

別府市水道料金等徴収業務委託仕様書

第1章 一般事項

1 目的

この仕様書は、別府市水道局（以下「発注者」という。）の委託する水道料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）の徴収業務（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定める。

2 委託業務の区域

委託業務の区域は、別府市水道事業の設置等に関する条例（昭和41年別府市条例第32号）第3条第2項に規定する給水区域及び発注者が指示する区域とする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、委託業務を履行するものとする。

- (1) 検針業務
- (2) 窓口収納業務
- (3) 精算業務
- (4) 滞納整理業務
- (5) 給水停止業務
- (6) その他(1)から(5)に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

4 法令の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、委託業務に関する関係法令、別府市水道事業給水条例（平成9年別府市条例第32号）、別府市水道事業等の徴収事務委託に関する規程（昭和43年水道局管理規程第7号）及びその他関係規程並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

5 委託業務監督者

- (1) 発注者は、受注者又は第12項に掲げる業務責任者等を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、営業課長とする。ただし、営業課長は、必要に応じて他の職員を選任することができる。

6 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の報告及び検査
- (4) その他、発注者が指示する業務の連絡調整

7 委託業務の期間

委託業務の期間は、平成31年4月1日から平成36年3月31日までとする。

ただし、契約締結日から平成31年3月31日までの期間は、業務開始のための準備期間とし、期間内の日程及び内容については、発注者と受注者との協議によるものとする。

8 業務の執行場所

業務の執行場所は、別府市水道局営業課内において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

9 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は、基本として次のとおりとする。ただし、委託業務上必要な場合は、発注者の承認のもと業務時間以外又は休日であっても、委託業務を行うことができる。

- (1) 平日は、午前8時30分から午後5時までとし、給水停止実施日においては、午後8時30分まで停水解除にかかる待機を行うものとする。
- (2) 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、年末年始（12月29日から翌年1月3日までの期間）は、休日とする。

10 電算システム

委託業務の遂行に係る電算システムは、現在、発注者が導入している、水道料金システムにより行なうものとする。

11 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受注者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。
- (3) 受注者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合には、発注者に身分証明書交付届出書により承認を求めるものとする。

12 業務責任者等

受注者は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理運営のため業務責任者1名及び副業務責任者2名を選任し、常駐配置しなければならない。

13 業務責任者等の役割

- (1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の履行及び運営管理等取締りを行わなければならない。
- (2) 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるとき、又は業務責任者が欠けたときは、その職務を代理する。

14 現金取扱者

受注者は、委託業務に係る現金の取り扱いのため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、発注者に届け出なければならない。

15 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに発注者へ届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務従事者等に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

16 受注者遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の実施にあたり、いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 業務の実施にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 受注者の過失により第三者の所有物に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに受注者が損害を弁償しなければならない。
- (4) 領収書及び領収印、身分証明書は、紛失しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (5) 収納した水道料金等の紛失、盗難等には厳重な注意を払わなければならない。
- (6) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等には厳重な注意を払わなければならない。

17 秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の履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) 受注者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、発注者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) 受注者は、委託業務完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

18 個人情報保護

受注者は、委託業務の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、別府市水道企業管理者が管理する個人情報の保護等に関する規程（平成16年水道局管理規程第4号）及び関係法令等並びに別記「機密保持及び個人情報保護に関する特記事項」を遵守しなければならない。

19 情報セキュリティ対策

受注者は、別府市情報セキュリティマネジメント規則（平成15年別府市規則第43号）の規定を遵守するとともに、情報セキュリティのより一層の向上を図らなければならない。また、仕様書等に定めるもののほか、情報セキュリティ対策についての必要な事項は、管理者が別に定めるものとする。

20 発注者及び他の業務受注者との連携

受注者は、委託業務の実施にあたり、発注者及び他の業務受注者と密接に連携・協力し、円滑な委託業務の履行を行わなければならない。

21 経費の負担

受注者は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは発注者と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については発注者の指示するところによる。また、費用負担は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第2章 委託業務の内容

1 検針業務

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディ機器の準備等）
- (3) 各戸検針作業
- (4) 検針データ入力処理（データ取込み、対応履歴の入力等）
- (5) 水道使用水量等のお知らせ（ロール紙）の出力及び配布

- (6) 水道使用水量等のお知らせ（口座振替領収証）の発送
- (7) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力
- (8) 漏水等に対する簡易な調査及び報告
- (9) 異常水量に伴うリストのチェック、再検針及び調査
- (10) 給水条例違反の発見及び報告
- (11) 新設、開栓又は検満に伴う水道メーターの検針作業
- (12) 未検針リストのチェック
- (13) 水道メーターの故障又は逆付けの確認及び報告
- (14) 修繕完了に伴う確認作業
- (15) 無届使用者、無届転出者への現地確認及び報告
- (16) 検針業務等に係る苦情処理等の対応及び報告
- (17) その他、検針業務に関する附帯業務

2 窓口収納業務

- (1) 水道料金等の窓口収納業務
- (2) 新規加入金、手数料及びその他収納金の窓口収納業務
- (3) 収納金の管理
- (4) 水道料金等の消し込み処理及び入金報告
- (5) 窓口での請求書の再発行
- (6) 当月徴収分の請求書の発送
- (7) 請求書郵送分の返却に伴う調査及び再発送
- (8) 口座振替に関するものの発送（金融機関へのFD搬出を含む。）
- (9) その他、窓口収納業務に関する附帯業務

3 精算業務

- (1) 現地精算業務
- (2) 精算におけるメーターの指針値の読取及び料金の算出
- (3) 止水栓等の閉栓処理
- (4) 現地精算に係る水道料金等の収納
- (5) 転居先の調査
- (6) 精算業務に対する苦情処理等
- (7) 精算におけるメーターの漏水確認及び報告
- (8) お知らせ票（新使用者用）の作成及び現地投函
- (9) その他、精算業務に関する附帯業務

4 滞納整理業務

- (1) 滞納整理の交渉時の記録及び管理
- (2) 督促請求書、催告兼請求書及び給水停止通知書の発送

- (3) 電話及び現地訪問等による滞納整理
- (4) 滞納に伴う分納計画書の作成
- (5) 滞納整理に係る苦情処理及び報告、問合せに対する調査及び報告
- (6) 精算に伴う滞納者の追跡調査及び徴収業務
- (7) 過年度分に係る水道料金等の収納管理
- (8) 長期、大口滞納者の滞納整理
- (9) 水道使用者等が破産宣告を受け、又は会社更生手続き中であるときの報告
- (10) 水道使用者等が料金等の時効の援用を申し立てたときの報告
- (11) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

5 給水停止業務

- (1) 給水停止対象者に対する通知及び現地訪問
- (2) 給水停止予定者の抽出（ただし、発注者の決裁が必要。）
- (3) 給水停止執行及びそれに係る事務処理
- (4) 給水停止解除処理
- (5) 給水停止に係る問合せ及び苦情処理
- (6) その他、給水停止業務に関する附帯業務

6 準備期間

- (1) 受注者は、準備期間中に発注者及び現在の受注者から委託業務に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。
- (2) 準備期間内における、受注者の業務従事者の事務引継ぎ等に係る経費については、受注者の負担とする。

7 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 受注者は、委託業務の期間が満了する場合は、発注者及び発注者の指定する者に対し、発注者の指定する日から委託期間満了日までの間に、また、委託期間中に契約が解除された場合は、発注者の指定する期間までに、支障なく円滑に業務ができるよう、委託業務に関する一切の事務を正確に必要な資料の提出及び技術指導により引き継ぐものとする。
- (2) 受注者は、引継ぎ後に業務に疑義等が生じた場合は、本契約が満了及び契約解除後であっても事務引継ぎに協力しなければならない。
- (3) 事務引継ぎに係る経費については、受注者の負担とする。ただし、新たな受注者に帰属する費用は含まないものとする。

8 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、発注者と協議して定める。

第3章 業務従事者の厳守事項

1 業務従事上の原則

(1) 地方公営企業の理念の追求

水道事業は、独立採算性を経営の基本原則とし、常に経済性を発揮するとともに、本来の目的である公共の福祉の増進を目的としている。その成果は、最終的に利用主体であるお客様に回帰することを常に意識し対応することが必要とされる。受注者は、発注者と一体性の確保に心がけ、常に創意工夫し業務改善に努めなければならない。

(2) お客様の立場に立った迅速で正確な対応

即日処理を原則とし、公平かつ公正で的確な対応に心がけなければならない。

(3) お客様の立場に立った親切で丁寧な対応

各種問い合わせ又は苦情に対しては、誤解を与えることのないように懇切丁寧な説明に心がけるとともに、第一応答者が責任をもって対応し「たらい回し」しないよう心がけなければならない。このため、受注者は従事者研修に努め、発注者の業務全般についての知識を深めておかななければならない。

2 着用被服

業務履行のため、水道使用者等と接するときは制服を着用するとともに、みだしなみ、言葉づかいに注意し、他の批判を受けないようにすること。

3 身分証明書の携行

(1) 水道使用者等を訪問するときは、受注者が承認した身分証明書を常に携行しなければならない。また、水道使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

(2) 水道使用者等と接するときは、常に顔写真付名札を着用することとし、当人と判明できるようにすること。

4 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問で水道使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、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) この業務の履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに水道使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

5 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

第4章 業務使用消耗品の負担

1 業務使用消耗品の負担

業務使用消耗品の負担は、受注者の負担とする。なお、印刷製本に係る経費については、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第5章 収納率等

1 収納率の向上

受注者は、水道料金について、前年度の収納率を確保し、さらなる収納率等の向上を目指すものとする。

第6章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、年間委託料総額の1/2分の1の委託料を、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。（千円未満の端数が生じる場合は、最終月に調整する。）

2 委託料の支払

発注者は、受注者から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

第7章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者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) 領収書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) その他、発注者に報告する必要があると認めたもの

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、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には、受注者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、受注者はその損害を賠償しなければならない。

3 苦情等の対応

業務の履行にあたっての苦情や問い合わせについては、受注者が誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

4 電子データ及び関連文書の保存

受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

5 業務計画書及び業務実績報告書等の提出

- (1) 受注者は、各年度の委託業務実施30日前までに、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。
- (2) 受注者は、各年度の委託業務実施終了後速やかに、委託業務実績報告書を提出し、委託業務の実施報告をするものとする。
- (3) 受注者は、その他発注者が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

6 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に受注者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要と認めたときは、受注者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

7 災害時応援に係る協定

受注者は、発注者と別途災害時における応援協定を交わすものとする。

8 定めのない事項

仕様書等に定めのない事項については、発注者と受注者とで協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、発注者の指示に従うものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受注者が設置した物品は受注者の責任においてすべて撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。

また、発注者から貸与された物品が経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、発注者と受注者で協議する。

○発注者が負担する経費

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
現行システム関連費	① 水道料金システム維持管理に係る経費 ② オンライン端末及び周辺機器経費 ③ ハンディターミナル及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品 ④ 保守費用
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等の貸与備品の保守点検に係る経費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（受注者の携帯電話を除く。）
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、発注者が、直接日本郵便株式会社に支払う。 ① 水道料金等請求書郵送料 ② 水道料金等督促請求書郵送料 ③ 水道料金等催告兼請求書郵送料 ④ 給水停止通知書郵送料 ⑤ 水道使用水量等のお知らせ郵送料 ⑥ 水道料金等口座振替不能通知書郵送料 ⑦ その他業務上必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	以下の帳票類の発注は、発注者で行う。 ① 水道料金等請求書 ② 水道料金等督促請求書

	③ 水道料金等催告兼請求書 ④ 水道使用水量等のお知らせ ⑤ 窓あき封筒 ⑥ 領収書 ⑦ その他データ管理用帳票
事務用備品（貸与とする。）	パソコン、プリンター、ファックス、コピー機、シュレッダー等OA機器、机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫、金庫等 （注）事務用物品の必要な数等については、発注者と受注者との間で協議をする。
事務用消耗品	公金徴収事務受託者領収印、業務に必要なコピー用紙、その他業務上必要と認める消耗品
その他	止水栓（開閉栓）キー

○受注者が負担する経費

区 分	備 考
車輛維持経費	営業車輛に係る全経費 ① 車輛購入費 ② 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検を含む）、その他修繕費用 ③ 燃料費 ④ 損害保険料 ⑤ その他車輛に係る付属品
営業車輛駐車場使用料	受注者の営業車輛の駐車場使用料（庁舎内利用）
保険料	賠償責任保険料等
通信費	庁舎の電話使用料を除く受注者の携帯電話使用料
被服費	従事者用の被服、名札等
事務用消耗品	その他業務用消耗品