとき、水道を不特定多数の人が使用できるような状況にあるとき等水道メーターを撤去する必要がある場合には、速やかに甲に報告するものとする。
- (5) 乙は、閉栓業務を行った際、すでに次の水道使用者が使用している場合は、甲指定の様式に記入してもらい、速やかに開栓の受付をし、甲に報告するものとする。その際、当該業務以外の事案について申入れがあったときは、甲へ連絡し対応するものとする。
- (6) 乙は、市外への転出又は水道使用者の料金支払状況等から、現場での精算が必要であると認められるときは、水道使用者又は水道使用者の代理人の立会いを求めて現地精算するものとし、徴収する際に発行する領収書は、乙名義とする。その際、未納料金があるときは、中止精算時に併せて収納に関する交渉を行うものとする。

(中止精算分の発送)

第58条 乙は、中止精算(前条第6号に規定する現地精算を行った場合を除く。以下、この条において同じ。)をするときは、精算分の納入通知書及び未納の水道料金がある場合には未納分の納入通知書を合わせて作成し、内容を確認した後、発送するものとする。ただし、中止精算が口座振替によるときは、毎月甲が指定する日の振替依頼データに追加して口座振替を行うものとする。

(甲乙の連絡調整)

第59条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

## 第7章 水道料金等の調定・収納業務

(調定・更正)

第60条 乙は、調定・更正について、次の業務を行うものとする。

- (1) 乙は、検針結果を十分調整した上で、毎月甲が指定した調定日に水道料金等の調定を行う

ものとする。

- (2) 乙は、納入通知書の発行及び口座振替の依頼をするときは、毎月甲が指定した日に行うものとする。
- (3) 乙は、調定更正をするときは、関係する規程及び要綱等により処理するものとし、調定更正により還付が生じたときは、甲に依頼するものとする。
- (4) 乙は、調定更正したものについては、理由を記した一覧表を月末までに甲に報告するものとする。
- (5) 乙は、調定更正について疑義が生じたときは、甲に確認し指示を仰がなければならない。  
(納入通知書・督促状・給水停止予告書の作成及び発送)

第61条 乙は納入通知書・督促状・給水停止予告書の作成及び発送について、次の業務を行うものとする。

- (1) 乙は、水道料金等の調定後、納入通知書を作成し、内容を確認した後、発送するものとする。
- (2) 乙は、納入通知書の納期限が経過してもなお納入されていない場合には、督促状を作成し、内容を確認した後、発送するものとする。
- (3) 乙は、督促状の納期限が経過してもなお納入されていない場合には、給水停止予告書を作成し、内容を確認した後、発送するものとする。ただし、甲の指示により給水停止予告書の発送に替え別途措置を講じる場合がある。
- (4) 乙は、納入通知書・督促状・給水停止予告書を発送した後は、速やかに甲に件数及び金額を報告しなければならない。
- (5) 乙は、甲から納入通知書の再交付の指示があった場合又は水道使用者等から再交付の依頼があった場合には、直ちに納入通知書を作成し、発送しなければならない。
- (6) 乙は、水道使用者等から分割納入の相談があり、甲が承認した場合には、分割納入通知書を作成し、発送しなければならない。
- (7) 納入通知書の作成に当たっては、甲が貸与する圧着紙郵送機器を使用して圧着加工するものとする。  
(窓口収納等)

第62条 乙は、水道使用者等から水道料金等の納付の申し出があった場合は、次のとおりこれを収納するものとする。

- (1) 乙は、水道使用者等が水道料金等を支払窓口に持参した場合は、その内容を確認し、和歌山市水道料金等徴収業務受託者領収証書（OCR読取票）を発行し、領収書を交付するものとする。ただし、水道料金等の分割納入及び調定確定前の場合は、手書きの納入通知書兼領収書（以下「手書き領収書」という。）を発行し、領収書を交付するものとする。
- (2) 前号において発行する領収書は、乙名義とし、領収印を押印の上で、領収書を交付するものとする。
- (3) 乙は、水道使用者等が小切手等により水道料金等を送付してきた場合は、内容を確認するとともに当該送金者の住所、氏名、水栓番号、未納料金の充当年月日等を金券処理簿等に記載し、納入の処理をするとともに領収書を送付するものとする。
- (4) 乙は、前各号により受領した水道料金等を耐火金庫に保管し、甲の翌営業日に指定口座に振り込むものとする。

(5) 水道料金等の収納に係るつり銭は、乙が用意するものとする。

(コンビニ等収納)

第63条 乙は、コンビニエンスストア、スマートフォンアプリ等での代行収納に係る水道料金等の収納業務を行うものとする。

(現地収納の対象)

第64条 現地収納の対象者とするのは、水道使用者のやむを得ない事情により、集金による方法が適切であると甲が認める場合とする。

(現地収納の方法)

第65条 乙は、水道使用者の滞納データを基に水道料金等の合計金額を支払義務者に請求し、支払の了解を得られた後、現金取扱員用領収書を発行し、領収書に領収印を押印し、現金と引き換えに領収書を支払者に交付するものとする。ただし、現地収納日に不在等の理由で水道料金等の収納ができなかったときは、不在票に必要事項を記入し、ポスト等に投函するものとする。その際、納期日は投函した日から一週間程度とする。

(重複収納による還付事務)

第66条 乙は、重複収納を確認したときは必要な管理をして甲に報告するとともに、速やかに該当者に連絡し、甲から受けた預り金で還付するものとする。ただし、充当するとき、又は口座振込で還付するときは、甲に依頼するものとする。

(消込み処理)

第67条 乙は、次のとおりOCR等の消込み処理を行うものとする。

- (1) 乙は、甲の毎営業日に金融機関からOCRの収納日報、納入通知書及びその収納データに基づき、消込み処理をするものとする。
- (2) 乙は、未収金回収又は停水及び現金精算に係る水道料金等を甲の様式による領収書で収納した場合は、その内容を確認し、甲の翌営業日に指定口座に振り込んだ後、直接消込み処理をするものとする。
- (3) 乙は、コンビニエンスストア等で代行収納された水道料金等については、代行収納契約会社から伝送された速報データ、確報データに基づき消込み処理をするものとする。
- (4) 乙は、金融機関の口座振替により収納された水道料金等については、データ伝送によるものは、幹事金融機関から伝送されたデータに基づき消込み処理を行い、伝送によらないものは、金融機関からの領収済通知書に基づき直接消込み処理するものとする。
- (5) 乙は、消込み処理に際し、エラー等が生じた場合はそれを解消の上、甲に内訳書を提出するものとする。
- (6) 乙は、前各号の処理後に、直ちに収納日報と照合し、甲に報告するものとする。

(金融機関への振替依頼書の作成)

第68条 乙は、次のとおり金融機関への振替依頼書の作成業務を行うものとする。

- (1) 乙は、金融機関から送付される収納日報及び収納済通知書により受渡日報を作成し、その写しを甲に提出するものとする。
- (2) 乙は、金融機関への収納金振替依頼書及び上下水道料金等振替内訳明細表を作成し、甲が指定する振替日に収納金の振替がなされるよう依頼するものとする。
- (3) 乙は、金融機関から収納金振替報告書を受領し、その写しを甲に提出するものとする。

(口座振替の登録等)

第69条 乙は、次のとおり口座振替の登録等必要事項を入力し処理するものとする。

(1) 乙は、金融機関から口座振替申込書及び水道使用者等変更届出書が送付されてきたときは、精査し、新規・変更・解約等の入力処理を行うものとする。

(2) 乙は前号の処理が終わったときは、使用者等に「登録完了のお知らせ」を発送するとともに甲に内訳書を提出するものとする。

(再振替)

第70条 乙は、水道使用者等から口座振替の再振替の依頼があったときは、直ちに応じるものとする。

(振替依頼の返却)

第71条 乙は、水道使用者等からの振替停止の依頼があった場合及びデータ作成後振替に支障が生じた場合は、金融機関へ振替依頼返却通知書を発送するとともに、依頼返却簿を甲に提出するものとする。

2 乙は、水道使用者等から振替停止の依頼があった場合は、納期限内納入の指導をするものとする。

(金融機関へのデータ配布等)

第72条 乙は、水道料金等の調定後、口座振替用データを作成して甲が指定する日に金融機関へ配布し、金融機関から受領印をもらい、甲に報告するものとする。

2 乙は、甲が指定する日までに振替処理後のデータを金融機関から受領するものとする。ただし、指定する日までにデータの受領ができない場合は、金融機関に督促するとともに、直ちに甲に報告し、その指示に従うものとする。

(口座振替の不能処理)

第73条 乙は、金融機関の振替不能リストに基づき、その内容を調査して適正にデータ処理を行うとともに、場合によっては使用者等への納入促進を行うものとする。

2 乙は、連続して振替不能となった使用者等に対して、納付書払いへの切り替え等、適切な措置を講じるものとする。

(報告)

第74条 乙は、調定及び収納に関する月毎の集計をするとともに、翌月初めに甲に報告するものとし、甲が必要とする資料を求めたときは、速やかに応じるものとする。

(甲乙の連絡調整)

第75条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

## 第8章 使用料及び負担金等の調定・収納業務

(調定)

第76条 乙は、調定について、次の業務を行うものとする。

- (1) 使用料調定収納データの抽出及び取込
- (2) 使用料通知書作成及び発送
- (3) 使用料納入通知書の作成及び発送
- (4) 使用料口座振替依頼

- (5) 下水道事業受益者申告書の作成及び発送
- (6) 下水道事業受益者負担金（賦課・徴収猶予・減免）決定通知書の作成及び発送
- (7) 下水道事業受益者負担金賦課台帳の作成
- (8) 負担金等納入通知書の作成及び発送
- (9) その他必要な業務  
（調定処理における日程調整）

第77条 乙は、前条の業務をするときは、甲と十分調整し、内容を確認した上、甲が指定した日に行うものとする。

（収納）

第78条 乙は、収納について、次の業務を行うものとする。

- (1) 使用料の消込み
- (2) 使用料口座振替領収済通知書の作成及び発送
- (3) 負担金等の消込み
- (4) 重複収納による充当
- (5) 現地収納
- (6) その他必要な業務  
（使用料の消込み）

第79条 乙は、次のとおり消込み処理を行うものとする。

- (1) 乙は、甲より受領したOCR等を速やかに消込み処理を行い、消込み終了後、甲に返還するものとする。
- (2) 乙は、口座振替が不能であった場合、金融機関の口座不能リストに基づき、その内容を調査して、下水道使用者に納付書を発行するものとする。  
（使用料口座振替領収済通知書の作成及び発送）

第80条 乙は、次のとおり使用料口座振替領収済通知書の作成及び発送を行うものとする。

- (1) 乙は、金融機関から返送されてきた口座振替の領収書について、速やかに下水道使用者へ発送するものとする。
- (2) 乙は、前条第2号の消込み処理後、速やかに使用料口座振替領収済通知書の作成及び発送をするものとする。  
（負担金等及び集落排水使用料の消込み）

第81条 乙は、次のとおり消込み処理を行うものとする。

- (1) 乙は、甲より受領した領収済通知書を速やかに下水システムに消込みし、消込み後は甲に返還するものとする。
- (2) 消込みにはバーコードリーダーを用いる。読取りにエラー等が生じた場合や領収済通知書にバーコードの記載がない場合については、手入力で消込むものとする。
- (3) 下水システムに消込みする際に出力される負担金取込リスト及び負担金入力情報チェックリストは消込みした日毎に甲へ提出するものとする。  
（重複収納による還付）

第82条 乙は、重複収納を確認したときは必要な管理をして甲に報告するとともに、速やかに該当者に連絡するものとする。ただし、口座振込で還付するときは、甲に依頼するものとする。  
（現地収納）

第83条 乙は、次のとおり現地収納業務を行うものとする。

- (1) 乙は、下水道使用者及び受益者等にやむを得ない事情があり、集金による方法が適切であると甲が認める場合、現地収納を行うものとする。
- (2) 乙は、使用料及び負担金等の調定データを基に下水道使用者及び受益者に請求し、支払いの了解を得られた後、現金取扱員用領収証書を発行し、領収証書に領収印を押印し、現金と引き換えに領収証書を支払者に交付するものとする。ただし、現地収納日に不在等の理由で使用料及び負担金等の収納ができなかったときは、不在票に必要事項を記入しポスト等に投函するものとする。
- (3) 乙は、現地収納したときは、収納金を耐火金庫に一時保管し、甲の翌営業日に指定口座に振り込むものとする。
- (4) 使用料及び負担金等の現地収納に係るつり銭は、乙が用意するものとする。

(報告)

第84条 乙は、収納に関する月毎の集計をするとともに、翌月初めに甲に報告するものとし、甲が必要とする資料を求めたときは、速やかに応じるものとする。

(甲乙の連絡調整)

第85条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者と連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、甲の指示に従うものとする。

## 第9章 水道料金等の滞納整理業務

(水道料金等の滞納整理業務の範囲)

第86条 この章において、滞納とは、督促状の納期限を過ぎてもなお納付がないもの、又は口座再振替が不能となった水道料金等（以下この章において「滞納料金」という。）をいい、滞納整理業務の範囲は、次のとおりとする。ただし、下水道使用料の滞納整理業務については第10章のとおりとする。

- (1) 給水停止業務
- (2) 滞納料金の徴収及び債権の保全
- (3) 滞納料金の徴収のための催告、督促及び調査等
- (4) 支払督促、強制執行等法的措置
- (5) 債権調書の作成
- (6) 滞納者との交渉履歴、調査履歴、滞納状況及び滞納整理業務状況等の資料作成、管理
- (7) その他必要な業務

(滞納整理業務従事者)

第87条 滞納整理業務従事者は現金取扱者とし、給水停止業務従事者も同様とする。

(滞納整理業務の窓口収納及び現地収納)

第88条 乙は、水道料金等の滞納の際には、水道料金システムを使用して窓口収納及び現地収納を行うものとする。

(滞納整理実務)

第89条 乙は、滞納整理の際には、次の事項に留意し、処理するものとする。

- (1) 乙は、滞納整理の際に発行した現金取扱員領収書及び納入通知書について、甲の指定する頻度、様式で甲に報告しなければならないものとする。

- (2) 滞納整理業務責任者は、滞納整理業務従事者から原符（副）と収納整理表を提出させ、収納した金額に間違いがないかを必ず確認しなければならないものとする。
- (3) 乙は、収納した水道料金等を耐火金庫に保管し、甲の翌営業日に原符（副）と収納整理表とともに甲の指定金融機関へ提出し、返却されてきた原符（副）と収納整理表を甲に報告するものとする。
- (4) 乙は、水道料金等の納期限後において、滞納があるときは、未納者に対して督促状を作成し、発送するものとする。その際の郵送料は甲が負担するものとする。
- (5) 乙は、督促状の納期限後において滞納がある未納者に対しては、乙の発行する給水停止予告書、電話による催告、現地面談、夜間徴収等により納付を促し、迅速な収納に努めるものとする。
- (6) 甲は、納入通知書等の郵便物が不着等のときは、甲が必要と認める水道使用者等について、乙に調査の指示をするものとする。その際、乙は、使用状況等の調査を行い、必要に応じて水道料金等を徴収するものとする。
- (7) 乙は、無届転居による未納者に対しては、甲と協力して転居先住所を調査するとともにできる限りの収納に努めなければならない。
- (8) 乙は、滞納整理業務を履行するに当たり、当該使用者等に対する交渉日時、交渉内容、処分日時等を甲指定の形式で記録するとともに、甲から関係資料等の提示要請があったときは、迅速に対応できるように準備し、管理するものとする。
- (9) 乙は、未納者に対し徴収停止を行うときは、速やかに債権調書を作成し、徴収停止に至った経緯が分かるよう前号の資料を添付の上、甲に提出するものとする。
- (10) 乙は、滞納状況及び滞納整理状況について管理し、効果的な徴収及び滞納整理により、滞納額の圧縮に努めるとともに、債権の保全にも努め、かつ、大口滞納又は長期滞納となることのないよう滞納を未然に防ぐことに努めなければならない。

（給水停止業務）

第90条 乙は、次の事項により給水停止処分を行うものとする。

- (1) 乙は、督促状の納期限後において滞納のある未納者に対して給水停止予告書を発行し、甲に報告する。乙は給水停止予告書を発送後、当該水道料金等の収納状況を現地訪問又は電話催告にて説明し、収納、支払約束等を行うものとする。
- (2) 乙は、給水停止処分執行前に必ず給水停止予定一覧表を作成し、甲の承認を受けるものとする。
- (3) 乙は、給水停止予告書の納期限内に水道料金等の納入のない未納者に対して、甲の権限により給水を停止するものとする。その際、必ず水道メーターを検針するものとする。
- (4) 乙は、給水停止処分執行後速やかに書面をもって甲へ報告するものとする。
- (5) 乙は、給水停止日は、給水停止解除のため午後8時まで待機し、水道使用者等からの水道料金等の納入、電話連絡又は甲からの電話連絡に対し、給水停止解除に即応できる体制をとらなければならない。
- (6) 乙は、給水停止処分を執行した場合において、給水停止日から一週間後までに解除依頼がなく、水道料金等の支払いがない水道使用者に対しては、現地で使用実態を調査し、所定の措置を行うものとする。
- (7) 乙は、給水停止処分中に水道使用者が水道を無断使用したときは、再度給水停止の手続き

をとるものとする。

(8) 工業用水道の給水停止執行措置については、前各号と同様とする。

(法的措置)

第91条 甲が、支払督促等法的措置を行う場合には、その事務に係る準備及び手続きについては、乙が行うものとする。この場合において、申立時以降の法的措置に係る手数料等の諸費用及び弁護士費用については、甲が負担するものとする。

(甲乙の連絡調整)

第92条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者とで連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

## 第10章 使用料及び負担金等の滞納整理業務

(使用料及び負担金等の滞納整理業務の範囲)

第93条 この章において、滞納とは、督促状の納付期限を過ぎてもなお納付がないものをいい、滞納整理業務について、次の業務を行うものとする。

- (1) 使用料及び負担金等の督促状の作成及び発送
- (2) 電話催告及び文書催告
- (3) 債務承認兼分割納付誓約書の作成
- (4) 滞納者との交渉履歴、調査履歴、滞納状況及び滞納整理業務状況等の資料作成、管理
- (5) その他必要な業務

(使用料及び負担金等の督促状の作成及び発送)

第94条 乙は、使用料及び負担金等について、納期限までに納付のない下水道使用者及び受益者に対し、納期限後20日以内に督促状を作成し、これを送付するものとする。

(電話催告及び文書催告)

第95条 乙は、督促状を送付し、督促状の期限を過ぎてもなお納付のない下水道使用者及び受益者に対し、電話催告及び文書催告を行うものとする。なお、電話催告については随時、文書催告については年2回程度とし、時期については甲乙協議し決定するものとする。

(債務承認兼分割納付誓約書の作成)

第96条 乙は、滞納についてやむを得ない事情があり、下水道使用者及び受益者からの申し出があれば、一括納付をすることができない下水道使用者及び受益者に対し、債務承認兼分割納付誓約書を作成できるものとする。この場合において乙は甲の承認を得なければならない。

(滞納者との交渉履歴、調査履歴、滞納状況及び滞納整理業務状況等の資料作成及び管理)

第97条 乙は、滞納者に関しての交渉履歴、調査履歴、滞納状況及び滞納整理業務状況等を記録するものとする。

- (1) 滞納又は滞納者に関して、甲が必要とする資料を求めたときは、速やかに応じるものとする。
- (2) 滞納について、効果的な徴収及び滞納整理により、滞納額の圧縮に努めるとともに、債権の保全にも努め、かつ、大口滞納又は長期滞納となることのないよう滞納を未然に防ぐことに努めなければならない。

(甲乙の連絡調整)

第98条 業務上の疑義が生じた場合は、甲と乙、事由によっては検針業務受託者とで連絡調整を行い解決するものとする。この場合において、解決できないときは、甲の指示に従うものとする。

第11章 下水道並びに農業及び漁業集落排水事業の普及・啓発業務  
(説明会資料の配布)

第99条 乙は、年4回の供用開始に伴う事前説明会について、原則、説明会の10日前までに甲が作成した案内文及び資料を各家屋に配布するものとする。ただし、配布できない家屋があった場合は、速やかに甲に報告するものとする。

(未接続世帯への訪問)

第100条 乙は、次のとおり下水道及び集落排水未接続世帯への訪問業務を行うものとする。

- (1) 乙は、下水道及び集落排水未接続世帯を戸別訪問し、早期接続を促進する。
- (2) 乙は、未接続世帯との交渉日時、交渉内容等を下水システムに入力する。
- (3) 乙は、未水洗化家屋訪問日誌を作成し、甲に提出するものとする。

第12章 その他甲が必要と認める業務  
(災害時の対応)

第101条 乙は契約期間中、和歌山市給水区域内において、地震、風水害、その他の災害(以下「災害等」という。)又はこれら災害に起因する大規模断水等が発生した場合、又は発生するおそれが生じた場合において、甲から応急対策業務の応援要請を受けたときは、可能な限り協力するものとする。

(災害時における応援の業務内容)

第102条 前項に規定する甲が乙に要請する応急対策業務は、概ね次の各号のとおりとする。ただし、甲から必要に応じて追加業務の指示があれば、それに従うものとする。

- (1) 電話等対応
- (2) 広報活動
- (3) 応急給水活動
- (4) その他必要な事項

(災害時における連絡責任者)

第103条 乙は、応急対策業務にかかる情報の伝達を正確に行うため、連絡責任者を定めるものとする。

(水道料金等の改定時における窓口体制の構築)

第104条 乙は契約期間中、水道料金等、使用料又は負担金等の改定が実施された場合は、問い合わせ窓口としての体制を構築しなければならない。また、改定の広報についても積極的に協力しなければならない。

(その他)

第105条 乙は契約期間中、社会情勢又は甲の水道事業の施策展開により契約締結時には想定していなかった緊急業務が発生した場合においても、可能な限り協力するものとする。

第13章 雑則  
(遵守事項)

第106条 乙は、委託業務の履行に当たり、次の事項を遵守しなければならない。

(1) 乙は、常に親切丁寧を基本とし、水道使用者、下水道使用者及び受益者等に対し不快感、不親切感を与えぬよう心がけること。

(2) 乙は、委託業務を遂行するために個人の宅地内等に立ち入るときは、個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払うこと。

(委託業務に関する苦情処理等)

第107条 委託業務に関して乙に寄せられた苦情、問い合わせ等については、乙が自己の責任において処理するものとする。ただし、苦情、問い合わせ等の内容により乙が判断できないときは、甲の協力を求めることができる。

(委託業務従事者の研修)

第108条 乙は、自己の責任において、業務従事者に対し委託業務の効率的及び円滑な実施に必要な研修を行わなければならない。

(事故等発生時の処置)

第109条 乙は、委託業務において事故等が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちにその状況を甲に報告するとともに速やかに事故報告書等を作成し提出しなければならない。また、事故等の処理については、甲乙協議の上、処理を行うものとする。ただし、乙において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断したときは、乙の責任において当該措置を行うものとする。

(損害賠償責任)

第110条 乙は、乙の攻めに帰する理由により、甲及び第三者に損害を与えたときは、そのすべての責任を負わなければならない。

2 乙は、甲又は第三者に対する損害を賠償するために損害賠償保険に加入し、また個人情報等の漏洩による損害賠償のために個人情報等漏洩賠償保険に加入しなければならない。

(入力業務における体制)

第111条 乙は、データ入力をするに当たり、入力漏れ及び入力誤りが発生しないような体制を構築しなければならない。万一これら事象が発生した場合、乙は甲との協議により体制を強化しなければならない。

(帳簿等の検査)

第112条 甲は、乙の業務に関する帳簿、書類その他の物件について、定期的に検査を行うものとする。ただし、甲が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。

(業務実績資料等の作成・管理・報告)

第113条 乙は、各種業務の実績について詳細な資料・一覧表等を作成して管理するものとし、甲が必要とする資料を求めたときは速やかに応じるものとする。

(会議の開催)

第114条 甲は、業務内容その他の事項について、乙と定期的な報告会議を開催するものとする。

2 甲は、必要と認めた場合乙と業務に係る会議を臨時に開催できるものとする。

(収納率の向上)

第115条 乙は、常に効果的に業務を履行し、本市の現収納率と同等の収納率を維持させること又は向上させること。

(事務の引継ぎ)

第116条 乙は、次の各号に該当する期間において、委託業務に関する一切の事務を甲及び甲の新たな委託先に引き継ぐものとする。ただし、甲及び乙が引継ぎに要する期間が不足と判断したときは、甲の新たな委託先の了解の下、引継期間を延長するものとする。

(1) 委託契約期間満了後において甲との間に契約の更新がなされないとき。

甲の新たな委託先との契約日の翌日から本委託契約期間が満了するまでの間

(2) 委託契約が解除される時。

甲の新たな委託先との契約日の翌日から3月間

(補則)

第117条 本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、処理するものとする。ただし、緊急を要するときについては、甲の指示するところによる。

## 別表

## 料金センター運営に係る諸経費の負担区分

経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、次の記載以外の経費の負担区分については、甲乙協議の上、定めるものとする。

甲（和歌山市企業局）が負担するもの

区分	備考
賃借料	家賃
システム機器費 (ただし、甲が貸与するものに限る。)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道料金システム用パソコン (上記のうちデスクトップ3台はマッピングシステム使用可能)</li> <li>・下水システム用パソコン</li> <li>・プリンタ (1台は納付書・領収書用)</li> <li>・上記機器のLAN接続</li> <li>・メールシーラー用圧着器1台</li> <li>・光ファイバーケーブル回線設置・使用料</li> </ul>
システム関連費 (ただし、乙の故意又は過失による場合を除く)	水道料金システム関連機器 (パソコン、プリンタ、圧着器その他ハードウェア) 及び下水システム用パソコンの使用、保守、更新料
機器設置費	システム接続用光ファイバーケーブル設置工事費 内線通話可能な固定電話 (8台・2回線)、その設置費用
通信費	内線通話可能な固定電話 (8台・2回線) に係る通話料 (業務用連絡に限り、携帯電話、インターネットに係る料金等は除く)
事務用器具備品	事務所外部の看板、案内板等
印刷製本費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納入通知書 (窓口発行用を含む)</li> <li>・原符 (手書き領収書)</li> <li>・払込書 (銀行払込用)</li> <li>・督促状</li> <li>・給水停止予告書</li> <li>・給水契約申込書</li> <li>・口座振替申込書</li> <li>・休栓札</li> <li>・水道使用中止・廃止届出書</li> <li>・水道料金等分割納入誓約申請書</li> <li>・各種通知書 (水道料金関係)</li> <li>・使用料・負担金等納入通知書</li> <li>・送付書</li> <li>・使用料口座振替領収済通知書</li> <li>・シークレットラベル</li> <li>・使用料・負担金等督促状</li> <li>・下水道事業受益者申告書</li> <li>・下水道事業受益者負担金賦課決定通知書</li> <li>・賦課台帳</li> <li>・現金取扱員用領収証書</li> <li>・封筒 (使用料OCR・通知用)</li> <li>・封筒 (下水道事業受益者申告書用)</li> <li>・封筒 (負担金等賦課決定通知書用)</li> <li>・封筒 (負担金等納入通知書用)</li> <li>・返信用封筒</li> <li>・その他各種通知・届書</li> </ul>

<p>郵送費</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納入通知書（再発送分を含む）</li> <li>・督促状</li> <li>・給水停止予告書</li> <li>・口座振替申込書（変更届含む）</li> <li>・口座振替未納通知書</li> <li>・新規口座開始通知書</li> <li>・口座振替料金通知書</li> <li>・口座振替領収済通知書</li> <li>・水道料金等通知書</li> <li>・使用水量変更通知書</li> <li>・水道料金等分割納入誓約承認（却下）通知書</li> <li>・各種通知書（水道料金関係）</li> <li>・使用料・負担金等納入通知書（再発行分含む）</li> <li>・使用料口座振替領収済通知書</li> <li>・下水道事業受益者申告書（再発行分含む）</li> <li>・下水道事業受益者負担金賦課決定通知書</li> <li>・使用料・負担金等督促状</li> <li>・返信用封筒（受取人払い）</li> <li>・その他各種通知・届書</li> </ul>
<p>支払督促に要する費用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払督促申立費用</li> <li>・配達証明付内容証明郵便送代</li> </ul>
<p>器具備品費</p>	<p>停水キャップ（キー含む）、集中検針盤の鍵</p>
<p>使用営業車両駐車場</p>	<p>駐輪場（ただし、業務用２輪車１０台程度に限る）</p>

乙（受託業者）が負担するもの

区分	備考
使用営業車両駐車場	駐車・駐輪場（従業員通勤用及び業務用）
機器設置費	甲が貸与する以外に必要な固定電話、ファクシミリ等の設置費用及びその通信費等
事務用器具備品費	事務机、事務椅子、パーティション、什器類等の事務用備品一式 コピー機、ファクシミリ、シュレッダー等事務用OA機器 耐火金庫
事務用消耗品費	現金取扱領収日付印、その他業務用日常消耗品
セキュリティ（警備会社等）費	水道料金センターの防犯警備に係る費用
光熱水費	水道料金センターに係る電気・ガス・水道・下水道使用料
内装工事費	乙が必要とする場合（ただし、退去時には、基本現状復帰すること）
事務所内修繕維持費	乙の責により事務所内に破損等与えた場合修繕すること
消耗品費	プリンタトナー、コピートナー、ファックストナー、コピー用紙（各種帳票類を含む）等
貸与機器に係る補修費	乙の責による甲の貸与機器に係る補修費
印刷製本費	諸用紙印刷費、各種封筒類等甲が支給するもの以外で乙が必要と認めるもの
郵送費	甲が認めたもの以外の郵送費
旅費・交通費	乙の理由による旅費・交通費
車両費	営業車両（自動車、バイク、自転車等）に係る全経費 ・車両購入もしくはリース費 ・車検及び定期点検整備費用 ・燃料費 ・損害保険料 ・その他車両に係る経費
通信機器及び通信費	乙が必要とする携帯電話等及び付随する通話料
住宅地図	乙が業務で必要とするゼンリン地図等
漏水調査器具	検針棒・音調棒等の漏水調査器具
調査機器	調査時の写真撮影等に要する機器及び備品
被服費	乙の統一した制服等に要する費用
つり銭準備金	水道料金等、使用料、負担金等徴収の際のつり銭準備金
保険料	水道料金等、使用料、負担金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料
清掃費用	水道料金センター内清掃に係る経費

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

1 事業規模 (上水道)			(工業用水道)		
(1) 給水世帯数 156,730世帯			(1) 給水工場数 43工場		
年度推移	2年度	154,557世帯	年度推移	2年度	44工場
	3年度	155,797世帯		3年度	44工場
	4年度	156,134世帯		4年度	44工場
	5年度	156,515世帯		5年度	44工場
	6年度	156,730世帯		6年度	43工場
	(2) 給水人口 337,518人				
年度推移	2年度	347,190人		2年度	52栓
	3年度	347,258人		3年度	53栓
	4年度	343,995人		4年度	53栓
	5年度	341,055人		5年度	53栓
	6年度	337,518人		6年度	52栓
	(3) 給水栓数 146,518栓			(2) 給水栓数 52栓	
年度推移	2年度	143,466栓	年度推移	2年度	53栓
	3年度	144,584栓		3年度	53栓
	4年度	145,394栓		4年度	53栓
	5年度	145,750栓		5年度	53栓
	6年度	146,518栓		6年度	52栓
	(4) 年間配水量 45,946,227m <sup>3</sup>			(3) 年間配水量 80,708,814m <sup>3</sup>	
有効水量 39,556,324m <sup>3</sup>			有効水量 80,234,546m <sup>3</sup>		
有収水量 38,574,085m <sup>3</sup>			有収水量 80,234,546m <sup>3</sup>		
無収水量 982,239m <sup>3</sup>			無収水量 0m <sup>3</sup>		
無効水量 6,389,903m <sup>3</sup>			無効水量 474,268m <sup>3</sup>		
年間配水量推移	2年度	48,665,740m <sup>3</sup>	年間配水量推移	2年度	99,611,786m <sup>3</sup>
	3年度	47,672,245m <sup>3</sup>		3年度	86,916,972m <sup>3</sup>
	4年度	47,402,228m <sup>3</sup>		4年度	79,726,206m <sup>3</sup>
	5年度	46,648,604m <sup>3</sup>		5年度	81,853,438m <sup>3</sup>
	6年度	45,946,227m <sup>3</sup>		6年度	80,708,814m <sup>3</sup>
	有収水量推移	2年度		40,582,486m <sup>3</sup>	有収水量推移
3年度		39,903,448m <sup>3</sup>	3年度	83,697,625m <sup>3</sup>	
4年度		39,506,185m <sup>3</sup>	4年度	78,212,428m <sup>3</sup>	
5年度		38,844,619m <sup>3</sup>	5年度	80,885,924m <sup>3</sup>	
6年度		38,574,085m <sup>3</sup>	6年度	80,234,546m <sup>3</sup>	

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

2 調定・収納 (上水道)			(工業用水道)		
(1) 現年度調定件数及び金額			(1) 現年度調定件数及び金額		
876,463件		6,839,119,924円	418件		2,248,346,300円
(月平均)			(月平均)		
73,038件		569,926,660円	34件		187,362,191円
年度推移 (件数)	2年度	857,726件	年度推移 (件数)	2年度	420件
	3年度	864,355件		3年度	420件
	4年度	870,102件		4年度	420件
	5年度	872,779件		5年度	420件
	6年度	876,463件		6年度	418件
	年度推移 (金額)	2年度		7,132,115,129円	年度推移 (金額)
3年度		7,040,011,699円	3年度	2,273,702,716円	
4年度		7,020,223,838円	4年度	2,261,706,332円	
5年度		6,884,842,396円	5年度	2,268,239,340円	
6年度		6,839,119,924円	6年度	2,248,346,300円	
(2) 過年度調定件数及び金額			(2) 過年度調定件数及び金額		
74,663件		563,750,363円	54件		209,710,310円
年度推移 (件数)	2年度	73,657件	年度推移 (件数)	2年度	53件
	3年度	73,179件		3年度	52件
	4年度	73,868件		4年度	52件
	5年度	73,302件		5年度	54件
	6年度	74,663件		6年度	54件
	年度推移 (金額)	2年度		571,600,631円	年度推移 (金額)
3年度		579,051,893円	3年度	197,585,006円	
4年度		551,637,642円	4年度	196,306,171円	
5年度		550,407,543円	5年度	210,112,583円	
6年度		563,750,363円	6年度	209,710,310円	
(3) 収納件数及び金額			(3) 収納件数及び金額		
875,812件		6,865,704,904円	417件		2,099,841,895円
(現年度)			(現年度)		
803,285件		6,311,513,382円	363件		1,890,131,585円
(過年度)			(過年度)		
72,527件		554,191,522円	54件		209,710,310円

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

年度推移 (件数)	2年度	857,985件	年度推移 (件数)	2年度	420件
	3年度	863,310件		3年度	420件
	4年度	870,474件		4年度	418件
	5年度	871,207件		5年度	420件
	6年度	875,812件		6年度	417件
	年度推移 (金額)	2年度		7,123,628,975円	年度推移 (金額)
	3年度	6,846,441,676円		3年度	2,274,981,551円
	4年度	7,029,450,145円		4年度	2,247,899,920円
	5年度	6,870,593,993円		5年度	2,268,641,613円
	6年度	6,865,704,904円		6年度	2,099,841,895円

(4) 納付場所別収納件数・金額 (令和6年度上水道) (下水道料金を含む。)

コンビニ	142,655件	16.3%	958,683,034円	9.7%
銀行窓口(ゆうちょ含む)	28,196件	3.2%	857,902,250円	8.6%
料金センター窓口	15,629件	1.8%	146,320,494円	1.5%
口座振替	689,496件	78.7%	7,935,957,459円	80.2%
合計	875,976件	100%	9,898,863,237円	100%

3 給水開始、廃止及び検針 (上水道)

(工業用水道)

(1) 開始受付数(既設) 553件			(1) 開始受付数(既設) 0件		
年度推移	2年度	748件	年度推移	2年度	0件
	3年度	686件		3年度	0件
	4年度	640件		4年度	0件
	5年度	595件		5年度	0件
	6年度	553件		6年度	0件
	(2) 廃止検針件数 557件			(2) 廃止検針件数 1件	
年度推移	2年度	654件	年度推移	2年度	0件
	3年度	657件		3年度	0件
	4年度	589件		4年度	0件
	5年度	553件		5年度	0件
	6年度	557件		6年度	1件

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(3) 定例検針件数	914,170件	(3) 定例検針件数	443件
年度推移		年度推移	
2年度	882,450件	2年度	447件
3年度	893,290件	3年度	444件
4年度	901,673件	4年度	444件
5年度	908,065件	5年度	444件
6年度	914,170件	6年度	443件
(4) 所有権変更受付件数(6年度)	788件	(4) 所有権変更受付件数(6年度)	0件
(5) 漏水等の調査件数	年 5,950件	(5) 漏水等の調査件数	0件
(6) 漏水認定件数(6年度)	1,338件	(6) 漏水認定件数(6年度)	0件
(7) 調定更正件数(6年度)	403件	(7) 調定更正件数(6年度)	0件

4 メーター移動

(上水道)

(工業用水道)

(1) メーター新設	1,561件	(1) メーター新設	0件
年度推移		年度推移	
2年度	1,904件	2年度	0件
3年度	2,049件	3年度	0件
4年度	1,902件	4年度	0件
5年度	1,839件	5年度	0件
6年度	1,561件	6年度	0件
(2) 一時廃止中取付	558件	(2) 一時廃止中取付	0件
年度推移		年度推移	
2年度	721件	2年度	0件
3年度	700件	3年度	0件
4年度	633件	4年度	0件
5年度	573件	5年度	0件
6年度	558件	6年度	0件
(3) 給水装置撤去	220件	(3) 給水装置撤去	0件
年度推移		年度推移	
2年度	326件	2年度	0件
3年度	247件	3年度	1件
4年度	263件	4年度	2件
5年度	281件	5年度	1件
6年度	220件	6年度	0件
(4) メーター交換	20,583件	(4) メーター交換	14件
年度推移		年度推移	
2年度	17,936件	2年度	10件
3年度	14,526件	3年度	10件
4年度	27,170件	4年度	4件
5年度	24,129件	5年度	2件
6年度	20,583件	6年度	14件

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

5 納入通知書等発行件数 (上水道)				(工業用水道)			
(1) 納入通知書 182,487件				(1) 納入通知書 112件			
年度推移	2年度	169,420件		年度推移	2年度	164件	
	3年度	173,781件			3年度	153件	
	4年度	179,296件			4年度	150件	
	5年度	179,891件			5年度	114件	
	6年度	182,487件			6年度	112件	
	(2) 督促状 40,761件				(2) 督促状 0件		
年度推移	2年度	40,828件		年度推移	2年度	0件	
	3年度	40,851件			3年度	0件	
	4年度	41,430件			4年度	0件	
	5年度	40,625件			5年度	0件	
	6年度	40,761件			6年度	0件	
	(3) 催告状 0件				(3) 催告状 0件		
年度推移	2年度	0件		年度推移	2年度	0件	
	3年度	0件			3年度	0件	
	4年度	0件			4年度	0件	
	5年度	0件			5年度	0件	
	6年度	0件			6年度	0件	

6 滞納整理 (上水道)				(工業用水道)			
(1) 停水予告書発送 15,067件				(1) 停水予告書発送 0件			
年度推移	2年度	15,775件		年度推移	2年度	0件	
	3年度	15,433件			3年度	0件	
	4年度	16,076件			4年度	0件	
	5年度	15,558件			5年度	0件	
	6年度	15,067件			6年度	0件	
	(2) 停水執行 921件				(2) 停水執行 0件		
年度推移	2年度	673件		年度推移	2年度	0件	
	3年度	714件			3年度	0件	
	4年度	830件			4年度	0件	
	5年度	922件			5年度	0件	
	6年度	921件			6年度	0件	

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(3)未収金額(年度末時点、未請求分も含む)				(3)未収金額(年度末時点、未請求分も含む)				
		75,087件	536,145,751円			55件	358,214,715円	
(現年度分)				(現年度分)				
		73,178件	527,606,542円			55件	358,214,715円	
(過年度分)				(過年度分)				
		1,909件	8,539,209円			0件	0円	
年度推移 (現年度分)	2年度	563,999,197円		年度推移 (現年度分)	2年度	197,585,006円		
		71,728件					52件	
	3年度	551,637,642円			3年度	196,306,171円		
		72,402件					52件	
	4年度	542,256,818円			4年度	210,112,583円		
		71,695件					54件	
	5年度	555,658,103円			5年度	209,710,310円		
		72,950件					54件	
6年度	527,606,542円		6年度	358,214,715円				
	73,178件				55件			
年度推移 (過年度分)	2年度	15,052,696円		年度推移 (過年度分)	2年度	0円		
		1,451件					0件	
	3年度	12,406,906円			3年度	0円		
		1,466件					0件	
	4年度	8,150,725円			4年度	0円		
		1,607件					0件	
	5年度	8,092,260円			5年度	0円		
		1,713件					0件	
6年度	8,539,209円		6年度	0円				
	1,909件				0件			
(4)年度別収納率(年度末時点)(上水道)								
現年度分				過年度分				
	収納率	(金)	(件)		収納率	(金)	(件)	
2年度	92.09%		91.64%	2年度	97.19%		97.73%	
3年度	89.25%		91.62%	3年度	97.30%		97.59%	
4年度	92.28%		91.76%	4年度	97.77%		97.56%	
5年度	91.93%		91.64%	5年度	98.37%		97.38%	
6年度	92.29%		91.65%	6年度	98.30%		97.14%	

業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(4) 年度別収納率 (年度末時点)(工業用水道)							
現年度分			過年度分				
	収納率	(金)	(件)		収納率	(金)	(件)
2年度	91.29%		87.62%	2年度	98.11%		99.99%
3年度	91.37%		87.62%	3年度	100.00%		100.00%
4年度	90.71%		87.14%	4年度	100.00%		100.00%
5年度	90.75%		87.14%	5年度	100.00%		100.00%
6年度	84.07%		86.84%	6年度	100.00%		100.00%

(5) 不納欠損額			(5) 不納欠損額		
	226件	1,017,674円		0件	0円
年度推移	2年度	1,034,136円	年度推移	2年度	15,940円
		218件			
3年度		3,239,080円	3年度		0円
		294件			
4年度		4,350,935円	4年度		0円
		194件			
5年度		898,796円	5年度		0円
		211件			
6年度		1,017,674円	6年度		0円
		226件			

7 口座情報異動 (上水道)			7 口座情報異動 (工業用水道)			
(1) 口座情報異動件数		7,665件	(1) 口座情報異動件数		0件	
(内訳)	新規受付	6,014件	(内訳)	新規受付	0件	
	変更・修正	1,024件			変更・修正	0件
	口座解約	627件			口座解約	0件

8 還付・充当 (上水道)			8 還付・充当 (工業用水道)		
(1) 還付・充当件数		211件	(1) 還付・充当件数		0件
(内訳)	還付発生	163件	(内訳)	還付発生	0件
	充当処理	48件			充当処理

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

1 事業規模 (下水道)

(1) 行政区域内戸数			176,888戸
年度推移	2年度		175,983戸
	3年度		176,024戸
	4年度		176,486戸
	5年度		176,639戸
	6年度		176,888戸
	(2) 処理区域内戸数		
年度推移	2年度		70,206戸
	3年度		69,957戸
	4年度		70,878戸
	5年度		71,397戸
	6年度		71,554戸
	(3) 行政区域内人口		
年度推移	2年度		364,210人
	3年度		361,337人
	4年度		358,203人
	5年度		354,837人
	6年度		351,267人
	(4) 処理区域内人口		
年度推移	2年度		138,918人
	3年度		137,018人
	4年度		137,126人
	5年度		137,227人
	6年度		135,920人
	(5) 人口普及率	※(4)÷(3)	
年度推移	2年度		38.1%
	3年度		37.9%
	4年度		38.3%
	5年度		38.7%
	6年度		38.7%

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(6)水洗化(接続)戸数			55,918戸
年度推移	2年度		55,853戸
	3年度		55,398戸
	4年度		55,717戸
	5年度		55,751戸
	6年度		55,918戸
	(7)水洗化(接続)人口		
年度推移	2年度		112,195人
	3年度		110,208人
	4年度		109,768人
	5年度		108,745人
	6年度		107,797人
	(8)水洗化率 ※(7)÷(4)		
年度推移	2年度		80.8%
	3年度		80.4%
	4年度		80.0%
	5年度		79.2%
	6年度		79.3%
	(9)未接続戸数 ※(2)-(6)		
年度推移	2年度		14,353戸
	3年度		14,559戸
	4年度		15,161戸
	5年度		15,646戸
	6年度		15,636戸
	(10)未接続人口 ※(4)-(7)		
年度推移	2年度		26,723人
	3年度		26,810人
	4年度		27,358人
	5年度		28,482人
	6年度		28,123人

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(11)年間汚水処理水量		22,413,440m <sup>3</sup>
年度推移	2年度	23,384,419m <sup>3</sup>
	3年度	23,280,081m <sup>3</sup>
	4年度	21,905,657m <sup>3</sup>
	5年度	22,116,006m <sup>3</sup>
	6年度	22,413,440m <sup>3</sup>
	(12)年間総有収水量	
年度推移	2年度	15,647,626m <sup>3</sup>
	3年度	15,475,423m <sup>3</sup>
	4年度	15,381,161m <sup>3</sup>
	5年度	15,347,474m <sup>3</sup>
	6年度	15,327,069m <sup>3</sup>

2 下水道使用料 調定・収納

(1)現年度調定件数及び金額		
	312,669件	3,018,317,258円
(月平均)		
	26,055件	251,526,438円
年度推移(件数)	2年度	294,456件
	3年度	299,340件
	4年度	304,348件
	5年度	308,580件
	6年度	312,669件
	年度推移(金額)	2年度
3年度		3,008,949,547円
4年度		3,004,308,364円
5年度		3,011,504,433円
6年度		3,018,317,258円
※受付・収納・検針・口座振替件数等は上下水一体徴収のため、上水道に準ずる		

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(2) 排除汚水量申告書 受付件数		
約50件/月		
(3) 下水道接続件数		
年度推移(件数)	2年度	897件
	3年度	870件
	4年度	872件
	5年度	756件
	6年度	683件

3 受益者負担金 調定・収納

(1) 現年度調定件数及び金額		
4,824件		55,465,910円
年度推移(件数)	2年度	6,545件
	3年度	5,679件
	4年度	3,696件
	5年度	6,836件
	6年度	4,824件
	年度推移(金額)	2年度
3年度		44,782,230円
4年度		34,891,290円
5年度		49,993,050円
6年度		55,465,910円
(2) 申告書 397件		
年度推移	2年度	529件
	3年度	490件
	4年度	342件
	5年度	692件
	6年度	397件
	(3) 納入通知書 627件	
年度推移	2年度	904件
	3年度	761件
	4年度	520件
	5年度	864件
	6年度	627件

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
 (令和6年度実績及び年度別推移)

(4)督促状		306件
年度推移	2年度	227件
	3年度	268件
	4年度	219件
	5年度	309件
	6年度	306件
	(5)未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)	
(現年度分)		254件 1,064,440円
(過年度分)		119件 501,400円
		135件 563,040円
年度推移(現年度分)	2年度	749,980円 137件
	3年度	850,330円 146件
	4年度	492,180円 84件
	5年度	972,760円 101件
	6年度	501,400円 119件
	年度推移(過年度分)	2年度
3年度		904,840円 178件
4年度		744,820円 161件
5年度		658,370円 132件
6年度		563,040円 135件

下水道事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

(6)年度別収納率 (年度末時点)		
区分	現年度分	過年度分
2年度	98.49%	48.94%
3年度	98.10%	40.94%
4年度	98.59%	51.50%
5年度	98.05%	44.12%
6年度	99.10%	61.61%

(7)不納欠損額		
	14件	63,220円
年度推移	2年度	177,340円
		28件
3年度	3年度	76,980円
		10件
4年度	4年度	106,400円
		4件
5年度	5年度	32,990円
		13件
6年度	6年度	63,220円
		14件

4 普及活動

年度推移	2年度	訪問件数	6,602件
		うち面談件数	1,595件
	3年度	訪問件数	10,508件
		うち面談件数	2,822件
	4年度	訪問件数	9,638件
		うち面談件数	1,801件
	5年度	訪問件数	11,895件
		うち面談件数	3,098件
	6年度	訪問件数	12,206件
		うち面談件数	3,389件

農業及び漁業集落排水事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

1 事業規模 (農業集落排水事業)				(漁業集落排水事業)					
(1) 供用開始戸数		396戸		(1) 供用開始戸数		1,136戸			
		年度推移	5年度			396戸	年度推移	5年度	1,135戸
			6年度			396戸		6年度	1,136戸
(2) 供用開始人口		1,354人		(2) 供用開始人口		2,773人			
		年度推移	5年度			1,354人	年度推移	5年度	2,772人
			6年度			1,354人		6年度	2,773人
(3) 請求(使用)戸数		331戸		(3) 請求(使用)戸数		645戸			
		年度推移	5年度			334戸	年度推移	5年度	652戸
			6年度			331戸		6年度	645戸
(4) 請求(使用)人口		966人		(4) 請求(使用)人口		1,499人			
		年度推移	5年度			976人	年度推移	5年度	1,517人
			6年度			966人		6年度	1,499人

2 調定・収納 (農業集落排水事業)				(漁業集落排水事業)					
(1) 現年度調定件数及び金額		1,990件 16,891,237円		(1) 現年度調定件数及び金額		3,900件 29,881,203円			
		(月平均)				(月平均)			
		165件 1,407,603円				325件 2,490,100円			
		年度推移 (件数)	5年度			2,009件	年度推移 (件数)	5年度	3,936件
			6年度			1,990件		6年度	3,900件
(2) 過年度調定件数及び金額		7件 47,212円		(2) 過年度調定件数及び金額		32件 1,549,986円			
		年度推移 (件数)	5年度			8件	年度推移 (件数)	5年度	30件
			6年度			7件		6年度	32件
(1) 現年度調定件数及び金額		17,044,896円		(1) 現年度調定件数及び金額		30,304,769円			
		年度推移 (金額)	5年度			17,044,896円	年度推移 (金額)	5年度	30,304,769円
(2) 過年度調定件数及び金額		16,891,237円		(2) 過年度調定件数及び金額		29,881,203円			
		年度推移 (金額)	6年度			16,891,237円	年度推移 (金額)	6年度	29,881,203円

農業及び漁業集落排水事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(3) 収納件数及び金額</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">1,987件</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">16,875,089円</td> </tr> <tr> <td>(現年度)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">1,983件</td> <td style="text-align: right;">16,846,225円</td> </tr> <tr> <td>(過年度)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">4件</td> <td style="text-align: right;">28,864円</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (件数)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">2,010件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">1,987件</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (金額)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">17,052,112円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">16,875,089円</td> </tr> </table>	(3) 収納件数及び金額				1,987件	16,875,089円	(現年度)				1,983件	16,846,225円	(過年度)				4件	28,864円	年度推移 (件数)	5年度	2,010件		6年度	1,987件	年度推移 (金額)	5年度	17,052,112円		6年度	16,875,089円	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(3) 収納件数及び金額</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">3,883件</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">29,771,731円</td> </tr> <tr> <td>(現年度)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">3,866件</td> <td style="text-align: right;">29,647,959円</td> </tr> <tr> <td>(過年度)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">17件</td> <td style="text-align: right;">123,772円</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (件数)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">3,932件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">3,883件</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (金額)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">30,272,605円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">29,771,731円</td> </tr> </table>	(3) 収納件数及び金額				3,883件	29,771,731円	(現年度)				3,866件	29,647,959円	(過年度)				17件	123,772円	年度推移 (件数)	5年度	3,932件		6年度	3,883件	年度推移 (金額)	5年度	30,272,605円		6年度	29,771,731円
(3) 収納件数及び金額																																																													
	1,987件	16,875,089円																																																											
(現年度)																																																													
	1,983件	16,846,225円																																																											
(過年度)																																																													
	4件	28,864円																																																											
年度推移 (件数)	5年度	2,010件																																																											
	6年度	1,987件																																																											
年度推移 (金額)	5年度	17,052,112円																																																											
	6年度	16,875,089円																																																											
(3) 収納件数及び金額																																																													
	3,883件	29,771,731円																																																											
(現年度)																																																													
	3,866件	29,647,959円																																																											
(過年度)																																																													
	17件	123,772円																																																											
年度推移 (件数)	5年度	3,932件																																																											
	6年度	3,883件																																																											
年度推移 (金額)	5年度	30,272,605円																																																											
	6年度	29,771,731円																																																											

3 納入通知書等発行件数 (農業集落排水事業)	(漁業集落排水事業)																																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(1) 納付書</td> <td style="text-align: right;">105件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">93件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">105件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(2) 口座振替通知書</td> <td style="text-align: right;">1,888件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">1,899件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">1,888件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(3) 督促状</td> <td style="text-align: right;">32件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">13件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">32件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(4) 催告状</td> <td style="text-align: right;">2件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">2件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">2件</td> <td></td> </tr> </table>	(1) 納付書			105件	年度推移	5年度	93件			6年度	105件		(2) 口座振替通知書			1,888件	年度推移	5年度	1,899件			6年度	1,888件		(3) 督促状			32件	年度推移	5年度	13件			6年度	32件		(4) 催告状			2件	年度推移	5年度	2件			6年度	2件		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(1) 納付書</td> <td style="text-align: right;">407件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">410件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">407件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(2) 口座振替通知書</td> <td style="text-align: right;">3,486件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">3,540件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">3,486件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(3) 督促状</td> <td style="text-align: right;">133件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">134件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">133件</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(4) 催告状</td> <td style="text-align: right;">10件</td> </tr> <tr> <td>年度推移</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">5件</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">10件</td> <td></td> </tr> </table>	(1) 納付書			407件	年度推移	5年度	410件			6年度	407件		(2) 口座振替通知書			3,486件	年度推移	5年度	3,540件			6年度	3,486件		(3) 督促状			133件	年度推移	5年度	134件			6年度	133件		(4) 催告状			10件	年度推移	5年度	5件			6年度	10件	
(1) 納付書			105件																																																																																														
年度推移	5年度	93件																																																																																															
	6年度	105件																																																																																															
(2) 口座振替通知書			1,888件																																																																																														
年度推移	5年度	1,899件																																																																																															
	6年度	1,888件																																																																																															
(3) 督促状			32件																																																																																														
年度推移	5年度	13件																																																																																															
	6年度	32件																																																																																															
(4) 催告状			2件																																																																																														
年度推移	5年度	2件																																																																																															
	6年度	2件																																																																																															
(1) 納付書			407件																																																																																														
年度推移	5年度	410件																																																																																															
	6年度	407件																																																																																															
(2) 口座振替通知書			3,486件																																																																																														
年度推移	5年度	3,540件																																																																																															
	6年度	3,486件																																																																																															
(3) 督促状			133件																																																																																														
年度推移	5年度	134件																																																																																															
	6年度	133件																																																																																															
(4) 催告状			10件																																																																																														
年度推移	5年度	5件																																																																																															
	6年度	10件																																																																																															

4 滞納整理 (農業集落排水事業)	(漁業集落排水事業)																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">10件</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">63,360円</td> </tr> <tr> <td>(現年度分)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">7件</td> <td style="text-align: right;">45,012円</td> </tr> <tr> <td>(過年度分)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">3件</td> <td style="text-align: right;">18,348円</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (現年度分)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">28,864円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">4件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">45,012円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">7件</td> </tr> </table>	(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)				10件	63,360円	(現年度分)				7件	45,012円	(過年度分)				3件	18,348円	年度推移 (現年度分)	5年度	28,864円			4件		6年度	45,012円			7件	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">47件</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">1,645,290円</td> </tr> <tr> <td>(現年度分)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">34件</td> <td style="text-align: right;">233,244円</td> </tr> <tr> <td>(過年度分)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">13件</td> <td style="text-align: right;">1,412,046円</td> </tr> <tr> <td>年度推移 (現年度分)</td> <td>5年度</td> <td style="text-align: right;">143,220円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">20件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6年度</td> <td style="text-align: right;">233,244円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">34件</td> </tr> </table>	(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)				47件	1,645,290円	(現年度分)				34件	233,244円	(過年度分)				13件	1,412,046円	年度推移 (現年度分)	5年度	143,220円			20件		6年度	233,244円			34件
(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)																																																													
	10件	63,360円																																																											
(現年度分)																																																													
	7件	45,012円																																																											
(過年度分)																																																													
	3件	18,348円																																																											
年度推移 (現年度分)	5年度	28,864円																																																											
		4件																																																											
	6年度	45,012円																																																											
		7件																																																											
(1) 未収金額 (年度末時点、未請求分も含む)																																																													
	47件	1,645,290円																																																											
(現年度分)																																																													
	34件	233,244円																																																											
(過年度分)																																																													
	13件	1,412,046円																																																											
年度推移 (現年度分)	5年度	143,220円																																																											
		20件																																																											
	6年度	233,244円																																																											
		34件																																																											

農業及び漁業集落排水事業 業務規模の概要(令和6年度実績)  
(令和6年度実績及び年度別推移)

年度推移 (過年度分)	5年度	18,348円	年度推移 (過年度分)	5年度	1,406,766円
		3件			12件
	6年度	18,348円	6年度	1,412,046円	
		3件		13件	
(2) 年度別収納率(年度末時点) (農業集落排水事業)					
現年度分			過年度分		
	収納率	(金) (件)		収納率	(金) (件)
5年度	99.83%	99.80%	5年度	66.29%	62.50%
6年度	99.73%	99.65%	6年度	61.14%	57.14%
(漁業集落排水事業)					
現年度分			過年度分		
	収納率	(金) (件)		収納率	(金) (件)
5年度	99.53%	99.49%	5年度	7.27%	53.33%
6年度	99.22%	99.13%	6年度	8.06%	56.67%
(3) 不納欠損額 (農業集落排水事業)			(3) 不納欠損額 (漁業集落排水事業)		
0件 0円			2件 14,168円		
年度推移	5年度	0円	年度推移	5年度	20,807円
		0件			6件
	6年度	0円		6年度	14,168円
		0件			2件

5 普及活動 (農業集落排水事業)				(漁業集落排水事業)			
年度推移	5年度	訪問件数	51件	年度推移	5年度	訪問件数	283件
		うち面談件数	9件			うち面談件数	23件
	6年度	訪問件数	51件		6年度	訪問件数	276件
		うち面談件数	9件			うち面談件数	13件

## 和歌山市企業局徴収業務委託契約書（案）

和歌山市（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）は、上水道、工業用水道の水道料金並びに下水道使用料並びに農業及び漁業集落排水処理施設使用料並びに下水道事業受益者負担金並びに下水道事業及び集落排水事業分担金の徴収業務について、次のとおり委託契約を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

（委託業務）

第1条 甲は、次に掲げる業務及びそれに付随する業務（以下「委託業務」という。）を乙に委託し、乙はこれを受託するものとする。

- （1）窓口業務
- （2）検針時における水漏れ等の調査業務
- （3）開栓及び中止精算業務
- （4）調定・収納業務
- （5）滞納整理業務
- （6）下水道事業並びに農業及び漁業集落排水事業の普及・啓発業務
- （7）その他甲が必要と認める業務

（契約及び履行期間）

第2条 この契約期間は、契約日の翌日から令和13年9月30日までとし、この委託業務の履行期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。

（委託業務の履行方法）

第3条 乙は、別紙和歌山市企業局徴収業務委託に関する仕様書（次項において「仕様書」という。）の内容に従って委託業務を履行しなければならない。

- 2 乙は、この契約の満了に伴い、新たな受託者が決定された場合、又は契約解除により受託者が変更する場合は、新たな受託者に対して仕様書に定める業務を履行できるよう事務引継ぎを誠実に行わなければならない。

（業務対象区域）

第4条 この業務の対象区域は、和歌山市内とする。ただし、市外転出者等を対象とする業務については、この限りでない。

（委託金）

第5条 委託金の総額は、円（うち消費税及び地方消費税  
円含む。）とし、その内訳は、上水道委託分 円（うち消費税及び地方消費  
税 円（うち消費税及び地方消費  
円含む。）、工業用水道委託分 円（うち消費税及び地方消費  
税 円（うち消費税及び地方消費  
円含む。）、下水道委託分 円（うち消費税及び地方消費  
税 円（うち消費税及び地  
円含む。）、農業集落排水委託分 円（うち消費税及び地  
方消費税 円（うち消費税及び地  
円含む。）、漁業集落排水委託分 円（うち消費税及び地  
方消費税 円（うち消費税及び地  
円含む。）とする。

- 2 前項の委託金の支払は、令和8年10月から令和13年9月までの1月当たりの額は、  
上水道委託分 円（うち消費税及び地方消費税 円含む。）、  
工業用水道委託分 円（うち消費税及び地方消費税 円含む。）、  
下水道委託分 円（うち消費税及び地方消費税 円含む。）、

農業集落排水委託分 円（うち消費税及び地方消費税 円含む。）、  
漁業集落排水委託分 円（うち消費税及び地方消費税 円含む。）と  
する。

（契約保証金）

第6条 乙は、契約保証金として 円をこの契約と同時に甲に支払わなければならない。

2 前項の契約保証金には、利子を付さないものとする。

（権利義務の譲渡等の禁止）

第7条 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、この契約により生じる権利を担保に供してはならない。

3 甲は、この契約による成果物を自由に使用し、又はこれを使用するに当たり、その内容等を変更することができる。

（再委託等の禁止）

第8条 乙は、委託業務の全部又は一部の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部の履行についてあらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（委託業務の調査等）

第9条 甲は、必要があると認めるときは、委託業務の処理状況について調査を行い、若しくは乙に対して報告を求め、又は乙に対して委託業務の履行に関して必要な指示を与えることができる。

（業務内容の変更等）

第10条 甲は、必要がある場合は、委託業務の内容を変更し、又は委託業務を一時中止することができる。この場合において、委託金額又は契約期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面により定めるものとする。

2 甲は、前項の場合において、乙に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合において、賠償額は、甲乙協議して定めるものとする。

（契約期間の延長）

第11条 乙は、その責めに帰することができない理由その他の正当な理由により契約期間内に委託業務を完了することができないときは、甲に対して遅滞なくその理由を明らかにした書面により契約期間の延長を求めることができる。この場合において、延長日数は、甲乙協議して書面により定めるものとする。

（損害の負担）

第12条 委託業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下この項において同じ。）は、乙が負担するものとする。ただし、甲の責めに帰すべき理由により生じた損害は、甲が負担する。この場合において、甲が負担すべき額は、甲乙協議して定めるものとする。

2 甲は、委託業務の履行に関して発生した事故により乙の従業員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

（乙の履行不能）

第13条 乙は、その責めに帰すべき理由により委託業務を履行しないときは、その履行不能分に相当する委託金の額を減額して、甲に委託金の請求をしなければならない。この場合において、減額する額は、甲が定めるものとする。

2 前項の場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。

3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、委託金額の100分の30の金額に相当する額の違約金を請求することを妨げないものとする。

(確認)

第14条 乙は、委託業務を履行したときは、遅滞なくその旨を甲が定める方式により甲に通知し、甲の確認を求めなければならない。

(委託金の支払)

第15条 乙は、毎月、当該月に履行した委託業務について前条の規定による確認を受けた後、甲に対して委託金の支払を請求するものとする。

2 甲は、前項の支払請求を受けたときは、その日から30日以内に委託金を乙に支払わなければならない。

3 乙は、甲の責めに帰すべき理由により前項の規定による委託金の支払が遅れたときは、未受領金額につき、その遅延日数に応じ、当該遅延に係る支払期限の翌日における政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（その額が100円未満であるとき、又はその額に100円未満の端数があるときは、その全額又はその端数金額を切り捨てる。）の遅延損害金の支払を甲に請求することができる。

(甲の解除権)

第16条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) その責めに帰すべき理由により契約期間中委託業務を継続して処理できる見込みがないと明らかに認められるとき。

(2) 正当な理由がないのに委託業務に着手すべき時期を過ぎても委託業務に着手しないとき。

(3) 第23条第1項に規定する個人情報取扱特記事項を遵守していないと認められるとき。

(4) 前3号に掲げる場合のほか、契約に違反し、契約を誠実に処理する意思がないと認められるとき。

(5) 第20条第1項の規定によらないで契約の解除を申し出たとき。

2 前項の規定により契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。賠償額は、甲乙協議して定めるものとする。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除した場合は、委託業務の既に処理された部分について、確認の上、その部分に相当する委託金を乙に支払わなければならない。

4 第1項の規定により契約が解除されたときは、契約保証金は甲に帰属するものとし、契約保証金の納付がなく、又は契約保証金の額が委託金の100分の10に満たないときは、乙は委託金額の100分の10に相当する額又はその不足分を違約金として甲の指定する期間内に甲に支払わなければならない。

第17条 甲は、必要があるときは、乙に対して3か月前までに通知してこの契約を解除することができる。

2 第10条第2項及び前条第3項の規定は、前項の規定によりこの契約を解除した場合に準用

する。

(暴力団等排除に係る解除)

第18条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 乙の役員等（法人にあつては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあつては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあつてはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。）に次に掲げる者がいると認められるとき。

ア 暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）

イ 暴力団関係者（暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者をいう。以下同じ。）

(2) 乙の経営又は運営に暴力団員又は暴力団関係者（以下「暴力団員等」という。）が実質的に関与していると認められるとき。

(3) 乙の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等（法人その他の団体又は個人をいう。以下同じ。）を利用するなどしていると認められるとき。

(4) 乙の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

(5) 乙の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

(6) 乙の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。

(7) 乙が、暴力団又は暴力団員等から、妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、警察への被害届の提出を故意又は過失により怠ったと認められるとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(談合等不正行為に係る甲の解除)

第19条 乙が次の各号のいずれかに該当したとき、甲は直ちにこの契約を解除することができる。ただし、その事由が甲の責めに帰すべきものによる場合は、この限りでない。

(1) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があつたとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第49条に規定する排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）を行い、当該排除措置命令が確定したとき。

(2) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があつたとして独占禁止法第62条第1項の規定による課徴金の納付を命じ、当該課徴金納付命令（以下「納付命令」という。）が

確定したとき（確定した納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）。

(3) 公正取引委員会が、この契約に関し、排除措置命令又は納付命令（これらの命令が乙又は乙が構成事業者である事業者団体（以下「契約者等」という。）に対して行われたときは、契約者等に対する命令で確定したものをいい、契約者等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令全てが確定したものをいう。次号において同じ。）を行った場合において、乙に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があったとされたとき。

(4) 排除措置命令又は納付命令により、契約者等に独占禁止法に違反する行為があったとされた期間及び当該違反行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が当該期間（これらの命令に係る事件について、乙に対する納付命令が確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反行為の実行期間を除く。）に入札等（見積書等の提出に基づく受注者選定を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。

(5) 乙（乙が法人の場合にあつては、その役員又は使用人）がこの契約に関し行った行為について刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

2 乙は、前項各号のいずれかに該当するときは、甲がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額又は実際の損害額のうちいずれか多い額を甲に対して支払わなければならない。この契約の履行が完了した後にその事由に該当した場合も同様とする。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

（乙の解除権）

第20条 乙は、甲の債務不履行による場合のほか、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 第10条第1項の規定により委託業務の内容を変更したため委託金額が3分の2以上減少したとき。

(2) 第10条第1項の規定による委託業務の一時中止期間が6か月を超えたとき。

2 第10条第2項及び第16条第3項の規定は、前項の規定によりこの契約を解除された場合に準用する。

（賠償金等の徴収）

第21条 甲は、乙がこの契約に基づく賠償金、損害金又は違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、甲が乙に支払うべき委託金と相殺し、なお不足のあるときは乙に追徴する。

（秘密の保持等）

第22条 乙は、委託業務を履行するに際し、知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 乙は、委託業務に従事する者が委託業務を履行する際に知り得た秘密を漏らさないよう指導しなければならない。

3 乙は、乙又は乙の委託業務に従事した者が秘密を漏らしたため、甲が損害を受けたときは、その損害を賠償しなければならない。

4 乙は、委託業務の処理過程において作成した記録等を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲

渡してはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

(個人情報取扱特記事項の遵守)

第23条 乙は、委託業務の履行に当たっては、別記の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

2 甲は、乙が前項の規定に違反して個人情報の取扱いをしていると認めるときは、乙の名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者並びに当該違反事実の公表をすることができる。

(和歌山市情報セキュリティポリシーの遵守)

第24条 乙は、委託業務の履行に当たり、和歌山市情報セキュリティポリシー（以下、「ポリシー」という。）を遵守しなければならない。

2 乙は、この契約による事務を履行するに当たり、ポリシーで規定する情報資産（以下、「情報資産」という。）を取り扱う際には、当該情報が個人情報に該当しない場合においても、個人情報とみなして前条第1項に規定する別記の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

3 甲は、乙が第1項及び前項の規定に違反して情報資産の取扱いをしていると認めるときは、前条第2項の規定を準用する。

(裁判管轄)

第25条 この契約から生ずる一切の法律関係に基づく訴えについては、甲の所在地を管轄する地方裁判所をもって管轄裁判所とする。

(補則)

第26条 この契約に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議して定める。

この契約の締結を証するため、契約書を2通作成し、双方記名押印の上、各自1通を保有する。

令和 年 月 日

甲 住所 和歌山市七番丁23番地  
氏名 和歌山市  
和歌山市公営企業管理者 瀬崎 典 男

乙 住所  
氏名

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 この契約により、和歌山市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けたもの（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (従事者等の明確化)

第2 乙は、この契約に係る事務の管理責任者及び事務に従事する者（以下「この契約に係る事務に従事する者等」という。）並びにこの契約に係る個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

#### (適正な管理)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の取扱いをこの契約に係る事務に従事する者等に限定し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) この契約に係る事務を処理するために甲から貸与を受けた、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「個人情報が記録された資料等」という。）について、甲から求めがあったときは、記録を作成すること。

(2) 個人情報が記録された資料等は、この契約に係る事務に従事する者等以外の者が利用できないよう、施錠等管理すること。

(3) その他個人情報の管理のために必要な措置を講じること。

#### (教育の義務)

第4 乙は、この契約に係る事務に従事する者等に対し、この特記事項の遵守に必要なこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること等個人情報の保護に関して必要な教育を行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第5 乙は、この契約に係る事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (受託目的以外の利用等の禁止)

第6 乙は、この契約に係る個人情報を当該事務以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

#### (複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、甲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。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

#### (持ち出しの禁止)

第8 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、作業場所から個人情報を持ち出してはならない。ただし、業務上、やむを得ず、持ち出しするときは、甲の承認を得た上で、書面に記録するものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合は、この限りではない。その際は、乙の責任において、再委託者にこの特記事項の規定を遵守させなければならない。

2 前項の規定は、再委託者が乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(資料等の返還又は廃棄)

第10 乙は、個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後速やかに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

なお、甲の指示により、個人情報が記録された資料等を廃棄する場合は、復元不可能な方法で確実に廃棄処分を行い、その結果を書面により証明しなければならない。

(報告又は資料の提出)

第11 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況の履行について書面で報告を求めると及び乙の作業場所への立入調査ができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第12 乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故が生じた場合に備え、甲に対し、速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備しなければならない。また、事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じ、甲に報告すること。

(2) 当該事故の原因を分析すること。

(3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を実施すること。

(4) 甲の求めに応じて、当該事故の記録を書面で提出すること。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13 乙は、この契約に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき理由により甲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。また、甲は、必要に応じ、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該事故の事実を公表できるものとする。

# 質問・回答について

1 委 託 名 称 和歌山市企業局徴収業務委託

2 委 託 番 号 31

3 担 当 課 営業課

## 4 質 問 及 び 回 答

- (1) 質問は、文書で提出してください。提出は持参、郵送、ファクシミリ又は電子メールによるものとし、電話によるものは受け付けません。ただし、郵送、ファクシミリ又は電子メールにより質問書を提出した場合は、着信を確認してください。
- (2) 提出先は、公告文等についての質問は契約課調達班、仕様書等についての質問は担当課となります。（入札説明書4参照）
- (3) 質問の提出の受付は、公告日から令和8年5月29日（和歌山市の休日を定める条例（平成元年条例第62号）第1条に規定する休日を含まない。）までの執務時間中（8時30分から17時15分まで）とします。
- (4) 回答については、できるだけ速やかに和歌山市企業局のホームページに掲示します。