

名取市水道事業窓口業務委託 仕様書

1 件名

名取市水道事業窓口業務委託

2 目的

本業務は、水道事業窓口業務において、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力を活かし、業務の最適化を図りながら、効率的かつ効果的に運営することにより、市民満足の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

3 業務履行期間

令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。

委託料は、令和8年10月1日をもって発生するものとし、契約締結時から業務委託開始までの間については発生しないものとする。

なお、契約締結日の翌日から令和8年9月30日までの期間は、委託業務の引継ぎ及び業務習熟のための準備期間とし、受注者は名取市水道事業所から委託業務に関する一切の事務を正確に引き継ぐとともに、委託業務への理解を深めるものとする。

また、その準備期間に要する経費については受注者の負担とする。

4 業務履行場所

名取市増田字柳田80番地

名取市役所庁舎2階 名取市水道事業所

5 業務時間等

(1) 営業日

月曜日から金曜日(ただし、名取市の休日を定める条例(平成元年12月25日名取市条例第16号)に規定する休日を除く。)

(2) 営業時間および窓口受付対応時間

営業時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、窓口・受付対応時間(電話は除く)は午前9時から午後4時30分とする。

6 委託業務の内容

(1) 窓口・電話(ファクシミリ、電子申請、郵送含む)に関する業務

- ①水道料金等の窓口収納(納付書発行、領収日付印押印および領収証発行を含む。)
- ②使用開始申込書の受付、水道料金システムへの入力(以下「入力」。)
- ③水道使用中止届の受付、入力
- ④給水使用者名義変更届の受付、入力
- ⑤通知書送付先、水道使用者情報等変更の受付、入力
- ⑥水道料金等減免申請書の受付
- ⑦水道料金等納入証明書の受付、発行(交付決定は市対応。)
- ⑧水道料金等口座振替依頼書の説明
- ⑨納入通知書、検針票等の再発行
- ⑩水道使用者等からの相談、苦情、問合せ等の対応、記録(入力)
- ⑪他部署、各担当者への取り次ぎ
- ⑫その他附帯業務

(2) 収納に関する業務

- ①水道料金等の窓口収納、記録(入力)
- ②領収日付印の保管及び管理
- ③収納金及びつり銭の管理
- ④収納取扱件数・金額等の集計及び報告
- ⑤収納金の市への引継ぎ
- ⑥収納に係る相談、苦情、問合せ等の対応、記録(入力)
- ⑦その他附帯業務

(3) 滞納整理に関する業務

- ①未納者からの相談、苦情、問合せ等の対応、記録(入力)
- ②分納誓約作成補助、受付
- ③給水停止予告対象者への電話での納付呼びかけ
- ④その他付帯業務

(4) 検針に関する業務

①検針に係る相談、苦情、問合せ等の対応、記録(入力)

②その他附帯業務

(5) 開閉栓に関する業務

①施工委託業者に対する現地作業(給水開始・廃止等)の連絡及び発注(取次ぎ)

②開閉栓に係る相談、苦情、問合せ等の対応、記録(入力)

③その他の附帯業務

7 従事者の配置

(1) 受注者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法、水道法、下水道法、個人情報保護に関する法律、名取市個人情報保護法施行条例、名取市契約規則、名取市会計規則、名取市水道条例、名取市下水道条例、名取市情報セキュリティ基本方針等関係法令等の趣旨を十分理解し円滑に業務を行える者(以下「従事者」という。)を本市の指定する場所に配置し、業務に従事させなければならない。

(2) 営業時間内において、常時 2 名以上の従事者を配置することを原則とするが、窓口運営に支障がないよう特段配慮すること。

(3) 受注者は、業務の実施にあたり、業務従事者の氏名その他必要な事項を記載した業務従事者(変更)届を提出しなければならない。また、業務従事者を変更したときも同様とする。

(4) 受注者は本業務を遂行するにあたり、従事者に対し、華美でなく本市の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(5) 市は、受注者の従事者について業務の履行上著しく不適合と認められる場合は、市、受注者双方が協議の上、当該従事者を変更することができる。

8 業務責任者の設置

(1) 従事者に対する指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、受注者が責任を持って行う。

- (2) 受注者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から業務責任者を選出し、本市に届け出なければならない。
- (3) 執務時間中は、業務責任者が履行場所に常駐し、市からの連絡調整及び従事者への指揮命令を適切に行える体制を維持すること。
- (4) 市からの連絡事項、要望等は、原則として業務責任者に対して行うものとする。
- (5) 業務責任者の不在時に備え、履行場所に業務副責任者を配置することが望ましいが、人員体制の都合により配置が困難な場合は、受注者の本部担当部署がその職務を補完し、業務に支障をきたさない体制を整えるものとする。重大な判断を要する事項については、本部の責任において遅滞なく対応しなければならない。

9 現金取扱

- (1) 受注者は、指定公金事務取扱者の指定を受けなければならない。
- (2) 領収日付印は受注者の負担で作成するものとするが、その印影及び規格は事前に市の承認を得ること。なお、領収日付印の所有権は市に帰属するものとし、契約終了時には速やかに返納すること。
- (3) 受注者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、書面により市にその指定した者の一覧を届け出なければならない。また変更するときも同様とする。
- (4) 業務に使用する釣り銭は市が受注者に貸与する。受注者は窓口受付開始前に市から釣り銭を受領し、その場で金額を確認すること。また、窓口受付終了後に集計を行い収納金とともに速やかに市へ返還するものとする。

10 本市システムの状況

(1) 水道料金システム

テクノ・マインド株式会社

- (2) 市が使用する水道料金システムが、委託期間中に改修またはリプレイスされた場合、受注者は速やかに新システムへの習熟に努め、業務を滞りなく遂行しなければならない。
- (3) システム変更に伴う業務マニュアルの改訂等は、受注者の責任と負担において行うものとする。

11 貸与物件等

(1) 本市が受注者に貸与する物件等は次のとおりとする。

什器備品 : 事務用机、椅子、

(市と共有)カウンター等一式、マネーカウンター

情報機器 : 水道料金システム端末、固定電話機、

(市と共有)プリンタ、ファクシミリ機能つき複写機

事務用品 : 市指定の納付書、封筒、帳票類、領収日付印

現金 : つり銭用現金

(2) 受注者は、(1)の物件等は、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

(3) 受注者の責任により(1)の物件等を滅失又は毀損した場合は、損害を本市に賠償しなければならない。

(4) 受注者の負担

前項に掲げるもの以外の消耗品(一般文房具等)及び業務遂行に必要な諸経費(従事者用の被服、名札、教育訓練費等)は、受注者の負担とする。

12 業務マニュアル等

(1) 受注者は、委託業務の具体的処理手順を記載した業務マニュアルを作成して市に承認を受けたうえで業務従事者に周知しなければならない。また、業務責任者は、その業務マニュアルについて適宜追加、修正等を行い、業務従事者が業務を迅速かつ正確に履行できるよう指導しなければならない。

(2) 業務マニュアル等の著作権は、市に帰属するものとし、受注者は、市又は市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できないものとする。

13 再委託の禁止

受注者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。

ただし、委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により本市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

14 損害賠償

- (1) 受注者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えたときは、受注者の責任と負担においてその損害を賠償すること。
- (2) 收受した公金及び貸与された釣り銭の紛失、盗難、過誤納等による損失については、受注者の占有下(市職員からの受領から市職員への引継ぎ完了まで)において発生したものに限り、受注者がその全額を補填する責任を負う。
- (3) 受注者は、事故等の損害の賠償に備え、委託業務における賠償責任保険に加入しなければならない。

15 秘密の保持及び個人情報の保護等

- (1) 受注者は、業務上知り得た事項を一切漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、従事者に対し、在職中及び退職後においても業務上知り得た秘密を漏らさない旨の誓約書を提出させ、その写しを市に提出すること。
- (3) 受注者は、名取市情報セキュリティポリシーの規定に基づき、水道料金システムに入力されている情報及び業務を履行するために用いた資料等について、その適切な管理に努め、必要な措置を講じるとともに、市の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
- (4) 受注者は、業務を行うに当たり、個人情報の取扱いについては個人情報関連法令及び本市の条例、規則等並びに別紙「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

16 疑義の決定

本仕様書に定めのない事項、又は本仕様書の条項について疑義が生じたときは、その都度市と受注者が協議して定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務(以下単に「業務」という。)の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(従事者の明確化)

第3 受注者は、業務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

(従事者への監督及び教育)

第4 受注者は、業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第5 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第6 受託者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、き損及び滅失の防止等)

第7 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾があった場合を除き、業務を処理する場所から個人情報を持ち出してはならない。

(資料の返還等)

第9 受託者は、業務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若

しくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに返還し、引き渡し、又は発注者の指示に従い廃棄若しくは消去するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第10 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報記録された資料等を発注者の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第11 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 受注者は、発注者の承諾により個人情報の取扱いを第三者に委託する場合には、当該第三者の業務に関する行為について、発注者に対し全ての責任を負うものとする。

(実地調査)

第12 発注者は、必要があると認めるときは、受注者の業務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

(契約内容の遵守状況の報告)

第13 受注者は、発注者から求めがあったときは、契約内容の遵守状況について報告をしなければならない。

(事故発生時における報告)

第14 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第15 受注者は、業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき事由により発注者又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。