

2023年度 豊岡市水道料金等賦課徴収業務委託仕様書

(目的)

第1条 この仕様書は、豊岡市（以下「市」という。）が水道料金等の賦課徴収業務（以下「業務」という。）を委託するにあたり、必要な事項を定める。

(業務の内容)

第2条 委託する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 窓口受付関連業務
- (2) 水道メーター検針業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 調定業務
- (5) 収納業務（滞納整理業務を含む）
- (6) 下水道使用料関連業務
- (7) その他関連業務

(履行場所)

第3条 業務の履行場所は、豊岡市佐野浄水場（豊岡市上佐野1788番地の3）に設置する豊岡市水道お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。）及び市の給水区域内とする。

(委託期間)

第4条 委託期間は、2024年4月1日から2029年3月31日までとする。

(業務時間)

第5条 お客さまセンターの業務時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を除く毎日午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、市の業務時間に変更があった場合は、それに準じて変更するものとする。

なお、提案による業務時間の延長を妨げるものではない。

- 2 前項の規定にかかわらず、お客様の希望等により必要が生じた場合は、業務を行うものとする。なお、その業務をお客さまセンターにおいて行う場合は、あらかじめ市の承諾を得るものとする。

(組織体制の確立等)

第6条 受託者は、自己の責任において、業務に従事する者（以下「従業員」という。）を確保しなければならない。

- 2 受託者は、前項に規定する従業員の組織体系を確立し、その名簿をあらかじめ市に提出しなければならない。なお、組織体系に変更があったときも同様とする。

(受託責任者の選任)

第7条 受託者は、従業員の中から、業務について一切の管理を行う責任者を定め、書面によりあらかじめ市に報告しなければならない。なお、責任者を変更するときも同様とする。

(身分証明書)

第8条 受託者は、従業員に対し、身分証明書を交付しなければならない。

2 従業員は、業務履行中、前項の身分証明書を常に携帯し、お客様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 受託者は、第1項に規定する身分証明書を交付した従業員が業務に従事しなくなったときは、速やかに当該従業員の身分証明書を回収し、廃棄しなければならない。

(業務履行時の服装)

第9条 受託者は、従業員に清潔な統一した服装をさせ、胸に名札を着用させなければならない。

(緊急連絡体制の確立)

第10条 受託者は、従業員の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ市に報告しなければならない。

(業務履行計画書等)

第11条 受託者は、毎年度当初に、その年度内に行う業務の年間計画表を市に提出しなければならない。

2 受託者は、毎月10日までに、前月に実施した業務に係る報告書（月報）を市に提出し、業務の履行に伴う事項（翌月の履行予定含む）の報告のための定例打合せ会を開催しなければならない。

3 受託者は、その日に履行した業務に係る報告書（日報）を、その翌営業日に市に提出しなければならない。

4 受託者は、四半期ごとに年間計画表に係る自己評価の報告書を作成し、市に提出しなければならない。

(その他の報告)

第12条 受託者は、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに市に報告しなければならない。

- (1) 豊岡市給水条例及び同施行規程に違反する行為
- (2) 豊岡市下水道条例及び同施行規程に違反する行為
- (3) 水道メーターの亡失及び棄損等
- (4) 道路上における漏水等
- (5) 業務履行中、業務以外の内容の申し入れ等があった場合
- (6) 前各号に掲げるもののほか、市に報告する必要があると認められるもの

(法令等の遵守)

第13条 受託者は、業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、個人情報保護に関する法律、豊岡市個人情報保護に関する法律施行条例、豊岡市給水条例、豊岡市下水道条例、豊岡市公営企業会計規程、その他関係諸法令を遵守しなければならない。

(文書及びデータの保存等)

第14条 受託者は、業務に関する文書及びデータ（以下「文書等」という。）を、市の指示する期限まで保存するものとする。

2 受託者は、前項の保存期限が到来したときは、市の指示に従い、当該文書等を市に引

き継がなければならない。

- 3 受託者は、業務に関する文書等の作成及び保存にあたっては、当該文書等の漏洩、滅失、棄損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。

(受託者の責務)

第15条 受託者は、業務の履行にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、常に親切丁寧を基本として、相手に対して不快感や不信感を与えないよう心がけること。
- (2) 受託者は、業務の履行上お客様の敷地に立ち入る時には、お客様の所有・占有物件等を破損しないよう、細心の注意を払うこと。
- (3) 受託者は、いかなる理由があっても、業務上収受する必要の無い金品等を受け取らないこと。
- (4) 受託者は、業務履行中、業務以外の一切の営業活動をしないこと。

(苦情処理)

第16条 受託者は、お客様から業務履行上苦情等を受けた場合は、受託者の責任において、誠意をもって解決するとともに、速やかに市に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第17条 受託者は、業務履行中に、次の各号に掲げる事故が発生したときは、直ちにその状況を市に報告し、速やかに事故報告書を作成して市に提出しなければならない。

- (1) 納入通知書兼領収書（以下「納付書」という。）その他の書類の亡失等
 - (2) 身分証明書の亡失等
 - (3) 貸与品及び支給品の亡失及び棄損等
 - (4) 収納した水道料金等の亡失及び盗難等
 - (5) 業務に関するデータの滅失及び棄損等
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、市に報告する必要があると認めるもの
- 2 前項の事故の処理については、市と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者が、事故発生時に何らかの措置を講じる必要があると判断した場合は、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- 3 第1項の事故により、市、当事者、又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害額を被害者に支払わなければならない。
- 4 市は、第1項に規定する事故が発生したことにより、業務の履行に支障をきたすと認めるときは、事故の拡大を防止し早期解決を図るため、業務の履行状況の立入調査や業務への立会い等必要な措置を講じることができる。

(従業員教育等)

第18条 受託者は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守その他業務を履行するにあたって必要な事項について、従業員を教育しなければならない。

- 2 受託者は、従業員が交代等するときは、円滑に業務が履行できるように業務内容の引継ぎを行わせなければならない。

(貸与品)

第19条 市が無償貸与する物品は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 水道業務管理システム（以下「管理システム」という。）関連機器

- | | |
|----------------|-----|
| ① 管理システム | 一式 |
| ② 管理システム専用パソコン | 10台 |
| ③ 専用プリンター | 2台 |
| ④ その他関連機器 | 一式 |

(2) コンビニ収納関連機器

- | | |
|-----------|----|
| ① 専用パソコン | 1台 |
| ② 受信機 | 1台 |
| ③ その他関連機器 | 一式 |

(3) 検針業務関連機器

- | | |
|---------------|-----|
| ① ハンディターミナル | 10台 |
| ② セキュリティペンダント | 11個 |
| ③ SDカード | 10枚 |
| ④ カードリーダーライター | 3個 |
| ⑤ バッテリーパック | 30個 |
| ⑥ 集合充電器 | 2台 |
| ⑦ キャリングケース | 10個 |

(4) 開閉栓関連物品

- | | |
|--------------|-----|
| ① 閉栓キャップ | 必要数 |
| ② 開栓キー各種 | 必要数 |
| ③ 水道メーター | 必要数 |
| (5) 事務用机及び椅子 | 必要数 |
| (6) 書類保管ロッカー | 必要数 |
| (7) 電話機 | 7台 |

2 受託者は、貸与品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに、受領書を市に提出し、善良な管理義務をもって貸与品を管理しなければならない。

3 受託者は、第1項各号に定める貸与品と類似の性能を有する代替品を受託者自身で手配することができる場合であっても、貸与品を使用し、業務を行わなければならない。

(支給品)

第20条 市が支給する帳票等は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 水道使用量等のお知らせ（ハンディターミナル用）
- (2) 納付書
- (3) 督促状
- (4) 手書用納付書
- (5) 口座振替済通知書
- (6) 口座振替申込書
- (7) 開栓時投函用チラシ
- (8) 閉栓時投函用チラシ

- (9) 閉栓中エフ
- (10) 各種封筒
- (11) 水道メーターパッキン

- 2 前項に規定するもののほか必要が生じた場合は、市と受託者で協議して決める。
- 3 受託者は、支給品の引渡しを受けたときは、速やかに受領し、善良な管理義務をもって支給品を管理しなければならない。

(市の費用負担)

第21条 市が負担する費用は、次の各号に掲げるものであって、業務要求水準書記載事項を履行するために最低限必要なものとする。

- (1) 貸与品に係る保守管理委託料、消耗品費及び通信費
- (2) 業務履行上必要と市が判断した管理システム等の改修費用等
- (3) 業務に使用する文書等に係る費用（郵送費含む）
- (4) お客さまセンター事務所の光熱水費

- 2 前項に規定する費用以外は、市と受託者で協議して決める。

(受託者の費用負担)

第22条 受託者は、お客さまセンター（受託業務用車両7台の駐車料金を含む。）の賃借料として、年額300,000円（消費税及び地方消費税を除く）を市に支払う。

- 2 受託者は、豊岡市佐野浄水場の敷地を受託業務用車両以外の車両の駐車場として使用する場合は、1台につき月額3,000円（消費税及び地方消費税を除く）を市に支払う。
- 3 その他、業務の履行上必要なもののうち、市が貸与、支給及び費用負担するとしたもの以外は、すべて受託者の負担とする。

(印影の届出)

第23条 受託者は、使用する領収印の印影を、あらかじめ市に届け出なければならない。

(領収書の交付)

第24条 受託者は、公金を収納したときは、直ちに納付者に領収書を交付しなければならない。

(公金の管理の徹底)

第25条 収納した公金は、受託者の厳重な管理の下で保管しなければならない。

- 2 受託者は、公金を収納したときは、当該公金等をその内訳を示す書類を添えて、当該収納日のうちに、市の公営企業出納取扱金融機関又は公営企業収納取扱金融機関に預け入れなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、翌営業日に預け入れることができる。

(事務引継)

第26条 受託者は、業務の契約期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、市の指定する日までに、業務に関する一切の事務を、市又は市が指定する者に、書面及び口頭により引き継がなければならない。

(委託する業務)

第27条 業務の委託内容は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 窓口受付関連業務

① 各種異動業務

- ア 開栓申込の受付及び管理システムからの帳票出力
- イ 閉栓申込の受付及び管理システムからの帳票出力
- ウ 名義変更及び各種異動等の受付、管理システムへの入力及び入力チェック
- エ 給水装置所有者変更届の受付、管理システムへの入力及び入力チェック
- オ 口座振替申込書の受付、管理システムへの入力及び入力チェック
- カ 新設開栓申込書の管理システムへの入力及び入力チェック
- キ 検定満期水道メーター取替内容の管理システムへの入力及び入力チェック
- ク 故障水道メーター等取替内容の管理システムへの入力及び入力チェック
- ケ インターネットによる開閉栓受付システムの構築及び管理

② その他

- ア 苦情及び各種問合せの振り分け及び対応
- イ 納付書等各種文書返戻後の調査及び処理
- ウ 納付証明書の発行
- エ 納付書の再発行
- オ 受付内容の記録
- カ 電話受付
- キ その他窓口受付関連業務に関すること

(2) 水道メーター検針業務

① 水道メーター検針業務

- ア 検針日程の作成
- イ 検針データ及びSDカードの作成
- ウ 検針
- エ SDカードの読み込み及び検針結果各種チェックリストによる検針データの確認
- オ 未検針及び誤検針等の処理
- カ 検針結果等の記録
- キ 検針により発見した漏水の簡易な修繕
- ク その他水道メーター検針業務に関すること

(3) 開閉栓業務

- ア 開栓の現地作業、管理システムへの入力及び入力チェック
- イ 閉栓の現地作業、管理システムへの入力及び入力チェック
- ウ 開閉栓に伴う水道メーター設置、交換、撤去
- エ その他開閉栓業務に関すること

(4) 調定業務

① 調定

- ア 延滞金調定処理
- イ 一括調定更新処理
- ウ 月別調定集計表（年間トータル表）の出力及びバックアップ処理
- エ 各種チェックリストの出力及び確認

- オ 定例分納付書作成及び発送
- カ 定例分口座振替データの作成等
- キ 口座振替停止依頼
- ク 精算分納付書作成及び発送
- ケ 精算及び再振替分口座振替データの作成等
- コ 精算及び再振替分口座振替停止依頼
- サ 無届使用等随時調定の作成及びそれに伴う各種処理
- シ 漏水等による水量認定処理
- ス 随時口座振替依頼
- セ その他調定に関する事

② 報告

- ア 月末締め後の月別調定集計表（年間トータル表）の出力及びバックアップ処理
- イ 収納額及び調定異動等の報告
- ウ その他報告に関する事

(5) 収納業務（滞納整理業務を含む）

① 収納

- ア 窓口等における水道料金等の領収
- イ 過誤納金の還付及び充当処理
- ウ その他収納に関する事

② 消込

- ア 収納済通知書のバーコード読取による管理システムへの収納消込処理
- イ 口座振替済データによる管理システムへの収納消込処理
- ウ 口座振替不能分の後処理
- エ 口座振替済通知書の作成及び発送
- オ コンビニ収納速報及び確報データの受信及び管理システムへの収納消込処理
- カ その他消込に関する事

③ 滞納整理

- ア 督促状の作成及び発送
- イ 催告状の作成及び発送
- ウ 滞納者に対する電話催促及び訪問徴収等
- エ 閉栓分未収金の徴収
- オ 納付誓約書等の管理
- カ 管理システムへの交渉経過の記録
- キ その他滞納整理に関する事

④ 給水停止

- ア 給水停止対象者の抽出、通知書の発送及び通知後の対応
- イ 給水停止の執行及び解除
- ウ 給水停止執行後の職権閉栓処理及び現地調査
- エ その他給水停止に関する事

(6) 下水道使用料関連業務

- ア 下水道開始届等の管理システムへの入力及び入力チェック
- イ 私設メーターの管理システムへの入力及び入力チェック
- ウ 私設メーターの指示数報告受付
- エ 生活保護減免処理
- オ 排除汚水量認定
- カ 温泉加算入力
- キ 給水装置工事完成届の確認
- ク その他下水道使用料に関すること

(7) その他関連業務

- ア 災害発生時等の対応
- イ その他業務に関すること

(補則)

第28条 この仕様書に定めのない事項については、市と受託者で協議して定めるものとする。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、市の指示するところによる。