

三田市水道料金徴収等業務委託仕様書

三田市上下水道部

令和2年7月

1 目的

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

2 業務の対象区域

委託業務の対象区域は、三田市全域及び甲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8年3月31日までとする。

ただし、業務の開始日は、令和3年4月1日とし、契約締結の日から令和3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

乙は、委託業務の遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、三田市個人情報保護条例、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、その他関係諸法令を遵守

しなければならない。

5 委託業務の範囲

委託業務の内容は、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) 下水道使用料関連業務
- (9) 下水道関連業務
- (10) その他付帯業務

6 水道料金等電算システムについて

乙は、甲から受託する業務に必要な電算システムを令和3年3月31日までに用意し、現行電算システムからのデータ移行、テスト全般を遺漏の無いよう

に行わなければならない。新電算システムの運用期間は、令和8年3月31日までとする。なお、電算システムに関する業務についてのみ、システム会社とのJVを可とする。

7 準備期間

契約締結日から令和3年3月31日までの期間は準備期間とし、乙は受託した事務について、現受託者及び上水道課職員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、乙の負担とする。

8 業務履行場所

乙は、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、委託業務を行うものとする。

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5時30分までとする。ただし、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）乙は、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）乙は、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）配置予定従業員の概ね半数以上は、実務経験を有している者とする。
- （3）乙は、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）乙は、業務に支障が出ない体制を維持しなければならない。
- （5）乙は、業務の実施にあたり従事者名簿を甲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）乙は、前項で届け出た以外の者を、甲の承諾なしに業務に従事させて

はならない。

1 1 業務責任者の選任等

- (1) 乙は、従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者を定め、甲に届け出なければならない。なお、業務責任者を変更するときも同様とする。
- (2) 業務責任者は、本委託業務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、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務全般の円滑な実施に努めなければならない。
- (3) 業務責任者は、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) 甲は、三田市水道料金徴収等業務受託者である身分証明書を乙に交付する。
- (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、乙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時等、不要となった場合は甲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

乙は、従事者の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ甲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

乙は、従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ甲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

乙は、委託業務の処理に使用する印鑑及び領収日付印をあらかじめ甲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

乙は委託業務の実施に伴い、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三田市個人情報保護条例、三田市個人情報保護条例施行規則、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

乙は、委託業務の全部、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（委託業務の一部に限る）で甲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、再委託の範囲等を甲に届け出なければならない。

1 8 貸与品及び支給品

- (1) 委託業務を遂行するために甲が乙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) 前項目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。

1 9 甲・乙の費用負担

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、これらの表にない項目については、乙の費用負担とする。

2 0 委託料の請求・支払

委託業務料は、月払いとし、甲所定の手続きに従い請求するものとする。

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」の内訳が分かるもの）」を提出すること。

2 1 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、別紙 3「委託業務予定件数表」のとおりとする。

2 2 苦情処置

乙が委託業務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、乙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甲に報告するものとする。

2 3 事故発生時の対応

- (1) 乙は、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甲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委託業務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、甲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、甲・乙協議のうえ行うものとする。ただし、乙において、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、乙の責任において必要な措置を行うものとする。

2 4 事務引継

- (1) 乙は、契約期間が満了したとき、又は契約が解除された場合は、速やかに一切の業務を甲が指定する者に支障なく引き継がなければならない。
- (2) 乙は、契約期間が満了したとき、又は契約が解除された場合は、速やかに委託業務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甲に無償で引き継がなければならない。なお、引き継ぐ電子データは、甲の指定した仕様によるものとする。
- (3) 乙は、契約の解除があった場合は、履行期間内の甲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) 乙は、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

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、甲と災害時の復旧活動等に関する協力協定を締結し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 委託業務の範囲」に定める委託業務の内容は、次の各項目に掲げるものとする。なお、委託業務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委託処理要領」によるものとする。

ただし、当該要領に定める各業務における電算システムの処理方法は、現行電算システムによるものであり、新電算システム供用開始以降については、別途、甲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水道の使用開始・中止及び名義変更の届出受付に関すること。
- ②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。
- ③上下水道料金等の説明に関すること。
- 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宅内漏水（メーター付近含む）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開栓に関すること。
- ②閉栓に関すること。
- 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分割納付に関すること。
- 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こと。
- ②検針データの作成に関すること。
- ③ハンディ・ターミナルに関すること。
- ④検針作業に関すること。
- ⑤不正使用に関すること。
- ⑥検針データの料金システムへの取り込みに関すること。
- ⑦検針結果のチェックリストの確認に関すること（現地確認含む）。
- ⑧未検針及び誤検針などの処理に関すること。
- ⑨使用水量の認定に関すること。
- 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こと。
- ②調定更正に関すること。
- ③口座情報の管理（受付、登録、変更等）に関すること。
- ④口座振替依頼データの作成に関すること。
- ⑤減免処理に関すること。
- 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こと。
- ②メーター購入計画の作成に関すること。
- ③メーターの在庫管理に関すること。
- 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こと。
- 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こと。
- 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こと。
- 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こと。
- 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こと。

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 水道料金システムの導入に関すること。
- ② 導入後の運用、保守及び管理（附属機器を含む。）に関すること。
- ③ その他の必要な事項

(8) 下水道使用料関連業務

- 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 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。
- ③ 納入通知書の送付に関すること。
- ④ 下水道使用料の収納・消し込みに関すること。
- ⑤ 下水道使用料預り金支払いに関すること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 督促状の作成・発送に関すること。
- ⑧ 催告及び訪問徴収に関すること。
- ⑨ 分割納付に関すること。
- ⑩ その他の必要な事項

(9) 下水道関連業務

- ① 井戸水等の汚水排除量申告書の処理（受理・現地確認・実態調査・システム入力等）に関すること。
- ② 認定排水量報告書の処理（受理・催促・集計・システム入力等）に関すること。
- ③ 下水道使用料確定延滞金の算定・請求に関すること。
- ④ 家屋解体等に伴う公共汚水ますの閉塞作業に関すること。
- ⑤ 排水設備申請に伴う現地完了検査に関すること。

※下水道関連業務は、業務提案書等での評価のうえ、本委託業務とは別に下水道課との単年度契約について協議する。

※上記①～⑤の業務量は、別紙4「R3～7年度 下水道関連委託業務基準量」を参考すること。

(10) 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 電算計算処理スケジュールの作成に関する事。
- ⑤ 電算システムデータ及び文書データ等のバックアップに関する事。
- ⑦ 甲による給水装置竣工検査後の電算システム処理に関する事。
- ⑧ 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。
- ⑨ 日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関する事。
- ⑩ その他、統計・分析・広報に必要な資料の作成に関する事。
- ⑪ 文書及びデータの保存に関する事。

2 7 受託者の責務

乙は委託業務の執行にあたり、次に掲げる各号の事項を遵守するものとする。

- (1)乙は、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事。
- (2)乙は業務の執行上お客さまの敷地に立ち入るときは、お客さまの物件等を破損しないよう、細心の注意を払う事。
- (3)乙は、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事。
- (4)乙は、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事。

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、甲・乙協議のうえ定めるものとする。