

三原市水道事業料金等関連業務委託仕様書

(適用範囲)

第1条 この仕様書は、三原市水道事業（以下「発注者」という。）が発注する三原市水道事業水道料金等関連業務（以下「本業務」という。）について適用する。

(目的)

第2条 本業務において、水道事業に関する経験と優れた能力を有する受注者を選定し、水道事業の安定運営と水道使用者等へのサービス向上を図るとともに、料金等業務全般の効率的な運営を行うことを目的とする。

(条件)

第3条 受注者は、本仕様書に定められた業務内容を十分理解のうえ、その業務を適正に遂行できる能力を有する従事者を配置し、業務が円滑に運営できるよう十分な人員を確保すること。また、発注者との協議や従事者への研修を定期的に行うことにより、各人の業務遂行能力の均一化と向上に努めること。

2 受注者は、地元の人材雇用に配慮しなければならない。

3 料金システム及び水道管理システム（マッピングシステム）は、原則、発注者の指定するシステムを使用すること。ただし、受注者が発注者の指定する以外のシステムを使用しようとする場合は、次の条件を満たすものであること。

- (1) 発注者の指定するシステムの情報を継承すること
- (2) 発注者の指定するシステムと同等以上の能力を有すること
- (3) 発注者の習熟期間等に配慮した導入スケジュールを示すこと
- (4) 受注者の都合により現行システムを変更する場合に係る導入費用、使用にかかる費用は受注者が負担し、発注者に納品すること

(業務実施区域)

第4条 本業務の実施区域は、三原市内全域及び発注者が指示する区域とする。

(業務場所)

第5条 業務の実施場所は、原則として広島県三原市西野五丁目14番1号に所在する三原市水道部庁舎（以下「庁舎」という。）とし、発注者の承認する形態で実施するものとする。

(業務内容)

第6条 発注者が受注者に委託する業務内容は、次の各号に定めるものとする。詳細については、「三原市水道事業料金等関連業務委託に関する業務説明（本仕様書5頁～11頁）」に明記する。

- (1) 電話・窓口業務
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓現地対応業務
- (4) 滞納整理業務（過年度・現年度）
- (5) 調定・請求・収納業務
- (6) メーター管理業務
- (7) 給水窓口業務

(契約期間)

第7条 本業務の契約期間は、業務委託契約締結日から令和8年3月31日までとする。

2 本業務の契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約とする。

このため、業務委託契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る支出予算が減額又は削除された場合には、発注者は、この契約を変更又は解除することができるものとする。

(準備期間)

第8条 業務委託契約締結日の翌営業日（発注者の翌営業日）から令和5年3月31日までを本業務の開

始に向けた準備期間とし、準備期間中に要する費用は全て受注者の負担とする。

(履行期間)

第9条 本業務の履行期間は、令和5年4月1日から令和8年3月31日までの3年間とする。

(業務時間)

第10条 業務時間は、次の各号に定めるものとする。

(1) 業務時間は、発注者の勤務時間に準ずることを原則とする。なお、発注者の勤務を行う日は、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1月3日までの日）を除く日とし、勤務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

(2) 受注者は、開閉栓及び滞納整理業務や遂行すべき業務が完了しない場合又は発注者の指示があった場合は、業務時間外であっても業務を行うものとする。

(3) 受注者は、業務時間外に庁舎内で業務を行う場合は、事前に発注者に通知するものとする。

(従事者)

第11条 受注者は、業務に従事する者を自らの責任において採用し、業務が円滑に運営できるよう十分な人員を配置しなければならない。

2 受注者は、業務において配置する従事者を次の各号に定める役職に選任し、従事者は、与えられた自らの役職に基づいて業務を遂行するものとする。

(1) 総括責任者（業務全般の統括・管理）

(2) 責任者補佐（業務全般の統括・管理の補佐）

(3) 事務従事者（各業務の主に事務を中心とする業務を担当）

(4) 現地調査員（各業務の主に現地対応を中心とする業務を担当）

(5) 検針員（主に現地検針業務を担当）

3 受注者は、履行期間開始時までには配置する従事者を決定し、発注者に届け出なければならない。また、履行期間開始後にやむを得ず変更が生じた場合についても、同様とする。

4 発注者は、従事者が業務の遂行に当たり著しく不適当と認められる場合は、受注者に対して、必要な措置を取るよう指示することができる。

(総括責任者等)

第12条 総括責任者及び責任者補佐は、本業務の内容全般を十分理解し、業務実施区域の地理や事情に精通したうえで、業務の安定的な遂行や従事者への指示・指導・管理及び発注者との業務における総合調整を図るものとする。

- 2 総括責任者は、3年以上の料金等関連業務全般における実務経験を有するものを配置しなければならない。
- 3 事務従事者は、1年以上の料金等関連業務全般における実務経験を有するものを1名以上配置しなければならない。その他の従事者においては、準備期間中に十分な教育・指導を行うものとする。
- 4 本業務の現場調査を実施するに当たって、給水装置及び水道施設の維持管理に精通した人員を1名以上配置しなければならない。

(法令の遵守)

第13条 受注者は、業務の遂行に当たり、水道法（昭和32年法律第177号）及び関係法令並びに三原市水道事業給水条例（平成17年三原市条例第255号。以下「給水条例」という。）及び関係規程等を遵守しなければならない。

(個人情報の保護)

第14条 受注者は、業務の遂行に当たり、三原市個人情報保護条例を遵守し、個人情報の取扱いについても細心の注意を払わなければならない。

- 2 受注者は、業務中に知り得た個人情報は、契約期間中及び契約期間終了後も一切他に漏らしてはならない。
- 3 受注者は、個人情報を含む帳票やデータ等を業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- 4 従事者は、個人情報を含む帳票等の管理に細心の注意を払い、紛失や盗難の防止に努めるとともに、不要となった帳票類等を裁断等再生不可能な方法により速やかに破棄しなければならない。

(制服の着用)

第15条 受注者は、従事者全員に統一的な制服を支給し、発注者から貸与される名札とともに業務遂行時の着用を義務付けなければならない。

(身分証明書)

第16条 発注者は、受注者からの申請により、業務に従事するものであることの身分証明書（以下「受注者証」という。）に有効期限を記して作成し、従事者全員に交付するものとする。

- 2 従事者は、業務中に常時受注者証を携帯し、水道使用者等から求めがあった場合は、速やかにこれを提示しなければならない。
- 3 受注者は、従事者が受注者証を紛失した場合は、速やかに発注者に報告し、指示を仰がなければならない。
- 4 受注者は、受注者証の有効期限が満了したとき及び従事者が有効期限内に業務に従事しなくなった場合は、速やかに受注者証を発注者に返還しなければならない。

(利用許可等)

第17条 発注者は、受注者に対して、業務を遂行するうえで必要とされるものについて、利用許可又は支給するとともに、その経費を負担するものとする。詳細については、「三原市水道事業料金等関連業務委託に関する業務説明（本仕様書5頁～11頁）」に明記する。

- 2 受注者は、発注者より貸与されたものについて、適正に管理するとともに、その責任を負うものとする。

(業務報告)

第18条 受注者が発注者に行う業務報告は、次の各号に定めるものとする。なお、各種報告書類は、

改善案及び効率化において、発注者の承諾を得て変更又は省略できることとする。

- (1) 従事者報告書（年度当初及び変更時）
- (2) 業務日報（毎営業日）
- (3) 業務月報（毎月）
- (4) 問合せ等対応報告書（随時）

（協議等）

第19条 受注者は、業務上発生した問題点を整理し、必要に応じて発注者と随時協議を行い、対応方針や改善点を定めて、業務の安定運営を図らなければならない。

2 受注者は、業務に係る従事者への研修を定期的に行い、各従事者の業務遂行能力の均一化と向上に努めなければならない。

（留意事項）

第20条 受注者及び従事者が、業務の遂行に当たり、特に留意すべき事項は、次の各号に定めるものとする。

- (1) 受注者は、労働関係法令を遵守するとともに、従事者の健康管理に十分配慮するものとする。
- (2) 受注者は、事務所等を常に良好な状態に保全するとともに、業務の安全管理に努め、労働災害の防止に努めなければならない。
- (3) 受注者は、発注者に対する市民の信頼確保を常に念頭において、業務を遂行しなければならない。
- (4) 受注者は、業務時間外における緊急の開栓等の業務に備え、当番制等による対応体制を構築するとともに、緊急連絡網を準備し、発注者に報告しなければならない。
- (5) 従事者は、水道使用者等に対しての接遇及び言動に十分配慮し、市民サービスの低下を防ぐとともに、相手方に不快の念を与えないよう留意しなければならない。
- (6) 従事者は、水道使用者宅への夜間及び早朝の訪問及び架電について、相手の了解や指定がない限り、常識を超える時刻を避けるよう細心の注意を払うものとする。
- (7) 従事者は、業務に伴い発生する使用者等からの苦情等について速やかに対応するとともに、必要に応じて現地対応や調査を行い、その結果を発注者に報告しなければならない。

（使用機器検査）

第21条 受注者は、業務で使用する機器を十分管理し、日々点検整備を行うこととする。

2 受注者は、前項に係る機器の一覧を発注者に提出するものとする。

（賠償責任）

第22条 受注者は、業務の遂行に当たり、自己の責に帰する理由により発注者及び第三者に損害を与えた場合は、そのすべての責任を負わなければならない。

（業務の引継ぎ）

第23条 本業務の契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、本業務を速やかに発注者及び発注者の指定する者に引継がなければならない。

（疑義の解決）

第24条 この仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項で必要がある場合は、双方が協議して定めるものとする。

三原市水道事業料金等関連業務委託に関する業務説明

1 電話・窓口業務

(1) 電話対応（水道部代表電話，料金係直通及び内線電話）

- ア 電話受付及び担当又は他係への取次ぎ
- イ 水道料金等に係る問い合わせに関する対応
- ウ 開栓の届出に関する受付
- エ 閉栓の届出に関する受付
- オ 使用者名・送付先変更等異動の届出に関する受付
- カ 検針業務に係る問い合わせに関する対応
- キ 滞納整理業務に係る問い合わせに関する対応
- ク 調定・請求業務に係る問い合わせに関する対応

(2) 窓口対応

- ア 来庁者の受付及び担当又は他係への案内
- イ 料金業務に関する来庁者への対応
- ウ 水道料金等の受領
- エ 各種手数料等の受領補助
- オ 各種証明書等の問い合わせに関する対応
- カ 納付書再発行

(3) 情報処理業務

- ア 開始及び中止，その他各種情報の料金システムへの入力
- イ 料金業務に係る問い合わせ等への対応及び料金システムへの対応履歴の入力
- ウ 営業時間外における料金業務に関する事務従事者間の引継ぎ対応
- エ 業務日報による件数等の発注者への報告

(4) 異動入力業務

- ア 異動受付分の収受
- イ 使用者名に関する料金システムへの変更入力
- ウ 送付先住所・氏名等に関する料金システムへの変更入力
- エ 納付方法（口座引継含む）に関する料金システムへの変更入力
- オ 水栓変更，メーター交換及び撤去に関する料金システムへの入力
- カ その他使用者情報に関する料金システムへの変更入力

(5) その他必要に応じて発注者が指示した事項

2 検針業務

(1) 検針準備

- ア 検針用ハンディーターミナル（以下「HT」という。）等の整備点検及び管理
- イ 新設水栓登録・新規検針分，水道情報システムによる場所確認・資料作成
- ウ 検針番号の登録・変更処理

(2) 検針前処理

- ア 新設・開閉栓・異動に関する料金システムへの入力
- イ 収納（口座振替分）に関する消込処理の完了確認
- ウ 料金システムでの検針対象データ・検針対象一覧表の作成

(3) 検針データの送信等

- ア 料金システムから検針用H T等への検針データ送信
- イ データ送信済検針用H T等を各検針員へ手交
- ウ 各検針員への新規検針分等に係る注意事項・特記事項の伝達

(4) 検針員による現地検針

- ア 検針用H T等による現地検針（閉栓中メーターも含む）
 - メーター指示数計測，漏水の有無確認，検針票の投函，検針用H T等への入力
- イ 異常水量分（漏水の疑い・水量の増減・無届使用・無届退去等）における水道使用者への通知・聴取調査又は不在時の検針連絡メモ投函
- ウ 必要に応じて，現地調査・聴取・開閉栓届の提出催告等
- エ 発注者が指示する各種案内チラシの投函
- オ 久井工業団地専用水道の検針

(5) 検針データ受信等

- ア 検針済検針用H T等（自動検針を含む）から料金システムへの検針データ受信
- イ 検針結果・異常水量一覧表等による検針員のヒアリング
- ウ 必要に応じて，再検針調査票作成及び料金システムへの対応履歴入力

(6) 検針結果

- ア 検針結果郵送
 - (ア) 検針結果郵送分の作成及び発送
 - (イ) 検針結果郵送分の管理及び異動処理
- イ 検針結果確認
 - (ア) 検針結果データによる検針分の全件チェック
 - (イ) 必要に応じて，再検針調査

(7) 再調査

- ア 現地調査員による再調査
 - (ア) 漏水の有無に関する現地調査，水道使用者への結果報告，宅内漏水の簡易調査（漏水探知機等使用）
 - (イ) 異常水量分の現地調査，水道使用者への聴取調査
 - (ウ) 無届使用分の指示数再確認，給水停止及び現地調査
 - (エ) 未検針分の難検針対応
 - (オ) 必要に応じて，料金システムへの対応履歴入力
- イ 水量認定処理
 - (ア) 検針不能による認定処理（屋内メーター等）
 - (イ) その他の認定処理（指示数計測誤り等）

(8) その他必要に応じて発注者が指示した事項

3 開閉栓現地対応業務

(1) 現地対応準備

- ア 開閉栓受付分の対応日ごとの仕訳及び管理
- イ 水道情報システムによる場所・メーター位置等の確認

(2) 開栓現地対応

- ア 通常開栓
- イ 営業時間外の開栓

(3) 閉栓現地対応

- ア 通常閉栓
- イ 閉栓精算分料金等の現地精算を伴う閉栓（時間外対応含む）
- ウ 精算通知書類の作成
- ※必要に応じてキャップ止めを利用

(4) その他必要に応じて発注者が指示した事項

4 滞納整理業務

(1) 滞納整理準備

- ア 対象者の振り分け：対応不可，給水停止中，分納誓約，新規滞納等，料金システムによる登録
- イ 滞納整理データの作成
- ウ 対象者の収納消込情報によるデータの更新

(2) 郵送による催告

- ア 給水停止最終通告書の作成及び発送
- イ 料金システムへの対応履歴入力

(3) 訪問による催告

- ア 各種催告文書を持参のうえ訪問活動
- イ 在宅者への催告及び納付約束・納付相談
- ウ 不在者への催告文書投函
- エ 必要に応じて現地調査・聴取
- オ 料金システムへの対応履歴入力

(4) 電話による催告

- ア 電話による催告及び納付約束・納付相談
- イ 料金システムへの対応履歴入力

(5) 給水停止

- ア 対象者の給水停止予定日の決定及び給水停止最終通告書による通知
- イ 現地給水停止執行（給水停止執行の通知及び執行）
- ウ 料金システムへの対応履歴入力

※現在，３か月分以上の滞納者及び支払誓約不履行者の全件に対して行っている。

(6) 給水停止解除

- ア 給水停止執行後の納付済対象者に対する解除

イ 給水停止執行後の納付誓約及び対象者に対する解除

ウ 料金システムへの対応履歴入力

(7) 納付誓約等

ア 毎月分割納付等文書による納付誓約

イ 毎月分割納付等面談による納付約束

ウ 生活困窮者等に対する納付相談

エ 納付誓約等の履行状況管理

オ 料金システムへの対応履歴入力

(8) その他

ア 業務日報等による滞納整理業務の進捗状況等報告

イ 滞納整理データの分析及び分析結果報告

ウ 高額又は特別対応対象者への取組み

エ 発注者への住民基本台帳等調査依頼

オ 料金等受領用つり銭の準備及び管理

カ 既存の未納者への取組み

(9) その他必要に応じて発注者が指示した事項

5 調定・請求・収納業務

(1) 調定業務

ア 料金システムの月次調定確定処理

イ 決算対照表（調定・収入の累積額）出力

(2) 請求業務

ア 納入通知書等データ作成並びにデータ送信

イ 口座振替（再振替含む）データ作成及び送信

ウ 督促、催告等データ作成及び送信

エ 精算通知書の作成及び送付

オ 納入通知書、督促状、催告書の抜き取り作業及び送付

(3) 収納業務

収納金データの読込並びに受信及び料金システム消込作業（納入通知書収納、口座振替収納、コンビニ収納（スマートフォン決済による収納を含む））

6 メーター管理業務

(1) 入出庫管理

ア 入出庫及び在庫

イ 購入必要数量の調査

ウ 不用品売却個数の管理等

(2) 検満取替の管理

ア 検満取替計画書及び取替指示書の作成

イ 取替業務委託事業者とのメーター受け渡し

- ウ 取替業務委託事業者及び使用者からの問い合わせ対応
- エ 取替業務委託事業者への交換日程調整補助
- (3) その他
 - ア 料金システムへの入力
 - イ 他部署等関係機関への提出資料作成
 - ウ その他必要に応じて発注者が指示した事項

7 給水窓口業務

(1) 給水装置工事申請対応

給水装置工事の申込受付, 申込取消書, 撤去工事申込書, 手数料徴収

- ア 工事場所, 申込者情報, 指定給水装置工事事業者情報の確認
- イ 給水工事の内容確認及び添付書類確認
- ウ 公図・謄本(指定給水装置工事事業者から提出されたもの)の確認
- エ 工事種別の確認
- オ 分岐取出し工事の確認(口径・経過年数)
- カ 工事に関する条件の確認(同意書・所有者変更・誓約書)
- キ 各種手数料の徴収確認
- ク メーター交付
- ケ 中止開始届の授受

(2) 埋設管調査者等の対応

- ア 埋設管調査に係るマッピング情報の案内, 委任状による給水台帳検索及び集計
- イ 給水装置図面等の写しの交付及び手数料の徴収

(3) 事前協議申請対応

- ア 地下埋設物占有者間協議書, 宅地内漏水修繕工事報告書など協議書等の受付及び内容確認
- イ 水道法, 給水条例等関係法令及び各種規定等との照合
- ウ 事前調査委, 給水方式, 流量計算, 給水管口径, 施工方法, 占用等確認
- エ 加入金, 手数料等の決定, 料金システムとの照合
- オ その他必要書類の確認及び手続き案内

(4) 占用等審査及び受付

申請書類, 道路占用許可申請書類の受領及び精査

(5) 廃止及び所有者に関する受付

給水装置廃止届, 給水装置所有者変更届の確認及び書類管理

(6) 給水装置工事の竣工検査受付

検査手数料納入通知書の作成及び提出書類の確認, 検査日程の調整

(7) 給水装置工事検査業務

工事検査の実施及び検査表の記入, チェック及び竣工図の確認と指導

(8) 指定給水装置工事事業者に係る業務

申請書類の審査

(9) システム入力業務

受付から完成までの給水装置施工情報（データ）入力

(10) 電話対応等

ア 電話受付及び担当又は他係への取り次ぎ

イ 漏水・濁水等の通報及び各種問い合わせの対応

(11) その他業務

ア 他部署への提出資料作成

イ その他必要に応じて発注者が指示した事項

8 発注者が受注者に対して貸与するもの（令和5年度予定）

(1) 執務場所（33.6㎡）

(2) 業務用机・椅子（13セット）

(3) 書庫用ロッカー（6個）

(4) 控室（12.8㎡）及び3人用ロッカー（2個）

(5) 電話機（11台）

(6) 料金システム用クライアント端末機（11台）

(7) 料金システム用単票プリンター（1台）

(8) 現地徴収用領収印（5個）

(9) 閉栓キャップ（300個）、閉栓キャップキー（5個）

9 発注者が受注者に対して共用として利用を許可するもの（令和5年度予定）

(1) 料金システム用クライアント端末機（料金係4台）

(2) 料金システム用単票プリンター（料金係1台）

(3) 料金システム用バーコード読取機（料金係1台）

(4) 水道施設情報管理システム用クライアント端末（料金係1台、維持給水係1台）

(5) ファクシミリ（水道部1台）

(6) コピー機（水道部2台）

(7) シュレッダー（水道部1台）

(8) レジスター（1台）

(9) 窓口收受用領収印（料金係1個）

(10) 談話室

(11) 駐車場

10 発注者が受注者に支給するもの

(1) 現地徴収用領収書

(2) 納付書等各種ハガキ

(3) 口座振替依頼書

(4) 水道使用開始届・中止届

(5) 各種封筒

11 発注者が経費を負担するもの

- (1) 光熱水費：電気料，水道料
- (2) 通信費：電話，ファックス等の通信に係る経費（貸与分・共用分のみ，従事者間の携帯電話は除く）
- (3) 郵送料：納付書，催告書等，業務上必要とされる郵送に係る経費
- (4) 手数料：口座振替，コンビニ収納等，業務上必要とされる手数料に係る経費
- (5) 印刷費：納付書，封筒等，業務上必要とされる印刷に係る経費
- (6) 保守費：システム等の機器保守に係る経費（検針用機器除く）
- (7) 消耗品：業務上必要とされる機器の消耗品に係る経費

12 受注者が経費を負担するもの

- (1) 現場事務所，業務机，椅子，ロッカー等
- (2) 従事者用制服
- (3) 従事者用携帯電話，専用固定電話
- (4) 受注者用業務車両
- (5) 車両経費，ガソリン等燃料費，交通費，保険料等
- (6) 事務用品
- (7) 現地対応業務用工具類
- (8) 業務開始準備期間における全経費
- (9) 料金システム用H T等の検針用機器及び関連機器
- (10) その他検針に必要な消耗品

13 その他

必要に応じて，発注者と受注者が協議のうえ決定する。

仕 様 書 特 記 事 項

- 1 三原市水道事業は、令和5年4月1日から広島県水道広域連合企業団（以下「企業団」という。）による事業運営を開始し、本業務に関する全ての権利及び義務は、同日をもって企業団へ承継されるため、根拠条例等についても企業団の条例等が適用されることとなります。

また、このことに伴い、本仕様書に記載する業務及び執務の運用等について契約後に変更する場合があります。

- 2 令和5年度中に新たな料金システムの調達を行う予定（現行システムからの切替時期は未定）であり、契約期間中において、現行システム並びに新規料金システムの操作等の習熟が必要となります。

また、検針データの授受において、検針システムの改修が必要となる場合があります。

- 3 令和5年10月から適格請求書等保存方式（インボイス制度）が適用されることに伴い、適用開始までに検針票の記載内容（レイアウトを含む）を変更します。

既に対応済みの場合は提案書にその旨を記載し、対応内容を確認できるようにしてください。