

奈良県広域水道企業団五條事務所
水道料金徴収等包括の業務委託仕様書

奈良県広域水道企業団 五條事務所

1 目的

本仕様書は、奈良県広域水道企業団企業長（以下「発注者」という。）が、受託事業者（以下「受注者」という。）に委託する奈良県広域水道企業団五條事務所水道料金徴収等包括的業務委託（以下「委託業務」という。）に関する必要な事項を定める。

2 業務の対象区域

委託業務の対象区域は、五條市全域及び発注者の定めた区域とする。

3 委託期間

委託期間は、令和7年12月1日から令和10年11月30日までとする。

4 法令の遵守

受注者は、委託業務の遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、奈良県広域水道企業団個人情報保護に関する条例、奈良県広域水道企業団水道事業の給水及び水道用水供給事業の用水供給に関する条例、五條市下水道条例、奈良県広域水道企業団会計規程、その他関係諸法令を遵守しなければならない。

5 準備期間

契約締結日から令和7年11月30日までの期間は準備期間とし、受注者は受託した事務について、速やかに前業者より業務の引継ぎを準備期間中に完了しなければならない。なお、準備期間に要する費用は、受注者の負担とする。

6 業務履行場所

受注者は、五條市本町3丁目1番13号奈良県広域水道企業団五條事務所内に事務所を設置し、委託業務を行うものとする。

7 水道料金の取扱いに関する委託業務

(1) 窓口電話受付・収納業務

- ①水道の使用開始・中止及び名義変更の届出受付（料金システム操作を含む）に関すること。
- ②各種届出（減免申請、収納証明書の発行等）受付（料金システム操作を含む）に関すること。
- ③水道料金等の説明に関すること。
- ④水道料金の収納に関すること。
- ⑤料金以外（分担金・手数料・雑収入等）の受領に関すること。
- ⑥水道料金の消込処理（料金システム操作を含む）に関すること。
- ⑦水道料金等の還付・充当処理（料金システム操作を含む）に関すること。
- ⑧口座振替の促進に関すること。
- ⑨文書データ等のバックアップに関すること。
- ⑩ 契約期間終了による料金各種データ及び文書データ等の返却に関すること。
- ⑪宅内漏水やメーターボックスの破損等の問い合わせの対応（指定業者の紹介等）に関すること。
- ⑫水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること。
- ⑬公道下漏水等の通報の対応（現場の確認及び関係部署への連絡業務を含む）
- ⑭その他の必要な事項

(2) 開閉栓業務

- ①開栓に関すること。
- ②閉栓に関すること。（閉栓キャップ取付作業を含む）
- ③閉栓に伴う現地精算業務に関すること。
- ④その他の必要な事項

(3) 滞納整理業務

- ①滞納整理計画の作成に関すること。
- ②滞納者情報の抽出（料金システム操作を含む）に関すること。
- ③督促状の作成・発送に関すること。

- ④催告・訪問指導・面談に関すること。
- ⑤時効完成債権の整理に関すること。
- ⑥給水停止（給水停止予告通知・執行を含む）に関すること。
- ⑦分割納付（納付計画・分納誓約書・納付書作成）に関すること。
- ⑧その他の必要な事項

(4) 検針・検算業務

- ①検針データの作成（料金システム操作を含む）に関すること。
- ②ハンディ・ターミナルに関すること。
- ③検針作業に関すること。

市内給水区域各所における検針作業を行う。

いずれも、五條事務所の承諾を得た場合に限り、受託事業者から第三者に検針作業の一部または全部を再委託することを妨げない。

- ④不正使用に関すること。
- ⑤検針データの料金システムへの取り込みに関すること。
- ⑥検針結果のチェックリストの確認に関すること（現地確認含む）。
- ⑦未検針及び誤検針などの処理に関すること。
- ⑧使用水量の認定に関すること。
- ⑨その他の必要な事項

(5) 料金計算・調定業務

- ①水道料金の調定（料金システム操作を含む）に関すること。
- ②調定更正に関すること。
- ③減免処理に関すること。
- ④決算・予算関係資料の作成に関すること。
- ⑤その他の必要な事項

(6) 検定満了メーターデータ入力

- ①取替メーターに関するデータの料金システムへの入力に関すること。
- ②その他の必要な事項

8 業務時間及び休業日

- ① 業務時間は、平日、土曜日、日曜日及び祝日（年始1月1日～1月3日を除く）の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、土曜日・日曜日、祝日及び年末12月29日から12月31日については少人数体制で対応とする。また、必要が生じた場合は、発注者の指示に基づいて業務を行うものとする。
- ② 受注者は、前項の業務時間外に、水道使用者から電話による受託業務に関する依頼があった場合は適切に対応するものとする。受託業務以外の問い合わせについては、五條事務所担当者等に引継ぐものとする。

9 業務体制及び業務従事者の管理等

- ① 受注者は、自己の責任において、業務に従事する者（以下「従事者」という。）を確保しなければならない。
- ② 配置予定従業員の概ね半数程度は、実務経験を有している者とする。
- ③ 受注者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配置もしくは派遣することができなければならない。
- ④ 受注者は、業務の実施にあたり従事者名簿を発注者に提出しなければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- ⑤ 受注者は、前項で届け出た以外の者を、発注者の承諾なしに業務に従事させてはならない。
- ⑥ 服装等のみだしなみに注意し、水道使用者に不快感を与えないようにしなければならない。

10 業務責任者の選任等

- ① 受注者は、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を定め、発注者に届け出なければならない。なお、業務責任者を変更するときも同様とする。
- ② 業務責任者は、本業務委託内容と同種または類似の業務について3年以上の実務経験のある正社員とし、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務全般の円滑な実施に努めなければならない。

③発注者が委託業務遂行上支障があると認めた場合は、業務責任者の変更を要求することができる。

④業務責任者は、従事者を対象に研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

11 身分証明書

(1)発注者は、奈良県広域水道企業団五條事務所水道料金委託徴収員である身分証明証を受注者に交付する。

(2)従事者は、業務遂行時は前項目の身分証明書を常に携帯し、水道使用者その他関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(3)身分証明書は、受注者の責任において厳正に管理するものとし、従事者が業務に従事しなくなった時等、不要となった場合は発注者に返還しなければならない。

12 緊急連絡網・危機管理体制

受注者は、従事者の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。

13 現金取扱者

受注者は、従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。なお、現金取扱者を変更するときも同様とする。

14 使用印鑑等の届出

受注者は、委託業務の処理に使用する印鑑及び領収日付印をあらかじめ発注者へ届け出て承認を得なければならない。なお、使用する印鑑及び領収日付印を変更する時も同様とする。

15 機密の保持

受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、別紙 1「個人情報保護取扱いに関する特記事項」に留意するとともに、個人情報の適切な管理の

ための措置に関する要綱等関係諸法令を遵守しなければならない。

16 再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部、もしくは一部を第三者に委託し、請負わせてはならない。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。

17 貸与品及び支給品

(1) 委託業務を遂行するために発注者が受注者に対して行う貸与品及び支給品は、別紙 2「経費負担区分、貸与品及び支給品一覧」のとおりとする。

(2) 前項目に記載のない貸与品及び支給品で必要なものがある場合は、協議のうえ貸与又は支給することができる。

18 発注者・受注者の費用負担

経費の負担は、別紙 2「経費負担区分、貸与品及び支給品一覧」のとおりとする。また、これらの表にない項目については、受注者の費用負担とする。

19 受託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、別紙 3「業務量」のとおりとする。

20 苦情処置

受注者が委託業務を遂行する上で発生したお客さまからの苦情又は問い合わせについては、受注者の責任で対応するものとし、懇切丁寧に説明するとともに誠意をもって解決するよう最大限努力し、必要に応じて内容及び対応の結果を書面により発注者に報告するものとする。

21 事故発生時の対応

(1) 受注者は、次の各号に掲げる事故等が発生した場合は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 領収証書等の紛失等

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

④委託業務に関する電子データ及び関連文書等の紛失、盗難、毀損等

(2) 前項目に規定する事故等の処理については、発注者・受注者協議のうえ行うものとする。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は、受注者の責任において必要な措置を行うものとする。

22 契約解除

受注者が次の各項目のいずれかに該当するときは、発注者は契約を解除することができる。また、契約の解除により受託者に生じた損害については、発注者は一切の責を負わない。

(1) 委託業務の処理において不正行為があったとき。

(2) 故意又は重大な過失により発注者の信用を失墜する行為があったとき、又は著しい損害を与えたとき。

(3) 発注者の指示に従わないとき

(4) 委託業務を履行することが困難であると判断したとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、受託者として適当でないとき。

23 損害賠償責任

受注者は、業務を遂行するうえで発注者及び第三者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。受注者の責めに帰する理由による損害について発注者は負担しない。

24 事務引継

受注者は、本委託契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに一切の業務を発注者が指定する者に支障なく引き継がなければならない。

25 防災、災害等緊急時の危機管理

防災、災害及び緊急時を想定し、あらかじめ的確な対応がとれる体制を構築し、発注者と災害時の復旧活動等に関する協力協定を締結し協力体制を構築しな

ければならない。

26 収納率等

受注者は、民間活力を発揮し受託前の収納率を上回る数値を確保するため、さらなる収納率等の向上を目指さなければならない。

(項目)	(目標値)
令和6年度水道料金回収率	96/100
令和7～10年度給水収益未収金の	96/100
水道料金の過年度分回収率	73/100
過年度給水収益未収金の	73/100

27 その他の事項および疑義

この仕様書に定めのない事項および疑義については、発注者・受注者協議のうえ定めるものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

(1) その他付帯する業務

- ① 災害時・断水事故時の応急給水活動の協力に関すること。
- ② 地下埋設物調査の対応に関すること
- ③ 決算・予算関係資料の作成に関すること。
- ④ マッピングシステム提供データの作成に関すること。
- ⑤ 電子計算処理スケジュールの作成に関すること。
- ⑧ 破産債権届出書等の法的手続きに必要な資料の作成に関すること。
- ⑨ その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること。

28 下水道料金の取り扱いに関する委託業務

水道料金の取り扱いに関することにおいて、

- (1) 窓口電話受付・収納業務に準ずる。
- (2) 滞納整理業務に準ずる。
- (3) 検針・検算業務に準ずる。
- (4) 料金計算・調定業務に準ずる。
- (5) 下水道料金預かり金支払いに関すること。
- (6) その他付帯する業務に準ずる。