

糸満市水道事業窓口等業務委託
仕様書

令和 8 年 2 月

糸満市

目 次

第1章 一般事項	ページ
1 目的	1
2 委託業務の名称	1
3 委託業務の期間	1
4 委託業務の範囲	1
5 委託業務の執務場所	1
6 委託業務の履行区域	1
7 業務日及び業務時間	1
8 委託料の支払い	2
9 関係法令等の遵守	2
10 留意事項	2
11 業務報告書の提出	2
12 委託業務の検査	3
13 再委託の禁止	3
14 業務従事者	3
15 業務責任者	3
16 委託業務監督者	3
17 業務従事者の労務管理	3
18 現金の取扱い	3
19 身分証明書	4
20 守秘義務と目的外利用の禁止	4
21 文書等の所有権	4
22 契約の解除	4
23 災害時等の対応	4
24 事故発生時の対応	4
25 損害賠償	4
26 経費の負担	5
27 事務引継	5
28 協議	5
第2章 委託業務の内容	
1 窓口・受付業務	6
2 開閉栓実施業務	6
3 検針業務	6
4 滞納整理業務	6
5 給水停止業務	6
6 検定満期メーター取替業務	6
7 納入通知書等の作成及び発送業務	7
8 電算業務	7
9 その他関連する付帯業務	7
(別紙1) 経費区分一覧表	8
(別紙2) 業務実績及び想定表	10

糸満市水道事業窓口等業務委託仕様書

第1章 一般事項

1 目的

本仕様書は、糸満市水道事業（以下「発注者」という。）が行う窓口・受付業務、開閉栓実施業務、検針業務等を委託業務受注者（以下「受注者」という。）に包括して委託するうえで、業務履行に必要な事項を定めるものである。

本仕様書は、発注者が行う標準的な業務内容を基本として作成したものであり、受託候補事業者決定後に締結する契約書に添付する仕様書は、発注者及び受注者が協議のうえ作成することができるものとする。

受注者は、契約書及び契約書に添付する仕様書に基づき、適正に業務を履行しなければならない。

2 委託業務の名称

委託業務の名称は、糸満市水道事業窓口等業務委託（以下「委託業務」という。）とする。

3 委託業務の期間

委託業務の期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとし、業務内容は第2章で定める。

- (1) 窓口・受付業務
- (2) 開閉栓実施業務
- (3) 検針業務
- (4) 滞納整理業務
- (5) 給水停止業務
- (6) 検定満期メーター取替業務
- (7) 納入通知書等の作成及び発送業務
- (8) 電算業務
- (9) その他関連する付帯業務

5 委託業務の執務場所

委託業務の執務場所は、糸満市水道部庁舎（糸満市潮崎町1丁目1番地）とする。

6 委託業務の履行区域

委託業務の履行区域は、糸満市水道事業給水区域（市全域）とする。

7 業務日及び業務時間

委託業務の業務日及び業務時間は、糸満市水道部企業職員就業規程に基づき、週休日及び休日を除く日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、次に掲げる月及び年末年始の連休期間については業務日とし、前述の業務時間において主として開栓実施業務を行う。

- (1) 令和8年度 5月：5月2日、5月3日、5月4日、5月5日、5月6日
 9月：9月19日、9月20日、9月21日、9月22日、9月23日

年末年始：12月29日、12月30日、12月31日、1月1日、1月2日、1月3日
(2) 令和9年度 5月：5月1日、5月2日、5月3日、5月4日、5月5日

年末年始：12月29日、12月30日、12月31日、1月1日、1月2日、1月3日
(3) 令和10年度 5月：5月3日、5月4日、5月5日、5月6日、5月7日

年末年始：12月29日、12月30日、12月31日、1月1日、1月2日、1月3日
なお、業務日以外の日及び業務時間外にあっても、必要に応じて対応できる体制を整えておくものとする。

8 委託料の支払い

- (1) 委託料は月払いとする。
- (2) 年間委託料総額のうち、次に掲げる業務の委託料は実施件数に応じて支払う。(単価契約)
 - ①仕様書第2章_2 開閉栓実施業務_(5) 土日祝祭日及び平日時間外の開栓業務
 - ②仕様書第2章_3 検針業務_(1) ハンディターミナルによる検針業務
 - ③仕様書第2章_6 検定満期メーター取替業務_(1) 検定満期メーター取替業務
- (3) 受注者は、委託業務を履行した月の委託料を翌月10日までに発注者に請求する。
- (4) 発注者は、契約履行状況を確認し、請求が適正であると判断した場合は、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

9 関係法令等の遵守

受注者は、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 糸満市水道事業給水条例(平成10年4月1日条例第5号)
- (2) 糸満市水道事業給水条例施行規程(昭和48年3月31日水道管理規程第1号)
- (3) 糸満市水道事業量水器検針業務委託規程(昭和58年5月1日水道管理規程第2号)
- (4) 糸満市水道部会計規程(昭和52年4月1日水道管理規程第8号)
- (5) 個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)
- (6) 労働安全衛生法(昭和47年6月8日法律第57号)
- (7) 労働基準法(昭和22年4月7日法律第49号)
- (8) 最低賃金法(昭和34年4月15日法律第137号)
- (9) その他関係法令
- (10) 発注者が必要に応じて指示する事項

10 留意事項

- (1) 受注者は、水道事業の公共性に鑑み、常に水道使用者及び所有者等(以下「使用者等」という。)の便益に寄与するよう努め、使用者等に対して親切丁寧に対応しなければならない。
また、問い合わせやクレームについては、誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正に処理すること。
- (2) 受注者は、委託業務の業務時間中は本業務に専念しなければならない。昼食時間帯の窓口業務時間中についても同様である。
- (3) 受注者は、委託業務の実施にあたり、料金以外の金品その他のものを収受してはならない。

11 業務報告書の提出

受注者は、各業務の実施結果を整理した月報を作成し、翌月5日までに発注者へ提出するものとする。ただし、臨時的な報告書については、発注者が指定する期日までに提出するものとする。

12 委託業務の検査

発注者は、委託業務の執行状況を確認するため、随時必要な書類の提出を受注者に求めることができる。受注者はその請求があったときは速やかに提出しなければならない。

13 再委託の禁止

- (1) 受注者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、委託業務の一部を第三者に委託しようとする際は、あらかじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。

14 業務従事者

- (1) 受注者は、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）について、業務従事者届及び業務従事者の人員配置や雇用形態の計画表を作成し、甲に提出しなければならない。変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 受注者は、常に委託業務の履行に必要な業務従事者を確保し、いかなる場合も業務に支障をきたすことのないように努めなければならない。

15 業務責任者

- (1) 受注者は、業務従事者の中から、業務の管理及び統括を行う業務責任者、及び業務責任者が不在のときに代理を務める業務副責任者を配置し、その氏名等を発注者に通知しなければならない。変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 業務責任者及び業務副責任者は、委託業務の管理運営に必要な知識、技能及び経験を有し、業務従事者に適切な指示・指導を行える者でなければならない。

16 委託業務監督者

- (1) 発注者は、委託業務が適正に履行されるよう委託業務監督者及び委託業務監督員を置くものとする。
- (2) 委託業務監督者は、糸満市水道部総務課長とする。
- (3) 委託業務監督員は、糸満市水道部総務課水道業務係長とし、監督者を補佐する。

17 業務従事者の労務管理

受注者は、業務従事者の労務・衛生管理その他の労務関係について十分に注意を払わなければならない。また、業務従事者の法定福利費に係る費用は、受注者の負担とする。

18 現金の取扱い

- (1) 受注者は、委託業務に係る現金取扱いのため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、発注者に通知しなければならない。変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 受注者は、使用者等から収納した現金を出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管しなければならない。
- (3) 受注者は、現金取扱いについては慎重に行い、つり銭等のやりとりでトラブルが発生しないように努めなければならない。トラブルが発生したときは受注者が責任をもってその処置に当たるものとする。
- (4) 受注者は、事故が発生した場合は速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従い対応するものとする。

19 身分証明書

発注者は、受注者に対し業務従事者であることを証明する身分証明書を交付し、業務従事者は、業務を行うときはこれを着用しなければならない。

20 守秘義務と目的外利用の禁止

- (1) 受注者は、委託業務の実施にあたり知り得た発注者の業務内容及び使用者等の個人情報について、委託事務従事中はもとより異動及び退職後も守秘義務を負うことを自覚し、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、委託業務の実施にあたり取り扱う情報や情報を記録した媒体及び機器は、業務に限り閲覧、利用できるがそれ以外は禁止とする。

21 文書等の所有権

委託業務に係る一切の文書、帳簿、書類、及び電算機に係る電子媒体等の所有権は、発注者に帰属する。

22 契約の解除

- (1) 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は契約締結後の事情の変更に
より委託業務を実施する必要がなくなったときは、契約を解除することができる。
 - ① 契約に違反したとき。
 - ② 委託業務処理について不正行為があったとき。
 - ③ 発注者の信用を失墜する行為があったとき。
 - ④ その他、発注者が受注者として適当でないと認めたとき。
- (2) 前項の規定により契約を解除した場合において、受注者に損害を生ずることがあっても発注者はその責めを負わないものとする。

23 災害時等の対応

- (1) 受注者は、災害及び事故（以下「災害時等」という。）に備え、発注者との緊急連絡体制を整備するものとする。
- (2) 受注者は、災害時等には、発注者と連携し必要な対応を行うものとする。

24 事故等発生時の対応

受注者は、業務履行中に次に掲げる事故等が発生したときは直ちに適切な処置を行い、その状況を発注者に報告するとともに、速やかに事故等報告書を提出しなければならない。

- (1) 収納現金又は領収書の紛失
- (2) 使用者等の所有物等の毀損
- (3) 交通事故又は事件等
- (4) 貸与品の紛失、毀損
- (5) その他、発注者に報告する必要があると認められるもの

25 損害賠償

- (1) 受注者は、委託業務を実施するにあたり、発注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。
- (2) 受注者は、委託業務を実施するにあたり、第三者に損害を与えたときは、その損害を第三者に賠償するとともに、自己の責任においてこれを解決しなければならない。

26 経費の負担

- (1) 委託業務に係る経費の負担は、(別紙 1) 経費区分一覧表に定めるところによる。
- (2) 前項に定めるもののほか、発注者が委託業務の範囲に係る必要と認める経費については発注者の負担とすることができる。
- (3) 受注者は、発注者からの貸与品については故障のないよう慎重に取り扱い、善良な管理に努めなければならない。

27 事務引継

- (1) 受注者は、委託業務の契約期間が終了したとき、又は契約が解除されたときは、委託業務に係る全ての事務を発注者又は発注者が指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 受注者は、発注者の水道事業が円滑に遂行されるよう、誠意をもって発注者の指示により業務を引き継がなければならない。
- (3) 発注者は、委託業務の契約期間が終了、又は契約が解除された後 90 日間は、必要に応じ、受注者に対して資料及びデータの提出を求めることができる。
- (4) 前 3 項に定める事務引継に要する費用は、受注者の負担とする。

28 協議

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に疑義が生じたときは、発注者と受注者が協議のうえ定める。なお、特別な理由又は緊急を要するときは、発注者の指示するところによる。

第2章 委託業務の内容

1 窓口・受付業務

- (1) 給水開栓・閉栓の受付
- (2) 名義変更及びその他変更手続きの受付
- (3) 水道料金等の収納事務
- (4) 還付金に関する事務
- (5) 納入通知書の再発行
- (6) 納入済証明書等の交付
- (7) 水道使用者からの問合せ等への対応
- (8) その他窓口・受付業務に関連する業務

2 開閉栓実施業務

- (1) 届出に基づく開栓及び閉栓作業
- (2) 無届使用者の調査
- (3) 無届転居者の調査及び未納料金請求
- (4) 5月及び年末年始等の連休期間の開栓業務
- (5) 土日祝祭日及び平日時間外の開栓業務（単価契約）
- (6) その他開閉栓実施業務に関連する業務

3 検針業務

- (1) ハンディターミナルによる検針業務（単価契約）
- (2) 検針終了後のデータ取り込み及び再検針
- (3) 疑問表の作成及び異常水量等調査
- (4) 検針員の指導及び監督
- (5) 検針に係る苦情等への対応
- (6) オートロックマンション等の鍵の管理
- (7) その他検針業務に関連する業務

4 滞納整理業務

- (1) 未納料金の徴収
- (2) 督促状・催告書発送事務
- (3) 返戻納入通知書の調査及び再請求
- (4) 分納納付相談
- (5) その他滞納整理業務に関連する業務

5 給水停止業務

- (1) 給水停止通知書等の作成及び通知
- (2) 給水停止の執行
- (3) 給水停止の解除
- (4) その他給水停止業務に関連する業務

6 検定満期メーター取替業務

- (1) 検定満期メーター取替業務（単価契約）
- (2) 取替済メーターのデータ管理業務

- (3) 検定満期前メーター破損等の交換業務
- (4) その他検定満期メーター取替業務に関連する業務

7 納入通知書等の作成及び発送業務

- (1) 納入通知書（自主納付書）の作成及び発送
- (2) 督促状の作成及び発送
- (3) 給水停止通知書の作成及び発送
- (4) その他納入通知書等の作成及び発送業務に関連する業務

8 電算業務

- (1) 水道料金システムでの水道使用者マスタ作成処理
- (2) 口座振替届出書のシステム入力
- (3) 金融機関窓口収納消し込み
- (4) 口座振替データ伝送及び収納消し込み
- (5) コンビニ収納消し込み
- (6) 各種データ入力処理
- (7) その他電算業務に関連する業務

9 その他関連する付帯業務

- (1) 上下水道の収入伝票作成
- (2) その他委託業務に関連する業務で、本仕様書に定めのない事項については、協議を行い対応すること。

(別紙 1) 経費区分一覧表

発注者が貸与する施設

区分	内容
庁舎	委託業務を履行する庁舎
業務用車両駐車場	業務用車両の駐車場
個人用二輪車駐輪場	個人用二輪車の駐輪場（有料）

発注者が負担する経費

区分	内容
庁舎の維持管理費	・ 委託業務を履行する庁舎の修繕等の維持管理費
光熱水費	・ 電気料金 ・ 水道料金、下水道料金
業務用備品等	・ 固定電話 ・ ファクシミリ ・ コピー機 ・ シュレッダー ・ デジタルカメラ ・ 事務用机、椅子 ・ キャビネット ・ 閉栓キャップ等
電算関連機器	・ 業務用パソコン ・ 料金調定システム ・ プリンター ・ 納付書圧着機 ・ OCR機器 ・ 検針用ハンディターミナル
電算関連機器保守費	・ 料金調定システム保守費 ・ 納付書印刷用プリンター保守費 ・ 検針用ハンディターミナル保守費
無線関連機器	・ 基地局無線機 ・ 移動局無線機 ・ 無線関連機器保守費
通信費	・ 固定電話の通信費 ・ ファクシミリの通信費 ・ インターネットの通信費 ・ 納入通知書等郵送料
印刷製本費	・ 納入通知書等 ・ 開栓届等用紙 ・ 水道使用量お知らせ票 ・ 封筒
手数料	・ 金融機関収納手数料 ・ コンビニ収納代行手数料 ・ 無線電波利用料

消耗品費	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー用紙 ・プリンタートナー、ドラムユニット ・その他消耗品
------	--

受注者が負担する経費

区分	内容
業務用車両	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用車両の調達に係る費用 ・業務用車両の車検及び修繕費 ・業務用車両の保険料 ・業務用車両の燃料費
委託業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・人件費 ・賠償責任保険料 ・被服費（作業着等）
検針業務委託料	<ul style="list-style-type: none"> ・検針員委託料
検定満期メーター取替委託料	<ul style="list-style-type: none"> ・メーター通常取替委託料 ・メーター及び周辺腐食配管取替委託料

(別紙 2) 業務実績及び想定表

業務実績表

業務名	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
開栓業務	3, 632 件	3, 452 件	3, 375 件	3, 373 件
閉栓業務	3, 838 件	3, 718 件	3, 575 件	3, 671 件
給水停止業務（停止予定通知投函含む）	1, 951 件	1, 924 件	1, 741 件	1, 800 件
名義変更受付業務	388 件	421 件	374 件	375 件
異常水量調査業務	576 件	705 件	970 件	629 件
土日祝日及び平日時間外開栓業務（単価契約）	33 件	38 件	40 件	33 件
自主納付書発送業務	101, 518 件	105, 067 件	107, 773 件	109, 558 件
督促状発送業務	28, 548 件	29, 116 件	30, 312 件	30, 535 件
給水停止通知発送業務	14, 148 件	14, 510 件	15, 052 件	15, 027 件
メーター通常取替業務（単価契約）	4, 089 件	5, 223 件	4, 114 件	2, 502 件
メーター及び周辺腐食配管取替業務（単価契約）	72 件	150 件	100 件	20 件
検針員による検針業務（単価契約）	330, 203 件	335, 755 件	339, 179 件	340, 864 件

業務想定表（最大） ※単価契約のみ

業務名	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
土日祝日及び平日時間外開栓業務（単価契約）	109 件	113 件	113 件
メーター通常取替業務（単価契約）	3, 015 件	3, 993 件	3, 564 件
メーター及び周辺腐食配管取替業務（単価契約）	200 件	200 件	200 件
検針員による検針業務（単価契約）	349, 752 件	355, 248 件	360, 744 件