

熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務委託

基 本 仕 様 書

熊 本 市 上 下 水 道 局

目 次

第1章 総則

1 趣旨等	5
2 業務の目的等	5
3 法令等の遵守	5
4 業務遂行に際しての連携及び協力並びに新技術導入等	5
5 秘密の保持等	6
6 苦情処理等	6
7 金品等の收受・贈与の禁止	6
8 現金等の取り扱い	6
9 業務の安全衛生管理及び危険防止の措置	7

第2章 業務の概要

1 履行場所	7
2 内容等	7
3 委託期間、準備期間及び業務時間等	10

第3章 業務体制等

1 業務責任者及び業務主任者の配置	13
2 業務責任者、業務主任者及び業務従事者の資格等	13
3 業務責任者及び業務主任者の役割	13
4 窓口収納等業務における業務従事者	14
5 検針業務、滞納整理・転居等清算・電話受付等業務における業務従事者	14
6 代表電話取次等業務における業務従事者	14
7 電話等受付業務の電話回線	14
8 代表電話取次等業務の電話回線	14
9 業務端末等の使用台数（令和元年度稼働実績）	15
10 事務所の設置	15

1 1	事務所の電話回線	15
1 2	電子メールアドレスの開設	15

第4章 業務従事者研修及び業務引継ぎ

1	業務従事者研修	15
2	業務引継ぎ	16
3	費用負担	16

第5章 届出及び報告等

1	業務責任者、業務主任者及び業務従事者の届出並びに業務委託従事者証の交付	16
2	業務従事者の使用印の届出等	16
3	事故等の報告	17
4	棄損、紛失等	17
5	業務報告書	17
6	指定場所等の使用	17
7	認証又は認定の取り消しに伴う届出	17

第6章 その他遵守事項

1	制服の着用	18
2	従事者証の携帯	18
3	戸別訪問時の注意事項	18
4	業務専念義務	18
5	信用失墜行為の禁止	18

第7章 経費負担区分

1	委託者が負担するもの	18
2	受託者が負担するもの	19

第8章 目標値等

1 目標値	20
2 業務目標実施計画書及び同報告書	20
3 業務処理状況の調査	21
4 業務状況報告等会議	21

第9章 業務計画書

1 業務計画書の作成及び提出	21
2 業務計画の実施	22
3 その他留意事項	22

別紙 1	23
別紙 2	24
別紙 3	25
別紙 4	26

第1章 総則

1 趣旨等

本仕様書は、熊本市上下水道事業管理者（以下「委託者」という。）が委託する熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務（以下「業務」という。）について、その履行に関し必要な事項を定めるものである。

本仕様書に定めのない事項及び業務の履行について疑義が生じた場合は、委託者と受託者とが協議のうえ決定するものとする。ただし、軽微なものについては、委託者の指示によるものとする。

2 業務の目的等

業務は、これを的確かつ円滑に遂行することにより、市民サービスの向上並びに本市の水道事業及び下水道事業の健全なる運営を図ることを目的とする。

そのため、受託者は、本業務が水道事業及び下水道事業の根幹であることを十分に認識し、上下水道利用者（以下「お客さま」という。）から安心・信頼を得られるよう常に適正かつ誠実な業務遂行に努めなければならない。

また、これを達成するため、受託者は、業務遂行にあたっては、事業の内容及び法的根拠等を理解しておかなければならない。

3 法令等の遵守

受託者は、業務の遂行にあたり、熊本市水道条例（昭和33年条例第37号）、熊本市下水道条例（昭和46年条例第14号）、熊本都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（昭和50年条例第46号）及びその他関係法令等を理解し、かつ遵守しなければならない。

また、個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）、同条例施行規則（平成14年規則第2号）及びその他関係法令等を遵守し、個人情報の保護について特に留意しなければならない。

4 業務遂行に際しての連携及び協力並びに新技術導入等

業務を効率的に履行するため、業務に関する情報については、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）の間で、緊密な連絡を取りながら共有し、連携・協力してその処理にあたらなければならない。他の業務を行っている別受託者との間においても同様とする。

このため、受託者は、特記仕様書の別紙、業務フロー図及び業務分担等を十分に理解しておかなければならない。

また、受託者は、業務の効率化を目的とした有効な新技術等があったときは、導入について積極的に提案を行うものとする。

新技術等を導入し、作業時間の短縮等業務の内容に変更があった場合は、委託者と受託者との協議により、必要に応じて、仕様並びにインセンティブを含めた契約の変更を行うものとする。

なお、この場合において、委託者から新技術等の提案があった場合も同様とする。

5 秘密の保持等

受託者は、業務の履行に際して知り得た情報は、正当な理由がある場合を除くほか、第三者に漏らしてはならない。委託期間の満了後又は契約解除後も同様とする。

受託者は、上下水道総合管理システム、上下水道管路情報システム及びその他のシステムが保有する情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、転写、複写、閲覧又は貸出をしてはならない。ただし、委託者が認めた場合はこの限りでない。

受託者は、業務完了後は、委託者の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消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。

6 苦情処理等

業務に関して、受託者に寄せられた苦情、問い合わせ等については、受託者が自己の責任において処理を行うものとする。ただし、苦情、問い合わせ等の内容により受託者において、判断できない場合には、委託者に協力を求めることができる。

7 金品等の收受・贈与の禁止

受託者は、業務の履行に関連して、いかなる理由がある場合においても、お客さま等から金品その他のものを收受し、又はお客さま等に金品その他のものを贈与してはならない。

8 現金等の取り扱い

受託者は、お客さまから水道料金及び下水道使用料（以下「熊本市水道料金等」という。）をはじめ、水道加入金及び給水装置工事の設計審査手数料及び工事検査手数料（以下「加入金・手数料」という。）、受託給水装置に係る加入金及び工事費（以下「受託給水装置加入金・工事費」という。）、水洗便所改造資金貸付金償還金（以下「償還金」という。）並びに下水道受益者負担金及び区域外流入分担金（以下「負担金等」という。）の現金等を受領する際、受領金額及び釣銭に間違いがないかを再確認するとともに、受領後の保管等についても、細心の注意を払わなければならない。

9 業務の安全衛生管理及び危険防止の措置

受託者は、業務従事者の安全衛生管理については、関係法令に従い行わなければならない。

また、業務を行う場所若しくはその周辺に危害を与えるおそれがある場合には、危険防止に必要な措置を講じ事故発生を防止しなければならない。

第2章 業務の概要

1 履行場所

熊本市全域及び委託者が指定する区域とする。

2 内容等

業務は、(1) 検針業務、(2) 滞納整理、(3) 転居等清算業務、(4) 窓口収納等業務(5) 電話受付等業務、(6) 代表電話取次等業務、に大別されるが、各業務内容は次のとおりである。詳細については、別冊の特記仕様書「熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務(業務内容及び処理方法)」に記載する。

(1) 検針業務(水道等メーター検針等業務。数字は令和3年度(2021年度)から令和7年度(2025年度)の処理予定件数。)

- | | |
|---|--------------|
| ① 水道メーターの定期検針業務 | 10,060,695 件 |
| ② 井戸水、温泉水、簡易水道、雨水などの水道水以外(以下「井戸水等」という。)定期検針業務(井戸水等単独世帯メーター有り) | 6,500 件 |
| ③ 井戸水等定期検針業務(水道と井戸水等併用世帯メーター有り) | 25,500 件 |
| ④ 井戸水等定期確認業務(井戸水等単独世帯メーター無し) | 170,000 件 |
| ⑤ 井戸水等定期確認業務(水道と井戸水等併用世帯メーター無し) | 57,500 件 |
| ⑥ 井戸水等の事業用メーターの定期検針業務 | 58,000 件 |
| ⑦ 工業用水道メーターの定期検針業務 | 660 件 |
| ⑧ 給水装置に係る違反工事発見業務 | 100 件 |
| ⑨ 給水装置に係る違反行為発見業務 | 250 件 |
| ⑩ 町界町名変更に伴う検針順路変更業務 | 2,000 件 |
| ⑪ 町界町名変更に伴う検針順路変更入力業務 | 2,000 件 |

⑫ 町界町名変更に伴う現地調査業務	2,000 件
⑬ 井戸水等の使用実態及び散水栓等状況の調査業務	500 件
⑭ 再検・査察業務	29,000 件

なお、1月における検針業務に係る経費については、上記①から⑭までの実績件数に各々の契約単価を乗じて算出するものとする。ただし、水道メーターの定期検針業務及び井戸水等のメーター定期検針（上記①、②、③、⑥及び⑦）について、検針の結果が誤りであると認められる場合は、当該検針実施件数から誤った件数1件につき**5件分を控除**するものとする。

(2) 滞納整理業務（熊本市水道料金等未納者に対する未収整理）

- ① 督促状及び催告1・2の発送準備（引抜）並びに未到達分の調査
- ② 戸別訪問による支払催告及び集金
- ③ 電話による支払催告
- ④ 文書による支払催告
- ⑤ 給水停止及び解除業務
- ⑥ 給水停止時の時間外窓口収納（下記の窓口収納等業務でも記載）
- ⑦ その他滞納整理に関する業務

(3) 転居等清算業務

- ① 転居等清算に伴う検針及び集金
- ② 無届転居に伴う現地調査等
- ③ 各種報告書の作成
- ④ その他転居等清算に関する業務

(4) 窓口収納等業務（熊本市水道料金等、加入金・手数料、受託給水装置加入金・工事費、償還金及び負担金等の収納業務）

- ① 履行場所
 - ア 熊本市役所内上下水道料金納入所（以下「市窓」という。）
 - イ 熊本市上下水道局（以下「局窓」という。）
 - ウ 熊本市上下水道局水相談課南部上下水道センター（以下「南部窓」という。）
 - エ 熊本市上下水道局水相談課西部上下水道センター（以下「西部窓」という。）
 - オ 熊本市上下水道局水相談課北部上下水道センター（以下「北部窓」という。）
 - カ 熊本市上下水道局時間外窓口（以下「時間外窓口」という。）
- ② 料金収納関係業務
 - ア 熊本市水道料金等の受領
 - イ 加入金・手数料の受領

- ウ 受託給水装置加入金・工事費の受領
- エ 償還金の受領
- オ 負担金等の受領
- カ 熊本市水道料金等、加入金・手数料、受託給水装置加入金・工事費、償還金及び負担金等の保
管等

③ 窓口受付業務

- ア 使用開始の受付
- イ メーター取付の受付
- ウ 転居等清算の受付
- エ メーター取外の受付
- オ 名義・送付先等変更受付
- カ 支払相談対応
- キ 納入通知書再発行の受付及び発行
- ク 納入証明書発行の受付及び発行
- ケ 水量及び料金に関するお問い合わせ対応
- コ その他お問い合わせ等処理業務

④ 窓口での一時用（工事中）水道の使用開始、廃止受付業務（局窓のみ）

⑤ 前受水道料金・過誤納金の払い出し業務

⑥ その他の業務

- ア 業務連絡票の作成及び報告
- イ 特記の入力
- ウ 定期納入通知書等の引抜き

(5) 電話受付等業務

① 電話受付業務

- ア 使用開始の受付
- イ メーター取付の受付
- ウ 転居等清算の受付
- エ メーター取外の受付
- オ 名義・送付先等変更受付
- カ 支払相談対応
- キ 納入通知書再発行の受付及び発行
- ク 納入証明書発行の受付及び発行

- ケ 水量、料金に関するお問い合わせ対応
- コ その他お問い合わせ等処理業務（料金課業務に限る）
- ② 申込書等受付業務
 - ア 使用開始申込書受付
 - イ 口座振替申込書受付
- ③ インターネット受付業務
 - ア 使用開始受付
 - イ 転居等料金清算受付
 - ウ Web 口座振替申込受付
- (6) 代表電話取次等業務
 - ① 受付内容

代表電話における主な取次内容は次のとおりであり、各担当部署に取り次ぎをする。

 - ア 「第2章 業務の概要 2 内容等(5)電話受付等業務」以外の料金に関する事 〔料金課〕
 - イ 不出水、水圧、濁り、臭い、漏水等に関する相談・苦情 〔水相談課〕
 - ウ 上下水道の維持管理に関する事 〔管路維持課〕
 - エ 給水装置・排水設備の新設・改造等に関する事 〔給排水設備課〕
 - オ 上下水道の整備計画に関する事 〔計画調整課〕
 - カ 指定給水装置工事事業者・排水設備指定工事店に関する事 〔給排水設備課〕
 - キ 工事に関する苦情、お問い合わせ 〔水道整備課、下水道整備課 他工事担当課〕
 - ク 工事入札・契約に関する事 〔総務課〕
 - ケ その他 〔総務課〕

3 委託期間、準備期間及び業務時間等

(1) 委託期間、準備期間

委託期間は、契約締結日から令和8年（2026年）3月31日までとする。ただし、令和3年（2021年）3月31日までは、業務委託の準備期間とし、業務の履行及び委託料が発生する期間は、令和3年（2021年）4月1日から令和8年（2026年）3月31日までとする。

(2) 業務時間等

① 検針業務

検針は委託者が定めた検針日（以下「定例日」という。）に行う（特別の理由がある場合には、定例日の前1日から後5日の期間（以下「検針期間」という。））ものとし、この検針の時間帯は、原則として昼間（日の出から日没まで）とする。

ただし、お客さまの都合又はその他の理由により昼間以外に検針しなければならない場合は、委託者にその理由及び検針時間等を報告し、検針を行わなければならない。

② 滞納整理・転居等清算業務

滞納整理・転居等清算業務におけるお客さま宅を訪問する時間帯は、早朝、深夜を除く午前8時30分から午後8時までを目処とする。

ただし、お客さまの都合による場合又は委託者が必要と認める場合は、この時間帯以外でも業務を行うことができるものとする。

③ 委託者が指定する場所における業務

全業務における外務を除いた内務の執務場所は、委託者が指定する場所（以下「指定場所」という。）及び受託者が設置する事務所（以下「事務所」という。）とする。この指定場所における業務時間については、委託者が使用可能と認める時間帯とする。

④ 給水停止解除業務

被給水停止者の入金に伴い開栓する必要がある場合は、受託者において行なわなければならない。また、給水停止執行日以外の日についても、入金等に伴い給水停止解除業務を行うものとする。

⑤ 窓口収納等業務（熊本市水道料金等）

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、熊本市水道料金等を収納するアからオの場所における業務に従事する日及び時間は、平日（熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条に規定する市の休日（以下「休日」という。）でない日をいう。以下同じ。）の午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、給水停止執行日は、市窓を除く4箇所の窓口において、午後9時まで業務を行うものとする。

また、年末年始の休日において、委託者が特に業務を要すると認める場合、受託者は、当該休日の業務にあたらなければならない。

なお、「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、熊本市水道料金等を収納するカの場所における業務に従事する日及び時間は、特記仕様書に記載するものとする。

⑥-1 窓口収納等業務（加入金・手数料）

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、加入金・手数料を収納するのはイの場所とし、業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、業務に際しては、始業時間までには、事前準備を整えておき、業務時間経過後であっても、業務を終了するまでは、業務に従事しなければならない。

⑥-2 窓口収納等業務（受託給水装置加入金・工事費）

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、受託給水装置加入金・工事費を収納するのはオの場所とし、業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、業務に際しては、始業時間までには、事前準備を整えておき、業務時間経過後であっても、業務を終了するまでは、業務に従事しなければならない。

⑦ 窓口収納等業務（償還金）

「2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、償還金を収納するのはイの場所とし、業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、業務に際しては、始業時間までには、事前準備を整えておき、業務時間経過後であっても、業務を終了するまでは、業務に従事しなければならない。

⑧ 窓口収納等業務（負担金等）

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、負担金等を収納するアからオの場所における業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

また、年末年始の休日において、委託者が特に業務を要すると認める場合、受託者は、当該休日の業務にあたらなければならない。

なお、「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、負担金等を収納するカの場所における業務に従事する日及び時間は、特記仕様書に記載するものとする。

⑨ 電話受付等業務

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、電話受付等業務を行うのはイの場所とし、業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

また、年度初め、年度末（2月～4月）の繁忙期の休日において、委託者が特に業務を要すると認める場合、受託者は、当該休日の業務にあたらなければならない。

⑩ 代表電話取次等業務

通年（休日を含む）、24時間とする。

「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」において、代表電話取次等業務を行うイの場所における業務に従事する日及び時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、平日の午前8時30分から午後5時15分以外の時間については、「第2章

業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」の力の場所において対応するものとする。

第3章 業務体制等

1 業務責任者及び業務主任者の配置

業務の履行にあたり、業務従事者の中から業務全般の管理監督を行う業務責任者を1名、業務及び業務従事者の管理を行う業務主任者を、検針において1名、滞納整理業務において2名、転居等清算業務において1名、電話受付等業務において1名を常時配置しなければならない。

2 業務責任者、業務主任者及び業務従事者の資格等

(1) 業務責任者

業務全般の管理監督を行う業務責任者として、次のいずれかに該当する者を常時1名配置すること。

- ① 水道事業に係る検針に関する管理業務の経験年数又は水道事業に係る滞納整理に関する管理業務の経験年数が通算で5年以上である者
- ② 水道事業に係る検針に関する管理業務の経験年数及び水道事業に係る滞納整理に関する管理業務の経験年数が通算で合計5年以上である者

(2) 業務主任者

業務責任者を補佐し、業務及び業務に従事する者の管理を行う業務主任者として、常時、次に掲げる者をそれぞれに定める人数配置すること。(兼務は認めない。)

- ① 水道事業に係る検針に関する業務の実務の経験年数が3年以上である者 1名
- ② 水道事業に係る滞納整理に関する業務の実務の経験年数が3年以上である者 2名
- ③ 水道事業に係る転居等清算に関する業務の実務の経験年数が3年以上である者 1名
- ④ 水道事業に係る電話受付等に関する業務の実務の経験年数が3年以上である者 1名

(3) 業務従事者

業務に関する研修を受講した者又は委託業務に関し、十分な知識と判断力を備えた者であること。

業務従事者は、契約後の準備期間内において、委託者が必要と認める期間、委託者の協力の下、本業務全般に関する研修を受講しなければならない。

3 業務責任者及び業務主任者の役割

業務責任者は、業務が的確かつ円滑に履行されるよう業務及び業務従事者を統括監理するものとする。

業務主任者は、業務従事者を統括し、業務を効率的に履行できるよう業務責任者を補佐するとともに、

担当する業務の管理を行うものとする。

4 窓口収納等業務における業務従事者

① 市窓	2名以上
② 局窓	3名以上（一時用窓口含む。）
③ 南部窓	1名以上
④ 西部窓	1名以上
⑤ 北部窓	1名以上
⑥ 時間外窓口	1名以上

5 検針業務、滞納整理・転居等清算・電話受付等業務における業務従事者

検針業務は、「第2章 業務の概要 2 内容等 (1) 検針業務」に、滞納整理・転居等清算・電話受付等業務は別紙1・2に、窓口収納等・代表電話取次等業務は別紙3・4にそれぞれ業務予定量を記載しているのので、これに別冊の特記仕様書 第2章に記載している業務内容を把握し、総合的に考慮した上で、各々について、受託者が必要人員を配置するものとする。

この場合、受託者は、年間を通じ、業務従事者の配置及びシフト編成等に十分配慮するものとし、労働条件等が関係法令等に抵触しないよう体制を組まなければならない。

6 代表電話取次等業務における業務従事者

(1) 営業時間内

代表電話取次等業務は、常時1名以上を配置しなければならない。

この場合、受託者は、年間を通じ、業務従事者の配置及びシフト編成等に十分配慮するものとし、労働条件等が関係法令等に抵触しないよう体制を組まなければならない。

(2) 営業時間外

電話取次業務は、常時1名以上を配置しなければならない。

7 電話受付等業務の電話回線

電話受付等業務用の電話回線は、委託者が設置し、最大同時着信数は、6本（局内から転送されるものは含まない。）とする。

8 代表電話取次等業務の電話回線

代表電話取次等業務用の電話回線は、委託者が設置し、同時着信数は1本とする。

9 業務端末等の使用台数（令和元年度稼働実績）

業務端末等の使用台数（令和元年度稼働実績）は、次のとおりであるので、受託者は、原則この台数の範囲内で業務を遂行するものとする。

上下水道総合管理システム端末 41台 上下水道総合管理システムプリンター 15台
検針用ハンディーターミナル 115台 上下水道管路情報システム端末 1台

10 事務所の設置

事務所については、令和2年度（2020年度）中に、受託者が熊本市内に設置しなければならない。

11 事務所の電話回線

事務所の電話回線については、受託者が十分な容量をもって確保すること。

12 電子メールアドレスの開設

受託者は、委託者との業務の履行に関する通知・連絡等を行うため、ワード及びエクセルが添付可能な電子メールアドレスを開設するものとする。開設費用及び回線使用料等の電子メールに関する一切の経費は受託者が負担するものとする。

第4章 業務従事者研修及び業務引継ぎ

1 業務従事者研修

受託者は、業務を適正に履行するため、業務従事者への業務内容の指導・教育はもとより、次の内容の業務従事者研修（以下「従事者研修」という。）を適宜実施し、常に能力向上に努めなければならない。また、この従事者研修日程（年間毎）は、事前に委託者に提出しなければならない。

なお、受託者は、従事者研修の実施にあたって、委託者に協力を求めることができる。

また、業務受託の初年度においては、必要と思われる研修を必ず履行期間開始前に完了しておくこと。

- ・ 熊本市上下水道局の事業全般に関する研修
- ・ 熊本市上下水道局の料金課の業務に関する研修
- ・ 熊本市上下水道局の給排水設備課の業務に関する研修
- ・ 人権研修
- ・ 個人情報保護研修
- ・ 接遇研修
- ・ 交通安全研修 等

この従事者研修は受託者が行うほか、委託者も必要な協力を行うこととし、日程や内容については、委託者と受託者との間で協議するものとする。

また、委託者から受託者が実施する研修への参加要望があった場合は、受託者は委託者の研修参加を受け入れるものとする。

2 業務引継ぎ

業務引継ぎは、業務の契約期間満了等に伴い業務の受託者に変更があった場合において、現受託者と新受託者の間で行うものとする。

業務引継ぎの期間は、本契約開始時においては、令和2年（2020年）12月1日から令和3年（2021年）3月31日、本契約期間満了前においては、令和7年（2025年）12月1日から令和8年（2026）3月31日までとするが、引継ぎの期間開始前に業務引継書を作成し、委託者の承認を得なければならない。また、業務引継ぎの完了について引継ぎ期間内において委託者の承認を得ることとする。

業務引継ぎの内容、方法等については、委託者、受託者間で協議のうえ、決定するものとする。

3 費用負担

従事者研修及び業務引継ぎに必要な経費等については、原則、受託者が負担するものとする。

第5章 届出及び報告等

1 業務責任者、業務主任者及び業務従事者の届出並びに業務委託従事者証の交付

受託者は、業務責任者、業務主任者及び業務従事者（以下、「業務責任者等」という。）を選任したときは、その氏名その他必要な事項を書面により委託者に通知するものとする。これらを変更したときも同様とする。

なお、毎月10日までに業務体制表を提出することとし、採用、退職、配置替えなど異動事由を記載することとする。

受託者は、常に委託者と業務責任者などが連絡が取れるようにしなければならない。

委託者は、業務責任者等の名簿等により、受託者に対し、業務委託従事者証（以下「従事者証」という。）を交付するものとする。また、紛失等に伴う再交付の申請を受理したときも同様とする。

2 業務従事者の使用印の届出等

受託者は滞納整理・転居等清算・窓口収納等業務における業務従事者が使用する領収印（以下「使用印」という。）を委託者に届けなければならない。変更があった場合も同様とする。

3 事故等の報告

受託者は、業務において、次の各号に掲げる事故等が生じた場合は、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、提出しなければならない。また、**インシデントの事象についても報告するものとする。**

- (1) 領収証その他の書類の紛失、棄損等
- (2) 従事者証の紛失、棄損等
- (3) 貸与又は交付を受けたものの紛失、棄損等
- (4) 収納した熊本市水道料金等の紛失等
- (5) 本業務に関するデータの紛失等
- (6) 交通事故、業務従事者等の違法行為
- (7) 前各号に掲げるもののほか、委託者に報告する必要があると認めるもの

上記事故等の処理については、受託者は委託者と協議のうえ、受託者の責任において行うこと。委託者は、受託者による事故等が発生したことにより、業務の実施に支障を来たすと認めるときは、受託者に対し、業務の実施状況についての立入調査、業務の立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

4 棄損、紛失等

受託者は、委託者から貸与又は交付等を受けたものを棄損、紛失し、又は盗難にあった場合は、速やかに委託者に届け出るとともに、修復その他の措置（例：代品を納める、原状に復して返還する、返還に代えて損害を賠償する等。）を行うものとする。

5 業務報告書

受託者は、毎月10日までに、業務に関する前月の業務報告書を委託者に提出しなければならない。

6 指定場所等の使用

指定場所及び業務に必要な車両（局庁舎内 車1台分、バイク20台分）の駐車場所については、これを無償で使用させる。

7 認証又は認定の取り消しに伴う届出

I SO認証又は女性活躍推進法に基づく認定など技術提案書に記載した事項について、認証又は認定の取消などによって記載した内容と異なる状況になった場合には、速やかに委託者に届け出るものとする。

第6章 その他遵守事項

1 制服の着用

業務従事者においては、制服を着用しなければならない。制服については、現物又は写真等を提示するなどして、事前に委託者の承認を得なければならない。

2 従事者証の携帯

業務履行にあたっては、常に従事者証を携帯しなければならない。また、お客さまから従事者証の提示を求められたときは速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。

3 戸別訪問時の注意事項

検針業務等でお客さま等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、お客さま宅の設備、車両、物品等を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。

業務の履行にあたっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、お客さまの誤解を招く言動は厳に慎むものとする。

4 業務専念義務

業務従事者中に他の営業行為を行うなど、業務に支障を及ぼすような行為をしてはならない。

5 信用失墜行為の禁止

業務従事者は、業務中及び業務外において、お客さま等に誤解を与えるような行為及び業務の範囲を逸脱した行為並びにお客さま等の信用を失墜するような行為をしてはならない。

第7章 経費負担区分

1 委託者が負担するもの

(1) 上下水道総合管理システム機器類

- ① 業務に必要な上下水道総合管理システム端末機器、プリンタ類
- ② 検針業務及び滞納整理・転居等清算業務用ハンディーターミナル及び付属品

(2) 帳票類

業務上必要な帳票類等（電算出力の領収証、納入通知書、各種伝票等及び手書き領収証他）

(3) 郵便物郵送料等

- ① 業務上必要と認める郵便物の郵送料
- ② 収納手数料
 - ア 口座振替手数料
 - イ 納入通知書収納手数料
 - ウ コンビニエンスストア等収納手数料
- ③ 上下水道総合管理システム回線使用料
- ④ 指定場所における受託業務に使用する電話回線の使用料及び通話料等

(4) 指定場所の事務機器等

- ① 机、椅子、書庫及び備品等
- ② 電話機（「第2章 業務の概要 2 内容等 (4) 窓口収納等業務 ① 履行場所」のウ～オの場所を除く）
- ③ その他必要と思われる物については、委託者、受託者で協議して定めるものとする

(5) 指定場所に係る使用料、管理費、光熱水費

2 受託者が負担するもの

(1) 事務所に係る経費

- ① 事務所の賃借料等
- ② その他事務所の維持管理費

(2) 事務所運営に係る経費

- ① 光熱水費
- ② 業務用車両等経費
 - ア 車両、バイク等の調達・維持管理費
 - イ 車両、バイク等の燃料費
 - ウ 駐車・駐輪場の確保経費
 - ・ 業務従事者用
 - ・ お客さま用（必要に応じて）

③ 事務用品費

- ア 上下水道総合管理システム用以外のパソコン、コピー機及びファックスに係る経費
- イ 住宅地図
- ウ 受託者が必要とする工具類
- エ その他受託者内部の連絡調整等に必要な備品等

- ④ 事務連絡用電子メール関連
 - ア インターネット用回線・利用料金
 - イ インターネット接続用パソコン
 - ⑤ 業務用携帯電話
 - ⑥ 被服費
 - ⑦ 釣銭、金庫等
- (3) その他
- その他上記1に含まれないもの

第8章 目標値等

1 目標値

受託者は、次に掲げる業務における目標値を達成するよう努力すること。

- (1) 収納率
 - 毎年度当初に委託者が設定する目標収納率を下回らないこと。
- (2) 誤停水
 - 5年間の契約全期間において0件を目指すこと。
- (3) 誤検針
 - 少なくとも前年度の件数以下に抑え、単年度14件以内を目指すこと。
- (4) 電話応答
 - 2コール以内の応答を目指すこと。
- (5) その他
 - 収納率向上につながると考えられる項目の目標値を受託者が設定し、達成すること。

2 業務目標実施計画書及び同報告書

- (1) 業務目標実施計画書の策定
 - 受託者は、上記1の目標値を達成するために、毎年度、業務目標実施計画書を策定し、毎年3月末までに書面により委託者に提出し、承認を得ること。
- (2) 目標達成に向けた取り組み
 - 受託者は、策定した業務目標実施計画書に基づき、目標を達成するよう努力するとともに、取り組み状況を記載した報告書を随時、委託者に提出し、承認を得ること。

また、目標値を達成できないおそれがあると受託者が判断した場合は、委託者に速やかに報告すること。

3 業務処理状況の調査

委託者は、受託者の業務処理状況の調査を行う際に、必要と認めるときは、関係書類の提出を受託者に求めることができる。

上記により、関係書類の提出を求められた場合、受託者は速やかに委託者に提出するものとする。

4 業務状況報告等会議

委託者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に報告会議を開催することができるものとし、受託者はこれに参加しなければならない。

また、業務に支障が生じたとき若しくは問題が発生するおそれがあると判断したときも委託者は対策会議を開催することができるものとし、受託者はこれに参加しなければならない。

第9章 業務計画書

1 業務計画書の作成及び提出

受託者は、契約締結後30日以内に委託者に対し、業務全般にわたる業務計画書（1年度毎）の作成並びに提出をしなければならない。また、提出した当該計画書については、委託者の承認を得なければならない。

業務計画書には、下表の項目について記載すること。なお、当該計画書の提出期限について、初年度分は契約締結後30日以内で、次年度以降の分はそれぞれの前年度末までに提出しなければならない。

項 目	内 容
①運営方針	業務運営の基本方針、スケジュール管理及び達成方法及び各種研修の内容
②組織	組織、連携及びバックアップ
③業務従事者	業務従事者の確保及び配置並びに業務責任者及び業務主任者の役割
④管理及び対応能力	個人情報の取り扱い、お客さまからの苦情への対応、事故・災害時の対応、業務遅滞時の対応及び公金の管理
⑤準備	事務所開設の準備（初年度のみ）。研修計画、履行期間満了前の引継ぎ（最終年度計画書についてのみ記載）

2 業務計画の実施

受託者は、業務計画書に記載する事項について、受託者の責任において、すべて実施すること。

3 その他留意事項

業務計画書に虚偽の記載等があることが判明した場合、又は受託者が業務計画書に記載された事項を実施できない場合には、委託者は、受託者に対して改善を求めることができる。この場合、受託者はこれに従い改善するものとする。

【滞納整理業務関係】

督・催告納入通知書発送

	H30年度月平均	R1年度月平均
督促状（1ヶ月未納）	11,821	12,178
催告1（2ヶ月未納）	5,119	5,192
催告2（3ヶ月未納）	4,763	4,294
合計	21,703	21,664
月平均引抜件数	14	11

催告書訪問件数

※訪問期間（毎月7～20日の期間に訪問催告）

	H30年度月平均	R1年度月平均
最終催告訪問	4,768	3,667
停水前訪問（最終）	455	291
最終催告及び停水前訪問合計	5,223	3,958

催告2指定期限後対象者件数

	H30年度月平均	R1年度月平均
給水停止執行書	2,219	2,058

井戸水等下水道使用料世帯累積件数

	H30年度	R1年度
世帯	106,696	107,996
滞納世帯	7,942	7,246

給水停止執行・解除件数

※月末・月初の5日間に集中して実施

	H30年度月平均	R1年度月平均
執行	206	203
解除	154	151

不着件数

	H30年度月平均	R1年度月平均
定期分	183	171
督・催告分	125	123

内容証明郵便発送件数

発送		H30年度	R1年度
内訳	配達件数	103	101
	不着	45	51

電話催告件数

（月3日間：日中3日＋夜間1日（17：30～19：30））

	H30年度月平均	R1年度月平均
催告	1,608	2,056

集金件数（井戸水等下水を除く）

	H30年度月平均	R1年度月平均
集金	3	3

【転居等清算業務関係】

清算検針件数（R1年度実績）

	月平均	一日最高件数
転居清算検針	2,453	946
無届転居検針	32	—

転居等清算に伴う収納整理件数

	H30年度	R1年度
転居等清算未納件数	7,524	7,303

※年度末時点での累積未納件数

【電話受付等業務関係】

使用開始・転居清算等受付

	H30年度月平均	R1年度月平均
使用開始入力件数	3,811	3,953
転居等清算入力件数	3,203	3,306

納入証明書発行件数

	H30年度月平均	R1年度月平均
発行件数	50	58

(口座振替業務関係)

	H30年度月平均	R1年度月平均
口座振替設定件数	2,160	2,177
うちWeb口座登録件数	133	154

	H30年度月平均	R1年度月平均
口座領収書証不着件数	91	45

インターネット受付

	H30年度月平均	R1年度月平均
使用開始受付件数	158	255
清算受付件数	135	199

(電話受付件数)

	H30年度	R1年度
4月	8,406	8,437
5月	7,630	7,053
6月	7,325	6,604
7月	7,481	7,480
8月	6,748	6,440
9月	6,185	4,670
10月	7,298	5,111
11月	6,533	6,566
12月	9,599	6,262
1月	6,485	4,842
2月	7,350	4,369
3月	10,417	7,523
合計	91,457	75,357

【窓口収納等業務関係】

水道料金等の収納件数

	市窓	局窓	南部窓	西部窓	北部窓	時間外窓口
H30年度	13,867	13,380	1,136	8,302	5,292	13,716
R1年度	13,256	12,353	1,118	7,836	5,062	13,518

給水停止時（夜間窓口）収納実績（17：15～21：00）

	H30年度	R1年度
収納件数	617	597

加入金、手数料収納実績

	H30年度	R1年度
年間申請件数	16,418	15,668
年間収納金額（円）	663,962,100	630,342,000

負担金等収納実績

局窓	H30年度	R1年度
収納件数（件）	23	14
収納金額（円）	714,780	667,420
西部上下水道センター	H30年度	R1年度
収納件数（件）	14	15
収納金額（円）	178,950	139,200
南部上下水道センター	H30年度	R1年度
収納件数（件）	12	28
収納金額（円）	255,730	428,070
北部上下水道センター	H30年度	R1年度
収納件数（件）	5	2
収納金額（円）	62,070	207,950

◆償還金収納実績（局窓）

	H30年度	R1年度
収納件数（件）	0	0
収納金額（円）	0	0

（窓口受付業務関係）

一時用（工事中）水道の使用開始・廃止

	H30年度月平均	R1年度月平均
使用開始	394	396
使用廃止	429	427
解体工事	42	43

前受水道料金・過誤納金の払い出し

	H30年度	R1年度
前受水道料金	0	0
過誤納金	8	6

【代表電話取次件数】

営業時間内（平日）

午前8時30から午後5時15分

	平成30年度	令和元年度
4月	1,541	1,494
5月	1,569	1,360
6月	1,327	1,267
7月	1,440	1,555
8月	1,460	1,306
9月	1,100	1,369
10月	1,319	1,406
11月	1,190	1,217
12月	1,325	1,263
1月	1,219	1,345
2月	1,319	1,207
3月	1,624	1,737
合計	16,433	16,526

営業時間外（漏水修理受付含む）

平日：午後5時15分から午前8時30分
休日：24時間

	平成30年度	令和元年度
4月	1,100	1,200
5月	924	1,078
6月	1,044	1,079
7月	1,091	963
8月	1,019	1,000
9月	1,111	830
10月	927	758
11月	814	845
12月	1,632	865
1月	870	679
2月	848	703
3月	1,115	648
合計	12,495	10,648

休日漏水修理受付件数

午前8：30から午後5時15分

	平成30年度	令和元年度
4月	25	21
5月	34	39
6月	28	24
7月	44	26
8月	47	33
9月	35	36
10月	28	32
11月	24	30
12月	23	19
1月	14	17
2月	14	17
3月	18	21
合計	334	315