

河内長野市上下水道料金徴収業務

要求水準書

令和8年7月

河内長野市 上下水道部

この要求水準書（以下「水準書」という。）は、河内長野市上下水道事業（以下「委託者」という。）が委託する上下水道料金徴収業務（以下「本業務」という。）を受託する民間事業者（以下「受託者」という。）に求める業務の要求水準と受託者が実施しなければならない最低限の業務内容を定めるものである。本業務は、本水準書のほか、募集要項等に提示された条件並びに受託者の提案内容に基づいて行うものとする。

目 次

第1章 総則

1.	業務目的	1
2.	適用範囲	1
3.	履行期間	1
4.	用語の定義	2
5.	費用の負担	2
6.	法令等の遵守	2
7.	中立性の堅持	2
8.	公益確保の義務	2
9.	提出書類	2
10.	官公署等への手続き	3
11.	業務実施時間	3
12.	業務事務所	4
13.	業務実施体制	4
14.	再委託先の届出	5
15.	河内長野市の契約からの暴力団排除について	5
16.	貸与機器及び機材の準備	5
17.	業務の適正な履行	6
18.	個人情報の保護及び守秘義務	7
19.	協力義務	8
20.	事故及び緊急時の対応	8

第2章 上下水道料金徴収業務

第1節 共通

1.	マネジメント業務	8
2.	収納金の管理	9
3.	領収印影届け	10
4.	書類の保存・整理	10
5.	帳票類及びシステム関連帳票の在庫管理	10

第2節 上下水道料金徴収業務

1.	検針業務及び漏水減額関連業務	10
2.	水道料金センター内電話・窓口受付業務及び臨時用水関連業務	11
3.	現地開閉栓精算業務	12
4.	電算処理業務	12
5.	収納処理業務	12

6.	滞納整理業務及び給水停止業務.....	13
7.	メーター管理業務.....	14
8.	業務指標（PI）	14
9.	その他業務	14
第3節 その他		
1.	委託者によるデータの取扱い	15
2.	事務引継等	15
3.	業務従事者の遵守事項	15
4.	苦情等の対応	16
5.	重大事故に係る報告	16
6.	リスク分担	16
7.	災害時等応援協定の締結.....	16
8.	その他.....	16

第1章 総則

1. 業務目的

本業務は、本市上下水道事業の持続可能な経営を実現するため、民間事業者の創意工夫を促し水道料金及び下水道使用料（公共浄化槽使用料・高瀬地区を含む。）、手数料その他の公金（以下、「上下水道料金等」という。）について効率的な徴収ができるよう、検針業務、窓口・電話受付業務、開閉栓関連業務、電算処理業務、収納・調定関連業務、滞納整理・給水停止関連業務、メーター管理業務等を複数年契約により包括的に委託するものであり、効率的かつ安定した企業経営とお客サービスにより一層の向上を図ることを目的として実施する。

2. 適用範囲

- (1) 本水準書は、委託者が発注する河内長野市上下水道料金徴収業務に適用する。受託者は、本水準書に従い、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。業務の概要は、下記に示すとおりである。
 - ①検針業務及び漏水減額関連業務
 - ②水道料金センター内電話・窓口受付業務及び臨時用水関連業務
 - ③現地開閉栓精算業務
 - ④電算処理業務
 - ⑤収納処理業務
 - ⑥滞納整理業務及び給水停止業務
 - ⑦メーター管理業務
 - ⑧その他①から⑦までの業務に付帯する業務で、委託者が必要に応じて指示するもの
 - ⑨現行の業務受託者からの事務引継及び契約期間終了等に伴う事務引継
- (2) 業務対象区域は、原則として、河内長野市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（昭和41年河内長野市条例第55号）第2条第2項第1号に規定する河内長野市水道事業の給水区域内とする。ただし、業務履行に必要な場合は、この限りではない。
- (3) 本水準書、別紙及び別表に疑義が生じた場合は、委託者と受託者との協議により決定する。

3. 履行期間

本業務の履行期間は次のとおりとする。

履行期間 委託契約締結日から令和14年3月31日まで

①準備期間：委託契約締結日から令和9年3月31日まで

②実施期間：令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

4. 用語の定義

本水準書において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 「指示」とは、委託者の発議により、委託者が受託者に対し、委託者の所掌事務に関する方針、基準等を示し、実施させることをいう。
- (2) 「承諾」とは、受託者の発議により、受託者が委託者に報告し、委託者が了解することをいう。
- (3) 「協議」とは、委託者と受託者が対等の立場で、合議することをいう。

5. 費用の負担

- (1) 本業務の履行にかかる費用負担は、原則として（別紙 1）費用負担に定めるとおりとし、不明なものについては、委託者・受託者の協議により決定する。
- (2) 委託者が行う業務の履行に係る検査等に伴う必要な費用は、本水準書に明記のないものであっても、原則として受託者の負担とする。

6. 法令等の遵守

- (1) 受託者は、業務を履行するにあたり、地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）、水道法（昭和 32 年法律第 177 号）、民法（明治 29 年法律第 89 号）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び河内長野市水道事業給水条例（平成 9 年条例第 16 号）等関連する法令、条例、規則等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者が使役する全ての使用人等に対する関係諸法令の運用、適用は、受託者の責任と負担において行わなければならない。

7. 中立性の堅持

受託者は、中立性を堅持するよう努めなければならない。

8. 公益確保の義務

受託者は、業務を行うにあたっては公益の安全、環境その他の公益を害することのないように努めなければならない。

9. 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結後、速やかに（別紙 2）業務着手時の提出書類に示す書類を委託者に提出し、その承諾及び身分証明書の発行を受けた上で業務に着手しなければならない。各書類の様式は委託者の指示によるものとする。
- (2) 提出した書類の内容を変更する必要があるときは、直ちに変更届（変更版）を委

託者に提出しなければならない。

- (3) 受託者は、業務着手日以降、業務の実施期間中において、(別紙 3) 業務実施期間中の提出資料に示す書類を委託者に提出しなければならない。各書類の様式は委託者の指示によるものとする。
- (4) 受託者は、業務が完了したときは、速やかに(別紙 4) 業務完了時の提出図書に示す図書を委託者に提出しなければならない。なお、これらの図書のうち年次報告書に記載する考察には、各業務の結果を踏まえ、委託者の企業経営の一層の効率化に資する提言を含めるものとする。
- (5) 前各号の提出図書の他、委託者が提出を指示した書類は、指定期日までに提出しなければならない。

10. 官公署等への手続き

- (1) 受託者は、業務の履行期間中、関係官公署及びその他の関係機関との連絡を保たなければならない。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、受託者が行うべき関係官公署及び関係機関への届出等を、受託者の責任と負担において、関係諸法令の定めるところにより行わなければならない。また、届出等に先立ち、その内容を事前に委託者に報告しなければならない。委託者が行うべき届出等は、受託者は書類作成及び手続き等協力すること。
- (3) 受託者は、関係官公庁等との協議を必要とするとき又は協議を受けたときは、誠意をもってこれにあたり、この内容を遅滞なく報告しなければならない。

11. 業務実施時間

本業務に係る受託者の事務時間等は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 平日は、午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分(窓口は午前 9 時から午後 4 時 30 分)までとする。
- (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)に規定する休日及び年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)は休業日とする。
- (3) 本業務の実施時間は(1)、(2)のとおりであるが、検針業務及び他の業務の日程や使用者等からの申込状況等に応じ、時間外や休業日においても柔軟に対応するものとする。
- (4) 業務総括責任者は、前号により、時間外及び休業日に業務委託を実施する場合には、事前に「時間外、休業日業務実施予定表」を委託者に提出し、承諾を得なければならない。また、業務完了後、翌業務日にその実績を委託者に報告するものとする。この場合において、「水道料金センター従事者入退記録簿」を作成し、業務総括責任者はその動態を管理しなければならない。

1 2. 業務事務所

- (1) 受託者が業務を実施する事務所は、委託者の施設である河内長野市役所庁舎6階、経営総務課執務室内に設置する「水道料金センター」（以下、「業務事務所」という。）（河内長野市原町一丁目1番1号）内におき、無償で貸与する。業務を実施する場合は、委託者執務条件に準ずるものとする。
- (2) 受託者は、前号の業務事務所を善良なる管理者の注意をもって適切に管理しなければならない。また、業務の目的以外に使用してはならず、委託者の承諾なく改造等（レイアウトの変更を除く。）を行ってはならない。
- (3) (1)の業務事務所において、窓口対応等で使用する電話回線に係る使用料金は、基本的には委託者が負担する。委託者が使用料金を負担する電話回線は、窓口専用とする。それ以外の電話回線が必要な場合は、受託者の負担で契約及び設置を行う。
- (4) 業務事務所の敷地に自家用車の駐車をしてはならない。ただし、業務用車両1台分及び自転車・バイク等の駐車スペースは委託者が確保する。自家用車の駐車をすることは、民間駐車場を利用すること。
- (5) インターネット等通信に関する契約及び設置は、受託者の負担とする。ただし、口座振替データ送受信処理・コンビニ収納受信処理に関するインターネット等通信に関する契約及び設置は委託者が負担する。

1 3. 業務実施体制

受託者は、下記に定める体制を整えなければならない。

(1) 業務総括責任者及び業務責任者

【1】業務総括責任者及び業務責任者の選任

受託者は、プロポーザル方式実施要領等で定める事項を処理するために、業務従事者の中から、業務総括責任者及び業務責任者を選任しなければならない。

【2】業務総括責任者及び業務責任者の責務

業務総括責任者は、委託業務全般について一切の管理を行うとともに、各業務を円滑に履行できるよう総括しなければならない。また、業務責任者は、担当する業務の円滑な履行に努めなければならない。

【3】業務総括責任者の要件

業務総括責任者として、受託者と常時雇用関係があり、次の①から④までの各業務全般について5年以上の実務経験を有する者を配置しなければならない。

①上下水道料金徴収に関する窓口業務

②検針・調定業務

③開閉栓業務

④収納・滞納整理業務

【4】業務責任者

業務責任者は、次の①から③までの各業務についてそれぞれ配置すること。

①収納・滞納整理業務

②検針・調定業務及び開閉栓業務

③メーター管理業務

【5】業務総括責任者と業務責任者の兼任

業務総括責任者は、業務責任者を兼ねることができるものとする。

複数の業務について、業務責任者の兼任を認める。

(2) 業務従事者

①受託者の責任において、業務委託に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下、「業務従事者」という。）を確保しなければならない。また、可能な限り地域雇用を図るものとする。

②業務従事者の増員及び欠員の補充については、受託者において募集・採用・人事異動等により対応するものとする。

③受託者は、各業務の業務従事者として、業務履行に必要な能力を持つ者を、必要な人数配置すること。

(3) 受託者は、年末年始休暇及び大型連休における緊急時の連絡責任者を定め、緊急連絡表により、委託者に事前に報告しなければならない。

1 4. 再委託先の届出

(1) 受託者は、業務の一部を再委託する場合は、業務の着手に先立ち、再委託届により、再委託先の名称、再委託の種類、金額、期間及び範囲等について届け出なければならない。

(2) 委託者は、業務の実施にあたって、著しく不相当であると認められる再委託先について、交代を命ずることがある。この場合、受託者は、直ちに必要な措置を講じなければならない。

1 5. 河内長野市の契約からの暴力団排除について

(1) 平成26年10月1日より施行された河内長野市上下水道部に係る契約からの暴力団排除措置要綱（平成26年水道事業要綱第4号）により、受託者は、再委託先との契約時に河内長野市長宛てに「誓約書」を提出しなければならない（500万円未満の業務契約および再委託契約を除く。）。

(2) 受託者は、再委託契約後速やかに上述の再委託先からの「誓約書」をとりまとめ、委託者に提出すること。

1 6. 貸与機器及び機材の準備

(1) 本業務を実施するにあたり、次の機器等を受託者に貸与する。

- ①上下水道料金管理システム専用端末機器等関連機器及び端末機器オペレーション業務に必要な機器（電算処理システムは、現在「上下水道料金管理システム」（富士通 Japan 株式会社「AQUASTAFF」を使用。下水道事業受益者負担金の収納消込処理に限り、株式会社日立システムズ「住民情報システム（ADWORLD）」の下水道受益者負担金システムを使用。なお、本業務履行期間中にシステムの更新・新システムの導入があった場合は、それらを用いること。）
 - ②スマートフォンを用いた検針システム（以下、「スマホ検針システム」という。）等関連機器
 - ③電話機
 - ④倉庫等の鍵
 - ⑤事務用備品
 - ⑥その他業務で必要なもの
- （２）受託者は、貸与品を善良に管理するとともに、使用状況を常に明らかにしなければならない。
 - （３）業務委託実施に際し必要な上下水道料金管理システムハードウェア消耗品、コピー機など事務用機器の使用に関する費用は委託者の負担とする。
 - （４）水道料金センター内の事務用備品（机・椅子等）については、貸与品の不具合等による更新については受託者が負担し、貸与品については、委託者により処分する。業務終了時、受託者の準備した備品については、双方協議により取扱いを決定する。
 - （５）受託者が水道料金センターに設置する備品について、事前に委託者の承諾を得なければならない。
 - （６）受託者は、本業務に使用する事務用具、備品、機器及びデータを善良に管理するとともに、故障、損傷及び紛失した場合、速やかにその旨を委託者に報告し、指示を受けなければならない。また、その故障等の原因が受託者の故意又は過失により生じたものである場合、受託者は、その損害を負担しなければならない。
 - （７）受託者は、本業務に使用する業務用車両として、業務の円滑な遂行に必要な台数の車両を調達し、委託者が指定する公用車駐車場に配置するものとする。また、車両等に「河内長野市水道料金センター」の看板を掲示しなければならない。

17. 業務の適正な履行

- （１）受託者は、あらかじめ提出した業務計画書に従い、業務を適正に行わなければならない
- （２）業務の計画と現状に差異が生じた場合は、必要な措置を講じて、業務の円滑な進捗を図らなければならない。
- （３）受託者は、業務を適正かつ円滑に実施するため、委託者と密接な連絡をとり、必要な段階で打合せを行うものとし、その内容については、その都度、打合せ記録簿を作

成、委託者に提出し、その確認を受けなければならない。

- (4) 受託者は、日次、月次報告等により、業務の進捗状況等を委託者に報告するものとする。
 - ①受託者は、日次の業務履行後の翌営業日に日時報告書を作成し、委託者の確認を受けなければならない。
 - ②受託者は、各月の業務履行後に月次報告書を作成し、委託者の確認を受けなければならない。また、月次報告書についての報告会を実施しなければならない。
 - ③受託者は、上半期（委託者の各会計年度の4月から9月まで）及び下半期（委託者の各会計年度の10月から3月まで）の2回に分けて、年次報告書を作成し、委託者の確認を受けなければならない。また、年次報告書についての報告会を実施しなければならない。
- (5) 委託者は、報告書等に基づき報告内容を精査し、実施内容について評価を行う。委託者の評価において受託者に改善が求められるものについては、受託者が委託者に対して速やかに改善案を提示し、その実施方法について文書にて報告しなければならない。
- (6) 受託者は、河内長野市上下水道事業指定公金事務取扱者制度に関する検査実施要領（令和8年4月1日制定）においてその例によるとされている河内長野市指定公金事務取扱者制度に関する検査実施要領（令和6年12月2日制定）に基づき、委託者の検査を受けなければならない。

18. 個人情報の保護及び守秘義務

- (1) 受託者は、本業務の履行に伴い、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、河内長野市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例（令和4年河内長野市条例第27号）、河内長野市情報セキュリティポリシーその他の関連法令等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本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。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。
- (3) 受託者は、電算処理システムに入力されている情報、業務を履行するために用いた帳票及び関連資料並びに本業務に関連する一切の記録（以下、「本業務関連情報等」という。）について、委託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。
- (4) 受託者は、本業務完了後は、委託者の指示により保管を要するとされたものを除き、本業務関連情報等を抹消、消却、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。
- (5) 本要求水準の規定に違反し個人情報等が漏洩した場合は、受託者の責任において処理するものとし、委託者又は第三者に損害を与えた場合はその損害を賠償するものと

する。また、委託者は、受託者の機密漏洩により信用を傷つけられたと判断した場合、契約解除し、又は信用回復に係る費用等について損害賠償を受託者に請求することができる。

19. 協力義務

- (1) 受託者は、関連業務の受託者と相互に協力し、業務を実施しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者が自ら又は委託者が指定する第三者が行う調査及び監査に対して、委託者の指示によりこれに協力しなければならない。
- (3) 委託者から前号の指示があった場合、受託者は、関係書類を速やかに委託者に提出しなければならない。
- (4) (2)に掲げる監査の結果、委託者が是正を必要と判断する事項について、受託者は、速やかに是正措置を行うとともに、委託者に対して、是正措置に関する報告を行わなければならない。

20. 事故及び緊急時の対応

- (1) 受託者は、本業務の実施に際し、事故が発生したときは、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て委託者に提出しなければならない。ただし、コンピュータの故障その他の理由により、本業務に関するデータに事故が発生したときは、受託者は、直ちに委託者と協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、水道施設及び給水装置に損害を与えたときは、直ちに委託者に報告し、その指示を受けるとともに、速やかに原状復旧しなければならない。この場合において、原状復旧に要する費用は受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、万一、注意義務を怠ったことにより、第三者に損害を与えたときは、その復旧及び賠償に全責任を負わなければならない。
- (4) 受託者は、夜間（平日の午後5時15分から翌日の午前8時45分までをいう。）及び休業日における災害等の緊急事態に備え、常に緊急連絡体制を準備し、委託者に報告しなければならない。

第2章 上下水道料金徴収業務

第1節 共通

1. マネジメント業務

受託者は、業務期間内において、一体的なサービスを効率的・効果的かつ安定的に提供し、当該業務に関する本市への積極的な提案、情報交換、その他必要な調整などマネジメント業務を実施する。受託者内での業務運営、また、委託者及び委託者が別途契約

する業務受託者との調整等を必要に応じ行い、適正な業務運営を行うこと。委託者の実施するモニタリングに適切に対応するとともに、受託者におけるセルフモニタリングについても適正に実施し必要に応じ業務改善を実施すること。

(1) 業務計画書

契約日の翌日から14日以内に、履行期間中における上下水道料金徴収業務の内容を網羅した業務計画書を作成し、前受託者との引継期間終了までに委託者の承諾を得ること。履行期間全体を通じた基本的事項、スケジュールを把握できるように作成すること。業務計画書には、以下の内容を記載すること。

- ①業務概要
- ②業務全般の予定表
- ③業務実施体制
- ④苦情・緊急時の対応計画
- ⑤災害時対応計画（BCP）
- ⑥貸与機器及び使用機材
- ⑦各業務実施計画
- ⑧セルフモニタリング計画

(2) 収納率の向上

収納業務において受託者は、収納率の向上に努めなければならない。毎年度の目標収納率（毎年度の調定総額に対する翌年度5月末における収納額の割合をいう。）については、前年度の実績、府内の同程度の人口規模の自治体の収納率の状況を考慮したうえで、受託者が示すものとする。ただし、使用者の破産、会社更生法（平成14年法律第154号）の適用等委託者がやむをえないと認めるものがあつた場合、それらを考慮したうえで収納率の実績評価を行う。また、過年度分についても収納率の向上に努めなければならない。

受託者は委託者に対して、前項に定める収納率達成のための具体的な業務実施内容について、毎年度当初に策定し委託者へ提出するものとする。

(3) マニュアルの作成

受託者は、本業務の事務について、効率化と改善に努め、事務マニュアルを必要に応じて作成するものとする。また、改定を行った場合には、最新のものを委託者に提出すること。

2. 収納金の管理

水道料金センターの窓口において収納した金銭は、集金業務において収納した金銭及び閉栓に伴い収納した金銭並びに収納証書とあわせ、受託者が厳重に保管し、委託者の出納取扱金融機関が営業する翌営業日の午前中までに委託者の出納取扱金融機関に払い込まなければならない。出納取扱金融機関に払い込むまでの間に生じた紛失事故等につい

ては全て受託者の責任とする。

3. 領収印影届け

受託者は、金銭を収納する際に使用する領収印の印影をあらかじめ委託者に届けるものとする。また、これを変更しようとする時も同様とする。

4. 書類の保存・整理

受託者は、本業務にかかる受託者の諸帳簿及び関係書類を当該年度経過後5年間保存し、委託者から要求があるときは、直ちに提出できるようにしなければならない。ただし、委託者が保存の必要がないと認める書類については、この限りではなく、かつ、河内長野市文書規程（平成13年河内長野市規程第5号）に定める保存文書に該当するものについては、委託者の指示により整理を行い、委託者に引き渡さなければならない。

また、その保存期間中この契約が解除されたときには、直ちに、これを委託者に引継がなければならない。なお、本業務の実施に伴い発生した用紙及び保存期間が満了した書類を破棄する場合は、シュレッダー、焼却その他確実な方法により処分しなければならない。

5. 帳票類及びシステム関連帳票の在庫管理

帳票類及びシステム関連帳票の在庫管理は、受託者が行い、不足が生じる場合は委託者に報告すること。

第2節 上下水道料金徴収業務

1. 検針業務及び漏水減額関連業務

(1) 検針業務の概要

検針業務では、水道料金・下水道使用料等の金額算定の基となる使用水量を算出するため、給水装置等の設置場所に赴いてメーターの指針値を読みとり、使用水量と使用状況を確認し、使用水量に基づいて水道料金・下水道使用料等を算出し決定する。また、検針から調定までの流れを適正に管理し未調定防止に努める。

漏水の場合、漏水認定に係る調査・漏水水量及び料金の算定を行う。

集合住宅の所有者等から各戸検針・徴収等について実施の願い出があった場合は、問合せ・申請に係る対応等を行う。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、検針業務について、検針実施計画を定め、検針担当者への指導・監督に努め、適正な手順・人材・機器の整備により、業務の効率化を図るとともに、異常検

針・検針遅れ・漏水等についても迅速に対応できるよう努めるものとする。

また、次の①から⑥までに留意して実施するものとする。

- ① 2 か月に一回の検針とし、対象地区を「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」とに区分し、委託者が受託者に貸与するスマホ検針システム等の機器を用いて検針を行なうものとする。
- ② 検針は、毎月 2 3 日までに作業が終了するよう毎日の作業量を計画的に配分するものとする。
- ③ 当月の検針にあたっては、前回の検針日を基準として前後 3 日の範囲を超えることのないよう、配慮するものとする。
- ④ メーターの検針値を正確にスマホ検針システムに入力し、「水道使用水量等のお知らせ」を使用者に交付するものとする。
- ⑤ 検針区域内の給水停止中及び閉栓中のメーターについても点検を行い、指針値を確認するものとする。メーターの指針に異常があることを認めた場合は、当該給水装置が使用されているのか否か、漏水があるか否かを調査した後、必要な処置を行なうものとする。
- ⑥ 各戸検針・徴収等の実施については、円滑な実施に向けて取り組むものとする。

2. 水道料金センター内電話・窓口受付業務及び臨時用水関連業務

(1) 業務の概要

水道料金センター内における電話・窓口受付業務及び臨時用水関連業務では、来庁した使用者等（電話・FAX・メール等による場合も含む。）からの各種届出・申請の受付・受理を行うとともに、各種問い合わせへの対応を行う。

また、臨時用水に関して、開始申請の受付・前納金の決定及び徴収・計量用メーターの出庫・納入通知書の発行・前納金の管理・還付にかかる資料作成・データ整理等を行う。

別表 1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、各種届出及び申請について、窓口の一元化を図り、適正な手順と管理体制を定めるとともに、専門的な知識・経験を持つ人材配置によってお客様サービスの向上に努めるものとする。

また、次の①から③までに留意して実施するものとする。

- ① 水道料金センター窓口及び電話での各種受付等について迅速かつ遅滞なく実施できる体制を整えるものとする。
- ② 開栓申込時に下水道使用の有無について確認し、下水道使用開始データを入力する。
- ③ 仮設トイレ使用に係る臨時用水の申請受付時に下水道への接続確認を実施する。

3. 現地開閉栓精算業務

(1) 業務の概要

現地開閉栓精算業務では、使用者等からの開栓申込、閉栓申込に基づき水道の止水栓の開閉等、開閉栓に伴うメーターの取付・撤去その他の必要作業を行うとともに、メーターの指針値を確認して閉栓最終料金を算定の上、現地等で精算・収納し、又は精算用納入通知書を送付する。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、現地開閉栓精算業務について、適正な手順・人材・機器の整備により、業務の効率化を図るとともに、使用者等からの申込に対して迅速に対応できるよう努めるものとする。

また、次の①及び②に留意して実施するものとする。

①開栓申込があった場合、現地に赴きメーターの指針を確認した後、止水栓を開き、申込者が希望する使用開始日に使用が可能な状態にするものとする。

②転居等使用中止による料金等の精算については現地精算を原則とするが、使用者の都合によりやむを得ない場合は、口座振替又は納入通知書により精算するものとする。

4. 電算処理業務

(1) 業務の概要

電算処理業務では、各種データの入力・照会・異動処理、各種データの管理及び水道料金・下水道使用料の算定、調定資料等の各種資料の出力等を行う。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、電算処理業務について、業務従事者の操作の習熟により効率化を図るとともに、正確かつ迅速に実施できるよう努めるものとする。

また、委託者からの求めがあれば、必要な資料作成・データ整理に協力することとする。

5. 収納処理業務

(1) 業務の概要

収納処理業務では、納入通知書（月次・督促）の出力・送付、口座振替の開始受付・データ入力・金融機関とのデータ送受信、上下水道料金等の収納、収納データの消込処理を行う。

また、漏水減額・重複入金・検針誤り・発行誤り等の原因によって発生する上下水道料金等の過誤納金について、原因の確認、還付・充当に係る資料及び通知の作成並

びに請求書の徴取及び確認等を行う。

さらに、下水道事業受益者負担金の消込データ処理・書類整理を行う。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、収納処理業務について、納入通知書を確実に送付し、水道料金センターの窓口及び現地精算等により収納した金銭を適正に管理するとともに、口座振替の推進等によって、収納率向上に努めなければならない。

また、次の①から⑤に留意して実施するものとする。

- ①納入通知書により料金等を徴収する場合、使用者に対して納入通知書を定例納期の20営業日前までに交付しなければならない。
- ②口座振替データについては、口座振替の5営業日前までに作成し、4営業日前までに伝送その他の方法により口座振替取扱金融機関に送付しなければならない。
- ③口座振替結果データを伝送その他の方法で口座振替取扱金融機関より受領した後、口座振替の5営業日後までに消込等の必要な処理を行うものとする。
- ④口座振込の転換を進めるものとする。
- ⑤下水道事業受益者負担金について、金融機関から納付済通知書が回付された後、翌営業日までにシステム消し込みを行うものとする。

6. 滞納整理業務及び給水停止業務

(1) 業務の概要

滞納整理業務及び給水停止業務では、督促納入通知書の納期限を経過してもなお未納となっている使用者に対して催告を行い、上下水道料金等の請求・収納を行う。また、指定期間までに上下水道料金等を納入しない使用者を対象に給水停止予告を行って周知した後、給水停止を行う。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、収納率向上のため効率的な収納計画を立て、滞納整理経過を管理するとともに、滞納整理簿を作成し、消滅時効等について適正に管理する。給水停止執行前には執行の周知を図り、執行後にも迅速・的確な対応がとれる体制で給水停止に臨むものとする。

また、次の①から③に留意して実施するものとする。

- ①入金滞りしている者に対しては、文書送付、電話、訪問等によって入金を促すものとする。
- ②給水停止予告書の発送に際しては、毎月、対象者リストを作成し、委託者の決裁を得るものとする。
- ③給水停止予告書を発送しても納期限までに納入がない場合は、当該納入義務者に

係る給水装置への給水を停止するものとする。

7. メーター管理業務

(1) 業務の概要

メーター管理業務では、メーター取替に係る問い合わせや希望日時の受付、交換計画策定のための資料作成を行う。また、メーター取替業務に対し、必要に応じメーター位置の確認及び大口需要者のメーター交換に際し指導等支援しなければならない。

計量法に基づく有効期間満了により交換するメーター（以下、「検定満期メーター」という。）や新設・再開・口径変更、臨時用水に伴い入出庫するメーターの在庫状況について管理する。

別表1 業務実施細目表を参考にすること。

(2) 要求水準

受託者は、メーターの交換を計画的かつ円滑に進めるため、メーター取替に係る希望日時の調整を迅速に行うとともに、メーター取替業務受託者と連絡を緊密にし、検定満期メーターの交換を着実に実施しなければならない。

また、次の①から⑦に留意して実施するものとする。

- ①メーター入出庫の際には立会いを行うとともに、整理整頓・清掃を含めた倉庫管理を行う。
- ②日次取替結果表の収受・OCR読み込みを行う。
- ③月次取替表を作成し、入出庫の帳簿処理に係る資料作成を行う。
- ④予算要望作業期間に、翌年度メーター取替計画に関する資料作成を行う。
- ⑤決算作業期間に、実地棚卸等のため必要な資料作成及び準備作業を行う。
- ⑥メーター取替不能箇所の把握及びメーター保管者との連絡・調整を行う。
- ⑦メーター弁償金徴収に係るメーター保管者との連絡・調整を行う。

8. 業務指標 (PI)

受託者は委託者に対して業務期間を通じ、本業務に定める内容の実施に加え、業務指標の達成を目標とすること。

業務指標	目標値	根拠
収納率 (%) ※毎年度の調定総額に対する翌年度5月末における収納額の割合を言う。	99.5	R3～R7年度平均

※災害など社会的影響度が大きい場合は、評価の対象としない。

9. その他業務

本業務に付帯する業務で、委託者が必要に応じて協議し指示するもの及び受託者により

追加提案されたものについて実施する。

詳細は、プロポーザル方式実施要領等に定めるところによる。

第3節 その他

1. 委託者によるデータの取扱い

委託者において、電算処理システムを用いて照会・異動・出力処理（帳票打ち出し）を行う場合がある。また、委託者において必要なデータの抽出処理を行う場合がある。

2. 事務引継等

- (1) 契約締結日から令和9年3月31日までを準備期間として、受託者は自己の責任において業務を履行するために、前受託者からの引継ぎを受けるとともに、必要となる人員の研修及び物品の準備を完了するものとする。なお、準備の期間に係る経費等は受託者の負担とし、委託料は発生しないものとする。
- (2) 受託者は、本業務の契約期間が満了する場合は、委託者及び委託者が指定する者に対して、委託者が指定する日から契約期間満了日までの間に、支障なく円滑に業務ができるよう、速やかに業務引継に係るマニュアル等の整備を行い、必要書類の提出及び技術指導により、本業務に関する一切の事務を正確に引き継ぐものとする。また、契約期間中に契約が解除された場合には、委託者が指定する期間までに同様に対応しなければならない。
- (3) 委託者は、業務準備期間中に、業務総括責任者、業務責任者及び業務従事者の確認、業務実施体制などの審査を行う。審査の結果、委託者が適正でないと認めたときは、受託者は、委託者の指示に従い、速やかに改善しなければならない。
- (4) 事務引継に係る経費については、受託者の負担とする。ただし、新たな受託者に帰属すべき費用はこれに含まないものとする。

3. 業務従事者の遵守事項

(1) 着用被服

本業務を履行する際には、業務従事者は、委託者が承諾した被服及び名札等を着用し、使用者等と接するときは、みだしなみに注意しなければならない。

(2) 業務従事者証 身分証明書

委託者は受託者の届出に基づいて業務委託従事者証を交付する。受託者は、従事者を本業務に従事させるときは、常に業務委託従事者証を携帯させるものとし、提示を求められたときは、これを提示させなければならない。異動等による責任者・従事者等の変更があった場合は、速やかに届け出るとともに業務委託従事者証明書を返還しなければならない。

(3) 使用者との対応

- ①現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時には、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- ②本業務を履行するにあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、使用者等の誤解を無用に招かないように努めなければならない。

(4) 業務専念義務

業務従事者は、本業務に従事中は他の営業行為等を行ってはならない。

4. 苦情等の対応

受託者は、業務全般に関係する使用者等からの問い合わせ又は苦情等に対して、正確に内容を把握し、かつ、誠意をもって説明を行い、使用者等の了解を得た上で、適正な処理を行うよう努めなければならない。ただし、受託者が判断できない場合又は委託者の判断が必要となる場合は、委託者に報告し、その指示に従うものとする。

5. 重大事故に係る報告

受託者は、次の①から⑤までの事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託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領収証書及び領収印の紛失等
- ②業務従事者証の紛失等
- ③収納した現金等の紛失、盗難等
- ④本業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失又はき損等
- ⑤その他、受託者が委託者に報告する必要があると認めたもの

6. リスク分担

本業務における責任分担は、(別紙5) リスク分担表のとおりとする。なお、リスク分担表に定めのないリスクが発生した場合は、委託者と受託者が協議してリスク分担を決定するものとする。

7. 災害時等応援協定の締結

受託者は、契約後速やかに「災害時等の応援業務に関する協定」を締結するものとする。協定内容については、契約後双方協議の上作成するものとする。応援業務の内容として応急給水活動、広報活動、電話・窓口対応などを想定している。

8. その他

- (1) 本水準書、別紙及び別表に特に明示していない事項であっても、業務の遂行上、当然必要なものは、受託者の負担において処理すること。

- (2) その他特に定めのない事項については、速やかに委託者に報告し、指示を受けて処理すること。