**水道料金等の包括的業務委託水準書**

**第１章　一般事項**

**１　要旨**

　　この水準書は、秩父広域市町村圏組合水道事業が発注する水道料金等の包括的業務委託について、プロポーザル方式による業者選定に参加する事業者の当該業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力を最大限に生かすための最低の水準を示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものとする。

**２　業務対象区域及び執行場所**

　　受注者は、秩父広域市町村圏組合水道事業の給水区域及び業務執行上必要な区域を対象区域とし、別所浄水場内において発注者が指定する場所に「ちちぶ広域水道お客様センター」（以下、「お客様センター」という。）を設置し、業務を執行するものとする。業務執行場所においては、本委託に係る事務以外は行わないものとする。

**３　委託業務の範囲**

　(1) 窓口・電話受付業務

　(2) 検針業務

　(3) 開閉栓業務

　(4) 調定・収納業務

　(5) 滞納整理業務

　(6) 給水停止業務

　(7) 水道メーターに関する業務

　(8) 電子計算機に関する業務

　(9) 給水装置工事管理業務

　(10) 付帯業務（関連業務）

**４　委託の期間**

　　令和４年４月１日から令和９年３月３１日までとする。

**５　準備期間**

　　契約締結日から令和４年４月１日までの間は、研修及び業務開始のための準備期間（業務習熟期間）とし、期間内の日程、内容及び人数などについて、発注者及び受注者の協議により決定する。なお、受注者は、準備期間中に自己の責任及び負担において本業務を履行するために、必要となる人員の研修及び物品の準備等を完了すること。

**６　窓口営業時間**

窓口の営業時間は、発注者の営業時間（午前８時３０分から午後５時１５分までを原則とし、土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を休業日とする。）を含む営業時間とする。また、年末年始を除く営業時間外にあっても必要に応じて対応できる体制を整えるものとする。

**７　法令の遵守**

　　受注者は、委託業務の履行にあたっては、水道法及び秩父広域市町村圏組合水道事業給水条例（以下、「給水条例」という。）、関係規程等並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

**８　応援体制の確保**

受注者は、確実に業務を履行するため、委託業務開始から最低４か月間は業務従事者のほかに、業務に精通する従業員３名以上を常駐し、バックアップ体制及び応援体制を確保するものとする。ただし、業務従事者の３分の２以上が前委託契約から引き続き従事する場合はこの限りでない。

**９　業務従事者届**

　　受注者は、委託業務に従事する者（臨時従事者を含む）について、業務従事者届及び組織表を発注者に提出しなければならない。

**10　業務責任者等の選任**

　　受注者は、契約された事項を処理するため、業務の履行を管理する業務責任者及び副業務責任者を業務従事者の中から選任し、発注者に届け出なければならない。

　　また、受注者は、業務責任者又は副業務責任者のいずれかを事務所に在駐させるものとする。業務責任者及び副業務責任者は、検針業務、徴収業務、電算業務、給水装置に関する業務のいずれかの事務経験が３年以上あり、現在も従事している者とする。

**11　業務責任者等の役割**

(1) 業務責任者は、契約された事項を処理するため、その運営及び管理を行わなければならない。

(2) 業務責任者は、業務従事者の研修を行い、業務に必要な知識、技術及び接遇の向上に努めなければならない。

(3) 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故あるとき、又は業務責任

者が欠けたときは、その職務を代理する。

**12　現金取扱者の指定**

　　受注者は、業務の履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、発注者に届け出なければならない。

**13　変更の届出等**

　　受注者は、次に該当する事項が生じたときは、速やかに発注者に届け出なければならない。

(1) 受注者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、副業務責任者、現金取扱者、業務従事者などに変更があったとき。

(2) 前記の事項の他、委託業務の履行上、必要があると認められたとき。

**14　個人情報の保護**

(1) 受注者は、関係法令・例規等を遵守し、業務委託の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。

(2) 受注者は、この契約を履行するために用いた資料及びその結果などの電子計算機に入力されている情報について、発注者の承諾を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出しなどをしてはならない。

(3) 受注者は、委託業務履行後、発注者の指示により保管を要するものを除き、その資料、結果等を抹消、焼却及び切断等、再生使用不能の状態に処分しなければならない。

　(4) その他、必要に応じ発注者と受注者で協議の上、個人情報の適正管理のため必要な措置を講ずるものとする。

**15　再委託の禁止**

　　受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。

**16　服装及び名札の着用**

受注者は、業務従事中は統一的な服装及び名札を着用しなければならない。ただし、服装については、季節や業務内容に応じ変更してもよい。

**17　身分証明書の携行**

受注者は、発注者が発行した身分証明書を常時携帯し、水道使用者などから提示を求められたときは、速やかにこれを提示しなければならない。

**18　現地訪問の時間及び対応**

(1) 現地訪問は、原則的に窓口営業時間内に行うものとする。ただし、時間指定があった場合や緊急の場合などは、柔軟に対応をしなければならない。

(2) 現地訪問に際しては、訪問の目的を告げ必要な範囲以上に立ち入ってはならない。

　(3) 委託業務の履行にあたっては、態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者などの誤解を招くような言動をしてはならない。

(4) 業務履行のため、個人の敷地に立ち入るときは、個人の所有物件を損傷等しないよう細心の注意を払わなければならない。

**19　業務専念義務**

　(1) 受注者は、委託業務の遂行にあたり、いかなる理由においても、水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

(2) 受注者は、委託業務の遂行中は、他の営業行為をしてはならない。

**20　事故発生時の報告書の提出及び処理**

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注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) 領収書及び日付印の紛失等

　(2) 身分証明書の紛失等

　(3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等

　(4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等

　(5) その他必要があると認めるもの

**21　事故等の処理**

前項に定める事故等の処理については、発注者と受注者とで協議の上行うものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において速やかに当該措置を行うものとする。

**22　帳簿類等の取扱い**

(1) 水道料金等に関する帳簿類などは、汚損又は亡失しないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。

(2) 発注者から貸与された電子計算機及び関連機器などは、破損及び亡失しないように十分注意して取り扱わなければならない。

(3) 前記について、汚損、破損、盗難及び亡失などが発生したときは、速やかに発注者に届け出し、発注者の指示により、受注者は修復その他の処理をしなければならない。

**23　収納金の取扱い**

現金を収納したときは、その現金の内訳を示す書類を添えて、翌営業日に出納取扱金融機関に引き継がなければならない。

**24　日報及び月報の提出**

受注者は、発注者の指定する日報及び月報を作成し、速やかに提出しなければならない。

**25　委託業務上の報告**

(1) 次の事項を発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

　　① 業務に関する法令規則、給水条例及び同条例施行規程等に違反する行為

　　② 道路上における漏水

　　③ その他水道の給水に関する異常事項

(2) 受注者は、発注者の指定する月に事務運営上の報告を行うものとする。

(3) 発注者及び受注者は、発注者の指定する月にモニタリングを実施し、委託業務の履行状況を確認するものとする。

**26　業務使用物品等の負担区分**

　　発注者及び受注者は、別紙１「経費の負担区分」に基づいてそれぞれが負担するものとする。

**第２章　業務委託の内容**

**１　窓口・電話受付に関する業務**

　(1) 使用開始（開栓）、使用中止（閉栓）などの受付及び水道料金システムへの入力処理を行う。

　(2) 使用者変更などの受付及び水道料金システムの修正処理を行う。

　(3) 水道料金等の収納を行う。

　(4) 水道料金等の支払に関する相談を行う。

　(5) 依頼のあった（随時分）、水道料金等の納入通知書の発行及び再発行を行う。

　(6) 水道料金の減免、口座振替依頼書などの受付を行う。

　(7) 証明書等の受付及び発行を行う。

　(8) 水道料金システムにより、データの入出力、照会異動（新規・変更・削除等）、発行処理などを行う。

　(9) マッピングシステム閲覧対応、資料提供及び手数料徴収を行う。

　(10)その他、窓口・電話受付に関する付帯業務を行う。

**２　検針に関する業務**

(1) 検針員の指導及び監督を行う。

(2) 水道メーターの新設分を調査し検針順路を決定し、検針事前準備を行う。

(3) 検針を以下の要領で実施する。

① 給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に発注者が区分し、交互に隔月で実施する。

② 原則として検針定例日に実施する。

③ 水道メーターの指針をハンディーターミナル機へ入力する。

　　④ 「上下水道使用量のお知らせ（検針票）」の出力、交付及び発送処理を行う。

　　⑤ 検針ができない場合は、給水条例に基づき処理を行う。

　(4) 検針時に次に掲げる事項があった場合、必要な措置を行う。

　　① 漏水又は漏水が疑われる場合

　　② 水道メーターの異常（相違、撤去、逆付等含む）又は故障等

　　③ 検定満了メーターを発見した場合

　　④ 給水条例違反を発見した場合

　(5) 異常水量等があった場合、必要に応じ、再検針、再調査及び修正処理を行う。

　(6) 再検針、再調査し、不正（無断）使用があった場合、指導、勧告等の必要な措置を行い（給水停止措置を含む）、当該状況の是正を行う。

　(7) 検針に関する苦情処理を行う。

(8) その他、検針に関する付帯業務を行う。

**３　開閉栓に関する業務**

　(1) 再開栓は、状況に応じて次に掲げるいずれかの作業を行い、漏水していないことを確認し、指針を記録する。

① 水道メーターが検定満期を経過しているときは、交換し止水栓の開栓を行う。

② 水道メーターが故障・破損しているときは、交換し止水栓の開栓を行う。

③ 水道メーターが撤去されているときは、取り付けて止水栓の開栓を行う。

④ ①～③に該当しないときは、止水栓の開栓のみ行う。

　(2) 水道使用の中止（閉栓）は、状況に応じて次に掲げるいずれかの作業を行い、指針を記録する。

① 使用見込みがないときは、止水栓を閉栓し、水道メーターの引き揚げを行う。

② 水道メーターが故障・破損しているときは、止水栓を閉栓し、水道メーターの引き揚げを行う。

③ ①～②に該当しないときは、止水栓の閉栓のみ行う。

　(3) 無届転出（転居）に伴う閉栓に関する事務を行う。

　(4) 水道メーターが破損・故障しているときは、撤去又は交換を行う。

　(5) その他、開閉栓に関する業務に関する付帯業務を行う。

**４　調定・収納に関する業務**

(1) 調定に関する業務

① 毎月、水道料金の調定・賦課に関する資料の作成及び報告を行う。

② 還付処理及び該当者への通知を行う。

③ 調定更正処理及び該当者への通知を行う。

④ 上記調定業務に関する仕訳について、企業会計システムで伝票を出力する。

⑤ その他、調定に関する付帯業務を行う。

(2) 収納に関する業務

① 金融機関（10社）への口座振替データ（再振替を含む）の作成及び伝送を行う。

② 口座振替収納分の収納消し込みに関する帳簿作成を行う。

③ クレジットカード払い登録依頼データの作成及び収納代行会社への送信を行う。

④ クレジットカード払い登録結果データの取得及び水道料金システムへの登録処理を行う。

⑤ クレジットカード払い請求データの作成及び収納代行会社への送信を行う。

⑥ クレジットカード払い請求結果データの取得及び収納消し込みに関する帳簿作成を行う。

⑦ コンビニ収納分の収納消し込みに関する帳簿作成を行う。

⑧ 収納済通知書の収納消し込みに関する帳簿作成を行う。

⑨ 納入通知書の作成処理及び発送を行う。

⑩ 納入通知書未着分の調査及び配布、発送先修正処理を行う。

⑪ 転居（休止）などの現地精算業務を行う。

⑫ 水道料金の過誤納に関する業務を行う。

⑬ 領収日付印及びつり銭の管理を行う。

⑭ 金銭等の納入、収納整理日報の作成及び提出を行う。

⑮ 口座振替の勧奨を行う。

⑯ 上記収納業務に関する仕訳について、企業会計システムで伝票を出力する。

⑰ その他、収納に関する付帯業務を行う。

**５　滞納整理業務**

(1) 督促状など（未納者への通知）の作成処理及び発送や未納者への催告を行う。ただし、未納者が次に掲げるいずれかの場合に該当する場合は、発注者の指示を受けるものとする。

　① 破産宣告手続が開始されていること、又は破産宣告がなされたこと。

② 未納水道料金等の算定に関し不服を有していること。

③ 未納水道料金等に係る水道に漏水があったと主張していること。

④ 未納水道料金等に関し分割納入を申し出ていること。

⑤ 未納水道料金等に関し納入誓約を行う旨を申し出ていること。

⑥ 住所又は所在地が変更となったこと。

⑦ 所在が不明となったこと。

　(2) 長期未納者（２期以上未納者）などの自宅訪問及び収納を行う。

　(3) 未納１市４町管内転居者の調査及び収納を行う。

　(4) 水道料金に関する苦情処理を行う。

　(5) 破産関係等の処理及び収入等に関する業務を行う。

　(6) 不納欠損に関する処理を行う。

**６　給水停止に関する業務**

　(1) 「水道料金等滞納整理事務取扱規程」に従い実施するものとする。

　(2) 給水停止予定日の当日には、給水停止予定者に対し、水道料金等の収納を行う。

　(3) 給水停止通知書の作成及び発送を行う。

　(4) 給水停止執行書の作成及び配布を行う。

　(5) 給水停止措置の実施及び解除を行う。ただし、次に掲げるいずれかの場合に該当する場合は、発注者の指示を受けるものとする。

① 給水停止措置の実施に際して給水停止対象者が未納水道料金等の全部もしくは一部について納入する意思を表明した時。

② 給水停止措置の実施が給水停止対象者又はその世帯員等の健康に支障を及ぼす恐れがあると判断したとき。

　(6) 給水停止措置後の調査、作業及び事務を行う。

　(7) 給水停止措置の実施及び解除に係る報告は次のとおり行う。

　① 給水停止措置を実施するときは、予めその実施計画を書面により報告する（この計画を変更した場合も同様）。

　② 給水停止措置を解除したときは、速やかに給水停止措置の解除通知書の控を添えてその内容を書面により報告する。

　(8) その他、給水停止に関する付帯業務を行う。

**７　水道メーターに関する業務**

　(1) 水道メーターの入出庫等の管理及びそれに伴う台帳の作成を行う。

　(2) 水道メーターの入出庫に関する仕訳について、企業会計システムで伝票を出力する。

　(3) 検満メーターの交換対象データ作成を行う。

　(4) 検満メーターの交換通知の配布を行う。

　(5) 検満メーターの交換補助（指針確認）を行う。

　(6) 検満メーターの交換を行う。

　(7) 検満メーターの交換データの付加及び確認を行う。

　(8) その他、水道メーターに関する付帯業務を行う。

**８　電子計算機に関する業務**

　(1) 上下水道料金システムの導入、運用、保守及び維持管理を、別紙２「新上下水道料金システム水準書」に基づいて行う。

　(2) 窓口・電話受付に関する電子計算機入力処理を行う。

　(3) 検針に関する電子計算処理を行う。

　(4) 開閉栓に関する電子計算機入力処理を行う。

(5) 調定・収納に関する電子計算処理を行う。

(6) 滞納整理に関する電子計算処理を行う。

(7) 給水停止に関する電子計算処理を行う。

(8) 水道メーターに関する電子計算処理を行う。

(9) 給水装置工事申込みに関する付帯業務を行う。

(10) その他、電子計算機に関する付帯業務を行う。

**９　給水装置工事管理業務**

　(1) 来庁者に対する窓口対応は、次に掲げる案内とする。

　　① マッピングシステムによる管路図の交付

　　② 宅内竣工図の交付

　　③ 加入金・手数料等の案内

　　④ その他情報の案内

　(2) 事前協議は、給水条例や給水装置工事施行要領等に基づき対応する。

　(3) 給水装置所有者変更届に係る相談及び受付を行い、届出の内容を確認後、データ更新を行う。

　(4) 給水装置工事申込みの相談、受付、審査及び承認書の発行を行う。

　(5) 道路占用等（市道）申請の資料確認をし、道路管理者へ進達する。

　(6) 工事立会いは、次に掲げる工事に該当する場合は、現地において立会いを行う。

　　① 新規の工事事業者が行う工事

　　② 過去に処分を受けた工事事業者が行う工事

　(7) 申請手数料及び加入金の納入通知書を発行する。

　(8) 水道使用申込書（新設開栓・改造開栓）は、申請内容に応じてお客様番号、メーター番号及び出庫日等を確認・記録しメーターの引き渡しを行う。

　(9) 竣工検査は、原則書類・図面（オフセット含む）・写真（残塩濃度・耐圧試験含む）等によるものとする。ただし、次に掲げる工事に該当する場合は、現地において検査する。

　　① 新規の工事事業者が行う工事

　　② 過去に処分を受けた工事事業者が行う工事

　　③ 分譲地等の開発に関する工事

　(10) 竣工検査後にマッピングシステムデータ修正用資料（書類、図面、写真等）を作成し、書類・図面等は発注者へ提出、写真等は整理して一定期間保管する。（システムのデータ修正は発注者が行う）

　(11) マッピングシステム図面に誤りが生じた場合、修正図を作成し、発注者に提出する。

　(12) 指定給水装置工事事業者の指定申請書の受付、書類審査を行い、発注者に提出する。発注者の審査後、企業会計システムで指定手数料の納入通知書を作成し、発注者に提出する。

**10　付帯業務（関連業務）**

　(1) 郵便の不送達文書に係る調査及び再送達を行う。

　(2) 検針時にチラシ等の配布を行う。

　(3) 統計資料の作成を行う。

　(4) その他、関連する業務を行う。

**第３章　引継ぎ**

**１　引継ぎ期間**

　　受注者は、契約期間の最終年度の１月以後の一定期間に次期の受注者（発注者が指定する者）に対して業務の引継ぎを行わなければならない。

**２　引継書の作成**

　　受注者の負担で、契約期間の最終年度の１２月末日までに引継書を作成し、発注者の承認を得なければならない。

**３　引継ぎの方法**

　　引継ぎは、引継書及び現地指導によるものとする。

**第４章　その他**

**１　委託料の請求、支払**

　　受注者は、委託業務に係る定期検査後、翌月１０日までに委託料の請求を行うものとする。また、発注者は、委託料の請求を受けた時は、請求を受けた日から起算して１か月以内に支払うものとする。

**２　委託業務の変更及び中止**

　　発注者は、必要があるときは委託業務の内容の変更や委託業務の実施を一時中止することができるものとする。ただし、これにより委託料等に変更が生ずる場合は、発注者と受注者の協議により書面をもって定めるものとする。

**３　職員研修の受け入れ**

受注者は発注者と協議の上、発注者の職員研修の受け入れを行う。

**４　緊急応援要請**

　　受注者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援の要請があったときはこれに応じるものとし、その内容についてはその都度、発注者と協議するものとする。

**５　損害賠償義務**

　　受注者は、業務の履行に伴い、第三者に損害を与えたときは、受注者の責任により、これをすべて賠償しなければならない。

**６　権利譲渡等の禁止**

　(1) 譲渡等の禁止

　　受注者は、委託業務に係る権利若しくは義務を譲渡、貸与又は継承させてはならない。

　(2)　担保の禁止

　　受注者は、委託業務に係る権利を担保にしてはならない。

　(3) 職務の利用禁止

　　受注者は、委託業務を利用した物品の販売等の営業行為をしてはならない。

**７　知的財産権の帰属**

　　受注者が、業務履行に伴い得た知的財産権については、発注者に帰属する。

**８　定めのない事項等**

　　この水準書に定めのない場合及び解釈に疑義が生じた場合は、発注者、受注者協議の上決定する。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り処理するものとする。