

## 令和6年度～令和10年度 菊池市水道事業業務委託 仕様書

### (適用)

第1条 本仕様書は、菊池市（以下「委託者」という。）が実施する「令和6年度～令和10年度 菊池市水道事業業務委託」（以下「委託業務」という。）に適用する。

### (目的)

第2条 本仕様書は、委託業務について必要な事項を定め、もって市民サービスの向上と業務の効率化を図ることを目的とする。

### (法令等の遵守)

第3条 受託者は、委託業務を履行するにあたり、菊池市給水条例、菊池市下水道条例及びその他菊池市条例等並びにその他関係法令等を遵守し、市民から安心と信頼を得られるよう常に適切かつ誠実な業務の履行に努めなければならない。

### (業務の対象区域)

第4条 業務の対象区域は、菊池市水道事業の給水区域及び菊池市公共下水道（特定環境保全公共下水道含む。）、農業集落排水処理、浄化槽区域等の処理区域とする。

### (委託概要)

第5条 委託業務の概要は、次の各号に掲げるとおりとし、具体的な業務の手法は受託者自らのノウハウを最大限活用して実施するものとする。ただし、委託者・受託者の業務改善、お客様サービスの向上等公共の福祉の増進に寄与すると認められる場合は、委託者、受託者協議のうえ随時追加・変更等できるものとする。

#### (1) 履行期間

契約締結の日から令和11年3月31日までとする。ただし、業務の開始日は令和6年4月1日とし、契約締結の日から令和6年3月31日までは、業務開始の移行準備期間とし、受託者は自己の責任において、本委託業務を履行するために必要となる人員の研修及び準備を実施するものとする。なお、移行準備期間に係る人件費及びその他の経費については受託者の負担とする。

#### (2) 委託料上限額：271,068,600円（消費税及び地方消費税を含む額）

ただし、令和6年度から令和10年度までの5年間分とする。（※なお、検針業務においては令和6年度、令和7年度については毎月検針、令和8年度から令和10年度までは隔月検針とする。）

#### (3) 業務内容

委託業務の範囲は、次の(ア)から(ク)に掲げるとおりとする。なお、委託業務の予定件数は、【別紙1】のとおりとする。

(ア) 受付・窓口業務及び開閉栓業務

- ① 使用開始、使用休止、使用者変更、名義変更等の受付
- ② 水道料金、下水道等使用料（公共下水道、特定環境保全公共下水道、農業集落排水、浄化槽、小規模、個別排水）（以下「水道料金等」という。）及び下水道等受益者負担金・分担金の収納及び保管並びに出納金融機関への納入
- ③ 出納金融機関からの納入通知書等の回収
- ④ 水道料金等及び下水道等受益者負担金・分担金の納付等に関する相談
- ⑤ 水道料金等の減免申請受付、納入誓約書等の受付
- ⑥ 納入通知書等の再発行
- ⑦ 収納証明書の発行
- ⑧ 開栓、閉栓、使用者変更等に伴う量水器指針確認、止水栓操作による開閉栓業務（止水栓キャップによる閉栓等状況に応じて実施する。）
- ⑨ 開栓時の通水確認及び漏水等の確認並びに使用者への連絡
- ⑩ 休止に伴う閉栓時の水道料金等精算
- ⑪ その他受付・窓口業務に関する附帯業務

(イ) 検針業務

水道量水器の検針（公共下水道使用料算定用井戸量水器を含む）は、検針期間は、原則 8 日から 20 日までとする。

- ① 検針は、本市が貸与するハンディターミナル（以下「HT」という。）、検針用腕時計（量水器位置情報確認用）で行う。また、検針時は腕章を着用すること。
- ② HT 及び関連機器の管理
- ③ 水道料金システムと HT との個別検針情報の送受信処理
- ④ 検針する順路の調整及び作成
- ⑤ 水道使用量のお知らせ票を使用者に交付すること。なお、無人の施設やマンション等の場合でのお知らせ票を別の場所への持参や郵送の必要がある場合は、これに対応すること。
- ⑥ 異常水量等に伴う再検針及び調査並びに使用者への連絡及び処理
- ⑦ 検針データ確認後の必要に応じた再調査並びにデータの修正及び処理
- ⑧ 無届使用者等の調査、報告並びに水道使用開始届出提出のための連絡調整
- ⑨ 検針に関する苦情処理
- ⑩ 検針員の指導及び監督
- ⑪ その他検針に関する附帯業務

(ウ) 収納業務

収納業務の範囲は、水道料金等及び下水道等受益者負担金・分担金とする。

- ① 納入通知書の作成及び送付（現状は地区により送付日が異なる）
- ② 水道料金等の督促状の作成及び送付
- ③ 金融機関への水道料金等の口座振替データの作成及び送付並びに回収（再振替制度あり）

- ④ コンビニエンスストア収納に関するデータ取り込み及び確認業務
- ⑤ あて先不明等の返戻郵便の調査及び配布
- ⑥ 水道局窓口・集金等収納分の出納金融機関への入金（毎日）
- ⑦ 閉栓、使用者変更等に伴う水道料金等の精算業務
- ⑧ 水道料金等の過誤納に関する調査及び充当等の業務
- ⑨ 漏水減免申請書等の受付及び調査に関する業務
- ⑩ 収納に関する苦情処理
- ⑪ その他収納に関する附帯業務

(エ) 滞納整理業務（給水停止及び解除等業務を含む）

滞納整理については、本市の債権管理条例等に基づき、十分協議のうえで実施するものとする。給水停止業務は、原則毎月実施するものとする。なお、受託者は収納率の向上に努めなければならない。

- ① 水道料金等及び下水道等受益者負担金・分担金の未納者に対する催告書の作成及び送付
- ② 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理
- ③ 現地訪問や電話等による未収金の催告
- ④ 給水停止措置に至る滞納整理
- ⑤ 滞納者、分納者等の納付状況資料作成
- ⑥ 不納欠損に係る資料の作成
- ⑦ その他滞納整理業務に関する附帯業務
- ⑧ 給水停止予定者の一覧表の作成及び本市への報告
- ⑨ 給水停止予告通知書の作成及び送付
- ⑩ 給水停止執行（併せて給水停止執行通知書の配布を行う。）
- ⑪ 給水停止解除
- ⑫ 給水停止執行報告書の作成及び本市への報告
- ⑬ その他給水停止業務に関する附帯業務

(オ) 調定業務

検針業務及び開閉栓業務、並びに各種届出等の成果に基づき、水道料金等を確定し、原則毎月1日に仮調定を行う。

- ① 使用水量等の確定後、仮調定の作成
- ② 調定及び調定更正に係る資料の作成並びに報告
- ③ 誤検針、水道料金等調定額の更正案件が発生した場合の調定更正資料の作成及び報告並びに使用者への通知
- ④ 調定状況等に関する資料の作成及び報告
- ⑤ その他調定業務に関する附帯業務

(カ) 量水器管理業務及び検定満期量水器の取替業務

- ① 水道量水器の出庫・回収（新規の開栓以外）
- ② 水道量水器の管理及び管理に関する資料の作成

- ③ 検定満期水道量水器の取替一覧表の作成
- ④ 検定満期水道量水器の取替に関する通知書の作成及び送付
- ⑤ 検定満期水道量水器の取替位置図面の作成
- ⑥ 検定満期水道量水器取替業者との連絡調整

(キ) (ア)から(カ)に係る水道料金システム等の電算処理業務

(ク) その他関連する業務

業務執行中に、次に掲げる事項を発見又は確認した場合における本市への報告等。

- ① 給水条例及び施行規程等に違反する行為
- ② 量水器の滅失又はき損
- ③ 公道上における漏水
- ④ その他、水道の給水に関し、異常と思われる事項

(業務履行場所及び時間等)

第 6 条 受託者は、令和 6 年 4 月 1 日、菊池市水道局舎内及び泗水支所市民生活課内に事務所（以下、菊池市水道局舎内事務所を「菊池事務所」、泗水支所市民生活課内事務所を「泗水事務所」という。）を開設し人員配置を行い、委託業務を履行するものとする。

2 業務時間は、平日（月曜から金曜）の営業時間は、8 時 30 分から 19 時までとする。また、昼休み等においては事務従事者が交代して業務を行う等配慮する。ただし、泗水事務所の営業時間は、8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。

3 定休日は、菊池市の休日を定める条例（平成 17 年菊池市条例第 3 号）に規定する休日とする。ただし、菊池事務所においては、土曜日は 8 時 30 分から 12 時まで業務を行うものとする。（当該土曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く。）

4 給水停止日の菊池事務所の営業時間は、8 時 30 分から 20 時までとする。

5 事務所の営業時間外においても、必要な業務については柔軟に対応するものとする。

6 菊池事務所で利用する電話番号は、現在使用中の番号 0968-25-1811 を引き続き利用しなければならない。また、委託業務以外の上下水道に関する問い合わせを受けた場合は、局内や関係課への電話転送等を行わなければならない。

7 受託者は、業務従事中、同一業務に従事する者は統一された服装を着用しなければならない。

8 現地訪問は、原則本委託業務時間内に行うものとする。ただし、時間指定があったときまたは至急の依頼があったときは、営業時間外においても柔軟に対応をしなければならない。

9 受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を本市に報告するとともに、本市と協議のうえ適切に対処し、速やかに対応処理等を記載した報告書を提出しなければならない。ただし、緊急に処理する必要のあるものについては、受託者の責任において適切に処理するものとする。

(1) 領収書、その他の書類の亡失等

- (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) 本委託業務中の交通事故、業務従事者等の違法行為
- (5) その他、業務に支障を及ぼす事態の発生または発生が予想されるとき、第三者に影響を与える事態の発生または発生が予想されるとき

(受託者の従事者の要件及び安全管理等)

第7条 菊池事務所には、委託業務を管理遂行するため業務責任者（以下「事務所所長」という。）及び事務従事者を置くものとし、常時、対応可能な体制をとるものとする。

- 2 事務所所長は、業務全体に精通し、監督・指導する立場にあり、各種業務を遂行する能力を有する者でなければならない。また、事務所所長以外の事務従事者については、心身共に壮健にして、本市及び事務所所長の指示に従い、適切に業務を遂行する能力を有する者でなければならない。
- 3 受託者は、委託業務に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下同じ。）について事務従事者届けを業務開始日の10日前までに提出し、委託者の承認を得なければならない。なお、委託業務開始後、事務従事者等の採用、退職等の異動があった場合は、速やかに書面により、委託者に報告するものとする。
- 4 受託者は、前項により提出された事務従事者について、その旨を示す従事者証明書を交付する。
- 5 当該従事者は、委託業務に従事するときは従事者証明書を常に携帯し、関係者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
- 6 受託者は、関係法令の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に作業の安全管理に努めるとともに、労働災害の防止に最大限の努力を払うものとする。
- 7 受託者は、事務従事者の労務管理及び衛生管理についても、必要な措置を講ずるものとする。
- 8 受注者は、本委託業務を効率的かつ円滑に履行するため、自己の責任において業務従事者への業務内容の教育指導をはじめ、上下水道事業、個人情報管理、交通安全、接遇、人権等の研修を適宜実施し、常にその能力向上に努めなければならない。
- 9 事務所所長等は、営業時間にかかわらず、市との連絡体制及び緊急の業務を処理できる体制をとらなければならない。

(貸与機器及び管理等)

第8条 委託者は、【別表2】に掲げる機器類を受託者に貸与する。

- 2 受託者は、貸与品を善良に管理するとともに、使用状況を常に明らかにしておかなければならない。
- 3 受託者は、貸与品が故障または災害その他の事故により、滅失やき損などしたときは速やかにその旨を委託者に報告し、その指示を受けなければならない。
- 4 貸与品の故障などの原因が受託者に帰する場合、委託者はその損害の補填を受託者に請

求することができ、受託者は、速やかにその損害を賠償しなければならない。

(経費の負担区分)

第9条 委託業務の経費の負担区分は、【別表3】のとおりとする。記載以外の経費の負担については、本市の指示によるものとする。

(連絡会議)

第10条 毎週1回の定例連絡会議を開催し、委託者、受託者双方の連携を図るものとする。

(技術提案事項に対する協力)

第11条 受託者から提出された本委託業務に係る技術提案書の技術提案事項について、委託者が導入・実施する場合は、受託者は資料の提供・技術的援助等について協力するものとする。

(市内業者の利用及び資材調達)

第12条 委託者が発注する業務は、菊池市の予算で行うことを考慮し、資材の発注等については、できるだけ菊池市内での調達（関係業者との取引）をすること。

(疑義の解決)

第13条 この仕様書に定めのない事項に疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項で必要がある場合は、委託者受託者協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、委託者または委託者の職員の指示するところによるものとする。

(個人情報の保護)

第14条 受託者は、業務のため個人情報を取り扱う場合、菊池市個人情報保護条例（平成17年菊池市条例第11号）及び関係規定を遵守し、個人情報保護の保護に努めなければならない。なお、委託契約締結後、速やかに個人情報保護に関する協定等を委託者と締結するものとする。また、本業務に関する業務の内容及び業務に係る資料を委託者の許可無く他に公表し、または業務上知り得た情報を何人にも漏洩してはならない。

(災害時及び緊急事態発生時における協力)

第15条 災害や緊急事態が発生した場合、受託者は委託者の指示に従い最大限の協力をすること。また緊急連絡体制網についても、書面により委託者に報告するものとする。

(収納率の目標値)

第16条 受託者は水道料金等の収納率の目標値について、前年度実績以上の値を設定し収納率の向上に努めなければならない。

(業務状況報告)

第17条 受託者は、各年度の実施計画を当該年度の委託業務開始までに、毎月の実施計画

を前月の 20 日までに、また各年度及び毎月の業務委託実施完了報告書を作成し、翌月 15 日までに本市に提出しなければならない。

- 2 受託者は、上記報告書のほか本市が指示する書類・資料等についても速やかに作成し、提出しなければならない。

(検査)

第 18 条 委託者は、委託業務について受託者の業務状況を審査するため、随時、関係書類を検査することができる。また、受託者に必要な書類の提出を求めることができる。

(事務引継)

第 19 条 委託業務の期間が満了したとき、また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委託者または委託者が指示する者に引き継がなければならない。

(受託者の特定)

第 20 条 本業務の受託者は、「菊池市公募型プロポーザル方式」により特定する。

【別紙1】

1. 受付・窓口業務

		上水道事業	下水道関係事業	
受付・窓口業務 (量水器交換含む)	開始届件数	R4年度実績	2,260件/年	120件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	2,400件/年	130件/年
	休止届件数	R4年度実績	1,889件/年	131件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	2,400件/年	130件/年
	その他届出件数	R4年度実績	337件/年	33件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	360件/年	40件/年
	繁忙期届出件数 (開休その他)	R4年度実績	4月 477件、 3月 552件	
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	4月 480件、 3月 550件	
	各種電話照会 受信件数	R4年度実績	6,942件/年 (菊池事務所及び泗水事務所分の電話受信件数)	
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	7,000件/年 (菊池事務所及び泗水事務所分の電話受信件数)	
	現地精算	R6年度～R10年度 (年平均見込)	10～15件/年 お客様の要望等応じて対応	
	その他参考事項	時間外対応件数 (R4年度)	1,660件/年 時間外：平日午後5：15～午後7時 土曜日午前8：30～正午	
		コンビニ収納	収納代行業者：地銀ネットワークサービス㈱ ※ 上下水道使用料納付書のみ	
量水器交換予定 件数及び委託先	R6年度～R10年度 (年平均見込)	約1,600個/年 (3年間 約4,800個)		
	交換委託先	菊池市管工事組合		

2. 検針業務

		上水道事業	下水道関係事業
検針サイクル		R6～R7 毎月検針 R8～R10 隔月検針	
検針期間		8日～20日	
検針員数		14人	
検針件数	R4年度実績	208,112件/年	
	R6年度～R7年度	209,000件/年	
	R8年度～R10年度	104,500件/年	
検針後再確認件数 (R4年度実績推定)		1,200件/年	



3. 収納業務及び滞納整理業務

		上水道事業	下水道関係事業	
調定件数	R4年度実績	193,175件/年	190,157件/年	
	R6年度～R10年度 (年平均見込)	195,000件/年	190,000件/年	
口座振替比率	R4年度収納分累計実績	口座 78.2%、直納 21.8%		
収納サイクル		毎月		
収納体制	納付書発行	菊池事務所及び泗水事務所：受注者、 旭志支所及び七城支所：市職員		
	収納	菊池事務所及び泗水事務所：受注者、 旭志支所及び七城支所：市職員		
	口座振替及び窓口収納取扱金融機関	菊池地域農協、肥後銀行、熊本銀行、熊本第一信用金庫、 九州労働金庫、熊本県信用組合、ゆうちょ銀行		
	コンビニ収納	収納代行業者：(株)しんきん情報サービス ※ 上下水道使用料納付書のみ		
納付書	発送日	8日（菊池地区・旭志地区）、15日（泗水地区・七城地区）		
	納期日	当月末日		
	口座振替日	当月25日、翌月10日（再引落し）		
	作成件数	R4年度実績	39,089件/年	5,217件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	40,000件/年	5,200件/年
督促書	発送日	翌月20日前後		
	納期日	翌月27日（発送日の7日後）		
	作成件数	R4年度実績	10,207件/年	1,312件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	10,200件/年	1,300件/年
催告書	発送日	翌々月4日（前後）		
	納期日	翌々月11日（発送日の7日後）		
	作成件数	R4年度実績	2,898件/年	705件/年
		R6年度～R10年度 (年平均見込)	2,900件/年	700件/年
収納率等 (R4度決算)	現年度	98.2%	91.6%	
	収納額（調定額）	545,205千円（555,162千円）	662,470千円（723,547千円）	
不納欠損処理		5年以上をケースに応じて処理	5年	

4. 給水停止及び解除業務（滞納整理業務含む）平成29年度実績

		上水道事業	下水道事業等
給水停止 予及び 解除	予告書発送日	執行日の1週間前	
	予告書納期日	執行日の前日まで	
	予告通知件数 (令和4年度実績)	1,739件/年	
	執行日	毎月20日過ぎ（毎月1回実施）	
	停水執行件数 (令和4年度実績)	227件/年	
	停止方法	閉栓キャップほか	
	解除待機時間帯	当日21時まで (菊池事務所のみ)	
	訪問徴収	必要に応じて	
	相談手数料	無し	

【別紙2】

貸与物品名	数量	備 考
パソコン（水道料金等システム用）	8	菊池事務所6台（うち1台は受益者負担金・分担金用）、泗水事務所2台
プリンター（定期納付通知書等多量印刷用）	1	菊池事務所
プリンター（窓口用定期納付通知書等印刷用）	2	菊池事務所1台、泗水事務所1台
ハンディターミナル（充電器等含む）	18	
シーラー（納入通知書等圧着用）	1	
レジスター	1	菊池事務所
耐火金庫	1	菊池事務所内
机	6	菊池事務所5、泗水事務所1
椅子	6	菊池事務所5、泗水事務所1
電話機（固定式）	4	菊池事務所4 泗水事務所 市と兼用（受信のみ）
ペイジー受付機器	1	菊池事務所1

【別紙3】

区 分	内 容	負担 区分	備 考
郵送料	<ul style="list-style-type: none"> <li>上下水道使用者等宛郵便物の郵送料</li> <li>その他菊池市が業務上必要と認める郵送料</li> </ul>	菊池市	
収納手数料	<ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替手数料</li> <li>納入通知書収納手数料</li> <li>コンビニエンスストア収納手数料</li> <li>その他菊池市が業務上必要と認める手数料</li> </ul>	菊池市	
電算システム	電算システム保守運用費用、開発費	菊池市	
印刷費	<ul style="list-style-type: none"> <li>水道使用料のお知らせ票（量水器検針票）</li> <li>納入通知書・督促状・催告書</li> <li>その他本委託業務に関する帳票類（領収証・水道異動届出書等）</li> </ul>	菊池市	水道料金システム等からの打出し帳票類は除く
	上下水道使用者等に係るコピー使用料	菊池市	水道課コピー機使用
事務所経費	事務所使用料、電気料、水道料金、施設管理費等	菊池市	水道課 泗水支所分
通信費	上下水道使用者等に係るファックス通信費	菊池市	
	専用回線、事務所電話料、携帯電話等に係る経費	受注者	回線設備費を含む
業務委託に関する人件費	給料・各種手当・福利厚生費・各種保険料等	受注者	
営業車両	営業車両の調達に係る経費	受注者	
燃料費	営業車両使用に係るガソリン等	受注者	
営業車両維持管理費	営業車両の車検、維持修理等に係る経費	受注者	
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等	受注者	

被服費	事務従事者等の被服に係る経費	受注者	
区 分	内 容	負担 区分	備 考
事務用備品 及び消耗品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常業務に必要な事務用備品及び消耗品に係る経費</li> <li>・ プリンターに係るトナーカートリッジの購入費。(ドラムカートリッジ及び泗水支所分は除く)</li> </ul>	受注者	水道料金システム等からの帳票類の用紙代含む
そ の 他	その他業務に必要な経費	受注者	