

## 浪江町水道施設等維持管理業務委託仕様書

### (趣旨)

第1条 この仕様書は、浪江町（以下「町」という。）が行う水道事業の業務に係る業務の一部（以下「業務」という。）を委託するにあたり、必要な事項を定める。

### (履行場所)

第2条 業務の履行場所は、住宅水道課：浪江町大字幾世橋字六反田7-2（以下「本庁舎」という。）、浪江町内、各取水場等の水道施設とする。

### (履行期間)

第3条 令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

### (配置要員、営業時間及び休業日等)

第4条 配置要員、営業時間及び休業日等については、以下のとおりとする。

#### 1 配置要員

窓口業務（1名）

水道検針業務（1名以上）

毎日検査業務（1名）

メーター交換業務（1名以上）

#### 2 営業時間

月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで

#### 3 休憩時間

正午から午後1時まで

#### 4 休業日

日曜日、土曜日並びに国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに年末年始（12月29日から1月3日までの国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）とする。

#### 5 営業時間外に業務を行う場合の報告

営業時間外に業務を行う場合は、その内容と終了予定時刻をあらかじめ町担当者に報告し、承諾を得ること。

### (業務の範囲)

第5条 委託する業務の範囲は、次のとおりとする。

## 1 窓口に関する業務

本庁舎窓口に来庁する全ての使用者及び電話応対に必要な人員を配置し、休憩時間であっても、業務体制を継続できるよう町職員との調整を行い、交代して勤務を行うなど配慮すること。また、休暇等を取得する際には必ず代務を置くこと。

### (1) 使用者からの問合せ等の対応

使用者から問合せや苦情があったときは、常に丁寧な対応に努め対応すること。また、苦情を受けた場合は事情を聴取し、その解決が困難な状況にあるときは、町と協議のうえ対応すること。

### (2) 水道使用異動届（開始、中止、廃止等）の受付及び処理

① 水道使用異動届の提出があったときは、記入漏れがないか確認のうえ受理（町が指定する收受印を使用し受付）すること。

② 受理した異動届は、水道料金システムにおいて処理を行い、日付順にファイリングし保管すること。

### (3) 口座振替申込書の受付及び処理

① 口座振替申込申請書の提出があったときは、記載内容に誤りがないか確認し受理すること。

② 受理した口座振替申込書は、水道料金システムにおいて処理を行い、金融機関別に日付順にファイリングし保管すること。

### (4) 漏水減免申請書の受付

使用者若しくは町指定給水装置工事事業者から漏水減免申請書が提出されたときは、減免決定に必要な調査及び書類の作成を行い、町に引き継ぐこと。

### (5) 量水器の払出

① 新規申込みによる設置及びメーターの故障等による交換（検定満了に伴う定期交換を含む）において量水器を払出すものとし、出庫台帳に必要な事項を記入のうえ適切な出庫管理に努めること。

### (6) 量水器使用期限の管理

検定満期となる量水器の情報を整理するため、水道料金システムからのデータの抽出を行い、町職員に報告すること。

### (7) 水道料金等の収納

水道料金等を収納する場合は、金額を確認し過誤納のないよう領収すること。領収印は、定められた領収印を使用し押印すること。

### (8) 収納消込

町の出納機関から送付された納入済通知書等により収納消込を行うものとする。また、口座振替による収納消込は、金融機関から送付されたFDデータ、コンビニエンスストアによる収納分は、収納代行業者から通信されたデータにより指定日に収納消込を行うものとする。

(9) 口座振替不能者への通知

金融機関から送付された口座振替済FDデータにより消込処理を行った結果、振替不能であった者に対し、速やかに口座振替不能通知を発行し送付すること。

(10) 督促状の発送

- ① 町が定める日に督促状を発送すること。
- ② 最終発送対象者が確定したときは、発送対象者一覧及び集計表等を作成し状況を明確にしておくこと。

(11) 催告書、給水停止予告書の発送

町が定める日に催告書、給水停止予告書を発送すること。

(12) 滞納整理の交渉等の記録及び管理

水道料金等を滞納している者については、町の指定する滞納整理記録簿を個別に作成し、交渉結果等の記録を行い適正な滞納管理に努めること。また、無断転居等により未納料金等の徴収が困難な者についても同様の取扱いに努めること。

(13) コンビニエンスストア収納状況の確認

コンビニエンスストアで領収された午前0時までの収納データは、翌営業日の午後1時以降に水道料金システムで速報データを受信し、仮消込処理を行うこと。併せて確報データについても同様に受信し消込処理を行うこと。ただし、翌日が土日、祝日等にあたる場合は翌営業日とする。

(14) 納入通知書等の発行

納入通知書等は、町が指定する専用用紙に印刷を行うこと。

(15) その他附帯する業務

その他、窓口業務に附帯する業務については、必要に応じその都度町が指示するものとする。

## 2 毎日検査業務

(1) 実施日

土日祝日及び12月29日～1月3日

(2) 採水場所

- ① 上ノ原スマフロ
- ② 西台スマフロ
- ③ 棚塩スマフロ
- ④ 室原スマフロ
- ⑤ サンシャイン外水栓
- ⑥ 請戸町営住宅集会所外水栓

※上記は前年度実施箇所

今年度については、甲乙協議のうえ甲の指定箇所を実施すること。

### (3) 業務内容

- ① 受託者は業務に従事する職員名簿を町へ提出すること。
- ② 指定された採水場所から色度、濁度、残留塩素等の測定を行うこと。
- ③ 測定において異常が認められた場合は、速やかに町へ報告する。
- ④ 検査結果の記録及び報告書の作成をする。

### (4) 測定機器及び試験薬

受託者が業務履行上で使用する測定機器及び試験薬については、町が経費負担をする。

### (5) 責任

契約期間中に生じた機器の破損等については、受託者の負担において速やかに補修及び取替等を行い、解決するものとする。

## 3 検針に関する業務

### (1) 検針時期

検針は、町が指定する隔月若しくは毎月の定例日（毎月20日から31日までの期間）に行うものとし、やむを得ず変更する場合は、町と協議のうえ行うこと。

### (2) 検針員の教育

検針員は、直接使用者と接する機会が多く、その行動が町全体の品位を左右するものであり、常に親切丁寧かつ節度ある態度が求められるところである。このことから、検針員の接遇研修をはじめ指導及び監督に努めること。

### (3) 検針

検針を行う場合は、メーター番号を確認し、メーター指針の誤読針及び検針器への誤入力がないよう細心の注意を払い検針に努めること。また、検針後はメーターボックスの閉め忘れに注意すること。

### (4) お知らせ票の出力及び配布

出力された検針票は、使用者若しくは同居する家族等に直接手渡しするか、雨風等のあたらない使用者等が見やすい場所や郵便受け等を利用し配布すること。ただし、何れかの方法でも配布ができない場合は、郵送等により配布すること。

### (5) メーター及びメーターボックス内の正常確認

メーターガラス部分の毀損や検定満了メーターがあった場合は、速やかに町に報告すること。また、メーターが汚れている場合やメーターボックス内に戻り水や土石が滞留していた場合は、きれいに除去すること。

### (6) 再検針

障害があり検針を行うことが困難であった場合は、使用者との連絡調整のうえ対応すること。また、使用実績に著しい変動があった場合は、再検針を行うとともに原因を調査し、町に報告すること。

#### (7) 漏水の調査

検針の際には必ず漏水確認を行い、漏水の可能性が高いと認められる場合は、使用者にお知らせをするとともに原因を調査し、町に報告すること。

#### (8) 無届使用者等の調査

閉栓検針データをもとに、検針を行うこと。

#### (9) 検針等に係る苦情処理等の対応

使用者から苦情があった場合は、素早く誠意のある対応で望み最後まで責任を持って解決に努めること。また、再発防止のため、原因を追究して対応策を講じるとともにマニュアル等の作成に努めること。

#### (10) 特定線量下業務従事者

受託者は、期間困難区域で水道検針等の業務を行った場合、町の条例に定める額を請求することができる。

#### (11) その他附帯する業務

広報用のパンフレット等の配布及び使用実態等の把握のための調査等、町の指示に従い行うこと。その他、検針業務に附帯する業務については、必要に応じその都度町が指示するものとする。

### 4 メーター交換業務

#### (1) 交換時期

検満メーター取替集計表等のデータを参考に、検満時期までに該当のメーターを交換すること。

#### (2) 交換方法

交換対象の場所へ行き、契約者様等に交換する旨を伝えてから交換作業を行う。作業完了後に契約者様等へ完了した旨を伝えること。不在の場合には、交換作業が完了した旨の文書をポスト等に投函すること。文書については町が作成し、受託者へ渡すこと。実際の作業手順については、初めに町職員が現場に同行し、実際に作業を行い、受託者へ伝授すること。

#### (3) 報告等

作業前に破損等の恐れがある場合や作業が困難な場合等には事前に町に報告し、現地確認を行うこと。報告等がなく、給水装置等を誤って破損させた場合には、受託者の費用負担にて修繕等を行うこと。また、チェックリストや作業完了報告書等を作成し、作業の進捗状況を確認できるようにすること。

#### (4) 特定線量下業務従事者

受託者は、帰還困難区域でメーター交換業務を行った場合、町の条例に定める額を請求することができる。

(受託実績等)

第6条 受託者は福島県内に本店又は支店等の営業所を有し、過去に地方公共団体若しくは一部事務組合と水道事業に関する維持管理業務委託等の契約実績がある者であること。（水道事業窓口業務、水道検針業務、水道施設維持管理業務等の契約実績）

（業務従事者の配置）

第7条 受託者は、本委託業務を適正に履行するための業務従事者を配置しなければならない。

1 業務従事者の確保

- (1) 受託者は自己の責任において業務に適した業務従事者を確保し、かつ可能な限り地元雇用を図らなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の履行にあたり業務従事者の名簿及び経歴書、組織表を作成し町の承認を得なければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者に異動があったときは、直ちに前項の名簿を訂正し、町に提出しなければならない。
- (4) 町は業務従事者が業務遂行上不適格と認めた時は、その理由を受託者に明示し、改善を求めることができる。改善が認められない場合は、受託者は業務従事者の交代等の措置を講じること。

2 業務責任者の配置

- (1) 受託者は、仕様書などに定められた事項の処理にあたり、委託業務を総括的に管理履行する業務責任者を1名選任し、これについて委託者に通知し、委託者の承認を得なければならない。
- (2) 業務責任者は、委託期間開始日現在で3年以上の雇用があり、事業者内においての役職者等とすること。

（業務従事者の厳守事項）

第8条 業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を履行しなければならない。

1 着用被業務服

業務の従事にあたっては、みだしなみに注意し他の批判を受けないようにすること。

2 身分証明書等の携行

業務従事中は、町が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

3 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(2) この業務の従事にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

#### 4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

#### 5 秘密の保持

(1) この業務を行うため個人情報を取り扱うにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

(2) 委託業務を履行するために用いた資料を、町の許可なく他の目的のために使用したり、第三者のために転写、閲覧及び貸出をしてはならない。

#### (法令等の遵守)

第9条 委託業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、町給水条例、町水道事業会計規程等、その他関係諸法令を遵守しなければならない。また、受託者は、業務従事者が正しい知識をもって業務を遂行できるよう、関係諸法令に係る研修会等を実施するよう努めなければならない。

#### (報告の義務)

第10条 次に掲げる事故等が発生したときは、直ちにその状況を町に報告するとともに、事故報告書を作成し、町に提出しなければならない。

- 1 領収証書及び日付印の紛失等
- 2 身分証明書の紛失等
- 3 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- 4 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- 5 その他、町に報告する必要があると認めたもの

#### (関係書類の整備及び保管)

第11条 委託業務を履行するために作成した電子データ及び関連文書は、各年度の末日から5年間保存しなければならない。

#### (再委託の禁止)

第12条 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、その一部の委託についてあらかじめその内容を明らかにして町の承認を得た場合は、この限りではない。

#### (業務従事者の労務管理)

第13条 委託業務を履行するために必要な従事者を確保し、いかなる場合でも委託業務

の履行に支障を来たすことのないように努めるとともに、従事者の適切な労務管理に努めること。

(事務引継)

第14条 委託業務の期間が満了した場合、又は契約が解除された場合は、速やかに委託業務に関する一切の業務を町に引き継がなければならない。

(損害賠償)

第15条 委託業務の履行に伴い町又は第三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。

(書類等の検査)

第16条 町は、必要に応じ委託業務の執行状況の検査することができることとし、検査に必要な帳簿及び書類等を町が指定した検査日までに提出しなければならない。

(貸与品)

第17条 委託業務を履行するにあたり、町は以下の物品等は無償貸与とする。

- 1 業務を履行するためのフロア
- 2 事務用机、椅子及び窓口カウンター 必要数
- 3 書類等の整理のための書棚 必要数
- 4 料金電算システム構成機器類
  - (1) 水道料金システム (ソフトウェア) 一式
  - (2) システム専用パソコン 1台
  - (3) 専用プリンター 1台
  - (4) 検針用ハンディターミナル、充電器及びメモリカード 3台
  - (5) タッチスキャナ 1台
  - (6) その他附属機器類
- 5 通信設備
  - (1) コンビニエンスストア収納専用通信機器及び通信回路 1台
  - (2) 窓口対応用電話機 1台
- 6 コピー機 (共有)

(町の費用負担)

第18条 町が負担する費用は、次のとおりとする。

- 1 貸与品に係る保守管理費用及び消耗品費
- 2 通信運搬費

- 3 光熱水費
- 4 書類発送にかかる封筒購入費
- 5 定型用紙購入費
- 6 納入通知書等専用用紙の印刷製本費
- 7 検針専用ロール紙の印刷製本費
- 8 停水装置用閉栓キャップ及び解除用鍵の購入費
- 9 口座振替手数料及びコンビニエンスストア収納に係る手数料

(受託者の費用負担)

第19条 受託者が負担する費用は、次のとおりとする。

- 1 業務の履行に必要な車輛及び車輛維持管理費
- 2 車輛保険料
- 3 損害保険料
- 4 被服
- 5 事務用消耗品
- 6 本社連絡用電話機及び通話料
- 7 携帯電話機及び通話料
- 8 その他、委託業務の履行に必要な経費

(協議)

第20条 上記のほか、この仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じたときは、必要に応じ協議して定める。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務(以下「業務」という。)を行うに当たっては、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。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了した後においても、同様とする。

2 受注者は、業務に従事している者に対し、当該業務に関して知り得た個人情報をその在職中及び退職後においてみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関して必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第3 受注者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(複写・複製の禁止)

第6 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定等)

第7 受注者は、業務のうち個人情報を取り扱う部分(以下「個人情報取扱事務」という。)について、発注者の指定する場所で行わなければならない。

2 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、前項の場所から業務に関し取り扱う個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

(資料等の返還等)

第8 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りでない。

(事故発生時における報告)

第9 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(調査等)

第 10 発注者は、受注者が業務に関し取り扱う個人情報の管理状況等について、実地に調査し、又は受注者に対して必要な報告を求めることができる。

(指示)

第 11 発注者は、受注者が業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができる。

(再委託の禁止)

第 12 受注者は、第 7 条第 3 項に基づき個人情報取扱事務を第三者に委託するときは、この契約により受注者が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先にも遵守させなければならない。

(損害賠償)

第 13 受注者又は受注者の従事者(受注者の再委託先及び受注者の再委託先の従事者を含む。)の責めに帰すべき事由により、業務に関する個人情報の漏えい、不正利用、その他の事故が発生した場合、受注者はこれにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

2 前項の場合において、発注者が受注者に代わって第三者の損害を賠償した場合には、受注者は遅滞なく発注者の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第 14 業務に関する個人情報について、受注者による取扱いが著しく不適切であると発注者が認めるときは、発注者はこの契約の全部又は一部を解除することができる。この場合の違約金は契約書本文の定めるところによる。