

水道料金収納等業務委託要求水準書

第1章 一般事項

1 目的

この要求水準書は、昭島市（以下「発注者」という。）の水道料金収納等業務の委託を実施するにあたり、受注者に求める業務の詳細と水準を定めるものとする。

要求する業務水準は、業務委託導入の目的である民間事業者が有する知識と経験を最大限活用して事務の効率化と利用者サービスの一層の向上を図ることを実現するため、受注者の当該業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力が最大限に生かされるよう、発注者が要求する最低の水準を示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものとする。

2 委託業務の区域

委託業務を実施する区域は、発注者の給水区域の範囲内及び業務履行に必要な場所とする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及びこの要求水準書に定める基準に従い業務を履行するものとする。

- （１）窓口業務（給水設備関連及び水道メーターの引渡し等を含む）
- （２）検針業務（再調査を含む）
- （３）調定及び更正業務
- （４）水道料金等収納業務
- （５）中止精算業務
- （６）滞納整理業務
- （７）給水の停止及び解除業務
- （８）開栓及び閉栓業務
- （９）給水契約及び給水契約解除業務
- （１０）給水装置工事関連業務
- （１１）電子計算機処理業務（帳票確認を含む）
- （１２）業務に必要な印刷物の発注及び在庫管理業務
- （１３）その他、（１）から（１２）に附帯する業務

4 委託業務監督者

- （１）発注者は、受注者又は第11項に掲げる業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。

- (2) 委託業務監督者は、業務課長とする。ただし、業務課長は、必要に応じ他の職員を選任する。

5 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 要求水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 要求水準書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、発注者が指示する業務の連絡調整

6 委託業務の期間

委託業務の期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

ただし、委託契約締結の日から令和9年3月31日までの間は、業務開始準備のための業務習熟期間（以下「準備期間」という。）とし、受注者は、準備期間内に自己の責任及び負担において、本業務を執行するために必要となる人員の研修及び物品の準備等を完了するものとする。

7 事務所の設置

- (1) 受注者は、昭島市水道部庁舎内に主となる事務所を置くとともに、市内又は水道部庁舎に概ね30分以内に到着できる場所に検針業務などの業務の履行可能な事務所（以下「第2事務所」という。）を設置し、必要な人員を配置するものとする。
なお、これらの事務所については、委託業務の開始日までに検針データ等の送受信が可能な状態となるように準備期間中に開設するものとする。
- (2) 受注者は第2事務所を設置したときは、所在地及び電話番号を発注者に届け出るものとする。

8 電子計算処理システム

水道料金収納等業務の執行に係る電子計算処理システムは、発注者が導入している水道料金収納等の各システムを使用するものとする。ただし、受注者の負担において、他のシステムを併用して使用することができる。

9 基本的な要求事項

- (1) 委託の導入目的を達成するため、次の要求事項を満たすこととする。
 - ア 専門事業者としての知識と経験を活かして、収納率の維持、向上に効果的に取り組むこと。
 - イ 専門事業者としての知識と経験を活かして、適正かつ効率的な債権管理を行い債権の確実な回収を図ること。
 - ウ 専門事業者としての知識と経験を活かして、自ら積極的に業務情報の収集、

分析を行い、市民サービスの向上を図るとともに、発注者の事務の効率又は質的向上に資する事項については積極的に発注者に提言を行うこと。

エ 民間事業者としての柔軟な発想で、業務履行上の様々な機会をとらえて、「昭島市の100パーセント深層地下水による水道水」をPRすること。

オ 受注者は、委託業務の履行にあたっては、委託業務に関する関係法令、昭島市給水条例及び関係規程等を遵守することはもとより、その定めがない場合であっても、社会通念上妥当と判断できる方法をもって実施し、常に市民から信頼されるサービスの提供に努めること。

(2) 営業日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日とする。

(3) 業務時間は、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、発注者、受注者のいずれかが必要と認めるときは、協議の上、業務時間以外であっても受注者は業務を行うものとする。

10 業務従事者

(1) 受注者は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保すること。なお、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。また、受注者は、委託業務の一部を第三者に委託しようとするときは、発注者の承認を得ること。

(2) 受注者は、委託業務の履行にあたり、前項に規定する業務従事者を選任したときは、事前に組織表及び業務従事者届を発注者へ提出すること。

(3) 受注者は、委託業務を適切かつ円滑に履行できるように、業務従事者に対して定期的に職務研修などを実施し、常に業務従事者の資質向上に努めること。

(4) 発注者は、業務従事者が委託業務の履行上不適格と認められるときは、受注者に対しその者の変更を求めることができるものとする。

(5) 受注者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合においては、発注者に身分証明書交付承認申請書により承認を求めること。なお、受注者は、当該業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかにその者の身分証明書を回収し返納すること。

11 業務責任者

(1) 受注者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者の中から委託業務の管理運営のため、業務責任者及び業務副責任者を選任しなければならない。

(2) 業務責任者及び業務副責任者は、業務全般に関し十分な知識と経験を有し、発注者と連携して円滑に業務を履行できる者でなければならない。

12 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、水道部庁舎内の事務所に常駐し、委託業務全般について一切の管理運営及び業務従事者の指揮監督にあたるとともに、委託業務監督者との連絡調整にあたるものとする。なお、業務責任者が不在のときは、業務副責任者がこの任に当たるものとする。
- (2) 業務責任者は、業務従事者の研修を行い、業務に必要な知識、技術及び接遇の向上に努めなければならない。

13 現金取扱員および領収印の届出

受注者は、委託業務の履行のため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、発注者へ届け出るとともに、使用する領収印を届け出なければならない。

14 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに発注者へその旨を届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、業務副責任者、業務従事者、現金取扱員、領収印、第2事務所及び第2事務所の電話番号に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の執行上、必要があると認められるとき。

15 受注者遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務従事者は、委託業務の履行にあたり所定の制服及び名札を着用しなければならない。
- (2) 委託業務の履行にあたり、いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (3) 委託業務の履行にあたり、第三者の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。なお、損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに受注者が損害を弁償しなければならない。

16 秘密の保持

受注者は、委託業務の履行にあたり、昭島市個人情報の保護に関する法律施行条例及び昭島市個人情報の保護に関する法律施行細則並びに昭島市情報セキュリティポリシーに基づき、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。なお、この委託業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、電算システムに入力されている情報及びこの委託業務を履行するために用いた資料やその結果等について、発注者の許可なく、第三者のために転

写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

- (3) 委託業務完了後、受注者は、発注者の指定により保管を要するとされたものを除き、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。

17 災害時における協力

災害が発生した場合には、受注者は発注者の指示に従い、また、他の業務受注者と密接に連携・協力し、被害の拡大を防止するとともに、業務の復旧と円滑な履行に努めるものとする。

18 経費の負担等

受注者は、要求水準書等に明示されていない事項でも、委託業務の性質上、当然必要なものは発注者と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については、発注者の指示するところによる。また、費用負担は、別紙1「経費の負担区分について」によるもののほか、発注者と受注者が協議のうえ定めるものとする。

第2章 委託業務の内容

1 窓口業務

- (1) 窓口及び電話等による受付、問い合わせ、苦情等の対応
- (2) 水道料金等の収納業務
- (3) 収納金の管理、報告業務（各種資料の作成）
- (4) 水道使用異動届（開始、中止、廃止等）に関する業務
- (5) 納入通知書の再発行及び納入証明書等の発行業務（証明に伴う決裁は発注者が行う。）
- (6) 領収印の管理
- (7) 新開栓又は閉栓に係る水道メーターの引渡し及び受領
- (8) 給水装置工事に係る窓口及び電話対応
- (9) その他、窓口業務に関する附帯業務

2 検針業務

- (1) 検針事前準備（ハンディ機器の準備等。なお、実施日程は発注者において決定する。）
- (2) 各戸検針作業（検針値の読み取り及びハンディターミナルへの入力）
- (3) 口座振替による支払いのお客様には、専用プリンターから『水道料金・下水道使用料のお知らせ、口座振替済通知書』の出力及び投かん
- (4) 納入通知書による支払いのお客様には、専用プリンターから『水道料金・下水

道使用料のお知らせ、請求書兼領収証書、原符及び納入済通知書』の出力・専用封筒への封入及び投かん

- (5) ハンディターミナルから専用端末への検針値データの読み込み及び個別検針情報の入力
- (6) 検針時における検定満期メーター、メーターの破損等の確認及び報告
- (7) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力
- (8) 検針時に更正処理の必要が生じた事案の発注者への事由報告（誤検針及び漏水等の事由）
- (9) 漏水等の調査及び使用者へのお知らせ
- (10) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- (11) 使用水量の認定処理
- (12) 給水条例違反の発見及び報告
- (13) 無届使用者等の調査及び水道部が指定する使用者等の調査
- (14) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (15) その他、検針業務に関する附帯業務

3 調定及び更正業務

- (1) 定期検針時における調定確定処理
- (2) 漏水減免等による調定更正処理
- (3) 定期検針時における再調査案件の調定保留処理
- (4) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

4 水道料金等収納業務

- (1) 窓口収納及び収納消込処理（収納消込処理は日々行うこととし、口座振替による収納消込処理は別途指示する日程により行うものとする。）
- (2) 水道料金等の納入通知書、督促状及び停水予告通知書の作成及び発送（停水予告通知書は、督促状によっても納入に至らなかった分を翌々月に発送）
- (3) 宛先不明分の納入通知書等の調査及び発送
- (4) コンビニエンスストア収納及びスマートフォンアプリ決済収納による処理と集計表の作成
- (5) 口座振替依頼及び口座振替済データの消し込み処理（金融機関とのデータ伝送を含む。）
- (6) 口座振替停止依頼票の作成
- (7) 水道料金等の還付・更正処理及びその事由（重複払い等）の報告（還付・更正処理に伴う決裁は、発注者が行う。）
- (8) 領収印の管理
- (9) その他、水道料金等収納業務に関する附帯業務

5 中止精算業務

- (1) メーター指針値の読み取り及び料金の算出
- (2) 水道料金等の徴収（未収金を含む。）
- (3) 転居先の調査
- (4) その他、中止精算業務に関する附帯業務

6 滞納整理業務

- (1) 滞納状況の確認
- (2) 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (3) 現地訪問及び電話等による督促及び水道料金等未収金の徴収
- (4) 給水停止最終予告書等の作成及び発送
- (5) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (6) 分納計画・誓約書の作成及び徴収
- (7) 破産に伴う配当要求に係る資料の作成
- (8) 滞納整理業務に係る日報及び月報等の作成及び報告
- (9) 不納欠損に係る資料の作成（不納欠損に伴う決裁は、発注者が行う。）
- (10) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

7 給水の停止及び解除業務

- (1) 停水執行対象者名簿及び停水執行通知書の作成及び発送（通知書の発送に伴う決裁は、発注者が行う。）
- (2) 給水停止の実施（分納誓約等の納付約束不履行者への実施を含む。）
- (3) 給水停止の解除
- (4) 給水停止報告書の作成及び報告
- (5) その他、給水停止業務に関する附帯業務

8 開栓及び閉栓業務

- (1) 業務時間内における給水停止対象者からの支払申告に伴う開栓
- (2) 水道施設管理業者からの連絡に伴う業務時間外における開栓
- (3) その他、開栓及び閉栓業務に関する附帯業務

9 給水契約及び給水契約解除業務

- (1) 給水契約解除（解除予告を含む）該当者リストの作成
- (2) 給水契約解除（解除予告を含む）通知書の作成及び発送準備
- (3) 給水契約解除（解除予告を含む）発送前の現場における使用者名義・住所・水栓番号・メーター番号等の確認
- (4) 水道メーターの指針値の確認及び給水停止訪問時の指針値との照合
(給水契約解除予告の場合)

- (5) 水道メーターの指針値の確認及び給水契約解除予告訪問時の指針値との照合
(給水契約解除の場合)
- (6) 給水契約解除後の再契約（新規契約を基本とする。）及び開栓
- (7) その他、給水契約及び給水契約解除業務に関する附帯業務

10 給水装置工事関連業務

- (1) 水道施設の管種等埋設状況の案内
- (2) 水道施設図の閲覧及び複写の交付
- (3) 宅内給水装置図の閲覧及び複写の交付
- (4) 複写の交付手数料等の収納業務
- (5) 給水装置工事に係る各種申請の受付業務
- (6) 各種申請等手数料の納入通知書の発行
- (7) 給水装置工事に係る設計審査
- (8) 給水設備工事しゅん工検査
- (9) 水道施設管理システムの作図
- (10) 道路占用代行申請に係る資料作成
- (11) その他、給水装置工事関連業務に関する附帯業務

11 電子計算機処理業務

- (1) 委託業務に係るデータの出入力
- (2) 住居表示変更等に伴う住所の変更入力
- (3) システム変更、改修等に伴うデータ確認
- (4) その他、電子計算機処理業務に関する附帯業務

12 業務に必要な印刷物の発注・在庫管理業務

- (1) 業務に使用する印刷物の発注
- (2) 発注した印刷物の納品及び保管場所への運搬
- (3) 受払簿の作成及び在庫管理
- (4) その他、業務に必要な印刷物の発注・在庫管理業務に関する附帯業務

13 予定業務量

予定業務量については、別紙2「水道料金収納等業務委託に係る業務量（令和7年度実績値）」を参考に推計すること。

14 業務執行状況報告

受注者は、発注者の求めに応じ定期又は不定期に各種帳簿を開示し、又は、業務の執行状況等の事項について報告するものとする。

15 事務引継

- (1) 受注者は、業務委託の期間が満了した場合、又は契約が解除された場合は、速やかに業務委託に関する一切の事務を発注者又は発注者が指定する者に引き継がなければならない。なお、引継ぎに必要な経費については、受注者の負担とする。
- (2) 受注者は、業務委託の期間が満了した場合、又は契約が解除された場合は、受注者が設置した物品は受注者の責任において速やかに撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。ただし、発注者から貸与された物品が、経年劣化により使用に耐えない場合は、この限りでない。

16 その他

上記のほか、関連する附帯業務内容については、必要に応じ発注者と協議のうえ定める。

第3章 業務従事者の遵守事項

1 接遇等

業務従事者は、委託業務の履行のため、使用者等と接するときは常に親切丁寧を基本とし、言葉遣い、身だしなみ等に注意し、不快感や不信感を与えないよう努めなければならない。

2 身分証明書の携行

業務従事者は、使用者等を訪問するときは、受注者が証明した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

3 現場訪問時の対応

- (1) 業務従事者は、現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) 業務従事者は、この業務の遂行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに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

業務従事者は、委託業務に従事中は業務に専念し、他の営業行為等をしてはならない。

第4章 収納率等

1 収納率の厳守

水道料金の収納率については、前年度から過去3年間の平均収納率を当該年度の目標収納率とし、受注者は、この目標収納率を達成することができない場合は、原因の把握に努めなければならない。

第5章 委託料の支払等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払

発注者は、受注者から委託料の請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

第6章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注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。

- (1) 領収証書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) 作業中の事故等（車両による事故、水道使用者等の所有物の損壊）
- (6) 誤りのある通知書の発行
- (7) その他、受注者が発注者に報告する必要がある事故等と発注者が認めたもの。

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、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、受注者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受注者の責任により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその

損害を賠償しなければならない。

3 苦情等の対応

業務履行にあたっての苦情や問い合わせに対しては、受注者が受注者の責任において誠意をもって解決にあたり、必要に応じその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

4 電子データ及び関連文書の保存

受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

5 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受注者から業務内容の執行状況、その他の事項等について報告を受けるため、定期に報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要と認めたときは、受注者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

6 定めのない事項

本水準書に定めのない事項及び本水準書に疑義が生じた場合には、発注者と受注者は信義誠実をもって協議し定めるものとする。