

守口市水道料金徴収等業務委託
に関する基本仕様書

守口市水道局

守口市水道料金徴収等業務委託に関する基本仕様書

この「守口市水道料金徴収等業務委託に関する基本仕様書」（以下「基本仕様書」という。）は、守口市水道局（以下「委託者」という。）が守口市水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）を履行するにあたり、本業務を受託する事業者（以下「受託者」という。）に必要な範囲、内容等を定めるものである。

1 委託の概要

委託者の業務に関する検針、料金徴収及びその他関連する業務並びに給水装置工事に係る検査業務、修繕受付業務等を受託者に委託することにより、その分野における専門的な知識と技術を用いて、本市水道事業の効率的な運営に資するとともに、行政サービスの増進に寄与するため誠実に業務を遂行する。

2 法令等の遵守

受託者は、委託業務の遂行にあたり、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方公営企業法
- (2) 地方自治法
- (3) 水道法
- (4) 守口市水道条例及び委託者が定める規定等
- (5) その他関係法令

3 委託業務の範囲

- (1) 窓口及び電話受付業務
- (2) 量水器点検（検針）業務
- (3) 再検針業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 精算業務
- (7) 開閉栓業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 水道料金システム運用業務（一部）
- (11) 給水装置工事に係る検査（分岐工事検査、装置工事検査）業務
- (12) 指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）の指定申請書等の受付業務
- (13) 修繕受付業務（漏水調査、出水不良、断水及びにごり等の苦情受付を含む。）
- (14) 修繕費の精算業務
- (15) 給水装置工事費用に係る徴収業務（加入金、各種手数料、修繕費の入力・請求、収納及び滞納整理）
- (16) その他の入力・発行業務
- (17) 委託者に対する情報提供
- (18) 業務引継業務
- (19) (1)から(18)に付帯する業務

4 委託業務の期間等

- (1) 委託業務期間は契約締結日から平成 35 年 9 月 30 日までとする。
- (2) 委託業務開始日は平成 30 年 10 月 1 日とする。
- (3) 契約締結日から委託業務開始日の前日までの期間は委託業務開始準備期間とし、委託業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）に対する教育、研修を完了させ、業務開始に支障をきたさないこととする。
- (4) 委託料の支払いは委託業務開始月分からとし、委託業務開始準備期間に係る経費等は、全て受託者の負担で行うこと。

5 委託業務日及び時間

- (1) 委託業務日は、守口市の休日を定める条例（平成 3 年条例第 2 号）で定める日（以下「休日」という。）を除く日とする。ただし、業務上必要と認めるときは、委託業務日以外の日も委託者の承認のもとに委託業務を可能とする。
- (2) 委託業務時間は、午前 9 時から午後 5 時 30 分までとする。ただし、給水停止実施日においては午後 8 時までとし、必要に応じて午後 8 時以降も柔軟に対応する。また、給水停止実施日以外の日も業務上必要があるときは、委託者の承認を得るものとする。
- (3) 委託業務日及び時間を業務上変更する必要がある場合又は委託者の執務時間外に庁舎内で業務を行う場合は、事前に委託者と協議し許可を得なければならない。

6 委託業務対象区域

守口市給水区域及び隣接区域

ただし、必要に応じて、委託者と受託者の協議のうえ、当該区域外において業務を履行すること。

7 委託業務場所及び事務所

委託業務場所は、委託業務を実施する場所であって、委託者が指定する以下の場所とする。（別紙 4 図面のとおり）

委託業務場所及び事務所：守口市水道局庁舎 2 階

休憩及び更衣室：守口市水道局庁舎 2 階

8 物品等の貸与、支給及び管理

- (1) 委託者は、別紙 2-（1）に掲げるシステム関連品、給水装置工事関係書類及び事務用備品、帳票類等を貸与し、その他の委託業務に伴い委託者が必要と認める物品等を貸与又は支給する。
- (2) 受託者は、貸与物品等について、事故等が無いよう細心の注意を払い取扱うものとし、支給物品等についても、善良な管理をする。また、委託者が貸与した給水装置工事申込書等工事関係書類及び提供した情報については、紛失、漏洩等が無いよう、適正に整理し、保管すること。
- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により物品等に事故等が発生した場合は、受託者の負担により復旧する。ただし、委託者がやむを得ない理由があると認めたときはこの限りでない。
- (4) 受託者は、委託者の執務時間外の機器等の使用については、委託者の許可を得

なければならない。

- (5) 受託者は、委託者より使用許可された物品等について、責任をもって管理することとし、物品等の引渡しを受けた場合は、受領書を委託者に提出しなければならない。

9 経費負担等

- (1) 委託者の負担する経費は次のとおりとする。（詳細は別紙2-(2)のとおり）
 - ア 委託業務場所の施設管理費等
 - イ システム関連費、保守点検費及び通信費
 - ウ 後納郵便等郵便料、手数料、印刷製本費及び事務用備品
- (2) 受託者の負担する経費は次のとおりとする。（詳細は別紙2-(2)のとおり）
 - ア 委託業務場所及び事務所の使用に伴う経費（改造費含む）
 - イ 委託業務場所へ新たに設置する機器等（コピー機、プリンター、その他の事務機器、セキュリティー確保の備品等）の一切の費用
 - ウ 事務用品等消耗品費
 - エ 業務従事者が必要とする被服費及び社会保険料等の費用
 - オ 委託業務実施に伴う車両の購入費、燃料費、維持管理費等に係る費用
 - カ 賠償責任保険料及び通信費
 - キ 工事検査に係る資器材類
 - ク その他委託業務実施に必要な一切の費用
- (3) その他委託業務に必要と認められるもの及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者協議のうえ、解決するものとする。

10 業務従事者

- (1) 受託者は、委託業務実施にあたり、業務従事者を受託者の責任において募集及び採用することとし、業務従事者の名簿及び担当業務を委託者に届け出なければならない。また、業務従事者の異動及び変更等があった場合も速やかに委託者に届け出ること。
- (2) 業務従事者のうち給水装置工事に係る検査業務に従事するものについては、給水装置工事主任技術者（以下「主任技術者」という。）の免状の交付を受けている者又は給水装置に関する豊富な知識と経験を有する者を配置すること。
- (3) 受託者は、委託業務遂行に支障をきたさない対応可能な体制を確立することとし、委託業務時間外における緊急連絡体制網を整備し、委託者に届け出ること。
- (4) 業務従事者は、委託者の承認のもと統一的な制服及び顔写真入りの名札を着用することとし、常に身だしなみ等に注意し、使用者からの批判等を受けないようにすること。
- (5) 業務従事者の委託業務遂行において、委託者が改善を必要とした場合は、受託者の業務責任者に内容を明示し、受託者は、速やかに改善等に努めること。
- (6) 委託者は、業務従事者が著しく不適格と認めるときは、理由を明示し、業務従事者の解任を受託者に求めることができる。
- (7) 受託者及び業務従事者において、公私を問わず、社会的信用の失墜、又はそのおそれが生じた場合は、速やかに委託者に報告しなければならない。

11 現金取扱者の選任及び領収印の届出

受託者は、業務従事者の中より、公金の収納に係る現金取扱者を選任し、領収印の印影を委託者に届け出ること。

12 統括業務責任者、副統括業務責任者及び委託業務に係る個人情報の適正な管理について責任を有する者（以下「セキュリティー責任者」という。）の選任

- (1) 受託者は、業務の管理監督をするために統括業務責任者1名、副統括業務責任者1名、セキュリティー責任者1名及び各業務に業務責任者を業務従事者から選任し、委託者に届け出なければならない。
- (2) 統括業務責任者は、委託業務全般について管理監督し、委託業務の遂行状況等を委託者に報告しなければならない。
- (3) 統括業務責任者が不在の場合は、副統括業務責任者が代理を務めることとする。
- (4) 委託業務場所には、統括業務責任者又は副統括業務責任者を常駐させること。
- (5) 水道メーター検針業務、料金滞納整理業務、窓口・受付業務及び修繕受付業務、給水装置工事に係る検査業務の各業務にそれぞれ業務責任者を選任し、委託業務遂行上の調整や問題解決等に努めること。
なお、給水装置工事に係る検査業務に選任する業務責任者については、主任技術者の免状を受けていること。また、委託業務期間中、当該交付を受けている者を従事させること。
- (6) 統括業務責任者及び副統括業務責任者は、セキュリティー責任者を兼ねることができる。
- (7) 統括業務責任者、副統括業務責任者の選任については、業務について過去に相当の経験を有し、委託業務遂行に当たり十分な知識と判断力を備えていることを前提とする。
- (8) 業務従事者は委託者の委託業務の選任とし、他事業所及び貴社の他業務との兼任はしないこととする。
- (9) 統括業務責任者及び副統括業務責任者は、業務従事者の指揮、監督、規律秩序の保持及び委託者との連絡調整等を図ること。
- (10) 統括業務責任者及び副統括業務責任者を変更する場合は、事前に委託者に届け出なければならない。

13 給水装置工事の施工の制限

守口市水道条例第11条に規定する給水装置の新設、増設、改造、撤去又は修繕工事のうち、管理者の検査を受けなければならないものについては、契約締結日から平成35年9月30日までの間は、施工することができないものとする。

なお、契約締結日において既に対象工事を施工中の場合にあっては、平成30年9月30日までに管理者の検査を受けること。

14 業務報告書等の提出

受託者は、毎月の各業務が完了したときは、委託者の指定する日までに業務報告書等を提出し検査を受けなければならない。

15 事故等発生時の対処

受託者は、委託業務実施に際し、次に掲げる事故等が発生したときは、直ちに委託者に報告するとともに、受託者の責任において必要な措置を講じ、速やかに事故報告

書を作成し委託者に提出しなければならない。ただし、緊急に対応する必要がある場合は、受託者の責任において、初動の措置を講じること。

- (1) 領収書及び領収印等の紛失等
- (2) 業務受託者証等の紛失等
- (3) 委託業務に関するデータ及び関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (4) 交通事故等
- (5) その他委託者が必要と認めるもの

16 業務受託者証等

受託者は、委託者の交付する業務受託者証等を常に携帯し、委託業務実施においては使用者等から提示を求められたときは、速やかに提示し、提示を拒んではならない。

17 個人情報等の保護及び秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の実施に伴う個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律及び守口市個人情報保護条例（平成11年守口市条例第14号）及び別紙1「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。
- (2) 検針・収納業務用ハンディターミナルの委託業務対象区域以外への持ち出しは厳禁とする。
- (3) 受託者は、委託業務の実施において知り得たいかなる情報も第三者に対して漏洩してはならない。また、この契約が満了又は解除された以後の同様とする。
- (4) 受託者は、水道料金システム、検針・収納システム、財務会計システム、管路管理システム、修繕工事受付業務システム（以下「業務システム」という。）に入力されている情報及び委託業務を実施するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、観覧又は貸出等を行ってはならない。また、パソコン等から委託業務に関するデータを、委託者の許可なく記憶媒体に移動及びコピー等を行ってはならない。
- (5) 受託者は、帳票類等を汚損、亡失又は盗難等の事態が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者の指示により修復またはその他の処置を行わなければならない。
- (6) 受託者は、委託業務完了又は解除後は委託者の指示により必要書類等の保管を要するとされたものを除き、再生使用不可能な適切な方法により処分しなければならない。

18 業務引継

受託者は、委託業務期間が満了又は解除された場合は、委託業務に関する一切の事務を遅滞なく委託者及び新たな受託者へ責任をもって引継がなければならない。

19 遵守事項

- (1) 使用者等から委託業務で取り扱う公金以外の金品その他のものを収受してはならない。また、委託業務従事中は、他の営業活動等を行ってはならない。
- (2) 委託業務実施に伴う委託者の資料、情報を利用して営業に類する行為及び特定の業者に利益を与える行為をしてはならない。
- (3) 委託業務に関するデータを委託者が指定するパソコン等以外に使用してはならない。

- (4) 委託業務で使用するパソコン等は委託者の指定したもののみとし、業務従事者の私物及び委託業務以外の目的で使用するパソコン等は、委託業務場所で使用してはならない。
- (5) 業務システムからのデータ抽出、登録及び精算業務等の事務処理は、原則当日とする。
- (6) 委託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて委託者から承認を受けた場合はこの限りではない。

20 損害賠償

受託者は、全ての委託業務において委託者及び第三者に損害を与えた場合は受託者の負担により賠償しなければならない。

21 留意事項

- (1) 受託者は、個人等の敷地内に立ち入る時は、必ず目的を告げて立ち入り、所有物件等を損壊しないように細心の注意を払わなければならない。
- (2) 受託者は、現地訪問時に生活実態等に不審な状況があれば委託者に報告する。
- (3) 受託者は、休日及び委託者の執務時間外の業務は、使用者等からの苦情等がないように細心の注意を払い、訪問及び電話連絡等の時間帯は、常識の範囲内とする。
- (4) 受託者は、使用者からの問い合わせ及び苦情等に対して、誠実かつ丁寧に対応し、受託者の責任として解決する。
- (5) 受託者は、苦情等の対応記録簿を作成し、委託者に提出する。
- (6) 守口市では、「守口市路上喫煙の防止に関する条例」により、路上喫煙禁止区域での喫煙は終日禁止としている。

上記にかかわらず、市内の路上及びその他公共の場所において、迷惑な喫煙の防止を図るなど、喫煙のマナーについて業務従事者に周知徹底すること。

22 その他

- (1) 契約締結日より委託業務開始日までの委託業務開始準備期間の業務計画書を提出しなければならない。
- (2) 受託者は、お客さまサービス、業務効率及び収納率の向上に努めるため、毎月1回以上の業務定例会議を委託者で行う。
- (3) 寒波、緊急災害時には、委託者と受託者は協議のうえ、応援体制を確立する。
- (4) この基本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者は協議のうえ、解決するものとする。