

狹山市料金徴収業務等業務
要求仕様書

令和8年4月

狹山市

この要求仕様書は、狭山市（以下「発注者」という。）が実施する狭山市料金徴収業務等業務（以下「本業務」という。）を受託する民間事業者（以下「受注者」という。）に求める業務の水準等を定めたものであり、本業務に係るプロポーザル参加希望者（以下「参加者」という。）に交付するもので、別冊の以下の書類と一体をなすものである（これらの書類を総称して、以下「募集説明書等」という。）。

- ① （別紙１）業務予定量
- ② （別紙２）狭山市料金徴収業務等業務プロポーザル評価基準
- ③ （別紙３）上下水道料金システム水準書
- ④ （別添１）指定書式帳票一覧
- ⑤ （別添２）出力帳票一覧
- ⑥ （別添３）メーター情報
- ⑦ （別添４）マッピング出力情報
- ⑧ （別表１）経費の負担区分
- ⑨ （別表２）リスク分担表
- ⑩ 契約書（案）
- ⑪ 様式集

参加者は、募集説明書等の内容を十分に理解した上で、必要な書類を作成、提出することとする。

第1 業務概要

この要求仕様書は、発注者が受注者に対して本質的に求めている事項である。業務の目的、契約期間及び業務の範囲は以下のとおりである。

1 業務の目的

本業務は、上下水道事業に係る料金徴収等業務について、受注者の創意工夫を促し、効率的な事業運営を実現するため、性能規定に基づき、複数年契約で包括的に委託するものである。発注者と受注者との官民パートナーシップに基づき、上下水道サービスレベルの維持・向上とともに変化する事業環境においても業務の効率化と事業運営の継続性の向上を図ることを目的とする。

2 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和14年3月31日までとし、契約書及びその他関係書類（受注者の提案書含む）に従い業務を実施する。ただし、契約締結日から令和9年3月31日までは、業務準備期間（移行期間）とする。この期間において、受注者は自己の負担及び責任において以下の準備を行うものとする。

- (1) 必要な人員の確保
- (2) 電算処理業務に必要なシステムの構築
- (3) お客様窓口の開設準備
- (4) 検針及び徴収業務等の研修
- (5) 現受注者との引き継ぎ等

3 業務の範囲

受注者が行う業務の範囲は、窓口・受付業務、検針を始めとした「水道料金等徴収業務」であり、次に示す業務である。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 水道メーターの検針業務
- (3) 上下水道料金の収納に関する業務
- (4) 開栓及び閉栓等に関する業務
- (5) 滞納整理に関する業務
- (6) 給水停止業務及び給水停止解除業務
- (7) 電子計算機の端末処理に関する業務
- (8) 水道料金システム及び下水道工事受付システムの構築
- (9) 未水洗化世帯に関する業務
- (10) 業務引継ぎ、検定満期水道メーター交換等に係る業務、附帯業務等
- (11) その他水道料金等徴収業務に係る業務

4 業務の履行

(1) 一般事項

- ① 要求仕様は、本業務を実施する上で、受注者が満たすべき最低限の要件であり、発注者及び受注者の合意によりその効力を得るものである。受注者の創意工夫による具体的内容・手法等は受注者の提案によるものとする。
- ② 受注者は、本業務が社会的使命を持つことを認識した上で、常に責任をもって、業務を履行しなければならない。
- ③ 受注者は、上下水道の利用者が必要とするサービスを十分提供できるよう、本要求仕様書のほか契約書及びその他関係書類並びに関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。

(2) 業務管理

- ① 受注者は、本業務の履行に際し常に問題意識を持ち、自らの持つノウハウを最大限活用して各種事務処理を実施すること。
- ② 業務の遂行にあたり、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」をはじめ、関係諸法令を遵守し、上下水道利用者等の個人情報の保護に努め、個人情報保護に関する発注者の施策に協力すること。
- ③ 受注者は、様々な取組みや創意工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るよう努めるものとし、現行のサービス水準を維持することはもとより、その向上を図ること。
- ④ 受注者は、労働安全衛生法等の災害防止関係法令の定めるところにより、常に安全衛生の管理に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、安全衛生上の障害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じ、速やかに発注者に連絡すること。
- ⑤ 受注者は、地域住民と十分に協調を保ち、業務の円滑な進捗を期すること。

(3) 業務実施体制

委託業務の実施にあたり、委託業務の実務経験を3年以上有し、委託業務全般に係る一切の管理を行うための業務責任者を選任するとともに、料金徴収・窓口関係業務を統括する副業務責任者を選任すること。また、本業務に係る業務マニュアルを作成し、適正に業務を遂行する体制を整えなければならない。

(4) 業務従事者の遵守事項

業務従事者は、業務中は制服を着用し、身だしなみに配慮するとともに、上下水道利用者等に誤解を与えないよう、常に節度ある態度及び言動を心がけること。

(5) 再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部若しくは一部を再委託し又は第三者に請け負わせてはならない。ただし、電算処理システムの構築を含む極めて専門的な業務等について、発注者の事前承認を受けた場合は、この限りではないものとする。

5 定例会議等の開催

受注者は、委託業務の進捗状況の報告や検討課題の調整、また、翌月の委託業務実施計画の検討等のための定例会議を月1回以上開催するとともに、必要に応じて、業務に関する調整会議を適宜開催すること。

6 本業務開始時及び終了時の業務引継ぎ

受注者は、業務開始及び終了時に次に掲げる事項を行わなければならない。

(1) 業務開始時

契約締結日から令和9年3月31日までの準備期間において、自らの責任と費用において、現受注者からの引継ぎをもって各業務を習熟し、業務内容を整理のうえ、業務開始日から本業務を円滑に遂行できるようにすること。

(2) 業務終了時

- ① 原則として履行期間終了までの約6か月の期間を業務引継ぎ期間とし、発注者の指示するところにより、令和14年度以降の各業務の受注者（以下、「次期受注者」という。）に対して、本業務遂行において作成・保管していた電子データ、資料、帳票類を無償にて引き渡し、次期受注者の業務遂行に支障がないよう、誠意をもって速やかに引継ぎを行うこと。なお、引継ぎの際に発生する費用については、受注者及び次期受注者双方の委託費の範囲で対応すること。なお、本業務の受注者が次期受注者となる場合には、この限りではない。
- ② 本業務で作成、保管された電子データ及び関連図書等は、全て発注者の所有とする。
- ③ 本業務の履行期間が満了したとき、または契約が途中解除されたときは、本業務遂行において作成・保管していた電子データ、資料、帳票類を無償にて、発注者の指示するところ（期日・形式）により、発注者に引き渡しをすること。また発注者から特別な指示がない限り、受注者が保有する電子データ及び関連図書等は提出後、すべて消去すること。その際にかかる費用は受注者の負担とする。
- ④ 受注者は、契約が途中で解除されたときは、発注者が履行期間内において指定する期日まで電算処理システム端末、検針機器等、事務機器類等を無償で貸し出しすること。

(3) 引継ぎ事項の整理

- ① 受注者は、6（1）業務開始時に定める準備期間を通して発注者からの指導及び引継ぎ事項を記録し、引継ぎ書を作成すること。
- ② 本業務の開始後、各業務の留意点等について新たな事項が判明した場合は、適宜引継ぎ書の内容を更新し、契約期間終了時に発注者及び次期受注者へ引き渡しをすること。
- ③ 引継ぎ書には、委託する各業務のうち、窓口に関する業務、電話による問い合わせに関する業務、またこれらに付随した現場対応に関する業務のマニュアル及び業務手順書、その他の留意事項についても必ず記載すること。

7 緊急災害時における緊急応援要請及び訓練への参加

受注者は、自然災害等の発生に伴う緊急時において、発注者から緊急応援の要請があった場合は、これに応じるものとし、その内容についてはその都度、発注者と協議すること。また、緊急災害時を想定した訓練への参加要請があった場合にも、これに応じること。

8 その他の要件

- (1) 受注者は、徴収業務に従事する徴収員について事前に発注者に報告し承認を受けるとともに、発注者が発行する徴収員証を常に携帯し、使用者等から提示を求められた場合は、これを提示しなければならない。
- (2) 受注者は、自己の責任において、効率的かつ円滑な委託業務の履行に努めるものとし、そのための必要な社員教育を行わなければならない。
- (3) 受注者は、従事者に変更が生じた場合でも、業務の運用に支障がないように努めること。
- (4) 受注者は、次に掲げる事故が生じた場合、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出すること。
 - ① 領収証書及び領収日付印の紛失等
 - ② 身分証明書の紛失等
 - ③ 収納済みの上下水道料金等の紛失、盗難等
 - ④ 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の破損、紛失等
 - 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
- (5) 8（4）に関する事故等の処理については、発注者と受注者で協議のうえ行うものとする。ただし、事故発生時に何らかの措置が必要と受注者が判断した場合は、受注者の責任において当該措置を行うものとする。受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (6) 経費の負担区分は、別表1のとおりとする。
- (7) 業務予定量については、別紙1のとおりとする。

第2 水道料金等徴収業務の要求水準

1 料金徴収・窓口関係業務の基本事項

(1) 基本的考え方

受注者に委託する料金徴収・窓口関係業務は、上下水道の使用開始申込等の受付、検針、調定、収納、開閉栓、滞納整理等の業務を包括的に委託するものであり、お客様サービス、業務品質及び収納率の向上等、更なる効率的運営を図るとともに、各業務を適切に実施すること。

(2) お客様窓口の設置

受注者は業務を行うため、お客様窓口（コールセンターを兼ねる。）を開設し、必要な人員を配置しなければならない。設置場所は、概ね狭山市駅と市役所庁舎間を半径とする民間賃貸ビル等を予定するものとする（開設場所は、受注者の提案によるものとする）。オフィス面積は会議スペースや更衣室、業務用倉庫を兼ねて概ね45坪から60坪程度とし、来客用駐車場を4台程度確保できる場所とする。なお、お客様窓口の名称は、「狭山市上下水道お客様サービスセンター」とする。

(3) お客様窓口のPRについて

- ① 受注者は、お客様窓口専用ホームページを別に立ち上げ、管理すること。
- ② ホームページには、利用者の意見をメールで受け付ける機能を設けること。
- ③ お客様窓口のカウンターには常設の意見投書箱を設置し、同様の投書箱を狭山市上下水道部内にも設置すること。
- ④ メールや投書で寄せられた意見は、定期的に発注者に全件報告し、必要に応じて共同で対応策を講じること。

(4) 市民へのお客様窓口開設の周知（現在のお客様窓口設置場所から変更する場合）

- ① 受注者は、お客様窓口の開設周知用ビラ等を作成し、令和8年11月末日までに電子データを発注者に納品すること。
- ② 発注者は、この電子データをもとに、令和9年3月までに市民への周知を図ること。
- ③ 受注者は、令和9年度の早期に市内全世帯分の周知用ビラ等を作成すること。
- ④ 配布方法は、発注者が別途指定する方法によること。
- ⑤ 受注者は、発注者から追加の周知依頼があった場合は、その指示に従うこと。

(5) 仕切り、備品の配備等

受注者は、お客様窓口に必要な備品（仕切り、机、椅子、カウンター等）を準備し、電話、FAX、光通信設備による専用回線、インターネット回線や操作端末等は、受注者の費用と責任で整備すること。なお、電算処理業務の操作端末は、発注者とのデータ共有のため狭山市上下水道部内の指定場所に以下を配置すること。

- ① デスクトップ型端末：3台（OSはWindows11以上、Office2024以上のワード及びエクセルがインストールされていること）
- ② プリンター：2台（A3サイズ対応。他仕様は提案による）

(6) 営業日及び営業時間（窓口開設時間）

受注者が開設するお客様窓口の営業日及び営業時間は、月曜日から土曜日の午前8時30分から午後6時までとし、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日）は休業日とする。

(7) 料金徴収・窓口関係業務の日程

検針業務から給水停止業務に至る業務日程は、予め発注者と協議したうえで年間計画予定表を作成し、これに基づき実施すること。

2 委託業務の範囲

本委託業務は、関係法令及び条例や規程等に基づく給水契約業務（開栓等）、検針業務、調定及び精算業務、徴収業務、収納業務並びにこれらに関連する電算処理業務とその附帯業務を実施するものであり、その範囲は以下のとおりとする。

(1) 検針、調定及び精算業務

① 検針業務

開栓等の受付業務、新規検針データの作成、定期検針、検針後のデータ修正、使用中止に伴う検針、検針結果に関する調査や報告、問合せ及び苦情対応等

② 調定及び精算業務

調定、決定、更正、納入通知書等の作成及び使用中止精算

③ 減免申請の受付業務等

漏水等による水道料金等減免申請の受付、減額分の処理、更正、決定通知の作成

④ 認定排除量の入力業務等

認定申告書の受理、調定、現地確認等

⑤ 検針業務計画表

検針業務については、発注者と事前に協議のうえ、年間計画予定表を作成し、これに基づき実施すること。

(2) 収納、滞納整理及び給水停止業務

① 納付関係業務

窓口収納、消込処理、納入通知書、督促状及び使用中止精算分の発送

② 水道料金等の収納

受注者は、原則として当日に収納した水道料金等は、翌営業日の午前中までに出納取扱金融機関へ納入すること。

③ コンビニ等収納関係業務

④ 口座振替関係業務

口座振替申込の受付処理、解約処理、データの登録及び各金融機関のデータの作成及び送信業務

⑤ 未納料金及び滞納料金関係業務

未収金回収、情報入力、追跡調査、臨戸徴収、未納者及び滞納者の相談対応

⑥ 証明書の発行

各種証明書（水道料金等納入済証明書、給水証明書、使用水量証明書、使用状況証明書等各種証明書）の発行請求があった場合は、手数料を徴収のうえ、証明書を発行すること。また、証明書発行手数料を徴した場合は、翌営業日の午前中までに手数料を納入し、実績を報告書にまとめたうえで提出すること。

⑦ 給水停止業務

給水停止予定表の作成、滞納者（前住所を含む）等の調査及び請求、督促・給水停止予告書・給水停止最終通告書の発送、給水停止の執行・解除

⑧ 過誤納金の還付・充当業務

過誤納金の還付処理、同充当処理、還付未済金の管理

⑨ 不納欠損処理業務

時効の完成及び破産確定した滞納料金の不納欠損処理

（3）電算処理業務（電算処理システムの構築を含む）

① 委託業務に関する電算処理に係る全ての業務

② 日報、月報、年報等の統計、予算、決算事務及び各種資料の提供

（4）検定満期水道メーターに関する業務

① 検定満期水道メーターの交換スケジュールの作成及び取替作業者の進捗管理

② 料金システムによる検定満期水道メーターの抽出及び発注に関する書類の作成

③ 取替対象の水道使用者宅へ配布するお知らせ文書の作成及び発送

④ 狭山市のホームページに掲載する、検満交換に係る対象者向け広報案の作成補助

⑤ 納品される新品の水道メーターの受け入れ

⑥ 新品の水道メーターを取替作業者ごとに振り分け及び引き渡し

⑦ 交換作業に関する取替作業者及び水道使用者からの問い合わせ対応

⑧ 取替作業者からの作業報告書の受領及び集計

⑨ 交換済みメーターの入庫及びメーター指針の確認

⑩ 水道メーター交換票のシステム取り込み作業及び異常値に対する調査

⑪ 水道メーター交換報告書、修繕報告書の作成及び報告

⑫ 交換済みメーターの仕分け及び売却の準備

⑬ 交換作業に対する苦情及び施工不良の発注者への報告、また必要に応じて取替作業者へ対応依頼や現場立会

（5）附帯業務及びその他

① 福祉行政への協力

② 口座振替の勧奨等

③ 節水等に係る啓発文書の配布

3 業務委託の水準

- (1) 料金徴収・窓口関係業務は、公共料金を扱う業務であり、上下水道使用者の負担の公平を確保するとともに発注者の上下水道事業経営の安定化のため、収納率の向上に努めなければならない。受注者は、業務開始にあたり、発注者との協議により収納率等の目標数値を設定し、5か年運営計画に取り組み及び目標数値を記載すること。また、年間運営計画書にて当該年度の数値目標及び達成に向けた取り組みを記載するとともに、年間業務報告書にてその取り組み状況等を記載すること。
- (2) 検針数値は調定及び収納金額の基礎となるため、誤検針の発生防止に努めること。窓口業務等では現金の取扱いに十分注意し、調定及び収納業務では、過誤納金が発生しないよう管理を徹底すること。

4 その他各号に付随する業務

各業務に付帯する業務について、本書に定めのない事項については、都度、発注者と受注者協議のうえ対応を行う。