

委 託 仕 様 書

1 目的

宇城市（以下「委託者」という。）の上下水道事業では令和7年度に検針業務、令和8年度に検針業務、窓口業務、開閉栓業務等を段階的に業務委託することで、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力を活かし、安定的な業務遂行の実現を図ってきたところである。

令和9年度からは検針業務、窓口業務、調定・更正業務、収納業務、滞納整理業務、開閉栓業務等（以下「本業務」という。）を包括的に委託することで、業務の最適化を図りながら、更なる効率的かつ効果的な事業運営を行うことにより、市民満足の高いサービスの実現を図ることを目的とする。

2 委託名

委託の名称は、「宇城市上下水道料金徴収等窓口業務委託」とする。

3 事業所の設置及び名称

受託者は、事務所を委託者の指定する場所に設置し、名称を「宇城市上下水道お客様センター」と称すること。

4 委託期間

- (1) 委託期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。
- (2) 契約締結後の翌日から令和9年3月31日までの期間は、業務の引継ぎに要する期間とし、現在業務を受託している者から円滑に引継ぎを受けるものとする。

5 業務従事者

- (1) 受託者は、委託業務を履行する上で、自己の責任において委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保するものとする。
- (2) 受託者は、委託業務を円滑に処理できる十分な人員及び事業遂行に十分な知識と能力を有する者を配置するものとする。
- (3) 受託者は、業務従事者の名簿を作成し、速やかに委託者に提出しなければならない。

6 業務責任者の選任

受託者は、仕様書等に定められた事項を処理するため、委託業務を履行管理する業務責任者を業務従事者の中から選任し、委託者に届け出なければならない。

7 業務責任者の要件

業務責任者は、水道料金徴収等に関する包括業務（受付、検針及び収納（滞納整理を含む。）に関する業務のことをいう。）の実務に3年以上の経験を有する者とする。

8 善管注意義務

業務責任者は、善良な管理者の注意をもって資産を取り扱わなければならない。

9 変更の届出等

受託者は、名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、業務従事者等に変更が生じたときは、速やかに委託者に届出なければならない。

10 再委託の禁止

受託者は、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、あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

11 履行業務

受託者は、仕様書等に明示されていない事項においても、業務の性質上、必要とみなされるものは受託者の負担で履行しなければならない。

12 損害賠償義務

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

13 業務委託の内容

(1) 業務委託の内容は、次に掲げる業務とする。

ア 受付業務

イ 検針業務

ウ 滞納整理・収納業務（納付書等作成・送付業務を含む。）

エ 調定業務

オ 開栓・閉栓業務

カ 給水停止業務

キ 使用賦課算定に係る調査等の実施・整理業務

ク 統計資料等作成業務

ケ 事務引継業務

コ 公共下水道事業受益者負担金、分担金の請求及び徴収業務

サ 前各号に掲げる電算処理業務

シ その他業務

(2) 前項に掲げる業務の細目は、別に定める。

14 経費の負担

別紙1のとおり。

15 事業実績

別紙2のとおり。

1 6 貸与物品

委託者は、次の物品を貸与し、受託者は責任をもって管理するものとする。

- (1) 上下水道料金システム端末機器
- (2) 検針用ハンディターミナル及び専用充電器
- (3) 携帯プリンター及び専用充電器
- (4) 上下水道料金システム端末窓口用（委託者と共用）
- (5) 水道情報管理システム（委託者と共用）
- (6) 電話
- (7) プリンター（複合機）及びFAX（委託者と共用）
- (8) シュレッダー（委託者と共用）
- (9) その他 委託者が承認する備え付けの事務機器

1 7 業務従事者の数

委託業務を履行するための業務従事者の数は、業務責任者を含む業務に支障のない人数（検針員を除く。）とする。そのうち、委託業務時間内（昼休み時間内も含む。）における窓口及び電話対応をする者は、業務に対応するのに必要な人員とする。

1 8 身分証の携帯

身分証明書は、業務従事中は常に携帯し、使用者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。

1 9 現地訪問の時間及び対応

- (1) 現地訪問は、原則的に委託業務時間内に行うものとする。ただし、受付時や開閉栓業務でのミスなどにより緊急的な対応が必要なものについては、午後5時15分以降においても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入ってはならない。また、立入る場合は、所有物件を損傷しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (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、使用者の誤解を招くような言動をしてはならない。

2 0 電子計算処理システムの稼働時間

委託業務時間内を原則とする。ただし、業務の状況により委託業務の時間外にシステムを稼働する場合は、予め委託者の承認を得なければならない。

2 1 業務専念の義務

委託業務を履行中は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。

2 2 事故発生時の報告書の提出及び処理

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託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。また、当該事故の処理については、委託者と協議の上、行うものとする。ただし、委託者において、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、受託者の責任において必要な措置を行うものとする。

- (1) 身分証明書の紛失等
- (2) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失並びに毀損等
- (3) 個人情報の流出

2 3 帳票及び関連機器等の取扱い

- (1) 委託業務に関する帳簿及び関連機器等（以下「帳簿書類等」という。）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) 委託者から貸与された帳簿書類等は、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) 帳簿書類について、汚損、破損、盗難及び亡失等が発生したときは、速やかに委託者に届出し、委託者の指示により受託者は、修復その他の処理をしなければならない。

2 4 業務報告書

受託者は、業務に係る報告書（日報及び月報）を作成し、委託者に提出しなければならない。

2 5 連絡会議

毎月上旬に連絡会議を開催し、受託者は前項に掲げる月報等を提出するほか、委託業務の遂行に必要な事務協議を行うものとする。

2 6 委託料の支払条件等

委託料は、業務完了し検査終了後、請求書を受理した30日以内に、受託者に支払うものとする。ただし、受託者の請求により委託者が必要と認めるときは、四半期ごとに支払うことができる。

本業務の準備期間中に係る経費は請求できないものとする。

2 7 保険への加入

受託者は、損害の賠償に備え、本業務における損害保険に加入しなければならない。

2 8 苦情等の処理

- (1) 受託者は、業務委託の履行に際して発生する使用者からの苦情に誠意

をもって対応しなければならない。

- (2) 受託者は、業務委託の履行を原因とした施設等の破損に対しては、責任をもって対応しなければならない。
- (3) 上記(1)及び(2)が生じたときは、受託者は速やかに委託者に文書をもって報告しなければならない。

2 9 法令等の遵守

受託者は、業務委託の履行に当たっては、関係法令及び上下水道事業に関する条例並びに関係規程等を遵守しなければならない。

3 0 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務委託の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、上下水道システム等に入力されている情報、業務委託の履行に必要な資料及びその結果等について、委託者の許可なく第三者のために複写、閲覧又は貸出を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務委託完了後は委託者が指定した保管を要する指示するものを除き、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等による再生が不可能な方法により処分しなければならない。

3 1 個人情報の保護

受託者は、業務のため個人情報を取り扱う場合は、宇城市個人情報保護条例（令和4年条例第36号）の規定を遵守し、契約に定める個人情報の保護条項に基づき、個人情報の保護に努めなければならない。

3 2 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、本業務の実施にあたり「宇城市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

3 3 災害時及び緊急事態発生時における協力

災害が発生した場合は、受託者は委託者の指示に従うとともに最大限の協力をすること。

3 4 事務引継ぎ

受託者は、次の各号に掲げる期間内に一切の事務を委託者又は委託者が指定する者に引き継がなければならない。

- (1) 委託契約期間が満了する場合は、委託契約期間が満了する日の属する年度の2月末日までの間
- (2) 契約が解除された場合は、委託者が指定する期間

3 5 資料の帰属

本業務において作成された検針一覧表及び検針場所の地図、検針順路等は

委託者に帰属するものとし、受託者は契約期間が終了した時には、全ての書類、データによる資料を委託者に提出しなければならない。

3 6 その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者双方協議して定めるものとする。