

令和 7 年度

杵築浄水場運転管理等包括委託業務

仕 様 書

杵築市上下水道課

## 1 はじめに

本書は、本市が実施する「杵築浄水場運転管理等包括委託業務」にかかる公募型プロポーザル方式による事業者選定（以下「事業者選定」という。）に参加される事業者に、委託業務内容を正しく理解していただき、適正な見積、業務提案等が可能となるよう作成したものです。

今回の業者選定は、業務提案及び提案見積額等を審査し、総合的に最も本市に有利な提案等を提示された事業者を本委託業務の受託候補者（以下「受託候補者」という。）とします。

本委託業務仕様書は、現行業務を遂行するまでの最低基準を明記したものであり、参加事業者の見積もった金額の範囲内で、現行の法令等を遵守しつつ、水道利用者の満足度の向上を第一に位置づけ、自由闊達な提案をされることを望みます。

## 2 本書の構成

- (1) 杵築浄水場運転管理等包括委託業務仕様書（本書）
- (2) 経費の負担区分 別紙 1
- (3) 杵築市基準業務量 別紙 2

## 3 公募型プロポーザル方式業者選定について

本市では、民間事業者の幅広いノウハウを総合的に評価した上で受託候補者を選定する手段として、公募型プロポーザル方式により、価格その他の条件が本市にとって最も有利なものをもって最終受託候補者とします。

価格その他の条件が本市にとって最も有利か否か、客観的な判断ができるよう杵築浄水場運転管理等包括委託業務プロポーザル業者選定基準を定めます。

受託候補者の選定にあたっては、本市が評価基準等に規定する評価内容を満たしていることを前提として経営方針、各業務等に関する企画及び技術提案内容等、業務提案書の記載内容の妥当性・実現性等のほか、提案見積額を総合的に評価します。

# 杵築浄水場運転管理等包括委託業務仕様書

## 第1 一般的な事項

### 1 目的

本仕様書は、杵築市長（以下「甲」という。）の委託する水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の料金に関する業務について必要な事項を定める。

### 2 委託する業務の区域

委託する業務区域は、杵築市の指定する場所とする。

### 3 業務委託期間

契約締結の日から令和11年3月31日までとする。なお、契約締結日から令和8年3月31日までの期間は移行準備期間とし、受託候補者は、円滑に受託業務を行うことができるよう準備を行うものとする。

### 4 業務概要

業務委託の委託範囲は、次のとおりとし、業務の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、契約時に定める委託契約書及び仕様書（以下「仕様書等」という。）の定めに従い執行するものとする。

- (1) 検針業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 電話窓口受付業務
- (4) 給水停止業務
- (5) その他(1)から(4)に付随する業務

### 5 法令の遵守

乙は、委託業務の実施にあたっては、水道法（昭和32年法律第177号）及び関係法令並びに杵築市水道事業給水条例（平成17年条例第220号）及び関係規程等を遵守しなければならない。

### 6 係員

甲は、乙又は11に掲げる業務責任者を指示、監督するため、係員を選任する。

### 7 係員の役割

係員は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 乙又は11に掲げる業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく業務実施のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務実施状況の検査
- (4) その他必要な事項

### 8 業務の執務場所

業務の執行場所は、杵築市上下水道課内（杵築市大字杵築377番地1）に設置する。

## 9 窓口開設時間（営業時間）

平日の開庁日（土日、祝日を除く） 8時30分から17時まで

ただし12月29日から翌年の1月3日までの日は休日とする。

※12:15～13:00の間は職員休憩時間のため、常時2名は配置するものとする。ただし、他の方法を採用することで、業務を十分行えることが認められ、かつ、甲が承諾した場合は、当該方法による体制とすることができる。

## 10 業務従事者

- (1) 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、乙の責任において募集し、採用するものとする。
- (2) 乙は、業務の実施にあたり、業務従事者申請書（受託事業者決定後別途協議）を甲に届けなければならない。
- (3) 甲は、乙から(2)の申請者の業務従事者証の交付申請があったときには、業務従事者証を作成し、乙に交付するものとする。

## 11 業務責任者

乙は、業務従事者の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務を管理するため業務責任者を選任しなければならない。

業務責任者は、業務全般について一切の管理を行い、実施及び運営管理等を行うため、2年以上の実務経験者でなければならない。

## 12 現金取扱者

乙は、業務の実施にあたり、現金取扱者を指定するものとし、現金取扱領収日付印（以下、「日付印」という。）を調製し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

## 13 業務使用印等の届出

乙は、業務使用印鑑届出書及び現金取扱者指定・解除届出書をあらかじめ甲に提出しなければならない。

## 14 変更の届出

- (1) 乙は、受託期間中に乙の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印、業務従事者等に変更があったとき、速やかに甲に届出なければならない。
- (2) (1)に定める事項のほか、業務の実施上、必要と認められるとき。

## 15 日報・月報等報告書の提出

乙は、上下水道の日報・月報等の報告書を期限までに甲に提出しなければならない。

## 16 秘密の保持

乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 乙は、委託業務の実施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。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 乙は、水道料金システムに入力されている情報並びにこの契約を実施するために用いた資料及びその結果等について、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は

貸出等を行ってはならない。

- (3) 乙は、業務完了後は、甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

#### 1.7 個人情報の保護

乙は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等にもとづき適切に取り扱うものとする。

#### 1.8 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別紙1の「経費の負担区分について」に従って行うものとする。  
(2) (1)のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、甲乙双方で協議のうえ定めるものとする。

#### 1.9 その他遵守事項

乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の実施にあたり、水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。  
業務の実施にあたり、第三者の所有物の破損しないよう細心の注意を払わなければならない。  
(2) 乙の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに係員に報告しなければならない。

### 第2 委託業務の内容

#### 1 検針業務

- (1) 検針は、定例日（隔月20日から翌6日）とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、可能な限り、検針間隔が均等となるよう努めるものとする。  
(2) 検針は、検針モバイルを使用して業務を行うこと。また、検針の受付、取り込みを行うこと。検針モバイルシステムは、甲が貸与するものを使用すること。  
(3) 検針モバイルより「水道・下水道使用量のお知らせ」を出し、使用者へ交付を行う。（再発行の依頼があった場合には、再発行し使用者に交付すること。）  
(4) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査を行い、使用者へ連絡する。  
(5) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査を行い、連絡が取れた場合は使用届を受理し、開栓処理をする。  
(6) 杵築市水道事業給水条例に違反する行為を発見した際は、速やかに甲に報告する。  
(7) 家屋取り壊し、漏水等があった場合、使用者等の調査を行う。  
(8) 新設分の調査及び検針順を決定する。  
(9) 検針時に検定期間満了メーターを発見したり、メーターの不進行及びガラスの破損等を確認した場合は、乙において必要な対応を行うとともに速やかに甲に報告する。  
(10) 検針後のデータ及び提出書類等検針内容の確認及び審査を行い、必要に応じて再調査を行う。  
(11) 甲の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査を行う。  
(12) 検針関連帳票の受領及び返納を行う。  
(13) 検針従事者へ助言・指導を行う。  
(14) 検針異常データに係る検算業務日報及び検算業務月報等甲への提出書類を作成す

る。

- (15) その他検針業務に関すること。

## 2 開閉栓業務

- (1) 使用者等からの依頼にもとづき、現状（開栓・閉栓）を把握したうえで申込者が希望する日時に開栓又は閉栓を行う。
- (2) 閉栓時の精算は、口座振替又は納入通知書の発送により対応する。
- (3) 閉栓時はメーター指針値を読み取り、原則として止水する。その際に止水栓の故障等の異常があった場合、甲に報告し必要な対応を協議する。
- (4) 使用者等からの名義変更等の各種変更手続きを受付する。
- (5) 水道料金等の未納の有無を調査する。
- (6) 閉栓時にはメーター指針値を確認し、精算料金を算出する。
- (7) 日付印を管理する。
- (8) その他開栓・閉栓業務に関すること。

## 3 電話窓口受付業務

- (1) 各種証明書を発行すること。（決裁は、係員が行う。）
- (2) 水道料金等及び手数料等の授受並びに納金。
- (3) 開栓並びに閉栓に関すること。
- (4) 水道料金等減免申請に関すること。
- (5) 納入通知書の発行に関すること。
- (6) 水道料金等に関すること。
- (7) 給水装置工事の受付をすること。
- (8) その他受付業務に関すること。

※役割分担の詳細は甲・乙において協議する

## 4 給水停止業務

- (1) 給水停止のデータ抽出を行う。
- (2) 給水停止措置を行う。
- (3) 給水停止解除及び未収金を収納する。
- (4) 給水停止報告書を作成し、甲へ報告する。
- (5) 収納金を納入する。
- (6) その他給水停止業務に関すること。

## 5 甲に対する情報提供サービス

- (1) 係員権限により、次の作業を行う。
  - ① 照会処理
  - ② 異動処理
  - ③ 出力処理（帳票の打出し）
- (2) 係員権限により、必要なデータを引き出す。
- (3) その他甲に対する情報提供サービスに関すること。

## 6 事務引継ぎ

乙は、委託業務の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。

## 7 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容は、必要に応じて甲乙双方で協議のうえ定める。

### 第3 業務従事者の遵守事項

業務従事者は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行しなければならない。

#### 1 着用被服

業務遂行のため、水道使用者等と接するときは、服装に注意し、批判を受けないようにすること。

#### 2 業務従事者証の携帯

- (1) 水道使用者等を訪問するときは、甲が証明した業務従事者証を常に携行しなければならない。また、水道使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。
- (2) 水道使用者等と接するときは、常に写真付の名札を着用することとし、当人と判明できるようにしなければならない。

#### 3 現場訪問時の言動

- (1) 現場訪問で水道使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、業務の遂行に必要な範囲を越えてはならない。
- (2) 業務遂行に当たっては、言動に十分注意するとともに水道使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

#### 4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為を行ってはならない。

### 第4 業務使用消耗品の負担

業務に使用する消耗品は、乙の負担とする。

### 第5 その他

#### 1 事故発生時の報告書の提出

乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲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。

- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失・盗難等
- (4) 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、滅失及び毀損等
- (5) その他必要があると認めるもの

#### 2 事故等の処理

1に規定する事故等の処理については、甲乙双方で協議のうえ行うものとする。ただ

し、乙において、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、乙の責任において必要な措置を行うものとする。

### 3 電子データ及び関連文書の保存

乙は、電子データ及び関連文書を甲が指定する日まで保存しなければならない。

### 4 業務報告会議の実施

- (1) 甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に乙と報告会を開催するものとする。
- (2) 甲は、必要と認めたときには、乙と業務に係る会議を随時開催するものとする。

### 5 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲乙双方で協議のうえ定める。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

## 経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担区分については、甲乙協議のもと決定するものとする。

## 1 甲が負担するもの

番号	区分	備考
1	家賃	乙が使用するスペースの家賃
2	建物維持管理費	乙が使用する建物に係る維持管理費
3	光熱水費	乙が使用する電気・ガス・上下水道使用料
4	セキュリティ費	乙が使用するスペースの警備に係る経費
5	通信費	固定電話、ファックス通信料
6	清掃費	乙が使用するスペースの清掃に係る経費
7	消防機器点検費	乙が使用するスペースの消防機器点検に係る経費
8	乙が使用する営業車両駐車場	甲の指定する場所に営業車両を置くこと。
9	事務用品	必要什器備品(机／イス等) 電話、FAX等通信回線 ※ 上記を目安とし、甲乙双方で協議の上定める。
10	水道料金等収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) 郵便局払込手数料 (3) コンビニエンスストア収納代行手数料
11	後納郵等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、甲が直接郵便事業株式会社に支払う。 (1) 水道等使用開始届、(2) 水道料金等収納金口座振替依頼書(自動振込利用申込書)、(3) 水道料金等納入通知書、(4) 水道料金等口座振替不能通知書、(5) 水道料金等督促状、(6) 水道料金等催告状、(7) 水道給水停止(予告・執行)通知書、(8) 檢定満期のお知らせ、(9) 減免決定通知書、(10) その他甲が業務上必要と認める郵便物
12	印刷製本費	(1) 検針お知らせ票、(2) 水道料金等納入通知書(窓口発行用を含む。)、(3) 水道料金等督促状、(4) 水道料金等催告状、(5) 水道料金等口座振替不能通知書、(6) その他必要帳票類
13	上水道料金等業務 電算等機器	基幹系パソコン 2台 基幹系プリンター 1台 検針モバイルシステム 1台(予備含む) ※上記を目安とし、甲乙双方で協議の上定める。

## 2 乙が負担するもの

番号	区分	備考
1	営業車両	営業車両の調達に係る経費
2	営業車両維持管理費	営業車両の点検等、その他維持修理に係る経費
3	通信費	業務で使用する携帯電話、インターネット使用に係る経費を含む。
4	燃料費	営業車両使用に係るガソリン代等
5	保険料	水道料金等収納に伴う現金輸送賠償責任保険、賠償責任保険、検針員等傷害保険等
6	事務用消耗品費	現金取扱領収日付印、その他業務用消耗品

## 杵築市基準業務量について

## 1 検針業務

## (1) 検針業務の流れ

番号	項目	内容	単位	備考
1	検針サイクル	毎月検針 (偶数月・奇数月)		地域で検針月が異なるため、2ヶ月に1回検針
2	検針期間	1日～16日		毎月20日から翌月6日まで
3	検針件数(個別メーター)	約5,600	件／月	奇数5,100件、偶数6,100件
4	検針件数(集中メーター)	約130	件／月	登録件数
5	検針件数(遠隔地メーター)	0	件／月	
6	検針件数(下水メーター)	約100	件／月	
7	検針員	8	人	

## (2) 特別対応について

番号	項目	内容	単位	備考
1	再調査・再検針の実施	約13	件	月平均実施件数

## 2 開閉栓業務

番号	項目	内容	単位	備考
1	開栓件数	80	件／月	3～4月の繁忙期は130件
2	閉栓件数(現地精算除)	70	件／月	3～4月の繁忙期は90件

## 3 電話窓口受付業務

## (1) 主要件数

番号	項目	内容	単位	備考
1	対象人口	26,033	人	R7.3.31現在
2	対象給水人口	21,446	人	R7.3.31現在
3	給水戸数	10,393	戸	R7.3.31現在
4	受付時間(平日)	7時間45分		8:30～17:00
5	受付時間(土日祝日)	—		
6	開栓届	80	件／月	
7	閉栓届	70	件／月	
8	名義変更届	20	件／月	

9	窓口収納件数	180	件／月	
10	口座振替申込	40	件／月	
11	その他変更届	10	件／月	
12	料金関係の問い合わせ	10	件／月	
13	各種証明書発行	3	件／月	
14	給水装置工事申込み	6	件／月	
15	配管図面等閲覧	8	件／月	

#### 4 給水停止業務

##### (1) 主要件数

番号	項目	内容	単位	備考
1	給水停止件数	15	件／月	
2	給水停止解除件数	10	件／月	

##### (2) 収納サイクルの流れ

番号	項目	内容	単位	備考
1	納入期限	毎月月末		休みの場合は翌営業日。 12月と3月は25日
2	督促状	毎月上旬		
3	同上平均発行状況	550	件／月	
4	催告書	3ヶ月に1回		
5	同上平均発行状況	250	件／回	
6	給水停止予告発行状況	毎月上旬		予告後、未納者へ執行通知 (中旬)
7	同上平均発行状況	160	件／月	執行通知 80件／月