

精華町水道メーター検針及び関連業務委託仕様書

第1章 総則

1. 目的

本仕様書は、精華町（以下「委託者」という。）が委託する精華町水道メーター検針及び関連業務（以下「本業務」という。）の履行にあたり、委託業務の内容、実施方法その他の必要な事項を定めるものとする。

2. 委託業務の概要

(1) 委託名

精華町水道メーター検針及び関連業務委託

(2) 業務の実施場所

精華町上下水道部事務所内等とする。

(3) 業務の対象区域

精華町の給水区域及び下水道処理区域とする。

(4) 履行期間

令和9年1月1日から令和9年3月31日まで（3か月間）

※契約締結日から令和8年12月31日までは本業務履行準備期間とし、当該期間に係る費用は受託者の負担とする。

なお、本業務の履行期間終了後は、令和9年度予算成立を条件として別途協議の上、引き続き令和9年4月1日～令和11年12月31日（33か月間）を履行期間とする契約を締結するものとする。令和9年度予算が可決されず、引き続き契約ができない場合には、変更契約を締結の上、検針2回実施に伴う精算（増額）処理を実施するものとする。

(5) 業務日及び業務時間

精華町の休日を定める条例（平成2年条例第17号）による休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までを営業時間とする。ただし、検針業務においては、定められた期間内に検針業務を完了するよう上記時間外においても適宜対応するものとする。

(6) 時間外勤務

業務の処理状況に応じて時間外や休業日において、業務を行う場合は委託者の許可を得たうえ、業務責任者の十分な管理のもとで行うこと。その際に生じる経費は、すべて受託者の負担とする。

(7) 委託業務規模

委託業務規模は、以下のとおりとする。

・ 定例検針業務

隔月（奇数月）実施 78,786 件/年（13,131 件/月 令和8年5月実績）

・ 検定満期水道メーター取替件数（取替実施時期：例年およそ8月～12月）

令和6年度 1,242 件、令和7年度 1,697 件、令和8年度 2,200 件（予定）

3. 貸与品、支給品

委託者は、業務の履行に必要な機器及び設備等、帳票、封筒等（以下「物品等」という。）を受託者に無償で貸与、支給することとする。受託者は、物品等が貸与されたときは、速やかに受領書を委託者に提出するとともに、善良な管理者の注意をもってこれを管理しなければならない。

4. 費用の負担区分

委託者と受託者の経費負担区分は、別紙「経費負担区分」に掲げるとおりとする。

なお、法令等の改正などにより予期しない新たな費用が発生した場合は、委託者と受託者と協議のうえ決定するものとする。

第2章 業務の履行に関する共通事項

1. 業務従事者

（1）業務従事者の確保

受託者は、業務の遅滞や住民サービスへの重大な影響を生じさせないように、自己の責任において業務従事者を確保しなければならない。なお、増員及び欠員補充についても同様とする。

（2）業務責任者等の選任及び配置

受託者は、業務について一切の管理を行う業務責任者及び責任者の代理人を選任し、委託者に届け出の上、本町上下水道部事務所に1名常駐させなければならない。業務責任者等には、業務について過去に相当の経験を有し、業務遂行に十分な知識と判断力を備え、委託者の料金システム等OA機器を操作できる者を配置するものとする。

（3）業務従事者名簿等の届出

受託者は、本業務の遂行にあたり、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整え、業務従事者名簿及び緊急時連絡体制表を作成し、委託業務開始前に委託者に提出するものとする。また、委託期間中、従事者等に異動があったときも同様とする。受託者は、届け出た以外の者を、委託者の承諾を得ないで業務に従事させてはならない。

（4）従事者の異動措置

委託者は、業務従事者について、業務の遂行上著しく不相当と認めたときは、受託者に対して理由を付して異動を求めることができるものとする。

（5）従事者教育

受託者は、本業務の履行にあたり適正に業務を遂行するため、従事者に対し必要な研修を行わなければならない。また、マニュアル及び手順書を作成・更新し、研修を実施するなど、常日頃から従事者の資質向上に努めなければならない。

（6）業務委託従事者証

① 委託者は、本業務の従事者全員の顔写真付従事者証を作成し交付する。

② 従事者証は、有効期限が到来したとき、従事者が離職したときに速やかに委託者に返却するものとする。

③ 業務中、業務にふさわしい装いの制服を着衣し、名札を見やすい位置に着用し、使用者等から従事者証の提示を求められたときは速やかにこれを提示しなければならない。

2. 基本遵守事項

受託者は、本業務の実施にあたり、次の各項目に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 法令等の遵守

水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報の保護に関する法律、精華町水道事業給水条例、精華町公共下水道条例、精華町公共下水道使用料及び手数料徴収条例その他の関係法令等を遵守しなければならない。

(2) 接遇

受託者は、常に迅速親切丁寧を基本として、使用者等に対し、態度や言葉遣いに注意し不快感、不信感を与えないよう努めなければならない。

(3) 守秘義務

本業務の履行に際し知り得た個人情報及びその他あらゆる事項を第三者に開示、漏洩、又は目的外に利用してはならない。本業務完了もしくは中止、または業務委託契約が解除された後も同様とする。

(4) 個人情報保護

本業務の実施に際し個人情報の処置等を行う場合は、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。業務外へのネットワーク接続、データの持ち出し、指定した使用機器（委託者が許可した受託者側の機器を含む。）以外での処理、その他情報の漏えいの恐れがある行為は行ってはならない。委託者は、受託者に対して必要があると認めるときは、受託者の個人情報保護に関する取扱い等について検査を行うことができる。

(5) 再委託の禁止

受託者は、委託者の承諾がある場合を除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(6) 事務改善努力

本業務の継続的なサービスレベルの維持向上を図るため、受託者は常時業務実施状況を把握し、課題の把握改善に取り組み、業務を効率効果的に実施するものとする。

(7) 事故等への対応

受託者は、業務において次に掲げる事故等が生じたときには、直ちにその状況を委託者に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出すること。委託者は、受託者と事故処理について対応を協議するとともに、委託業務の実施状況について立ち入り調査、業務への立会い等、必要な措置を講じることができる。

①身分証明書の紛失

②貸与品、支給品及び使用許可物件の毀損等

③業務に関する電子データの滅失、毀損等

④業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病

⑤その他、委託者に報告する必要があると認めるもの

(8) 損害賠償責任

受託者は、受託者の責めに帰すべき理由により、委託者又は第三者に損害を与えた場合には、誠意をもって対応することとし、そのすべての責任を負わなければならない。

(9) 苦情等の対応

本業務の実施中に発生した苦情または業務上のトラブルは、受託者の責任において対処するとともに、軽微な苦情等を除いて経過詳細を速やかに委託者に報告しなければならない。

3. 業務執務場所の管理

- (1) 業務の執務場所について整理整頓を行い、不要な物品等の設置又は掲示を行わないこと。
- (2) 個人情報等を特定できる書類や記録媒体等について、必ず施錠可能なロッカーに保管し、適切に運用管理すること。

4. 書類の保管等

業務に係る書類の保管等については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受託者は、業務に係る書類を委託者が指示するところにより保管すること。
- (2) 受託者は、委託者が指示する保管期間を満了したときは、委託者の指示に基づき業務に係る書類を処分すること。
- (3) 前号に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した用紙については、裁断、焼却その他の確実な方法により処分すること。

5. 業務の実実施計画、実施報告

受託者は、業務の種類に応じて必要な業務実施計画書を作成し、委託者と日程調整のうえ打合せをしなければならない。また、受託者は、業務を実施したときは、業務の種類に応じて必要な実施報告書を作成し、委託者に提出しなければならない。

6. 業務の検査

委託者は、必要があると認めるときは、定期又は臨時に受託者の業務の実施状況について検査することができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

7. 本社等によるバックアップ体制

受託者は、本業務を適正に履行するため、事務所の業務執行状況の定期監査を行う仕組みを構築し、業務従事者に対し適切な指導及び助言を行わなければならない。

8. 準備期間

受託者は、契約締結日から業務開始までの準備期間内において、業務内容及び範囲を理解し、業務履行開始日から滞りなく業務が行えるように、前任の受託者より業務の引継ぎを受けなければならない。業務引継ぎ方法については、前任の受託者と協議の上決定し、受託者は、事前に委託者に書面による届出をし、承認を受けなければならない。また、受託者は事務引継ぎを受けた際に知り得た個人情報や機密情報に関しては、他に漏らしてはならない。なお、その他個人情報に関しては、契約書に記載の個人情報等取扱特記事項に基づき取り扱うこと。

第3章 業務の内容

1. 水道メーター検針業務

以下に掲げる項目のほか、「精華町水道メーター検針業務実施要領」によるものとする。

- (1) 月間検針計画表、検針業務実施内容に係る日報の作成
- (2) 水道メーター検針、ハンディターミナルへの指示数・漏水等の特記事項の入力、「ご使用水量などのお知らせ」(検針票)の配付
- (3) 水道料金システムへの検針データ反映、確認、修正
- (4) 検針不能メーターに係る使用水量調査等業務
- (5) 漏水や異常水量等発見時のお客様への対応
- (6) その他、検針業務に伴う関連必要業務

2. 関連業務（営業業務補助）

受託者は、委託者において実施する以下の営業業務について補助をするものとする。実施にあたっては、事前に委託者の監督員と協議の上、実施方法、実施内容を共有するとともに、適宜、業務履行状況を委託者に報告すること。

- (1) 検定満期水道メーター取替業務への対応及びメーター整理業務
 - ア 水道メーター取替件数予定表・取替計画表の作成、提出
 - イ メーター取替伝票の発行、保存
 - ウ 取替業者へのメーターの交付、取替業者からの引き上げメーター、取替伝票の受け取り及び確認
 - エ 取替業者からの問い合わせ対応（メーター位置他）
 - オ 取替日の調整が必要なものの対応（集合住宅、受水槽、セキュリティ上の理由、門扉の施錠等。取替時対象使用者に連絡、必要に応じて現場立会い）
 - カ 取替時に発覚した止水栓不良や漏水等に関する委託者への報告
 - キ 引き上げメーター取替時指示数に係る確認に関する作業補助
 - ク 水道メーター取替票の料金システムへの反映
 - ケ 取替後の漏水等の苦情への対応（軽易なもの）
 - コ 引き上げメーターの仕分け作業及び種類・口径別数量表の作成、提出
 - サ その他、検定満期水道メーター取替に伴う関連必要業務
- (2) 給水停止作業等補助

職員に同行して給水停止現場作業（約13件/年）、その他故障メーターの現場確認
- (3) 開閉栓業務

担当シルバー派遣職員不在時の開閉栓、検針作業（約2日/月、約5件/日）
- (4) 使用開始・終了、名義変更申し込み等受付補助
 - ア 窓口・電話・WEB受付、料金システムへの入力
 - イ 水道料金等に関係する各種相談、問い合わせ（簡易なものに限る）
 - ウ 使用者からの届出書の整理等

(5) 収納関連業務

- ア 各金融機関窓口収納分等の料金システムへの反映
- イ コンビニエンスストア収納代行業者からのデータ受信、料金システムへの反映
- ウ 口座振替依頼情報のシステムへの登録（約 50 件/月）

(6) 公共下水道普及啓発補助

公共下水道供用地区の未接続者に対する接続啓発時における公共汚水桝の確認（職員同行 約 80 件/年）

(7) その他庶務

部内後納郵便物のとりまとめ（集計）及び発送（約 2,000 通/月）

第4章 その他の事項

1. 業務状況報告会議

本業務の実施にあたり、毎月業務状況報告会議を開催する。

2. 災害時等の応援

受託者は、災害時等において委託者から応援の要請があったときは、これに協力するように努めなければならない。

第5章 雑則

1. 委託料の支払い

- (1) 委託料は、毎月支払うものとする。
- (2) 受託者は、毎月の業務について委託者の履行確認を受けたときは、速やかにその月分に係る委託料を委託者に請求する。
- (3) 委託者は、受託者から適法な委託料の請求を受けたときは、30日以内にこれを受託者に支払う。

2. 契約変更について

委託者は、業務改善や効率化のため事業の見直し等必要があると認めるときは、委託業務の内容を変更（変更、追加又は削除）し、または委託業務の履行を一時中止させることができる。委託業務の内容を変更する場合、委託者は、受託者と協議して、その内容を書面に定めるとともに、かかる経費相当分を契約金額にて増額または減額することができる。

3. 定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に関して疑義が生じたときは、委託者及び受託者が協議して定める。

以上

別紙 経費負担区分

1 貸与物品

	品 名	数 量
1	検針用ハンディターミナル	20台
2	検針用ハンディターミナルバッテリー等関連機器	一式
3	料金システム端末、システム端末附属品、プリンター	必要台数
4	事務所内の机、椅子等	各1
5	電話機	課内共用

2 使用許可物件

	項目	数 量
1	検針業務に必要な事務スペース	
2	駐車場又は駐輪場（業務用車両）	1台
3	駐車場又は駐輪場（通勤用車両）	1台
4	個人ロッカー	1台
5	業務用ロッカー	課内共用
6	FAX 及びコピー機	課内共用

3 委託者が負担するもの

	項目	数 量
1	「ご使用水量などのお知らせ」（検針票）	必要数
2	お客様配布用の各お知らせ、チラシ（漏水のおしらせ等）	必要数
3	郵送用封筒（本町名入り）及び本業務に必要な書類の郵便料（検針票ほか）	
4	FAX 及びコピー機の用紙、固定電話代	
5	事務所内光熱水費、維持管理費	

4 受託者が負担するもの

	項目	数 量
1	業務で使用する消耗品	必要数
2	検針棒、工具等検針に必要な消耗品	必要数
3	車両及び保険料他関係経費	
4	業務に使用する携帯電話	必要数
5	営業所設営に関する看板等	
6	業務従事者の制服、作業服、雨具、各種保険料	
7	その他受注業務に要する費用	