

茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託仕様書

茨木市水道部

茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託仕様書

第1章 基本項目

(1) 目的

この仕様書は、茨木市水道部（以下「発注者」という。）が受託者（以下「受注者」という。）に委託する「茨木市水道部営業課窓口・料金徴収業務等包括委託」に関する業務の範囲、内容等について定めるものである。

(2) 委託期間等

この仕様書により委託する期間は、契約締結日から令和10年3月31日までとする。ただし、業務の開始は、令和7年4月1日とし、それまでの期間は準備期間とする。なお、準備期間において委託料は発生しないものとする。

(3) 業務施行の対象区域

委託業務の施行対象区域は、茨木市内全域とする。

(4) 履行場所等

委託業務の主な履行場所は、茨木市の合同庁舎1階の営業課事務所内とし、提供できるスペースは約48㎡とする。なお、受注者で営業課事務所の近隣に事務所を借上げ（水道料金システム設置のため、業務開始1か月前までに賃貸借契約を締結していること）、主に量水器検針業務、開閉栓業務を行うものとする。

(5) 委託業務の実施時間等

委託業務にかかる営業時間等は、次の各号に掲げるものとする。

- ① 原則として、営業課の事務所内及び借上げた事務所での業務は平日8時45分から17時15分までとする。

ただし、業務上必要な場合においては、双方協議により変更することができる。

- ② 土曜・日曜及び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12月29日から翌年の1月3日までの日を休業日とする。

- ③ 業務時間外及び休業日においても、各業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。

(6) 委託業務の内容

委託業務の主な内容は、以下のとおりとする。なお、受注者選定時に受注者が提案した内容のうち、発注者が必要と認めたものについては、委託業務の範囲に含めることとする。

- ① 量水器検針業務
- ② 受付等業務（電話及びインターネット等受付を含む）
- ③ 開閉栓業務
- ④ 調定業務、請求業務、収納業務

- ⑤ 債権管理業務
 - ⑥ 災害対応業務
 - ⑦ その他付随する業務
- (7) 委託業務の件数
- 主な委託業務の令和5年度の実績件数は、「委託業務一覧」(別紙1)のとおり。
- (8) 組織体制
- ① 受注者は、業務遂行にあたり業務を管理・施行する業務責任者を選任し、発注者に書面で届け出なければならない。業務責任者は専任の常勤としなければならない。
 - ② 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、業務遂行にあたり、十分な知識と判断力を備えていることを前提とする。
 - ③ 受注者は、業務責任者を補佐し、または代理する常勤の副業務責任者を選任し、発注者に書面で届け出なければならない。副業務責任者は専任・兼任は問わないが、業務時間において業務責任者が常駐しないときは副業務責任者が常駐しなければならない。
 - ④ 受注者は、自己の責任において業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)を確保しなければならない。
 - ⑤ 業務従事者は、「(6) 委託業務の内容」に規定する各業務に精通し、十分な知識を有するものを置くものとする。
 - ⑥ 受注者は、業務の実施にあたり、組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及び体制図を発注者に提出しなければならない。また、これを変更するときも同様とする。
 - ⑦ 発注者は、業務責任者等が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示して交代を指示することができる。
 - ⑧ 受注者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、書面により発注者にその指定した者の一覧を届け出なければならない。また変更するときも同様とする。
 - ⑨ 受注者は、指定公金事務取扱者の指定を受けなければならない。
- (9) 服装及び受託者証明書
- ① 業務従事者は、業務に応じ清潔かつ作業内容に適した服装とするものとする。
 - ② 業務従事者は、業務遂行中、発注者が交付する受託者証明書を常に水道使用者から見やすい箇所に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。
 - ③ 受託者証明書は、受注者からの申請に基づき交付するが、受領後は受注者の責任において厳正に管理するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度申請し、変更前の受託者証明書を返還するものとする。
 - ④ 受注者は契約満了後、受託者証明書を発注者へ返還するものとする。

第2章 業務履行

(1) 履行義務

受注者は、本仕様書のほか関係法令及び茨木市水道事業給水条例等の規定を遵守し、お客様サービス向上を念頭に合理的かつ能率的に業務を遂行するものとする。

(2) 業務改善提案

受注者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を発注者に行うものとする。

(3) 業務内容の変更

発注者は、必要があると認めるときは、受注者と協議のうえ、書面により業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の変更は行わない。

(4) 業務報告

受注者は、各業務の実施結果を整理した業務日報及び月次報告書を作成し、発注者が指定する期日までに提出しなければならない。

また、受注者は、処理できない事項が発生したときは、速やかに発注者に連絡し、その指示を受けるとともに業務処理報告書を提出しなければならない。

なお、発注者は、委託業務の履行状況報告及びその他の事項について、毎月1回以上、受注者と委託業務に係る報告会議を開催するものとする。

(5) 業務検査

① 発注者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に関係書類を検査するものとする。

② 発注者は、①のほか、随時必要な書類の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は発注者から請求があったときは、速やかに提出するものとする。

③ 発注者は、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。

④ 発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により受注者に指導、指示を行うものとし、受注者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を発注者に提出しなければならない。

(6) 業務従事者の教育

① 受注者は、受注者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守及び接遇その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。

② 受注者は、業務従事者が交代等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

(7) 業務マニュアル

① 受注者は、委託業務の具体的処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について発注者の承認を受け、業務従事者に周知しなければならない。

② 受注者は、①のマニュアルを発注者に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。

(8) 保険への加入

受注者は、委託業務の履行中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告しなければならない。

発注者は、本業務の履行において発生した事故により、受注者の従業員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

受注者は、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に加入し、その写しを発注者へ提出するものとする。

(9) 事務引継

① 受注者は、委託業務の開始前に必要なマニュアル等の引継ぎを発注者又は発注者が指定する者から受けて、業務の遅延やサービスの低下を招いてはならない。

② 受注者は、委託業務の契約期間満了3か月前から速やかに委託業務に関する一切の業務を発注者又は発注者が指定する者に無償で引継ぎをしなければならない。

(10) 貸与品・預かり品等

① 発注者は、業務遂行上必要とする機器及び設備等を受注者に貸与・支給する。

② 品名・数量については、「貸与品・支給品等一覧」(別紙2)のとおりとし、契約期間中、無償で貸与するものとする。

③ 貸与品の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとし、滅失や破損等したときは速やかに発注者に報告し、その指示に従うものとする。

④ 貸与スペースは、常に整理整頓を心がけ、清潔に保つこと。

⑤ 盗難や紛失、過失による毀損があった場合は、受注者の責任において賠償するものとする。

⑥ 受注者は本仕様書に変更があったとき、若しくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品等を速やかに発注者に返還するものとする。

⑦ その他必要な物品等は原則として受注者が用意するものとするが、発注者との協議による場合は、この限りでない。

⑧ 共同住宅のオートロック式扉の鍵の預かり品については、十分注意して使用するものとする。又、保管については、鍵箱に収納して夜間、休日には保管庫に入れておくものとする。

(11) 業務に必要な品目

次に掲げる物は受注者の負担とする。

① 制服、名札等

② 検針業務に必要な用具(ハンディーターミナル(以下「HT」という。)は除く)

③ 量水器テストに必要な用具

④ 発注者が指定する印刷物

『異常水量のお知らせ』、『水道メーター指示数の確認について』

⑤ 領収印(窓口にて水道料金等を収納する際に使用)

(12) 留意事項

① 受注者は、業務遂行にあたって、使用者の宅地内等に立ち入る場合は、その目的を

告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。

- ② 受注者は、業務遂行にあたって、夜間及び早朝に使用者宅を訪問したり、電話業務を行う場合は使用者の了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した態様で行ってはならない。
- ③ 使用者から苦情又は問い合わせがあった場合は、受注者の責任で対応するものとし、内容及び対応結果について発注者に報告するものとする。
- ④ 受注者は、急な欠員が発生した場合や業務の履行に支障をきたすと判断した場合には適切に対応できる人員体制をとるものとする。
- ⑤ 夜間・休日及び災害等緊急事態に備え、発注者と受注者で緊急連絡体制を整備するものとする。
- ⑥ 受注者は、業務遂行にあたって、水道事業に関する品位の保持と信頼の確保を常に念頭においてこれにあたるものとする。
- ⑦ 受注者は、業務の履行に関連して、いかなる理由でも使用者等から金品、その他の物を収受してはならない。又、使用者に贈与してはならない。
- ⑧ 受注者は業務で使用する領収印を事前に発注者へ届け出なければならない。また、これを変更する際にも同様とする。

(13) 事故等発生時の処理

- ① 受注者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を発注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ものとする。
 - ア 受託者証明書の紛失等
 - イ 貸与品の紛失・毀損等
 - ウ 委託業務に関するデータの紛失・毀損等
 - エ その他、発注者に報告する必要があると認めるもの
- ② 受注者は業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときはすべて受注者の負担とし、その賠償の責を負うものとする。

ただし、発注者の故意若しくは重大な過失に起因する場合、又は天災その他避けることができない非常災害による場合はこの限りではない。

(14) 個人情報等の保護

別紙「情報セキュリティに関する特記仕様書」に基づくものとする。

(15) 疑義

この仕様書に定めのない事項については、双方で協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、発注者の指示するところによるものとする。

第3章 委託業務の主な内容及び実施方法等

業務ごとの主な内容を示す。次に示す事務処理方法以外の適当な方法がある場合には、発注者に提案するとともに発注者の了承を得た時には実施することを妨げないものとする。

I 量水器検針業務

検針業務の内容は、閉栓中及び給水停止中のものを含むすべての水道メーターについて、設置場所に赴きメーターの指針値に基づく使用水量及び水道料金等をHTにより算定する。

また、使用者への使用水量等の通知及び使用状況の確認、審査及び再調査等を行うものとする。

なお、使用者から業務に関連する問い合わせを受けた場合は、現場、電話等を問わず誠実に回答するものとする。受託範囲を超える内容の問合せについては、その旨を使用者に説明したうえで、発注者に報告し指示に従うものとする。

➤ 検針予定表の作成及び検針データの作成、進捗状況の管理

検針は地区により奇数月・偶数月の隔月検針とし、受注者は、毎月の検針予定表を作成し発注者に提出（原則として定例検針開始日の10日前までとする。ただし、検針予定日は前回検針の日を基準日として翌日から起算して2か月（60日）満了する日の前後3日間の範囲を超えないよう配慮するものとする）するものとする。

➤ 検針データを水道料金システムからHTに取込む

➤ メーターの指針値の読み取り及びHTへの入力

➤ 使用水量等必要事項を記載したお知らせ票の出力及び交付

受注者は、検針時の量水器の指針及び使用水量を正確にHTに入力し、『水道使用水量・料金のお知らせ票』を使用者に交付しなければならない。ただし、持ち帰り及び交付場所のないものは、発注者に報告しその指示に従うものとする。

➤ 郵送希望の使用者等へのお知らせ票の印刷及び加工並びに発送処理（月8回）

お知らせ票を郵送希望されている使用者等に対し、水道料金システムより作成したデータを市の情報システム課へ送信し、印刷依頼を行う。印刷後、メールシーラー圧着機で加工し、発送を担当課へ依頼する。

➤ 使用水量等が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明

異常水量等があった場合は、再検針を行うものとする。

また、使用者から量水器テストの依頼があった場合は、量水器テストを行うものとする。テスト後、その結果を書面で使用者に渡し、同意書にサインをもらうものとする。

➤ 発注者の指示する文書『異常水量のお知らせ』、『水道メーター指示数の確認について』の配布

➤ 無届使用者に対する対応

➤ 無届転居者に対する対応

➤ メーターの故障、破損等の報告及び処理

検針時、異常水量や漏水、量水器の故障等を発見した場合、適切に対応するものとする。

- 検定期間満了メーターの確認及び報告
- 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- 検針後データの確認及び審査並びに審査の結果に基づく再調査
- 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査
- 使用水量の認定に係る調査及び認定処理

検針が困難な場合（積載、扉閉め等）は、前年同期水量・前回水量等を参考に今回の使用水量を認定水量として決定する。認定により使用水量を決定する場合は、発注者に報告・相談のうえ使用者の了解を得るものとする。ただし、認定は原則として2回続けてすることはできない。

- 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
毎月の検針終了後、発注者が定める検針業務に係る集計表等を提出する。
- 漏水等の問合せ対応及び苦情処理
- 検針業務に係る問合せ対応及び苦情処理
- その他上記業務に係る付帯業務

II 受付等業務

受付等業務の内容は、窓口、電話、FAX、インターネット等から受付けした各種届出の内容について適切に対応するものとする。

- 窓口、電話、FAX、インターネット等からの水道の使用開始、中止の受付け及び水道料金システムへの入力
- 使用者情報に係る受付け（名義変更、請求先変更、水栓情報等）及び水道料金システムへの入力

使用開始・中止の申込み及び名義変更並びに請求先等の変更申込みがあった場合は、水道料金システムより受付票等を出力し、必要事項を記載する。また、その内容を水道料金システムに正確に入力する。受付票等は所定のファイルに綴り込む。

- 窓口にて指定給水装置工事事業者等から臨時開栓等の申込み等の受付けを行うとともに、工務課の給水担当者と連絡調整を行う。
- 口座振替の受付け（口座の登録、継続、解約を含む）及び水道料金システムへの入力並びに金融機関との連絡調整を行い、完了後に申請書をスキャンして保存する。
- 口座振替依頼書を受付けし、収納取扱金融機関へ確認作業を行う。収納取扱金融機関確認後、水道料金システムに口座振替の登録入力を行うとともに口座振替開始通知を作成(月2回)し送付する。

また、口座振替廃止の依頼があった場合は、口座振替の廃止入力を行う。

- 使用水量のお知らせ票及び納入通知書等の再発行
- 漏水等の問合せ対応及び料金軽減申請の受付け並びに水道料金システムへの入力

漏水の問合せには、簡易な漏水の調べ方等を説明し、早急に修理を行うよう依頼し、「茨木市水道工事業協同組合」又は市のHPを案内する。宅内以外の漏水は、水道部工務課維持係を案内する。

また、料金軽減申請書が提出された場合は、その内容を確認するとともに水道料金

システムに入力のうえ発注者の決裁を受けた後、更正情報を入力するとともに料金更正後の内容について、申請者に通知するものとする。

- 金融機関からの収納確認に対する回答
- 証明書の発行及び手数料の収納
 - 水道料金等支払証明書（開栓・閉栓、納付額、使用水量）などを発行し、発行手数料を収納する。
- 水道料金等の収納
 - 窓口で収納した現金は、その日の業務終了後に納入済通知書と照合のうえ、発注者に引き渡すものとする。
 - また、現金書留により送金を受けた場合は、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者に送付する。
- 水道料金等の説明に関すること
 - 水道料金等についての問い合わせがあった場合は、親切・丁寧に対応し、苦情に繋がることのないよう留意するものとする。
- メーター取替伝票のシステム入力
 - 検定満期等によるメーター取替後、取替業者から提出される取替伝票の内容を水道料金システムに入力する。
- その他上記業務に係る付帯業務

Ⅲ 開閉栓業務

開閉栓受付票に基づき現地に赴き、所要の作業を行う。

- 「開栓受付票」に基づき、使用開始日の前日までに開栓作業（止水栓の状態確認及び開栓指数の確認）を行うとともに、水道料金システムに開栓指数を入力する。
- 「閉栓受付票」に基づき、使用終了日以降速やかに閉栓作業（止水栓の状態確認及び閉栓指数の確認）を行うとともに、水道料金システムに閉栓指数を入力する。
- メーター撤去の水栓地において、開栓の依頼があった場合は、メーターの取付けを行うものとする。ただし、容易に取付けできない場合や水道業者が窓口にメーターを取りに来た場合などはこの限りでない。
- メーターの引揚げを行う。
 - 使用者からの依頼、更地になっている状態が長くなっているなどの水栓地については、メーターの引揚げを行うものとする。
- 停水執行を行った使用者に対し、入金等があった場合、停水解除を行う。
- 使用中止の受付けをした水栓地において、次の入居者のため、水道使用開始届等の書類を郵便受け等に配布する。
- その他上記業務に係る付帯業務

IV 調定業務、請求業務、収納業務

検針データに基づき水道料金の調定を行う。調定後、納付書等の発行・発送作業を行う。

- 月間予定表に基づき、水道料金の調定を行う。

検針データに基づき月2回本調定を行う。なお、本調定の前営業日には必ず仮調定を行う。これらの処理はいずれも業務時間外(17時15分以降)に行うものとする。

- 定期納付書の打出し及び加工並びに発送を行う。

本調定の翌営業日に定期納付書の打出しを行う。定期納付書データを市の情報システム課へ送信し、印刷依頼を行う。印刷後、メールシーラー圧着機にて加工し、抜き取り等を行った後、納付書の発送を担当課へ依頼する。

- 口座振替のデータを作成し、委託業者に送信する。

口座振替は、データを水道料金システムにて作成し、口座振替データ伝送受託業者に送信する。(月2回)

- 口座振替の結果データを受託業者から受取り、取込み処理を行う。

口座振替の結果データを受託業者から受取り、水道料金システムに取込み処理を行う。口座振替済通知を希望されている使用者には通知書を印刷、メールシーラー圧着機にて加工し、送付する(月2回)。

- コンビニ等の収納処理を行う。

コンビニ等収納データは、収納代行業者から報告がある毎月のスケジュール表に基づき処理をする。収納代行業者から送信される速報・確報データをインターネットにより毎営業日ダウンロードし、料金システムに取込み処理をする。出納取扱金融機関からの入金確認後、水道料金システムに収納金の消込処理を行う。

- 収納金の消込処理を行う。

金融機関等の窓口で取扱いがあった水道料金等について、水道料金システムに取込み処理を行う。

- 漏水等による料金軽減申請、過誤納金等の還付・充当処理を行う。

漏水等による料金軽減申請及び過誤納金等の還付・充当については、必要書類を作成し発注者の決裁を受けた後、水道料金システムに更正情報を入力するとともに料金更正後の内容について、使用者に通知するものとする。

- 収入日計表、調定資料等を作成し、発注者の決裁を受ける。

- 定期納付書、督促状、催告書及びその他の郵便物の返戻調査を行うとともに、使用者等に郵便物が届くよう郵便局への登録を促す。

- 精算対象者の未納の有無及び転居先の調査並びに処理

閉栓の届けがあった使用者の滞納状況を調査し、未納がある場合は、納付書を転居先等に送付する。

- その他上記業務に係る付帯業務

V 債権管理業務

債権管理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの給水停止業務を含む一連の業務であり、債権が時効消滅するまで継続的に行う。

- 受注者は滞納者等の状況を水道料金システムにより管理し、業務にあたるものとする。
- 督促状等の打出し及び加工並びに発送を行う。
 - 月間予定表に基づき、督促状等の打出しを行う。督促状等のデータを市の情報システム課へ送信し、印刷依頼を行う。印刷後、メールシーラー圧着機にて加工し、抜き取り等を行った後、発送を担当課へ依頼する。
- 未納の使用者等に対し、電話及び臨戸訪問等を積極的に行い、早期の未収金解消に努める。
- 滞納者の納付状況及び交渉経過等を詳細に水道料金システムに入力する。
- 年間、又は月間計画表に基づき、給水停止及び給水停止に関連した業務を行う。
- 納付相談の実施及び納付誓約書を徴取する。
- 給水停止対象者の抽出及び対象者リストを作成する。
- 停水執行通知書を作成する。
- 閉栓後の未納者に対し、転居先等を調査のうえ、督促を行う。
- 水道料金等の時効管理を行う。
- 発注者が指示する不納欠損処理を行うための資料、支払督促等の法的措置を行うための資料及びその他必要な資料を作成し、提出する。
- 滞納者との折衝の際に、対処しかねる事案が発生した際には、発注者へ事案内容・その解決策について報告したうえで、その指示に従うものとする。
- その他上記業務に係る付帯業務

VI 災害対応業務

茨木市内において地震、風水害等で断水が発生した場合には、必要な業務を行うものとする。

なお、有事の場合に参集し活動に要した費用については、別途協定書を締結し、その内容に応じて支払うものとするため、今回の委託費用には含めない。ただし、訓練の場合はこの限りでない。

- 茨木市域で震度5強以上を観測したとき又は発注者から要請があったときは、予め発注者から指定を受けている者は指定された場所に参集するものとする。
- 参集後、業務責任者をリーダーとした給水班を組織し、班長の指示のもと主に以下のような応急給水活動を行う。なお、詳細については別途締結する協定書に基づくものとする。
 - ・断水情報を集約し、班長へ報告を行う。
 - ・耐震性貯水槽及び配水池等に設置された給水栓の引継ぎ運用 など
- 市が実施する全庁的な訓練や地域の自主防災会の訓練、水道部独自の訓練など、発注者から参加要請があった場合には訓練に参加するものとする。(年数回程度)