

三田市水道料金徴収等業務仕様書

1 目的

三田市水道料金徴収等業務仕様書(以下「本仕様書」という。)は、三田市上下水道部(以下「発注者」という。)が、受託事業者(以下「受注者」という。)に委託する三田市水道料金徴収等業務委託(以下「業務委託」という。)に関する必要な事項を定める。

2 業務の対象区域

業務委託の対象区域は、三田市全域及び発注者の定めた区域とする。

3 契約期間

契約期間は、契約締結の日から令和13年3月31日までとする。

ただし、業務の開始日は、令和8年4月1日とし、契約締結の日から令和8年3月31日までは業務開始の準備期間とする。

4 法令の遵守

受注者は、業務委託の遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、個人情報保護法、三田市債権管理条例、三田市水道事業給水条例、三田市下水道条例、三田市水道事業会計規程、その他関係諸法令の最新版を遵守すること。なお、これにより難しい場合は、発注者の承諾を得ること。

5 業務委託の範囲

業務委託の内容は、次の項目に掲げる業務及び関連業務とする。

- (1) 窓口電話受付・収納業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 滞納整理業務(給水停止及び解除を含む)
- (4) 検針・検量業務
- (5) 料金計算・調定業務
- (6) 検定満了メーター取替業務
- (7) 水道料金システムの導入・運用・保守及び管理業務
- (8) 給水装置工事申請支援業務
- (9) 貯水槽水道関連支援業務
- (10) 下水道関連業務
- (11) その他付帯する業務

6 水道料金等電子計算処理システムについて

受注者は、発注者から受託する業務に必要な水道料金等電子計算処理システム(以下「料金システム」という。)を令和8年3月31日までに用意し、テスト全般を遺漏の無いように行わなければならない。料金システムの運用期間は、令和13年3月31日までとする。

7 準備期間

(1) 契約締結日から令和8年3月31日までの期間は準備期間とし、受注者は受託した事務について、現受託者及び発注者等から業務の引継ぎを準備期間中に完了しなければならない。なお、準備期間に要する費用は、受注者の負担とする。

(2) 受注者は、準備期間内に業務手順および留意事項を記載したマニュアル等の作成を行い、発注者の承認を得るものとし、委託業務の履行に支障をきたすことがないようにしなければならない。なお、作成したマニュアルは発注者に提供するものとする。

8 業務履行場所

受注者は、三田市上下水道部庁舎内(三田市役所3号庁舎1階)に三田市水道お客さまセンター(以下「お客さまセンター」という。)を設置し、業務委託を行うものとする。

9 業務時間及び休業日

(1) お客さまセンターの開設時間(営業時間)は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始(12月29日から翌年の1月3日)を除く平日午前9時から午後4時30分までとする。ただし、電話対応については午後5時30分までとする。なお、市の業務時間に変更のあった場合は、それに準じて変更する。

(2) 受注者は、前項の営業時間外にお客さま等から電話による問い合わせがあった場合、開閉栓業務や収納業務及び漏水等受託業務に関する問い合わせについては、適切に対応するものとする。受託業務以外の問い合わせについては、市担当者等に引き継ぐものとする。

10 業務体制及び業務従事者の管理等

(1) 受注者は、自己の責任において、業務に従事する者(以下「従事者」という。)を確保しなければならない。

(2) 業務従事予定者の概ね半数以上は、実務経験を有している者とする。

- (3) 受注者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配置もしくは必要に応じてお客さまセンターへ派遣することができなければならない。
- (4) 受注者は、業務に支障が出ない体制を維持しなければならない。
- (5) 受注者は、業務の実施にあたり従事者名簿を発注者に提出しなければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- (6) 受注者は、前項で届け出た以外の者を、発注者の承諾なしに業務に従事させてはならない。
- (7) 業務従事者は、水道使用者等に不快感を与えない服装を着用すること。なお、制服を採用するときは、受注者の負担とする。

1 1 業務主任担当者の選任等

- (1) 受注者は、従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務主任担当者を定め、発注者に届け出なければならない。なお、業務主任担当者を変更するときも同様とする。
- (2) 業務主任担当者は、本業務委託内容と同種または類似の業務について3年以上の実務経験のある正社員とし、業務委託全般について一切の管理を行い、業務委託全般の円滑な実施に努めなければならない。
- (3) 業務主任担当者は、従事者を対象に研修を行い、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。

1 2 身分証明書

- (1) 発注者は、三田市水道料金徴収等業務受託者である身分証明書を受注者に交付する。
- (2) 従事者は、業務遂行時は前項の身分証明書を常に携帯し、お客さまその他関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- (3) 身分証明書は、受注者の責任において厳正に管理するものとし、従事者が業務に従事しなくなったとき等、不要となった場合は発注者に返還しなければならない。

1 3 緊急連絡網・危機管理体制

受注者は、従事者の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。緊急連絡体制を変更するときも同様とする。

1.4 現金取扱者

受注者は、従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。現金取扱者を変更するときも同様とする。

1.5 使用印鑑等の届出

受注者は、業務委託の処理に使用する印鑑及び領収日付印をあらかじめ発注者へ届け出て承認を得なければならない。使用する印鑑及び領収日付印を変更する時も同様とする。

1.6 機密の保持

受注者は業務委託の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、別紙1「個人情報保護取扱いに関する特約条項」に留意するとともに、個人情報保護法、三田市情報セキュリティポリシー等関係諸法令を遵守しなければならない。

1.7 再委託の禁止

受注者は、業務委託の全部、若しくは一部を第三者に委託し、請負わせてはならない。ただし、業務を行うにあたり合理的に必要な範囲内（業務委託の一部に限る）で発注者の事前の承認を得ることを条件に再委託を行うことができることとし、この場合、再委託先の住所、事業者名、代表者氏名及び再委託が必要な理由、再委託の範囲等を発注者に届け出なければならない。

1.8 貸与品及び支給品

- (1) 業務委託を遂行するために発注者が受注者に対して行う貸与品及び支給品は、別紙2「経費負担区分、貸与品及び支給品一覧」のとおりとする。
- (2) 受注者自らが業務履行上で直接的に必要な事務用品及び工具・器具は受注者で用意すること。
- (3) 別紙2「経費負担区分、貸与品及び支給品一覧」に記載のない貸与品及び支給品で必要なものがある場合は、協議のうえ貸与又は支給することができる。
- (4) 契約期間中の貸与品等の管理については、発注者と協議のうえ実施すること。
- (5) 受注者は、貸与品等を汚損又は破損した場合は、速やかに発注者に報告すること。なお、受注者の責に帰する理由により修繕等が必要

となった場合は、受注者がこれを負担すること。

- (6) 受注者は、業務委託の契約期間が終了した後に発注者と受注者の間で契約が更新されなかったとき、または業務委託の契約が解除されたとき、受注者が用意した物件撤去に要する費用は、全て受注者の負担とする。

1 9 発注者・受注者の費用負担

経費の負担は、別紙 2「経費負担区分、貸与品及び支給品一覧」のとおりとする。また、これらの表にない本業務において使用する事務用消耗品等、業務の性質上当然必要と認められるものについては、受注者の費用負担とする。

2 0 委託料の請求・支払

委託料は、月払いとし、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。ただし、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までの期間は、準備期間とし、準備に必要な経費等は受託事業者の負担とする。

なお、契約締結時に「年度別業務委託料一覧（「検定満了メーター取替業務」及び「開閉栓業務」「給水装置工事支援業務」の内訳が分かるもの）」を提出すること。

2 1 業務等の実績一覧

業務委託の実績は、別紙 3「業務委託実績表」を参考とする。

2 2 苦情処置

受注者が業務委託を遂行する上で発生したお客さまからの苦情又は問い合わせについては、受注者の責任で対応するものとし、懇切丁寧に説明するとともに誠意をもって解決するよう最大限努力し、必要に応じて内容及び対応結果について書面により発注者に報告するものとする。

2 3 事故発生時の対応

- (1) 受注者は、次の各号に掲げる事故等が発生した場合は直ちにその状況を発注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領収証書等の紛失等
- 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
 - ④業務委託に関する電子データ及び関連文書等の紛失、誤発送、盗難、毀損、情報漏えい等
 - ⑤前各号に掲げるもののほか、発注者に報告する必要があると認めるもの
- (2) 前項に規定する事故等の処理については、発注者・受注者協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、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は、受注者の責任において必要な措置を行うものとする。
- (3) 受注者の責任により発注者または第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

2.4 事務引継

- (1) 受注者は、契約期間が満了したとき、又は契約が解除された場合は、速やかに業務委託に関する一切の事務並びにこれに係る書類及び電子データを発注者に無償で引き継がなければならない。
- (2) 本業務で受注者が準備したシステムを、発注者もしくは次期業務受注者が使用する場合は、本業務受注者とその利用について協議すること。
- (3) 受注者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の発注者が指定する期日まで機器及び水道料金システム等を原則として無償で貸し出すものとする。
- (4) 受注者は、新規の受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及びシステム運用に関する情報の引継ぎを無償で行うこと。

2.5 災害等緊急時の危機管理

- (1) 災害及び緊急時を想定し、あらかじめ的確な対応がとれる体制を構築し、速やかに復旧できるよう努めること。
- (2) 発注者と災害時の復旧活動等に関する協力協定を締結し、発注者から応援要請があった場合は、協力体制を構築しなければならない。

2.6 委託する業務

本仕様書の「5 業務委託の範囲」に定める業務委託の内容は、次の各項目に掲げるものとする。なお、業務委託の実施にあたっての詳細は、別に定める「三田市水道料金徴収等業務処理要領」によるものとする。

ただし、当該処理要領に定める各業務における料金システムの処理方法は、現行料金システムによるものであり、新料金システム供用開始以降については、別途、発注者と調整及び協議を行うものとする。

(1) 窓口電話受付・収納業務

- ①上下水道料金等の説明に関すること。
- ②水道の使用開始・中止及び名義変更、口座振替の届出受付に関すること。
- ③各種届出（減免申請、口座振替届出、納付証明書の発行など）受付に関すること。
- ④上下水道料金の収納に関すること。
- ⑤料金以外（前受金・分担金・手数料）の受領に関すること。
- ⑥水道料金等の消込処理（口座振替・水道料金納入済通知書・コンビニ、スマートフォン決済アプリによる収納）に関すること
- ⑦収納日計表の作成に関すること。
- ⑧水道料金等の還付・充当処理に関すること。
- ⑨口座振替の促進に関すること。
- ⑩漏水やメーターボックスの破損等の問い合わせの対応（業者紹介等）に関すること。
- ⑪上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること。
- ⑫その他の必要な事項

(2) 開閉栓業務

- ①開栓業務に関すること。
- ②閉栓業務に関すること。
- ③名義変更に伴うメーター指示数の確認に関すること。
- ④閉栓に伴う現地精算業務に関すること。
- ⑤その他の必要な事項

(3) 滞納整理業務

- ①滞納整理計画の作成に関すること。
- ②滞納者情報の管理に関すること。
- ③督促状の作成・発送に関すること。
- ④催告及び訪問徴収に関すること。（原則時効完成前債権すべて）
- ⑤不納欠損対象債権の整理に関すること。
- ⑥給水停止に関すること。

⑦分割納付に関する事。

⑧その他の必要な事項

(4) 検針・検量業務

①検針日程表の作成に関する事。

②検針データの作成に関する事。

③ハンディ・ターミナルに関する事。

④検針作業に関する事。

⑤不正使用に関する事。

⑥検針結果の料金システムへの取り込みに関する事。

⑦検針結果のチェックリストの確認に関する事（現地確認含む）。

⑧未検針及び誤検針などの処理に関する事。

⑨使用水量の認定に関する事。

⑩その他の必要な事項

(5) 料金計算・調定業務

①水道料金の調定に関する事。

②調定更正に関する事。

③口座情報の管理（受付、登録、変更等）に関する事。

④口座振替依頼データの作成に関する事。

⑤減免処理に関する事。

⑥その他の必要な事項

(6) 検定満了メーター取替業務

①メーター取替計画の作成に関する事。

②メーター購入計画の作成に関する事。

③メーターの在庫管理に関する事。

④取替一覧表、取替指示票、取替お知らせハガキの作成・送付及びお客さまとの日程調整等に関する事。

⑤メーターの出庫、取替作業、取替済メーターの回収に関する事。

⑥取替メーターに関するデータの料金システムへの入力に関する事。

⑦メーター取替業務に関する苦情、問い合わせ等への対応に関する事。

⑧メーター取替を起因とする漏水等の事故等への処理及び復旧に関する事。

⑨その他の必要な事項

(7) 水道料金システムの導入・運用・保守及び管理業務

本仕様書の「6 水道料金等電算システムについて」により、以下

の項目について履行するものとする。なお、当該業務の履行について、現行の電算システムにおいて稼動している機能は、全て実現しなければならない。

- ①料金システムの導入業務に関すること。
- ②料金システム導入後の運用、保守及び管理に関すること。
- ③セキュリティ対策に関すること。
- ④受託業務終了時のデータ移行に関すること。

(8) 給水装置工事申請支援業務

- ①給水装置工事申込の相談・受付に関すること。
- ②給水装置工事申込の設計審査、検査の支援に関すること。
- ③給水装置工事申込等の手数料等の納付、還付、精算等に関すること。
- ④給水台帳の管理に関すること。
- ⑤指定給水装置工事事業者の登録、変更、廃止、更新手続き等の支援に関すること。
- ⑥指定給水装置工事事業者登録手数料の収納等に関すること。

(9) 貯水槽水道関連支援業務

- ①簡易専用水道に係る対応に関すること。
- ②小規模貯水槽水道に係る対応に関すること。

(10) 下水道関連業務

- ①下水道開始届・異動届等のシステムへの入力に関すること。
- ②井戸水等の汚水排除量に関すること。
- ③下水道使用料減免申請の受付及び減免決定資料の作成に関すること。
- ④認定排水汚水量のシステムへの入力に関すること。
- ⑤納入通知書の送付に関すること。
- ⑥下水道使用料の収納・消し込みに関すること。
- ⑦下水道使用料預り金支払いに関すること。
- ⑧下水道使用料還付・充当資料の作成及びシステムへの入力に関すること。
- ⑨督促状の作成・発送に関すること。
- ⑩催告及び訪問徴収に関すること。
- ⑪分割納付に関すること。
- ⑫下水道排水設備指定工事事業者の新規・変更・廃止・更新業務等支援に関すること。
- ⑬指定工事店登録手数料・責任技術者登録手数料の収納等に関すること。

⑭その他の必要な事項

(11) その他付帯業務

- ①決算関係資料の作成に関する事。
- ②予算関係資料の作成に関する事。
- ③マッピングシステム提供データの作成に関する事。
- ④電算システムデータ及び文書データ等の返却に関する事。
- ⑤発注者と出納取扱金融機関との処理依頼物件の受渡に関する事。
- ⑥市長部局、他の官公省庁等からの照会に対する回答作成に関する事。
- ⑦日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関する事。
- ⑧その他、統計・分析・広報に必要な資料の作成に関する事。
- ⑨文書及びデータの保存に関する事。

2.7 受託者の責務

受注者は業務委託の執行にあたり、次に掲げる各号の事項を遵守するものとする。

- (1)受注者は、市民等の信頼確保を常に念頭に置き、親切丁寧を基本とし、お客さまに対して不信感や不快感を与えないように心がけること。
- (2)データ及び帳票類は、損失または忘失することのないよう細心の注意を払って取り扱うこと。
- (3)受注者は業務の執行上お客さまの敷地または建物に立ち入るときは、立入目的を告げ必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (4)お客さまの物件等を破損しないよう、細心の注意を払うこと。
- (5)受注者は、いかなる理由があっても、業務上収受する必要のない金品等を受け取らないこと。
- (6)受注者は、業務履行中は業務に専念し、他の営業行為に類する行為をしないこと。

2.8 その他の事項及び疑義

この仕様書に定めのない事項及び疑義については、発注者・受注者協議のうえ定めるものとする。