

前橋市水道局窓口等対応業務委託仕様書

本仕様書は、前橋市公営企業管理者（以下「発注者」という。）の委託する前橋市水道局窓口等対応業務（以下「本業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

本業務の受注を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める委託契約書及び本仕様書等に基づき、お客様サービスの向上に努め、本業務を適正に履行しなければならない。

第1章 一般事項

（件名）

第1条 本業務の件名は、前橋市水道局窓口等対応業務とする。

（業務委託の目的）

第2条 本業務は、前橋市の水道、下水道等の使用者（以下「お客様」という。）に対する前橋市水道局における水道料金及び下水道使用料等徴収等業務、量水器取外し・取付・交換業務及び宿日直業務を包括的に委託することにより、市民サービスの向上及び経費の節減を実現することを目的とする。

（履行期間）

第3条 本業務の履行期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

（履行場所）

第4条 本業務の履行場所は、次に掲げる場所とする。

- (1) 前橋市岩神町三丁目13番15号 前橋市水道局1階「お客様センター」及び「当直室」
- (2) 前橋市大手町二丁目12番1号 前橋市役所2階「水道局窓口」
- (3) その他発注者が指定する場所

（履行区域）

第5条 本業務の履行対象は、前橋市水道事業等の設置等に関する条例（昭和41年条例第52号）第2条に定める各区域とする。ただし、発注者が必要と認めるときは、当該区域外においても業務を履行させることができる。

（本業務の範囲）

第6条 本業務の範囲は、次に掲げる業務とする。

- (1) 水道料金及び下水道使用料等徴収等業務（以下「徴収等業務」という。）【第2章】

(2) 量水器（φ13～25mm）取外し・取付・交換業務（以下「量水器関連業務」という。）【第3章】

(3) 宿日直業務【第4章】

（履行日及び履行時間）

第7条 徴収等業務及び量水器関連業務の履行日は、次に掲げる日を除く日とし、履行時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

2 前項の規定にかかわらず、停水執行日の履行時間は、午前8時30分から午後8時までとし、電話による対応、開栓の対応等の業務を行うことができるものとする。

3 第1項の規定にかかわらず、繁忙期については、第1項各号に掲げる日においても電話による受付業務等を行うことができるものとする。この場合においては、2人以上の従事員で行うものとする。

4 第1項の規定にかかわらず、窓口及び電話等対応につき履行時間内において発注者が指定する時間を窓口対応時間とすることができる。

5 受注者は、業務の性質により第1項の履行時間外に業務の履行が必要となった場合又は緊急な対応が発生した場合については、履行時間外においても、業務を履行することができるものとする。

6 宿日直業務の履行日及び履行時間は、次の各号に掲げる業務に応じ、当該各号に定める履行日及び履行時間とする。

(1) 宿直業務

第3条の履行期間の全日の午後5時15分から翌日の午前8時30分までとし、そのうち午後10時から翌日の午前6時までは休憩時間とする。ただし、電話対応、現場確認等で休憩が中断する必要がある場合は、この限りでないものとする。

(2) 日直業務

第1項各号に掲げる日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

7 前各項に掲げる履行日又は履行時間以外に業務を履行する必要がある場合においては、発注者と受注者が別に協議し、定めるものとする。

（法令等の遵守義務）

第8条 受注者は、業務の履行に当たっては、水道法（昭和32年法律第177号）、下水道法（昭和33年法律第79号）、前橋市水道事業給水条例（平成5年前橋市条例第19号）、前橋市公共下水道条例（昭和37年前橋市条例第54

号) その他の関係法令及び発注者の定める要綱等の規定又は発注者の指示を遵守しなければならない。

(委託業務監督員)

第9条 発注者は、本業務の履行管理を行うため、前橋市水道局の職員の中から委託業務監督者を選任するものとする。

2 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとする。

- (1) 本業務を適切に履行させるために必要な受注者に対する指示
- (2) 本業務の履行に関する受注者との協議の要請
- (3) 本業務の契約締結後における簡易な業務内容の変更に係る承諾
- (4) 本業務の履行状況の検査

(業務責任者等の選任)

第10条 受注者は、本業務に従事する者の中から業務責任者を1人、業務責任者を補佐する業務副責任者を2人以内選任しなければならない。

2 業務責任者及び業務副責任者は、業務を適正かつ確実に履行するために必要な水道等に関する知識、能力及び判断力を備える者であって、業務従事者に対して適切な指示及び指導を行うことができるものでなければならない。

3 業務責任者は、徴収等業務の実務経験が通算して5年以上ある者とし、業務副責任者は、当該実務経験が3年以上ある者としなければならない。

4 受注者は、業務責任者又は業務副責任者の中から量水器関連業務の実務経験が通算して3年以上ある者を量水器交換業務責任者として1人選任するものとする。

(従事者の配置等)

第11条 受注者は、業務を円滑に履行するために必要な従事者（受注者が雇用する社員、嘱託社員、臨時従事者、検針員及び当直員の全てをいう。以下同じ。）を配置しなければならない。

2 受注者は、従事者を定めたときは、あらかじめ当該従事者の氏名、住所、生年月日、職名等を記載した従事者名簿を作成し、発注者に届け出なければならない。

3 発注者は、受注者から前項の規定による届出があったときは、当該従事者の身分証明書を作成し、受注者に交付するものとする。

4 受注者は、量水器関連業務に従事する従事者の中に、給水装置工事主任技術者資格を有する者を1人以上配置しなければならない。

第2章 水道料金及び下水道使用料等徴収等業務

(徴収等業務の範囲)

第12条 徴収等業務の範囲は、次に掲げる業務とし、業務細目は、別記1に記載の

とおりとする。

- (1) 受付業務に関すること。
- (2) 定例検針業務に関すること。
- (3) 中止精算業務に関すること。
- (4) その他検針関連業務に関すること。
- (5) 上下水道料金調定システム（以下「調定システム」という。）における調定業務に関すること
- (6) 納入通知書関係業務に関すること。
- (7) 収納業務に関すること。
- (8) 収納消込業務に関すること。
- (9) 口座振替業務に関すること。
- (10) クレジット収納業務に関すること。
- (11) 滞納整理業務に関すること。
- (12) 停水執行業務に関すること。
- (13) 還付業務に関すること。
- (14) 漏水による水道使用量等の認定業務に関すること。
- (15) 水道メーター関係業務に関すること。
- (16) 下水道使用料等徴収関連業務に関すること。
- (17) 市役所 2 階水道局窓口業務に関すること。
- (18) マニュアル整備等業務に関すること。
- (19) 使用帳票等管理業務に関すること。
- (20) 統計資料の収集及び作成業務に関すること。
- (21) その他関連業務

2 前項に掲げる業務において取り扱う公金（以下「水道料金等」という。）は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 前橋市水道事業給水条例第 2 5 条に規定する水道料金、第 3 2 条に規定する水道加入金及び第 3 3 条に規定する手数料
- (2) 前橋市公共下水道条例第 1 6 条に規定する下水道使用料
- (3) 前橋市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例（令和 4 年条例第 4 9 号）第 9 条に規定する農業集落排水処理施設使用料
- (4) 前橋市地域し尿処理施設の設置及び管理に関する条例（昭和 5 4 年条例第 3 0 号）第 6 条に規定する地域し尿処理施設使用料
- (5) 前橋市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（昭和 5 5 年条例第 1 4 号）第 3 条に規定する負担金
- (6) 前橋市公共下水道事業分担金条例（平成 9 年条例第 2 8 号）第 4 条に規定する

分担金

- (7) 前橋市大胡都市計画及び宮城都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（平成16年条例第32号）第3条に規定する負担金
- (8) 前橋市富士見都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（平成21年条例第17号）第3条に規定する負担金
- (9) 前橋市宮城地区公共下水道事業分担金条例（平成18年条例第20号）第4条に規定する分担金
- (10) 前橋市富士見地区公共下水道事業分担金条例（平成21年条例第18号）第4条に規定する分担金
- (11) 前橋市公共下水道接続奨励金規程（昭和43年水道局管理規程第8号）第7条に規定する奨励金
- (12) 前各号に掲げるもののほか前橋市水道局会計規程（平成6年水道局管理規程第14号）第25条の規定により指定公金事務取扱者が収納する上下水道事業の業務に係る公金
（使用印鑑の届出）

第13条 受注者は、徴収等業務で使用する領収日付印を発注者に届け出なければならない。

（釣銭）

第14条 受注者は、徴収等業務に関し水道料金等の収納に係る釣銭を準備しなければならない。

（収納金の払込み等）

第15条 受注者は、徴収等業務の実施に伴い収納した水道料金等を前橋市水道局会計規程に定める方法により、発注者の指定する総括出納取扱金融機関等又は企業出納員へその内訳を示す書類を添えて払い込み、又は引き継ぐものとする。

（業務改善検討会議の開催）

第16条 発注者は、1か月に1回ごとに徴収等業務の履行に関する進捗状況の確認、業務連絡並びに問題点及びその解決策等を協議するため、業務改善検討会議を開催するものとする。

（水道料金等徴収の努力目標）

第17条 受注者は、現年度分及び過年度分の収納率について、各々前年度の実績を努力目標として設定し、当該目標の達成に努めなければならない。

2 受注者は、前項に規定する各年度の収納率が目標値に達しなかったときは、その要因を分析した上で発注者へ報告し、発注者が必要と認めたときは、受注者に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

第3章 量水器関連業務

（量水器関連業務の範囲）

第18条 量水器関連業務の範囲は、次に掲げる業務とし、業務細目は、別記2に記載のとおりとする。

- (1) 業務執行計画等業務
- (2) 量水器取外し業務
- (3) 量水器取付業務
- (4) 量水器取替業務
- (5) その他関連業務

第4章 宿日直業務

（宿日直業務の範囲）

第19条 宿日直業務の範囲は、次に掲げる業務とし、業務細目は、別記3に記載のとおりとする。

- (1) 水道の使用中止、開始、使用者変更等の受付
- (2) 水道の開栓の受付
- (3) 漏水の対応
- (4) 折損事故の対応
- (5) 下水道及び農業集落排水の対応
- (6) 電話の取次ぎ
- (7) 文書・郵便物の収受及び保管
- (8) 水道庁舎の管理
- (9) 災害その他の突発事件に対する応急処置
- (10) 苦情等の対応
- (11) 業務の引継ぎ、報告等
- (12) 当直マニュアルの整備
- (13) 担当職員が指示する事項

（当直員）

第20条 従事者のうち、宿日直業務に従事する者を当直員といい、受注者は、当直員を必ず2人以上配置しなければならない。

第5章 その他の事項

(従事者の職務専念義務)

第21条 従事者は、本業務の履行中においては、他の業務に類すること又は私用の行為をしてはならない。

(従事者の遵守事項)

第22条 従事者は、本業務の履行に当たっては、態度及び言動に十分注意するとともに、お客様等の信用を得るように努めなければならない。

2 従事者は、本業務の履行中は制服を着用し、身だしなみに注意しなければならない。

3 従事者は、本業務の履行中においては、身分証明書を常に携帯し、お客様等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示することとし、正当な理由がない限り、これを拒んではならない。

4 従事者は、現地訪問でお客様等の土地又は建物に立ち入るときは、その者の許可を得るものとし、目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

5 従事者は、お客様等の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払わなければならない。

6 従事者は、本業務の履行に関し、いかなる理由があっても、お客様等から水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

(身分証明書の携帯等)

第23条 受注者は、従事者が本業務に従事しているときは、当該従事者に身分証明書を携帯させなければならない。

2 受注者は、従事者が本業務に従事しなくなったときは、身分証明書を発注者に返却しなければならない。

(届出事項の変更)

第24条 受注者は、次の各号に該当する場合は、直ちに発注者に届け出なければならない。

(1) 受注者の名称、所在地、代表者、業務責任者、業務副責任者、従事者、領収日付印等に変更があったとき。

(2) 前号に定めるもののほか、本業務の履行上、必要があると認められるとき。

(料金徴収等電算処理システムの指定)

第25条 受注者は、本業務の履行に当たっては、発注者が指定する調定システム及び上下水道管理システムを使用しなければならない。

(経費負担区分)

第26条 発注者と受注者との経費負担（第48条第2号に規定する費用を除く。）の区分については、別表のとおりとし、同表に規定がない経費については、発注者と受注者が協議の上で定めるものとする。

(庁舎管理規程等の遵守)

第27条 受注者及び従事者は、本業務を履行するため、水道局庁舎内又は市庁舎内を使用するときは、前橋市水道局庁舎管理規程（昭和59年前橋市水道局管理規程第10号）及び前橋市庁舎管理規則（昭和34年前橋市規則第8号）の規定を遵守するとともに、発注者の指示に従わなければならない。

(秘密の保持)

第28条 受注者及び従事者は、本業務の履行に際して知り得た秘密を本業務の履行の目的以外に利用し、又は第三者に漏らしてはならない。なお、この契約の履行期間が満了した後又は契約を解除した後においても同様とする。

(情報の提供等)

第29条 発注者は、本業務の遂行に必要と認める場合は、発注者が保有する資料、情報、機器等（以下「資料等」という。）を無償で受注者に提供し、又は貸与するものとする。

2 受注者及び従事者は、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。

3 受注者及び従事者は、資料等（前項の承諾を得て複製したものを含む。以下同じ。）を善良なる管理者の注意をもって管理保管し、かつ、本業務以外の目的及び用途に利用し、又は第三者に提供若しくは貸与してはならない。

4 受注者及び従事者は、資料等が本業務の完了等によって不用となったときは、速やかに発注者に返還し、又は処分しなければならない。

5 受注者及び従事者は、資料等を発注者の管理する場所から持ち出してはならない。ただし、発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

6 前項ただし書の承諾を得て資料等を持ち出す場合の手続、取扱方法等については、発注者の指示に従わなければならない。

(資料等の持ち出し禁止)

第30条 受注者が業務上作成し、又は取得した文書、図書、写真、フィルム、記録媒体その他これらに類するものを、本業務遂行場所又は発注者の指定する場所以外に持ち出してはならない。ただし、発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。

(個人情報保護及び情報セキュリティ対策)

第31条 受注者は、本業務を遂行するに当たり、別記4の個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項を遵守しなければならない。

2 発注者は、受注者が前項の規定に違反した場合又は受注者が情報セキュリティに関する事故等を発生させた場合は、受注者に通知した上で、その事実を公表できるものとする。

3 受注者が第1項の規定に違反したことにより、第三者又は発注者に損害を与えた場合は、受注者は、その損害を賠償しなければならない。この場合において、損害賠償の額は、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

(帳票類、日報及び月報の提出)

第32条 受注者は、発注者の指示に従い、本業務に関する関係帳票、日報及び月報を提出しなければならないものとする。

(業務完了報告書の提出)

第33条 受注者は、各月の本業務を完了したときは、遅滞なく発注者に対して業務完了報告書を提出しなければならない。

2 発注者は、前項の業務完了報告書の提出のあった日から、10日以内に当該報告書について検査を行わなければならない。

3 前項の検査の結果不合格となり、本業務の内容について補正を命ぜられたときは、受注者は、遅滞なく当該補正を行い、再検査を受けなければならない。

(業務の調査)

第34条 発注者は、必要と認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。

(委託料の支払い)

第35条 受注者は、第33条第2項の検査に合格したときは、当該年度の支払限度額の12分の1に相当する金額を発注者に請求することができる。この場合において、12分の1に相当する金額に百円未満の端数が生ずるときは、その端数金額は、当該年度の最終月分に加算して請求するものとする。

2 発注者は、前項の規定による請求があったときは、その日から30日以内に、受注者の指定する銀行口座に口座振替によって当該請求額を支払うものとする。

(履行義務)

第36条 受注者は、本仕様書等に明記されていない事項であっても本業務を履行する上で当然必要と認められるものについては、受注金額の範囲内で履行しなければならない。

(他の受注者との連携)

第37条 受注者は、本業務の円滑な履行のために発注者が別に委託する電子計算機処理業務の受注者等と連携し、及び協力しなければならない。

(事故発生時の処置)

第38条 受注者は、本業務の履行に際し、次に掲げる事故が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、発注者と協議の上、適切な処置を講ずるものとする。ただし、緊急に処置を講ずる必要があるときは、受注者の責任において行うものとする。

- (1) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (2) 領収日付印の紛失等
- (3) 文書等の紛失及び毀損等
- (4) 身分証明書の紛失
- (5) 発注者から貸与を受けた機器及び物品の紛失、毀損等
- (6) 受注者の帰責による第三者の所有物件等の毀損
- (7) 前各号に掲げるもののほか、発注者に報告する必要があると受注者が認めるもの

2 受注者は、前項各号に掲げる事故が発生したときは、事故の原因、処置の方法、今後の改善策等を記載した事故報告書を作成し、発注者へ提出しなければならない。

(業務履行の確保)

第39条 受注者は、本業務遂行上、重大な事故が発生し、又は発生するおそれがあると認められる場合は、直ちに発注者に報告をし、発注者の指示を受けた上で正常な本業務の履行を確保するように努めなければならない。

(損害賠償等)

第40条 受注者は、本業務の履行に関し、故意又は過失により、発注者又は第三者に対し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。

2 受注者は、前項の損害の賠償に備えるため、損害賠償責任保険等に参加しなければならない。

(再委託等の禁止)

第41条 受注者は、本業務の処理を一括して他者に委託してはならない。ただし、本業務の従たる部分について、書面で発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

(災害等発生時の協力)

第42条 受注者は、災害発生時その他の緊急時においては、「前橋市地域防災計画」に基づき発注者の構成員として協力するものとする。

2 前項の規定による協力の範囲は、応急給水、市民への広報その他の発注者が指示した事項とする。

(その他市政等への協力)

第43条 受注者は、発注者の求めに応じ、発注者及び前橋市が実施する取組に協力するよう努めなければならない。

2 受注者は、従事者に対し、市民から支援や保護を求められたとき又は現地訪問先等で異変等を発見したときは、速やかに関係機関へ通報する等の対応を行うよう教育又は指示をしなければならない。

(契約の保証)

第44条 契約保証金の額は、前橋市水道局契約規程（平成3年前橋市水道局管理規程第1号）第21条第1項の規定により、契約金額を1年間当たりの額に換算した額の10分の1の額とする。

2 前項の契約保証金は、現金による納入を行うものとし、それ以外の方法による契約の保証を行う場合は、次のいずれかの方法によるものとする。

(1) 金融機関の保証

(2) 保険会社との履行保証保険の締結

3 前2項の規定による契約保証金は、受注者が前橋市水道局契約規程第21条第1項ただし書の規定に該当する場合においては、免除するものとする。

(予算の減額又は削除に伴う解除等)

第45条 この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、この契約に係る前橋市の歳出予算の減額又は削除があった場合は、発注者は、この契約を変更又は解除することができる。

(事務の引継ぎ)

第46条 受注者は、履行期間の初日以前に発注者の指定する者から事務の引継ぎを受け、履行期間の初日から直ちに本業務を円滑に履行しなければならない。

2 受注者は、発注者から指示があった場合は、指示された期間内に、本業務に関する一切の事務を発注者及び発注者の指定する者に引き継がなければならない。

3 前2項の引継ぎに要する費用は、受注者の負担とする。

(契約の履行期間が満了した場合等の措置)

第47条 契約の履行期間が満了した場合又は契約が解除された場合の措置は、次のとおりとする。

(1) 本仕様書に基づき、受注者が作成して発注者に提出した資料及び帳票類に係る一切の権利は、発注者に帰属するものとする。

(2) 受注者は、発注者からの貸与品を発注者に速やかに返還しなければならない。

(その他)

第48条 その他の事項については、次のとおりとする。

(1) 本業務の遂行に当たり疑義等が生じた場合又は本仕様書に定めのないものについては、発注者と受注者の間で協議の上、処理することとする。

(2) 契約の締結に要する費用は、全て受注者の負担とする。