

綾部市水道事業窓口業務等委託仕様書

1 目的

本仕様書は、綾部市（以下「委託者」という。）が受託者に委託する綾部市水道事業窓口業務等委託（以下「業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

2 件名

綾部市水道事業窓口業務等委託

3 委託期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。

ただし、本契約締結日から令和6年3月31日までは準備期間とし、受託者は自己の責任と負担において、業務に係る引継ぎ、試行、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。

4 業務実施場所

受託者は、綾部市上下水道部上水道課内等において業務を行うものとする。

5 業務の対象区域

業務の対象区域は、綾部市の給水区域及び下水道処理区域とする。

6 業務時間等

- (1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までを業務時間とする。
- (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日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。
- (3) 業務時間外においても、必要に応じて対応できる体制を整えておくこと。
- (4) 業務時間外であっても必要な業務については、柔軟に対応すること。

7 委託業務内容

委託する業務の範囲は次のとおりとする。ただし、(1)～(6)の各業務の詳細については別紙1「委託業務細目」のとおりとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 電算処理業務
- (8) その他付随業務

8 各業務の年間取扱件数

別紙2「予定業務量」を参考とすること。

9 関係法令の遵守

- (1) 受託者は、業務に関する関係諸法令及び綾部市上水道給水条例（昭和44年4月1日条例第10号）、綾部市下水道条例（平成6年10月25日条例第20号）等の関係規定を遵守すること。
- (2) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）を遵守し個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

10 業務実施の基本方針

受託者は、以下の内容で業務を履行する。

- (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営
効率的な運営方法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し業務の目的を実現する。
- (2) 市民サービスの向上
受託者は、公務を執り行っていることを十分認識し、使用者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には速やかに委託者に引き継ぎ円滑な連携を図る。
- (3) 収納率の向上
受託者は民間活力を発揮し、徴収計画を定めて収納率の向上に努めること。
- (4) 検針の委託継続
委託契約締結時において、現受託者が発注している検針業務の受注者について、委託契約締結後も引き続き検針業務を希望する場合は、受託者は継続して委託するものとする。また、委託条件については、委託契約締結時の状況を考慮のうえ、誠意をもって対応すること。
- (5) 情報セキュリティの確保
受託者は本業務の実施にあたり、別紙4「情報セキュリティ確保に関する仕様書」を遵守し、情報セキュリティ確保の必要な措置を講じなければならない。
- (6) 秘密の保持
受託者は、業務上知り得た一切の情報を委託者が指示する目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。委託契約終了後も同様とする。
- (7) 品質の向上
(1)～(6)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めることとする。

11 業務実施の留意事項

受託者は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行するものとする。

- (1) 受託者は、常に親切丁寧を基本として使用者等に対して不快感、不信感を与えないように心がけること。
- (2) 受託者は、検針及び収納等の業務のため個人の所有地内に立ち入る場合は、個人物件を破損等しないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 業務従事中は受託者の定める制服及び身分証明書（名札）を着用すること。
- (4) 業務従事中は他の営業行為をしないこと。
- (5) その他、信用を損ね、又は市民等から不信感を抱かれる行動及び言動をしないこと。
- (6) 受託者は、業務従事者の教育や関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必

要な知識の習得、技能向上に努めること。なお、研修に係る費用は受託者の負担とする。

- (7) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (8) 制度改正や組織変更等により本仕様書の変更が生じた場合には、委託者と受託者が協議の上、仕様書及び契約内容の変更を行うこととする。
- (9) 業務において使用するシステムの変更があった場合、受託者は委託者と協議の上、研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。

12 トラブルへの対応

- (1) 受託者が業務を遂行するにあたり、窓口、検針、徴収等における苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応すること。
なお、本内容については、委託者に随時報告を行うこと。
また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ委託者へ報告すること。
- (2) 受託者は、業務において次に掲げる事故等が生じたときには、直ちにその状況を委託者に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出すること。
 - ① 業務に関する書類及び領収日付印の紛失等
 - ② 身分証明書の紛失
 - ③ 貸与品、支給品及び使用許可物件の紛失、毀損等
 - ④ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等
 - ⑤ 業務に関する電子データの滅失、毀損等
 - ⑥ 委託業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病
 - ⑦ 前記のほか、委託者に報告する必要があると認めるもの
- (3) 前記に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議するものとする。
なお、委託者は受託者による事故等が生じたことにより、業務の実施に支障をきたすと認めるときは、委託者は受託者に対して委託業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

13 業務報告

- (1) 受託者は、委託者の指定する日報、月報等の報告書を委託者の指定する期日までに委託者に提出し確認を受けるとともに、必要に応じて委託者と協議を行うこと。
- (2) 委託者は、受託者の業務に関する帳簿、帳票その他関係書類について毎月検査を行なうものとする。なお詳細な内容及び報告期限については、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。
- (3) 委託者が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。
- (4) 受託者は、業務改善命令を受けたときは速やかに改善計画書を提出し、委託者の承諾を得なければならない。

14 その他の報告事項

受託者は、次の事項を発見した時は速やかに委託者に報告すること。

- (1) 綾部市上水道給水条例（昭和44年4月1日条例第10号）及び綾部市上水道給水条例施行規程（昭和61年7月1日水道事業管理規程第20号）等に違反する行為
- (2) 綾部市下水道条例（平成6年10月25日条例第20号）、綾部市下水道条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第16号）、綾部市農業集落排水施設条例（平成7年12月25日条例第41号）、綾部市農業集落排水施設条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第17号）、綾部市特定地域生活排水処理事業条例（平成14年12月26日条例第43号）及び、綾部市特定地域生活排水処理事業条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第18号）、綾部市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（平成6年10月25日条例第21号）、綾部市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第19号）、綾部市農林事業費分担金徴収条例（昭和58年12月24日条例第11号）、及び綾部市農林事業費分担金徴収基準に関する告示（平成15年12月19日告示第106号）等に違反する行為
- (3) 水道メーターの亡失、毀損等
- (4) 漏水状況
- (5) その他報告が必要と思われる事案

15 設備機器等

- (1) 業務を遂行する事務室は無償とする。
- (2) 業務を遂行するにあたり、必要な設備機器等は別紙3「費用負担一覧表」のとおりとし、善良なる管理者の注意義務をもって取り扱うものとする。このうち貸与品、支給品及び使用許可物件の使用については無償とする。ただし、貸与品は目的外の使用や業務場所以外での使用、及び持ち出しを禁止する。
- (3) 端末機器の入力操作は、委託者が指定するOA機器を使用するものとする。
また、委託者及び受託者の両方で操作が必要な端末については、ルールを定め使用する。
- (4) 受託者の責任により、本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- (5) 受託者において、別途業務に必要な設備機器を持ちこむ場合には、委託者に事前に申し出を行い、承認を得たうえで受託者の負担で用意すること。

16 費用の負担区分

費用の負担区分については、別紙3「費用負担一覧表」のとおりとする。

17 文書及びデータの保存等

- (1) 受託者は、受託業務に関する文書及びデータについて委託者が指定する期日まで保存すること。

- (2) 受託者は、前記の保存期間が満了したときには、委託者の指示に従い当該文書及びデータを委託者に引き継がなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務に関するデータの作成、保存にあたっては当該文書のデータの漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 前記に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した機密文書については委託者の承認を得た上で裁断、焼却その他確実な方法により処分すること。

18 料金システム

料金システム及び検針時に使用する検針用端末システム（検針用端末及びその使用に必要なソフトウェアをいう。）については、現在使用している料金システムを継続して使用するものとする。

ただし、契約期間中に上下水道料金システムの更新が行われた場合、受託者はこれに対応する。

19 事前準備

業務を委託者及び前期受託者からスムーズかつ安定的に移行するため、受託者において事前準備スケジュールを作成し、業務委託開始に必要な準備を令和6年3月31日までに完了することとする。

- (1) 受託者は、委託業務の実施に先立ち、委託者及び前期受託者と十分な協議を行うものとし、次に掲げる書類等を速やかに委託者に提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うものとする。

なお⑤の業務マニュアルについては2部作成し、各1部を各々保管するとともに委託開始後も必要に応じて協議し、変更ができることとする。ただし、業務マニュアル作成のための基となる資料については、委託者より提供する。

- ① 業務着手届
- ② 業務責任者・副責任者及び業務従事者名簿
- ③ 連絡体制表
- ④ 事前準備スケジュール表
- ⑤ 業務マニュアル
- ⑥ 業務責任者・副責任者の使用印鑑の届出
- ⑦ その他委託者が指示する書類

- (2) 事前準備に係る費用は受託者の負担とする。

20 業務遂行体制

- (1) 業務従事者の確保

受託者は、業務を行うにあたり各業務に精通し、十分な知識と経験を有する者（以下「業務従事者」という。）を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な人員を確保し、体制を整えなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し採用するものとする。

- (2) 業務責任者の指定

受託者は、業務従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者1名と業務責任者を代理する副責任者1名以上を定め、「業務責任者・副責任者届」を提出すること。なお、業務責任者または副責任者のいずれかは綾部市上水道課に常駐すること。

(3) 料金システム業務主任者の指定

受託者は、料金システムのセキュリティ管理を統括させるために料金システム業務主任者を定め、「料金システム業務主任者届」を提出すること。

この者は、情報処理に関し十分な経験を有する者とし、綾部市上水道課に常駐しなければならない。

(4) 検針業務主任者及び収納業務主任者の指定

受託者は、検針業務及び収納業務を統括させるために検針業務主任者及び収納業務主任者を定め、「検針業務主任者届」及び「収納業務主任者届」を提出すること。

なお、検針業務主任者及び収納業務主任者は専任とし、兼ねることはできない。

(5) 身分証明書

受託者は、業務の実施にあたり業務従事者に対し身分証明書を配付するものとする。身分証明書は顔写真付きのものとする。

21 事務引継ぎ

(1) 受託者は、業務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、速やかに業務委託に関する一切の事務を委託者及び次期受託者に引継がなければならない。

(2) 前記において、この業務に関するすべての情報は委託者が所有するものであることから、受託者は本契約期間中に引継ぎ期間を設けると共に、遅滞なく正確にすべての情報を、委託者及び次期受託者に料金システム及び書面等により引き継がなければならない。

(3) 業務契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときに、受託者が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、委託者及び次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

(4) 次期受託者の責による場合を除き、委託者が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

22 損害賠償

受託者が、本仕様書に定める業務を履行しないために委託者に損害が生じた場合、または受託者の責による理由で本契約を解除したことにより委託者に損害が生じた場合、委託者は受託者に対しその損害の賠償を求めることができる。

23 成果品の帰属

業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、受託者が履行期間内に作成または取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て委託者に帰属する。

24 第三者への損害

受託者が、本業務の実施に際し、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを賠償するとともに、誠意をもって解決すること。

25 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険等については、受託者において加入すること。

26 支払い方法

委託料の請求及び支払は、次のとおりとする。

- (1) 委託料は、毎月支払うものとし委託期間で均等割とする。
- (2) 受託者は、業務完了報告書を提出し、委託者の検査合格後、前月分の委託料を委託者に請求する。
- (3) 委託者は、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

27 その他

本仕様書に定めのない事項、または本仕様書に定める事項に疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者及び受託者が協議してこれを定めるものとする。