

委託業務要求水準書

横須賀市水道料金等徴収業務の詳細及び本業務に求める最低水準は以下のとおりとする。

1 委託業務の履行場所

給水区域全域及び事業者が業務履行に必要と考える場所

2 契約期間

(1) 委託業務の準備期間

契約の日(平成29年(2017年)10月予定)から平成31年(2019年)3月31日まで

(2) 委託業務の履行期間

平成31年(2019年)4月1日から平成36年(2024年)3月31日まで

3 事務所の設置等

(1) 事務所の設置

- ア 委託業務の拠点となる事務所を設置すること。
- イ 事務所は、業務を円滑に実施できる広さを有すること。
- ウ 事務所には、業務の遂行に必要な設備等を確保すること。

(2) 責任者等の配置

- ア 事務所には、委託業務を統括する責任者を1名及び責任者の代理となる者を1名以上配置すること。なお、責任者は本契約における現場代理人を兼ねるものとする。
- イ 責任者又は責任者の代理となる者のいずれか1名以上は、「休日を定める条例(平成元年横須賀市条例第10号)」に規定する休日(以下「休日」という。)を除き、当該事務所に常駐すること。

(3) 技術者の配置

- ア 給水装置に係る作業を監督するため、給水装置工事主任技術者を1名以上配置すること。
- イ 大型水道メーターの検針作業を行うため、酸素欠乏危険作業主任者技能講習又は酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者技能講習を修了した者を1名以上配置すること。

4 委託業務の内容

(1) 窓口業務

ア 横須賀市役所

(ア) 場所 横須賀市小川町 11 番地 横須賀市役所 8 階

(イ) 営業日及び営業時間 市役所開庁日の 8 : 30 から 17 : 15 まで

(ウ) 人員配置等

① 責任者又は責任者の代理となる者を配置すること。

責任者又は責任者の代理となる者のいずれか 1 名以上は営業時間中に常駐すること。

② 滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに必要な設備及び機器を配置すること。

③ 英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

(エ) 業務内容

① 水道事業及び公共下水道事業の業務に係る公金の収納

② 給水開始申込受付

③ 廃止精算申込受付

④ 氏名等変更届受付

⑤ 水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の納入通知書の発行

⑥ 水道料金等納入証明書の発行

⑦ 福祉減免申請書受領

⑧ 水道料金等口座振替受付

⑨ 過誤納水道料金等還付金の充当処理

⑩ 過誤納水道料金等還付金の口座還付受付

⑪ 滞納水道料金等納入誓約書の受領

⑫ 水道メーター（以下「メーター」という。）取付け・取外し依頼受付

⑬ 撤去メーターの受領

⑭ 給水装置修繕届受付

⑮ 共同住宅変更受付

⑯ 水道料金等に関する問合せへの回答

⑰ その他、上記の業務に付帯する業務

イ 上下水道局お客様料金サービスセンター

(ア) 場所 横須賀市若松町 2 丁目 30 番地 横須賀モアーズシティ 7 階
(イ) 営業日及び営業時間 休日を含むすべての日の 10:00 から 21:00
まで (横須賀モアーズシティの休館日 (不定休) は休業日とする。年末
年始時短あり。)

(ウ) 人員配置等

① 監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な
経験及び知識を有する者とする。

② 滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有す
る者を必要人数配置するとともに必要な設備及び機器を配置するこ
と。

③ 英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を
配置すること。

(エ) 業務内容

上記ア横須賀市役所と同じ

(2) 電話受付業務

ア 横須賀市役所

(ア) 場所 横須賀市小川町 11 番地 横須賀市役所 8 階

(イ) 営業日及び営業時間 市役所開庁日の 8:15 から 17:15 まで

(ウ) 人員配置等

① 責任者又は責任者の代理となる者を配置すること。

② 滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有す
る者を必要人数配置するとともに、必要な設備及び機器を配置するこ
と。

③ 英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を
配置すること。

(エ) 業務内容

① 給水開始申込受付

② 廃止精算申込受付

③ 氏名等変更受付

④ 水道料金等口座振替継続申込受付

⑤ 過誤納水道料金等還付金の口座振込みによる還付及び充当の受付

⑥ メーター取付け・取外し依頼受付

- ⑦納入通知書再発行依頼受付
- ⑧水道及び下水道に関する各種問合せ対応
- ⑨その他、上記の業務に付帯する業務

イ 上下水道局お客様料金サービスセンター（コールセンター）

（ア）場所 任意

（イ）営業日及び営業時間 休日を含むすべての日の 8：00 から 21：00 までを含む時間とすること。（年末年始時短あり。）

（ウ）人員配置等

①監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とすること。

②滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに必要な回線数、設備及び機器を配置すること。

③英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

（エ）業務内容

上記ア横須賀市役所と同じ

（３）データ入力業務

ア データ入力処理

（ア）データ入力は、局及び事業者が作成した連絡票等並びに利用者から提出された書類を原票とし、正確かつ速やかに処理すること。

（イ）処理を終えた入力原票は、整理した上で保管区分に応じて局に送付すること。また、事業者が一時保管する書類は適切に管理すること。

イ 保管区分等

（ア）入力処理及び一時保管とする帳票類

①給水開始申込書

②給水装置廃止申込書

③利用者氏名等変更連絡

④口座振替に関する帳票

⑤還付金充当処理連絡票

⑥その他、上記の入力処理に付帯するもの

（イ）事業者が入力処理し局保管とする帳票類

- ①新設メーター設置届
- ②メーター異動伝票
- ③水道料金・下水道使用料減免申請書
- ④還付金支出に関する帳票
- ⑤調定更正及び水量更正に関する帳票
- ⑥給水停止処分（以下「停水」という）に関する帳票
- ⑦その他、上記の入力処理に付帯するもの

(ウ) 事業者で入力処理するもの

- ①検針データ
- ②収納データ
- ③その他、上記の入力処理に付帯するもの

(エ) 局が入力処理するもの

- ①下水道項目修正
- ②三浦市への分水及び米海軍横須賀基地の調定に関するもの
- ③その他、非定例的な入力処理

(4) 検針業務

ア 事前の準備

検針業務の遅滞は、上下水道事業運営に重大な影響を及ぼすため、適正に業務を遂行できるよう、事前に従事者を雇用し必要な研修を行う。

イ 人員の配置

(ア) 監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

(イ) 従事者は、メーター指針値を正確かつ円滑に読み取ることができるほか、給水装置や漏水など業務に関する知識を有する者を、必要な人数配置すること。

(ウ) 特に平成31年（2019年）4月1日から平成31年（2019年）5月31日の間については、検針業務に遅れが生ずる事態を想定し、それに備えたバックアップ体制を示すこと。

ウ 業務内容

(ア) 検針は、給水区域を奇数月に検針する地区と偶数月に検針する地区の二つの地区に区分し、交互に検針する隔月方式によるものとする。ただし、局の指示するものについては、毎月検針（月末）等の指示に従う

こと。

(イ) 検針は、設置された全てのメーターについて実施すること。

(ウ) 月ごとに検針予定日を決定し、検針を行う前月末日までに局の承認を得ること。後日、検針予定日を変更する場合は局の承認を得ること。

検針予定日の遵守に努め、以下に示す水準を満たすこと。

検針を行う日	検針を終える割合
検針予定日当日	97.30%以上
検針予定日の属する月の末日まで	99.99%以上

(エ) 検針機器を使用して検針業務を行うこと。

(オ) 検針結果の使用水量からメーター口径、下水道の使用状況、メーター交換状況及び福祉減免等適用状況等を反映した検針結果並びに前回の口座振替の結果及び次回口座振替の案内を記載した「使用水量のお知らせ」を発行し、お客様に通知すること。お知らせを現地に投函しないお客様へは郵送等により通知すること。

(カ) 漏水の発見

検針時には、給水装置等の漏水の早期発見に努めること。また、給水装置の漏水が疑われる場合は、お客様に対して速やかに通知するとともに、適切な助言を行うこと。

(キ) 使用状況等の調査

① 新設メーターについては、初回検針時に順路を決定すること。また、公共下水道の賦課状況を確認し、報告すること。

② 給水開始申込みのない使用者については、給水開始の申込みを受け付けること。

③ 算出した使用水量に疑義がある場合は、原因を究明するための必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。

④ 無届退去などが疑われる場合は、必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。

(5) 調定業務

ア 調定

調定結果は速やかに局に報告すること。検針当日に行わない調定は月を4旬に分けて実施し、月次で行う調定については当該月末に実施すること。

イ 調定更正

調定更正の必要が生じた調定については、理由を記した資料を速やかに局に提出すること。

ウ 請求業務

(ア) 納入通知書発行

- ①納入通知書には、コンビニエンスストア等で納入できるようバーコードを印字すること。
- ②納入制で納入通知書を水栓の所在地に送付するお客様には検針時に納入通知書を発行し、投函すること。
- ③上記以外の納入制のお客様には、旬ごとに納入通知書を送付すること。また、宛先不明等の不着納入通知書等は、調査し、再送すること。

(イ) 口座振替

- ①口座制のお客様の口座振替依頼データを作成し、局が指定する日に必要な資料と共に金融機関へデータを送付すること。
- ②口座振替依頼データに関する必要書類等の受付け及び受渡しを市役所窓口で行うこと。

(6) 廃止精算業務

ア 訪問日時

月曜日から金曜日 8:30 から 17:00

土曜日 8:30 から 12:00

日曜日、国民の祝日及び12月29日から翌1月3日までは行わない。

イ 人員の配置

(ア) 監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

(イ) 従事者は、検針及び調定等の知識を有し、現金の取扱いができる者を、必要な人数配置すること。

ウ 業務内容

- (ア)お客様から了承を得た訪問日時に検針し、使用水量の算出及び水道料金等の調定をすること。
- (イ)お客様が、現地で廃止精算分及び未納水道料金等を支払うことを希望した場合、水道料金等を収納すること。
- (ウ)現地で廃止精算分の水道料金等を収納しない場合は、別途、廃止精算分水道料金等の請求処理をすること。

(エ) 廃止精算時には、給水開始申込書等、次の使用者に宛てた書類を現地に配布すること。

(7) 水道料金等収納業務

ア 人員の配置

(ア) 従事者には、現金や小切手等の取扱いについて、あらかじめ必要な教育を行うこと。

(イ) 従事者は、局の承認を得てから業務に従事させること。

イ 業務内容

(ア) 窓口又は廃止精算訪問先で、水道料金等を収納し、支払者に対して領収書を交付すること。

(イ) 収納した水道料金等は、速やかに局の指定した方法で指定した金融機関に払い込むこと。

(ウ) 払い込んだ水道料金等の件数及び金額は、日ごとに整理し、速やかに局に報告すること。

(エ) 収納（窓口、金融機関、コンビニエンスストア等及び口座振替）の消込み作業をすること。また、消込みに係るエラー修正を行うこと。

(オ) 口座振替領収書を作成し送付すること。

(カ) 還付及び充当

① 過誤納等により、還付金が生じたときは、還付金報告書により局に報告し、又、お客様に通知すること。

② 還付金を充当したときは、局に報告し、又、お客様に通知すること。

(8) 滞納整理業務

ア 収納率の維持

達成すべき水道料金等の収納率は、以下の表のとおりとする。

なお、収納率は現年度末（3月31日）時点における数値である。

調定年度区分	達成すべき収納率	
	水道料金	下水道使用料
現年度分	91.55%以上	91.15%以上
前年度分	99.90%以上	99.80%以上
前々年度分	99.93%以上	99.92%以上
前3年度から前5年度分	99.93%以上	99.92%以上

イ 不納欠損額の抑制

(ア) 達成すべき水道料金等の不納欠損額は、以下の表のとおりとする。

	水道料金	下水道使用料
各年度の不納欠損額	6,000,000円未満	6,000,000円未満

※ 金額は消費税及び地方消費税を含み、使用者本人が死亡し相続人がいない場合及び破産債権は除く。

(イ) 消滅時効が到来する債権について、債務者の情報を添えて局に報告し、局の指示に従い必要な措置をすること。

(ウ) 不納欠損済の債権について、誤って請求及び収納することのないよう措置を講じること。

ウ 人員の配置

(ア) 監督者及び給水装置工事主任技術者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

(イ) 従事者は、当該業務に関する知識並びに停水執行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を、必要な人数配置すること。

エ 督促の実施

(ア) 水道料金等の収納状況を管理し未納水道料金等の収納に努めること。

(イ) 水道料金等が納入期限内に納入されない場合、局の指示により督促状を送付すること。

(ウ) 督促状を送付しても、水道料金等の納入がされない場合は、催告書を送付すること。

(エ) 局の決裁を得て停水予告通知書を作成し、該当者へ通知すること。

オ 停水の執行と解除

(ア) 停水予告通知書で指定した納入期限、又は、誓約書等の納入期限までに、未納水道料金等を納入しない者に対し、局の決裁を得て、停水執行通知書を作成し、通知したうえで停水を執行すること。

(イ) 停水執行及び解除作業は、必要に応じ、事業者の給水装置工事主任技術者の指揮により行うこと。

(ウ) 停水中の利用者が、停水の対象となった未納水道料金等を納入したことを確認した場合、速やかに停水解除作業を行うこと。

カ 未納水道料金等に係る調査及び督促

(ア) 督促及び停水を行っても未納水道料金等が回収できない場合等は、必要な調査を行い、法的措置を前提とした情報の管理を行うこと。

(イ) 調査及び督促の結果、債権を放棄又は免除する対象となる債権につ

いて局に報告し、その後の処理は、局の指示に従うこと。

(9) 水道料金等システム運用及び保守業務

ア システムの事前準備

水道料金等システムは、以下に掲げる機能を有したものを、平成 30 年 12 月 31 日までに構築し、局の承認を得ること。また、平成 31 年（2019 年）1 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までを、試験運用期間とするので、実際の運用に即した試験を行い、結果について局の承認を得ること。

(ア) 人員の配置

- ① 情報処理部門で十分な知識及び経験を有する責任者を配置すること。
- ② 従事者には、情報処理部門で十分な知識を有し、正確かつ速やかに作業ができる者を、必要な人数配置すること。

(イ) データの移行

- ① 保存データについては、確実に新システムに移行すること。
- ② 保存しなければならないデータの種類は、別添の「保存データ一覧表」のとおりとする。（現システムにて管理しているデータは極力引き継ぐこと。）

(ウ) データの保存と検索

- ① データは、過去 30 年度分以上保存すること。
- ② 水栓番号、使用者名、水栓の設置場所、メーター番号等、保存したデータの一部を検索条件とし、保存したデータを容易に検索できること。

(エ) データの出力

- ① 別添の「保存データ一覧表」のデータを、定例的（日次、月次、年次等）に出力できること。
- ② その他、局が随時指定するデータを、速やかに出力できること。

(オ) 端末機及び周辺機器の設置

- ① 局及び事業者作業場所に、必要な数だけ水道料金等システムの端末機を設置すること。なお、局に設置する端末機は、最低 4 機とする。
- ② 端末機とシステム本体は、十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。
- ③ 検針、口座振替の伝送処理、納入通知書の印刷等及び収納データの処理等に必要なシステム及び機器を備えること。

(カ) プログラムの変更への対応

事務処理等に変更が生じた場合には、プログラムを変更できるよう準備をしておくこと。なお、変更の内容及び金額については、その都度、

局と事業者が協議して決定することとする。ただし、下記①及び②の変更については初期費用に含むこと。

①消費税率の変更

②元号の変更

※想定される変更

- ・収納方法へのクレジットカード収納の追加
- ・料金改定

イ 水道料金等システムの運用及び保守管理

(ア) 人員の配置

- ①情報処理部門で十分な知識及び経験を有する責任者を配置すること。
- ②従事者には、情報処理部門で十分な知識を有し、正確かつ速やかに作業ができる者を、必要な人数配置すること。

(イ) 水道料金等システムの運用及び処理

オンライン及びバッチ処理等により、検針データや消込みデータを水道料金システムへ即時に反映できること。

(ウ) システムの保守管理

水道料金等システム及び周辺機器は、円滑に業務を実施するため、最適の状態を保持するよう、保守管理すること。

(エ) セキュリティ及び危機管理体制の確立

- ①不測の事故に備え、定期的にデータのバックアップをとるなど、安全対策を講じること。
- ②サーバーは大規模な地震や火災等の災害に備えること。
- ③サーバーに不測の事態が生じた場合に備え、バックアップサーバーを設置すること。
- ④外部に情報が漏えいしないようセキュリティ対策を講じること。

(オ) プログラムの変更

プログラムを変更する必要があるときは、速やかにプログラムを変更できること。

(10) メーター管理業務

ア 検定満了メーター

(ア) 検定満了メーター交換予定表の作成

局が指定する時期に検定満了となるメーターを抽出し、一覧表を作成すること。

(イ) 検定満了に伴うメーター交換通知の作成

検定満了に伴いメーターを交換する使用者に対して交付する通知を作成し、局に納品すること。

(ウ) 検定満了により取外したメーターの管理

① 検定満了により取外したメーターの指針値を読み取り、メーター交換工事の施行者が読み取った指針値に間違いがないか確認し、必要に応じて修正すること。なお、メーターの保管場所は、局が準備する。

② メーター取外し時における指針値を、水道料金等システムに入力すること。

③ 取外した口径 25mm 以下のメーターを局が指定する基準により、分類し、メーターの数量を、速やかに局に報告すること。

イ 既設給水装置へのメーター取付け・取外し

(ア) メーターの取付け及び取外しを行うため給水装置工事主任技術者を配置すること。作業は給水装置工事主任技術者の指揮のもと行うこと。

(イ) 口径 25mm 以下のメーターについて、局の指示により、既設給水装置へのメーターの取付け及びメーターの取外しを行うこと。

(11) コンプライアンス

ア コンプライアンスの徹底

(ア) 業務の実施にあたっては、民法、地方自治法、横須賀市水道事業給水条例及び横須賀市下水道条例（昭和 41 年条例第 29 号）、横須賀市個人情報保護条例及び労働安全衛生法などの関係法令及び関連法規等を遵守すること。

(イ) 法令に定めのない場合も、社会通念から判断し、お客様から信頼を得るよう業務を実施すること。

イ 個人情報の保護

(ア) 別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」の各項目を遵守すること。

(イ) 個人情報流出等の事故が発生した場合、局は、横須賀市個人情報保護条例に基づき、報道発表等の公表を行う。

(ウ) 事業者の責により、局及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を求償するので負担すること。

(エ) 個人情報が記録されている媒体を処分する際には、当該情報の再生が不可能な方法によること。