

田川広域水道企業団窓口業務委託要求水準書・仕様書

(趣旨)

第1条 この要求水準書・仕様書は、田川広域水道企業団（以下「当企業団」という。）が委託する窓口業務（以下「委託業務」という。）について、業務成果として求める最低限の内容を参考として示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものであるとともに必要とする仕様を定める。

(遵守事項)

第2条 窓口業務受託者（以下「受託者」という。）は、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法（昭和32年法律第177号）
- (2) 地方公営企業法（昭和27年法律第292号）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (4) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- (5) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (6) 最低賃金法（昭和34年法律第137号）
- (7) 当企業団が令和5年4月1日施行する統合後の田川広域水道企業団条例・規則・規程等における委託業務に関する事項
- (8) その他関係法令等

(秘密の保持)

第3条 受託者は、本業務で知り得た情報を、業務目的以外に使用又は第三者に漏えいしてはならない。この規定は契約終了後も同様とする。

(個人情報の保護)

第4条 受託者は、個人情報に関する法令等及び次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するために必要な措置を講じ、適正な管理に努めなければならない。
- (2) 本業務の履行に必要な個人情報を収集するときは、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。

- (3) 本業務に係る個人情報、本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) 本業務に係る個人情報を、本業務の目的以外のために複製し、又は複製してはならない。
- (5) 個人情報の取扱いについて事故があったとき又は生じる恐れがあることを認めるときは、必要な措置を講じるとともに、速やかに当企業団に報告し、その指示に従わなければならない。
- (6) 本業務に係る個人情報について、当該個人情報を使用する必要がなくなったとき、又は契約が終了したときは、速やかに当企業団に返還又は当企業団の指示に従い、破棄しなければならない。
- (7) 個人情報の適正な取り扱いについて、当企業団から調査又は報告を求められたときは、これに応じなければならない。
- (8) 個人情報の漏えい等により、当企業団又は第三者に損害を与えたときは、補償しなければならない。

(委託業務の期間)

第5条 委託業務の期間は、次のとおりとする。

- (1) 委託業務の期間は、令和5年4月1日から令和8年3月31日までとする。
- (2) 契約締結日から令和5年3月31日までの間は、業務開始のための準備期間とし、当該期間内の準備内容については、当企業団と受託者との協議によるものとする。

(委託業務の執行場所)

第6条 委託業務の執行場所については次のとおりとする。

- (1) 委託業務の拠点は、田川広域水道企業団事務局内（田川市役所内）とし、定例の検針、調定、請求等の業務を行う。
- (2) 川崎町・糸田町・福智町の各本庁舎内に水道料金窓口を設置し、主に窓口対応業務を行う。

※令和7年度新浄水場完成に伴い当企業団事務局が移転する予定であるが、その件については令和6年度内に別途協議する。

(業務日及び業務時間)

第7条 本業務の業務日及び業務時間については、次のとおりとする。

- (1) 業務日 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）に定められた休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く日
- (2) 本業務の業務時間は、次のとおりとする。
 - ア 料金センター（仮称）・川崎町窓口
午前8時30分から午後5時まで
 - イ 糸田町窓口・福智町窓口
午前8時30分から午後5時15分まで※窓口を開設している自治体の開庁時間により異なる。
- (3) 前2号の規定に関わらず、業務上必要な場合及び当企業団から要請があった場合は、業務時間外又は休日であっても業務を行うこととする。
- (4) 給水停止実施日の対応については、企業団と協議のうえ行うものとする。
- (5) 田川広域水道企業団を構成する団体の日直・当直からの連絡、緊急を要する受付及び閉開栓等に対応すること。

（委託業務の範囲）

第8条 委託業務の範囲は次のとおりとする。

1 水道料金徴収業務

- (1) 窓口対応・届出等受付業務
 - ア 来庁者への対応、電話の受付及び各担当への取次
 - イ 料金の収納及び管理
 - ウ 各種証明書の受付及び処理
 - エ 還付金申請の受付及び処理
 - オ 閉開栓及び精算の受付及び処理
 - カ 使用者・所有者（給水装置名義人）・郵送先変更の受付及び処理
 - キ 納入通知書の再発行
 - ク 使用者等からの苦情・問い合わせの対応
 - ケ 受付等データ入力
 - コ 郵便物の取りまとめ
 - サ その他、受付・窓口業務に関すること
- (2) 閉開栓・料金精算業務

- ア 閉栓・開栓の受付及び水道料金システムへの登録
- イ 閉開栓時における止水栓作業、水道メーター指針の読み取り及びパイロット停止の確認
- ウ 使用開始・中止に伴う水道メーター・止水栓の管理
- エ 転居先不明者の調査
- オ その他、閉栓・開栓等受付及び転居精算業務に関すること

※現在、4 事務所において閉開栓の受付方法や現場での作業方法が異なる。令和 5 年 4 月 1 日以降については、閉開栓受付は、窓口、電話、F A X、郵送等とする。閉開栓現場での作業については止水栓による開閉を基本とする。ただし、受託者から委託費用の範囲内で利用者に利便性の高い方法や、企業団にとって効率の良い方法等の提案があった場合は変更もある。

(3) 検針業務（再調査を含む）

- ア 検針員の指導及び監督
- イ 検針データの作成
- ウ 水道メーター（当企業団が指示した閉栓中・停水中等メーターを含む）の指針読み取り
- エ 水道メーター指針及び漏水情報等の検針用端末への入力並びに出力した「使用水量のお知らせ」の交付
- オ 利用者からの個別依頼送付先へ「使用水量のお知らせ」の送付
- カ 使用水量が著しく変動した場合の利用者等への連絡と聞き取り
- キ 無届使用者の調査、開栓手続きの催促又は給水停止
- ク メーターボックス内に漏水を発見した場合の委託者・利用者への報告
- ケ 宅地内漏水を発見した場合の利用者等への連絡
- コ 使用水量認定に伴う調査、認定水量の計算及び委託者への報告
- サ 当企業団が指示したパンフレットや広報の配布
- シ 検針順路の変更、検針地図（水道メーター位置図を含む）の作成
- ス 検針業務に関する統計資料の作成（検針件数、認定件数等）
- セ その他、検針業務に関すること

(4) 調定・収納に関する業務

- ア 定例及び転居精算分の調定
 - イ 漏水等に伴う調定更正
 - ウ 調定・賦課に関する資料の作成及び報告
 - エ 調定及び調定更正に関する統計資料の作成（月例・年次資料等）
 - オ 還付・充当原因が生じた場合の使用者への連絡・還付通知等の発送、対象者リストの作成報告及び処理
 - カ 料金の収納及び領収書の交付
 - キ 料金の納入済通知書の確認
 - ク 金融機関窓口受領分の納入済通知書の処理
 - ケ 窓口、金融機関及びコンビニエンスストア受領分の収納データ一覧表及び集計表（収納日計表）の処理（口座振替分を含む）
 - コ 料金システムへの消込データの登録
 - サ 窓口収納業務に関する統計資料の作成（窓口利用者数、受領金額、受領内訳等）及び報告
 - シ 料金処理に伴う会計処理資料（収納日計表等）の作成
 - ス 汚水部局への必要データ提供（業務量表参照）
 - セ その他調定及び調定更正業務並びに料金収納業務に関すること
- (5) 納入通知書・口座振替依頼業務
- ア 納入通知書の作成及び発送
 - イ 後納郵便等差出票の作成
 - ウ 宛先不明等による返戻分納入通知書の調査及び再発送
 - エ 納入通知書発送に関する統計資料の作成（発送件数等）
 - オ 口座振替依頼の受付・発送（電話による口座振替依頼書の送付依頼）
 - カ 口座情報の料金システムへの登録
 - キ 口座振替データの作成
 - ク 金融機関へのデータ提出
 - ケ 口座振替結果のデータ受信
 - コ 口座振替結果の料金システムへの登録（消込）
 - サ 口座振替結果の委託者への報告

- シ 口座再振替に関するお知らせ及び口座振替不能通知書の出力及び発送
- ス 口座振替に関する統計資料の作成（受付件数、振替依頼件数等）
- セ 口座振替日程表の作成（年間）
- ソ その他、口座振替業務に関すること

※口座振替日は、毎月 25 日、生活保護関連として毎月 1 日及び 2 日とする。

(6) 業務報告

毎月の各業務の報告

(7) 滞納整理業務

- ア 未収金の回収
- イ 督促状作成及び発送
- ウ 催告書の作成及び発送
- エ 宛先不明等による返戻分督促状の調査及び再発送
- オ 滞納者への納付指導及び納付状況の管理
- カ 滞納者の管理情報（交渉記録等）の作成
- キ 転居済み滞納者の追跡調査及び納付催告
- ク 分納誓約書の作成及び管理
- ケ 不納欠損に関する資料の作成、当企業団への報告及び料金システムの処理
- コ 債権放棄に関する資料の作成、当企業団への報告及び料金システムの処理
- サ 滞納整理に関する統計資料の作成（滞納者数、滞納額、徴収実績等）
- シ その他、滞納整理業務に関すること

(8) 給水停止業務

- ア 停水予告者名簿の作成及び委託者への報告
- イ 停水事前通知書、停水執行通知書の作成及び送付
- ウ 停水者名簿の作成及び報告
- エ 停水の執行
- オ 停水の解除
- カ 停水執行日の営業時間外対応
- キ 停水執行一覧の作成と事前報告
- ク 停水報告書の作成及び報告

- ケ 停水執行者の無断使用の確認
- コ 停水に関する統計資料の作成
- サ その他、給水停止業務に関すること
- (9) その他(1)から(8)に附帯する業務
- 2 個人敷地内漏水確認及び水道メーター管理業務
 - (1) 窓口・電話対応・届出等受付業務
 - ア 個人宅地内からの漏水相談への対応
 - イ 漏水減免申請の届出等受付
 - (2) 漏水確認業務
 - ア 個人宅地内からの漏水相談を受け、必要があれば現地対応
 - イ 漏水の1次側・2次側の切り分け作業
 - ウ 1次側であれば委託者担当部署への連絡・2次側であれば使用者への対応

※漏水個所の特定作業までは想定していない。あくまでも漏水の有無の判断及び1次側2次側の切り分けのみとする。
 - (3) 水道メーター管理業務
 - ア 水道メーターの出入庫・在庫管理
 - イ 故障メーターの交換
 - ウ メーター情報のシステムへの登録
 - (4) 検定満期メーター交換業務
 - ア 検定満期メーターの対象リスト作成及び報告
 - イ 検定満期メーターの取り換え
 - ウ 交換内容のシステムへの入力

※委託期間中の検満メーター交換予定数については業務量表2を参照
 - (5) その他(1)から(4)に附帯する業務
(委託業務の予定業務量)

第9条 前条に定める各業務の予定業務量は、業務量表1-1から1-3までをもって令和4年2月から4月までの数値を示す。

2 検定満期メーター交換業務の予定業務量を業務量表2において示す。

※ 現在、1市3町で検針・請求時期が異なる(業務量表参照)。令和5年4月1日以降

については、全エリア隔月検針・隔月請求を実施する。

(電算システム)

第10条 受託者は、本業務の履行に当たり、当企業団が使用する料金システム（大崎データテック株式会社構築）を使用するものとする。

(実績報告)

第11条 実績報告については次のとおりとする。

- (1) 受託者は、各業務の実績報告書を、当企業団が定める期日までに提出しなければならない。
- (2) 前項の実績報告書は、月ごと及び年度ごとに提出するものとする。
- (3) 受託者は、第1項の実績報告書以外に、当企業団から本業務に関する資料等の提出を求められたときは、速やかに提出するものとする。
- (4) 当企業団は、実績報告書等により、受託者による本業務の実施状況を確認する。
- (5) 受託者は、前項の確認の結果、当企業団から改善を求められたときは、改善策を提示し、当企業団と協議の上、速やかにこれを実行し、その結果を当企業団へ報告するものとする。

(業務従事者等)

第12条 業務従事者等については次のとおりとする。

- (1) 受託者は、本業務を遺漏なく履行できるよう、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を適切、かつ、安定的に配置しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行に当たり、業務責任者を配置しなければならない。
- (3) 業務責任者は、正社員でなければならない。
- (4) 業務責任者は、当企業団が求める業務報告をしなければならない。
- (5) 受託者は、業務責任者が、不在のときに代理を務める業務副責任者を指定しておかなければならない。
- (6) 業務責任者及び業務副責任者は、本業務を履行するに当たり、十分な知識及び判断力があり、業務従事者に対し、適切な指示及び指導を行える者でなければならない。
- (7) 業務従事者は、本業務を履行するに当たり、業務責任者の指示に従い、適切に業務を遂行できる者でなければならない。
- (8) 当企業団は、受託者の業務従事者で、業務の履行上著しく不適格と認められる者が

あったときは、その理由を明示し、必要な処置を求めることができる。その場合、受託者は速やかに対処しなければならない。

(9) 受託者は、業務従事者の名簿を作成し、当企業団に提出しなければならない。業務従事者に変更が生じた場合も同様とする。

(10) 受託者は、本業務の受託事業者であることを明らかにする身分証を、業務従事者に携帯させなければならない。身分証に係る費用は、受託者の負担とする。

(11) 受託者は、本業務の委託が終了したとき、あるいは業務従事者が退職したとき、前号の身分証を業務従事者から回収し、処分しなければならない。

(一括再委託等の禁止)

第13条 業務を一括して再委託等することは禁止する。ただし、業務の一部について当企業団の承諾を得た場合を除く。

(収納率等)

第14条 受託者は、未収金について、現年度及び過年度分を問わず、不納欠損処理を行うまでは追跡調査等を行い、その解消に最大限の努力を払うものとする。また、転出精算時の未収金についても同様とする。

2 受託者は、水道料金等について、毎年度設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。

3 毎年度の目標収納率は、当企業団と受託者との協議において決定する。

4 収納率の算定は次のとおりとする。

(1) 現年度は、当該事業年度の3月末現在の調定額を算定基礎額とする。

(2) 過年度は、年度末日までの調定額から、不納欠損処分金額を差引いた額を算定基礎額とする。

(3) 納付額は現・過年度とも、決算における収納額とする。

(4) 収納率は、次の算出方法で計算する（小数点第3位を四捨五入）。

$$\text{収納率} = (\text{納付額} \div \text{算定基礎額}) \times 100$$

(5) 当該年度中の企業等の倒産により未収となったものや、その他特別の理由により未収となったものについては、受託者の申出により、双方協議のうえ、当該調定額を算定基礎額から除くことができる。

(貸与品等)

第15条 貸与品については次のとおりとする。

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり必要な物品等は、自ら調達するものとする。ただし、貸与品・支給品一覧（別紙1）に定める物品は、当企業団が、受託者に貸与又は支給する。
- (2) 前項の貸与又は支給は、当企業団と受託者が立会のもと行い、受託者は貸与品・支給品受領証を当企業団へ提出するものとする。
- (3) 受託者は、借用品の台帳を作成し、管理するものとする。
- (4) 受託者は、貸与品及び支給品について、盗難、紛失又は棄損があったときは、弁償するものとする。
- (5) 受託者は、貸与品の必要がなくなったときは、速やかに当企業団へ返還するものとする。
- (6) 当企業団は、前号により、受託者から貸与品の返還を受けたときは、状態、数量等を確認するものとする。また、当企業団が認める範囲を超えた損傷、紛失等があった貸与品等について、受託者は弁償しなければならない。

（留意事項）

第16条 留意事項として次のとおりとする。

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり、水道使用者及び所有者等の関係者（以下「使用者等」という。）に対し、親切丁寧に対応するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の履行に当たり、使用者等の苦情に対し、誠意をもって対応し、使用者等の理解を得るとともに、適正に処理するものとする。
- (3) 受託者は、本業務の履行に当たり、使用者等の土地、建物に立ち入るときは、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。また、使用者等の所有物を毀損しないよう、細心の注意を払わなければならない。
- (4) 受託者は、夜間及び休業日における、業務従事者との連絡体制を、整備しなければならない。

（事故等発生時）

第17条 受託者は、本業務履行中に、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに適切な処置を行い、その状況を当企業団に報告するとともに、速やかに事故報告書を提出しなければならない。

- (1) 領収書その他の書類の紛失
- (2) 身分証の紛失
- (3) 使用者等の所有物等への損害等
- (4) 事件、事故等
- (5) 貸与品等の紛失、毀損等
- (6) その他報告する必要があるもの
(損害賠償責任)

第18条 受託者は、事故等又はその他本業務の履行により、当企業団又は第三者に損害を与えたときは、補償しなければならない。また、補償の担保として、損害賠償責任保険に加入する等、適切な措置を講じなければならない。

(監査)

第19条 監査については次のとおりとする。

- (1) 当企業団は、受託者の本業務の履行について、監査することができる。
- (2) 受託者は、前項の監査に協力するとともに、必要な資料等を提供及び説明しなければならない。
- (3) 受託者は、第1号の監査の結果、当企業団から改善を求められたときは、改善策を提示し、当企業団と協議の上、速やかにこれを実行し、その結果を当企業団へ報告するものとする。

(事務引継等)

第20条 受託者は、本業務の契約が終了するときは、次の事項により、適切に事務引継を行わなければならない。

- (1) 新たな受託者が業務履行に支障をきたさないよう、本業務のすべての事項を、当企業団又は当企業団が指定した者に引き継がなければならない。
- (2) 貸与を受けた施設を原状回復し、当企業団に明け渡さなければならない。
- (3) 貸与を受けた物品、資料等を、当企業団に返還しなければならない。
- (4) 事務引継に係る費用は、受託者の負担とする。

(協議)

第21条 本業務の履行に当たり、疑義が生じたとき又は本要求水準書・仕様書に定めがない事項については、当企業団と受託者との協議の上、決定するものとする。

別紙 1

貸与品・支給品一覧

<貸与品>

主要項目	貸与品	数量	備考
事務所機器	コピー機	1台	
	プリンター	協議の上決定	当企業団のシステム 関連に限る
	パソコン	協議の上決定	当企業団のシステム 関連に限る
	はがき圧着機	1台	当企業団のシステム 関連に限る
	机・椅子	協議の上決定	
	電話機	協議の上決定	
	金庫（手提げ等）	4台	
	シュレッダー	4台	
検針関連	検針機器	協議の上決定	当企業団のシステム 関連に限る

<支給品>

印刷製本	帳票・納付書・検針票	検針用ロール紙・各種封筒・ 帳票関連用紙
------	------------	-------------------------

別紙 2

経費の負担区分

経費の負担区分については、次のとおりとする。次の記載以外の経費の負担については、企業団と受託者と協議のうえ定めるものとする。

主要項目	詳細	企業団	受託者
事務所関連	スペース賃借料	○	
	光熱水費	○	
	駐車場代（従業員）	○	※民間駐車場を使用する場合
	駐車場代（業務用車）	○	※民間駐車場を使用する場合
手数料関連	通信費（固定電話料金等）	料金窓口に係るもの	業務で携帯電話等が必要な場合
	郵送費	料金徴収及び検定満期メーター交換のお知らせ等、企業団に係る郵送料	左記以外の郵送料
	口座振替手数料	全額負担	
	コンビニ払い手数料	全額負担	
印刷製本	コピー用紙・トナー等	○	
車両維持経費	業務用車両に関する こと		車両購入費・車検及び定期点検整備費用・燃料費・保険（自賠責・任意）
保険料	検針や業務に伴う保険		○
被服費	従事者用の被服・雨具等		○