

# 井戸水使用世帯他下水道使用料徴収事務委託仕様書

(目的)

第1条 本仕様書は、成田市（以下「発注者」という）の井戸水使用世帯他下水道使用料徴収事務委託契約の仕様書とする。

(定義)

第2条 本仕様書において、次に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 下水道条例 成田市下水道条例
- (2) 徴収事務 下水道使用料徴収事務

(委託対象)

第3条 委託する徴収事務の対象は、千葉県企業局給水区域を除く成田市内で公共下水道を使用する井戸水使用世帯とする。また、千葉県企業局給水区域のうち千葉県企業局から返還された未納調定及び上下水道料金の徴収一元化前の未納調定についても対象とする。

(委託期間)

第4条 本委託の期間は、令和7年10月1日から令和12年9月30日までとする。ただし、委託契約締結日から令和7年9月30日までは、業務引継及び準備期間とする。

(事務所の設置)

第5条 委託する徴収事務を実施するにあたっては、成田市内に事務所を設置するものとする。

(徴収事務の範囲)

第6条 委託する徴収事務の内容は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 下水道使用料に関する事務
- (2) 下水道の使用開始、中止、名義変更又は廃止等の届出に関する事務
- (3) 電算処理に関する事務
- (4) 口座振替及び金融機関窓口収納手数料交付に関する事務
- (5) 住基調査、賦課調査、未使用者一覧の作成に関する事務
- (6) その他前各号に付随する事務及び発注者が必要に応じ指示する事務

(下水道使用料に関する事務)

第7条 下水道使用料に関する事務の内容は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 検針に関する事務
- (2) 下水道使用料の算定に関する事務
- (3) 下水道使用料の調定に関する事務
- (4) 下水道使用料の収納に関する事務
- (5) 下水道使用料の滞納整理に関する事務

(検針・調査)

第8条 受託者は、発注者の指示により計測器類設置使用場所について検針・調査を行わなければならない。

(計測器類の再点検)

第9条 受託者は検針後において、使用水量が異常に多量又は少量であることを確認したとき、又は疑いのあるときは計測器類の再点検を行わなければならない。

(算定)

第10条 受託者は下水道使用料の事務を次により行うものとする。

- (1) 下水道使用料の算定方式は下水道条例第20条の規定による
- (2) 下水道使用料の中途使用等の算定方式は下水道条例第20条の2の規定による
- (3) 下水道使用料の算定基準は下水道条例第21条の規定による
- (4) 下水道使用料の認定は発注者の指示に基づき下水道条例第22条及び成田市下水道条例施行規則第11条の規定による
- (5) 下水道使用料の減免は発注者の指示に基づき下水道条例第23条の規定による

(調定)

第11条 受託者は下水道使用料の調定事務を次により行うものとし、(1)及び(2)については翌月の10日、(3)及び(4)については甲及び乙が指示する日までに発注者に報告するものとする。

- (1) 調定賦課に関する報告資料等の作成
- (2) 調定更正の必要が生じたものの報告資料等の作成
- (3) 不納欠損に係る資料の作成
- (4) その他調定業務に係る資料作成事務に関すること

(収納)

第12条 受託者は下水道使用料の収納事務を次により行うものとする。

- (1) 納入通知書(納付書)の送付
- (2) 納入済通知書の回収及び消し込み
- (3) 納入日の管理(銀行窓口等により支払われた日のデータ化)
- (4) スマートフォン決済及びコンビニエンスストアによる収納データの結果回収及び消し込み
- (5) 口座振替データの金融機関への提出
- (6) 口座振替の結果回収及び消し込み
- (7) 口座振替不能分の分析及び再振替の依頼
- (8) 収納日報、月報の作成
- (9) 重複及び過誤納入の発見及び還付
- (10) 発注者が指示する還付
- (11) 発注者の指示に基づく督促状の送付
- (12) 発注者の指示に基づく催告書の送付
- (13) 未達納入通知書等の調査及び送付
- (14) 収納に関する報告資料等の作成
- (15) スマートフォン決済及びコンビニ収納徴収事務受託者に支払いを行うための資料の作成
- (16) その他収納業務に関すること

2 受託者は消し込み処理を行った額を翌月25日までに収納者台帳を添えて発注者に報告するとともに、成田市下水道事業出納取扱金融機関に納入する。但し、スマートフォン

決済及びコンビニエンスストアにおいて収納した下水道使用料は別途定める。

- 3 eTAX（エルタックス）を活用した公金収納業務について、甲及び乙が実施を始めようとする時は、丙は協力してその体制を整えるものとする。なお、それに係る経費負担や事務の変更については、別途協議するものとする。

（滞納整理）

第13条 受託者は下水道使用料の滞納整理事務を次により行うものとする。なお、千葉県企業局給水区域においては、上下水道料金一括請求前の下水道使用料の未納解消について、最大限の努力をするものとする。

- （1） 下水道使用料が未収となっている使用者への訪問、自主納付の促進、口座振替の促進及び収納活動
- （2） 訪問状況及び交渉内容の記録
- （3） その他、（1）及び（2）に附帯する滞納整理の事務並びに甲及び乙が必要に応じ指示する事務

- 2 受託者は滞納整理簿を作成してその管理を行い、発注者の求めに応じて報告又は提示しなければならない。

（下水道の使用開始、中止、名義及び人数変更又は廃止の届出等に関する事務）

第14条 受託者は下水道の使用開始、中止、名義及び人数変更又は廃止の届出等に関する事務を次のとおり行う。

- （1） 受付事務
  - ア 使用開始の受付（インターネットによる受付を含む。）
  - イ 使用中止及び精算業務の受付（インターネットによる受付を含む。）
  - ウ 使用者及び郵送先変更等の受付
  - エ 窓口における下水道使用料の収納
  - オ 納入通知書（納付書）の再発行
  - カ 口座振替依頼書の受付
  - キ その他、（ア）から（カ）に附帯する受付事務並びに甲及び乙が必要に応じ指示する事務
- （2） 入力事務
  - ア 使用開始、中止、精算、名義及び人数変更等の入力及び届出書等の作成
  - イ 口座振替の申請、変更等の入力
  - ウ その他、（ア）及び（イ）に附帯する入力事務並びに甲及び乙が必要に応じ指示する事務

（電算処理に関する事務）

第15条 受託者は電算処理に関する事務を次のとおり行う。

- （1） 電算処理システムの構築・運用・管理（付属機器を含む。）
- （2） 下水道使用料のデータ管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）
- （3） 納入日のデータ管理
- （4） データ入力

- ア 新規分使用開始届の登録処理
  - イ 計測器類の交換があった場合の入力処理
  - (5) 下水道使用料の計算
  - (6) 各種帳票の出力
  - (7) 各種統計資料の出力
  - (8) 各種データの出力
  - (9) 納入通知書、納付書、督促状、催告書の作成
  - (10) 口座振替データの作成
  - (11) スマートフォン決済及びコンビニエンスストアにおける収納データの受信及び入力処理
  - (12) 債権管理一元化に伴うデータの出力
  - (13) 不納欠損対象調定及び対象者の抽出（時効完成日による管理ができること。）
  - (14) インターネット受付（使用開始・中止などができること。）
- 2 電算処理システムは、毎月及び隔月での下水道使用料の計算に対応すること。
- 3 受託者は従前の電算処理システムに蓄えられたデータの移行作業を行うこと。
- 4 受託者は従前の電算処理システムの運用状況及び業務フローを確認し、必要に応じて発注者担当職員にヒアリング等を行い、要件定義を行うこと。
- 5 受託者は、次の各号に掲げる事項の理由によって発生する電算処理システムの変更及び新規開発を行うこと。なお、これに伴う委託料の増額は発生しない。
- (1) 下水道使用料改定に伴うプログラム修正
  - (2) スマートフォン決済及びコンビニ収納に関する事項の変更に伴うプログラム修正
  - (3) 消費税率の改定などの法改正に伴うプログラム修正
  - (4) 突発的に必要になった資料の作成
  - (5) その他、発注者と受託者が協議のうえ合意した場合（著作権等）
- 第16条 受託者が作成した電算処理システムのプログラム等の成果品に関する著作権及びこれに付随する権利は、受託者が所有するものとする。この場合において成果品とは、プログラム、データベース記述及びシステム設計書をいう。
- 2 発注者は、前項に規定する成果品の使用権を有する。  
（口座振替及び金融機関窓口収納手数料交付に関する事務）
- 第17条 受託者は下水道使用料を取扱う金融機関等（別記1）への口座振替及び金融機関窓口収納手数料交付事務（ゆうちょ銀行の窓口収納手数料交付事務を除く）を行うものとする。  
（口座振替及び金融機関窓口収納手数料の交付内容の提出）
- 第18条 受託者は口座振替及び金融機関窓口収納手数料の交付内容を、月別・交付先別にまとめた報告書を作成し、発注者に提出すること。  
（その他前各号に付随する事務）
- 第19条 受託者はその他前各号に付随する事務を次のとおり行う。
- (1) 上記に掲げるもの以外で本委託に関連する付帯事務（報告）

第20条 受託者は次の各号に掲げる事項について定期又は発注者の求めに応じて報告するものとする。

- (1) スケジュール表
- (2) 使用開始、中止、名義変更又は廃止の届出
- (3) 本委託の従事者名簿
- (4) 現地事務所の設置状況
- (5) 領収印の印影
- (6) その他発注者が指示する事項

(その他の報告)

第21条 受託者は本委託の実施中において、次の各号に掲げる事項を確認したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

- (1) 下水道条例に違反する行為
- (2) その他報告の必要があると思われる事項

(帳票類の様式)

第22条 使用する帳票類の様式については、発注者と受託者が協議して定める。

(現年度分使用料の収納)

第23条 受託者は現年度調定額中、発注者が認めた不納欠損金及び減免額等を控除した収納額の98.5%以上を確保するよう努力しなければならない。

2 受託者は翌年度の5月末日までに徴収状況報告書により、収納率を報告しなければならない。

(過年度分使用料の収納)

第24条 受託者は過年度分の使用料の収納事務を行うものとする。

(資料の保管)

第25条 受託者は発注者の指示により作成した資料等は適切な方法で保管するとともに、本委託に関する情報を発注者の承諾なく外部へ漏らさないこと。

(個人情報の保護)

第26条 受託者は本委託を処理するための個人情報の取り扱いについては、成田市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

(留意事項)

第27条 受託者は本委託の実施に当たっては、常に規律正しく好感の持てる態度で関係者と接するように心がけなければならない。

2 受託者は本委託の実施に当たって他人の土地に立ち入るときは予め了解を得ることはもとより、身分証明書の提示を求められたときはこれに応じなければならない。

(経費の負担)

第28条 経費の負担は、別記2「経費の負担区分」に従うものとする。

(委託料の支払い)

第29条 井戸水使用世帯他下水道使用料徴収事務委託料は暦月ごとに分割して支払うものとし、各月の支払額は委託料を委託期間の月数で除して得た額とする。当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額は最後の部分払い金額に合算する。

2 口座振替及び金融機関窓口収納手数料については、(別紙)口座振替及び金融機関窓

口収納手数料交付事務に記載の単価に処理件数を乗じた金額を一括で支払うものとする。  
(事務引継)

第30条 受託者は、本委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに本委託に関する一切の事務を発注者に引継がなければならない。また、引渡しする各々のシステム内容及びデータは、発注者の指定した仕様によるものとし、引継ぎに係る費用については受託者の負担とする。

2 契約の解除がない場合、受託者は委託期間満了まで本徴収事務を確実に遂行し、前項の引継ぎに併せて次の徴収事務受託者に対して、可能な限り本徴収事務の事務引継を行うものとする。

3 契約の解除があった場合、受託者は履行期間内の発注者が指定する期日まで機器及びシステム等を無償で貸し出すものとする。

## 別記 1

## 下水道使用料を取扱う金融機関等

金融機関等名称	取りまとめ店	窓口納付	口座振替
みずほ銀行	成田支店	—	○
三菱UFJ銀行	成田空港支店	—	○
三井住友銀行	成田支店	—	○
りそな銀行	成田支店	—	○
千葉銀行	成田支店	○	○
千葉興業銀行	成田支店	○	○
京葉銀行	成田支店	○	○
千葉信用金庫	成田支店	○	○
銚子信用金庫	佐倉支店	○	○
佐原信用金庫	成田支店	○	○
中央労働金庫	成田支店	○	○
成田市農業協同組合	本所	○	○
かとり農業協同組合	大栄支店	○	○
ゆうちょ銀行	成田郵便局	○	○

## 経費の負担区分

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費負担については、発注者の指示に従うものとする。

発注者が負担するもの（本委託に含まれないもの）

区 分	備 考
収納手数料	コンビニエンスストア収納代行手数料 金融機関手数料 スマートフォン決済による収納代行手数料
その他の費用	発注者が必要と認める経費

受託者が負担するもの（本委託に含むもの）

区 分	備 考
コンピュータ機器費	一式（発注者の事務室及び債権回収対策室への設置を含む。）
システム開発費	一式
データ移行費	当初のデータ移行に係る経費
ネットワーク敷設費用	専用回線及びLAN敷設に係る経費（発注者の事務室及び債権回収対策室に敷設する費用を含む。）
保守点検費	システム機器の保守点検経費
通信費	専用回線、電話、ファックス等通信使用に係る経費 郵送に係る経費
事務所賃料	
建物維持管理費	事務所に係る建物維持管理費
光熱水費	事務所の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
セキュリティ費	事務所の防犯警備に係る経費
営業車両	営業車両の調達に係る経費
燃料費	営業車両使用に係るガソリン代等
営業車両維持管理費	営業車両の車検、維持修理等に係る経費
駐車場借上料	お客様用、営業車両用
印刷製本費	帳票類の発注
保険料	
被服費	
事務用備品及び消耗品	
上記以外の経費	

# 井戸水使用世帯他下水道使用料徴収事務委託参考資料

現受託者により実施されている事務量は下記のとおりである。

## 1. 検針事務

下水道利用者で井戸に設置された計測器類の指針を確認

- ・ 検針サイクル : 給水区域を2ブロックに分割して隔月検針
- ・ 検針実施日 : 毎月10日から20日まで (現受託者検針員数1名)
- ・ 奇数月検針件数 : 172件 (令和6年9月実績)
- ・ 偶数月検針件数 : 66件 (令和6年10月実績)
- ・ 年間検針件数 : 約1,428件
- ※ 例外 毎月検針件数 : 12件 (令和6年度実績)

## 2. 徴収事務

- ・ 年間調定件数 : 4,420件 (令和5年度実績)  
約4,452件 (令和6年度度見込)
- ・ 収納構成比 : 口座振替 60.5% : 2,640件 (令和6年度7,8月実績)  
納入通知書 (銀行窓口等) 6.9% : 300件 (令和6年度7,8月実績)  
納入通知書 (コンビニ・スマートフォン決済) 32.6% : 1,422件 (令和6年度7,8月実績)
- ・ 調定日 : 検針月の翌月中旬
- ・ 納入期限 : 調定月の末日
- ・ 口座引落日 : 調定月の26日
- ・ スマートフォン決済及びコンビニ収納 : 契約先 株式会社電算システム (令和6年度)
- ・ 年間督促状  
配布件数 : 329件 (令和5年度実績) 調定月の翌月の中旬
- ・ 催告書配布件数 : 260件 (令和5年度実績) 調定月の翌々月の中旬
- ・ 県営水道給水区域の徴収一元化前 (平成29年12月以前)  
未納調定件数 : 約278件 (令和6年9月末時点、ただし一部移管債権あり)