

行橋市水道事業（検針・収納・窓口）業務委託
要求水準書

令和3年

行橋市環境水道部上水道課

第 1 節 委託概要

1. 本書の位置付け

本書に記載された事項は、本委託にあたり行橋市が受注者に本質的に求めている事項であり、本業務についての前提条件及び最低限満たすべき基準について定めたものである。

また、本委託は、行橋市の水道料金等関連業務の実施にあたり、受付業務、検針業務、開栓業務、精算業務、調定賦課業務、データ処理業務、未収金収納業務、給水停止業務及び電算処理業務等を包括的に委託し、市民サービスの向上、業務品質の向上及び収納率の向上など更なる経営の効率化を図ることを目的とする。

なお、本業務における水道料金には下水道料金を含むものとする。

2. 委託期間

委託期間は、令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

3. 適用法規

本委託業務は、次の法規を適用するものとする。

- (1) 行橋市水道事業給水条例
- (2) 行橋市水道事業給水条例施行規程
- (3) 行橋市下水道条例
- (4) 行橋市下水道条例施行規程
- (5) その他関係法令及び関係規程

4. 本委託の範囲

本業務の範囲は下記 (1) から (15) のとおりとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 各種統計業務等に係る資料作成業務
- (6) 収納業務
- (7) 精算業務
- (8) 開栓・閉栓業務
- (9) 滞納整理業務
- (10) 給水停止業務
- (11) 電算処理業務
- (12) 行橋市に対する情報提供サービス
- (13) 納付書等の印刷業務
- (14) 事務引継
- (15) その他本委託を適切に実施するため行橋市が必要と認める業務

5. 委託料の支払い

委託料は、あらかじめ定める額について委託期間を通じて支払う。

6. 前提条件

前提条件とは、本委託について受注者に提案を求めない、行橋市が予め定める事項及び実施する行為等である。

(1) 受注者が使用できる既存施設

本委託において、受注者が使用できる事務所及び駐車場は、行橋市が提供する。

(2) 経費の負担区分

本業務のうち、経費の負担区分は次のとおりとする。

ア 行橋市が負担する経費

- 1) 利用者宛郵便物の郵送料
- 2) 口座振替手数料

イ 受注者が負担する経費

- 1) 人件費（検針・開閉栓作業を含む）
- 2) 庁舎内の受注者営業エリアの光熱水費（電気・水道）及び電話料（FAX等を含む）
- 3) 被服費（受注者として相応しい制服を着用すること）
- 4) 備品及び消耗品
- 5) 租税課金（印紙税を含む）
- 6) 電算システム構築及び保守運用費用
- 7) 各種帳票用紙代

(3) 本業務の予定件数等

本業務の予定件数は、別紙1のとおりとする。

(4) 実施体制

ア 平日（月曜から金曜）の営業時間は、8時30分から17時30分までとし、土曜日、日曜日及び祝祭日の営業については受注者の提案によるものとする。

イ 料金未納に係る給水停止の執行及び解除作業については、20時まで対応すること。

ウ 事務所の営業時間外の時間であっても次の事項については、必要に応じて対応すること。

- 1) 定例検針業務
- 2) 料金等の収納業務
- 3) 使用中止に係る検針及び精算業務
- 4) 給水停止及び解除業務
- 5) 災害等発生時における緊急対応業務
- 6) その他緊急に行う必要がある業務

(5) 業務従事者

本業務に従事する委託業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）について、下記アからウに掲げる者を配置し、本業務を遂行するために必要な人員数を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受注

者において募集し、採用するものとする。

ア 委託業務責任者

- 1) 委託契約書等に定められた事項の処理にあたり、本業務を管理監督するため委託業務責任者を選任しなければならない。
- 2) 委託業務責任者の役割
委託業務責任者は、本業務全般について一切の管理を行い、本業務の遂行及び運営管理等取り締りを行わなければならない。

イ 現金取扱者

本業務の遂行にあたり、現金取扱者を指定するとともに、領収日付印（以下「日付印」という。）を調整し、貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。ただし、日付印については行橋市が指定し、承認したものを貸与する。

ウ 開閉栓主任者

- 1) 水道開閉栓業務を行うにあたり、給水装置工事主任技術者の資格を有し、行橋市が認めた者で必要な実務教育を終了した者を、開閉栓主任者として1名以上設置すること。
- 2) 水道開閉栓業務について第三者に一部再委託する場合は、行橋市の承諾を受けることとする。

(6) 電子計算機等

受注者は、本業務に係る電子計算処理業務を行うにあたり必要な電子計算機器、ハンディーターミナル、圧着紙郵送機器等は自ら用意し、本業務に対応できるよう独自のシステムにより運用するものとする。

(7) データベース

顧客データは、行橋市の所有とする。なお、顧客データのファイル形式についてはCSVファイルとし、データ移行時に必要となるレイアウト情報等と共に受注者に貸与することとする。

データ移行に伴う経費については行橋市の負担とし、その金額、範囲については契約交渉の中で協議することとする。

(8) セキュリティ

受注者は、行橋市から提供された料金システムデータベース及び本業務の遂行に伴い新たに登録されたデータ（以下「電子データ」という。）を外部に漏らしてはならない。また、電子計算機類に外部から侵入されないよう万全の体制を備えなければならない。

受注者は、電子データを定期的にバックアップし、電子計算機器類設置箇所と異なる場所に保管するなど万が一に備え電子データの安全を確保しなければならない。

(9) 個人情報の保護

受注者は、本業務のため個人情報を取り扱う場合は、行橋市環境水道部上水道課及び下水道課が保有する個人情報の保護に関する規程（平成14年7月水道事業管理規程第5号）の規定を遵守し、別に定める委託契約書の個人情報の保護条項等に基づき、個人情報の保護に努めなければならない。

(10) 災害時における協力

災害発生時には、受注者は行橋市の指示に従うとともに最大限の協力をすること。

第2節 委託業務内容

1. 業務要求水準

業務要求水準とは、本委託を実施するうえで、受注者が最低限度満たすべき要件であり、その具体的手法は受注者からの提案によるものである。

受注者は委託開始に先立ち、水道料金等関連業務の委託範囲に関する計画書を策定し、行橋市の確認を得ること。

なお、計画書はモニタリング項目を含めて策定すること。

2. 本委託の基本水準

受注者は、自らのノウハウを最大限活用して、水道料金等関連業務を遂行し、市民サービスの向上、業務品質の向上及び収納率の向上など更なる経営の効率化を図ること。また、本業務の遂行にあたっては、業務内容を理解し、十分な実施体制でこれに臨むこと。

さらに、水道事業の公益性を十分理解し、地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。

3. 目標収納率の設定

受注者は、水道料金の現年度分収納率を99%以上とするように努めなければならない。

行橋市は、受注者が目標収納率を超えた場合は、報償費として受注者に支払うものとし、超えない場合受注者は違約金として、行橋市に支払うものとする。

収納率の計算に係る基準日は、1月調定分から12月調定分までとし、翌年1月31日までの収納分とする。ただし、契約初年度は4月調定分からとする。また、滞納分の目標収納率に関しては契約締結後別途協議するものとする。

報償費、違約金の額は、基準期間における収納額と目標収納率に相当する額との差額の10%に相当する額とする。

4. 委託業務

(1) 受付業務

- ア 開栓（使用開始）、閉栓（使用中止）及び料金精算の受付
- イ 使用者及び郵送先変更等の受付
- ウ 窓口における料金の収納
- エ 納入通知書の再発行
- オ 口座振替申請書の受付
- カ 漏水調査及び減免申請の受付
- キ 納入済証明書の発行に関すること

- ク 各種問い合わせ等に対する調査及び回答
 - ケ 開栓（使用開始）、閉栓（使用中止）、精算、名義変更、口座振替等の電算入力及び届出書等の作成
 - コ 口座振替依頼書の配布
 - サ 給水申込みに係る契約に関する事務
 - シ その他受付業務、入力業務に関すること
- （２）検針業務
- ア 水道メーター指針値の読み取り（休止中のメーター含む）
 - イ 「使用水量等のお知らせ票」の交付
 - ウ 検針データの入力
 - エ 使用実績が著しく変動した場合の原因調査
 - オ 無届使用者の氏名・使用開始年月日の調査
 - カ 検針時にメーターの不進行及びガラスの破損等を見つけた場合の報告
 - キ 給水条例違反事項の発見及び報告
 - ク 行橋市が指定する使用者等の調査
 - ケ 新設分の調査及び検針順路の決定
 - コ 緊急時におけるメーターの撤去・回収
 - サ 有収率向上に関すること
 - シ その他検針業務に関すること
- （３）検算業務
- ア 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査
 - イ 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果、内容が不十分又は不備なものについての再調査
 - ウ 行橋市の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査（再調査は、当該検針以前のものも含む）
 - エ 検針内容についての現場の随時確認
 - オ 行橋市の指示による検針従事者への指導
 - カ 使用水量の認定、料金減免処理
 - キ 行橋市が指定する使用者等の調査
 - ク その他検算業務に関すること
- （４）調定・更正業務及び各種統計業務等に係る資料作成業務
- ア 調定賦課に関する提出資料等の作成
 - イ 調定更正、還付の必要が生じた場合の資料等の作成
 - ウ 口座振替データの作成及び金融機関への依頼
 - エ 不納欠損に係る資料の作成
 - オ その他調定・更正業務及び各種統計業務等に係る資料作成業務に関すること
- （５）収納業務
- ア 水道料金等の収納及び消し込み
 - イ 重複及び過誤納が生じた際の連絡票の作成及び報告
 - ウ 納入通知書、督促状、催告状等の作成と発送（ただし、督促状、催告状等の発送に伴う決済は、行橋市で行う）
 - エ あて先不明分の納入通知者等の調査及び配付

- オ 口座振替処理
 - カ 口座振替不納者への不能通知・納入通知書の作成及び発送
 - キ 行橋市の定める指定金融機関への収納金の納入
 - ク 行橋市が指示する還付金等の還付代行
 - ケ 収納日報、月報等の作成
 - コ その他収納業務に関すること
- (6) 精算業務
- ア 使用者等からの転居等の受付
 - イ 水道料金等の未納有無調査
 - ウ 給水装置使用開始届の受付
 - エ メーター指針の読取及び料金の算出
 - オ 水道料金等の収納
 - カ 日付印の管理
 - キ 転居先調査
 - ク 口座振替停止依頼書の作成
 - ケ 精算金等の納入
 - コ 現地精算実施に伴う日報、月報の作成
 - サ その他精算業務に関すること
- (7) 開栓・閉栓業務
- ア 開栓時には、水道使用届を作成すること
 - イ 閉栓時の精算は現地精算（未納分を含む。）を原則とする。ただし、やむを得ない場合については、口座振替又は納入通知書の発送により処理すること
 - ウ 閉栓時は、メーター指針値を読取ること
 - エ その他開栓・閉栓業務に関すること
- (8) 滞納整理業務
- ア 水道料金等が未納となっている使用者に対して、自主納付の促進並びに口座振替の推進及び収納活動を行う
 - イ 未納者の調査及び滞納整理個票の作成
 - ウ その他滞納整理業務に関すること
- (9) 給水停止業務
- ア 給水停止予定者リストの作成
 - イ 給水停止予告通知書及び給水停止通知書の作成及び交付（ただし、通知書の交付に伴う決裁は、行橋市で行う）
 - ウ 給水停止の執行（ただし、給水停止執行に伴う決裁は、行橋市で行う）
 - エ 給水停止の解除及び料金の収納
 - オ 給水停止結果の報告
 - カ 支払誓約書の受領及び履行管理、不履行の場合の給水停止の実行（ただし、給水停止執行に伴う決裁は、行橋市で行う）
 - キ その他給水停止業務に関すること
- (10) 電算処理業務
- ア システムの運用保守管理（付属機器を含む。）
 - イ データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む）

- ウ データ入力業務
 - エ 水道料金等の計算業務
 - オ 各種帳票の出力
 - カ 検定満期メーターの取替に係る必要なデータの出力
 - キ 各種統計資料の作成業務
 - ク システムの構築に関しては行橋市の指示に従うこと
 - ケ その他電算処理業務に関すること
- (11) 行橋市に対する情報提供サービス
- ア 委託業務監督者の権限により、次の作業ができること
 - 1) 照会処理
 - 2) 異動処理
 - 3) 出力処理（帳票の打出し）
 - イ その他必要な事項
- (12) 納付書等の印刷業務
- ア 受注者は、翌年度使用する納付書等の印刷物を必要に応じて印刷すること。なお、印刷物には、「検針票」、「納入通知書」、「停水予告通知書」、「停水通知書」、「督促状」、「口座振替済通知書」、「口座振替不能通知書」及び「口座振替依頼書」等を含むものとする。
- (13) 事務引継
- ア 受注者は、当該委託契約を締結する場合、行橋市の仲介により従前の委託会社と業務の引継ぎを行い順調に業務の履行ができるようにしなければならない。
 - イ 受注者は、委託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委託業務に関する一切の事務を発注者又は後任受注者に引き継がなければならない。また、引き渡しする各々のデータ等は、行橋市の指定した仕様によるものとする。
 - ウ 受注者は、当該委託契約が終了となる場合、行橋市が指定する期間は次の委託会社に業務を引継ぐための措置をしなければならない。
 - エ 受注者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の行橋市が指定する期日まで機器及びシステム等は無償で貸し出しするものとする。
 - オ その他事務引継上必要な事項
- (14) その他委託業務を適切に実施するため市長が必要と認める業務
- ア 検満メーター交換管理業務
 - 1) 行橋市の指示に従い、検満メーターのリストを発行し、行橋市へ提出するものとする
 - 2) 行橋市の指示に従い、検満メーター交換に関する通知書を印刷し、行橋市へ提出するものとする
 - 3) 検満メーター交換後に結果リストを発行し、行橋市へ提出するものとする
 - 4) その他検満メーター交換について必要な事項
 - イ 業務状況報告会議
 - 1) 行橋市は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする

- 2) 行橋市が必要と認めたときは、受注者は業務に係る会議を随時開催できるものとする。
- ウ 上記(1)から(14)の他、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ発注者と協議して定める。

第3節 電子計算処理システム遵守事項

1. 電算計算処理システム要求水準

これは本委託を実施するうえで、受注者が最低限度満たすべき要件であり、その具体的手法は受注者からの提案によるものである。

2. ハードウェア

- (1) 受注者は、本業務に係る電子計算処理業務を行うにあたり必要な電子計算機器、ハンディーターミナル、圧着紙郵送機器等は自ら用意し、本業務に対応できるよう独自のシステムにより運用するものとする。
- (2) 使用するサーバー及びハードウェアの設置場所は、行橋市が指定した場所とする。また、適切な停電対策及びデータバックアップを行うこと。なお、行橋市庁舎西棟2階環境水道部上水道課及び行橋市庁舎西棟2階環境水道部下水道課については、操作端末及びプリンターをそれぞれ1台ずつ設置することとし、行橋市庁舎東棟1階環境水道部上水道課(料金窓口)については業務に支障のない台数を設置すること。
- (3) 市庁舎内のネットワークは、受注者が必要に応じて設置すること。
- (4) データバックアップは定期的に行い、障害が生じたときは速やかに復旧できるようにしておくこと。

3. ソフトウェア

- (1) 行橋市の上下水道窓口業務(新規・変更・廃止・収納・滞納管理等)に対応できること
- (2) 行橋市の上下水道決算・統計事務に対応すること。
- (3) 各種統計及び画面情報を汎用形式(CSV形式)で抽出できること。
- (4) 個人管理画面・水栓管理画面双方の検索画面から双方のデータ(履歴を含む。)の照会・変更・新規作成等が可能であること。
- (5) すべてのデータについて無償で抽出可能なシステムであること。
- (6) 不測の事態などに柔軟な対応ができること。(基本料金の変更等)

4. データ

- (1) 顧客データは、行橋市の所有とする。
- (2) 現年度データ、過年度データ及び履歴データを含め、現行システムのデータを漏れなく移行し、システム移行時、本業務の遂行に支障が出ないようにすること。
- (3) 現行システムで作成された納付書の消し込みが行えること。
- (4) 現行システムからの移行時には、口座テープのデータ変換等、行橋市と受注者は、十分な協議を持ってシステム移行を行うこと。

5. セキュリティ

- (1) 受注者は、行橋市から提供された料金システムデータベース及び本業務の遂行により新たに登録されたデータ（以下「電子データ」という。）を外部に漏らしてはならない。また、電子計算機類に外部から侵入されないよう万全の体制を備えなければならない。
受注者は、電子データを定期的にバックアップし、電子計算機器類設置箇所と異なる場所に保管するなど万が一に備え電子データの安全を確保しなければならない。
- (2) ネットワークは、ウイルス対策を十分に行い、また、委託業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督をすること。
- (3) 情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行うこと。

第4節 遵守事項

1. 着用被服

業務の遂行のため、使用者と接するときは、服装に注意し、批判を受けないようにすること。

2. 身分証明証の携行

- (1) 使用者を訪問するときは、行橋市が発行した身分証明証を常に携行し、関係者から身分証明証の提示を求められたときは、これに応じるものとする。
- (2) 身分証明証は、顔写真付とする。

3. 現場訪問時の言動

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、入口より立ち入り、目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。（不法侵入に係るような立入方を絶対にしない事）
- (2) 本業務の遂行にあたっては、言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

4. 委託業務専念義務

- (1) 本業務の遂行にあたり、水道料金等以外の金品その他のものを授受してはならない。
- (2) 本業務の遂行にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 本業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

第5節 その他

1. 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を行橋市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) 納入済通知書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明証の紛失
- (3) 水道料金等の紛失、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、滅失及び毀損等
- (5) その他必要があると認められるもの

2. 事故等の処理

上記1に規定する事故等の処理については、行橋市と受注者で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には、受注者の責任において当該措置を行い後日速やかに発注者に報告するものとする。

3. 災害等発生時における協力

災害等発生時には、受注者は「水道施設の災害に伴う応援協定書」に基づき行橋市の指示に従うとともに最大限の協力をすること。

4. 電子データ及び関連文書の保存

受注者は、電子データ及び関連文書を行橋市が指定する期日まで保存しなければならない。

5. 委託業務状況報告会議の実施

- (1) 行橋市は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする
- (2) 行橋市は、必要と認めたときは、受注者と臨時に委託業務に係る会議を開催するものとする。

6. 新型コロナウイルス感染症等について

受注者は、新型コロナウイルス感染症等の対策を発注者と協議し行わなければならない。

7. 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、行橋市と受注者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、行橋市の指示するところによる。

別紙 1

料金等関連業務委託に係る基準業務量（年間）

1. 検針件数	約 3 3 5, 0 0 0 件
2. 転出精算業務（現金精算以外）	約 3, 0 0 0 件
3. 未収件数	約 7, 1 0 0 件
4. 開栓業務	約 3, 1 0 0 件
5. 漏水減免申請業務	約 3 0 0 件
6. 停水督促業務	約 1 4, 0 0 0 件
7. 停水予告業務	約 1, 3 0 0 件
8. 停水業務	約 5 0 0 件

納付書等印刷物数量（年間）

1. 検針票	3, 3 0 0 ロール
2. 納入通知書	5 8, 0 0 0 枚
3. 停水予告通知書	2, 8 0 0 枚
4. 停水通知書	2, 2 0 0 枚
5. 督促状	1 6, 0 0 0 枚
6. 口座振替済通知書	1, 0 0 0 枚
7. 口座振替不能通知書	8, 0 0 0 枚
8. メーター取替連絡表	3, 0 0 0 枚

検針、納付書送付から給水停止までの手順

検針：毎月 1 日～ 5 日

↓

納付書送付：毎月 1 6 日～ 2 0 日

↓

納付期限：毎月末

↓

督促状送付（1 期未納者）：請求の翌々月 5 日頃（1 5 日納期限）

↓

給水停止予告通知書（2 期以上未納者）：請求の翌々月 2 0 日頃（3 0 日納期限）

↓

給水停止執行通知書（2 期以上未納者）：請求の 3 ヶ月目の月初め

↓

給水停止（2 期以上未納者）：給水停止執行通知書送付の 5 日後頃