

# 多治見市上下水道事業窓口業務等包括業務委託仕様書

令和8年3月

多治見市役所 建設水道部 上下水道総務課

## 【目次】

- I 一般事項…3
    - 1 事業の概要及び目的…3
    - 2 委託期間等…3
    - 3 執務場所…4
    - 4 開庁日及び時間…4
    - 5 委託業務の範囲…5
    - 6 再委託の禁止…5
    - 7 業務履行の対象区域…5
    - 8 水道事業等の現状（令和6年度実績）…5
    - 9 法令等の遵守…7
    - 10 個人情報保護…7
    - 11 業務従事者…8
    - 12 業務責任者等…8
    - 13 現金取扱責任者の任命…9
  - II 委託業務の内容…10
    - 1 水道料金等関連業務  
（業務分担は【別紙-3 業務分担表】参照）…10
    - 2 委託業務実施計画、業務報告書…23
    - 3 事務引継…24
  - III 業務従事者の厳守事項…26
    - 1 身だしなみ等…26
    - 2 身分証明書の携行…26
    - 3 現地訪問…26
    - 4 システムの稼働時間等…26
    - 5 委託業務の履行…27
    - 6 帳票類の取扱い…27
    - 7 料金等の収納率…27
  - IV モニタリング及び業務評価…28
    - 1 モニタリングの実施…28
    - 2 是正計画書の作成、提出…28
    - 3 業務評価…29
  - V その他…30
    - 1 業務従事者の教育…30
    - 2 業務マニュアルの作成…30
    - 3 事故発生時の報告書の提出…30
    - 4 事故等の処理…30
    - 5 苦情等の対応…31
    - 6 関連文書等の保存…31
    - 7 安全管理…31
    - 8 漏水、濁水時の応援業務…31
    - 9 緊急災害時の対応…32
    - 10 事故等の責任…32
    - 11 業務改善提案の義務…32
    - 12 環境への配慮…33
    - 13 定めのない事項…33
- 別紙-1  
多治見市上下水道料金・検針システム  
構築等仕様書
- 別紙-2  
システムの機能要件一覧
- 別紙-3  
業務分担表
- 別紙-4  
経費負担区分
- 別紙-5  
スマホアプリ導入に関する補足説明

## I 一般事項

### 1 事業の概要及び目的

#### (1) 事業番号及び事業名称

上下水総委第1号 多治見市上下水道事業窓口業務等包括業務委託

#### (2) 仕様書の位置付け

本仕様書は、多治見市(以下、「委託者」という。)が実施する「多治見市上下水道事業窓口業務等包括業務委託」(以下、「本業務」という。)において、受託者が実施すべき業務内容及び条件を定めるものである。

#### (3) 包括委託としての責任範囲

本業務は、新システム構築、窓口対応等及びシステム運用管理を含む一連の作業を包括的に委託するものであり、受託者は各業務を一体的に管理し、責任をもって実施するとともに、水栓契約者(水栓使用者)へのサービスの向上に資する継続的な業務改善の提案を行い、委託者と連携して業務効率の向上を図らなければならない。

#### (4) DX 推進を踏まえた業務改革の実施

受託者は、これまで本市水道事業が行ってきた業務を適切に引き継ぎ、デジタル技術を活用した業務効率化を進め、民間事業者としてのノウハウを活かして、水栓契約者(水栓使用者)にとって利用しやすい環境づくり及び業務改革を実施しなければならない。

#### (5) 水道料金収納率向上への取り組み

受託者は、水道料金等の確実な収納に向けて、効果的な施策や改善案を提示し、実行する責務を負う。これにより、事業運営に必要な財源の安定確保に寄与することが求められる。

#### (6) 受託者に求められる能力

受託者は、本業務を適切かつ円滑に遂行するため、システム構築・運用管理、水道事業に関する制度理解等の専門的知識及び技術力を備えていなければならない。

また、業務全体を統括する管理能力、委託者や水栓契約者(水栓使用者)等との調整力及び業務改善や DX 推進に向けた提案力を有し、関係法令を遵守しつつ業務品質の向上に取り組む能力が求められる。

### 2 委託期間等

#### (1) 契約期間

契約締結(令和8年8月中旬)から令和14年9月30日まで

#### (2) システム構築期間(ネットワーク環境対応含む)

契約締結(令和8年8月中旬)から令和9年9月30日

#### (3) システム稼働日

令和9年 10 月1日

(4) 窓口業務等委託期間

令和9年 10 月1日から令和 14 年9月 30 日(5年間)

3 執務場所

(1) 委託業務に係る執務場所は、多治見市日ノ出町2丁目 15 番地内の多治見市役所(本庁舎)建設水道部上下水道総務課の他、委託者が指定する場所とする。

なお、新本庁舎の建設移転(令和 11 年度予定)等、執務場所の変更に伴い発生する経費は委託者の負担とする。

① 執務場所

本庁舎 多治見市日ノ出町2丁目 15 番地(2F 上下水道総務課)

② システム利用場所

駅北庁舎 多治見市音羽町1丁目 233 番地(市民課内及び税務課収納対策監席)

地区事務所 滝呂事務所 多治見市滝呂町 10 丁目 48 番地

池田事務所 多治見市池田町7丁目 16 番地

脇之島事務所 多治見市脇之島町6丁目 31 番地の3

小泉事務所 多治見市小泉町8丁目 80 番地

旭ヶ丘事務所 多治見市旭ヶ丘8丁目 29 番地の 99

南姫事務所 多治見市大針町 80 番地の2

根本事務所 多治見市根本町3丁目 55 番地の1

笠原事務所 多治見市笠原町 2081 番地の1

・各地区事務所には納付書出力用のプリンターのみ配置

(2) 執務場所及び上下水道業務用駐車場(1台分)の使用料については委託者が負担する。

また、業務にあたり必要とする光熱費、水道料金、下水道使用料及び電話料についても委託者が負担するが、受託者は節約に努めなければならない。

(3) 執務場所の使用において、受託者の過失により汚損等の損害を与えた場合は、受託者の費用で直ちに修復しなければならない。

(4) 受託者は業務に必要な人員を配置するとともに、業務責任者を常駐配置させることとする。

(5) 執務場所においては、本委託に係る事務等以外は行わないこと。

4 開庁日及び時間

開庁日及び時間は、市の執務日及び執務時間とする。また、市の執務日及び執務時間外にあっても必要に応じて、対応できる体制を整え、適切かつ柔軟に対応すること。

なお、現在、全庁的に開庁時間の短縮について、検討を進めているところであり、状況に応じて委託者と協議のうえ、適切に対応すること。

## 5 委託業務の範囲

受託者が実施する業務の範囲は次に挙げるとおりとする。

なお、上下水道料金・検針システムの構築に係る詳細な仕様については、【別紙-1 多治見市上下水道料金・検針システム構築等仕様書】を参照すること。

- (1)【Ⅱ 委託業務の内容】に示す範囲とする。
- (2)委託者と受託者の業務分担は、【別紙-3 業務分担表】を参照すること。
- (3)経費の負担については、【別紙-4 経費負担区分】を参照すること。

## 6 再委託の禁止

受託者は、原則として本業務を自ら処理し、業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、本業務のうち再委託に該当する範囲について第三者に処理させる必要がある場合には、委託者の承諾を得た上で再委託することができる。

また、受託者が業務の大部分または主たる部分を自ら遂行しており、第三者に行わせる部分が補助的・付随的な作業に限られる場合には、当該作業は再委託には該当しないものとする。

なお、受託者は、再委託を行う場合、再委託先の関係者に対して定期的に情報セキュリティ教育を実施し、その内容を記録し、適切に管理しなければならない。

## 7 業務履行の対象区域

本業務の履行対象区域は、多治見市水道事業給水区域及び業務執行上、必要な区域とする。

## 8 水道事業等の現状(令和6年度実績)

### (1)基本事項

項目	内容
人口	104,381 人
世帯数	48,140 世帯
給水人口	104,316 人
給水件数	48,130 件
水道使用者の受付件数	給水開始 948 件/年 給水中止 1,005 件/年

	名義変更 1,169 件/年 口座振替依頼書の受付事務 2,139件/年 共同住宅特例の認定事務 321件/年
水道メーターの検針件数(全給水区域)	43,084 件(令和7年2月検針、3月検針の合計)
水道料金、下水道使用料等調定件数 (毎月徴収)	517,290件/年
納入通知書、請求書発送件数	6,413件/月(令和7年3月実績)
口座振替件数	36,705件/月(令和7年3月実績)
水道料金、下水道使用料の減免受付件数	191件/年
水道料金収入	現年度分 1,869,918,841 円/年 過年度分 371,175,748 円/年
下水道使用料収入	現年度分 1,410,691,994 円/年 過年度分 280,469,778 円/年
農業集落排水処理施設使用料収入	現年度分 2,043,768 円/年 過年度分 400,003 円/年
公共下水道人口	94,736 人
公共下水道件数	43,394 件
農業集落排水人口	121 人
農業集落排水件数	61 件

(2)職員数

上下水道総務課長	1人
窓口グループ リーダー(課長代理)	1人(下水道事業、農業集落排水事業及びし尿・浄化槽事務のリーダーを兼ねる)
窓口グループ 水道業務総括職員(課長代理)	1人
窓口グループ 水道業務正規職員	3人
窓口グループ 水道業務会計年度任用職員2種	4人(月 17 日、1日 7.5 時間)
検針人(個人事業主業務委託)	19 人(うち2人は川北、川南地区のいずれか一方のみ担当)

(3)検針単価と検針数

区分	単価(税抜き)	R6実績
通常検針(市街地)	70円	257,114件/年
通常検針(遠隔地)	100円	1,119件/年
代行検針(市街地)	90円	1,088件/年
代行検針(遠隔地)	120円	0件/年

- ・基本料金:なし
- ・随行検針(引継ぎ検針):上記単価の1/2
- ・下水道(井戸)メーターの検針数:川北地区42件、川南地区18件

## 9 法令等の遵守

受託者は、委託業務を履行するに当たり、水道事業の公共性に鑑み次の法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法
- (2) 計量法
- (3) 下水道法
- (4) 地方公営企業法
- (5) 個人情報の保護に関する法律
- (6) 多治見市給水条例
- (7) 多治見市下水道条例
- (8) その他関係法令

## 10 個人情報の保護

受託者は、本業務の実施において個人情報を取り扱う時は、個人の権利及び利益を侵害することがないように個人情報を適正に取り扱うとともに、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、個人情報を他人に漏らしてはならない。本業務が終了または解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び毀損その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- (3) 受託者は、本業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の目的以外に個人情報を利用し、または第三者に提供してはならない。
- (5) 受託者は、委託者の承諾なく本業務に係る保有個人情報を複写し、または複製してはならない。

- (6) 委託者は、受託者の個人情報の取扱いが適切に行われていることを定期的に確認すること。
- (7) 委託者は、必要と認めるときは、受託者の個人情報の取扱い状況について監査、または検査を行い、受託者に報告を求め、指示をすることができることとし、受託者は、これに応じなければならない。
- (8) 受託者は、本業務に関し、委託者から入手する資料等については、厳重に取り扱うこととする。
- (9) 検針端末を本業務外に使用することを禁止する。
- (10) 受託者は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。
- (11) 受託者は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を、本業務が終了、または契約が解除された後、速やかに委託者に返還しなければならない。
- (12) 受託者は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかかつ確実にこれを廃棄しなければならない。
- (13) 受託者は、個人情報の取扱いにより委託者、または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

## 11 業務従事者

受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者を確保すること。なお、増員及び欠員については、受託者において採用すること。

受託者は、業務の実施にあたり、組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及び体制図を委託者に提出すること。

また、これを変更するときも同様とする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で委託者に報告した後、これを提出することができることとする。

## 12 業務責任者等

(1) 受託者は、委託業務の執行及び運営管理のために、業務従事者の中から専任の業務責任者を選任し、事前に書面により委託者に届け出ること。

(2) 受託者は、業務責任者を補佐するため業務従事者の中から業務副責任者を選任し、事前に書面により委託者に届け出ること。

また、業務責任者が不在の際には、業務副責任者がその役割を果たさなければならない。

(3) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、円滑な業務履行の確保及び運営管理を実施すること。

(4) 業務責任者は、業務従事者の指揮監督にあたること。

(5) 業務責任者は、委託業務に関し3年以上の実務経験を有する者とし、業務従事者に対し、委

託業務に必要な研修を行い、知識、技術及び接遇の向上に努めること。

### 13 現金取扱責任者の任命

受託者は、委託業務の履行のため、業務従事者の中から現金取扱責任者を指定し、委託者に届け出ること。また、現金取扱責任者の指定を解除した場合も同様とする。

## II 委託業務の内容

当該業務の事務的手順やシステム入力等の詳細については、委託者及び受託者の担当者間の引継ぎを通じて適宜確認及び共有を実施することとし、業務運用上の柔軟性を確保する。

### 1 水道料金等関連業務(業務分担は【別紙-3 業務分担表】参照)

#### (1) 受付業務

受付業務は、各種届出等の受付、窓口における水道料金等の収納及び各種問い合わせ対応等を実施する業務であり、その内容は、次に挙げるとおりとする。

- ① 給水開始(開栓)、中止(閉栓)及び名義変更に関すること
- ② 水栓契約者(水栓使用者)、支払方法及び送付先等の変更に関すること
- ③ 水道料金等の支払い、分納相談及び分納誓約等に関すること
- ④ 口座振替依頼書に関すること
- ⑤ 共同住宅専用給水装置に関すること
- ⑥ 上下水道料金の減免に関すること
- ⑦ インボイスの発行に関すること
- ⑧ 各種証明書等の発行に関すること
- ⑨ 検針、水道料金及び使用状況等の照会及び問合せに関すること
- ⑩ 井戸水使用申請書に関すること(下水道事業)
- ⑪ 汚水排出量申告書に関すること(下水道事業)
- ⑫ 農業集落排水処理施設使用料案内ハガキ(口座振替のみ)に関すること(下水道事業)
- ⑬ し尿汲み取りチケットの販売に関すること(下水道事業)
- ⑭ その他、受付業務に関する附帯業務に関すること

#### (2) 給水開始(開栓)の処理

受託者は、水道の使用開始届を受けた時は、使用開始日を調整し、委託者が指定するメーター設置業者へ委託者を經由して設置日を伝達すること。

また、設置業者が確認した指針を基に、初回検針の準備を進めること。

#### (3) 使用中止(閉栓)の処理

受託者は、水道の使用中止届を受けた時は、使用中止(閉栓)日を調整し、委託者が指定するメーター撤去業者へ委託者を經由して撤去日を伝達すること。

また、撤去業者が確認した指針を基に、精算ハガキを送付するとともに、水栓契約者(水栓使用者)に対し精算分の料金等を請求すること。

#### (4) システム入力処理

受託者は、「II-1-(1)」で定めた届出を受理した時は、速やかに、システムへ入力処理等を行わなければならない。

#### (5) 収納料金等の取扱い

- ① 水道料金等の収納及び領収書の交付を実施すること。

なお、領収書に押印する領収日付印は、委託者が貸与するものとする。

- ② 受託者は、収納した料金等を、速やかに委託者の出納取扱金融機関(本庁1階会計課)へ納入しなければならない。

ただし、やむを得ない事情がある時には、翌営業日等に引き継ぐことができる。

また、納付方法は、収納金報告書、納付(納入)済通知書及び現金を突合確認した上で、出納取扱金融機関(本庁1階会計課)へ持参入金すること。

- ③ 受託者は、料金等を収納した時は、料金等取扱報告書により、速やかに委託者に報告すること。

- ④ 受託者は、当該月に収納した料金等を料金等収納報告書により、月末から3営業日以内に委託者に報告すること。

#### (6) 口座振替関連業務

- ① 新たに振替口座を登録した場合、口座振替開始のお知らせを送付すること。

- ② 残高不足等連続不能者について納入通知書払いへの切り替え処理を実施すること。

なお、切り替えに当たっては、振替不能の状況(頻度、金額及び連絡の有無等)を踏まえケースバイケースで対応すること。

#### (7) インボイス関連事務

検針票をインボイス対応とし水栓契約者(水栓使用者)の求めに応じて、インボイス関連帳票(任意様式)を発行する。

また、インボイスに関するデータの保存を適切に行い、必要な場合には迅速にアクセスできるように管理すること。

#### (8) 各種資料作成業務

受託者は、本業務の遂行にあたり、国及び県その他関係機関からの照会や報告依頼に対する回答資料の作成を、委託者の指示に基づき適切かつ迅速に実施すること。

また、次の各種資料について、委託者の求めに応じて作成し、内容の正確性及び資料としての整合性を確保すること。

- ① 外部機関への提出資料

外部機関からの調査、照会及び報告依頼に基づく資料については、委託者の指示に従い、必要な統計、集計及び説明資料を作成し、期限内に提出できる状態とすること。

また、提出形式(様式やファイル形式(PDF・Excel等))、提出手段(電子や紙)及び表記方法等については、委託者の指示に従うこと。

- ② 予算及び決算関連資料

予算要求時、決算説明資料作成時等に必要な、収入実績、収納率、未収金状況等に係る数値及び分析資料を作成すること。

また、収入見込、収納率分析、前年度比較、月別推移等、必要に応じて、グラフ及び図表形式も含めて提出できること。

作成にあたっては、正確な業務データの集計、処理の根拠明示及び誤解のない記載内容を心がけること。

### ③ その他内部管理用資料

委託者内部における業務報告、議会資料等、外部機関からの調査、照会、報告依頼に基づく資料については、委託者の指示に従い、必要な統計、集計及び説明資料を作成し、期限内に提出できる状態とすること。

監査対応資料等についても、必要に応じて、作成を求められることがあるため、受託者は柔軟に対応すること。

特に、業務の進捗状況、滞納整理の実施件数、収納実績、SMS 配信実績、外部機関からの調査、照会、報告依頼に基づく資料については、委託者の指示に従い、必要な統計、集計及び説明資料を作成し、期限内に提出できる状態とすること。

文書発送件数等、各種業務指標に関する定期的な報告資料は、所定のフォーマットに基づいて提出すること。

### ④ 資料の品質及び管理

作成した資料は電子データとしても保存し、委託者の求めに応じて再提出及び修正できる体制を整えること。

### (9) 検針予定表の作成

- ① 定例検針の実施に際しては、検針予定表を作成し事前に委託者へ提出して、承認を得ること。
- ② 検針予定表は、各月において検針が1か月間で終了するよう、検針人ごとにその検針対象件数を配分して作成すること。

なお、これまで毎月 11 日から 26 日までの期間に検針業務を実施してきた経緯を踏まえ、この期間外に検針を実施する場合には、変更内容の周知等が必要となるため、事前に委託者と協議すること。

### (10) 定例検針業務

水道メーター及び井戸水メーターの検針を次のとおり実施すること。

- ① 全給水区域を奇数月検針区域及び偶数月検針区域とに分け、交互に実施する。
- ② 定例検針は、各月において検針を1か月間で実施するものとし、前回検針日の前後3日を超えない範囲で実施すること。

ただし、特別な事情(災害や荒天等)がある場合にはこの限りではない。なお、特別な事情に

については委託者と協議の上で、決定すること。

- ③ 定例検針は、検針端末を用いて実施し、正確な指針の読み取り及び検針端末への確実な入力に努めなければならない。
- ④ 検針結果は、検針票により水栓契約者(水栓使用者)に通知すること。
- ⑤ 定例検針に際して、その検針区域に料金滞納に伴う停水中のメーターが含まれている時は、そのメーターについても検針し、指針の確認を実施すること。
- ⑥ 都度、効率的な検針順路を作成し、管理すること。
- ⑦ 検針票の投函箱等がない場合、検針票を持ち帰り、1年間保管すること。  
なお、保管した検針票は水栓契約者(水栓使用者)の希望により交付を実施すること。
- ⑧ 検針票は現地投函を原則とするが、水栓契約者(水栓使用者)の希望があった場合、郵送等により対応すること。
- ⑨ メーターボックス上の積荷等により、検針できなかった場合は、複数回訪問する等して、再検針に努めること。  
また、検針できた際は、結果をシステム入力し、検針票、または検針票に準じた書面を郵送すること。
- ⑩ 逆メーター及び不正水栓使用者等を発見した場合、速やかに委託者に報告すること。
- ⑪ 検針困難地等の対応は、委託者と協議の上で、決めること。
- ⑫ 委託者の指示により、検針と併せて水道事業に関連する広報活動(案内チラシの投函等)を実施すること。

なお、当該広報活動に伴い発生する経費については、別途協議の上で、定めることとする。

#### (11) 検針業務疑義確認

- ① 検針中、または検針後において使用水量に著しい増減を発見した場合は、原因を調査し、その調査結果に基づき処理しなければならない。
- ② 停水中のメーターを点検した場合において、メーターの指針が進んでいることを認めた時は、その原因を調査し、調査結果に基づき処理しなければならない。

なお、停水中のメーターについては、調査結果を委託者に報告し、その指示を受けて処理しなければならない。

#### (12) 水道メーターの取付及び撤去

メーターの取付及び撤去は、別途、委託者が契約するメーター取替業者が実施するものとする。ただし、受託者は次の業務を実施すること。

- ① 使用開始、使用中止及び新設給水装置工事完了に伴うメーターの取付等に関するデータを作成し、委託者に提出すること。
- ② 委託者から提示されたメーターの取付等の際における指示数のシステムへの入力を実施する

こと。

- ③ メーターの不動等に伴い、不具合メーターの交換や、取替が困難な箇所における水栓契約者(水栓使用者)との調整業務を、委託者の指示により実施すること。
- ④ その他、委託者が必要に応じて、指示する業務を実施すること。

#### (13) 検定満期メーターの取替えに係る業務

受託者は、検定満期メーターの取替えに関するデータ管理を実施する。

- ① 検定満期を迎える水道メーターのデータ資料を作成し、委託者へ提出する。
- ② 受託者は、検針日を避ける等の調整を実施するため、メーター取替日程について、委託者を經由して、委託者が契約したメーター取替業者と調整を実施すること。
- ③ 受託者はシステム入力等の新旧メーターの情報の更新を実施すること。
- ④ 検満メーター交換事前通知書等の確認、その他必要な業務に関すること。
- ⑤ 水栓契約者(水栓使用者)に対し、検満メーター交換に係る日程調整等を必要に応じて、実施すること。
- ⑥ 受託者はメーター交換に関する問い合わせに対応し、トラブル防止に努める。

#### (14) 水道メーター管理等関連業務

メーターの購入は委託者が実施する。ただし、受託者は料金システム等により、水道メーターのデータ管理を実施する。

#### (15) 上下水道工務課及び給排水窓口(上下水道工務課内)との連携

受託者は、業務の円滑な遂行を確保するため、上下水道工務課、給排水窓口(申請の受付や審査等を実施)と適切に連携を取り、必要に応じて、情報の共有及び調整を実施すること。

また、業務に関する問題や課題が発生した場合は、速やかに関連部門と協議し、解決に向けた対応を実施すること。

#### (16) 給水及び排水原簿等の確認及び登録

上下水道工務課及び給排水窓口(上下水道工務課内)を經由した給水及び排水原簿に基づき、次の業務を実施すること。

##### ① 給水原簿

- ・ 検針区域ごとの担当検針人の割り当て及び変更調整を行い、検針作業が円滑に実施できる体制を整備すること。
- ・ 給水原簿に記載された水栓情報に基づき、水栓権利の有無、権利移転の履歴等を確認し、必要に応じて、上下水道工務課及び給排水窓口と情報を共有すること。
- ・ 新設、改造及び廃止等に伴う水栓情報を料金システムへ入力すること。
- ・ 給水原簿の記載内容に疑義が生じた場合は、上下水道工務課及び給排水窓口と協議の上で、現地確認及び関係書類の照合を行い、記録の正確性を確保すること。

- ・ 上記に付随する問い合わせ対応、資料作成及び関係部署との調整等を実施すること。

## ② 排水原簿

- ・ 新設、改造及び廃止等に伴う下水道情報を料金システムへ入力すること(下水道単独接続の場合を含む)。
- ・ 排水原簿の記載内容に疑義が生じた場合は、上下水道工務課及び給排水窓口と協議の上で、現地確認及び関係書類の照合を行い、記録の正確性を確保すること。
- ・ 上記に付随する問い合わせ対応、資料作成及び関係部署との調整等を実施すること。

## ③ 現地確認による下水道の未接続処理

委託者の現地確認により、下水道の未接続が確認された場合は、料金システムに未接続入力を実施すること。

## (17) 料金等の算定

受託者は、定例検針実施後、使用水量を確定した時は、給水条例及び下水道条例等の規定に基づき料金等を算定すること。

## (18) システム処理業務

- ① 料金調定の処理を実施すること(上水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料)。
- ② システムの運用スケジュールを管理すること。
  - ・ 運用スケジュールを作成し、委託者へ提出する。
  - ・ 運用スケジュールに沿って日次及び月次等の処理を実施する。
  - ・ 日次、月次及び年次の集計表等を作成する。
- ③ システムに記録されたデータを管理すること。
- ④ セキュリティ管理及び危機管理を徹底すること。
- ⑤ 電算帳票の在庫管理及び発注をすること。
- ⑥ その他、システム処理業務に関する附帯業務を実施すること。

## (19) 使用水量の認定

- ① 使用水量の認定を必要とする時は、受託者は委託者に報告をし、委託者が給水条例第 28 条の規定に基づき水量を認定した上で、受託者が処理すること。
- ② メーターに疑義不信がある場合は、速やかに委託者に報告し、その指示を受けて処理しなければならない。

## (20) 調定の確定及び算定資料(調定関連帳票)の提出

受託者は、水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料を算定した時は、検針月末日から5日以内に料金等の調定を確定し、上水道総合統計表を作成する他、付属資料を添えて、速やかに委託者に提出すること。

(21)口座振替に係るデータの作成

- ① 「Ⅱ-1-(18)」システム処理業務において作成した運用スケジュールに基づき、口座振替データを作成し委託者に提出すること。
- ② 定例の口座振替日は、月末(土曜日、日曜日、または国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「休日等」という。))の場合は、その日後の最も近い休日等でない日とし、12月(25日)とする。
- ③ システム運用スケジュールに沿って、本市デジタル推進課へ口座振替データを渡すこと。現在の受け渡し方法は、基幹系システムのネットワークを活用して、デジタル推進課指定のフォルダへ格納しているが、委託化後の運用については、デジタル推進課と協議を実施する予定。
- ④ 口座振替済みの水栓契約者(水栓使用者)には、次回検針時の検針票に前回の口座振替分を「口座振替済み通知」と印字して通知すること。

(22)収納消込処理

受託者は、各種収納手段(口座振替、コンビニエンスストア決済、スマホ決済及び窓口払い(OCR))に基づく収納情報をもとに、正確かつ迅速な収納消込処理を行い、関連帳票等を所定の期限までに委託者へ提出すること。

① 収納手段別の処理概要

次のとおり、収納手段ごとの消込処理内容を定める。

なお、eL-QRに基づく消込処理方法については、本市全体の対応方針を踏まえ、決定する。

区分	対象手段	実施主体	内容
納付処理 (速報及び 確報)	コンビニ 収納	収納代行 業者	納付書バーコードを利用し、コンビニ店舗で納付。インターネット上でデータをダウンロード(会計課→デジタル推進課(電算室)→上下水道総務課)
	スマホ決 済		納付書バーコードを利用し、スマホアプリで納付。インターネット上でデータをダウンロード(会計課→デジタル推進課(電算室)→上下水道総務課)
納付処理	口座振替	金融機関	指定日付に納付者口座より引落。結果データを市へ送信(デジタル推進課(電算室))
読取処理	OCR 読 み取り	指定金融 機関	納付書をスキャンし、OCRにより納付番号及び金額等を読み取り。電子データを市へ送信(会計課→デジタル推進課(電算室)→上下水道総務課)

② 収納消込処理手順

受託者は、各収納手段による入金情報を受領後、次の手順に従い収納消込処理を実施する。

- ・速報及び確報データ等に基づく収納結果の反映

- ・消込対象データの照合及び確認
- ・システムへの反映処理
- ・消込処理結果の帳票出力

### ③ 帳票類の提出

収納消込処理完了後、特別な事由がない限り、消込処理当日の 14 時まで、日付別入金報告書等の帳票を委託者へ提出すること。

### ④ エラー処理と再対応

次のケースに該当する場合、受託者は速やかに対応すること。

- ・読取不能データの発生(OCR 処理エラー等)
- ・残高不足等による連続不能者の口座振替解除及び通知書払いへの切替

### ⑤ 財務会計システムとの連携

日々の収納消込処理終了後、料金システムと財務会計システムとの連携を図るため、上下水道総務課経理グループの担当者に、日計表、サマリーデータ等を電子データ及び紙媒体の両方で提出すること。

## (23) 過誤納等の処理

- ① 受託者は、料金等が重複して納入された場合、または賦課誤り及び漏水等により調定を減じた料金等が、調定額を超えて納入された場合は、直ちにその内容を精査し、還付関連書類を作成し、委託者に提出するとともに、還付処理を実施する。

ただし、重複等納入者において料金等の未納、または納期未到来分がある場合には、充当関連書類を作成し、委託者に提出するとともに、充当処理を実施する。

- ② 受託者は、重複等納入者のリストを作成し、還付及び充当の手続きが完了に至る状況を常に明らかにしておかなければならない。

## (24) 料金納入通知書(納付書)、再発行料金納入通知書(再発行納付書)及び督促状のレイアウト

### ① 料金納入通知書(納付書)及び督促状

- ・ 定例検針に伴う料金納入通知書(納付書)及び督促状は、現行と同様の「圧着ハガキ形式」、または「単票納付書形式」のいずれでも可とする。

ただし、単票納付書形式の場合は、帳票レイアウト等について、下記②「再発行料金納入通知書(再発行納付書)」と同様に取り扱い、封筒に封入の上で、送付すること。

- ・ 料金納入通知書(納付書)及び督促状の圧着ハガキ帳票レイアウトは、現行と同様、または任意の形式も可とする。

ただし、任意形式とする場合は、料金納入通知書(納付書)に記載する OCR ライン(記号、桁数、配置)について、指定金融機関等と連携し、読み取り仕様に関する技術的調整を委託者と協議

の上で、実施すること。

また、帳票様式の確定にあたっては、金融機関との事前検証(テスト読取等)を行い、安定的な運用が可能な状態で決定すること。

#### ② 再発行料金納入通知書(再発行納付書)

- ・ 本業務において使用する再発行料金納入通知書(再発行納付書)の帳票レイアウトは、総務省、デジタル庁が示す「地方公共団体向け基幹業務システム標準仕様書」(いわゆる「標準準拠システム」)における納付書レイアウト(税務)に準拠した形式(以下、「標準準拠レイアウト」とすること。

なお、水道事業は当該標準化の直接的対象ではないが、収納業務の効率化、金融機関との連携性の確保、視認性及び利便性向上の観点から、税及び保険等の他業務と統一された帳票様式を採用するものである。

- ・ 納付書形式は単票(単独帳票)とし、OCR 対応領域、バーコード、またはコンビニ収納用2次元コードの配置、納付番号(最大 20 桁)、金額表記及び納付期限等の項目配置については、標準準拠レイアウトに準拠すること。

また、記載フォント、文字サイズ、行間、枠線、罫線等の設計についても、金融機関及び OCR 機器による読み取り精度を考慮し、標準設計に準拠すること。

- ・ 納付書に記載する OCR ライン(記号、桁数及び配置)については、指定金融機関等と連携し、読み取り仕様に関する技術的調整を委託者と協議の上で、実施すること。

また、帳票様式の確定にあたっては、金融機関との事前検証(テスト読取等)を行い、安定的な運用が可能な状態で決定すること。

#### ③ eL-QR 対応(地方税共通納税システムの QR コード)

料金納入通知書(納付書)、再発行料金納入通知書(再発行納付書)、督促状は、段階的な導入を予定している地方税共通納税システム(eL-Tax)における地方税統一 QR コード(eL-QR)を印字できるレイアウトとし、金融機関、コンビニ及びスマートフォンでの読み取りが可能な印字品質とすること。

また、形式が圧着ハガキ等であっても、eL-QR の読取性を確保できる印字位置及びサイズを設定すること。印字レイアウトについては、導入前に収納機関、関係機関との検証及び確認を行い、運用に支障がないことを保証すること。

なお、水道料金及び下水道使用料等については、令和 10 年4月を目途に eL-QR を活用した納付方法の導入を予定しているが、国・地方の制度動向、本市全体のデジタル化施策の進捗状況、他部局との連携方針等を総合的に勘案し、必要に応じて変更する可能性がある。

#### ④ 帳票様式のレイアウト変更に係る周知

帳票様式のレイアウト変更にあたっては、委託者は事前に広報等により周知を実施する予定で

ある。これに伴うレイアウトデータ及び周知文章等は受託者が作成すること。

#### (25) 料金納入通知書(納付書)及び再発行料金納入通知書(再発行納付書)の作成・送付

- ① 受託者は、料金納入通知書(納付書)を作成した時は、その都度送付件数を委託者に報告すること。また、当該納入期限の 20 日前までに委託者へ料金納入通知書(納付書)を納入すること。
- ② 料金納入通知書(納付書)及び再発行料金納入通知書(再発行納付書)の在庫管理を行い、その都度委託者に報告するとともに、在庫不足が生じる前に発注する。
- ③ 料金納入通知書(納付書)、再発行料金納入通知書(再発行納付書)の印刷、用紙カット及び圧着については、必要となる高速プリンター等の印刷機器を受託者が用意すること。
- ④ 料金納入通知書(納付書)、再発行料金納入通知書(再発行納付書)については、受託者の責任において印刷、封入及び発送を実施すること。納付書の印刷等は、受託者が本業務の執務場所内、または受託者の自社工場において実施しても差し支えない。

この場合、本仕様書に定める納付書様式、印字品質、納期、個人情報の取扱いに関する要件を遵守し、適切な品質管理及び情報管理体制を確保すること。

#### (26) 督促状等の作成及び送付

- ① 受託者は、料金等を納入期限内に納入しない者(以下、「滞納者」という。)がある時は、その水栓契約者(水栓使用者)に対して督促状を送付し、納入を促すこと。
- ② 受託者は、発送する直前まで入金確認を行い、発送不要分の督促状の抜き取りを実施する。
- ③ 督促状を送付してもなお納入しない滞納者に対しては、随時、または一斉催告書を送付すること。

また、一斉催告書のレイアウトは現行と同様の「圧着ハガキ形式」、または「単票納付書形式」、のいずれでも可とする。

なお、随時催告については、再発行料金納入通知書(再発行納付書)に催告である旨のゴム印を押印し、送付することも可とする。

- ④ 督促状及び一斉催告書を送付する時は、その都度送付リストを作成し、事前に委託者に報告すること。
- ⑤ 督促状及び一斉催告書の在庫管理を行い、その都度委託者に報告するとともに、在庫不足が生じる前に発注する。
- ⑥ 督促状等の印刷、用紙カット及び圧着については、必要となる高速プリンター等の印刷機器を受託者が用意することとし、督促状等の形式は単独帳票、連続帳票を問わないこととする。

また、印刷等は、受託者が本業務の執務場所内、または受託者の自社工場において実施しても差し支えない。

- ⑦ 宛先不明等により郵便局から戻された料金納入通知書(納付書)、督促ハガキ及び再発行料

金納入通知書(再発行納付書)等については、宛先住所、住宅名、部屋番号、水栓契約者(水栓使用者)名等の確認及び調査を行い、必要に応じて、再発行により発送、または現地へ投函すること。

## (27) 帳票類等の作成

次に示す帳票については、受託者が作成する。ただし、デザイン及びレイアウトは、事前に委託者の承認を得ること。なお、窓あき封筒等の封筒類及び口座振替依頼書については、委託者が作成するが、受託者は在庫数については定期的に委託者に報告すること。

### ① 検針票

検針票の裏面のデザイン及びレイアウトについては、委託者の広告収入による財源確保の観点から、委託者と協議の上で、決定すること。

また、広告の掲載開始時期については、検針票の作成タイミングに左右されるため、委託者及び受託者との間で調整を実施すること。

### ② 精算ハガキ

### ③ 口座振替開始案内

### ④ 個人情報保護シール

### ⑤ 停水予告送付用封筒(窓あき)

## (28) 滞納整理

### ① 受託者は、毎月料金の未納者一覧表を打ち出し、料金の早期収納に努めなければならない。

なお、滞納件数が3回以上の場合には停水対象とするが、分納誓約による分納者及び支払い意思が確認できる場合は対象外とする。

また、滞納額、滞納期間、分納履行状況及び生活状況(福祉配慮)を総合的に勘案すること。

### ② 業務委託契約日以降における滞納整理業務については、委託者の指示した滞納整理分から履行すること。

### ③ 令和7年度に導入したSMS一斉配信の仕組みの活用により、滞納者に対して納付督促、または納付案内等のメッセージを送信し、滞納整理業務の一環として収納率の向上を図ること。

また、SMS送信の具体的なタイミング、対象者の抽出条件、文面内容及び送信件数等については、その都度、委託者と協議の上で、決定し、委託者の同意を得て実施すること。

送信結果(配信可否、エラー件数及び到達状況等)については、定期的にレポートとして委託者へ報告し、今後の施策検討の資料とすること。

この取り組みは、納付の意識づけや早期督促による自発的納付を促すことを目的とした収納率向上施策であり、文書督促及び電話催告等の他の滞納整理手段と併用して効果的に運用されるものとする。

SMS一斉配信に係る滞納者の抽出及び送信結果の分析については、委託者が既に導入し

ている滞納者抽出システムを活用すること。

なお、滞納者抽出システムの保守管理費用及び配信に係る通信料については委託者が負担するものとする。

#### (29) 料金等の分割納入

- ① 受託者は、滞納者からその納入すべき料金等を分割して納入したい旨の申し出を受けた時は、滞納者より納入期限及び納入金額等の内容を記した分納誓約書の提出を求めること。
- ② 受託者は、分割納入に係る料金等が納入期日までに完納されるよう、その滞納者に対して適宜督促、催告を実施すること。

#### (30) 給水停止執行

- ① 受託者は、停水対象者の一覧表及び停水予告状等の関係書類を作成し、委託者に提出すること。
- ③ 受託者は停水対象者との料金等支払いに係る交渉及び滞納料金の収納を実施すること。
- ④ 受託者は、停水対象者が停水予告状で通知した納入期日までに料金を支払わない時は、給水を停止すること。なお、給水の停止に当たっては、ボールまたは甲止等の止水栓を用いて停止すること。
- ⑤ 受託者は、停水した者からその停水に係る料金等の支払いがあった時は、給水を再開すること。
- ⑥ 受託者は、分納誓約等により停水を一時猶予した滞納者が、支払い約束期日までに料金が支払われない時は、その経緯を記して委託者に報告するとともに、給水を停止すること。
- ⑦ 受託者は、その他委託者が指示する停水業務を実施すること。
- ⑧ 受託者は、停水措置を受けた者が一定期間を経過しても料金を支払わない場合、委託者と協議の上で、メーターの撤去を実施すること。

なお、メーター撤去後に料金の支払いがあった場合には、速やかにメーターの再設置を実施すること。

#### (31) 不納欠損に伴う処理

- ① 受託者は、委託者が年度末日において料金等の権利放棄(不納欠損)を実施する時は、未収金情報により、権利放棄(不納欠損)明細書を作成すること。
- ② 権利放棄(不納欠損)明細書は、出力後速やかに委託者に提出すること。

#### (32) DX の推進

デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進し、業務の効率化及び水栓契約者(水栓使用者)に対する利便性の向上を図ること。業務効率化を超えて、より便利で迅速なサービスを提供するための基盤を作ること。

- ① 既存の電子申請システム「Logo フォーム」の活用または同等システムの導入

既存の電子申請システム「Logo フォーム(ノーコード対応)」を活用すること、または同等の機能を持つ別の電子申請システムを導入すること。

特に電子申請からシステム入力に関わる手間や時間を削減するため、電子申請から料金システムへの自動入力(データ連携及びRPA等)を可能とすること。

また、本システムは将来的に拡張可能な設計にし、必要に応じて、新たな機能の付与または他システムとの統合ができるようにすること。

## ② 水道料金スマホアプリの導入(【別紙-5 スマホアプリ導入に関する補足説明】参照)

スマートフォン等により水道料金及び使用水量を確認できるアプリ(WEBポータル可)の導入について、既存アプリ等の活用による構築提案を求める。

スマートフォンアプリの導入に際しては、当該導入を初期段階の取り組みとして位置付けていることから、次に示す機能については将来的な拡張に対応可能であることが望ましいものとする。

- ・電子決済
- ・開栓及び中止等の申込み
- ・スマートメーター対応による時間別水量の把握
- ・検針機能

また、アプリ(WEBポータル可)の導入にあたっては、使いやすさを検証する目的で、委託者と連携の上で、大学生モニター(※)を活用したフィードバックを収集し、普及促進に努めること。

なお、モニターの募集及び日程調整等の事務作業については、委託者と協議し分担するものとする。

(※)令和7年7月2日、学校法人中京学院及び多治見市は、「中京学院大学キャンパスの多治見市移転一元化に係る基本協定書」を締結した。

## ③ スマートメーター導入を見据えた対応

将来的なスマートメーター導入を視野に入れ、検針困難箇所等の設置箇所の抽出を随時行い、導入による業務プロセスの変化に柔軟に対応できる体制を整備すること。

現時点ではスマートメーター導入は検証段階にあり、受託者は関係情報の収集・整理に努め、導入決定時には迅速に対応できる体制及び業務設計を検討しておくこと。

## (33) 市営住宅中層団地の検針及び料金徴収(滞納整理等含む)

本業務は、これまで市営住宅の管理人等が実施していたものであるが、本委託を機に多治見市水道事業として新たに実施する業務となるため、本委託業務に含めるものとする。

したがって、本業務の実施にあたっては、既存の給水契約世帯等に対する業務と同様の取扱いとする。

## ① 対象団地

旭ヶ丘団地、高根団地及び国京団地\_\_計 17 棟 386 戸

## ② 業務内容

- ・各戸の水道使用量の検針業務
- ・料金徴収業務(分割納付含む)
- ・滞納者への滞納整理業務(督促、催告、給水停止及びメーター撤去)
- ・満期メーターの取り換えに係るデータを作成するとともに、委託者が指定するメーター取り換え業者と委託者を經由して取り換えに係る調整を実施すること。

### (34) 下水道使用料関連業務の処理

#### ① 各種届出に伴う料金計算

井戸水等使用申請及び汚水排出量申告があった時は、下水道条例等の規定に基づき、料金システムにより下水道使用料を計算すること。

#### ② 井戸水等使用者に対して、世帯人員数の報告促進に係る次の案内業務を実施すること。

- ・広報原稿を年1回作成
- ・文書案内を3年に1回送付(対象件数は約 300 件)

#### ③ 委託者が設置した井戸水メーターの入在庫管理を行い、所定の管理簿に必要事項を記入すること。

また、満期メーターの取り換えに係るデータを作成するとともに、委託者が指定するメーター取り換え業者と委託者を經由して取り換えに係る調整を実施すること。

### (35) し尿汲み取りチケットの販売

本庁舎の上下水道総務課窓口において、主として事業者が使用する仮設トイレ用の汲み取りチケットを販売すること。

なお、チケットの印刷、製本、在庫管理、販売枚数の管理及び販売代金の集計等については委託者が実施する。

受託者は、窓口においてチケット販売業務のみを担当し、必要に応じて、チケットの利用方法及び注意事項を説明する。

## R6実績

チケット販売件数	207 件/年
チケット販売枚数	816 枚/年
1件当たり対応時間(平均)	3分～5分程度

## 2 委託業務実施計画、業務報告書

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書を毎年度作成し、委託者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書に記載のない

関連事項についても想定し、綿密に作成すること。

(3)受託者は、月末締めに合わせて、業務報告書を作成し、速やかに委託者に提出しなければならない。また、業務報告書には、次に掲げる事項を記載すること。なお、委託者は、必要に応じて、報告内容の追加・修正を指示することができる。

① 当月の主な業務実績

窓口受付件数、検針件数、請求・収納件数等の主要な処理件数

② 業務トラブル、苦情の発生状況

件数及び概要、特記事項がある場合はその内容

③ システム障害の発生状況

発生の有無、発生した場合は概要と対応状況

④ 人員配置の状況

配置体制の維持状況、欠員があった場合の対応

⑤ その他、懸案事項等、委託者が確認を必要とする事項

(4)受託者は、業務報告書を基に、少なくとも4半期ごとに業務報告会を開催すること。

(5)受託者は、処理できない事項が発生した時は、速やかに委託者に連絡し、その指示を受けて対応するとともに、業務報告書を提出しなければならない。

(6)委託者は、必要に応じて、受託者に業務報告書の提出を求めることができる。

### 3 事務引継

(1)準備期間

契約の締結日から窓口業務等委託期間の前日までを準備期間とし、この期間内に委託業務の適正な引継ぎを完了させること。

(2)引継ぎの計画及び実施

受託者は、業務の内容、方法及び作業手順に関する引継ぎ計画を策定し、委託業務の内容が途切れることなく実行できる体制を整えなければならない。

なお、引継ぎは受託者の費用負担で実施すること。

(3)個人情報漏洩防止

引継ぎに伴い、個人情報漏洩の防止を徹底するため、業務従事者は個人情報や機密情報を取り扱う責任があることを十分に認識し、受託者は適切な対応を行わなければならない。

これを踏まえ、受託者は個人情報漏洩防止に関する研修を確実に実施し、業務従事者に対して個人情報の管理方法や安全な取り扱い方法を教育する必要がある。また、関連する法令及び規制を遵守することを徹底し、情報漏洩を未然に防ぐ体制を整備することが求められる。

この取り組みは、社会的信用を維持するための重要な責務であり、確実に履行しなければならない

ない。

(4)安全衛生

受託者は、労働災害発生防止に向けた安全衛生研修を実施し、業務従事者に安全な作業環境を維持するための知識及び対応策を習得させなければならない。

(5)業務従事者名簿(業務経歴記載を含む)

業務に従事する全員の氏名や経歴を明示した名簿を作成し、変更の都度、委託者に提出すること。

(6)緊急時の体制表(連絡網を含む)

緊急時における対応のため、連絡先を記載した体制表を作成し、提出すること。

(7)委託業務期間満了

受託者は、委託業務の期間が満了した時、または契約が解除された時は、契約期間満了までに、速やかに委託業務に関する一切の事務を委託者(委託者が指名するものを含む)に引き継がなければならない。

### Ⅲ 業務従事者の厳守事項

#### 1 身だしなみ等

業務に従事する時は常に名札を着用し、身だしなみ及び言動に注意し、水栓契約者(水栓使用者)等に誤解を招くことのないようにすること。

#### 2 身分証明書の携行

水栓契約者(水栓使用者)等を訪問する際は、委託者が交付した身分証明書を常に携行し、水栓契約者(水栓使用者)等から身分証明書の提示を求められた時は、速やかに提示すること。

#### 3 現地訪問

##### (1) 現地訪問

原則として委託業務時間内に現地訪問を実施すること。

ただし、滞納者との面談、メーター確認等、時間指定があった場合や至急の依頼があった場合には、受託者の判断により、営業時間外の時間であっても柔軟に対応すること。

##### (2) 現地訪問の範囲

現地訪問時には、受託者の判断に基づき、必要な範囲内での立ち入りを実施すること。必要以上に立ち入らないよう、適切な対応を実施すること。

#### 4 システムの稼働時間等

##### (1) 稼働時間

システムの標準稼働時間は、委託業務時間(I-4開庁日及び時間)と同様とする。

ただし、業務の状況により、委託業務時間外でもシステムを使用する必要がある場合には、委託者の判断に基づき、システムの稼働を可能とする。

##### (2) 稼働時間外の使用

通常の業務時間外にシステムを使用する場合、夜間の場合は当日昼までに、早朝の場合は前日の17時までに委託者に通知することを原則とし、緊急の場合は迅速な調整を実施する。

##### (3) 緊急時の対応

システムの障害や予期せぬ事象等により業務時間外でのシステム利用が必要となった場合、受託者は迅速に対応すること。緊急時の稼働対応は、24時間365日対応可能とし、緊急連絡先(担当者、連絡方法等)を事前に共有しておくこと。

##### (4) システムのメンテナンス

システムの正常な稼働を維持するため、定期的なメンテナンスを実施すること。メンテナンスは通常業務時間外(例:夜間や週末)に実施することとし、1週間程度前に委託者へ通知すること。

メンテナンスの実施日時や影響範囲については、委託者に事前に説明し、業務に与える影響が最小限となるよう調整すること。

## 5 委託業務の履行

- (1) 委託業務を履行するための業務従事者の人数は、現行配置人数を踏まえ、業務責任者を含め業務に支障のない人数とする。
- (2) 業務履行にあたっては、委託者が承認した被服及び名札を着用すること。
- (3) 業務従事中は業務に専念し、委託業務以外の行為等をしてはならない。
- (4) 委託業務の履行中は態度、言葉使いに十分注意し、水栓契約者(水栓使用者)等の誤解を招くような言動をしてはならない。

## 6 帳票類の取扱い

- (1) 水道料金等に関する帳票類は、破損、または亡失しないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 委託者から貸与された机、椅子等の什器類は、破損及び亡失しないように十分注意して取り扱わなければならない。  
また、什器類について、汚損、破損、盗難、または亡失が発生した時は、速やかに委託者に届け出し、委託者の指示により、受託者は修復その他の処理をしなければならない。

## 7 料金等の収納率

- (1) 受託者は、滞納者に対し納入期限内の納入を指導する等、未収金の回収を図り、本市の債権管理計画に定める目標収納率の確保に最大限努めなければならない。
- (2) 目標収納率を大幅に下回った場合には、その原因等を文書にて委託者に報告するとともに、収納方法の見直しや人員体制を含め対策を策定し、委託者の承認を得て実施した上で、設定収納率の達成を目指すこととし、6カ月以内にこれが達成できない場合は、手段、手法及び応分の負担等、委託者の指示に従うこと。

#### IV モニタリング及び業務評価

##### 1 モニタリングの実施(日常的・継続的に業務の状況を把握)

委託者は、受託者に対して、本業務の履行状況を確認及び把握するため、随時モニタリングを実施する。

モニタリングの内容、方法、頻度については、受託者による委託業務実施計画書、業務報告書及び KPI 評価結果等を参考に、委託者が定めることとする。

また、受託者は、次の事項を含む業務評価指標(KPI)に基づいた定期的な報告を行わなければならない。

##### (1)業務評価指標(KPI)

区分	KPI 指標	目標値	評価頻度
収納率	現年度分水道料金等収納率	債権管理計画による	年度
窓口対応	苦情件数(事務ミス等によるもの)	月 10 件以下	月次
事務処理	届出処理の完了日数	原則 2 営業日以内	随時
検針業務	誤検針率(訂正件数÷総件数)	0.3%未満	随時
DX 推進	電子申請利用者数	年度目標:1,000 件	年度
	アプリ登録者数	年度目標:1,000 件	年度

##### (2)参考(R6 実績)

収納率(R6 現年)	上水 98.97%、下水:98.79%
苦情件数	10 件以下/年
事務処理	原則 2 営業日以内に処理
誤検針	10~15 件程度/年
DX 推進	電子申請:約 1,200 件/年

##### 2 是正計画書の作成、提出

委託者は、業務報告書、KPI 評価結果、または随時の業務確認により、業務の未達成や不備を確認した場合、受託者に通知する。

受託者は通知を受けた後、速やかに原因を分析し、次の内容を含む是正計画書を作成及び提出し、委託者の承認を得ることとする。

- (1)KPI 目標未達の要因
- (2)是正措置の具体的内容
- (3)改善内容(再発防止策)
- (4)改善スケジュール

承認された是正計画に基づき、受託者は速やかに是正措置を実施し、その結果を文書で報告する。委託者は必要に応じて、KPI 再評価や再モニタリングを実施することができる。

### 3 業務評価(一定期間の業務が終わった後に、成果や品質を評価)

#### (1) 評価体制

業務評価は、委託者内部の職員が担当し、業務担当者、部門責任者及び DX 関連部門の職員が協力して実施する。

なお、必要に応じて、外部の有識者の意見を参考とする場合がある。

#### (2) 評価基準

評価は次の基準に基づき実施する。

項目	基準
業務遂行の進捗状況	委託業務実施計画通りの進行状況(遅延の有無)及びデジタル化の進捗確認等
成果物の品質	業務報告書、料金システム及び窓口対応等の成果物が仕様要件を満たしているか。デジタルツールによる品質向上も評価
業務の効率性	リソース(人員等)の効率的活用、コスト削減、DX による業務最適化及び自動化の進捗を確認
水栓契約者(水栓使用者)のサービスの向上	対応の質、情報提供の迅速化及び DX によるサービス改善を評価
問題解決能力	問題への迅速・柔軟な対応

#### (3) 評価の頻度

少なくとも年1回、業務の進捗及び成果を確認する。

#### (4) 評価結果の報告

評価結果に基づき評価結果報告書を作成し、受託者にフィードバックを実施する。報告書には必要に応じて、改善提案、必要措置及び次回評価基準への指針を記載し、DX 推進や水栓契約者(水栓使用者)のサービス向上の貢献度を明記する。

#### (5) 改善指導及び対応

受託者は、評価結果報告書の指摘事項に対し、速やかに対応策を立案し、次回評価に向けて改善に取り組むこと。

## V その他

### 1 業務従事者の教育

- (1) 受託者はその責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守及び接遇その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者が交代等する時は、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

### 2 業務マニュアルの作成

- (1) 受託者は、委託業務に関する具体的な処理手順を記載した業務マニュアルを作成すること。マニュアルの作成にあたり、受託者は委託者と継続的に調整を行い、業務内容や進行状況に基づいた内容を反映すること。
- (2) 受託者は、マニュアルを委託者に提出し、委託者の承認を得なければならない。  
なお、当該マニュアルの著作権は委託者に帰属するものとする。  
また、受託者は、委託者及び委託者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないこととする。
- (3) 受託者は、業務の進行状況や新たな課題に応じて、委託者との定期的な調整や面談を実施し、必要な改善点について、マニュアルに反映すること。
- (4) 完成したマニュアルは、受託者によって業務従事者に周知され、業務従事者教育に使用すること。委託者は、業務の品質向上を目的として、マニュアルが適切に運用されているかを監視し、必要に応じて改善策を講じる。

### 3 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に挙げる事故等が発生した時は、速やかに委託者に報告書を提出しなければならない。

- (1) 身分証明書の紛失等
- (2) 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等
- (3) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (4) 収納した水道料金等の紛失及び盗難等
- (5) その他、委託者が必要と定めたもの

### 4 事故等の処理

- (1) 事故等の処理については、委託者及び受託者が協議の上で、実施すること。

ただし、受託者において、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、受託者の責任において当該措置を実施すること。

(2) 受託者の責に帰すべき事由により委託者、または第三者に損害を与えた場合は、受託者はその責務、債務の範囲内において損害を賠償しなければならない。

## 5 苦情等の対応

業務の履行にあたっての問合せや苦情については、誠意をもって解決にあたること。また、必要に応じて、苦情対応簿を作成し、その内容を速やかに委託者に報告すること。

特に近年ではカスタマー・ハラスメント(カスハラ)が大きな問題となっているため、万が一、水栓契約者(水栓使用者)等からの不当な言動や過剰な要求に直面した場合には、冷静かつ適切に対応し、受け入れ可能な範囲を超える要求については、委託者と相談の上、適切な対応策を講じること。

## 6 関連文書等の保存

受託者は、委託者が指定する場所において指定する期日まで関連文書(電子データ含む。)を保管及び保存すること。

## 7 安全管理

(1) 受託者は、常に安全管理に必要な措置を講じ労働災害発生等の防止に努めなければならない。

(2) 受託者は、業務中の万一の事故に備え、緊急時における連絡先及び人員招集等必要な体制を整備すること。

## 8 漏水、濁水時の応援業務

(1) 漏水、断水及び濁水時において、市民生活を確保するため、委託者の要請に基づき受託者は応援業務を実施すること。

(2) 委託者は、受託者に次の各事項の詳細を明らかにし、必要に応じて、書面等により応援要請するものとする。

- ① 漏水、断水及び濁水の状況について
- ② 応援業務の内容について
- ③ 必要人数について
- ④ 応援場所について
- ⑤ 応援の時間について

## ⑥ その他必要な事項について

(3) 受託者は、委託者の応援要請を受けた時は、速やかに応援業務を実施するための体制を整え、必要な人員、車両等を出動させ、委託者が実施する漏水、断水及び濁水対応業務に協力すること。

(4) 受託者が実施する応援業務は、主として次のとおりとする。

- ① 漏水、断水及び濁水に関する市民対応、広報活動
- ② 断水地域への給水支援
- ③ 給水等の誘導整理
- ④ その他委託者が要請する業務

(5) 受託者は、委託者より要請された応援業務が終了した時は、その旨を書面により委託者に報告すること。

(6) 受託者が行った応援業務に要した費用は、委託者が負担するものとする。

なお、この費用の負担は、委託者の応援要請により、受託者が委託業務時間以外の時間帯に応援業務を行った場合に限ることとする。

(7) 応援業務に要した費用は、委託者及び受託者が協議の上で、決定した金額とする。

## 9 緊急災害時の対応

(1) 受託者は、業務委託契約締結後において、委託者と緊急災害時対応協定書を締結し、委託者の要請に基づき応援協力すること。

なお、応援協力に要した費用は、委託者と受託者が協議の上で決定した金額とする。

(2) 災害、事故等が発生した場合は、人命の安全確保を優先し、適切な措置を講じるとともに委託者に連絡し、二次災害の防止に努めることとする。

なお、措置後速やかにその経緯を委託者に報告すること。

## 10 事故等の責任

受託者は、委託業務に関する損害賠償保険に加入し、第三者に損害を与えた時、または第三者から損害を受けた時は、すべて受託者の責任において解決することとし、委託者に対して一切の迷惑を及ぼしてはならない。

ただし、受託者の責に帰することができない事故等は、委託者及び受託者が協議の上で、対応するものとする。

## 11 業務改善提案の義務

受託者は、委託業務の効率化、水栓契約者(水栓使用者)のサービスの向上及び DX の推進

を目的とした業務改善提案を、年1回以上委託者へ提出しなければならない。

委託者は、必要に応じて当該提案を検討し、採否の判断を実施するものとする。

## 12 環境への配慮

受託者は、業務全般にわたって環境への配慮に努めることとする。

- (1) 移動については、アイドリングストップ等を行い排ガスの抑制に努めること。
- (2) 業務場所周辺の清掃及び環境美化に努めること。
- (3) 提出書類、ペン等にはエコマーク商品など環境に配慮した商品を積極的に使用すること。
- (4) その他環境配慮行動を実行すること。

## 13 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者が協議の上で、定めることとする。

別紙-1 多治見市上下水道料金・検針システム構築等仕様書

別紙-2 システムの機能要件一覧

別紙-3 業務分担表

別紙-4 経費負担区分

別紙-5 スマホアプリ導入に関する補足説明