

## 「知立市水道事業料金徴収等包括委託業務」仕様書

### (目的)

第1条 この仕様書は、知立市水道事業（以下「甲」という。）が受注者（以下「乙」という。）へ委託する水道事業料金徴収等包括委託業務（以下「委託業務」という。）について適用する。

### (委託業務の範囲)

第2条 委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は、この仕様書及び（別紙1）に定める仕様に伴い執行するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定及び収納に関する業務
- (4) 滞納整理及び給水停止に関する業務
- (5) 開閉栓業務
- (6) 水道メーター出入庫管理業務及びシステム処理業務
- (7) 水道メーター取替に伴う事務（取替作業は除く）
- (8) その他の業務

### (法令の遵守)

第3条 乙は、委託業務の施行にあたっては、知立市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。

### (履行期間)

第4条 委託業務の契約期間は契約締結日から令和8年3月31日までとする。

### (対象地区及び事務)

第5条 本業務の対象地域は、知立市水道事業給水区域とし、事務は知立市役所上下水道部水道課内で行うものとする。

### (勤務日及び勤務時間)

第6条 本業務に従事する時間は次のとおりとする。

- (1) 知立市役所上下水道部水道課内で行う事務については、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、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1月3日までの日)は休日とする。

- (2) 検針業務については、原則として平日及び土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日の午前8時30分から午後5時15分までとし、年末年始(12月29日から翌年1月3日までの日)は休業日とする。
- (3) 滞納整理及び給水停止に関する業務については、給水停止を実施した日においては、原則として午後7時30分まで再開栓と料金徴収業務を行うものとする。
- (4) 土・日曜日、祝祭日及び年末年始(以下「休日等」という。)は、本業務により生じた不具合(誤閉栓等)について対応ができる体制を整えておくものとする。
- (5) 上記以外の時間で業務を行う場合は、甲と乙で協議するものとする。

#### (業務責任者の届出)

第7条 乙は、第2条に掲げるすべての業務について一切の管理監督を行う者(以下「業務責任者」という。)及び業務責任者を補佐する者(以下「副業務責任者」という。)を乙の正社員より選任し、業務責任者及び副業務責任者(以下「業務責任者等」という。)の経歴を添えて甲に届出るものとする。

なお、業務責任者は知立市上下水道部水道課内にて業務に従事するものとし、業務責任者が従事できない場合は、副業務責任者が代行し委託業務を履行する。

- (1) 業務責任者等はOA機器等に精通した者とする。
- (2) 業務責任者等は水道料金徴収業務の実務経験を3年以上有する者とする。
- (3) 業務責任者等は、知立市に常時配置し緊急時対応等に備えることとする。
- (4) 業務責任者等どちらかは給水装置工事主任技術者を配置することとする。

#### (業務責任者等の役割)

第8条 業務責任者等の役割は以下のとおりとする。

- (1) 業務責任者等は、本仕様書等に定められた事項を円滑に処理し、業務従事者の管理運営及び取締りをしなければならない。
- (2) 業務責任者等は、業務従事者への研修を行い、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。
- (3) 業務責任者等は必要に応じ甲の職員向けの研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に協力すること。

#### (危機管理)

第9条 乙は、万が一の業務事故等に備え、知立市までの移動時間が60分圏内の場所に支援拠点を置き緊急時の場合は迅速に対応を行うこと。

#### (制服の着用)

第10条 乙は、業務従事中に制服を着用しなければならない。

(証明書等の携行)

第11条 乙が使用者等を訪問するときは、委託業務証明書及び受託事業者身分証明書を常に携行しなければならない、また使用者等から証明書等の提示を求められたときは、これに応じるものとする。

(損害賠償義務)

第12条 乙は、本業務の履行に伴い、甲及び第三者に損害を与えた場合は、乙の責任によりこれを賠償しなければならない。

(現場訪問時の言動)

第13条 現場訪問時は以下の事項に留意すること。

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) この業務の施行に当たっては、態度及び言葉使いに十分に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。

(業務専念の義務)

第14条 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

(秘密の保持)

第15条 秘密の保持については以下の事項に留意すること。

- (1) 乙は、委託業務の施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) 乙は、電算システムに入力されている情報並びにこの契約を施行するために用いた資料及びその結果等について、甲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) 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、消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。

(個人情報の保護)

第16条 乙は、委託業務の施行に伴い、個人情報を取り扱うときは、知立市個人情報保護条例をはじめとする情報セキュリティ対策に関する各種規定を遵守しなければならない。

(委託業務に関する苦情処理等)

第17条 委託業務に関して乙に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、乙が自己の責任において解決するまで処理するものとする。

(金品等の収受の禁止)

第18条 乙は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者様から水道料金等の金品その他のものを収受してはならない。

(再委託の禁止)

第19条 乙は、業務委託の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面において甲の承諾を得たときにはこの限りではない。

(事故報告)

第20条 業務従事中に事故が発生した場合は、速やかに甲に報告しなければならない。

- (1) 乙は委託業務における身分証明書及び関係書類等を紛失又は棄損したときは、直ちにその旨を甲に届け出なければならない。
- (2) 貸与された機器及びシステムを故意又は過失により損傷させた場合は、乙の負担にて機器及びシステム業者と協議により修繕すること。

(業務状況報告会議の実施)

第21条 甲は、乙の業務内容、帳票、その他の事項について、毎月1回定期的に乙と報告会議を開催する。

(研修の実施)

第22条 乙は、業務従事者に対し、苦情及び事故の防止策としてお客様接遇、委託業務に関する専門知識及び水道関係法令の基礎知識等の研修を定期的に行わなければならない。

(業務の実施報告)

第23条 乙は、業務の状況、進捗等を報告するため必要に応じた日報、月報及び進捗報告書などを作成し適宜提出しなければならない。

(その他の報告)

第24条 乙は、以下の事項を発見したときは、速やかに甲に報告しなければならない。

- (1) 条例及び施行規定等に違反する行為
- (2) メーターの亡失、破損等
- (3) メーターボックス内及びメーターボックスより一次側(道路側)及び二次側(宅

内側)における漏水

(貸与)

第25条 甲は、乙に対して次のものを貸与する。詳細は(別紙2)に定める。

- (1) 本業務に必要な事務机、水道料金システム及びHT等
- (2) 本業務に必要な取扱説明書等

(甲の負担)

第26条 甲は、次のものを負担する。詳細は(別紙3)に定める。

- (1) 知立市役所上下水道部水道課内における光熱費及び固定電話及びファックス等通信費
- (2) 検針及び開閉栓業務に必要な案内文等

(乙の負担)

第27条 乙は次のものを負担する。詳細は、(別紙4)に定める。

- (1) 乙自ら使用する携帯電話、備品及び業務用の消耗品
- (2) 制服、雨具等
- (3) 車両、バイク、自転車等

(予定件数)

第28条 本業務委託の検針件数予定件数は、約212,000件(12カ月)及び開閉栓件数予定件数は、約12,000件(12カ月)

(災害等の応援)

第29条 災害、渇水等により甲から応援依頼を受けた場合は、乙は速やかに人員、車両等の応援体制を整え、甲の指示に従うこと。乙が行なう応援業務はおおむね次のとおりとする。

- (1) 応急給水活動
- (2) その他応急復旧に関すること

なお、乙は応援業務が終了したときは、書面により甲に出動人員、業務内容時間等を報告すること。また、本委託業務以外で応援業務に要した費用が発生した場合は、その費用負担について、報告を踏まえ甲乙協議のうえ定めるものとする。

(委託料)

第30条 知立市水道事業料金徴収等包括委託業務委託料(以下「委託料」という。)の請求及び支払いは、乙の請求に基づき月額払いとし、翌月に支払うものとする。

(契約終了後の措置)

第31条 知立市水道事業料金徴収等包括委託業務契約終了後の措置は次のとおりとする。

- (1) 乙は、業務を履行するにあたり、貸与品等、乙が収集若しくは作成した業務目的物等について、契約期間満了又は契約が解除されたときは、貸与品等の目録を添えて直ちに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときはその方法に従うものとする。
- (2) 乙は、契約期間満了又は契約が解除され、業務を他の者に引き継ぐときは業務内容及び業務の履行手順等について、綿密かつ円滑に引き継ぎするものとし、業務の停滞及び支障がないようにしなければならない。

(定めのない事項)

第32条 本仕様書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

(別紙 1)

## 業務に関する事項

### 1. 受付業務

乙は受付に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 開栓(使用開始)、転居精算・閉栓(使用中止)、使用者変更等の受付(電子申請含む)
- (2) 臨時給水の開始及び中止の処理
- (3) 窓口で水道料金等の収納受付及び処理
- (4) 使用者の申出により納入通知書の再発行
- (5) 給水証明・納付証明の受付を行い、各証明を発行
- (6) 口座振替の申請受付及びシステムへの入力作業
- (7) 使用者からの苦情、納付相談及び分納申請の受付及び処理
- (8) 漏水等による減免申請の受付及び処理、減免金額の算定、支払調書の作成
- (9) 水道に関する問い合わせの対応及び担当課への取次ぎ
- (10) 水道課への郵便物、FAX、各種書類の收受と各係への仕分け、郵便物のとりまとめとその発送、本業務に関連する郵便物、FAX、電子メールの対応
- (11) その他窓口、電話受付、電子申請受付に附帯する業務

### 2. 検針業務

- ・対象区域：知立市水道事業給水区域
- ・検針期間：原則毎月1日～10日
- ・検針地区：①偶数月検針地区  
②奇数月検針地区

乙は検針に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 毎月1日から検針を開始し、定められた検針期間内に検針を行う。
- (2) 各メーターの指針の読み取りハンディーターミナル(以下「HT という。」)への入力
- (3) HTより打ち出された「使用水量のお知らせ」を各使用者へ確実に配布。別途郵送等を要するものについては事務所に持ち帰った後発送
- (4) メーターパイロットによる漏水の確認
- (5) 遠隔検針盤の漏水マーク等の確認
- (6) 甲からの指示による再検針
- (7) 「使用水量のお知らせ」の入れ違い・入れ忘れによる再配布
- (8) 未検針処理(現地検針・折衝等)
- (9) 検針誤りによるお客様への対応

- (10) 漏水事故等による異常水量のお客様への連絡・報告
- (11) 異常水量及び苦情、問合せがあった場合の再検針
- (12) メーターの不進行及び破損等を発生した場合の報告
- (13) 知立市水道事業給水条例違反の発見及び報告
- (14) メーターBOX 周辺の環境整備（ゴミ、雑草の除去）
- (15) 親メーターと子メーターとの間で差水量が生じた場合の調査・報告
- (16) 検針データの作成及び HT へのデータ移行
- (17) 検針地区の管理及び検針順路の変更
- (18) 検針員の教育及び指導
- (19) 検針時における使用水量が著しく変動した場合のお客様への連絡・報告
- (20) 不正使用者等を発見した場合の報告
- (21) 水道メーターの異常等の報告（逆付け・故障・紛失・破損・市側の漏水・過少・過多・検針誤り等に基づき現地確認及び電話連絡等の処理対応）
- (22) 検針時におけるお客様の問い合わせに対する対応後の報告
- (23) 苦情・問い合わせがあった場合の現地調査（原因調査）
- (24) 屋内漏水の可能性がある場合の1次対応（空き家・留守宅の甲止水止め等）及び報告
- (25) 検針業務に関する苦情処理等の対応（営業時間外含む）に関しては必要に応じ別途協議
- (26) 乙の責任により HT が故障した際の対応は乙が責任を持って行うものとする。
- (27) 下水道を使用している学校のプール使用開始、使用終了後に検針を行い、下水道の使用水量の控除を行う（プール検針）
- (28) その他検針に附帯する業務

### 3. 調定及び収納に関する業務

乙は水道料金等の調定及び収納に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 検針データのチェック後、調定確定を行い甲が作成する調定伝票の参考となる帳票等を作成
- (2) 納入通知書の発注、データ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (3) 水量/口座振替済のお知らせの発注、データ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (4) 督促状の発注、データ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (5) 催告書の発注、データ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (6) 給水停止予告書の発注、データ作成、圧着、発送及び否発送分の抜き取り
- (7) 分納誓約者に対する納付書の作成と発送
- (8) 下水未請求者に対する納付書の作成と発送



- (9) 各金融機関から承認された口座振替依頼書により、システムに納付情報を入力
- (10) 口座振替依頼データを水道料金システムより抽出し、甲に提出
- (11) 受領した口座振替結果データを、水道料金システムへ取り込む
- (12) 受領したコンビニエンスストア収納データ（速報・確報）の取り込み及び消込
- (13) 誤検針、漏水減免等による調定に関する水道料金等の更正及び使用者への通知
- (14) 過誤納、誤検針等による水道料金等の還付、充当及び使用者等への通知
- (15) 不納欠損に係る資料の作成
- (16) その他調定及び収納に附帯する業務

#### 4. 滞納整理及び給水停止に関する業務

乙は滞納整理及び給水停止に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 水道料金等を納付しない者への対応、納付状況を日々監理記録し、滞納者資料の作成
- (2) 水道料金等が未納者に対し、督促状、催告書、給水停止予告書を適宜発送
- (3) 分納申請の受付及び諾否の決定をし、分納不履行の場合は電話、訪問等による納入の催促を行い、甲の決裁を受けたうえで、給水停止を実施
- (4) 未納の水道料金等を納入しないまま転居し、所在不明となった者を甲へ報告
- (5) 給水停止予告にて指定した納入期限までに未納の水道料金等を納入しなかった者に対し、甲の決裁を受けたうえで、給水停止を実施
- (6) 給水停止の際は、必ず給水装置場所に通知を送付すること。また、使用者の在宅状況を確認したうえで給水停止を行う。
- (7) 給水停止中の者が、給水停止給水停止解除に足る未納水道料金等を納付したことを確認した際は、速やかに給水停止を解除
- (8) 給水停止の実施及び解除は、原則として本委託業務の履行時間内のみの対応。ただし、緊急を要する場合は、その限りではない。
- (9) 給水停止後、一定期間給水停止が解除されない場合は事後調査を行い、不在、退去等が確認された場合、水道使用を職権で中止
- (10) 支払督促に関する事務を行う。
- (11) その他滞納整理及び給水停止に附帯する業務

#### 5. 開閉栓業務

乙は開閉栓に関する業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 「開始届」「中止届」及び「使用者変更届」により開閉栓を実施
- (2) メーター付近の漏水や止水栓不良、配管の老朽化等の理由で開閉栓業務が困難な場合は甲へ報告
- (3) 開閉栓時、パイロットが回転し、漏水及び蛇口の閉め忘れ等のおそれがある場

合は使用者へ連絡

- (4) 開栓するメーターが不明の場合は、使用者立会いのもと開栓
- (5) 開閉栓を行うメーター口径が40ミリ以上の場合は甲へ報告
- (6) 使用開始のお知らせ及び水道料金納入通知書等の投函
- (7) 開閉栓業務に係る日報及び月報統計資料の作成及び提出
- (8) 現地での作業結果をシステムへ入力
- (9) 開閉栓業務に際し、不具合が発生した場合、甲が委託する業者への修理依頼と精算伝票の作成と事務処理
- (10) その他開閉栓に附帯する業務

#### 6. 水道メーターの出入庫管理業務及びシステム処理業務

乙は水道メーターの出入庫管理及びシステム処理業務について、次のとおり履行すること。

- (1) 甲より渡される水道メーターに関する伝票（出入庫）に従い、甲が購入し市役所本庁舎敷地内倉庫に保管されている水道メーターの出入庫及びその在庫数の管理を行う
- (2) 在庫管理により、過不足が生じる場合には速やかに甲へ報告し、市役所本庁舎敷地内倉庫への水道メーターの補充、処分を依頼し、出入庫に支障のないようにする
- (3) 水道メーターの新設、改造、廃止等により生じるシステム処理を行う
- (4) 水道メーターの出入庫管理に関する統計の作成、報告
- (5) 公共下水道共用開始届等に従い、下水道使用料の賦課の設定、廃止等のシステム処理を行う
- (6) その他水道メーターの出入庫管理及びシステム処理業務に附帯する業務

#### 7. 水道メーター取替に伴う事務（取替作業は除く）

- (1) 交換対象メーターの抽出
- (2) 一斉交換対象メーターの使用者へのお知らせの作成及び発送
- (3) 交換済みメーター情報の入力とエラー修正
- (4) メーター交換業務に必要な資料等の作成
- (5) その他、メーター交換業務に関する附帯業務

#### 8. その他の業務

- (1) 本業務に関連する甲が必要とする統計及び各種資料の提供
- (2) 水道課が必要と判断して指示をする1.~7.までの業務に附帯する業務

(別紙2)

甲が貸与するもの

1. 上下水道料金システム (フューチャーイン製 W.ing)
  - ・ 端末機 . . . 6 台
  - ・ レーザープリンター . . . 1 台
  
2. 検針用備品
  - ・ ハンディーターミナル . . . 1 8 台
  - ・ 充電器及びバッテリー . . . 1 式
  - ・ 検針棒 . . . 1 6 本
  - ・ メーター設置場所 (集中検針盤など) の鍵 . . . 必要数
3. 事務スペース (机、椅子含む)
4. コピー機、シュレッダー (使用する場合は職員に依頼すること)
5. 固定電話回線及びファクシミリ (共有)

(別紙3)

甲が負担するもの

1. 郵便物等発送料及び封筒
2. レーザープリンター用トナー、カートリッジ
3. 検針時に投函する用紙（漏水のお知らせ、再検針のお知らせ、その他）
4. 各種帳票、確認リストなどの印刷に必要なコピー用紙
5. 甲が必要と認める帳票類
6. 甲が発行する文書
7. 執行場所（知立市上下水道部水道課）の家賃、建物維持管理費、光熱水費、清掃費、通信費
8. 業務用車両の駐車スペース（2台分）
9. ソフトウェアの保守費
10. ハードウェアの保守費

(別紙4)

乙が負担するもの

1. 印刷製本費

- ① HT用ロール紙
- ② 納付書類(納入通知書、督促状、催告書、給水停止予告書、振替済通知書 等)
- ③ 窓開き封筒
- ④ 給水開始届
- ⑤ 給水中止届
- ⑥ 検針用小封筒
- ⑦ その他、乙が必要とするもの

2. 一般事務用品

- ① 筆記用具
- ② 電卓
- ③ 住宅地図
- ④ ライト
- ⑤ ファイル
- ⑥ 社内用端末費
- ⑦ その他、乙が必要とするもの

3. 業務用車両

- ① 業務に使用する車両、バイク、自転車の調達に要する費用
- ② 車検及び定期点検整備に要する費用
- ③ 燃料費
- ④ 自動車損害保険料
- ⑤ 有料道路通行料金
- ⑥ その他業務用車両の調達及び維持に要する経費(公租公課含む)

4. 携帯電話の通信料

5. 損害保険料をはじめ、業務上発生する不測の事態を補完する各種保険料

6. 作業服、防寒着、雨具、帽子、手袋、名札等の被服費

7. 募集に伴う募集広告費

8. 甲が負担すべき経費を除き、その他業務の実施に要する費用