

業務要求水準提示書

1. はじめに

要求する業務水準は、蕨市水道部料金業務委託契約仕様書及び給水業務委託契約仕様書（現契約仕様書）に基づいて実施している現在の業務水準を維持されるべき最低限の業務水準と位置づけ、本業務委託の目的の1つである「安定したサービスの継続的な提供」を実現するとともに、「より質の高いお客様サービスの提供」、「水道事業経営に対する効果的な貢献」、「蕨市水道部との連携・協力体制の強化」を実現することをもって、本委託業務に対する要求水準とするものである。

なお、本書は参加者が業務計画の作成及び企画技術提案を行うにあたり留意すべき基本的な考え方等を示したものであり、業務手法等に関する参加者の自由で独創的な企画技術提案を妨げるものではない。また、要求する水準を上回る提案や、より効率的で効果的な提案を妨げるものではない。

2. 業務名称

蕨市水道事業料金・給水業務委託

3. 委託業務の履行場所

蕨市水道事業管理者が指定した給水区域

4. 契約期間等

(1) 契約期間

令和9年4月1日から令和15年（2033年）3月31日まで

(2) 履行準備期間

契約候補者決定日から令和9年3月31日まで

(3) 業務履行期間

契約締結日から令和15年（20年）3月31日まで

5. 委託業務の範囲

(1) 給水契約に関する業務

(2) 水道メーターの検針及び調定に関する業務

(3) 水道料金等の収納に関する業務

(4) 電算処理等に関する業務

(5) 給水に関する業務

(6) 上記の業務に附帯する業務

6. 営業日、営業時間

(1) 営業日

営業日は土曜日、日曜日、休日（国民の祝日に関する法律に定める休日をいう。）及び年末年始（12月29日から1月3日をいう。）を除く日とする。

(2) 営業時間

午前8時30分から午後5時15分まで

7. 時間外での対応業務

- (1) 定例検針事務
- (2) 水道料金等の収納事務
- (3) 給水停止の執行及び解除作業
- (4) 使用中止に係る検針及び精算事務
- (5) その他緊急に行う必要がある業務

8. 業務の実施確認及び完了通知

- (1) 受託者は毎月、委託業務を実施したことの確認願を作成し、委託者に提出するものとする。
- (2) 委託者は、前項の確認願を受けた際、業務委託契約書に基づき委託業務が実施されているかを確認するものとする。
- (3) 受託者は、委託期間中の各年度において、委託業務が完了したことの通知書を作成し、委託者に提出するものとする。

9. 業務引継ぎ

- (1) 委託期間が満了したとき又は契約が解除された場合は、速やかに委託業務に係る一切の事務、電子データ及び必要帳票類を水道事業又は水道事業の指定する者に引き継ぐこと。なお、引き継ぎに係る経費は受託者の負担とする。
- (2) 水道事業に係る業務が継続して円滑に遂行されるよう、誠意をもって業務を引き継ぐこと。

10. 業務実績

別紙「業務実績一覧表」のとおり

※業務実績を踏まえ、今後の伸び率等を勘案のうえ業務予定件数を積算すること。

11. 本業務委託の目的

- (1) 安定したサービスの継続的な提供
- (2) より質の高いお客様サービスの提供
- (3) 水道事業経営に対する効果的な貢献
- (4) 蕨市水道事業との連携・協力体制の強化

12. 業務委託に要求する基本的事項

基本的 事項	ア. 安定的かつ確実に業務を実施すること。
	イ. お客様サービスの向上に寄与すること。
	ウ. 遅滞なく正確に検針を実施すること。

	エ. 漏れなく水道料金、下水道使用料（以下「水道料金等」という。）を算定し、請求すること。
	オ. 債権のライフサイクル（発生から消滅まで）を一元的に漏れなく管理し、確実に収入を確保すること。
	カ. 収納率を維持又は向上させること。
	キ. 慎重かつ適正に業務を執行し、業務事故等を未然に防止すること。
	ク. 業務上の問題が発生した場合は、速やかに報告し、対応について協議するとともに、自ら問題解決に向け積極的に対応すること。
	ケ. 自ら積極的に業務情報を収集、分析し、常に業務改善に努めること。
	コ. 業務の実施にあたっては、関係する法令等を遵守すること。
	サ. 法令等に定めのない場合であっても、社会通念上妥当と判断できる方法をもって実施し、常にお客様から信頼されるサービスの提供に努めること。
	シ. サービスに対するお客様満足度を定期的に調査するなど、自らが実施した業務に対する客観的な評価、検証作業を行い業務改善につなげるとともに、得られた調査結果を整理し、水道事業に提供すること。
	ス. 地域特性による業務課題に対し、効果的なサービスを研究、企画し、積極的に提供していくこと。
	セ. 個人情報、プライバシー保護を徹底し、漏洩事故防止のため万全な体制を整備すること。
	ソ. 蕨市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
	タ. 災害時における水道事業との連携、協力強化に向けた体制を整備すること。
	チ. 社会的な要請や行政的な課題に対しても業務の範囲内において積極的に取り組むこと。

1 3. 業務実施体制

（1）組織体制及び人員人材の配置

組織 及び 人員 人材の 配置	ア. すべての業務を確実に実施し、本業務委託の目的を達成できる組織体制を整備すること。
	イ. 業務が滞りなく執行できるように適切な人員数及び業務に精通した人材を配置すること。
	ウ. 業務全般に関し十分な知識と経験を有し、蕨市水道事業と連携して円滑に業務を遂行できる者を統括責任者として1名配置すること。
	エ. 統括責任者を補佐し、その代理となるものを1名以上配置すること。
	オ. 業務に関し十分な知識と経験を有する者を監督者として、それぞれ配置すること。
	カ. 給水装置工事主任技術者を1名以上配置するとともに、給水装置に関する技術的な業務にも対応できる組織体制を整備すること。
	キ. 債権のライフサイクルを一元的に管理するとともに、各業務横断的な管理を可能とする組織体制を整備すること。
本社 等による バック アップ 体制	ア. 業務執行に関し、適宜、適切な指導及び助言を行うこと。
	イ. 適切な業務執行を確保するため、定期監査を行う仕組みを構築すること。
	ウ. 業務事故リスクや経営上のリスクなど業務継続に影響を及ぼす事案の発生に対応できる体制を整備すること。
	エ. 本委託業務の目的を達成するために、必要と思われる情報の収集や先進的な取り組み事例等を調査研究し、業務執行にフィードバックできる仕組みを構築すること。
	オ. 本業務従事者に対し、業務に関する効果的な研修等を企画し、受講させるなど計画的な能力向上措置を

	講じること。
	カ. 常に業務改善意欲をもって業務執行できるような仕組み等を整備すること。
	キ. 業務事故等に対し、法的な助言や指導が迅速に行える体制を整備すること。

(2) 業務実施準備計画

実施 準備	ア. 業務開始に支障が出ないように計画的なスケジュールのもとに準備を進めること。
	イ. 業務履行開始までに人員の確保及び研修の実施、事務引継ぎを行うこと。
	ウ. 準備にあたっては水道事業と連絡、相談を密にし、進捗等を随時報告すること。
	エ. 準備期間に要した費用は受託者自らが負担すること。
人員の 確保	ア. 業務履行開始前までにすべての従事者を確保すること。
	イ. 従事者の採用等にあたっては、各種労働法制を遵守すること。
	ウ. 社員を除く業務従事者の確保については、現受託者が雇用している従事者の継続雇用や市内雇用確保の観点を勘案すること。
	エ. 新規採用や従事者の増員、欠員時の補充等の採用活動は、自らの責任と費用負担において行うこと。
業務従 事者に 対する 研修	業務履行開始までにすべての従事者に対し、必要と思われる研修をすべて実施し、確実に業務が執行できるようにすること。

(3) 個人情報保護体制

ア. 個人情報保護に関する法令を遵守し、適切に管理すること。
イ. 業務ごとに個人情報漏洩事故防止のための対策を講じること。
ウ. 情報漏洩事故発生時はただちにその事実を報告すること。
エ. 業務従事者に対する研修を定期的実施すること。
オ. 水道事業から監査請求を受けた場合は速やかに応じること。
カ. 情報漏洩に対する万全なセキュリティー対策を講じること。

(4) 危機管理体制

ア. 想定されるリスクごとに対応マニュアルを作成し、従事者に周知徹底すること。
イ. 業務事故防止のための対策を講じること。
ウ. 事故等発生時はただちにその事実を報告し、対応を協議すること。
エ. 必要な講習や訓練を定期的実施すること。
オ. 緊急時の連絡体制を確立し、提出すること。

1 4. 各業務執行に関する要求事項

(1) 給水契約に関する業務

業務 内容	ア. 新規給水栓の登録
	イ. 新規給水栓の使用開始受付
	ウ. 既設給水栓に係る使用開始、中止受付
	エ. 各種給水契約内容の変更受付

	オ. 職権による使用中止処理
	カ. その他、給水契約に関連する業務
要求 水準	ア. 水道部内の窓口において、各種受付業務を電話や窓口、その他合理的な手段により実施すること。
	イ. お客様の問合せなどに対して明確に対応でき、かつ業務全般に精通し、他の業務に対する影響等を含め多角的な視野で対応できる人材を多く配置すること。
	ウ. 親切かつ誠実な応接を心がけ、お客様から信頼、安心される窓口サービスの提供に努めること。
	エ. 受付した内容や対応記録は電算システム上に正確に記録し、他の従事者や水道部職員が容易に情報を共有できるようにすること。
	オ. すべての業務に係る基本業務であるため、単に必要事項のみを事務的に処理するのみでなく、必要に応じて現地調査を行うなど、他の業務に与える影響に十分配慮して業務を遂行すること。
	カ. 個人情報保護やプライバシー保護に対する十分な配慮をするとともに、徹底した管理・指導体制があること。
	キ. お客様からの問合せや意見、要望等を収集、整理のうえ分析し、業務改善に活用するとともに、得られた情報は定期又は随時に報告すること。
	ク. 各水栓の使用者のほか所有者や管理会社など、債権管理上において必要と思われる各種情報を可能な範囲において収集し、整理しておくこと。
	ケ. 給水契約状況に関して多様な視点からの統計が得られるように、有効かつ有用と思われる各種の業務情報を収集、整理すること。また、水道事業の求めに応じて随時、データで提出できるようにしておくこと。

(2) 水道メーターの検針及び調定に関する業務

業務 内容	ア. 定例検針
	イ. 随時精算検針
	ウ. 毎月検針
	エ. 検針結果に対する調定前精査
	オ. 異常水量等に対する調査及び再検針
	カ. 検針票、使用水量のお知らせ等の発行
	キ. 水道料金等の請求先、請求内容等の調査、決定
	ク. 納入通知書等の発行及び発送
	ケ. 使用水量等の推定
	コ. 賦課誤謬、軽減措置等に伴う水量及び金額の更正
	サ. その他、検針、調定に関する業務
要求 水準	ア. 正確かつ迅速に業務を遂行するとともに、誠実な対応を心掛け、お客様から信頼、安心される検針サービスの提供に努めること。
	イ. お客様宅内への立入が前提の業務であり、水道事業の顔となる業務であることを十分認識し、不信感や不安感を与えないよう、適切な接遇（あいさつ、身だしなみ、言葉使い、態度）をもって業務を執行すること。
	ウ. 遅滞なく正確に検針を実施するため業務経験者を多く配置すること。
	エ. お客様からの質問や要望に対し、明確かつ真摯に対応できる人材を確保するとともに、人材の育成も図つ

	ていくこと。
	オ. 水道事業が定める給水区域の区分及び隔月の定例日（１日から２５日）までに、確実かつ合理的な方法をもって遅滞なく検針を実施し、正確に料金を算定のうえ、漏れなく請求すること。
	カ. 料金の請求にあたっては、請求先、対象期間、水量、金額等を十分精査のうえ決定し、確実に請求すること。
	キ. 給水区域の区分に従い、それぞれ隔月の定例日を遵守のうえ検針を実施すること。
	ク. 検針対象メーター ・水道事業が設置したメーター（使用中中止中を含む） ・戸別検針及び特定共同住宅において戸別徴収を行うために設置したメーター（使用者自らが計量等を行う目的で設置した自己設置メーターを除く）
	ケ. 前回検針との増減差水量に基準値を設定し、検針時において誤検針や漏水見逃し等の早期発見、無届転出等に対する迅速な調査及び再検針を実施すること。
	コ. 調定前に検針結果を十分精査する仕組みを構築し、未検針や誤検針、検針エラーに対する速やかな調査及び再検針を実施すること。
	サ. メーターの計量のみならず、検針順路内における未検針建物等の有無、メーターの状態、漏水の有無、メーター廻りの配管状況等に注意を払い、異常等があれば調査のうえ、速やかに報告できるような体制であること。
	シ. 個人情報保護の徹底やプライバシーに十分配慮するとともに、それらに対する指導体制や漏洩防止等の仕組みがあること。
	ス. 業務事故等の予防に努めるとともに、予想される事故事案等をすべて想定し、水道事業に対する報告を含め、適切かつ迅速な対応が可能であること。
	セ. 蕨市内あての文書については、「蕨市行政連絡員」によるものとし、蕨市総務部庶務課との連絡調整を行うこと。

（３）水道料金等の収納に関する業務

業務 内容	ア. 窓口等における水道料金等の収納
	イ. 現金書留郵便、小切手等による収納
	ウ. コンビニエンスストアでの代行収納による収納
	エ. 出納・収納取扱金融機関における窓口及び口座振替による収納
	オ. 収納金の指定口座への振替に係る各種書類の作成及び提出
	カ. 口座振替の申請、解約、変更等の受付処理
	キ. 過誤納付、過収納、調定更正に伴う過収納金の還付、充当処理
	ク. 滞納整理、不納欠損処理等を含めた債権管理業務
	ケ. 給水停止に関する業務
	コ. その他、料金収納に関連する業務
要求 水準	ア. 公金たる水道料金等の取扱いであることを十分認識し、厳格な取扱いや管理をもって、お客様から信頼、安心される収納サービスの提供に努めること。
	イ. 業務執行にあたっては、蕨市水道事業会計規程等の法令を遵守し適切に処理すること。

ウ. 料金の徴収方法 ・水道事業が指定する出納・収納取扱金融機関の窓口 ・受託者が水道部内に設置する窓口 ・水道事業が収納事務を委託した収納代行業者と契約したコンビニエンスストア店舗及びフランチャイズ契約を締結した加盟店 ・出納・収納取扱金融機関での口座振替による納付 ・必要に応じて行う現地集金による納付 上記のほか、より確実性、合理性が高く便利な納付方法によるものとする。
エ. 料金の徴収は、定例日に属する月分及びその前月分（２か月分）として、水道事業が定める給水地区の区分ごとに定められている徴収区分に従い、隔月に徴収すること。
オ. 料金の納入期日は、水道事業が定める徴収区分により毎期の末日の属する月の翌月７日（この日が民法第１４２条に規定する休日又は土曜日に当たるときは、これらの日の直後の休日又は土曜日でない日）までとする。 （※現状、１～１５日までに検針、２５日調定締め日、翌月１５日納期）
カ. お客様の利便性の向上のため、常に最新の収納チャネルや先進的かつ有効な取組み事例等を調査、研究し、積極的に水道事業に企画提案が行えること。
キ. 確実に収納し、収納率を維持若しくは向上させること。
ク. 期限内納付、口座振替の勧奨など収納率向上のための周知活動等を企画し、様々な媒体や方法をもって定期的に実施すること。
ケ. コンビニエンスストアでの代行収納に係る伝送データの取り込みや金融機関での口座振替に係る電子媒体等を用いた消し込み作業等に対応し、多様化する料金支払、決済チャネルにも柔軟に対応できる電算システムを用いて業務を執行すること。
コ. 未収金の区分管理をはじめとする債権状態に応じた債権管理を実施し、貸倒引当金の計上に必要な資料を速やかに作成できるようにすること。
サ. 効率的かつ効果的な滞納整理を実施し、確実に収入を確保すること。また、業務上のデータやノウハウを蓄積し、最適な回収手段の選択や延滞期間や債権状態に応じた効果的な回収ができるようにすること。
シ. 期限内に納付がないものについては、電話及び訪問等により早期回収に努めるとともに、適切に文書による督促、催告を行い、水道事業の承認により給水停止を行うなど、延滞を長期化させないよう必要な措置を講じること。
ス. 給水停止の執行は、確実にお支払いいただくための十分な交渉等を実施したうえで執行すること。また、解除にあたっては、収納確認後、速やかに解除できるような体制を整備すること。
セ. 生活困窮等に対する水道事業との連携と、必要に応じた弾力的な取扱を可能とする仕組みを整備すること。
ソ. 個人情報保護の徹底やプライバシーに十分配慮するとともに、それらに対する指導体制や仕組みがあること。
タ. 業務に関するお客様からのクレームやご意見に対しては、誠実かつ真摯に対応すること。
チ. 業務事故等の予防に努めるとともに、予想される事故事案等をすべて想定し、水道事業に対する報告を含め、適切かつ迅速な対応が可能であること。

(4) 電算処理等に関する業務

業務 内容	ア. 給水契約、検針、調定、収納（滞納整理を含む債権管理）、その他附帯する業務に関するすべての電算処理
	イ. 業務データの保存、検索
	ウ. 水道料金等の計算
	エ. 各種帳票の出力
	オ. 各種統計データの抽出
	カ. その他、電子計算処理に関連する業務
要求 水準	ア. 自社で開発又は調達した料金システムを使用し、運用すること。 委託業務に必要な帳票類及び封筒類については受託者が準備し、適切に在庫管理を行うこと。なお印刷製本に係る経費は受託者が負担するものとする。
	イ. 業務データは定期的に保存し、水道事業が必要とする各種データを定例的（日次、月次、年次）又は随時に、電子媒体及び紙媒体で出力するものとし、各種業務統計の収集、整理を必要に応じ行うこと。
	ウ. 業務履行の際に提供するデータや業務で蓄積したデータは外部に漏洩しない方法で、厳格かつ適切に保存・管理するとともに、水道事業の求めに応じて迅速に抽出し出力すること。
	エ. 料金システムの運用については、システム開発業者やシステム保守契約を締結している業者と綿密な協力体制により実施すること。

(5) 給水に関する業務

業務 内容	ア. 給水装置工事に係る申請の受付及び補助業務
	イ. 直結給水システム事前協議の受付及び補助業務
	ウ. 特定共同住宅に係る申請の受付及び補助業務
	エ. 指定給水装置工事事業者の指定等に関する申請の受付及び補助業務
	オ. 水道メーターに関する業務
	カ. 検定満期に伴う水道メーター交換のデータ処理及び伝票作成業務
	キ. 給水装置取出し立会い補助業務
	ク. 給水装置工事竣工検査の補助業務
	ケ. 水道管路管理システムの簡易補正入力補助業務
	コ. 設計審査手数料、工事検査手数料、指定給水装置工事事業者登録手数料、窓口で発行するコピー代金の徴収、水道利用分担金の納入通知書の発行
	サ. 漏水修繕伝票の受付及び補助業務
	シ. 埋設物調査及び給水装置に係る相談等の窓口受付
要求 水準	ア. ・給水装置工事申込書兼設計審査申請書及び添付書類の内容確認及び指導 ・給水装置工事竣工検査願及び添付書類の内容確認及び指導 ・発注者への給水装置工事申込書兼設計審査申請書及び給水装置工事竣工検査願の決裁依頼 ・鉛製給水管取替工事助成金交付申請書及び添付書類の内容確認 ・国道・県道・市道・占用申請受付 ・給水台帳管理

イ.	・事前相談及び事前協議時に水圧調査の対象となる消火栓を選定し、当該消火栓の水圧データの無いものについては発注者へ水圧調査を依頼する。当該消火栓の水圧データがある場合は、既存データを提示する。 ・既存施設の改修工事など事前調査が必要な場合は事前調査の補助業務 ・直結給水システム事前協議申請書の内容確認及び指導 ・水理計算書の内容確認及び指導 ・発注者へ直結給水システム事前協議申請書及び添付書類の決裁依頼 ・鉛製給水管取替工事助成金制度内容の説明
ウ.	・特定共同住宅認定申請書及び添付書類の内容確認及び指導 ・既存施設の改修工事などで事前調査が必要な場合は事前調査の補助業務 ・特定共同住宅の完成検査への同行 ・特定共同住宅認定申請書の決裁結果通知 ・特定共同住宅契約関係書類の内容確認及び指導 ・発注者へ特定共同住宅契約関係書類の決裁依頼
エ.	・指定給水装置工事事業者指定申請書及び添付書類の内容確認及び指導 ・指定給水装置工事事業者指定事項変更届出書及び添付書類の内容確認及び指導 ・指定給水装置工事事業者廃止・休止・再開届出書及び添付書類の内容確認及び指導 ・指定給水装置工事事業者証再交付申請書及び添付書類の内容確認及び指導 ・指定給水装置工事事業者指定更新申請書及び添付書類の内容確認及び指導 ・給水装置工事主任技術者選任又は解任届の内容確認及び指導 ・発注者へ上記に係る書類の決裁依頼 ・申請者へ決裁結果の通知
オ.	・水道メーターの入出庫の数量を月締めで発注者へ報告する。 ・給水装置工事竣工検査願受付後、水道メーターを申請者（指定給水装置工事事業者）へ引き渡す。 ・検定満期に伴う水道メーターの整理及び交換作業 ・出庫した水道メーターを台帳にて管理する。 ・発注者が購入した水道メーターの搬入作業補助 ・検定満期に伴う水道メーター交換に係る計画表の作成 ・水道使用者等に対する水道メーター交換作業に係る事前通知文書の配布 ・発注者が指定する水道メーターの交換作業に係る立会い補助 ・交換不可の水道メーターに関する水道使用者等との連絡調整 ・修繕及び、パーター返却品のメーター引き渡し作業補助
カ.	・検定満期にて交換を行う水道メーターのデータ作成、交換委託にて発注時使用する伝票印刷（用紙は発注者支給） ・水道料金システムデータ更新
キ.	・発注者の行う給水装置取出し工事の立会の日程調整、及び立会を含めた補助業務
ク.	・発注者の行う給水装置工事竣工検査の日程調整、検査立会を含めた補助業務 ・水栓番号を記した標識の作成

	ケ. ・給水装置工事竣工検査完了後、水道管路管理システムへの簡易的な入力業務
	コ. ・設計審査手数料、工事検査手数料、水道利用分担金の調定表作成業務（月締め） ・毎月のコピー代の報告書作成業務
	サ. ・漏水修繕伝票の内容確認及び指導 ・受付した修繕伝票の決裁依頼
	シ. ・埋設物調査に伴う水道管路管理システムの操作補助 ・給水台帳検索の補助 ・給水装置に関する相談について対応

（６）上記の業務に附帯する業務

業務 内容	ア. 給水装置等の異常に関する調査及び報告
	イ. 各種不達郵便、返戻文書に係る調査及び再発行
	ウ. 特別給水の申請受付及び登録、請求書の発送
	エ. その他、各業務に附帯する業務
要求 水準	ア. 各業務において得られる給水装置の維持管理上の問題等に関する情報を集約し、現地調査を実施のうえ水道事業に詳細な現場情報が提供可能となる仕組みや組織体制を整備すること。
	イ. 各種不達・返戻文書に対し、現地調査を行いその内容を水道事業に報告すること。
	ウ. 水道事業内で行う特別給水の受付等を水道事業内に設置する窓口において処理すること。
	エ. 口座振替の勧奨を行うこと。
	オ. 中止メーターの取外し、再使用時の取り付け等については、法令等に基づき確実に処理し、適正な管理を行っていくために必要な調査及び報告を行うこと。
	カ. その他、各業務の円滑かつ効果的な執行を確保するうえで必要性が高く有効と思われる業務を自ら積極的に提案し、水道事業と連携して実行していくこと。