

豊見城市水道事業窓口等業務委託仕様書

はじめに

本仕様書は、豊見城市水道事業（以下「甲」という。）が行う窓口業務、検針業務、開閉栓等業務、など一連の業務を委託する上で、業務履行に必要な事項を定めるものである。

本仕様書は、甲が標準的に実施している業務内容を基本に作成したものであり、契約書に添付する仕様書は、受託候補事業者決定後に行なう委託業務に関する甲乙間の協議を踏まえ作成するものとする。

受託者（以下「乙」という。）は、契約書のほか契約書に添付する仕様書に基づき適正に業務を履行しなければならない。

第1章 総則

1 委託業務の名称

豊見城市水道事業窓口等業務委託（以下「本業務」という。）

2 本業務の履行

- (1) 乙は、本仕様書のほか、関係法令及び豊見城市条例等の規程を遵守し、お客様サービスの向上と事務の効率を念頭に本業務を履行する。
- (2) 乙は、本仕様書に明示されていない事項でも、本業務と密接に関連する事項については、自らの判断と責任においてこれを履行し解決するものとする。

3 履行期間

本業務の履行期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

4 移行準備期間

- (1) 本業務の移行準備期間は、契約締結日から令和5年3月31日までとする。
- (2) 乙は、移行準備期間において、本業務を履行するために必要となる引継ぎや研修及び物品の準備を自ら行い、その費用は乙の負担とする。

5 本業務の対象区域

豊見城市が行う上下水道事業の区域内とする。

6 委託業務の範囲

本業務の範囲は、次に掲げるとおりとし、詳細は第2章で定める。

- (1) 窓口業務
- (2) 検針業務及び検針管理業務
- (3) 異常水量確認業務
- (4) 開閉栓等業務
- (5) 給水停止業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 連合専用給水装置及び各戸検針に関する業務
- (8) 収納業務
- (9) その他(1)から(8)までに関連する業務

7 電算システム

乙は、本業務の履行にあたり、甲が使用する料金調定システム等を使用するものとする。

8 業務実績件数

本業務の参考実績件数は、別紙 1「業務実績件数表」のとおりとする。

9 業務履行場所

本業務は、検針業務等現地で行う業務を除き、豊見城市役所 3 階上下水道部総務課内で履行するものとする。

10 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は、豊見城市水道事業及び下水道事業就業規程に基づき、週休日及び休日を除く日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分とする。

但し、本業務を履行するうえで必要がある場合、もしくはやむを得ない事由により業務日及び業務時間を変更する場合は、事前に甲と協議するものとする。

また、乙は、使用者からやむを得ない事由による開栓の依頼があったときは、対応しなければならない。

11 委託業務監督者

- (1) 甲は、本業務が適正に履行されるよう委託業務監督者を置くものとする。
- (2) 委託業務監督者は、豊見城市上下水道部総務課長とする。

12 業務責任者等

- (1) 乙は、本業務の履行にあたり、業務統括責任者を配置し、業務統括責任者が不在のときに代理を務める業務統括副責任者を指定しておかなければならない。

- (2) 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、本業務を履行するにあたり十分な知識と判断力を備え、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に対し、適切な指示・指導を行える者であること。なお業務統括責任者は正社員でなければならない。
- (3) 業務統括責任者は、本業務全般を管理し、甲へ必要な業務報告をしなければならない。
- (4) 乙は、業務統括責任者又は業務統括副責任者のいずれかを業務履行場所に常駐させなければならない。

13 業務従事者

- (1) 乙は、本業務を遺漏なく履行できるよう、業務従事者を適切かつ安定的に配置するものとする。
- (2) 法令等により業務を行う者の資格が定められている場合は、当該資格を有する者が業務を行わなければならない。また、法令等により業務を行う者の資格が定められていない場合であっても、乙は本業務を履行するうえで、必要な経験等を有する者を業務従事者として配置するものとする。
- (3) 甲は、乙の業務従事者で、業務の履行上著しく不適格と認められる者があったときは、その理由を明示し、必要な処置を求めることができる。その場合、乙は速やかに対処しなければならない。

14 業務従事者の兼務

業務従事者については、本業務が適正に履行できると認められる範囲内において兼務することができる。

15 業務従事者の研修

- (1) 乙は、本業務を履行する上で必要な能力を業務従事者に習得させるため、研修計画を作成し、業務従事者研修を定期的 to 実施するものとする。研修実施後は、甲に実施結果を報告する。
- (2) 前項の研修において、次に掲げる項目を業務従事者に習得させ、本業務に従事させるものとする。
 - ① 本業務の内容に関すること
 - ② 接遇に関すること
 - ③ 電算システム及び周辺機器の操作に関すること
 - ④ 個人情報の適切な管理及び守秘義務に関すること
 - ⑤ その他、乙が必要とするもの

16 名簿の届出

- (1) 乙は、業務従事者の名簿を作成し、甲へ速やかに提出するものとする。
- (2) 業務従事者の退職など、変更が生じた場合も同様とする。

17 身分証

- (1) 乙は、本業務の受託事業者であることを証する身分証を自らの負担で作成し、甲の承認を受け業務従事者に、はい用させなければならない。
- (2) 前項に定める身分証は、本業務の契約満了等により本業務の委託が終了したとき、あるいは業務従事者が退職したときは、乙の責任において業務従事者から回収し、適正に処分しなければならない。

18 貸与品・支給品等

- (1) 乙は、本業務の履行にあたり必要な機器、設備、消耗品等については、自ら調達するものとする。ただし別紙2「貸与品・支給品一覧」に定める品目は、甲が乙に貸与又は支給することができるものとする。
- (2) 前項の貸与又は支給に際しては、甲乙立会のもと行い、乙は貸与品受領証を甲へ提出するものとする。
- (3) 乙は、貸与品の使用、管理にあたっては、数量や機能、使用状況及び保管状況などを記録した台帳を作成し、善良な管理に努めるものとする。
- (4) 貸与品及び支給品について、盗難、紛失又は毀損があったときは、乙の責任において賠償するものとする。
- (5) 乙は、貸与品の借用の必要がなくなったときは、速やかに甲へ返還するものとする。
- (6) 甲は、前項に基づき乙から貸与品の返還を受けたときは、貸与品受領証と照合し、貸与品の現状について確認するものとする。

19 遵守事項

- (1) 乙は、次に掲げる法令等を遵守すること。
 - ① 水道法（昭和32年6月15日法律第177号）
 - ② 下水道法（昭和33年4月24日法律第79号）
 - ③ 地方自治法（昭和22年4月17日法律第67号）
 - ④ 地方公営企業法（昭和27年8月1日法律第292号）
 - ⑤ 豊見城市水道給水条例（昭和42年4月19日豊見城市条例第1号）
 - ⑥ 豊見城市水道給水条例施行規程（昭和42年9月8日企業管理規程第1号）
 - ⑦ 個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）
 - ⑧ 豊見城市情報公開及び個人情報保護に関する条例（平成14年9月17日豊見城

市条例第 35 号)

- ⑨ 労働安全衛生法（昭和 47 年 6 月 8 日法律第 57 号）
 - ⑩ 労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）
 - ⑪ 最低賃金法（昭和 34 年 4 月 15 日法律第 137 号）
 - ⑫ その他関係法令
- (2) 乙は、本業務履行中は、本業務に専念すること。
 - (3) 乙は、上下水道事業に対する信頼の確保を常に念頭におき、本業務を履行すること。
 - (4) 乙は、金品その他のものを収受しないこと。
 - (5) 乙は、パソコン及び電子媒体（USB メモリー等）を持ち込まないこと。
 - (6) 乙は、事故の防止及び犯罪行為の抑止を図るために必要な対策を講じること。

20 留意事項

- (1) 乙は、本業務の履行にあたり、水道使用者及び所有者等の関係者（以下「使用者等」という。）に対して親切丁寧な対応を行い、問い合わせやクレームについては、誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正に処理しなければならない。
- (2) 乙は、本業務の履行にあたり、個人の住宅地内等に立ち入るときは、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。また、個人の所有物を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。
- (3) 乙は、夜間及び休業日における業務従事者との連絡体制を整備しなければならない。
- (4) 乙は、業務時間外に庁舎に出入りするときは、事前に甲へ立ち合いを求めなければならない。
- (5) 乙は、甲が負担する物品等及び庁舎内の水道光熱費の使用にあたっては、常に節約節減に努めなければならない。

21 他の受託事業者との連携

乙は、本業務の履行にあたり、他の受託事業者と密接に連携、協力し本業務の円滑な履行に努めなければならない。

22 業務手順書

- (1) 乙は、契約締結に向けた甲乙間の協議内容に基づき、本業務を履行するために必要な業務手順書を新たに作成し、契約締結日から 60 日以内に甲へ提出するものとする。なお、業務の運用変更等が生じた場合は業務手順書を修正して速やかに甲へ提出するものとする。

- (2) (1)で乙が作成した業務手順書の著作権は甲に帰属するものとし、乙は、甲及び甲から正当に権利を取得した第三者に対し、当該業務手順書にかかる著作者人格権を行使しないものとする。

23 緊急時等の対応

- (1) 乙は、災害等の緊急事態に備え、甲との緊急連絡体制を整備するものとする。
(2) 乙は、災害、事故等の緊急時には、甲と連携し必要な対応を行うものとする。

24 事故等発生時の処置

乙は、本業務履行中に次に掲げる事故等が生じたときは直ちに適切な処置を行い、その状況を甲に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

- (1) 領収書その他の書類の紛失
- (2) 身分証の紛失
- (3) 使用者等の施設又は所有物への損害等
- (4) 交通事故又は事件、事故
- (5) 貸与品及び支給品の紛失、毀損等
- (6) その他、甲に報告する必要があると認めるもの

25 損害賠償責任

- (1) 乙は、事故等又はその他本業務の履行により、甲または第三者に損害を与えたときは、乙の責任において補償しなければならない。
(2) 乙は、(1)に定める補償の担保として、損害賠償責任保険に加入するなどの適切な措置を講じなければならない。

26 報告

- (1) 乙は、各業務の実施結果を整理した月報を作成し、甲が指定する期日までに提出するものとする。
(2) 乙は、(1)で定めた月報以外の本業務に関する資料等の提出を求められたときは、甲へ速やかに提出するものとする。

27 再委託の禁止

乙は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

28 個人情報及び情報資産について

別紙（個人情報・情報資産取扱特記事項）のとおり

29 監査

- (1) 甲は、乙の業務内容及び管理運営について、必要に応じて監査することができる。
- (2) 乙は、甲が実施する監査に協力するとともに、監査に必要な資料及びデータを提供し説明を行なうものとする。
- (3) 乙は、監査の結果、改善を求められた場合、改善策を提示し、甲と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに甲へ報告するものとする。

30 評価

- (1) 甲は、本業務が適切に履行されているか、必要に応じて評価を行うことができる。
- (2) 乙は、評価の結果、改善を求められた場合、改善策を提示し、甲と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに甲へ報告するものとする。

31 事務引継等

- (1) 乙は、本業務の委託契約期間が満了するとき、又は契約が解除されるときは、次に定める事務引継を適切に実施するものとする。
 - ① 次期受託者の業務履行に支障をきたさないよう、本業務のすべての事項を甲又は甲が指定した者に引き継ぐこと。
 - ② 乙は、貸与を受けた施設について、原状回復のうえ甲に明け渡すこと。
 - ③ 乙は、貸与を受けた物品、資料等を遅滞なく甲に返還しなければならない。その際、数量等の確認を受けるとともに、紛失又は自然消耗の範囲を超える損傷があると認められる物品については、損傷の範囲内で弁償すること。
- (2) (1)の事務引継に要する費用は、乙の負担とする。

32 業務提案

- (1) 甲又は乙は、本業務に係る新たな提案を行うことができるものとする。
- (2) (1)の提案の実施については、甲乙協議のうえ、決定するものとする。

33 協議

本業務の履行にあたり疑義が生じたとき又は本仕様書に定めがない事項については、甲乙協議のうえ、決定するものとする。

第2章 委託する業務の内容

1 窓口業務

- (1) 問い合わせ等の対応
- (2) 納入証明書及び完納証明書の交付

- (3) 水道料金等口座振替収納済証明書の交付
- (4) 水道等開栓の受付
- (5) 水道等使用中止の受付
- (6) 各種名義変更届の受付
- (7) 臨時用メーターの返却受付
- (8) 金融機関との書類受け渡しの対応
- (9) 料金調定システムの異常発生時における窓口対応
- (10) その他窓口業務に関連する業務

2 検針業務及び検針管理業務

- (1) 検針準備業務
- (2) メーター検針業務
- (3) 検針事務業務
- (4) 検針業務の付帯業務
- (5) 検針内容の通知
- (6) 検針管理業務
- (7) その他検針業務及び検針管理業務に関連する業務

3 異常水量確認業務

- (1) 異常水量（差水量）に関連する業務
- (2) 漏水等による使用水量の算定
- (3) その他異常水量確認業務に関連する業務

4 開閉栓等業務

- (1) 開閉栓等の受付業務
- (2) 水道使用開始に伴う開栓作業
- (3) 水道使用中止に伴う閉栓作業
- (4) 臨時検針作業
- (5) 無届使用者の調査業務
- (6) その他開閉栓等業務に関連する業務

5 給水停止業務

- (1) 給水停止予告通知書等の作成及び通知
- (2) 給水停止の執行
- (3) 給水停止の猶予
- (4) 給水停止の解除

- (5) 給水停止の執行又は解除の報告
- (6) 給水停止情報の管理
- (7) その他給水停止業務に関連する業務

6 滞納整理業務

- (1) 納付督促及び相談業務
- (2) 無届転居者等の調査及び請求
- (3) 滞納者の管理情報（交渉記録）の作成
- (4) 滞納関係資料の作成
- (5) その他滞納整理業務に関連する業務

7 連合専用給水装置及び各戸検針に関する業務

- (1) 連合専用給水装置の使用申請受付及び検査
- (2) 各戸検針の申請受付及び検査
- (3) 子メーター取替の受付及び検査
- (4) その他連合専用給水装置及び各戸検針に関連する業務に関する業務

8 収納業務

- (1) 単票納付通知書の随時作成及び送付
- (2) 返戻納付通知書の処理
- (3) Pay-easy（ペイジー）口座振替受付業務
- (4) その他収納業務に関連する業務

9 その他 1 から 8 までに関連する業務

別紙1 業務実績件数表

業務名	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
納付書発行枚数	18,484	16,399	15,346	50,229
開栓業務	2,715	2,920	2,515	8,150
閉栓業務	2,578	2,727	2,654	7,959
開栓業務（新規）	176	211	160	547
名義変更受付	537	534	505	1,576
撤去業務	119	99	81	299
給水停止通知	4,698	3,817	2,867	11,382
給水停止件数	239	121	115	475
検針件数	280,170	285,842	290,367	856,379
合計	309,716	312,670	314,610	936,996

別紙2 貸与品・支給品一覧

甲が貸与する施設

区分	内容
庁舎	・ 庁舎内で窓口業務等を履行する場所
業務用車両駐車場	・ 業務用車両等の駐車場（個人用除く）

甲が負担する経費

区分	内容
庁舎の使用料及び維持管理費	・ 庁舎内で窓口業務等を履行する場所の使用及び維持管理に係る費用
業務用車両駐車場使用料	・ 業務用車両等の駐車場（個人用除く）
光熱水費	・ 電気料金 ・ 水道料金、下水道使用料
事務用備品等	・ 固定電話 ・ ファクシミリ ・ コピー機 ・ シュレッダー ・ 机 ・ 椅子 ・ キャビネット
電算関係機器	・ 業務用パソコン ・ 料金調定システム ・ 業務用プリンター ・ 検針用ハンディターミナル
電算関連機器保守費	・ 料金調定システム保守費 ・ 業務用プリンター保守費 ・ 検針用ハンディターミナル保守費
通信費	・ 固定電話の通信費 ・ ファクシミリの通信費 ・ 納付書等発送用郵送料
印刷製本費	・ 開栓届等届出用紙 ・ 納付書等通知書 ・ 検針票 ・ 封筒
消耗品費（貸与及び支給）	・ コピー用紙 ・ プリンタートナー

乙が負担する経費

区分	内容
業務用車両	・ 業務用車両の調達に係る費用 ・ 業務用車両に係る維持管理費 ・ 業務用車両の燃料費 ・ その他業務用車両に係る経費（車両保険等）
被服費	・ 業務従事者の作業着等に係る費用
通信費	・ 業務従事者用携帯電話の通信費
保険料	・ 損害賠償保険等
事務用消耗品費	・ 事務用消耗品費

※貸与品・支給品一覧表に記載のない物品及び貸与する数量については、甲乙協議のうえ、貸与又は支給するものとする。