宇土市水道料金徴収等包括的業務委託仕様書

宇土市上下水道課

令和６年７月

<目次〉

第１章　一般事項

１　目的　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ３

２　委託業務の区　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ３

３　委託業務の範囲　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ３～Ｐ４

４　委託業務の期間　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ５

５　委託業務の執行場所　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ５

６　委託業務実施日及び実施間　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ５

７　業務従事者　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ５～Ｐ６

８　業務責任者　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ６

９　委託業務監督者　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ６

１０　届出の変更　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・Ｐ６

１１　経費負担区分　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・Ｐ６

１２　委託料の支払い　　　　　　　　　　　　　　・・・・・Ｐ７

第２章　受託者の遵守事項　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ７

第３章　業務従事者の厳守事項　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ８

第４章　その他　　　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ８～９

（別紙１）経費負担区分表　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ１０～Ｐ１１

（別紙２）貸与品一覧表　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ１２

（別紙３）業務日程表　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ１３～１４

（別紙４）業務実績　　　　　　　　　　　　　　　　・・・・・　Ｐ１５

宇土市水道料金徴収等包括的業務委託仕様書

第１章　一般事項

１　目的

宇土市水道料金徴収等包括的業務委託仕様書（以下、「仕様書」という。）は、宇土市水道事業（以下、「委託者」という。）が委託する水道事業窓口関連業務（以下、「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

２　委託業務の区域

委託業務の区域は、宇土市水道事業の給水区域及び委託者の指定する区域とする。

３　委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託事業者（以下、「受託者」という。）は、別に定める業務委託契約書及びこの仕様書（以下、「仕様書等」という。）に定める仕様に従い、誠実かつ完全に業務を執行するものとする。

（１）窓口・受付業務

① 電話対応

　　　 ・開栓、閉栓及び使用者変更の受付

・所有者、送付先等変更の案内及び受付

・宅内漏水調査（修理業者のお知らせ）、水道料金並びに下水道使用料の還付及び漏

水修理後の減免の案内

・口座振替の申込みの案内

・その他電話対応業務に関すること

② 上下水道料金の収納

③ 納入通知書の再発行

④ 各種届出書類の受付

⑤ 水道料金等納付済証明書の受付及び交付

⑥ 開閉栓及び使用者変更のスマート申請（ネット申込み）受付

⑦ その他附帯する業務

（２）検針業務

① 検針データ作成業務

② 通常検針業務

③ 不正使用の対応

④ 随時検針業務（閉栓時指針確認を含む）

⑤ 検針データ取込業務及び審査（現地確認を含む）

⑥ 未検針及び誤検針の対応及び推定検針処理（使用水量の認定）

⑦ その他検針に係る附帯業務

（３）開閉栓業務

① 委託者の指示による休止に伴う閉栓作業（閉栓キャップ）

　② 委託者の指示による開栓作業（閉栓キャップ取り外し）

　③ 休止手続き後の2年経過メーターの撤去（委託者の指示）※職権廃止

　④ 廃止手続きに伴うメーターの撤去

　⑤ その他附帯する業務

（４）調定業務

① 水道料金の調定（料金システム操作を含む）

② 調定更生

③メーター交換に伴う変更処理

④ 減免処理

⑤ 決算・予算関係資料の作成

⑥ 電子計算処理スケジュールの作成

⑦ その他附帯する業務

（５）収納業務

① 収納消込み

② コンビニエンスストア収納処理

③ 委託者の指示による過誤納金の還付及び充当に関すること

④ 口座振替の処理（金融機関とのデータ交換を含む。）

⑤ 納入通知書の作成及び発送（ただし、令和7年度のみとなる）（※再発行は除く）

⑥ 預金口座振替依頼書及び口座振替済のお知らせの作成及び発送

（ただし、口座振替済みのお知らせについては令和7年度のみとなる）

⑦ あて先不明の納入通知書等の調査及び配付

⑧ 各種日報及び月報の作成（収納日報等）

⑨ その他附帯する業務

（６）滞納整理業務　※給水停止業務を含む

① 滞納整理計画の作成

② 未納者情報の抽出（料金システム操作を含む）

③ 督促状の作成及び発送（ただし、令和7年度のみとなる）

④ 催告（納付相談）

⑤ 時効完成債権の整理

⑥ 給水停止（予告、執行、解除）

⑦ 分割納付

⑧ その他附帯する業務

４　委託業務の期間

（１）委託業務の期間は、令和７年４月１日から令和１２年３月３１日までとする。ただし、委託契約締結日から業務開始までの期間は、業務引継ぎ及び業務開始準備期間とし、期間内の日程及び内容については、委託者及び受託者双方の協議のうえ定めるものとする。

（２）業務引継ぎ及び業務開始準備期間中に係る費用については受託者の負担とする。

（３）委託業務の期間が満了する時又は契約が解除された時は、業務に支障のないよう速やかに委託業務に関する一切の事務を委託者又は委託者の指定する者に引き継ぐこととし、それらに係る費用については受託者の負担とする。

５　委託業務の執行場所

（１）受託者は、宇土市役所２階上下水道課内において委託業務を行うこととする。

（２）委託業務に使用する業務従事者の通勤車両に必要な駐車場及び駐輪場は委託者が原則貸与することとする。また、受託者は必要な台数分について委託者に書面で提出し承認を得なければならない。

６　委託業務実施日及び実施時間

委託業務実施日及び実施時間は、原則として次のとおりとする。

（１）庁舎における業務時間は原則として、平日の午前８時３０分から午後５時１５分までとする。ただし、給水停止執行日については原則として午後８時までは待機し解除作業に対応することとする。

（２）業務日は土・日・祝日（国民の祝日に関する法律に規程する休日）及び１２月２９

日から翌年１月３日までを除く日とする。ただし、業務時間外及び休日においても各

業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。

７　業務従事者

（１）受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する社員やパート従業員及び検針業務従事者（以下、「業務従事者」という。)を確保しなければならない。なお、増員及び補充については、受託者において募集し、採用するものとする。また、可能な限り本市在住者を雇用するように配慮するものとする。

（２）受託者は、委託業務の執行にあたり、業務従事者届を委託者へ提出しなければなら

ない。

（３）受託者は、業務従事者の業務従事者証明書（以下、「証明書」という。）を、委託者が別に定める申請書により申請するものとし、委託者は上記（２）により提出された業務従事者届と申請内容とを確認し証明する。

（４）受託者は、業務従事者が委託業務を遂行する上で、必要な知識や技術を習得させ、

適正かつ的確な業務の執行及び使用者へのサービス向上に努めなければならない。

８　業務責任者

（１）受託者は、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あたり、委託業務全般の管理、業務の執行及び運営管理等を行うための業務責任者を専任で配置しなければならない。

（２）業務責任者は、委託業務の統括に関する２年以上の実務経験、若しくは当市における２年以上の業務責任者経験を有し、かつ常時雇用関係にある者とする。

（３）業務責任者は、業務の履行及び連絡調整に関し、その運営、取締りを行う権限を有するものとし、休暇等都合により不在となる場合は、業務従事者を代理とすることができる。また、業務責任者においても、可能な限り本市在住者を配置するように配慮するものとする。

９　委託業務監督者

（１）委託者は、受託者を指示監督するため、委託業務監督者（以下、「監督者」という。）を定めることとし、宇土市上下水道事業建設部上下水道課長をもって充てる。

（２）監督者を補助するため、宇土市上下水道事業建設部上下水道課職員を補助者に充て

る。

（３）監督者の役割は次のとおりとする。

① 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議

② 仕様書等に基づく業務執行状況の検査

③ その他、委託者が指示する事項

１０　届出の変更

受託者は、次の各号に該当する事項において、速やかに委託者へ届け出なければならない。

（１）受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者又は業務従事者に変更があったと

き。

（２）上記に定める事項のほか、委託業務の執行上、委託者が必要であると認めたとき。

１１　経費負担区分

（１）経費の負担は、別紙「経費負担区分表」に従うものとする。

（２）その他委託業務の性質上、必要と認められるものについては、委託者及び受託者双方の協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は委託者の指示によるものとする。

１２　委託料の支払い

（１）委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額を４月から翌年３月までの１２か月で毎月均等に請求するものとする。ただし、１２か月に均等割りした時の千円未満の端数は、最終の３月分に合算して請求するものとする。

（２）受託者は、委託業務全般における業務報告書を、１月ごとの業務終了後速やかに委託者へ提出しなければならない。

（３）受託者は、業務報告書の承認を受けたときは、委託者に対し委託料の支払いを請求することができるものとする。

（４）委託者は、受託者から請求を受けたときは、請求書を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

第２章　受託者の遵守事項

１　法令等の遵守

受託者は、委託業務の執行にあたっては、委託業務に関する関係法令、宇土市水道事業給水条例(平成１０年３月１２日条例第１１号以下、「給水条例」という。）、その他の規則要綱等並びに委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

２　個人情報の保護

受託者は、委託業務の執行に伴い個人情報を取り扱うときは、関係法令等を遵守しなければならない。

３　秘密の保持

（１）受託者は、委託業務の執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。

（２）受託者は、電子計算機に入力されている情報及びこの契約を執行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者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。

（３）受託者は、委託業務完了後は、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

４　損害賠償責任

（１）委託業務の執行にあたり、第三者の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

（２）受託者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、受託者が賠償しなければならない。

５　貸与品の取扱い

（１）委託者から貸与された貸与品は、破損や忘失することの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）破損又は忘失、盗難等により返還が不能となった場合は、速やかに委託者に報告するとともに、受託者が修理又は弁償しなければならない。

第３章　業務従事者の厳守事項

１　着用被服

制服（作業服）を着用し業務に臨むこと。また、業務執行のため使用者等と接するときは、身だしなみや言葉づかいに注意し、使用者等から批判を受けないようにすること。

２　身分証明書の携行及び腕章の着用

使用者等を訪問するときは、委託者が証明する受託者が発行した顔写真付きの身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは速やかに提示し、これを拒んではならない。

３　現場訪問時の対応

（１）現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、可能な限り使用者等へ声掛けを行い、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、玄関の扉を開けた場合や、水道メーターボックス上に置いてある物を移動させた場合は、検針終了後元に戻すこと。

（２）この業務の執行にあたっては、態度及び言動に十分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。

４　業務専念義務

業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等をしてはならない。

５　その他

不適切使用など、給水条例及び宇土市下水道条例（昭和５４年３月２４日条例第１１号）違反を発見した場合は、速やかに委託者に報告すること。

第４章　その他

１　苦情等の対応

委託業務の執行にあたって、使用者等からの苦情や問い合わせについては、誠意をもって解決にあたり、その内容を速やかに委託者に報告しなければならない。

２　事故発生時の報告書の提出

受託者は、次の各号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。

（１）身分証明書の紛失等

（２）委託業務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

（３）業務従事者における業務中の負傷、交通事故

（４）その他、委託者に報告する必要があると認めたもの。

３　事故等の処理

（１）前項に規定する事故等の処理については、委託者及び受託者双方の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当該措置を行うものとする。

（２）受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

４　定めのない事項

（１）仕様書に定めのない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは受託者の負担で履

行する。

（２）その他の事項については、委託者及び受託者双方の協議のうえ定めることとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

（別紙１）経費負担区分表

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、委託者及び受託者双方の協議のうえ定めるものとする。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区分 | 内容 | 委託者 | 受託者 |
| 事務所関連 | 受託者の事務スペース | 〇 |  |
| 清掃（日常の執務室内の掃除） | 〇 | 〇 |
| 光熱水費（電気代、水道料金、冷暖房費） | 〇 |  |
| 事務用備品（机、椅子、キャビネット） | 〇 |  |
| 現金保管用金庫（耐火用金庫） | 〇 |  |
| コピー機（FAX付） | 〇 |  |
| シュレッダー | 〇 |  |
| 窓口用レジスター | 〇 |  |
| 固定電話 | 〇 |  |
| 携帯電話 |  | 〇 |
| 社内業務用パソコン、プリンター |  | 〇 |
| 現金等 | 釣銭準備金 |  | 〇 |
| システム関連 | 業務用パソコン、プリンター | 〇 |  |
| 検針用機器（ハンディターミナル） | 〇 |  |
| 通信費 | 固定電話料（委託者が貸与した固定電話） | 〇 |  |
| 携帯電話（受託者設置分） |  | 〇 |
| 社内用インターネット回線使用料 |  | 〇 |
| 各種通知書等の郵送料 | 〇 |  |
| 社内業務用郵送料 |  | 〇 |
| その他業務上必要な郵便物 | 〇 |  |
| 印刷製本費 | 納入通知書（再発行分含む） | 〇 |  |
| 督促状 | 〇 |  |
| 検針お知らせ票（ロール紙） | 〇 |  |
| 区分 | | 内容 | 委託者 | 受託者 |
| 印刷製本費 | | 口座振替依頼書 | 〇 |  |
| 封筒、窓開き封筒 | 〇 |  |
| 営業車両 | | 受託者使用の車両購入・リース費 |  | 〇 |
| 受託者使用の車両に係る付属品 |  | 〇 |
| 受託者使用の車両に係る点検整備等維持管理費 |  | 〇 |
| 受託者使用の車両に係る燃料費 |  | 〇 |
| 自動車損害賠償責任保険料及び任意保険料 |  | 〇 |
| 駐車場、駐輪場（受託者使用の車両） | 〇 |  |
| 備品・消耗品 | | 領収日付印、受付印 |  | 〇 |
| 住宅地図、デジタウン |  | 〇 |
| 社内業務用プリンターで使用するコピー用紙、トナー |  | 〇 |
| その他業務上必要な消耗品（文房具、書籍類） |  | 〇 |
| 資材等 | | 止水栓キャップ | 〇 |  |
| その他業務に必要な工具類 | 〇 | 〇 |
| 業務従事者関連 | | 社員証、名刺 |  | 〇 |
| 身分証明証 | 〇 |  |
| 駐車場、駐輪場（社員通勤者分） | 〇 | ※ |
| 被服費 | | 業務従事者の事務服、作業着等 |  | 〇 |
| 検針員用ビブス |  | 〇 |
| 保険料 | | 業務従事者各種保険料 |  | 〇 |
| 委託業務に伴う損害賠償責任保険料等 |  | 〇 |

※社員通勤者分の駐車場、駐輪場については、将来的に市職員が個人負担となった場合にはそれに準じる。

※毎月作成、発送する納付書等を印刷する多量印刷用のプリンターは令和7年度までとなる。なお、令和８年度以降については検討中である。

（別紙２）貸与品一覧表

委託者が貸与する物品等については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の貸与品については、委託者及び受託者双方の協議のうえ定めるものとする。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 貸与品名 | 数量 | 備考 |
| 金庫 | 1台 |  |
| レジスター | 1台 |  |
| パソコン（システム端末） | 4台 |  |
| プリンター | 2台 | 納付書用1、業務用1（委託者と受託者の共同使用） |
| 検針ハンディターミナル | 9台 |  |
| 事務用机・椅子 | 4台 |  |
| キャビネット | 必要数 |  |
| 固定電話機 | 3台 |  |
| シュレッダー | 1台 | 委託者と受託者の共同使用 |

※貸与品については、必要に応じて委託者と受託者と協議の上、数量を調整することとする。

（別紙３）業務日程表　※委託業務の範囲で委託者が実施日を指示するもの

委託業務の範囲で委託者が実施日を指示するものについては、次のとおりとする。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区分 | 項目 | 実施日 | 備考 |
| 受付・窓口業務 | 窓口収納の金融機関納入 | 収納日の翌営業日まで |  |
| 検針業務 | 検針用ハンディターミナル配布 | 毎月8日 |  |
| 検針 | 毎月9～25日 |  |
| 異常水量調査 | 検針開始日～当月末まで | 随時実施 |
| 調定・収納業務 | 調定収入額月計表作成 | 翌月5日まで |  |
| 還付金処理月計表作成 | 当月末まで |  |
| 納入通知書発行（ただし、令和7年度のみとなる） | 毎月９日 |  |
| 水道料金日計表集計 | 毎月末まで |  |
| 口座振替業務 | 口座振替データ作成 | 毎月10日 |  |
| 口座振替データ作成完了報告 | 毎月10日 | 市役所税務課に電話 |
| 口座振替（ゆうちょ） | 毎月26日 |  |
| 口座振替（その他） | 毎月月末 |  |
| 口座振替データ消込 | 振替日の2営業日後 |  |
| 口座振替不能通知書発行（ただし、令和7年度のみとなる） | 毎月9日 | 納入通知書と同じ |
| 滞納整理業務 | 督促状発行（ただし、令和7年度のみとなる） | 毎月20日 |  |
| 給水停止業務 | 給水停止予告書発行・発送 | 執行日の10日前 |  |
| 給水停止処分 | 毎月第3火曜日  （予備日：第4火曜日） |  |
| 報告書類 | 業務処理状況報告書 | 毎月5日まで |  |

※各項目の実施日が営業日以外の場合は、委託者及び受託者双方の協議のうえ実施日を前後営業日とする。

※調定計算日は、毎月7日とする。（土、日、祝日の場合は翌営業日）

（別紙４）業務実績

令和４年度及び令和５年度における業務実績は、次のとおり示す。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区分 | 項目 | 令和4年度 | 令和5年度 | 備考 |
| 事業規模 | 給水栓数 | 14,025人 | 14,143人 |  |
| 給水人口 | 31,016人 | 31,251人 |  |
| 受付・窓口業務 | 開始受付件数 | 804件 | 673件 | 年間件数 |
| 中止受付件数 | 662件 | 690件 | 年間件数 |
| 名義変更受付件数 | 520件 | 371件 | 年間件数 |
| 漏水減免申請受付件数 | 70件 | 76件 |  |
| 検針業務 | 定例検針 | 167,453件 | 169,232件 | 年間件数 |
| 随時検針 | 1,673件 | 1,668件 | 年間件数 |
| 開閉栓業務 | メーターキャップ止め | 実績なし | 298件 | 年間件数 |
| メーター撤去（廃止） | 77件 | 45件 | 年間件数 |
| 調定・収納業務 | 調定更正 | 16件 | 27件 |  |
| 漏水減免 | 133件 | 144件 |  |
| 納入通知（定例） | 37,915件 | 35,144件 |  |
| 還付・充当処理 | 310件 | 271件 |  |
| 口座振替収納 | 241,585件 | 241,426件 |  |
| メーター取替変更処理 | 1,902件 | 1,685件 | 年間件数 |
| 口座振替業務 | 口座振替情報入力 | 1,202件 | 997件 | 新規件数 |
| 滞納整理業務 | 督促状発行郵送 | 6,539件 | 8,687件 |  |
| 給水停止業務 | 給水停止予告通知 | 753件 | 505件 |  |
| 給水停止執行 | 249件 | 284件 |  |
| 収納率実績 | 上水道料金（現年）  上水道料金（過年） | 90.5％  58.2％ | 90.7％  65.4％ |  |
| 下水道使用料（現年）  下水道使用料（過年） | 82.5％  46.0％ | 83.0％  79.6％ |  |
| 漁集排使用料（現年）  漁集排使用料（過年） | 99.9％  8.3％ | 99.9％  7.2％ |  |