

諏訪市水道関連事業窓口業務等委託要求水準書

第1章 一般事項

1 目的

本書は、諏訪市（諏訪市公営企業）（以下「諏訪市」という。）が委託する、諏訪市水道関連事業窓口業務等委託（以下「本業務」という。）の要求する水準について、必要な事項を定める。

なお、事業者の企画提案書において、この要求水準書と同等以上の成果を発揮し、かつ法令等による基準を満たすと認められる提案がなされている部分は、事業者の企画提案書の内容を優先するものとする。

2 業務の区域

本業務の区域は、諏訪市内全域及び諏訪市の指定する区域とする。

3 業務の内容

本業務の委託範囲は、次の各号に掲げるものとする。なお、本業務の履行に当り、各号の詳細については、別紙1「委託業務細目」によるものとし、各業務量及び年間スケジュールについては別紙2「業務実績報告（資料1）」並びに別紙3「年間業務計画（資料2）」を参考とすること。

- (1) 受付業務
- (2) 水道料金等徴収及び収納業務
- (3) 滞納整理業務
- (4) メーター管理業務
- (5) メーター交換支援業務
- (6) メーター検針業務
- (7) スマートメーター検針・管理業務
- (8) 共同住宅の各戸検針料金徴収に関する業務
- (9) 開閉栓業務
- (10) 電子計算処理業務
- (11) 予算・決算事務に関する補助業務
- (12) 経理関係補助業務
- (13) その他（1）から（12）に附帯する業務で、公営企業の管理者の権限を行う市長（以下「管理者」という。）が必要に応じて指定する業務

4 収納できる公金の範囲

受注者が収納する公金（以下「水道料金等」という。）は、次の各号に掲げるものとする。

- （１）諏訪市水道事業給水条例（平成 10 年条例第 15 号）第 26 条に規定する水道料金、第 33 条に規定する加入金、第 34 条に規定する手数料
- （２）諏訪市下水道条例（昭和 49 年条例第 52 号）第 10 条の 2 及び第 11 条並びに第 15 条に規定する手数料、第 22 条に規定する下水道使用料
- （３）諏訪市公共下水道事業受益者負担に関する条例（昭和 49 年条例第 3 号）第 3 条に規定する負担金等及び第 11 条に規定する延滞金
- （４）諏訪市税以外の諸収入金に係る督促及び延滞金徴収条例（昭和 36 年条例第 30 号）第 3 条の施行日である令和 6 年 4 月 1 日より前に発送した督促状に係る督促手数料
- （５）諏訪市温泉事業給湯条例（昭和 36 年条例第 82 号）第 13 条の 2 に規定する加入金及び第 26 条に規定する料金並びに第 31 条に規定する手数料
- （６）コピー代等

5 法令等遵守

受注者は、受注業務の履行に当り、本業務に関する関係法令、諏訪市水道事業給水条例、諏訪市温泉事業給湯条例、諏訪市下水道条例等関係条例、その他市が定める規則、規程及び要領等を遵守しなければならない。

6 業務の委託期間及び引継ぎの準備期間

本業務の委託期間は、令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日までとする。なお、メーター検針業務については、契約期間中の業務量の大幅な減少が想定されるため、出来高払い業務の対象とし、別に令和 13 年 4 月 30 日までの単価契約とする。また、契約締結日から委託開始日までの期間は、業務の引継ぎ、研修等のための準備期間とし、これに必要な経費等は受注者の負担とする。

7 業務の履行場所

本業務の履行場所は、諏訪市上川一丁目 1791 番地とし、必要な人員を配置しなければならない。なお、名称は諏訪市水道等お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。）とし、印刷物等において使用する名称も同様とする。

8 業務時間及び休業日

本業務の業務時間（以下「業務時間」という。）及び休業日は、次のとおり定めるものとする。但し、管理者が指示する場合又は本業務上必要な場合は、営業時間外又は休日であっても業務を行うものとする。また、営業時間外又は休日においても、緊急時に対応できる体制を維持しなければならない。

- (1) 平 日 午前8時30分から午後5時15分まで
- (2) 休業日 土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）

9 電子計算処理システム

本業務の履行は、現在、管理者が導入、運用している水道料金等調定収納電算システム、下水道受益者負担金システム、管路情報システム（以下「電算システム」という。）を使用するものとする。

10 業務責任者及び業務主任者

- (1) 受注者は、業務従事者の中から本水準書に定められた事項を管理遂行するため、業務責任者及び業務毎に業務主任者を置くものとする。但し、関連する業務について兼務することを妨げないものとし、業務責任者は、業務主任者を兼務することができる。
- (2) 受注者は、営業時間内において、お客さまセンターに業務責任者を常駐させなければならない。但し、やむを得ない事情が発生した場合は、管理者の承認を得て代理人を置くことができる。
- (3) 受注者は、業務責任者及び業務主任者を定めたときは、遅滞なく管理者に書面をもって届け出なければならない。それぞれ変更した場合も同様とする。

11 業務責任者及び業務主任者の役割

- (1) 業務責任者は、本業務全般について一切の管理を行い、本業務の履行及び運営の管理、業務間の調整を図り、円滑な管理運営を行わなければならない。
- (2) 業務責任者は、毎月の業務報告書を翌月の管理者が指定する日までに管理者に提出しなければならない。
- (3) 業務主任者は、業務体制を整え、業務従事者を監督するとともに本業務の各業務との連絡調整をとらなければならない。

12 業務従事者の確保

受注者は、業務従事者を確保し、業務従事者（変更）届を管理者へ提出しなければならない。

13 現金取扱者

受注者は、本業務を行うに当たり、現金取扱者を定め、管理者に届出しなければならない。

14 現金取扱者の役割

- (1) 受注者は、本業務に係る収納金等について、「諏訪市公営企業会計規程」等に基づき収納業務を行わなければならない。なお、同規程で定める「現金取扱員」の任は、現金取扱者が負うものとする。
- (2) 受注者は、領収日付印を調製し、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解任した場合は、領収日付印を返還させなければならない。

15 委託業務監督者

管理者は、受注者に対して指示監督するため、委託業務監督者を選任するものとする。委託業務監督者は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

16 委託業務監督者の役割

委託業務監督者の役割は次に掲げるとおりとする。

- (1) 受注者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 水準書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他管理者が指定する業務の統制及び連絡調整

17 業務内容等変更の届出

受注者は、次に掲げる場合は、速やかに管理者へ届出しなければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務主任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑又は領収日付印に変更があったとき。
- (2) 前号に定めるほか、業務の履行上、管理者が必要とするもの。

18 身分証明書

受注者は、事前に管理者から業務に従事させる者の身分証明書の交付を受けなければならない。

- (1) 業務に従事する者は、身分証明書を常に携帯し、業務に関係する土地の所有者等の関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- (2) 身分証明書を紛失した場合は、速やかに報告し、再交付を受けなければならない。
- (3) 受注者は、委託期間が満了し、又は委託契約が解除された場合は、証票を直ちに諏訪市へ返納しなければならない。

19 業務執行上の注意

- (1) 受注者は、メーター検針業務や開閉栓業務、滞納整理業務等の実施に当たっては、近隣の居住者に迷惑を及ぼさないよう十分注意しなければならない。

- (2) 受注者は、地上・地下の既設構造物を破損しないよう、埋設物の確認や適切な処置を講じるなど未然に自己防止を図るものとする。
- (3) 受注者は、傷害、火災、その他事故発生を未然に防止するとともに、労働基準法その他の関係法規を遵守しなければならない。また、交通安全対策には特に留意するものとする。

20 遵守事項

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 本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ものを収受してはならない。
- (2) 本業務の履行にあたり、第三者に損害を与えないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 受注者の過失により、第三者に損害を与えた場合は、速やかに管理者へ報告するとともに、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

21 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守し秘密の保持に努めなければならない。

- (1) 本業務の履行に際して知り得た情報は、いかなる場合も第三者に漏らしてはならない。また、本契約が完了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 電算システムに入力されている情報及び本業務を履行するために用いた資料及びその結果等については、管理者の許可なく転写、複写、閲覧、貸出し等を行ってはならない。
- (3) 本業務の委託期間満了後は、全ての書類、電子データ等を管理者に提出しなければならない。

22 個人情報の保護

受注者は、本業務の履行に際し、個人情報の保護に関する法律及び諏訪市情報セキュリティポリシー等の関係法令を遵守するとともに、次の各号を遵守しなければならない。また、個人情報の取扱いにおいて、管理者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

- (1) 受注者は、本業務において知り得た個人情報を漏らしてはならない。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、本業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷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。
- (3) 受注者は、本業務において必要な個人情報を収集する場合は、その目的の達成に必要な限度内で行わなければならない。

- (4) 受注者は、管理者の許可なく本業務の目的以外に個人情報を利用し又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受注者は、管理者の許可なく本業務に係る個人情報を複写又は複製してはならない。
- (6) 受注者は、本業務を履行するために自ら個人情報を取り扱うものとし、管理者の許可なく第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受注者は、本業務を履行するため取り扱う個人情報を本業務の期間が満了又は契約が解除された場合は、直ちに管理者に返還しなければならない。
- (8) 受注者は、個人情報の取扱いについて事故があった場合は、直ちに管理者に報告するとともに管理者の指示に従うものとする。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。

23 経費の負担

経費の負担は、別紙4「経費負担区分（資料3）」によるものとする。

24 貸与品及び支給品

- (1) 受注者が委託業務を行うための諏訪市からの貸与品及び支給品は、別紙5「貸与品、支給品一覧表（資料4）」のとおりとする。
- (2) 前号に規定する貸与品及び支給品のほか、委託業務の性質上、必要と認められるものについては、諏訪市と受注者が協議のうえ定めるものとする。
- (3) 受注者は、諏訪市から貸与品の引渡しを受けたときは、諏訪市に借用書を提出するものとし、貸与期間中は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。
- (4) 受注者は、委託期間が満了したとき及び委託契約の中止又は解除があったときは、直ちに貸与品及び支給品の未使用分について諏訪市に返還しなければならない。
- (5) 受注者は、その責に帰すべき事由により貸与品及び支給品を紛失又は毀損したときは、代品を納入し、又は修理その他現状回復に必要な費用を支払わなければならない。
- (6) 受注者は、支給品の在庫管理を行い、在庫切れとならないよう細心の注意を払い必要な時期に諏訪市へ発注を依頼しなければならない。

25 再委託等の禁止

受注者は、本業務の一部または全部を他の事業者へ委託してはならない。ただし、管理者と受注者の協議により、予め書面により管理者の承諾を得た場合には、再委託できるものとする。

26 業務体制

受注者は、委託業務の内、開閉栓業務においては、次に掲げる業務体制としなければならない。

(1) 開栓・閉栓業務

給水装置工事配管技能者又は3年以上の経験を有する技術者を配置するものとする。

(2) メーター取付け・取外し確認支援等業務

給水装置工事主任技術者又は3年以上の経験を有する技術者と適切な技能を有する配管技能者又は3年以上の経験を有する技能者を配置するものとする。

27 事務引継ぎ

受注者は、本契約が完了又は契約が解除されたときは、速やかに本業務に関する全ての内容および処理方法等について、管理者又は管理者が指定する者へ本業務に支障を来すことがないように引継ぎしなければならない。また、引継ぎ後に本業務に疑義等が生じた場合は、本契約が完了及び契約解除後であっても受注者は、事務引継ぎに協力しなければならない。

第2章 業務従事者の遵守事項

1 業務従事者は、次に掲げる事項を遵守し、本業務を履行しなければならない。

(1) 業務従事上の原則

①地方公営企業の理念の追及

水道事業・温泉事業・下水道事業は、独立採算性を経営の基本原則とし、常に経済性を発揮するとともに、本来の目的である公共の福祉の増進を目的としている。その成果は、最終的に利用主体であるお客様に回帰することを常に意識し対応することが必要とされる。受注者は、諏訪市と一体性の確保に心がけ、常に創意工夫し業務改善に努めなければならない。

②お客様の立場に立った迅速で正確な対応

即日処理を原則とし、公平かつ公正で的確な対応に心がけなければならない。

③お客様の立場に立った親切で丁寧な対応

各種問合せ又は苦情に対しては、誤解を与えることのないように懇切丁寧な説明に心がけるとともに、第一応答者が責任をもって対応し、「たらい回し」のないようにしなければならない。このため、受注者は社員研修に努め、本業務全般についての知識を深めておかなければならない。

(2) 制服の着用

業務従事者は、受注者が準備する制服を着用しなければならない。

また、身だしなみに注意し、市民の批判を受けないようにしなければならない。

(3) 身分証明書の携帯

①水道使用者等を訪問するときは、諏訪市が証明する身分証明書を常に携帯しなければならない。また、水道使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、これを拒んではならない。

②業務時間内は、本人と判別できる顔写真付の名札を常に着用しなければならない。

(4) 現場訪問時の対応

①現場調査等で水道使用者等の土地、建物等に立ち入る時は、立入り目的を告げ、所有者又は使用者等の承諾を得ること。また、本業務に必要な範囲内の立入りとする。

②本業務の履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、水道使用者等の誤解を招くことのないようにしなければならない。

2 業務専念義務

業務従事者は、本業務従事中に他の営業行為及びそれに類する行為をしてはならない。

第3章 収納率等

1 収納率の向上

(1) 受注者は、水道料金等について毎年諏訪市が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。

(2) 受注者は、目標収納率を確保するため、「収納率向上計画」を定め、管理者へ提出するものとする。

第4章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

月額払い業務の場合、受注者は諏訪市所定の手続きに従い、月ごとの業務報告書を提出し、完了検査において合格すると、年間業務委託料総額の12分の1の額を管理者に請求するものとする。端数が生じた場合は、最終月に調整するものとする。

出来高払い業務の場合は、受注者が翌月に提出する業務報告書及び委託業務監督者の検査に基づき委託料を算出し管理者に請求するものとする。

2 委託料の支払

管理者は、受注者から請求を受けたときは、本業務の履行内容を確認し、適切であると認められたときには、請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

第5章 その他

1 事故等への対応

- (1) 受注者は、事故等の発生を確認した時は速やかに適正な対応に努め、その被害が拡大しないような措置を講じるとともに事故等の概要と措置について遅滞なく管理者に報告しなければならない。
- (2) 受注者の瑕疵により諏訪市又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

2 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を管理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) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (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、き損等（個人情報漏えいを含む。）
- (5) 第三者に損害を与えた時
- (6) その他、社会通念上管理者に報告すべき事故

3 苦情等への対応

本業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって対応解決に努め必要に応じてその内容を速やかに管理者に報告しなければならない。

4 電子データおよび関連文書の保存

受注者は、電子データおよび関連文書を管理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) 受注者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、諏訪市との定期的な報告会議を開催するものとする。
- (2) 管理者は、必要に応じ受注者に臨時会議の開催を要請することができる。
- (3) 当該会議に係わる提出書類等については、その都度協議する。

6 暴力団等による不当介入に対する通報・報告義務

受注者は、暴力団又は暴力団関係者等による不当介入があった場合には、警察及び諏訪市へ通報・報告しなければならない。

7 災害時応援に係る協定

- (1) 大規模な災害・事故等が発生した時は、受注者は、管理者の指示に従い給水活動等の応援に協力するものとする。
- (2) 前号のため本業務開始前に諏訪市と災害時応援協定を締結するものとする。

8 ウィルス感染予防対策等について

- (1) 受注者は、本業務の支障とならないように従業員へ新型コロナウイルス等の感染防止策を講じるとともに、万一従業員が新型コロナウイルス等に感染した場合は、すみやかに本業務を継続できるよう対応策を講じなければならない。
- (2) 従業員が市民等に対応する際の感染防止策についても、同様に講じるものとする。

9 定めのない事項の取扱い

本水準書に定めのない事項については、管理者と受注者の協議により定める。