

「高浜市水道事業窓口業務等包括業務委託」仕様書

第1条 目的

この仕様書は、高浜市水道事業（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）へ委託する高浜市水道事業窓口業務等包括業務（以下「委託業務」という。）について適用する。

第2条 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は、この仕様書及び（別紙1）に定める仕様に伴い執行するものとする。

- （1）受付業務
- （2）検針業務
- （3）調定及び収納に関する業務
- （4）滞納整理及び給水停止に関する業務
- （5）開閉栓業務
- （6）メーター出入庫管理業務
- （7）メーター取替に伴う事務（取替作業は除く）
- （8）その他の業務

第3条 法令の遵守

乙は、委託業務の履行にあたっては、高浜市上水道事業給水条例及び関係規定等を遵守しなければならない。

第4条 履行期間

委託業務の契約期間は契約日から令和13年3月31日までとし、履行期間は令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

第5条 対象地区及び事務

本業務の対象地域は、高浜市水道事業給水区域とし、事務は高浜市役所都市政策部上下水道グループ内で行うものとする。

第6条 勤務日及び勤務時間

本業務に従事する時間は次のとおりとする。

（1）高浜市役所都市政策部上下水道グループ内で行う事務については、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休日とする。

（2）検針業務については、平日及び土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日の午前8時30分から午後5時15分までとし、年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。

(3) 土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（以下「休日等」という。）は、本業務により生じた不具合（誤閉栓等）について対応ができる体制を整えておくものとする。

(4) 上記以外の時間で業務を行う場合は、甲と乙で協議するものとする。

第7条 業務責任者の届出

乙は、第2条に掲げるすべての業務について一切の管理監督を行う者（以下「業務責任者」という。）及び業務責任者を補佐する者（以下「副業務責任者」という。）を乙の正社員より選任し、業務責任者及び副業務責任者（以下「業務責任者等」という。）の経歴を添えて甲に届出るものとする。なお、業務責任者は高浜市都市政策部上下水道グループ内にて業務に従事するものとし、業務責任者が従事できない場合は、副業務責任者が代行し委託業務を履行する。

また、以下の条件を具備すること。

(ア) 業務責任者等はOA機器等に精通した者とする。

(イ) 業務責任者は水道料金徴収業務の実務経験を3年以上有する者とする。

(ウ) 業務責任者等は、高浜市に常時配置し緊急時対応等に備えることとする。

(エ) 業務責任者等どちらかは給水装置工事主任技術者の資格保有者を配置することとする。

第8条 業務責任者等の役割

業務責任者等の役割は以下のとおりとする。

(ア) 業務責任者等は、本仕様書等に定められた事項を円滑に処理し、検針員の管理運営及び取締りをしなければならない。

(イ) 業務責任者等は、検針員への研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

(ウ) 業務責任者等は必要に応じ甲の職員向けの研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に協力すること。

第9条 危機管理

乙は、万が一の業務事故等に備え、高浜市までの移動時間が60分圏内の場所に支援拠点を置き緊急時の場合は迅速に対応を行うこと。

第10条 名札等の着用

乙は、業務従事中に名札等を着用しなければならない。

第11条 証明書等の携行

乙が使用者等を訪問するときは、委託業務証明書及び受託事業者身分証明書を常に携行しなければならない、また使用者等から証明書等の提示を求められたときは、これに応じるものとする。

第12条 損害賠償義務

乙は、本業務の履行に伴い、甲及び第三者に損害を与えた場合は、乙の責任によりこれを賠償しなければならない。

第 13 条 現場訪問時の言動

現場訪問時は以下の事項に留意すること。

(ア) 現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(イ) この業務の履行に当たっては、態度及び言葉使いに十分に注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

第 14 条 秘密の保持

秘密の保持については以下の事項に留意すること。

(ア) 乙は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、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。

(イ) 乙は、電算システムに入力されている情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、甲の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(ウ) 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、消却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

第 15 条 個人情報の保護

乙は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律及び高浜市個人情報の取扱いに係る特記事項をはじめとする情報セキュリティ対策に関する各種規定を遵守しなければならない。

第 16 条 委託業務に関する苦情処理等

委託業務に関して乙に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、乙が自己の責任において解決するまで処理するものとする。

第 17 条 不正行為の禁止

乙は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者から水道料金等の金品その他のものを不正に収受してはならない。

第 18 条 再委託の禁止

乙は、業務委託の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面において甲の承諾を得たときにはこの限りではない。

第 19 条 事故報告

業務従事中に事故が発生した場合は、以下のとおりとする。また、その他の事例においても速やかに甲に報告しなければならない。

(ア) 乙は委託業務における身分証明書及び関係書類等を紛失又は棄損したときは、直ちにその旨を甲に届け出なければならない。

(イ) 貸与された機器及びシステムを故意又は過失により損傷させた場合は、乙の負担にて機器及び

システム業者と協議により修繕すること。

第 20 条 業務状況報告会議の実施

乙は、業務内容、帳票、その他の事項について、毎月 1 回定期的に甲と報告会議を開催する。

第 21 条 業務の実施報告

乙は、業務の状況、進捗等を報告するため必要に応じた日報、月報及び進捗報告書などを作成し適宜提出しなければならない。

第 22 条 研修の実施

乙は、業務従事者に対し、苦情及び事故の防止策としてお客様接遇、委託業務に関する専門知識及び水道関係法令の基礎知識等の研修を定期的に行わなければならない。

第 23 条 その他の報告

乙は、以下の事項を発見したときは、速やかに甲に報告しなければならない。

(ア) 条例及び施行規則等に違反する行為

(イ) メーターの亡失、破損等

(ウ) メーターボックス内及びメーターボックスより一次側（道路側）及び二次側（宅内側）における漏水

第 24 条 貸与

甲は、乙に対して次のものを貸与する。詳細は（別紙 2）に定める。

(ア) 本業務に必要な事務机、水道料金システム及びハンディターミナル等

(イ) 本業務に必要な取扱説明書等

第 25 条 甲の負担

甲は、次のものを負担する。詳細は（別紙 3）に定める。

(ア) 高浜市役所都市政策部上下水道グループ内における光熱費及び固定電話及びファックス等通信費

(イ) 検針及び開閉栓業務に必要な案内文等

第 26 条 乙の負担

乙は次のものを負担する。詳細は、（別紙 4）に定める。

(ア) 乙自ら使用する携帯電話、備品及び業務用の消耗品

(イ) 制服、雨具等

(ウ) 車両、バイク、自転車等

第 27 条 予定件数

本業務委託の検針件数予定件数は、約 130,000 件（12 カ月）及び開閉栓件数予定件数は、約 6,300

件（12 カ月）とする。

第 28 条 委託料

高浜市水道事業窓口業務等包括業務委託料（以下「委託料」という。）の請求及び支払いは、乙の請求に基づき均等額を月額払いとし、翌月に支払うものとする。

第 29 条 消費税率変更に伴う対応

契約期間中に消費税率が改定された場合は、改正法の取扱いに準じて、新税率が適用される期間の契約金額について、消費税抜き契約金額に新税率を乗じて得た額に変更する。

第 30 条 契約終了後の措置

委託業務契約終了後の措置は次のとおりとする。

（ア）乙は、業務を履行するにあたり、貸与品等、乙が収集若しくは作成した業務目的物等について、契約期間満了又は契約が解除されたときは、貸与品等の目録を添えて直ちに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときはその方法に従うものとする。

（イ）乙は、契約期間満了又は契約が解除され、業務を他の者に引き継ぐときは業務内容及び業務の履行手順等について、綿密かつ円滑に引き継ぎするものとし、業務の停滞及び支障がないようにしなければならない。

第 31 条 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。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。

(別紙 1)

業務に関する事項

1. 受付業務

乙は受付に関する業務について、次のとおり履行すること。

(1) インターネット回線を用いた開閉栓受付システム（以下「システム」という）の構築を行い、業務開始日から使用できるようにすること。利用日及び利用時間は 24 時間年中無休とする。ただし、システムメンテナンス等で受付を休止する場合は、あらかじめ甲の承認を受けること。システムはスマートフォン等の携帯端末から利用が可能であること。

(2) 開栓(使用開始)、転居精算・閉栓(使用中止)、使用者変更等の受付（電子申請含む）。

(3) 臨時給水の開始及び中止の処理。

(4) 窓口での水道料金等の収納受付及び処理。

(5) 使用者の申出による納入通知書の再発行。

(6) 収納証明の受付を行い、各証明を発行。

(7) 口座振替の申請受付及び水道料金システムへの入力作業。

(8) 使用者からの苦情、納付相談及び分納申請の受付及び処理。

(9) 漏水等による減免申請の受付及び処理、減免金額の算定、調定更正伺書の作成。

(10) 水道に関する問い合わせの対応。

(11) 郵便物、FAX、各種書類の收受と各係への仕分け、郵便物のとりまとめとその発送、本業務に関連する郵便物、FAX、電子メールの対応。

(12) その他おくやみ窓口、電話受付、インターネット受付等に附帯する業務。

2. 検針業務

・対象区域：高浜市水道事業給水区域

・検針期間：原則毎月 1 日～20 日の間

・検針地区：①偶数月検針地区 ②奇数月検針地区

乙は検針に関する業務について、次のとおり履行すること。

(1) 定められた検針期間内に検針を行う。

(2) 各メーターの指針の読み取りハンディーターミナル（以下「HT という。」）への入力。

(3) HT より打ち出された「使用水量のお知らせ」を各使用者へ確実に配布。別途郵送等を要するものについては事務所に持ち帰った後発送。

(4) メーターパイロットによる漏水の確認。

(5) 遠隔検針盤の漏水マーク等の確認。

(6) 再検針。

(7) 未検針処理（現地検針・折衝等）。

(8) 漏水事故等による異常水量のお客様への連絡・報告。

(9) 異常水量及び苦情、問合せがあった場合の再検針。

(10) 高浜市上水道事業給水条例違反の発見及び報告。

- (11) メーターBOX 周辺の環境整備（ゴミ、雑草の除去。）
- (12) 親メーターと子メーターとの間で差水量が生じた場合の調査・管理人への報告。
- (13) 検針データの作成及び HT へのデータ移行。
- (14) 検針地区の管理及び検針順路の変更。
- (15) 検針員の教育及び指導。
- (16) 不正使用者等を発見した場合の報告。
- (17) 水道メーターの異常等の報告（逆付け・故障・紛失・破損・市側の漏水・過少・過多・検針誤り等に基づき現地確認及び電話連絡等の処理対応）。
- (18) 検針時におけるお客様の問い合わせに対する対応後の報告。
- (19) 苦情・問い合わせがあった場合の現地調査（原因調査）。
- (20) 屋内漏水の可能性がある場合の 1 次対応（空き家・留守宅の甲止水止め等）及び報告。
- (21) 検針業務に関する苦情処理等の対応（営業時間外含む）に関しては必要に応じ別途協議。
- (22) 乙の責任により HT が故障した際の対応は乙が責任を持って行うものとする。
- (23) その他検針に附帯する業務。

3. 調定及び収納に関する業務

乙は水道料金等の調定及び収納に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 検針データのチェック後、調定確定を行い甲が作成する調定表の参考となる帳票等を作成。
- (2) 納入通知書のデータ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り。
- (3) 使用水量等/口座振替済のお知らせのデータ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り。
- (4) 下水道使用料のみの請求者に対する納付書の作成と発送。
- (5) 各金融機関から承認された口座振替依頼書により、水道料金システムに納付情報を入力。
- (6) 口座振替業務に関するデータの送受信。
- (7) 口座振替結果データを、水道料金システムへ取り込む。
- (8) コンビニエンスストア収納データ（速報・確報）の水道料金システムへの取り込み及び消込。
- (9) 会計システムにて水道料金等収入伝票の作成
- (10) 誤検針、漏水減免等による調定に関する水道料金等の更正及び使用者への通知。
- (11) 過誤納、誤検針等による水道料金等の還付、充当及び使用者等への通知。
- (12) 不納欠損に係る資料の作成。
- (13) その他調定及び収納に附帯する業務。

4. 滞納整理及び給水停止に関する業務

乙は滞納整理及び給水停止に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 水道料金等の未納者に対し、支払督促に関する事務を行う
- (2) 水道料金等を納付しない者への対応、納付状況を日々監理記録し、滞納者資料の作成
- (3) 督促状、催告書のデータ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (4) 給水停止予告書のデータ作成、発送及び否発送分の抜き取り
- (5) 水道料金等の未納者に対し、督促状、催告書、給水停止予告書を適宜発送
- (6) 分納誓約者に対する納付書の作成と発送

(7) 分納申請の受付及び諾否の決定をし、分納不履行の場合は電話、訪問等による納入の催促を行い、甲の決裁を受けたうえで、給水停止を実施

(8) 未納の水道料金等を納入しないまま転居し、所在不明となった者を甲へ報告

(9) 給水停止予告にて指定した納入期限までに未納の水道料金等を納入しなかった者に対し、甲の決裁を受けたうえで、給水停止を実施

(10) 給水停止の際は、必ず給水装置場所に通知を送付すること。また、使用者の在宅状況を確認したうえで給水停止を行う。

(11) 給水停止中の者が、給水停止解除に足る未納水道料金等を納付したことを確認した際は、速やかに給水停止を解除する。

(12) 給水停止の実施及び解除は、本委託業務の履行時間内のみの対応。ただし、緊急を要する場合は、その限りではない。

(13) 給水停止後、一定期間給水停止が解除されない場合は事後調査を行い、不在、退去等が確認された場合、水道使用を職権で中止する。

(14) その他滞納整理及び給水停止に附帯する業務

5. 開閉栓業務

乙は開閉栓に関する業務について、次のとおり履行すること。

(1) 「開始届」「中止届」及び「使用者変更届」により開閉栓を実施。

(2) メーター付近の漏水や止水栓不良、配管の老朽化等の理由で開閉栓業務が困難な場合は甲へ報告。

(3) 開閉栓時、パイロットが回転し、漏水及び蛇口の閉め忘れ等のおそれがある場合は使用者へ連絡。

(4) 開栓するメーターが不明の場合は、使用者立会いのもと開栓。

(5) 開閉栓を行うメーター口径が40ミリ以上の場合は甲へ報告。

(6) 水道料金納入通知書等の投函。

(7) 開閉栓業務に係る日報及び月報統計資料の作成及び提出。

(8) 現地での作業結果を水道料金システムへ入力。

(9) 開閉栓業務に際し、不具合が発生した場合の甲への報告。

(10) その他開閉栓に附帯する業務。

6. メーターの出入庫管理業務

乙はメーターの出入庫管理及び水道料金システム処理業務について、次のとおり履行すること。

(1) 甲より渡されるメーターに関する伝票(出入庫)に従い、甲が購入し市役所本庁舎敷地内倉庫に保管されているメーターの出入庫及びその在庫数の管理を行う。

(2) メーター在庫数に過不足が生じる場合には速やかに甲へ報告し、市役所本庁舎敷地内倉庫へのメーターの補充、処分を依頼し、出入庫に支障のないようにする。

(3) メーターの新設、改造、廃止等により生じる水道料金システム処理を行う。

(4) メーターの出入庫管理に関する表の作成、報告。

(5) その他メーターの出入庫管理及び水道料金システム処理業務に附帯する業務。

7. 検定満期メーター取替に伴う事務（取替作業は除く）

- （1）検定満期交換対象メーターの抽出。
- （2）検定満期交換対象メーターの使用者へのお知らせの作成及び発送。
- （3）交換済み検定満期メーター情報の入力とエラー修正。
- （4）検定満期メーター交換業務に必要な資料等の作成。
- （5）その他、検定満期メーター交換業務に関する附帯業務。

8. その他の業務

- （1）本業務に関連する甲が必要とする統計及び各種資料の提供。
- （2）上下水道グループが必要と判断して指示をする 1.～7. までの業務に附帯する業務。

(別紙2)

甲が貸与するもの

1. 上下水道料金調定システム（フューチャーイン製 W.ing）
公営企業会計システム（フューチャーイン製 AMAS）
 - ・ 端末機 . . . 5 台
 - ・ レーザープリンター . . . 3 台
2. 検針用備品
 - ・ ハンディーターミナル . . . 10 台
 - ・ 充電器及びバッテリー . . . 1 式
 - ・ 検針棒 . . . 10 本
 - ・ メーター設置場所（集中検針盤等）の鍵 . . . 必要数
3. 事務スペース（机、椅子含む）
4. コピー機、シュレッダー（使用する場合は職員に依頼すること）、圧着機
5. 固定電話回線及びファクシミリ（共有）
6. 口座振替業務・コンビニ収納データ業務用 PC 端末

(別紙 3)

甲が負担するもの

1. HT 用ロール紙
2. 郵便物等発送料及び封筒
3. レーザープリンター用トナー、カートリッジ
4. 検針時に投函する用紙（漏水のお知らせ、再検針のお知らせ、その他）
5. 各種帳票、確認リストなどの印刷に必要なコピー用紙
6. 甲が発行する文書（納入通知書、督促状等）
7. その他、甲が必要と認める帳票類
8. 執行場所（高浜市都市政策部上下水道グループ）の家賃、建物維持管理費、光熱水費、清掃費、通信費
9. ソフトウェアの保守費
10. ハードウェアの保守費

(別紙 4)

乙が負担するもの

1. 一般事務用品

- ①筆記用具
- ②電卓
- ③住宅地図
- ④ライト
- ⑤ファイル
- ⑥社内用端末費
- ⑦その他、乙が必要とするもの

2. 業務用車両

- ①業務に使用する車両、バイク、自転車の調達に要する費用
- ②車検及び定期点検整備に要する費用
- ③駐車場に要する費用
- ④燃料費
- ⑤自動車損害保険料
- ⑥有料道路通行料金
- ⑦その他業務用車両の調達及び維持に要する経費（公租公課含む）

3. 従事者等通勤車両の駐車場に要する費用

4. 携帯電話等の通信料

5. 損害保険料をはじめ、業務上発生する不測の事態を補完する各種保険料

6. 作業服、防寒着、雨具、帽子、手袋、名札等の被服費

7. 賃貸借料（ただし、別紙2で掲げるものは除く）

8. 甲が負担すべき経費を除き、その他業務の実施に要する費用