

# 瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託仕様書

## 1 目的

この仕様書は、瀬戸市（以下「委託者」という。）が委託する「瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託」（以下「本業務」という。）の履行について実施方法、業務委託の内容、施行方法等その他必要な事項を定めるものとする。

## 2 委託業務の概要

### (1) 業務委託名称

瀬戸市水道業務受付窓口・料金徴収等業務委託

### (2) 履行場所

瀬戸市役所及び瀬戸市全域

ただし、受付窓口等の事務所は委託者が指定する場所において業務を行うものとする。

### (3) 契約期間

契約期間 契約締結日から令和12年3月31日

履行期間 令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

契約締結日から、令和7年3月31日までの期間は、業務準備期間とし、その準備を行うものとする。

### (4) 業務時間

平日（瀬戸市の休日を定める条例に規定する市の休日を除く。）8時30分から17時15分までとする。ただし、時間外であっても緊急等により必要がある業務については、待機者を置き窓口を開設する等柔軟に対応するものとする。

### (5) 時間外勤務

業務の処理状況に応じて時間外や休業日において、業務を行う場合は委託者の許可を得たうえ、業務責任者の十分な管理のもとで行うこと。

### (6) 委託業務規模

委託業務規模は、別紙「業務実績一覧」のとおりとする。

## 3 基本遵守事項

受託者は、本業務の実施にあたり、次の各項目に掲げる事項を遵守しなければならない。

### (1) 法令等の遵守

水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報情報の保護に関する法律、瀬戸市水道事業給水条例、瀬戸市水道事業

会計規程及びその他関係法令等を遵守しなければならない。

(2) 接遇

受託者は、常に迅速親切丁寧を基本として、使用者等に対し、態度や言葉遣いに注意し不快感、不信感を与えないよう努めなければならない。

(3) 収納金の管理

本業務により収納した水道料金（下水道使用料を含む。以下同じ。）、加入分担金、手数料等（証券等を含む。）は、委託者に納入するまでの間、受託者が厳重に管理をしなければならない。収納した現金及び帳票等の紛失事故等があった場合は、全て受託者が責任を負うものとする。

(4) 守秘義務

本業務の履行に際し知り得た個人情報及びその他あらゆる事項を第三者に開示、漏洩、又は目的外に利用してはならない。本業務完了もしくは中止、または業務委託契約が解除された後も同様とする。

(5) 個人情報保護

本業務の実施に際し個人情報の処置等を行う場合は、個人情報の保護に関する法律を順守すること。

業務外へのネットワーク接続、データの持ち出し、指定した使用機器（委託者が許可した受託者側の機器を含む。）以外での処理、その他情報の漏えいの恐れがある行為は行ってはならない。

委託者は、受託者に対して必要があると認めるときは、受託者の個人情報保護に関する取扱い等について検査を行うことができる。

(6) 再委託の禁止

受託者は、委託者の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(7) 事務改善努力

本業務の継続的なサービスレベルの維持向上を図るため、受託者は常時業務実施状況を把握し、課題の把握改善に取り組み、業務を効率効果的に実施するものとする。

(8) 事故の対応

本業務において盗難、紛失、交通事故、開閉栓作業時、給水停止解除等による水漏れ事故等が発生した場合は、受託者の責任において必要な措置を講じるとともに、委託者に速やかに事故報告書を提出すること。

(9) 苦情等の対応

本業務の実施中に発生した苦情または業務上のトラブルは、受託者の責任において対処するとともに、軽微な苦情等を除いて経過詳細を速やかに委託者に報告しなければならない。

#### (10) 業務実績報告等

- ① 受託者は、毎月10日までに前月分の業務実績報告書を委託者に提出し、確認を受けなければならない。
- ② 委託者が特に必要であると認められるときは、受託者の実施状況について前項以外に報告を求め、又は実施状況について検査を行うことができるものとし、受託者は速やかにこれに応じるものとする。

### 4 事務従事者

#### (1) 業務責任者等の配置

受託者は、業務を円滑に遂行できるよう経験者等必要な人員を配置するとともに、本業務の業務責任者、責任者の代理となる者、給水装置工事主任技術者を配置しなければならない。また、このうち1名は委託者が導入している水道料金システム、企業会計システム、住民情報システム及びマッピングシステム等OA機器を操作できる者とする。

業務責任者は、5年以上の実務経験を有するものとし、仕様書に基づいた業務運営の管理を行うこと。

水道料金等徴収業務及び給水装置等の窓口業務の従事者は、2年以上の経験を有する者を含むものとする。

また、工事の申請等受付の従事者には、上水道管路設計の審査ができる者を含むものとする。

委託者は業務運営について協議が必要な場合は、業務責任者を行うこと。

#### (2) 業務責任者等の届出

受託者は、本業務の遂行にあたり、委託業務従事者名簿（実務経験を明記すること。）及び緊急時連絡体制表を作成し、委託業務開始前に委託者に提出するものとする。また委託期間中、従事者等に異動があったときも同様とする。

受託者は、届け出た以外の者を、委託者の承諾を得ないで業務に従事させてはならない。

#### (3) 従事者の異動措置

委託者は、業務責任者及び従事者について、業務の遂行上著しく不相当と認めるときは、受託者に対して理由を付して異動を求めることができるものとする。

#### (4) 現金取扱者の指定

受託者は、委託業務履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、委託者に届け出ること。

#### (5) 従事者教育

受託者は、本業務を効果的に実施できるようマニュアル及び手順書を作

成・更新し、また、従事者に対して教育計画、教育研修を準備し、常日頃から従事者の資質向上に努めなければならない。

#### (6) 業務委託従事者証

- ① 受託者は、本業務の従事者全員の顔写真付従事者証を作成し、委託者の承認を受けるものとする。
- ② 承認従事者証は、有効期限が到来したとき、従事者が離職したときに速やかに委託者に返却するものとする。
- ③ 業務中、業務にふさわしい装いの制服を着衣し、名札を見やすい位置に着用し、使用者等から承認従事者証の提示を求められたときは速やかにこれを提示しなければならない。

### 5 委託業務の内容

本業務の実施にあたっては、委託者の水道料金体系（基本料金と超過料金の徴収対象月の不一致など）及び以下の業務主旨・内容を十分理解したうえでこれに臨むものとし、各業務の具体的手法は受託者が自らのノウハウを最大限活用した提案により主体的に行うものとする。

また、今後、業務に関し新たな手法（自治体窓口 DX など）が導入される場合は、委託者と協力し取り組むものとする。

#### (1) 受付窓口業務

- ① 水道の開始、中止の受付
- ② 使用者変更の受付
- ③ 権利移転、廃止届の受付
- ④ 漏水減免の受付
- ⑤ 口座振替依頼の受付
- ⑥ 納入証明書の受付
- ⑦ インボイス再発行の受付
- ⑧ 未届使用の対応処理
- ⑨ 各受付に関する案内、相談、電算入力、精算、交付、再発行、認定等  
関連作業
- ⑩ 水道料金に係る各種相談、問い合わせ、苦情の受付と対応
- ⑪ 水道課代表電話の取り次ぎ業務
- ⑫ メーター取替伝票の並べ替え、保存及び入力関係業務
- ⑬ 受付業務等（各種受付件数、入力件数等）に関する月計、年計の作業  
集計表の作成及び提出
- ⑭ 当初納付書、督促状、催告状の印刷及びシーリング
- ⑮ 受付処理等に伴う書類整理保管及び委託者への引継業務
- ⑯ その他受付窓口業務等に伴う関連必要業務

(2) 開閉栓業務

- ① 水道の開始・中止に伴う開閉栓、検針作業
- ② ①に伴う満期・不動・破損水道メーター等の交換（ケレップ・パッキン（委託者支給）交換を含む）及び電算入力作業（年度内に検満を迎えるものを含む）
- ③ 口座振替依頼書、水道料金案内書等の書類配付
- ④ 開閉栓業務（件数等）に関する月計、年計の作業集計表の作成及び提出
- ⑤ その他開閉栓業務に伴う関連必要業務

(3) 水道料金等の収納に関する業務

- ① 窓口、訪問等による水道料金の収納業務
- ② 水道料金滞納者に対する未収金回収業務（現状の収納率達成及びさらなる収納率向上に努めること）
- ③ 加入分担金、手数料等の水道料金以外の料金收受
- ④ 収納代行業者からのデータ受信及び水道料金システム、企業会計システムへの反映
- ⑤ 金融機関からのデータ受信及び水道料金システム、企業会計システムへの反映
- ⑥ 加入分担金の企業会計システム消込入力
- ⑦ 納入通知書等未着分（水道使用水量・料金のお知らせ含む）の現地調査、直接投函及び送付先変更
- ⑧ 収納に関する諸帳簿類の作成
- ⑨ 滞納整理の交渉等の記録及び管理（水道料金システムの機能を使用していないため管理する手法を用意すること）
- ⑩ 還付・充当の処理並びに連絡票の作成及び提出
- ⑪ 収納結果報告書の月計、年計等の作成及び提出
- ⑫ その他収納業務に伴う関連必要業務
- ⑬ 料金改定に伴う案内、チラシ作成及び配布

(4) 給水停止、職権中止処分の執行（月1回以上）

- ① 給水停止対象者抽出業務
- ② 給水停止事前通告（原則2回以上）業務
- ③ 給水停止処分の実施及び解除業務
- ④ 本人死亡や未届転居者等の職権中止処分の実施
- ⑤ 滞納常習者への回収対応業務（納付誓約書）
- ⑥ 停止処分に係る個別記録及び委託者への事前事後成果報告
- ⑦ 停水執行に係る年計等の作成及び提出
- ⑧ その他給水停止に伴う関連必要業務

(5) 水道メーターの検針業務

- ① 年6回奇数月のメーター検針（下水道単独検針も含む）と検針票の配付
- ② 水道料金システムへの検針データ反映、確認及び修正に関する業務
- ③ 検針不能メーターの水量認定業務
- ④ 破損、不動水道メーター等の交換撤去及び電算入力作業
- ⑤ 異常使用者への声掛け、通報、職権中止処置
- ⑥ 每期検針後に検針件数報告書の作成及び提出
- ⑦ その他検針業務に伴う関連必要業務

(6) 現地調査業務

- ① 検満を迎える遠隔メーター（集合住宅及び大口径）の現地調査及び報告書の作成
- ② その他必要に応じてメーターの現地調査

(7) 水道給水施設窓口業務

- ① 給水に関する各種相談、問い合わせ、苦情の窓口・電話受付と対応
- ② 給水装置工事申込申請に関する問い合わせ対応
- ③ 給水装置工事申込申請に伴う占用協議に関する問い合わせ対応
- ④ 給水区域・給水設備に関する問い合わせ対応
- ⑤ 指定給水装置工事事業者の指定申請受付に関する問い合わせ対応
- ⑥ 配水・給水管の漏水修繕等受付対応
- ⑦ 各種窓口業務件数等に関する月計、年計の集計表の作成及び提出
- ⑧ その他水道給水施設窓口業務に伴う関連必要業務

(8) 給水装置工事申請等受付業務

- ① 給水装置工事申請事前審査、受付
- ② 給水装置工事申込受付簿、給水装置工事箇所一覧表の記入
- ③ 加入分担金、手数料等の納入通知書作成
- ④ 中間、竣工検査準備業務
- ⑤ 加入分担金等の入金確認処理
- ⑥ 給水工事台帳図面管理業務
- ⑦ 給水装置工事申請の承認に係る電算入力作業
- ⑧ 給水図面入力業務に関する月計、年計の作業集計表の作成及び提出
- ⑨ その他給水装置工事申請受付業務に伴う関連必要業務

(9) 一部負担工事<sup>(※1)</sup>、受託工事<sup>(※2)</sup>の申請等受付業務

- ① 一部負担工事、受託工事の申請書類事前審査、受付（申請書、申請書に添付する図面の事前審査、受付）
- ② 一部負担工事、受託工事申請受付簿の記入
- ③ 手数料等の納入通知書作成及び入金確認処理

- ④ 一部負担工事、受託工事の設計用数量書作成
- ⑤ 工事書類の審査、受付
  - ア 工事着手前に提出が必要な書類一式の審査、受付（着手届、下請負届、工事施工計画書等）
  - イ 工事完了に伴い提出が必要な書類一式の審査、受付（完了届、完了書類報告書、完了写真等）
- ⑥ 審査、受付業務に係る電算入力作業
- ⑦ 一部負担工事、受託工事の審査、受付業務に関する月計、年計の作業集計表の作成及び提出
- ⑧ その他一部負担工事、受託工事書類審査、受付業務に伴う関連必要業務

※1）一部負担工事とは、給水区域内の水道本管未布設地区において、給水引込申請を受けた時周辺の水道本管から申請地まで要望者が新規布設する給水管の延長が15mを超える場合に、その工事費の一部を委託者が負担する工事のことである。事務手続きの概要は、要望者から一部負担工事の申請書（水道管施工図面の添付あり）を受付け、書類の審査、要望者分の負担金納入確認をした後、委託者が申請の図面を基に設計、工事発注を行い、工事着手から完了までに必要な工事書類の審査、受付を行う。

※2）受託工事とは、宅地開発等により各宅地への新規給水引込みをするため水道本管を事業者負担で開発等区域内へ新設施工する場合や新規の給水量増加により既設水道本管の能力を超えるため既設水道本管口径の増径の必要が生じ、増径工事を行う工事のことである。事務手続きの概要は、開発事業者から委任を受けた水道業者から受託工事の申請書（水道管施工図面の添付あり）を受付け、書類の審査、設計・監督費（委託者が提出された申請書の図面を基に、標準工事額を算出し、その額に一定の率を乗じて得られた額）の納入確認をした後、事業者の行う工事の着手から完了までに必要な工事書類の審査、受付を行う。

(10) 給水装置工事申込申請に伴う占有協議書受付業務

（給水装置工事申込申請に占有協議が必要な場合の業務）

- ① 申請書類事前審査
- ② 占有協議書の受け取り
- ③ 占有協議書の許可後の処理
- ④ 工事完了後の確認事前審査
- ⑤ その他占有協議書受付業務に伴う関連必要業務

(11) 指定給水装置工事事業者申請（新規・更新）受付窓口業務

（給水装置工事主任技術者選任・解任、変更届を含む）

<共通事項>

- ① 申請書類事前審査、受付
- ② 手数料納入通知書作成、領収書受付
- ③ 指定給水装置工事事業者一覧等入力処理

- ④ 指定給水装置工事事業者証等の作成、送付
- ⑤ その他指定給水装置工事事業者申請（新規・更新）受付業務に伴う関連必要業務

<更新申請事項>

- ① 更新対象事業者（5年毎の更新）の抽出作業
- ② 更新対象事業者への通知準備作業
- ③ アンケート作成、事業者への送付（準備作業）、受付
- ④ 事業者への更新ガイダンス・業務状況確認聞き取り（事業者へは2人以上で対応）

## 6 経費の負担区分

本業務の実施にあたっては、委託者が提供する設備等を基本に、受託者が業務の実施に必要な機器、資材、文具等を用意するものとする。

- (1) 委託者提供設備等は、事務室、建物維持管理費、光熱水費、電話代、業務車両駐車場、机、イス、固定電話、水道料金システム端末（消耗品関連機器含む。）、企業会計システム端末、住民情報システム端末、マッピングシステム（上下水道施設の図面等の必要な情報を入力及び出力できるシステムをインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのこと）、瀬戸市名で発行を必要とする帳票類、封筒及び郵送費用とする。

※各システム端末は下記のとおりです。

- 水道料金システム用ノートパソコン 8台
- 企業会計システム用ノートパソコン 1台
- 住民情報システム用ノートパソコン（水道料金システム用と併用）
- マッピングシステム用パソコン 3台
- プリンター 3台（1台は共用）

### USBメモリー

- (2) 受託者が負担する主なものは、業務車両、携帯電話、検針システム（ハンディーターミナル等、検針票を含む。）、インターネット開閉栓及び使用者変更受付システム等上記以外の業務委託実施に必要な機器、資材、ソフト、事務機器、消耗品、各種保険等とする。

※検針システムは、水道料金システムとデータ連携をする必要があるため、入出力データのフォーマットは委託者が指定するフォーマットとなります。

- (3) 法令等の改正などにより予期しない新たな費用が発生した場合は、委託者と受託者と協議のうえ決定するものとする。

## 7 業務調整会議

本業務の実施にあたり、委託者と受託者の間において、適宜必要に応じて業務調整会議を開くこととする。

## 8 委託料の支払

- (1) 委託料（メーター検針に係る単価契約部分を除く。）は、年度委託料（消費税及び地方消費税除く。）の12分の1（千円未満切り捨て）を月払いとし、受託者は委託業務を履行した翌月に、委託金額のうち当該月分の委託料（消費税及び地方消費税含む。）の支払請求書を委託者に提出するものとする。ただし、年度委託料（消費税及び地方消費税除く。）の12分の1（千円未満切り捨て）によって生じる年度委託料との差額は年度当初請求月に含めて請求するものとする。
- (2) 委託者は、受託者から適法な支払請求書を受領したときは、速やかに委託料を支払うものとする。
- (3) メーター検針に係る人件費部分については、平型メーターと遠隔メーターでそれぞれ単価契約とし、每期検針終了毎に委託者にその費用の支払請求書を提出するものとする。
- (4) 委託契約日から令和7年3月31日までの期間で、業務の引き継ぎ、準備、研修等にかかる経費は請求できないものとする。

## 9 事務引継

受託者は、契約締結後速やかに引継計画書を提出すること。

受託者は、本業務の契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに、本業務に関する一切の事務を受託者の負担により委託者又は委託者が指定する者に、本業務に支障が生じないように引き継がなくてはならない。また、全電子データ及び関連図書等は無償で委託者に引き渡しするものとする。

本業務における引き継ぎ期間は、契約締結日から各業務開始日前日までとする。

## 10 その他

この仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者相互の協議により決定するものとする。