

別紙 3

三郷市水道料金徴収等業務委託 要求水準書

(目的)

第1条 この要求水準書は、三郷市水道事業（以下「発注者」という。）が三郷市水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）を委託する業務内容、業務実施に必要な要件等を満たすべき業務水準を示すものである。

(履行区域)

第2条 業務の履行区域は、発注者の給水区域全域、市外臨戸徴収該当区域、その他発注者が定めた区域とする。

(委託業務の範囲)

第3条 委託業務の範囲は、次の各号に掲げる業務及びこれらの業務に付帯する業務とする。

- (1) 水道メーター検針業務
- (2) 水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の調定並びに更正業務
- (3) 水道料金等収納業務
- (4) 滞納整理業務
- (5) 給水停止業務
- (6) 開始及び中止等精算業務
- (7) 給水装置管理等業務
- (8) 検定満期水道メーター管理等業務
- (9) 窓口及び電話交換業務
- (10) 電算処理業務
- (11) (1)～(10)に掲げるもののほか、発注者が必要と認める業務

(委託業務の期間)

第4条 業務の委託期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までの5年間とする。

2 第3条(1)から(9)、(11)までの委託業務については契約締結の日から令和9年3月31日までを準備期間とする。同条(10)の委託業務については契約締結の日から令和10年3月31日までを準備期間とし、「別紙10 上下水道料金・給水受付システム水準書」に基づき行うものとする。

- 3 委託業務を受注した者（以下「受注者」という。）は自己の責任において、当該期間中に業務が確実かつ円滑に開始できるよう、人員の研修等業務の履行に必要な準備を完了させなければならない。なお、これに要する費用は、受注者の負担とする。

（法令遵守）

- 第5条 受注者は、委託業務の履行にあたっては、水道法（昭和32年法律第177号）のほか、労働関連法令、その他、委託業務に必要な関係法令等を遵守しなければならない。

（履行場所）

- 第6条 受注者は、三郷市水道部庁舎内（以下「水道庁舎」という。）に履行場所とするための事務所を設置し、必要な人員を配置しなければならない。
- 2 前項における水道庁舎とは、三郷市茂田井200番地に位置する管理棟をいう。
- 3 受注者は、履行場所として第1項における事務所を設置するにあたり、三郷市財産規則（昭和40年規則第8号）の規定に基づく行政財産の使用に係る申請を行い、許可を受けなければならない。

（受付業務）

- 第7条 受注者は、委託期間の開始日までに第3条に係る受付業務について、受付窓口の口数、配置人員、受付体制など、発注者から承認を受けなければならない。
- 2 受注者は、受付業務にあたり感染症対策等の衛生管理に努め、また、明瞭に要領良く従事し、適切に履行しなければならない。
- 3 発注者は、前項において、受注者が受付業務を適切に履行していないと判断した場合は、是正指導することができる。

（業務の履行日及び履行時間）

- 第8条 委託業務の履行日及び履行時間（以下「履行日等」という。）は、原則として、毎週月曜日から金曜日までの、午前8時30分から午後6時30分までとし、職員の勤務時間、休日及び休暇に関する条例（平成7年条例第3号）に規定する国民の祝日、週休日及び年末年始の休日は休業日とする。
- 2 前項のうち、窓口及び電話受付の履行日等は毎週月曜日から金曜日までの、午前8時45分から午後4時30分までとする。
- 3 第1項及び第2項の規定にかかわらず、受注者は発注者と協議の上、業務を行うこ

とができる。

- 4 第1項ただし書の休業日は、必要に応じて出動できる体制にしておくこと。

(業務従事者)

第9条 受注者は、自己の責任において、委託業務を履行するにあたり必要な人員（以下「業務従事者」という。）を確保し、委託業務の履行に十分な知識能力を備え、かつ遅滞なく処理できる業務従事者を配置しなければならない。

- 2 受注者は、委託業務の適正な履行を確保するため、業務従事者のうち発注者の委託業務に精通する者を契約締結の日から従事させることができる。ただし、前年度までの受注者が引き続き従事する場合には、この限りではない。

- 3 受注者は、委託業務に係る電算処理が適正に履行できるよう、精通する業務従事者を複数名配置しなければならない。

- 4 受注者は、業務従事者の配置について発注者と協議の上、承認を得なければならない。なお、発注者との協議は、あらかじめ当該業務従事者の経歴等を通知してから行うこと。

- 5 受注者は、業務従事者の名簿を発注者の指定した日までに発注者に提出すること。なお、異動等により業務従事者に変更が生じた場合には都度、変更後の名簿を提出すること。

- 6 受注者は、業務従事者に确实かつ円滑に委託業務を履行させるため、必要な研修等を受講させなければならない。

- 7 受注者は、業務従事者に、水道法に定める健康診断を受けさせなければならない。なお、これに要する費用は、受注者の負担とする。

(業務責任者及び副業務責任者並びに給水業務責任者)

第10条 受注者は、委託業務の全般を管理する業務責任者及び業務責任者を補佐する副業務責任者並びに委託業務のうち給水装置管理等業務を管理する業務責任者（以下「給水業務責任者」という。）をそれぞれ1名選任し、発注者に届出しなければならない。

- 2 業務責任者及び給水業務責任者は原則、事務所に常駐するものとする。

- 3 業務責任者は委託業務の実務を5年以上経験した者とし、副業務責任者及び給水業務責任者は3年以上実務経験した者を選任しなければならない。

- 4 業務責任者及び給水業務責任者は、水道法に定める給水装置工事主任技術者免状の交付を受けた者を選任しなければならない。

- 5 業務責任者及び副業務責任者並びに給水業務責任者（以下「業務責任者等」とい

う。)は、第9条第1項の業務従事者の中から選任することができる。

- 6 第1項の規定により届出した業務責任者等に異動がある場合は、あらかじめ発注者と協議し承認を得なければならない。

(現金取扱従事者)

第11条 受注者は、業務従事者の中から、水道料金、下水道使用料及び給水装置管理等業務に係る公金〔別紙6 給水装置管理等業務に係る実施要領(12)公金の取扱い①、第11条の給水装置管理等業務に係る公金(以下「公金」という。)]の収納を取り扱う業務従事者(以下「現金取扱従事者」という。)を選任し、発注者に届出をしなければならない。

なお、現金取扱従事者として届出された者でなければ、公金を取り扱うことはできない。

また、受注者は、公金を取り扱う際、三郷市水道事業会計規程等の関係法規を遵守しなければならない。

- 2 受注者は、前項の規定により届出した現金取扱従事者に異動がある場合には、あらかじめ変更の届出をしなければならない。

(委託業務監督者)

第12条 発注者は、委託業務を指揮・監督するため、委託業務監督者(以下「監督者」という。)を選任する。監督者は発注者から選任する。

- 2 監督者の役割は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 業務責任者等への委託業務に係る指示等(承諾、協議を含む。)
- (2) 委託業務の履行に必要な帳票類の検査及び承認
- (3) 委託業務の履行状況に係る検査
- (4) その他、発注者が指示した委託業務に係る受注者との調整

(徴収事務従事者証)

第13条 発注者は、受注者に委託業務に係る徴収事務従事者証を交付する。

- 2 業務従事者は、委託業務の履行中は常に徴収事務従事者証を携帯し、関係人から提示を求められたときは応じなければならない。
- 3 受注者は、委託期間の満了及び業務従事者の退職等により不要となった場合には、速やかに返還しなければならない。

(守秘義務及び個人情報保護)

第14条 受注者は委託業務の履行にあたり、知り得た秘密を漏えいしてはならない。

また、委託業務の契約期間満了又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、委託業務の履行に伴い個人情報を取り扱うときは、関係法令を遵守しなければならない。

3 受注者は、電算システムにて入力されている個人情報、委託業務を履行するために用いた資料及びその結果について、発注者の許可なく第三者に転写等（複写、閲覧、貸出を含む）の行為、その他、これに類似する行為を行ってはならない。

4 受注者は業務完了後、発注者が保管を要すると指定した者を除き委託業務の履行に係る情報及び資料を抹消、消却、切断、その他再生不可能な方法により処分しなければならない。

(再委託の禁止)

第15条 受注者は、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、あらかじめ文書による発注者の承認を得たときは、この限りでない。

(損害賠償)

第16条 委託業務の履行に伴い第三者に損害を与えたときは、受注者の責任により賠償しなければならない。

2 受注者は、前項の賠償に対応する損害保険に加入しなければならない。

(月間予定表及び業務報告書の提出)

第17条 受注者は、委託業務に係る月ごとの予定表を毎月末日までに発注者に提出し、承認を受けなければならない。

2 受注者は、委託業務の履行に係る報告書（日報及び月報等）を発注者が指定した期日までに提出しなければならない。

(委託料の算定、請求及び支払い)

第18条 受注者は月ごとの委託業務が完了したときは、翌月の10日までに前月の実績の資料を添えて委託料を請求しなければならない。

2 発注者は委託業務の履行状況を確認の上、委託料の請求額が適正なものと判断した場合は、請求を受けた日から30日以内に受注者に支払うものとする。

(成果品等の帰属)

第19条 委託業務の履行に係るすべての成果及び成果品（以下「成果品等」という。）

は、発注者に帰属するものとする。

2 受注者は、速やかに、成果品等を発注者に引き渡さなければならない。

3 受注者は、成果品等にかかる著作権人格権を行使できないものとする。

(権利譲渡等の禁止)

第20条 受注者は、委託業務に係る権利若しくは義務を譲渡、貸与又は継承させてはならない。

2 受注者は、委託業務に係る権利を担保にしてはならない。

3 受注者は、委託業務を利用した物品の販売等の営業行為をしてはならない。

(引継ぎ)

第21条 受注者は、委託業務の契約期間が満了又は契約解除するときは、発注者の指定した日までに委託業務に関する一切の事務を、契約期間又は契約解除の満了の日までに発注者及び発注者の指定した者に引き継がなければならない。

なお、引き継ぎに関し必要な事項は、発注者がその都度、定めるものとする。

(事故等発生時の対応)

第22条 受注者は、委託業務の履行に際し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し、また、事故報告書を作成して発注者に提出しなければならない。

(1) 公金の亡失、盗難等

(2) 水道メーターの亡失、毀損及び盗難等

(3) 領収書及び領収印の亡失、盗難等

(4) 保有個人情報及び職務上知り得た秘密の漏えい、毀損等

(5) 委託業務に関する電子データ、関連文書等の破損、亡失、毀損等

(6) 徴収事務従事者証の亡失、盗難等

(7) 使用者、給水装置所有者、管理人、(以下「使用者等」という。)給水装置工事関係者及び第三者に損害を与えたとき又は損害を与えられたとき

(8) 使用者等から本業務に係る問い合わせ、苦情対応が発注者に及ぶとき、または、受注者の責により、業務に係る苦情及び過失等が生じたとき。

(9) (1)～(8)に掲げるもののほか、必要があると認めるもの

2 前項の事故等処理の対応は、発注者及び受注者の協議により行うものとする。

ただし、事故発生時に緊急措置を要すると判断をした場合には、受注者の責任にお

いて必要な措置を行い、後日、発注者に報告すること。

また、前項第 8 号の対応は受注者の責任において行い、解決に導くこと。

(業務履行の基本姿勢)

第 2 3 条 受注者は委託業務を履行するにあたり、水道事業全体の品位の保持と信頼の確保を念頭に置いて常に親切丁寧を基本とし、使用者等又は関係人の信頼を失墜する行為がないよう対応しなければならない。

(委託契約の解除)

第 2 4 条 発注者は、受注者が委託業務に関する事項を遵守できない場合には、当該契約を解除することができる。

2 発注者は、契約解除に伴い損害が発生したときは、その損害について受注者に請求することができる。

(災害協定の締結について)

第 2 5 条 受注者は自然災害、大規模水道事故その他のこれに類する事故が発生した場合に発注者が行う応急対策業務を支援するため、協定を締結しなければならない。

(災害時対応)

第 2 6 条 受注者は、自然災害、感染症等の天災及びその他不可抗力により委託業務に影響を及ぼす状況を想定し、委託業務継続の危機管理体制に係る計画（業務継続計画）を策定しなければならない。

また、業務継続計画は、毎年度当初または変更が生じた都度、発注者に提出し、承認を受けなければならない。

2 前項の状況により、発注者は委託業務の継続が困難と判断した場合には、発注者及び受注者の協議により、委託業務を早期復旧できるよう努めなければならない。

(各種行事への協力)

第 2 7 条 受注者は発注者主催の行事等の参加要請があったときは、委託業務に支障がない範囲において協力するものとする。

(委託業務の内容等)

第 2 8 条 委託業務に関する業務量及び業務内容等は、別紙 1 から別紙 1 0 までのとおりとする。なお、受注者は、委託業務の期間中に増減等の変更が生じても委託料は変

更しないものとする。ただし、著しい業務量の増減や災害等の避け難い事故により変更の必要が生じたときは、発注者と受注者の協議により変更できるものとする。

(その他)

第29条 委託業務の要求水準書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じて発注者と受注者の協議により定めることとする。ただし、緊急を要する場合には発注者の指示するところとする。