

丹波篠山市上下水道事業営業等関連業務共通仕様書

(適用範囲)

第1条 この丹波篠山市上下水道事業営業等関連業務共通仕様書(以下(仕様書)という。)は、丹波篠山市(以下「発注者」という。)が委託する丹波篠山市上下水道事業営業等関連業務(以下「委託業務」という。)について必要な事項を定める。

2 委託業務は、契約書及び仕様書等に基づき合理的かつ能率的に業務の処理を図るものとする。

3 この仕様書等は、発注者が受注者に要求する標準的に実施している業務内容を示したものであり、受注者は業務に係る改善や効率化のほか、使用者サービスや収納率向上等につながる提案を行うものとする。

(法令等の遵守義務)

第2条 受注者は、委託業務の実施に当たり、関係法令並びに丹波篠山市の条例等の規定を遵守しなければならない。

(契約期間)

第3条 契約期間は、契約締結日から令和11年9月30日までとする。

2 委託業務は、令和8年10月1日から開始し、契約締結日から令和8年9月30日までを、業務引継期間とする。

(委託内容)

第4条 発注者が受注者に委託する業務は、次の各号に掲げるものとし、詳細は別紙の「営業関連業務仕様書」、「給水装置関連業務仕様書」及び「下水道排水設備関連業務仕様書」のとおりとする。

- (1) 営業関連業務
- (2) 給水装置関連業務
- (3) 下水道排水設備関連業務

(業務履行場所等)

第5条 発注者が受注者に委託する業務の履行対象区域は、発注者の上下水道区域(以下「対象地域」という。)とする。

2 委託業務の業務場所は、丹波篠山市水道料金コーナー(以下「料金コーナー」という。)とし、次の場所に設置する。

兵庫県丹波篠山市北新町41番地 丹波篠山市役所本庁舎2階上下水道部事務所

3 その他、発注者と受注者が協議し決定した場所。

(料金コーナー)

- 第6条 受注者は、前条第2項にある料金コーナーの設置場所を使用するにあたり行政財産使用許可申請書を提出すること。
- 2 発注者は、業務に必要な事務室、給湯室などを受注者に使用させるものとするが、借室料、光熱水費は受注者の負担とする。
 - 3 発注者は、「別紙1 貸与品一覧表」に掲げる貸与品を受注者に無償で貸与するものとするが、その扱いについては十分に注意するものとし、管理及び損傷、汚損等の弁償は受注者の負担とする。なお、事務用品等は受注者が準備することとする。
 - 4 受注者は、貸与を受けた施設などについて、善良な管理を行うとともに委託業務以外に使用してはならない。
 - 5 受注者は、料金コーナーの設置場所となる行政財産や貸与品等を滅失又は毀損等したときは、速やかに発注者に報告するとともに指示を受けなければならない。
なお、滅失又は毀損等の責任が受注者に帰す場合は、賠償又は原形復旧をすること。
 - 6 受注者は、委託業務を行うにあたり現金の管理、保管及び取扱をすること。
 - (1) 委託業務に係る釣銭は受注者で準備すること。
 - (2) 受注者は、収納した水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）、釣銭、領収書等を紛失及び盗難等がないように厳重に保管しなければならない。
 - (3) 受注者は、現金及び領収書等について紛失または盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告すること。
 - 7 受注者は、委託業務に係る帳票類、データ及び関係書類等について、滅失及び汚損等がないよう細心の注意を払って取り扱うこと。

(受注者の業務時間等)

- 第7条 委託業務に係る料金コーナーの業務時間等は、平日の8時30分から17時15分（以下「業務時間」という。）とし、この内、9時から17時までを窓口・電話等受付時間（以下「営業時間」という。）とする。
- 2 給水停止日は、給水停止対象者からの連絡、収納等に関する対応及び給水停止解除を行うため、19時まで待機すること。なお、給水停止日の従事人数は給水停止業務に支障がないよう配置すること。
 - 3 丹波篠山市役所本庁舎1階総合窓口において毎月第2木曜日（祝日の場合は、第3木曜日）17時から19時まで、毎月最終日曜日9時から12時までを基本として実施する延長窓口等を行い、1名以上従事しなければならない。
 - 4 受注者があらかじめ営業時間に受け付た業務について、時間外や閉庁日に行う場合は庁舎使用に関し、あらかじめ発注者の承諾を得ることとする。
 - 5 発注者の開庁時間に変更があった場合は、発注者の開庁時間に合わせて業務時間等を変更するものとする。

(業務従事者)

第8条 委託業務を実施する業務従事者は、受注者において確保することとし、委託業務に支障が発生しない体制を維持しなければならない。

2 業務従事者は、第4条の各業務につき、十分な経験と知識を有する者を置くこと。また、料金コーナーには常に窓口事務員、データ整理要員、給水装置関連業務事務員及び下水道排水設備関連業務事務員について、それぞれ1名以上を配置しなければならない。

3 業務従事者は、委託業務を適切かつ正確に行うこととし、上下水道使用者（以下「使用者」という。）等に対し、誠意を持って対応しなければならない。

4 業務従事者が計画通りに勤務できなくなった場合は、速やかに代替者を配置するとともに発注者に報告しなければならない。

5 受注者は、契約後速やかに、委託業務に従事する配置人員の氏名、年齢、資格等を記載した書類を発注者に提出し承認を得なければならない。また、変更がある場合も同様とする。

6 発注者は、受注者の配置人員で業務上不適格と明らかに認められる者があった場合には、その理由を明示し必要な措置を求めることが出来るものとし、受注者は、速やかに業務に支障がないよう必要な措置をとらなければならない。

7 給水装置工事主任技術者及び下水道排水設備工事責任技術者の資格をもつ者を1名以上配置しなければならない。

(総括責任者等)

第9条 受注者は、業務従事者の中から総括責任者及び副総括責任者（以下「総括責任者等」という。）を選任し、書面により発注者に届け出ること。また、総括責任者等を変更するときも同様とする。

2 総括責任者等は、常駐し委託業務の契約書、仕様書及び発注者からの指示等を理解し、業務に関する一切の事項について責任をもって遂行すること。

3 総括責任者等は、業務従事者を管理及び監督し、業務に必要な知識技術の向上のための指導を行うこと。また、発注者と連絡を緊密にできる体制及び第7条の業務時間に関わらず緊急業務に対応できる体制を整備すること。

4 総括責任者等の資格基準は次のとおりとする。

(1) 水道料金等の徴収業務に精通しており、業務を統括し、問題解決能力や業務改善能力に長けた者。

(2) 実務経験3年以上を有する者。

(現金取扱者)

第10条 受注者は、業務従事者の中から現金取扱者を選任し、書面により発注者に届け出ること。また、現金取扱者を変更するときも同様とする。

(従事者証の携帯等)

- 第11条 受注者は、発注者に業務従事者ごとの委託業務従事者証（以下「従事者証」という。）の交付依頼をし、従事者証の交付を受けなければならない。
- 2 受注者は、委託業務を行うときは従事者証を必ず携帯し、使用者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
 - 3 受注者は、従事者証の紛失、毀損及び記載内容の変更が生じたときは、速やかに発注者に従事者証の再交付を依頼し、従事者証の再交付を受けなければならない。
 - 4 受注者は、委託業務が完了及び契約解除若しくは従事者の退職があったときは、速やかに当該従事者証の返還をしなければならない。
 - 5 受注者は、委託業務を行うにあたり制服の着用及び名札の装着を必ずしなければならない。

(業務実施計画書)

- 第12条 受注者は、委託業務を実施するにあたり業務実施計画書を作成し、発注者の承認を受けなければならない。
- 2 業務実施計画書は、本業務の目的が達成できるよう、仕様書等に記載のない事項についても想定し作成すること。

(業務連絡会)

- 第13条 発注者と受注者は、毎月1回業務連絡会議を実施しなければならない。
- 2 受注者は、業務連絡会議において、当月の給水停止対象者の状況、滞納整理状況、業務実施状況と前月の課題事項等の業務改善、その他必要な事項の報告、要望及び業務改善提案を行うこと。
 - 3 発注者は、受注者の報告、要望及び業務改善提案に対し、必要な指示を行うほか業務の進捗状況の確認を行う。

(業務車両)

- 第14条 受注者は、業務に必要な業務車両及び駐車場を確保するものとする。また、業務車両に係わる経費等は受注者の負担とする。

(使用者等への対応)

- 第15条 受注者は、使用者等に対し丁寧な対応に努め、使用者等の信頼確保に努めなければならない。
- 2 使用者等への説明及び交渉は、受注者が行うこと。ただし、受注者から申出がある場合は、発注者は、これに協力する。
 - 3 受注者は、使用者等に対し誠意をもって十分な説明を行うものとし、使用者等との間に

紛争が生じた場合は直ちに発注者に報告するとともに発注者と受注者が協力し、解決にあたるものとする。ただし、受注者の責に帰すべき事由により生じた場合は受注者が解決にあたること。

4 交渉・苦情等の内容は、記録し明確にしておくこと。

(留意事項)

第16条 受注者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、原則として立ち入る目的を使用者に明確に告げ、使用者の所有物を毀損しないようにするとともに必要な範囲以外に立ち入ってはならない。

2 受注者は、委託業務の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、受注者の負担によりこれを賠償するものとする。

3 受注者は、委託業務を実施するにあたり、夜間、早朝に使用者宅、又は電話業務を行う時、相手の了解及び指定がない場合以外は常識を超える時間帯を避けるよう最大限の注意を払うものとする。

4 受注者は、いかなる理由があっても委託業務の履行に関連する水道料金等以外の金品その他のものを使用者から收受してはならない。また、使用者の水道料金等を立て替えて支払ってはならない。

(災害発生時等緊急対応)

第17条 受注者は、災害等の発生によって委託業務実施が困難になった場合は、発注者に報告するとともに指示を受けること。

2 受注者は、災害及び上下水道施設における重大な事故等の発生に伴い、発注者から応援の要請があったときは、委託業務に支障が出ない範囲で協力するものとする。

3 前項の内容及び費用等については発注者と受注者が協議し決定するものとし、別途に契約を結ぶものとする。

(報告)

第18条 受注者は、委託業務を遂行するにあたり、次に示す報告書類等を発注者に提出すること。なお、詳細な報告事項については、各業務における仕様書に記載するとおりとする。

(1) 営業関連業務に関する事項

(2) 給水装置関連業務に関する事項

(3) 下水道排水設備関連業務に関する事項

(4) その他委託業務に関し必要な事項

2 委託業務において苦情等トラブルが発生した場合には発注者に報告するとともに、受注者の責に起因するものにおいては、受注者で解決するものとし再発防止に努めること。

- 3 受注者は、委託業務の履行中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに速やかに発注者に報告しなければならない。また、発注者は、委託業務の履行において発生した事故により、受注者の業務従事者等が受けた損害は一切の責任を負わない。

(業務の検査)

第19条 発注者は、委託業務について、随時関係書類を検査することができ、必要な書類の提出を受注者に求めることができる。

- 2 受注者は、前項の請求があったときは、関係書類を速やかに提出しなければならない。

(委託料の請求)

第20条 受注者は、発注者が指示する手続きに従い、1ヶ月ごとに消費税及び地方消費税の額を抜いた年間委託料総額の1/2分の1に消費税及び地方消費税の額を加算した額を発注者に請求するものとする。

(業務の引継ぎ)

第21条 受注者は委託契約の日から発注者が必要と認める期間において、前受注者より技術指導を受け、業務の遂行に支障を来たすことのないようにしなければならない。

- 2 上記に要する費用は、受注者の負担とする。
- 3 受注者は委託期間が終了する時は、後の受注者に対し契約終了後2ヶ月間以上の技術指導を行い、業務の遂行に支障を来たすことのないよう誠実に対応するものとする。
- 4 第3項の期間中は、業務の遂行に支障を来たすような人員の異動を行ってはならない。
- 5 第3項の期間終了後に前受注者が行った業務において疑義などが生じた場合は、これの解決にあたり発注者は協力しなければならない。
- 6 受注者は、契約期間が終了した後、発注者が別の業者と契約した場合は、発注者の指示により料金コーナーを原状回復すること。また、契約終了日までに収納した水道料金等は発注者の出納取扱金融機関に納入すること。

(契約外の事項)

第22条 この仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は上下水道部職員の指示するところによるものとする。

《別紙1》

貸与品一覧表

品 目	数量
料金システム (SUIBIZ)	1
料金システム端末 (営業業務用)	7
PC ディスプレイ (営業業務用)	7
納付書印刷用プリンター	2
納付書印刷用プリンター用台	2
来客用カウンター	3
カウンター用椅子	3
事務机	10
事務机用椅子	10
丸椅子	5
脇机 (W=0.4 H=0.75)	2
袖机 (W=0.7 H=0.65)	1
ロッカー (W=0.9 H=0.8)	3
ロッカー (W=0.9 H=1.0)	4
ロッカー (W=0.9 H=1.1)	1
書類入れ (W=0.5 H=0.9)	1
書類入れ (W=0.55 H=0.5)	1
書類入れ (W=0.9 H=0.8)	1
書類入れ (W=0.3 H=0.3)	1
ハンディーターミナル (キーエンス製 DX-4800)	13
充電ユニット	3
ネックストラップ	13
充電ケーブル	13
充電池内蔵通信ユニット	28
通信・充電ユニット	1
ACケーブル	4
USBケーブル	1
モバイルプリンター (P802B21A3 (TMP80-2))	13
モバイルプリンター用バッテリー	13
4連チャージャー	3
ショルダーストラップ	13
水道用マッピングシステム (WATERS)	1

下水道用マッピングシステム (ALANDIS NEO)	1
上下水道用マッピングシステム端末	2
上下水道用マッピングシステム端末用ディスプレイ	2
上下水道用マッピングシステム閲覧用ディスプレイ	1
PC (給排水工事関連業務用)	2
PCディスプレイ (給排水工事関連業務用)	2
下水道排水管検査用器具 (ライト、ミラー)	1
残留塩素測定器 DPD テストキット	1
DPD 試薬	必要数
閉栓キャップ及び閉栓キャップ開閉器	必要数

※品目及び数量に追加・増減が必要となった場合は発注者と受注者が協議の上、決定する。

※受注者は、貸与品を善良な管理の下、使用状況を常に明らかにしておくこと。