

営業業務委託 R7～R12 仕様書

1 総則

本仕様書は、愛知中部水道企業団（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する営業業務委託 R7～R12（以下「委託」という。）に関する事項を定めるものとする。

乙は、契約書のほか、本仕様書及び関連資料（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

なお、本仕様書等は甲が標準的に実施している内容を基本に作成したものであり、乙は業務の改善や効率化、お客様サービスの向上、収納率の向上等に繋がる提案を行わなければならない。

2 遵守事項

乙は、委託を実施するにあたり、甲の公共性に鑑み水道使用者の方（以下「使用者」という。）の便益に寄与するように努め、水道事業に関する法令及び愛知中部水道企業団給水条例等の規定を遵守するものとする。

3 処理方法

- (1) 乙は、善良な管理者の注意をもって、誠実に業務を処理するものとする。
- (2) 乙は、業務の実施にあたり、実施計画書を作成し、あらかじめ甲の承認を得るものとする。実施計画書を変更するときも同様とする。
- (3) 乙は、第4項に規定する業務については、甲が貸与する水道料金システム端末機（以下「システム」という。）に必要な情報等を入力する等の処理をするものとする。

4 業務内容

水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収に関連する下記の業務を行う。

(1) 検針業務

検針機器により検針データの送受信を行い、小数点第1位まで指針を読取る。

ア 「使用水量のお知らせ」を発行し、配布する。

イ 口座振替登録でない使用者で送付先が現地の場合は、「納入通知書」を発行し、封入して配布する。

ウ 検定期間満了に伴う「メータ取替のお知らせ」を発行し、配布する。

エ 検針メモコード、使用用途等を入力する。

オ メータのパイロットによる漏水の有無の確認を行う。

カ 遠隔検針盤の漏水マーク等を確認し、漏水マークが点滅しているときは消去する。

キ 「使用水量のお知らせ」の入力誤り及び入力忘れがあるときは、再発行し、再配布する。

ク メータ位置、表札、ガス、電気等の情報の確認を行う。

ケ 未検針分の処理を行う。

コ 甲の指示により再検針する。

サ 検針データを作成する。

シ 検針データのエラー処理を行う。

ス 検針バッチ、検針地区及び検針順路を決定し、適切に運用管理を行う。

セ 使用水量の著しい変動又はメータの異常等(故障、紛失、破損等)があるときは、「水道検針絡票」を配布するとともに、使用者へ連絡後、原因を究明し処理を行う。

ソ メータBOX内の漏水確認を行う。

- タ 休止中で使用水量がある場合は調査し、処理を行う。
 - チ 開栓中で使用水量が無い場合は調査し、処理を行う。
 - ツ 必要に応じてメータの検査を行う。
 - テ 集合住宅の検針は原則、即日完了とする。
 - ト 集合住宅で親メータと子メータとの間で差水量が生じたときは、所有者等へ状況を報告するとともに差水量の請求をする。
 - ナ 検針に係る苦情、問合せの対応をする。
 - ニ 検針員の教育、指導を行う。
 - ヌ 不正使用者を発見したときは、甲に報告するとともに対応をする。
 - ネ アからヌに付随する必要な調査又は問合せ等を行う。
- (2) 収納・滞納整理業務
- ア 水道料金債権の消滅時効期間（2年または5年）に合わせ、収納・滞納整理業務を行うものとする。
 - イ 水道料金等の収納
水道料金の収納率は、現水準 99.96%以上を維持するものとする。
 - ウ 納入済通知書の日計処理(納入済通知書の読取、件数及び金額等の確認、月1回氏名の報告)をする。
 - エ 納入済通知書の整理、保管をする。
 - オ 過誤納金の処理をする。
 - カ 退去に伴う現地精算を行う。
 - キ 分割納入の対応をする。
 - ク 督促状の納期後の未納者への催促の電話及び催告状を発送する。
 - ケ 未納者の転居先調査、訪問及び未収金の収納をする。
 - コ 約束不履行者への訪問及び未収金の収納をする。
 - サ 未納者の現地調査及び集金をする(近隣市町含む。)
 - シ 官報による管内の破産者を調査し、対応する。
 - ス 破産者等に関わる債権調査依頼、配当金の対応を行う。
 - セ 当年度及び過年度の未納状況を電子データで管理する。
 - ソ 年度末に未納状況の詳細が分かる資料を作成する。
 - タ 不納欠損に付随する未納者との折衝履歴を電子データで管理する。
 - チ 未納者とのトラブルについて、貴社顧問弁護士に相談できる体制を確立しておく。
- (3) 給水停止業務
- ア 給水停止予告者一覧表を作成する。
 - イ 給水停止予告書を作成し、対象者について訪問配布又は発送する。
 - ウ 給水停止書を作成し、給水停止を実施する。
 - エ 給水停止を解除する。
 - オ 給水停止日は勤務時間を延長し、営業時間外においても待機する。
- (4) 開閉栓業務
- ア 甲が指示するメータを検針し、止水栓を開栓及び閉栓する。作業の際、漏水等によりメータのパイロットが回転していないことを確認する。土、日及び祝日(年末年始を除く。)の作業

については、事前に依頼したものとする。

イ 開閉栓作業指示書、随時作業指示書は翌日分等の準備をし、その結果を処理する。

(5) 受付業務

電話、窓口対応、ファクシミリ又はインターネットによる使用開始、使用休止等の受付業務を行う。開栓時に定型約款の案内を行う。

ア 使用開始、使用休止及び名義変更等の受付を行い、システムに入力処理をする。

イ 所有者変更届の受付を行い、システムに入力処理をする。

ウ 使用開始、使用休止等の連絡に伴う開閉栓作業指示書又は随時作業指示書を発行する。

エ ア～ウに付随する必要な調査、問合せ等を行う。

オ 窓口予約受付書の受付内容とシステムの入力内容との確認作業を行う。

カ 水道料金に関する問合せの対応を行う。

(6) 口座振替業務

ア 口座振替依頼書(ハガキタイプ、ダウンロード用紙を含む。)に基づき登録をする。

イ アにより入力した口座振替依頼書を当該指定金融機関宛に特定記録郵便により送付する。

ウ 口座振替の不能の結果に基づく調査及び処理をする。

エ 口座振替の停止の処理をする。

オ 口座の管内移動の処理をする。

カ 指定金融機関の支店の登録又は変更の処理をする。

キ 受付時に口座振替の案内をし、希望者には口座振替依頼書(ハガキタイプ)を送付する。

ク ア～キに付随する必要な調査、問合せ等を行う。

ケ 口座振替の推進を行う。

(7) 郵便物の発送及び仕分処理業務

ア 領収書、納入通知書、督促状、メータ取替、使用水量のお知らせ(清算分を含む。)等の仕分けを行い、発送する。

イ 領収書、納入通知書及び督促状の抜取りをする。

ウ 甲の営業日は、集荷の1時間前までに郵便物の発送の処理をする。なお、現在は郵便局が集荷しているが、集荷が廃止された場合には郵便局窓口へ郵便物の持込みを行う。

エ 郵便物は必要なものには受付印を押印し、仕分けをする。

オ 返却された郵便物の処理をする。

(8) 新設等処理業務

ア 「給水装置工事申込書」に関わる調査及び問合せを行い、新規水栓等の入力処理をする。

イ 指定給水装置工事事業者からの問合せに対応する。

ウ 新設アパート等の情報(アパート名、部屋番号、メータ位置等)の確認を行い、部屋番号を記入した名札の設置及び検針を行う。

(9) 減免処理業務

ア 漏水減免基準等に基づき、減免処理をする。

イ 洗管及び水質検査等に関わる減免処理をする。

(10) メータ管理業務

ア メータ入庫に係る処理をする。

イ 新設等業務に係るメータ出庫等の処理をする。

- ウ 検定期間満了となるメータに関わるデータの作成、出庫等の処理をする。
- エ メータ取替に関わる使用者からの苦情及び問合せに対応する。
- オ 指定給水装置工事事業者の問合せに対応する。
- カ 検定期間満了に伴う返却メータの個数及び指針を確認し、システムに入力する。
- キ 検定期間満了となる遠隔メータについて、調査、協議を行い、処理をする。
- ク 所有者からの中止保管の依頼に基づくメータ保管の処理をする。
- ケ メータの在庫管理を行う。(甲の指示でフォークリフトによるメータの移動、棚卸作業含む。)

(11) 調定作成等業務

第1号から第10号までに規定する業務に付随する調定の作成又は更正等の処理を行う。

(12) 証明書発行業務

納付証明書、使用証明書及び閉栓証明書発行の依頼を受付けたときは、甲の承認を得たうえで証明書を発行し、既定の手数料を徴収する。

(13) 電話交換業務

電話を受電し応対または担当課へ取次ぎを行う。

(14) その他の業務

ア 使用者の請求に基づき、納入通知書等を発行する。

イ 使用者又は金融機関等に書類等を届ける。

ウ 第1号から第13号までに規定する業務の処理に伴う調査、問合せ、調整等により、情報の共有の必要があると判断するものについては、システムの「措置・折衝記録登録」画面にその内容を入力する。

エ 内部研修、職場体験等の実習研修に伴う対応を行う。

オ システム等の機器入替の際に協力体制を築く。

カ 来庁者の案内業務を行う。

5 業務従事者証

- (1) 甲は、乙の申出に基づき、徴収業務従事者証、検針及び開閉栓業務従事者証(以下「従事者証」という。)を交付する。
- (2) 乙は、前項に掲げる業務に従事するときは、常に従事者証を携帯するものとし、使用者から提示を求められたときは速やかに提示するものとする。
- (3) 乙は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに従事者証を回収し、甲に返還しなければならない。

6 業務主任者及び業務副主任者

- (1) 乙は、業務を履行するうえで、各業務において、業務主任者を選任しなければならない。業務主任者は、当該業務の実務経験を2年以上有する者とする。また、実務経験を有する者のうちから業務主任者を補佐する者として業務副主任者を置くものとする。
- (2) 業務主任者は、委託業務の履行責任者であり、業務従事者を管理監督しなければならない。

7 現金取扱者

乙は、業務従事者の中から現金取扱者を選任しなければならない。

8 貸与品の管理

- (1) 乙は、甲からの貸与品(システム及び周辺機器、検針機器及び検針機器に関する付属品、集合住宅のオートロックキー等)については、善良な管理をするものとする。

- (2) 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないとき、盗難、紛失又は乙の過失により破損したときは、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。
- (3) 乙は、委託業務の契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに貸与品を返還しなければならない。
- (4) 乙は、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、甲が指定した期間内に原状に復し、困難な場合は代替品を納めるか、復旧に係る金額を賠償しなければならない。

9 事故等発生時の報告

乙は、業務履行の際、次の各号に掲げる事故等が発生又は発生する恐れがあるときは、直ちにその状況を甲に報告するとともに、甲から指示があった場合は速やかに報告書を作成し、甲、乙協議のうえ、適切な措置を講ずるものとする。

- (1) 委託業務に係る電子データ、関連書類等を紛失、滅失、毀損したとき。
- (2) 交通事故、作業中の事故等が発生したとき。
- (3) 従事者証を紛失したとき。
- (4) 収納した現金等を紛失、若しくは盗難にあったとき。
- (5) システムが運用不調、故障等により停止したとき。
- (6) その他甲に報告する必要があると認めるとき。

10 業務実績等の報告

- (1) 乙は、前月分の委託に係る実績について、月初めに報告書を甲に提出し、確認を受けるものとする。
- (2) 甲は、前項の規定に関わらず必要があると認めるときは、乙の処理状況等について報告を求め、又は調査することができるものとする。
- (3) 乙は、乙で処理できない事項が発生した場合、速やかに甲へ連絡し、その指示を受けるとともに顛末書を提出しなければならない。

11 帳票等の検査

- (1) 甲は、必要に応じて乙が入力した帳票等を検査するものとする。
- (2) 前号の規定による検査の結果、甲が再処理を必要と判断したものについては、乙はこれに従うものとする。

12 委託業務の引継

乙は、契約期間が満了したとき又は契約解除があったときは、遅滞なく委託業務に関する一切の事務、電子データ及び関係書類を整理し、甲又は甲の指定する者に事務引継を実施しなければならない。ただし、継続して委託を締結した場合は、この限りでない。

13 委託の勤務時間

勤務時間は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、検針業務において、検針日が土曜日又は祝日にあたるときの勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとし、また、受付業務においては、平日は午前8時30分から午後6時30分とし、土曜日及び3月第2週から4月第1週の日曜日、祝日の勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)は曜日に関わらず休日扱いとする。

14 委託期間

令和7年10月1日から令和12年9月30日まで

15 守秘義務

乙は、この委託の履行に伴い知り得た情報を秘密にし、第三者に漏えいすることがないように必要な措置をとらなければならない。また、この委託が終了した後も同様とする。

16 事務執務室等の設置

乙は、甲が設置及び用意する次の各号に定める備品等を甲の指示に従い、使用するものとする。

- (1) 事務執務室は、庁舎1階に設置する。
- (2) システム、机、椅子、電話、コピー機、食堂及び駐車場

17 委託履行に係る留意事項

乙は、委託を履行するにあたり、次の各号に規定する事項に留意するものとする。

- (1) 個人の土地又は建物に立ち入るときは、細心の注意を払うこと。
- (2) 使用者に誤解や不快感を与えないよう、言葉遣いや態度等に十分注意すること。
- (3) 乙は、勤務時間外においても連絡がとれる体制をとり、甲にこの旨を報告すること。
- (4) 乙は、使用者から委託に関する問合せ又は苦情を受けたときは、乙の責任において速やかに適切な対応をすること。
- (5) 乙は、個人情報保護の観点から帳票、補助記録装置及び磁気記録媒体等からの個人情報が漏えいすることがないように細心の注意を払い、情報の管理をすること。
- (6) 乙は、常に委託の履行に必要な知識や技術の向上に努めること。
- (7) 乙は、甲の施設を使用するにあたり、常に整理整頓に努め、火災や盗難等を防止するように適切な管理をすること。
- (8) 乙は、委託を遂行するうえで、業務に応じて統一した制服及び名札を着用すること。
- (9) 乙は、愛知中部水道企業団情報セキュリティポリシーの情報セキュリティ基本方針に基づき、情報資産を適切に管理し、取扱わなければならない。

18 業務調整会議

甲、乙における業務の調整会議については、毎月定例日を設けて開催するものとする。

19 経費の負担

本委託に係る経費の負担については、別紙「経費負担区分」のとおりとする。

20 委託料の請求

乙は、甲の所定の手続きに従い、1か月ごとに、消費税及び地方消費税の額を除いた年間委託料総額の12分の1に消費税及び地方消費税の額を加算した額を甲に請求するものとする。

21 再委託又は下請負の禁止

- (1) 乙は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 乙は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面により甲の承諾を得なければならない。

22 損害賠償責任

乙は、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により甲又は第三者に損害を与えたときは、甲の責めに帰する理由による場合のほかは、その賠償の責めを負わなければならない。

23 緊急応援要請

乙は、天災事変に伴う水道事故等の発生により、甲から緊急の応援要請があったときは、これに応じるものとする。

24 その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項については、甲、乙協議のうえ、別に文書で取り交わすことと

- する。ただし、特別な理由又は緊急を要する場合は、甲の指示によるところとする。
- (2) 本仕様書の解釈による疑義又は甲が特別な理由があると認めるときは、甲、乙協議のうえ、決定する。