

水道料金等取扱業務委託
仕様書

江南市水道事業

目 次

1. 適用範囲
2. 契約履行の期間
3. 業務の範囲
4. 執務室
5. 管理責任者の設置
6. 業務委託の対象となる区域
7. 法令等の遵守
8. 秘密の保持
9. システムの導入に関する留意事項
10. 業務従事者の教育
11. 事故報告
12. 再委託等
13. 業務の履行
14. 業務調整会議
15. 業務使用印鑑の届出
16. 連絡体制表
17. 届出事項の変更
18. 業務達成目標
19. 負担区分
20. 著作権の帰属
21. 契約解除又は契約期間満了に伴う措置
22. 仕様書等に定めのない事項

1. 適用範囲

水道料金等取扱業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）は、江南市水道事業（以下「委託者」という。）が委託する水道料金等取扱業務委託（以下「業務委託」という。）のプロポーザル実施について必要となる仕様を定めるものとする。

2. 契約履行の期間

業務委託の期間及び準備期間等は次のとおりとする。

(1) 業務委託の期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで。

(2) 準備期間等

契約締結日から令和6年3月31日までは契約履行に必要な準備を実施する準備期間とし、令和11年4月1日から令和11年9月30日までは、必要に応じて前年度決算資料等の調製及び提供を行う整理期間とする。

なお、これらの期間に要する費用は受託者の負担とする。

3. 業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、基準となる業務量等は別記1に示す。

- (1) 窓口及び電話受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 水道料金等の調定及び収納業務
- (4) 中止精算及び開栓・閉栓業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 給水停止業務
- (7) 電算システムの構築及び運用業務
- (8) 準給水装置の検針及び徴収業務
- (9) 帳票管理及び統計業務
- (10) その他付帯業務

4. 執務室

業務を円滑に履行するため、十分に工夫を凝らしたうえで、事務所を設置する。

(1) 位置

事務所は、江南市般若町中山146番地の下般若配水場1階事務室内とする。

(2) 名称

事務所の名称は、「江南市水道お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。）」とし、配水場内に案内看板を掲示する。

(3) 開設時間

お客さまセンター窓口業務の開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、給水停止実施日等は、延長することができる。

(4) 休業日

お客さまセンターの休業日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日」という。）及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで。以下同じ。）とする。

(5) 駐車場

業務上必要となる車両の駐車場は配水場内において、普通自動車用2台分、原動機付自転車用2台分を使用できる。

5. 管理責任者の設置

受託者は、業務従事者のうち委託業務の実務経験を6年以上有する者の中から、業務全般の管理監督を行う管理責任者を選任する。

(1) 管理責任者及び代理者の届け出

自らの指揮命令により業務を実施するため、管理責任者及びその代理者を選任し「管理責任者届」、「管理責任代理者届」を提出する。

(2) 管理責任者役割

管理責任者は業務全体の指揮命令及び委託者との調整を行うため、原則として事務所に常駐する。

(3) 管理責任者の代理者

会議、休暇、事故等により管理責任者を欠く場合には、予め定めた者に代理させ、その権限と責務を果たす。

6. 業務委託の対象となる区域

業務の対象となる区域は、原則として江南市水道事業給水区域で、収納業務及び滞納整理業務については日本国内を対象とする。

7. 法令等の遵守

業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、下水道法、地方自治法、江南市水道事業給水条例及び施行規程、江南市下水道条例及び施行規則、江南市水道事業会計規程、江南市個人情報の保護に関する法律施行条例等、業務に関連する法令等を遵守する。

8. 秘密の保持

業務上知り得た秘密については、契約期間を問わず、第三者に漏洩、又は自己の利益のために用いてはならない。

(1) 記録物の持ち出し禁止

電磁的記録、帳票、手書の書類等、業務に伴い作成した記録物（以下「記録物」という。）は、業務の処理上必要となる場合を除き、委託者の許可なく持ち出してはならない。

(2) 記録物の管理

記録物を汚損、亡失、盗難及び流出など無いよう厳重に管理し、電磁的記録については、セキュリティ区画を設けるなど措置を講じる。

(3) 記録物の廃棄等

記録物の処分は、切断などの方法により物理的に使用不可能な状態にしたうえで処分する。

(4) 苦情及び損害への対応

業務の履行に際し、給水装置の使用者又は管理人等（以下「使用者等」という。）から苦情を受けた場合や、使用者等に損害を与えた場合は、受託者の責任において対応する。

9. システムの導入に関する留意事項

システムの導入にあたっては、「江南市セキュリティ組織規程」、「江南市情報システム管理運営規程」、「江南市情報セキュリティポリシー」を遵守し、セキュリティに関する事項については、随時確認を行う。

(1) アクセス認証

ログイン画面にてユーザーID及びパスワードを入力し認証行為を行う。

(2) アカウント管理

管理責任者は、業務従事者のアカウント管理を行い、定期的なパスワードの変更を実施するとともに、業務従事者の変更等によるIDの改廃を適切に行う。

(3) ユーザーID及びパスワード

業務従事者が複数のパソコン等を使用若しくは、別の作業場所で異なるパソコンを使用するため、OSを起動するためのID及びパスワードの使用を除き、ユーザーIDは、システムを利用するすべての業務従事者に対し、個別に設定することとし、パスワードは、個々の業務従事者が自ら変更できるよう設定し、共有使用は認めないこととする。

(4) セキュリティレベルを維持

パスワードの設定にあたり、パスワードの長さや使用文字、有効期間などの制限を設ける。

(5) ID設定等における注意事項

いかなるアカウントであっても、導入時等の止むを得ない場合を除き、初期値で設定されている「administrator」、「root」等のID又はパスワードを継続使用しない。

(6) アクセスログ

システムの安定的な稼動を妨げる定義変更やセキュリティ上のリスクである不正なデータの変更や抽出などを把握するため、業務従事者が行った処理や保守作業において実施した内容をアクセスログとして可能な限り系統的に取得し記録する。

(7) ウイルス対策

インターネットなどから入手したデータやソフトウェア、他者から入手したデータ等を

新システムに適用する場合は、事前に新システムとは分離された環境において、最新のウイルス検出ソフトウェア等を使用してチェックする。

10. 業務従事者の教育

業務の履行に必要な研修を十分にいき、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。また、業務従事者が交代する場合には、十分な引継ぎ期間を設けるなどの対策を講じ、業務が滞ることがないようにする。

11. 事故報告

受託者は、使用者等とのトラブル及び記録物の亡失など含め、業務中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講ずるとともに委託者に速やかに報告する。また、問題を解消したうえで、再発防止策を報告する。

12. 再委託等

業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせる場合（以下「再委託」という。）は、あらかじめ、受託者は「再委託承認願」を提出し、委託者の承認を受けなければならない。

13. 業務の履行

受託者は、業務を履行するため、業務実施方法及び実施工程等を記した業務実施計画書を作成して委託者に提出し承認を受ける。

（1）マニュアル及びフローの作成

受託者は、業務開始までに全体業務及び業務毎のマニュアルとフローを作成し、委託者に5部提出し、マニュアルに変更が生じた場合には差替え等を行う。

（2）チェックシートの作成

受託者は、業務開始までに全体業務及び業務毎のチェックシートを委託者に提出し、業務の履行期間中は、管理責任者を通じて状況を確認できるようにする。

14. 業務調整会議

委託者及び受託者は業務調整会議を月1回開催し、業務の執行についての報告及び協議を行う。

15. 業務使用印鑑の届出

業務の履行開始までに、窓口等で使用する収納印を「業務使用印鑑届出書」により届け出る。

16. 連絡体制表

給水停止者からの苦情等への対応等、緊急時等に連絡が取れるよう管理責任者等の連絡先を記した連絡体制表を提出する。

17. 届出事項の変更

届出事項等に変更があった場合には、速やかに委託者へ届出する。

18. 業務達成目標

水道料金収納率に関する目標数値は、次の数値を上回るものとする。

（1）現年度収納率 99.50パーセント

現年度収納率は、翌年度5月末において当該年度に調定された水道料金（以下「水道料金調定額」という。）に係る収納額を水道料金調定額で除したものに100を乗じて得られた数値（小数点以下第3位を切り上げ）とする。

（2）前年度分収納率 99.90パーセント

前年度分収納率は、当該年度の期末における当該年度の前年度に調定された水道料金のうち、未収額（以下「未収額」という。）に係る収納額を未収額で除したものに100を乗じて得られた数値（小数点以下第3位以下を切り上げ）とする。

19. 負担区分

業務に必要な物品、その他経費のうち、「委託者負担物品等」（別記2）に記載のない

ものは、すべて受託者の負担とする。

20. 著作権の帰属

著作権の帰属は次のとおりとする。

- (1) 委託者に帰属するもの
業務マニュアル、業務処理フロー、約束折衝記録、記事、収納記録
- (2) 受託者に帰属するもの
システム設計書、システムフローチャート、プログラム仕様書、電算プログラムコード

21. 契約期間満了又は契約解除に伴う措置

この契約が期間満了又は解除された場合においては、契約書に定めるほか次に掲げる措置を取らなければならない。

- (1) 委託者の指定する日までに、契約終了日までの受託者が履行した業務に係る報告書を委託者に提出するとともに、収納した水道料金等を委託者の出納取扱金融機関に払い込む。
- (2) 受託者が保管する記録物のうち委託者が必要と判断するものは、速やかに委託者に引き渡し、不要とされたものは契約、仕様書等に基づき適正に処分する。
- (3) 電算処理業務に必要なデータ及びデータ移行の説明書等を速やかに委託者に引き渡すとともに、新たな受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及システム運用に関する情報の引継ぎを行う。

22. 仕様書等に定めのない事項

業務の範囲は別に定めるものだが、定めのない事項は、委託者と受託者が協議のうえ決定する。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。

(別記1)

基準業務量等 (数値は令和4年度決算)

《江南市の概要》

給水人口	93,740人	うち水洗化人口	31,525人
給水戸数	39,460戸	うち排水戸数	13,827戸

〈検針業務〉

検針件数	254,427件
検針方法	ハンディターミナルによる2地区隔月検針
検針日程	毎月13日から20日
再調査件数	30~50件/月 (新設分)
	150~200件/月 (異常水量によるもの)
	25~40件/月 (検針不能によるもの)
検満取替メーター数	5,333個
メーター出庫数	5,959個
(目安) 検針員の人数	20人

〈中止精算及び開閉栓業務〉

中止精算業務	1,072件	※開閉栓手数料は徴収せず
新規開栓登録件数	467件	
開始登録件数	3,630件	
名義変更登録件数	789件	

〈納付書等送付件数〉

納付書(当初用)	38,455件
口振不能分	3,277件
督促状	6,861件
催告状兼給水停止予告	2,636件
納付書再発行	2,868件

〈料金収入業務〉

水道料金調定額	現年度分	1,292,012千円	
(5月末現在)	過年度分	242,695千円	
水道料金未収金	現年度分	5,262千円、	収納率 99.6%
(5月末現在)	過年度分	2,085千円、	収納率 99.1%
下水道使用料調定額	現年度分	346,830千円	
(5月末現在)	過年度分	58,090千円	
下水道使用料未収金	現年度分	1,686千円、	収納率 99.5%
(5月末現在)	過年度分	510千円、	収納率 99.0%
徴収割合	口座振替	83.0%	納付書 17.0%
	原則集金は無し		

〈給水停止業務〉

給水停止対象世帯数	1,091世帯
給水停止執行世帯数	294世帯
給水停止方法	止水栓を止め、キャップをする 新規11回、誓約不履行10回実施

(別記2)

「委託者負担物品等」

1. 執務室、更衣室
2. 机、椅子、ロッカー
3. コピー機、コピー用紙
4. 給水停止キャップ
5. 納入通知書等の郵送料
6. 営業用車両の駐車場(2台分)
7. 営業用原動機付自転車の駐輪場(2台分)
8. お客さまセンターの電話機器及び電話料金(5台分)
9. 事務所の光熱費
10. 施設の清掃
11. 施設の維持管理