

三芳町水道料金等徴収及び給水装置工事受付等業務委託仕様書

第1章 一般事項

1 適用範囲

この仕様書は、三芳町（以下「委託者」という。）の委託する水道料金等徴収及び給水装置工事受付等業務委託について適用する。

委託業務は、この仕様書に定める仕様のとおり受注者（以下「受託者」という。）が履行するものとする。

委託業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 水道料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）の収納に関する業務
- (3) 開栓及び閉栓等に関する業務
- (4) 給水停止措置に関する業務
- (5) 検針に関する業務
- (6) 電子計算機の端末処理に関する業務
- (7) 給水装置工事に関する業務
- (8) その他（1）から（7）に関連する業務

2 法令遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する法令規則並びに三芳町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。

3 委託業務時間及び場所

業務は、上下水道課内で、午前8時30分から午後5時15分まで（給水停止執行日は午後8時まで）を原則とする。

ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）は休業日とする。

4 業務従事者届

受託者は、委託業務に従事する者（臨時従業員を含む）について、業務従事者届及び組織表を委託者に提出しなければならない。

5 業務責任者の選出

受託者は、仕様書などに定められた事項を処理するため、委託業務を履行管理する業務責任者を業務従事者の中から選任し、委託者に届け出なければならない。

6 業務責任者要件

業務責任者は、水道料金等徴収業務の事務経験が3年以上あり、現在も従事していること。

7 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、仕様書などに定められた事項を処理するため、その運営及び管理

をしなければならない

- (2) 業務責任者は、業務従事者の研修を行い、業務に必要な知識、技術及び接遇の向上に努めなければならない。

8 現金取扱者の指定

受託者は、委託業務の履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、委託者に届け出なければならない。

9 変更の届出等

受託者は、次に該当する事項が生じたときは、すみやかに委託者に届けなければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、現金取扱者、業務従事者などに変更があったとき。
- (2) 前記の事項の他、委託業務の履行上、必要があると認められたとき。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者は、三芳町個人情報保護条例を遵守し、業務委託の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。
- (2) 受託者は、この契約を履行するために用いた資料及びその結果などの電子計算機に入力されている情報について、委託者の承諾を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出しなどをしてはならない。
- (3) 受託者は、委託業務履行後、委託者の指示により保管を要するものを除き、その資料、結果等を抹消、焼却及び切断等、再生使用不能の状態に処分しなければならない。
- (4) その他詳細は別記「個人情報取扱特記事項」によるものとする。
また、必要に応じ、委託者と協議の上、個人情報の適正管理のため必要な措置を講ずるものとする。

11 再委託の禁止

受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

12 履行義務

受託者は、仕様書などに明示されていない事項においても、業務の性質上、必要とみなされるものは受託者の負担で履行しなければならない。

13 損害賠償業務

受託者は、業務委託の履行に伴い、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任により、これをすべて賠償しなければならない。

第2章 委託業務の内容

1 受付に関する業務

- (1) 使用開始（開栓）、使用中止（閉栓）などの受付及び電子計算機端末の入力処理を

行う。

- (2) 使用者変更、所有権移転などの受付及び電子計算機端末の修正処理を行う。
- (3) 水道料金等の収納を行う。
- (4) 水道料金等の支払いに関する相談を行う。
- (5) 水道料金等の納入通知書の発行及び再発行を行う
- (6) 水道料金等の軽減、支払の誓約書、口座振替依頼書などの受付を行う。
- (7) 無届使用者の処理を行う。
- (8) 証明書等の受付及び発行を行う。

2 水道料金等の収納に関する業務

- (1) 水道料金等の調定を行う。(調定増減、漏水による減額等)
- (2) 金融機関への口座振替データ(再振替を含む)の作成及び配布を行う。
- (3) 口座振替収納分の収納消し込み及び口座振替手数料の支払いに関する帳簿作成を行う。
- (4) コンビニ収納分の情報取り込み及び手数料の支払いに関する帳簿作成を行う。
- (5) 収納済通知書の収納消し込みを行う。
- (6) 納入通知書の作成及び発送を行う。
- (7) 納入通知書未着分の調査及び配布、発送先修正処理を行う。
- (8) 督促・催告書の作成及び発送を行う。
- (9) 転居などによる現地精算業務を行う。
- (10) 長期未納者などの自宅訪問及び収納を行う。
- (11) 水道料金等の過誤納に関する業務を行う。
- (12) 未納町内転居者調査及び収納を行う。
- (13) 水道料金等に関する苦情処理を行う。
- (14) 領収日付印及びつり銭の管理を行う。
- (15) 収納金の納入、収納整理日報の作成及び提出を行う。
- (16) 破産関係等に関する業務を行う。

3 開栓及び閉栓等に関する業務

- (1) 水道メーターの取り付け、取り外し及び検定満期取替に関する電子計算機端末の入力処理を行う。
- (2) 水道使用開始届による開始業務を行う。
- (3) 水道使用の中止に伴う水道メーター最終指針の確認を行う。
- (4) 無届転出(転居)に伴う閉栓に関する事務を行う。

4 給水停止措置に関する業務

- (1) 給水停止予定者に対し水道料金等の収納を行う。
- (2) 給水停止予告通知書の作成及び発送を行う。
- (3) 給水停止執行通知書の作成及び発送を行う。

- (4) 給水停止措置の実施及び解除を行う。
- (5) 給水停止措置後の調査、作業及び事務を行う。

5 検針に関する業務

- (1) 検針は、給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に甲が区分し、交互に隔月で実施する。
- (2) 検針は、原則として検針日程表に基づき実施する。
- (3) 検針は、ハンディーターミナルにより実施する。
- (4) 検針対象区域及び順路は、委託者の指示による。
- (5) その他の付帯業務
 - ア) ハンディーターミナル及び関連機器の管理を行う。
 - イ) 検針データなどの入力及び出力を行う。
 - ウ) 検針データ結果の確認、再調査及び修正処理を行う。
 - エ) 「使用水量・料金等のお知らせ」の出力、交付及び発送処理を行う。
 - オ) 漏水者及び異常水量者に対する通知を行う。
 - カ) 検針に関する苦情処理を行う。
 - キ) 検針ができない場合は、三芳町水道事業給水条例に基づき処理を行う。

6 電子計算機の端末処理に関する業務

- (1) データの入出力、照会異動（新規・変更・削除等）、発行処理などを行う。
- (2) 水道料金等に関する月次及び年次処理を行う。
- (3) 検針データなどの処理を行う。

7 給水装置工事の設計審査、検査に関する業務

- (1) 給水装置工事設計審査申請書の受付を行う。
- (2) 加入金、設計審査手数料、工事検査手数料の納付通知書の作成、発行を行う。
- (3) 加入金、設計審査手数料、工事検査手数料の調定を行う。
- (4) 加入金、設計審査手数料、工事検査手数料の納付済通知書確認作業を行う。
- (5) 給水装置の設計審査、工事竣工検査を行う。
- (6) 水道メータの出庫を行う。
- (7) 国道・県道占用申請書の受理、進達を行う。

第3章 委託業務の履行

受託者は、次の事項を厳守し、委託業務の履行をしなければならない。

1 従事者の数

委託業務を履行するための従事者の数は、業務責任者を含め業務に支障のない人数とする。

そのうち、委託業務時間内（昼休み時間内も含む）における窓口及び電話対応をする者は、業務に対応するのに必要な人員とする。

2 制服及び名札の着用

受託者は、業務従事中統一的な服装、名札をしなければならない。

3 身分証明書の携行

受託者は、委託者が発行した身分証明書を常時携帯し、水道使用者などから提示を求められたときは、すみやかにこれを提示しなければならない。また、身分証明書は委託者が作成し受託者に交付するものとする。

4 現地訪問の時間及び対応

- (1) 現地訪問は、原則的に委託業務時間内に行うものとする。ただし、時間指定があったとき、又は至急の依頼があったものについては、午後5時以後においても柔軟に対応をしなければならない。
- (2) 現地訪問に際しては、訪問の目的を告げ、必要な範囲以上に立ち入ってはならない。
- (3) 委託業務の履行にあたっては、態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者などの誤解を招くような言動をしてはならない。
- (4) 委託業務を実施するため、個人の敷地に立ち入るときは、個人の所有物件を損傷しないよう細心の注意を払わなければならない。

5 電子計算処理システムの稼働時間

委託業務時間内を原則とする。

6 業務専念の義務

業務委託を履行中は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。

7 事故発生時の報告書の提出及び処理

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。また、当該事故の処理については、委託者・受託者協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において、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場合には、受託者の責任において必要な措置を行うものとする。

- (1) 領収書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) 第3者加害行為が考えられる事案が生じた場合
- (6) その他必要があると認めるもの

8 帳簿類等の取扱い

- (1) 水道料金に関する帳簿類などは、汚損又は亡失しないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 委託者から貸与された電子計算機端末及び関連機器などは、破損及び亡失しない

ように十分注意して取り扱わなければならない。

- (3) 前記について、汚損、破損、盗難及び亡失などが発生したときは、すみやかに委託者に届出し、委託者の指示により、受託者は修復その他の処理をしなければならない。

9 収納金の取扱い

現金を収納したときは、その現金の内訳を示す書類を添えて、その日のうちに出納取扱金融機関に引に継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合は翌日に引き継ぐことができる。

10 徴収率の確保

受託者は年次ごとに目標収納率を甲との協議の上、提示しその達成を図り、収納率の向上に努めるものとする。

11 日報及び月報の提出

受託者は、収納金の納入に係る収入整理日報及び月報を作成し、委託者の指示により速やかに提出しなければならない。

12 委託業務の実施において、次の事項を発見したときは、速やかに委託者に報告するものとする。

- (1) 業務に関する法令規則、特に三芳町給水条例及び同条例施行規程等に違反する行為。
- (2) 水道メーターの故障及び破損等
- (3) 道路上における漏水
- (4) その他水道の給水に関する異常事項

13 委託業務期間

委託業務の期間は、平成31年4月1日から平成36年3月31日までとする。

なお、契約日から平成31年3月31日までは準備期間とし、本仕様書記載の業務の開始は、平成31年4月1日からとする。

受託者は、準備期間内に、自己の責任及び負担において本業務を履行するために必要となる人員の研修及び物品の準備等を完了すること。

第4章 業務使用物品等の負担区分

委託者及び受託者は、別紙1経費の負担区分に基づいてそれぞれが負担するものとする。

第5章 引き継ぎ

- 1 受託者は、委託業務の最終年度の10月以後の一定期間に次期の受注者（委託者が指定する者）に対して業務の引き継ぎを行わなければならない。

引き継ぎの方法については引継書及び現地指導によるものとする。

- 2 引継書の作成は、受託者の負担で行うものとする。また、委託業務最終年度9月末

日までに引継書を作成するとともに、委託者の承認を得なければならない。

第6章 その他

この仕様書に定めのない場合及び解釈に疑義が生じた場合は、委託者・受託者協議のうえ決定する。ただし、緊急を要する場合は、委託者の指示するところにより処理するものとする。

別紙 1

経費の負担区分について

委託者が負担する物

区 分	備 考
建物維持管理	庁舎に係る維持管理費
料金システム関連費	①上下水道料金システム維持管理に係る経費 ②オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費 ③保守費用 ④ハンディーターミナル（検針用）及び周辺機器、バッテリー
事務用機械器具の保守点検費	事務用（貸与）備品の保守点検に係る経費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	電話使用料（受託者の携帯電話を除く）
セキュリティ費	庁舎の防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎の清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎の消防機器点検に係る経費
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵便料については、甲が、直接ゆうちょ銀行に支払う ①水道料金等納入通知書郵送料 ②水道料金等督促状・催告書郵送料 ③水道料金等給水停止通知書等郵送料 ④その他甲が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	以下の経費は、委託者と金融機関等の契約締結の上支払う。 ①口座振替手数料 ②郵便振替手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料等
印刷製本費	①水道料金等納入通知書 ②水道料金等納入通知書（再発行用） ③水道料金催告状・督促状 ④使用水量・料金等のお知らせ（検針票及び郵送用） ⑤口座振替に係る通知書及び帳票類
事務用備品 （貸与とする）	コピー機、ファックス、シュレッダー、机、椅子、ロッカー、キャビネット、（必要な数等については、委託者と受託者との間で協議する。）

受託者が負担する物

区 分	備 考
印刷製本費	①上下水道料金口座振替依頼書 ②上・下水道使用開始届 ③窓空き封筒 ④三芳町水道事業会計出納取扱日報 ⑤封筒 ⑥業務に必要なコピー紙
車両維持費	営業車両に係る全経費 ①車両購入費 ②車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検含む） ③燃料費 ④損害保険料 ⑤その他車両に係る付属品
通信費	庁舎の電話使用料除く乙の携帯電話等
保険料	各種保険料
被服費	従業員用の被服費、名札等
事務用消耗品	ボールペン等の業務用消耗品