

帯広市上下水道検針業務委託 要求水準書

令和5年8月
帯広市

帯広市上下水道検針業務 要求水準書

本要求水準書は、帯広市（以下「市」という。）の委託する上下水道検針業務委託（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。

本業務を受託した者（以下「受託者」という。）及び別途選定をする「上下水道料金収納業務及び給排水業務」の受託者と組成する共同企業体（以下「委託業務の受託者」という。）は、別に定める委託契約書及び本要求水準書等に基づき、お客さま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。

要求水準書には、市が要求する最低水準を示しており、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

第1章 一般事項

（本業務の履行区域）

第1条 帯広市内（帯広市公営企業の設置等に関する条例第4条に規定する区域）

（本業務の範囲）

第2条 本業務の範囲は、次のとおりとする。

- （1） 使用水量の定期検針業務
- （2） 使用者の転居、名義変更等異動の確認業務
- （3） 異常水量等の確認業務
- （4） メーター器破損等の確認業務
- （5） その他附帯する業務

（本業務の履行期間）

第3条 本業務の履行期間は、令和6年（2024年）4月1日から令和11年（2029年）3月31日までとする。

（本業務の履行準備期間）

第4条 本業務を円滑に履行するための引継ぎ等に要する履行準備期間は、契約締結日から令和6年（2024年）3月31日までとする。

（本業務の履行に係る執務場所等）

第5条 本業務の履行に係る執務室、業務用車両置き場などの執務場所等ならびにその名称及び位置は、次に定めるとおりとする。また、執務場所等は市が無償で貸与するものとする。

- (1) 執務場所等 帯広市水道庁舎内1階
名 称 帯広市上下水道お客様センター
位 置 帯広市西5条南7丁目1
- 2 委託業務の受託者は、貸与された執務場所等を常に整理整頓し、適切に管理するとともに、庁舎の共用スペースについても適切に使用し、建物に異常等を発見した場合は速やかに報告しなければならない。
- 3 貸与された執務場所等に関わるセキュリティ等については、市と受託者の間で協議し、必要に応じて定めるものとする。
- 4 委託業務の受託者は、貸与された執務場所等を故意また過失により破損させ、市に損害を与えた場合は、これを弁償しなければならない。
- 5 上下水道検針業務に従事する者は営業所等において業務を行うことを認めるものとする。

(本業務の履行日及び履行時間)

第6条 本業務の履行日及び履行時間は次の各号のとおりとする。

(1) 上下水道検針業務

隔月検針（奇数月・偶数月の各上期・下期）

上期検針は当該月の1日（1月は4日）から日曜日を除く9日間

下期検針は当該月の16日から日曜日を除く9日間

検針開始時刻は午前7時からとし、検針後データ及び次検針データの引継ぎは午後4時までとする。

(2) 農村上下水道検針業務

農村上下水道の検針は奇数月の16日から起算し日曜日を除く10日目

検針開始時刻は午前7時からとし、検針後データの引継ぎは午後4時までとする。

(法令等の遵守)

第7条 委託業務の受託者は、本業務の履行にあたっては、関係法令、帯広市水道事業給水条例並びに帯広市下水道条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

(業務監督者)

第8条 市は、本業務の履行管理を行うため、業務監督者を配置する。

- 2 業務監督者は、上下水道部経営室料金課長をもって充てる。ただし、必要に応じて他の職員を指名し、その職務に充てることができる。
- 3 業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有するものとする。

- (1) 本業務を適正に履行させるための委託業務の受託者に対する指示、要求
 - (2) 本業務の履行に関する委託業務の受託者との協議の要請
 - (3) 本業務の契約締結後における軽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
- 4 前項の規定による業務監督者の指示及び要求、回答は、書面により行うことを基本とする。ただし軽微なものについては除く。

(業務責任者等)

- 第9条 受託者は、次の各号に掲げるとおり、本業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）の中から、本業務の業務責任者及び業務責任者を補佐する副業務責任者（以下「業務責任者等」という。）を選任しなければならない。
- (1) 業務責任者 1人
 - (2) 副業務責任者 1人
- 2 前項第1号の業務責任者は、別途選定する「上下水道料金収納業務及び給排水業務委託」の業務責任者が兼務することとする。
- 3 第1項第2号の副業務責任者は、別途選定する「上下水道料金収納業務及び給排水業務委託」の副業務責任者が兼務することができる。
- 4 業務責任者等は、上下水道検針業務の実務経験を通算して3年以上有する者を選任しなければならない。
- 5 受託者は、業務責任者等を選任したときは、速やかに別記第1号様式（業務責任者等届出書）を市へ提出しなければならない。また、業務責任者等に変更があったときも同様とする。
- 6 業務責任者等は、本業務及び「上下水道料金収納業務及び給排水業務」を適切かつ確実に履行するため、十分な知識と能力、判断力を備えるとともに、本業務及び「上下水道料金収納業務及び給排水業務」の業務従事者に対する適切な指示、指導を行える者でなければならない。
- 7 業務責任者又は「上下水道料金収納業務及び給排水業務委託」の副業務責任者のどちらか一方は必ず「上下水道料金収納業務及び給排水業務」仕様書の第6条で定めた履行日及び履行時間において、本業務の履行に係る執務場所に常駐しなければならない。ただし、両者不在の際に、代理となる者を指名したときはこの限りではない。

(業務従事者)

- 第10条 受託者は、受託者の責任において業務従事者を確保し、本業務を円滑に履行するために必要な人員を配置しなければならない。なお、受託者は、可能な限り帯広市在住者を優先して雇用するよう配慮するものとする。

- 2 受託前一年間に帯広市内において本業務に従事していた者が、令和6年4月1日以降も引き続き本業務に従事することを希望する場合、受託者は可能な限り雇用に配慮するよう努めるものとする。
- 3 受託者は、業務従事者を定めたときは、速やかに別記第2号様式（業務従事者届出書）を市へ提出しなければならない。また、業務従事者に変更等があったときも同様とする。
- 4 市は、前項に掲げる業務従事者届出書の提出を受けたときは、市が証明する業務従事者証を交付するものとする。なお、受託者は、業務従事者が本業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を市へ返却しなければならない。
- 5 市は、業務従事者が本業務の履行上著しく不適格であると認められるときは、受託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交替を求めることができるものとする。

（届出等に使用する印鑑）

第11条 受託者は、本業務の履行に関し、市への届出等に使用する印鑑について、別記第3号様式（業務使用印鑑届出書）により、あらかじめ市へ提出しなければならない。

（業務従事者の遵守事項）

- 第12条 業務従事者は、本業務を履行するにあたり、お客さまに対して親切丁寧な対応を行い、態度及び言動に十分注意するとともに、その信頼を得よう努めなければならない。
- 2 業務従事者は、本業務の履行中は身だしなみに注意しなければならない。
 - 3 業務従事者は、本業務の履行中は市が証明し交付する業務従事者証を常に携行し、お客さまから業務従事者証の提示を求められたときは、直ちに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
 - 4 業務従事者は、現地訪問時において、お客さまの土地または建物等に立ち入るときは、必要に応じ事前に連絡し、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
 - 5 業務従事者は、お客さまの所有物件をき損しないよう細心の注意を払わなければならない。
 - 6 業務従事者は、本業務の履行に関し、いかなる理由があっても、お客さまから金品その他のものを収受してはならない。
 - 7 業務従事者は、本業務を履行中は、他の営業行為をしてはならない。

（業務従事者研修の実施）

第13条 委託業務の受託者は、本業務の履行に必要な実践的な知識や技能の習得、接遇等の研修を適宜実施し、業務従事者の業務能力の維持、向上に努めなければならない。

(業務調整会議の開催)

第14条 市は必要と認めたとき、または委託業務の受託者の求めに応じ、本業務の履行に関する進捗状況の確認、業務連絡、問題点及びその解決策等を協議するため、業務調整会議を開催するものとする。

(秘密の保持)

第15条 委託業務の受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密について、本業務の履行の目的以外に利用し、または第三者に漏らしてはならない。また、本業務の契約期間が満了または契約が解除された後においても同様とする。

(個人情報の保護)

第16条 委託業務の受託者は、本業務の履行に際し、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令等を遵守しなければならない。なお、本業務の履行に関する個人情報の保護及びその取扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 委託業務の受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 委託業務の受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 委託業務の受託者は、本業務の履行に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用してはならない。なお、本業務の契約期間が満了または契約が解除された後においても同様とする。
- (4) 委託業務の受託者は、本業務の履行に関する個人情報の処理を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、市の承諾を得たときは、この限りではない。
- (5) 委託業務の受託者は、個人情報を本業務の履行の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。ただし、市の承諾を得たときは、この限りではない。
- (6) 委託業務の受託者は、本業務を履行するために用いた個人情報を複写し、または複製してはならない。ただし、市の承諾を得たときは、この限りではない。
- (7) 委託業務の受託者は、本業務の契約期間が満了または契約が解除された場合は、本業務を履行するために用いた個人情報を直ちに市に返還し、または市の指示により消去等しなければならない。
- (8) 委託業務の受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、直ちに市に報告し、市の指示を受けなければならない。
- (9) 委託業務の受託者は、市が個人情報の管理状況等を確認するために行う立入検査に応じなければならない。

- (10) 委託業務の受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の規格又はプライバシーマークと同水準を確保できるよう、資格を取得している構成員が、取得していない構成員へ指導、監督をしなければならない。

（文書等の取扱い）

第17条 委託業務の受託者は、本業務の履行に関し市から提供を受けた、または委託業務の受託者が作成した文書、帳票、電磁的記録（以下「文書等」という。）を紛失及びき損等することがないように細心の注意を払い整理、保管するとともに、市の指示に基づき保存及び廃棄するなど適正に管理しなければならない。

（事故発生時の処置）

第18条 受託者は、本業務の履行に際し、次の各号に掲げる事故が発生した場合には、直ちにその状況を市に報告するとともに、市と協議のうえ、適切な処置を講じるものとする。ただし、緊急に処置を講ずる必要があるときは、受託者の責任において行うものとする。

- (1) 検針データ帳簿等その他関係書類を損傷又は亡失したとき
 - (2) 業務従事者証の紛失
 - (3) 市から貸与を受けた機器及び物品の紛失、き損等
 - (4) 受託者の帰責によるお客さま所有物件等のき損
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、市に報告する必要があると受託者が認めるもの
- 2 受託者は、事故の原因、処置の方法及び今後の改善策等を記載した事故報告書を作成し、速やかに市へ提出しなければならない。

（費用負担区分）

第19条 本業務の履行に係る市及び受託者の費用負担区分は、別表1「費用の負担区分表」に掲げるとおりとする。ただし、本業務を履行するにあたり、当初予定していなかった費用の負担については、市と受託者が別に協議し定めるものとする。

- 2 市は、別表2「貸与品一覧表」に掲げる物品等を受託者に貸与できるものとし、受託者は、物品等が貸与されたときは、善良なる管理者の注意をもってこれを管理しなければならない。
- 3 受託者は、貸与品を故意また過失により破損又は紛失させ、市に損害を与えた場合は、これを弁償しなければならない。

（業務手順書の作成）

第20条 委託業務の受託者は、市が所有する業務引継書等を参考にして、本業務を履行するために必要な業務手順書を指定された期日までに作成し、市へ提出しなければならない。

- 2 委託業務の受託者は、必要に応じて業務手順書の内容を変更するときは、あらかじめ市と協議し承諾を得たうえで、変更箇所を示した内容の資料を作成し、業務手順書の差し替えを行わなければならない。
- 3 前2項で委託業務の受託者が作成した業務手順書は、市及び委託業務の受託者で共有して使用することとする。

(本業務の履行状況に係る提出物)

第21条 委託業務の受託者は、本業務の履行に係る日報、月報及び年報（以下「日報等」という。）を作成し、市へ提出しなければならない。

(モニタリングの実施)

- 第22条 市は、前条により提出を受けた日報等に基づき、本業務が仕様書に沿って適切に履行されているか継続的に確認・評価するため、モニタリングを実施することとする。ただし、市が必要と認めるときは、本業務の履行状況を臨時に検査することができるものとし、委託業務の受託者に対し必要な報告を求めることができるものとする。
- 2 市は、別途定める「モニタリングの実施に関する取扱い」に基づいてモニタリングを実施する。
 - 3 市は、前項で行ったモニタリングにより、仕様書の要件を満たさず業務不履行と判断した場合、改善勧告を行うものとする。その場合、委託業務の受託者は、改善措置の内容と改善までの期限を定めた改善計画書を市に対して提出し、その承認を得るものとする。
 - 4 委託業務の受託者は、不適切事務防止のため、自らモニタリングを実施し、その結果を市に報告するものとする。

第2章 本業務の業務内容

(本業務の業務内容)

第23条 本業務の業務内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用水量の定期検針業務
 - ア 水道メーター検針及び検針票の交付
 - イ 検針票の郵送
- (2) 使用者の転居、名義変更等異動の確認業務
 - ア 水道、下水道の使用開始、中止、名義変更等の受付
- (3) 異常水量等の確認業務
 - ア 異常時の聞き込み
- (4) メーター器破損等の確認業務
 - ア 水道メーター故障の発見

- (5) その他附帯する業務
 - ア 検針等に係る苦情等処理
 - イ 市の指示する内容の印刷物による広報の配布（制度改正時等、年1回程度）
※受託期間内での消費税改正に伴う周知パンフの配布を含む
 - ウ 各業務で使用した書類の整理及び管理
 - エ 記載された他、関連する附帯業務で、市が必要に応じ指示する業務
 - オ その他附帯する業務に関する協議

第3章 委託料の請求等

(委託料の請求等)

第24条 本業務に係る委託料の請求及び支払いは、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 委託料の支払いは月払いとし、当該1か月の委託料は、消費税及び地方消費税相当額（以下「消費税額等」という。）を含まない年間委託料総額の12分の1の額（その額に100円未満の端数があるときは、当該年度の最終月において調整する。）に消費税額等を加算した額とする。
- (2) 委託業務の受託者は、当該1か月の本業務が完了したときは、市への委託料の支払いを請求しなければならない。
- (3) 市は、委託業務の受託者から適法な委託料の支払いの請求があったときは、請求があった日から30日以内に委託料を支払うものとする。

第4章 その他の事項

(他の受託事業者との連携等)

第25条 委託業務の受託者は、市が別に委託するシステム等の受託事業者と連携するとともに、これら受託事業者が定期または市の求めに応じ開催する会議等に参加するなど、互いに協力して本業務の円滑な履行に努めなければならない。

(損害賠償責任)

第26条 委託業務の受託者は、本業務の履行に関し、故意または過失により、市また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。

(再委託等の禁止)

第27条 委託業務の受託者は、本業務を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部について、あらかじめ書面により市の承諾を得た場合は、この限りではない。

(業務改善提案事項の取扱い)

第28条 委託業務の受託者は、本業務の契約締結後において、本業務の履行に係る業務内容の改善等を提案することができる。ただし、実施に際してはその提案内容及びその提案内容に係る費用の負担について、市と協議し、承諾を得るものとする。

2 委託業務の受託者は、業務全般に係る改善の参考とするため、お客さまからの評価を定期的に収集し、市と共有しなければならない。

(災害等発生時の協力)

第29条 委託業務の受託者は、災害等が発生した場合の災害対応に協力するため、主に次に掲げる応急活動の応援に関する災害時応援協定を市と締結し、応援要請があった場合には協力しなければならない。

- (1) 電話対応業務
- (2) 広報車による広報活動
- (3) 応急給水活動

2 委託業務の受託者は、災害等が発生した場合において業務を継続するために業務継続計画を策定しなければならない。

(その他市政への協力)

第30条 委託業務の受託者は、本業務の履行に係る業務活動を通じて、市民から支援や保護を求められたとき、または現地訪問先等で異変等を発見したときは、関係機関へ通報するなど、市と連携し、市が実施する取組みに協力しなければならない。

(契約解除または契約期間満了に伴う措置)

第31条 委託業務の受託者は、本業務の契約が解除された場合においては、委託業務の受託者と協議を行って作成した別に定める委託契約書及び仕様書に定めるもののほか、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 市から貸与を受けた機器及び物品の速やかな市または市の指定する者（以下「市等」という。）への返却。
- (2) 市の指定する日までに、本業務の契約解除の日までの日報等を市等へ提出及び収納した水道料金等を市等へ引継ぐ。
- (3) 市の指示に従った文書等の速やかな市等への引渡し、または廃棄等。
- (4) 本業務の履行に関する一切を、誠意をもって市等へ引継ぐ。
- (5) 前各号に掲げる措置は、委託業務の受託者の責任において行うものとし、それに要する費用は、受託者の負担とする。

2 前項の第1号から第3号は、本業務の契約期間満了後に速やかに行うこと。また第4号は、本業務の契約期間満了前までに、相当な期間をもって行うこと。

- 3 前2項の規定については、市と委託業務の受託者との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と読み替えるものとする。

(協議事項)

第32条 本要求水準書に定めのない事項または本要求水準書の内容について疑義が生じた場合には、その都度、市と委託業務の受託者が協議し定めるものとする。

別表１ （第１９条関係）

「費用の負担区分表」

区 分	内 容	市	受託者
人件費	給料及び各種手当		○
	社会保険料等		○
	健康診断費用		○
通信費	携帯電話料金		○
備品費	ハンディターミナル本体	○	
	ＨＨＴバッテリー	○	
	ＨＨＴ用プリンター	○	
	ＨＨＴ用プリンターバッテリー	○	
	ＨＨＴ用バッテリー充電器	○	
	ＨＨＴプリンター用バッテリー充電器	○	
	キャリングケース	○	
	その他、受託者が業務上必要と認める備品		○
印刷製本費	水道使用開始申込書	○	
	検針用ハンディターミナルロール紙	○	
	市の指示する内容の印刷物（制度改正時）	○	
	その他、受託者が業務上必要と認める印刷物		○
消耗品費	業務上必要な帳票類印刷用コピー用紙		○
	業務上必要な色上質紙		○
	その他、受託者が必要とする事務用消耗品		○
営業車両維持費	車両購入費、車両賃借料及び借上料		○
	車検、定期点検整備費及び修繕費		○
	燃料費		○
	自動車損害賠償責任保険料及び任意保険料		○
	その他車両に係る付属品		○
	営業車両保管場所に係る費用		○
	本業務履行上必要となる営業車両駐車場代		○
保険料	金銭等の紛失、個人情報漏えい及びお客さま所有物件のき損等に係る損害賠償責任保険料		○
被服費	業務従事者の制服、名札等に係る費用		○

別表2 （第19条関係）

「貸与品一覧表」

貸与品	数量	備考
ハンディターミナル本体	20個	
HH Tバッテリー	40個	
HH T用プリンター	10個	
HH T用プリンターバッテリー	30個	
HH T用バッテリー充電器	10個	
HH T用プリンターバッテリー充電器	10個	
キャリングケース	20個	

※数量は受託者との協議により変更する場合があります。

別表 3（令和 4 年度実績）

1 基本情報

項 目	概 要	備 考
受付時間（平日）	8 時 45 分～17 時 30 分	給水停止時は 20 時まで
人口	人口 163,219 人	
給水人口	水道事業 159,919 人 簡易水道事業 3,034 人	
給水戸数	水道事業 81,610 戸 簡易水道事業 1,028 戸	
検針サイクル	2 ヶ月で市内全域を検針。 ➡市内を 4 地域に分割し、偶数上期、偶数下期、奇数上期、奇数下期で行う。 各検針日数は 9 日間。 農村地域は奇数下期の検針最終日の翌営業日に実施。	
窓口収納取扱 金融機関	北洋銀行 北海道銀行 北陸銀行 帯広信用金庫 釧路信用金庫 北見信用金庫 網走信用金庫 十勝信用組合 北海道労働金庫 帯広市川西農業協同組合 帯広大正農業協同組合 木野農業協同組合 道内各ゆうちょ銀行	
収納代行会社 収納方法	コンビニエンスストア等 セブンイレブン ローソン セイコーマート ファミリーマート デイリーヤマザキ ミニストップ ポプラ ハマナスクラブ ハセガワストア タイエー	収納代行会社 (株) 電算システム

	MMK設置店 スマートフォンアプリ P a y P a y 請求書払い L I N E P a y 請求書支払い a u P A Y (請求書支払い) P a y B 楽天銀行コンビニ支払サービス 銀行P a y (ゆうちょP a y 等) J - C o i n P a y d 払い請求書払い F a m i P a y 請求書支払い	
口座振替取扱 金融機関	北洋銀行 北海道銀行 みずほ銀行 北陸銀行 帯広信用金庫 釧路信用金庫 北見信用金庫 網走信用金庫 十勝信用組合 北海道労働金庫 帯広市川西農業協同組合 帯広大正農業協同組合 木野農業協同組合 ゆうちょ銀行	

2 検針業務

項 目	概 要	備 考
検針件数	年間検針件数	582,161 件／年
	内訳	
	偶数上期	165,125 件／年
	偶数下期	132,747 件／年
	奇数上期	134,872 件／年
	奇数下期	140,745 件／年
	農村地域	8,672 件／年

休止検針件数	市街地	72,378 件／年	
検針日数		222 日／年	

別記第 1 号様式（第 9 条関係）

年 月 日

業務責任者等（選任・解除）届出書

帯広市公営企業管理者
様

商号または名称
代表者 職 氏 名
印

帯広市上下水道料金収納業務等委託に係る業務責任者等を次の通り（選任・解除）したので、届け出ます。

業務責任者等の別	選任または解除の別	選任年月日 ま た は 解除年月日	氏 名

注 1 本届出書を提出する際は、業務責任者等の職歴が分かる資料を添付してください。

別記第 2 号様式（第 1 0 条関係）

年 月 日

業務従事者届出書

帯広市公営企業管理者

様

届出者

印

帯広市上下水道料金収納業務等委託の業務従事者について、次の通り届け出ます。

No.	氏 名	住 所	主な従事業務	有資格	新規 変更 廃止

- 注 1 本届出書を提出する際は、本業務の履行体制が分かる資料を添付してください。
- 2 業務従事者を新たに配置する場合は、新たに配置する業務従事者の顔写真（縦 3 c m、横 2． 4 c m） 1 枚を添付してください。
- 3 業務従事者の従事業務が変更となる場合は、変更前及び変更後の従事業務が分かるように「主な従事業務」欄に記載してください。
- 4 業務従事者を廃止する場合は、廃止する業務従事者の業務従事者証を返却してください。

別記第3様式（第11条関係）

年 月 日

業務使用印鑑（指定・変更）届出書

帯広市公営企業管理者
様

届出者 印

帯広市上下水道料金収納業務等委託の届出等に使用する印鑑を次の通り（指定・変更）したので、届け出ます。

届出印