

大津市企業局お客様センター業務委託仕様書

本仕様書は、大津市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する大津市企業局お客様センター（以下「センター」という。）業務の概要等の必要な事項を定める。

この仕様書の構成は、次のとおり。

第 1 章	基本事項
第 2 章	窓口受付・収納業務及び関連業務
第 3 章	電話対応業務
第 4 章	ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務
第 5 章	水道等開閉栓・現地精算業務及び開閉栓関連業務
第 6 章	検針業務及び検針関連業務
第 7 章	滞納整理業務、債権管理業務、水道給水停止及びガス供給停止業務
第 8 章	水道・ガスメーター管理等業務
第 9 章	ガス託送契約に関する業務
第 10 章	最終保障供給関連業務
第 11 章	水道・下水道・ガス審査等窓口業務

第 1 章 基本事項

1 業務概要

センターは、次の業務（以下「センター業務」という。）を実施する。

- (1) 窓口受付・収納業務及び関連業務
- (2) 電話対応業務
- (3) ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務
- (4) 水道等開閉栓・現地精算業務及び開閉栓関連業務（以下「開閉栓等業務」という。）
- (5) 検針業務及び検針関連業務（以下「検針等業務」という。）
- (6) 滞納整理業務、債権管理業務、水道給水停止及びガス供給停止業務（以下「滞納整理業務等」という。）
- (7) 水道・ガスメーター管理等業務
- (8) ガス託送契約に関する業務
- (9) 最終保障供給関連業務
- (10) 水道・下水道・ガス審査等窓口業務

2 業務委託期間

センター業務の委託期間（以下「業務委託期間」という。）は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

3 業務実施場所

大津市役所及び大津市全域（ただし、滞納整理業務に限り市外も対象とする。）

4 センターの業務日及び業務時間

(1) センターの業務日及び業務時間は、次表のとおりとする。

	業務名	業務日及び業務時間
1	窓口受付・収納業務及び関連業務 (ガスの業務：小売)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで 窓口受付時間： 午前9時00分から午後5時00分まで
2	電話受付・対応業務 (ガスの業務：導管及び小売)	業務日： 1月1日から1月3日までの日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後6時30分まで ただし、大津市の休日を定める条例第1条第1項各号に規定する休日においては17時25分まで
3	ガス家庭用選択約款に係る申込 関連業務（ガスの業務：小売）	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで 窓口受付時間： 午前9時00分から午後5時00分まで

4	開閉栓等業務 (ガスの業務：小売)	業務日： 1月1日から1月3日までの日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで
5	検針等業務 (ガスの業務：導管)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで
6	滞納整理業務等 (ガスの業務：小売)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで ただし、水道給水停止及びガス供給停止の実施日（原則として、金曜日を除く月5日～6日間。平日に限る。）のみ、午前8時40分から午後7時00分まで
7	水道・ガスメーター管理等業務 (ガスの業務：導管)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで
8	ガス託送契約に関する業務 (ガスの業務：導管及び小売)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時00分まで
9	最終保障供給関連業務 (ガスの業務：導管)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時00分まで

10	水道・下水道・ガス審査等窓口 業務 (ガスの業務：導管)	業務日： 大津市の休日を定める条例第1条各号に規定する市の休日を除く毎日 業務時間： 午前8時40分から午後5時25分まで 窓口受付時間： 午前9時00分から午後5時00分まで
----	------------------------------------	---

(2) 前号の規定に関わらず、甲又は乙が開設時間を変更して実施する必要があると認めた場合は、甲乙協議の上、開設時間を変更することができる。

(3) ガスに関する業務については、次のように区分する。

導管—大津市託送供給約款及び大津市最終保障供給約款に定める契約等の処理及びそれに関する事務業務

小売—民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（平成11年法律第117号）に基づき本市が業務の一部を受託するガス小売事業者の各種約款に定める契約等の処理及びそれに関する事務業務

5 事務所等の場所の提供

(1) 甲は、乙が使用する事務所、業務用車両置き場（以下「事務所等」という。）を次のとおり指定する。

用途	場所	面積
事務所	庁舎新館地下1階	54.48 m ²
	庁舎新館1階	154.74 m ²
	庁舎新館5階	26.66 m ²
	御陵町73番19	23.67 m ²
業務用車両置き場	業務用駐車場1階	83.94 m ²
	北駐車場3階	46.00 m ²

(2) 乙は、甲が指定する事務所等は無償使用できるものとする。

(3) 前号に定める以外の事務所等の場所の使用は、甲に届け出るものとする。

6 電話機、電算機器等及び事務用備品の貸与等

(1) センター業務に必要な電話機、電算機器等及び事務用備品（以下「電話機、電算機器等」という。）は、別表1に掲げるものとし、甲が乙に無償貸与する。

ただし、甲が無償貸与する電話機、電算機器等以外に乙が必要として持込み、使用しようとする電話機、電算機器等（乙の負担）がある場合は甲の承諾を得るものとする。

(2) 業務用車両及び前号に定めのない備品（乙の負担）を持込む場合は、甲の承諾を得るものとする。

る。

- (3) センター業務を遂行する上で、特別に必要な備品の費用負担は、別途甲乙協議して定める。

7 業務ソフトウェアの使用

乙は、甲が貸与する業務ソフトウェアを無償使用する。

甲が貸与する業務ソフトウェア以外の使用は原則認めない。

8 経費負担区分

センター業務に係る経費負担区分は、別表2に掲げるとおりとする。

9 人員の配置

- (1) 乙は、センター業務に必要な人員（以下「センター職員」という。）を次のとおり配置する。

- ① センター責任者 1名
- ② センター副責任者 2名
- ③ その他のセンター職員 乙が業務遂行に必要とする人数

- (2) 乙は、本契約に基づく業務を開始するときは、業務に従事する職員の名簿（任意様式）及び所有する資格等を証するものを甲に提出しなければならない。また、職員の異動があるときは、加除・修正した名簿を再提出すること。

併せて、人員の配置を明らかにした組織図を甲に提出することとし、上記の名簿と同様に変更があれば修正して再提出すること。

- (3) 乙は、センター職員の中から第1章第1項に掲げる業務を実施するため、次の責任者等を定め、甲へ届け出るものとする。なお、甲が指定する場合を除き、各業務の責任者はセンター責任者又はセンター副責任者が兼務することができる。

- ① 窓口受付・収納業務及び関連業務責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
- ② 電話対応業務責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
- ③ ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
- ④ 開閉栓等業務責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
- ⑤ 検針等業務責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
検針員 乙が業務遂行に必要とする人員
汚水排出量認定業務等担当者 乙が業務遂行に必要とする人員
- ⑥ 滞納整理業務等責任者 1名
業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員

- ⑦ 水道・ガスメーター管理等業務責任者 1名

業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員

- ⑧ ガス託送契約に関する業務責任者 2名（導管、小売事業各1名）

業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員

なお、⑧の業務責任者及び業務担当者は導管業務と小売業務を兼ねることができない。

- ⑨ 最終保障供給関連業務責任者 1名

業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員

なお、⑨の業務責任者及び業務担当者はガス導管部門として業務を行うものであるため、ガス小売業務を兼ねることはできない。

- ⑩ 水道・下水道・ガス審査等窓口業務責任者 1名

業務担当者 乙が業務遂行に必要とする人員

なお、⑩の業務責任者は担当業務に専任するものであることから、センター責任者又はセンター副責任者が兼務することはできない。

- (4) 上記(3)に掲げる各業務の責任者は、業務全般の適正な執行と管理を行うとともに、当該業務以外の業務担当との連携を図り、確実かつ効率的な業務の執行に努め、不要なトラブルの回避に努めなければならない。

なお、各業務の責任者が不在の場合は、センター責任者又はセンター副責任者が職務を代行する。

また、乙は、担当業務のみならず、水道料金等の料金制度、料金体系等を熟知し、お客様からの問合せに的確かつ迅速に対応できる人材を常時確保すること。

- (5) 乙は、常に迅速、親切、丁寧を基本とし、お客様等への接遇に関しては態度や言葉遣いに注意し不快感、不信感を与えないよう努めなければならない。

- (6) 乙は、センター職員の中から、センター現金取扱者を指名し甲に報告すること。なお、乙は収納印を調製してセンター現金取扱者に使用させるものとする。

また、使用する収納印の印影をあらかじめ甲に届け出なければならない。

- (7) 乙は、業務時間に、センター責任者又はセンター副責任者のうち1名を必ず配置できる勤務体制を構築し、繁忙期等で業務量が増大した場合においても、円滑に業務を遂行できるよう勤務体制を構築するものとする。

- (8) 乙は、各センター業務に精通した人員を基本に固定配置するものとし、原則として業務を短期間で交代させないものとする。

- (9) 特別に人員を必要とする場合は、甲乙協議の上、別に定める。

- (10) 乙は、センター業務時間外に甲からの連絡が受け取れる緊急連絡体制を整備し、甲へ届け出るものとする。

- (11) 水道・下水道・ガス審査等窓口業務責任者は、給水装置工事主任技術者、下水道排水設備工事責任技術者若しくは液化石油ガス設備士のいずれかの資格を有する者とする。

1 0 業務目標等の設定及び報告、是正等

- (1) 乙は、センター業務の実施にあたって、年度当初に甲と協議の上、検針精度、収納率等の業務目標及び滞納整理業務に係る年次計画を設定し、センター職員に周知するとともに、速やかに甲に書面にて提出するものとする。
- (2) 乙は、年度終了後、前号の業務目標に対する成果を、甲に書面にて報告するものとする。
- (3) 乙は、業務目標と成果に乖離があった場合は、これの原因分析等を行い、その結果を甲に提出し、次年度の業務目標で是正する。

1 1 業務の報告及び届出

- (1) 乙は、センター業務に係る報告書を甲が指定する様式で、甲の指定する期限までに提出する。
- (2) 乙は、受託業務別に、甲と共催で月例の報告会を行い、業務の進捗状況について報告するとともに、必要に応じて懸案事項等について協議を行うこと。
- (3) 乙は、次に掲げる事項に変更があった場合、その旨を速やかに甲に届け出なければならない。
 - ① 乙の名称、所在地、代表者及び電話番号
 - ② 第9項第1号及び第3号で規定する者
 - ③ センター業務に使用する印鑑及び収納印

1 2 問題が発生した場合の対応とリスクマネジメント

- (1) 乙は、センター業務の遂行に支障となる問題が発生した場合は、乙において速やかに解決しなければならない。ただし、解決が困難であると判断した場合は甲に報告し、その指示に従わなければならない。
- (2) 乙は、前号の指示に基づき、速やかに問題解決を図るものとする。
- (3) 乙は、次に掲げる問題が発生した場合、速やかに甲に報告し、併せて事故報告書を提出しなければならない。さらに、原因の究明調査と再発防止策を作成し、書面により甲に提出することとする。
 - ① 水道・ガス料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）の紛失又は盗難
 - ② 備品及び文書等の紛失、盗難、滅失又は毀損
 - ③ 個人情報等のデータの漏洩、紛失、盗難、滅失又は毀損
 - ④ 交通違反、加害又は被害事故の発生
 - ⑤ 甲、乙又はお客様に影響を与える事務処理ミスの発生
 - ⑥ その他、甲又は乙が報告の必要があると認める事項

1 3 乙の責務と損害賠償

- (1) 乙は、センター業務について関係法令等を遵守し、善良な管理者の注意をもって、委任者事務を処理する義務を負うものとする。
- (2) 乙は、センター業務の実施に際し知り得た個人情報及びその他のあらゆる事項を第三者に開示、漏洩及び目的外の利用をしてはならない。また、センター業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、この取り扱いは本業務完了又は中止若しくは業務委託契約が解除された後においても同様とする。
- (3) 乙は、センター職員に対して、上記(2)を遵守する旨の誓約書を業務開始までに甲へ提出させるものとする。また、業務開始後に、センター職員を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに誓約書を甲へ提出させるものとする。
- (4) 乙は、センター業務について、常に業務改善、効率化に努めなければならない。
- (5) 乙は、センター職員に対し、業務中は名札及び身分証を携帯させなければならない。
- (6) 乙は、毎年度、次に掲げる事項について計画を策定し、実施しなければならない。
 - ① センター業務の研修に関すること
 - ② 個人情報等の保護の研修に関すること
 - ③ その他、甲乙協議の上、必要と認めること
- (7) 乙は、前号の実施内容について、年度当初及び変更があったとき、書面にして甲に報告しなければならない。
- (8) 乙は、センター業務の遂行にあたり、乙に起因する理由で、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙の責任において誠意を持って、損害賠償等に対応することとし、その影響範囲等を踏まえ甲乙協議の上、損害賠償額等を確定することとする。

1 4 業務に関するマニュアルの作成

- (1) 甲は、業務実施に必要なマニュアル（以下「業務マニュアル」という。）を乙へ提供するものとする。
- (2) 乙は、甲が提供したマニュアル及び乙の提案内容に基づき、甲と調整する中で、業務マニュアルを契約締結日から業務委託開始日までに作成し、提出すること。
- (3) 乙は、業務マニュアルについて、記載事項の修正若しくは追加が必要となった場合又は甲が記載事項の修正若しくは追加を指示したときは、乙において業務マニュアルの改訂案を作成し、甲の承認を得なければならない。なお、業務マニュアルは甲に帰属するものとする。
- (4) 乙は、業務マニュアルを改訂したときは、改訂後の業務マニュアルを紙媒体及び甲が指定する電子ファイルにより、甲に納品しなければならない。

1 5 業務検査

- (1) 甲は、委託業務の実施状況を審査するため、乙に対し甲が指定する関係書類を検査するものとする。

- (2) 甲は、前号の規定のほか、随時、必要な書類の提出を乙に求めることができるものとし、乙は甲から請求があったときは、速やかに提出するものとする。
- (3) 甲は、必要があると認めるときは、随時、センター執務室等で検査を行うものとする。
- (4) 甲は、前号の規定のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (5) 乙は、(3)及び(4)に規定する立入検査及び同行検査があったときは、甲に協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに保管情報等を説明するものとする。

甲は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により乙に指導、指示を行うものとし、乙はその指導、指示に従い速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を甲に提出しなければならない。

1 6 業務継続計画書の作成と実行

乙は大規模災害などの緊急事態に際し、損害を最小限に抑え、事業の継続や早期復旧を図るため、優先して継続すべき業務やリスクの洗い出しを行い、実現可能な具体策を定めた業務継続計画書を作成し甲に提出しなければならない。

また、実際に緊急事態が起こった際には、業務継続計画書に基づき適正な業務の継続に努めなければならない。

1 7 本契約満了時における次期のセンター業務実施候補業者（以下「次期候補業者」という。）とのセンター業務の引継ぎ

次期候補業者とのセンター業務の引継ぎについては、下記のとおりとする。

- (1) 乙は、次期候補業者の決定後、次期候補業者が次期のセンター業務を円滑に行えるよう、責任をもって引継ぎを行う。
- (2) 前号の引継ぎ期間は、令和14年3月31日までとする。
- (3) 前号の引継ぎ期間の諸経費については、乙及び次期候補業者の負担とする。

1 8 業務の引継ぎ期間の費用負担

本契約締結日から業務委託開始日までの期間は準備期間（引継ぎ期間）とし、当該期間に係る経費等は、乙の負担とする。

1 9 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

ただし、微細な変更については、別途指示する。

なお、協議が成立しないとき又は緊急を要するときは甲の指示によるものとする。
- (2) 業務委託期間中に、この仕様書に定める事項の重大な変更（削除を含む。）又は異なる事項若しくは新たな事項の追加の必要性が生じたときは、甲乙協議の上、定めるものとする。

(3) この仕様書に定める業務に加え、下記の事項について甲より導入に係る協議又は人員派遣等の依頼があったときは、乙は十分な体制の組織を検討、対応すること。

- ① 災害時における電話対応、応急給水、復旧支援活動等
- ② 災害時協力協定の締結
- ③ 「大津市高齢者等地域見守りネットワーク事業に関する協定書」に基づく大津市福祉事業への協力
- ④ 新たな技術（開閉栓等業務及び水道・ガスメーター管理等業務の一部タブレット化等）の導入や事務改善に伴う運用変更に係る協議、業務に使用するシステムのプログラム変更に係る検証作業

(4) 暴力団等による不当介入の排除について

- ① 乙は、暴力団員等（暴力団の構成員及び関係者、その他の他都市発注工事等に対して不当介入をしようとする全ての者をいう。）による不当介入（不当な要求又は業務の妨害）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うものとする。
- ② 乙は、前項により通報を行った場合には、速やかにその内容を記載した通報書により所轄警察署に届け出るとともに、甲に報告するものとする。

また、乙は以上のことについて、下請負人（再委託の協力者を含む）に対して、十分に指導を行うものとする。

- ③ 乙は、暴力団員等による不当介入が明らかになり、工程等に被害が生じた場合は、甲と協議するものとする。

(5) 中立性の保持

乙は、大津市指定給水装置工事事業者、大津市下水道排水設備指定工事店及び大津市指定ガス工事店（以下「本市指定工事店」という。）、一般来庁者、その他本業務を遂行するうえで関わる人物、企業等いずれに対しても常に中立を保持しなければならない。

第2章 窓口受付・収納業務及び関連業務

1 業務概要

センター窓口（使用開始・休止・料金関連窓口）での各種受付、水道料金等の収納業務、受付・収納業務に関連した水道・ガス・下水道料金システム（以下「料金システム」という。）の端末操作、関連するデータの整理、料金システムへの入力を行う。

2 委託内容

(1) 窓口受付・収納業務

① 窓口受付業務

ア クレジットカード払い（以下「クレジット」という。）申込書及び口座振替依頼書受付

- イ 証明書交付申請受付
- ウ 質問・相談受付
- ② 窓口収納業務
 - ア 水道料金等・工事費及び公共下水道事業受益者負担金等収納
- (2) その他関連業務
 - ① 調定関連業務
 - ア 料金確定等業務
 - イ 調定スケジュール等作成業務
 - ② 窓口受付関連業務
 - ア 名義変更・送付先設定・口座振替依頼書及びクレジット申込書等のイメージスキャン業務
 - イ 名義・口座情報、支払方法等の顧客データ更新業務
 - ウ クレジット申込書等の送付・受理及び登録削除業務
 - エ 滞納整理に付随する業務
 - オ 料金等の制度及び甲に関する問合せ等の対応業務
 - ③ 窓口収納関連業務
 - ア 現金精算業務
 - イ インターネット伝送（エレクトロニックバンキング）データ送受信及び料金システムへのデータ取込み業務
 - ウ 口座振替不能対応業務
 - エ 口座振替停止業務
 - オ 口座振替WEB申込の登録結果データの料金システムへの取込業務
 - カ コンビニエンスストア収納データ等受信及び料金システムへのデータ更新業務
 - キ クレジット収納データ等の送受信及び料金システムへのデータ更新業務
 - ク クレジットWEB申込の仮受付結果データの送受信及び本登録結果データの受信及び料金システムへの取込業務
 - ケ クレジット収納関連通知送付業務
 - コ ATM収納業務
 - サ 郵便振替収納業務
 - シ 納入済通知書バーコード読取り等消込業務及び収納額日計表作成
 - ス 「納付書（納入済通知書等）」、「口座振替額のお知らせ」、「口座振替済のお知らせ」、「支払方法に関するお知らせ（クレジットカード払い登録完了通知、クレジットカード払い登録不可通知）」、「使用中止による水道・ガス料金及び下水道使用料のお知らせ（クレジットカード払い）」の発送業務及び同不達郵送物の処理
 - セ インターネット等からの照会回答対應用務
 - ソ 料金等照会サービスシステム“未るみる”に関する登録申請等のデータ受信、料金システムへの取込、料金・使用量等データの送信及び問合せ対応業務

第3章 電話対応業務

1 業務概要

電話による水道・ガス及び下水道の開閉栓等の申請受付（以下「開閉栓受付」という。）及び収納方法、納付相談、水道料金等に関する問合せ（以下「問合せ受付」という。）の電話対応を行う。

2 委託内容

(1) 開閉栓等受付

- ① 水道・ガスの使用並びに下水道使用の開始及び休止
- ② 名義・送付先等お客様情報の変更

(2) 問合せ受付

- ① 収納方法に関する事
- ② 納付相談に関する事
- ③ お客様の料金等に関する事
- ④ 水道料金等の料金制度、料金体系に関する事
- ⑤ 検針に関する事
- ⑥ 各種証明書の交付に関する事
- ⑦ 事前に周知された甲が主催するイベント、水道・ガス及び下水道の工事に関する問合せ等に関する事
- ⑧ 水道・ガス及び下水道に関わる工事並びに事故等の苦情、問合せに関する事
- ⑨ その他の一般的な問合せに関する事

(3) センター業務時間外の電話受付

センター業務時間外の電話受付は行わない。

ただし、留守電音声によるセンター業務日、業務時間の案内を行う。

(4) 開閉栓業務及び現地精算業務の支援

電話対応業務担当者は、水道の開閉栓業務担当者及び甲が、乙とは別にガスに関する開閉栓作業及び使用料の現地精算業務等の現場業務を委託する業者が業務を行うにあたり必要な業務連携を行うことができるよう、甲の指導により、当該業者との業務引継ぎを確実に実施するものとする。

第4章 ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務

1 業務概要

甲が、びわ湖ブルーエナジー株式会社より受託している都市ガス小売事業のうちガス家庭用選択約款に掲げるサービスの申込に関連する事務を行う。

2 委託内容

(1) 申込受付業務

- ① 受付
- ② 申込審査
- ③ 契約内容に係る書面の発行及び発送
- ④ 管理業務

(2) その他関連業務

- ① 質問、相談対応
- ② 付帯サービス料金・精算手数料の滞納整理業務

第5章 水道等開閉栓・現地精算業務及び開閉栓関連業務

1 業務概要

水道等の開閉栓に伴う業務及び閉栓作業後の最終料金の現地徴収を行う。

また、水道等の開閉栓業務及び甲が乙とは別にガスに関する開閉栓作業及び現場業務を委託する業者が入力した更新データの確認業務等を行う。

なお、令和10年度からタブレットを使った開閉栓作業の運用を開始予定であり、移行期間となる令和9年度内に甲と連携して体制整備に努めること。

2 委託内容

(1) 水道等開閉栓業務

- ① 給水管の漏水の有無の確認水道の開閉栓業務
- ② 水道の開閉栓作業
- ③ 開閉栓時における検針作業
- ④ 水質確認作業
- ⑤ 開閉栓に係る水道の簡易な修理
- ⑥ 閉栓エフの撤去及び設置
- ⑦ 一般周知冊子の配布
- ⑧ 下水道休止届の受理後の現地確認
- ⑨ 開栓時における下水道接続確認

- (2) 現地精算業務
 - ① 閉栓後の最終料金の現地徴収
- (3) 開閉栓業務に関連する更新データの確認
- (4) 5年間の想定件数
別表3のとおり

第6章 検針業務及び検針関連業務

1 業務概要

水道・ガスメーターの検針業務及び検針関連業務を委託する。

2 委託内容

- (1) 検針業務
 - ① 水道・ガス検針及び再検針
 - ② 下水道認定量のお客様からの聴取及び入力
 - ③ 検針に関するお客様からの問合せ、苦情等の対応
 - ④ スマートフォン検針データの作成、確認
 - ⑤ ガス負荷計測器検針
 - ⑥ 汚水排出量認定計測装置確認
- (2) 検針関連業務
 - ① スマートフォン検針データ処理業務
 - ② 漏水認定業務
 - ③ 汚水排出量認定業務
 - ④ 検針スケジュール作成業務
 - ⑤ 共同住宅等（アパート方式）に係る料金算定業務
 - ⑥ 「排水設備計画確認申請書」の受付及び内容チェック業務
 - ⑦ 水道新設に係る情報入力業務
 - ⑧ 水道改造に係る情報入力業務
 - ⑨ ガス新設に係る情報入力業務
 - ⑩ ガス改造に係る情報入力業務
 - ⑪ 下水道新設に係る情報入力業務
 - ⑫ ご使用番号変更業務
 - ⑬ ガス負荷計測器検針処理業務
- (3) 5年間の想定件数
別表3のとおり

第7章 滞納整理業務、債権管理業務、水道給水停止及びガス供給停止業務

1 業務概要

滞納整理業務等を行う。なお、下記の方針を遵守し業務を遂行すること。

- (1) 新規の滞納者（分納誓約者）を発生させない。
- (2) 長期及び高額滞納者（既存分）の滞納金額が増大しない管理を行う。
- (3) 給水、ガス供給停止は安易に保留せず、厳格な対応を行う。
- (4) 生活困窮により滞納する者については、本市の福祉部門や本市社会福祉協議会と連携を図り、計画的な納付を促し、滞納額の減少に努める。
- (5) 納付誓約書（債務承認）の書面化と時効の管理を徹底する。
- (6) 滞納者には他のお客様と同様に公平公正な対応を行う。

2 委託内容

滞納整理スケジュールに基づき、水道料金等の収納状況を確認し、以下の業務を行うものとする。

- (1) 帳票等作成業務
- (2) 現地収納業務
- (3) 水道給水停止及びガスの供給停止業務
- (4) 供給停止等の解除（再開）
- (5) 対応記録の管理
- (6) 甲への報告
- (7) 未納者の転居先の調査
- (8) 不納欠損に伴う資料作成等
- (9) 破産関連に係る資料作成等
- (10) その他滞納整理に付随する業務

3 収納率向上に向けた取り組みについて

乙は、常時収納率向上を目指し業務に取り組むこととし、その目標値を次に定め、当該年度の収納率が基準収納率を下回ったときは、原因の分析、改善策を甲に書面（任意）で提示し承認を得るものとする。

(1) 収納率の算定式

収納率については、水道料金等の当該年度の現年度分と過年度分の合計調定額を算定基礎額とし、当該年度の最終納期日現在における現年度分の収入済額と当該年度末現在における過年度分の収入済額の合計額が占める割合を次の式により算定する。

収納率＝収入済額÷算定基礎額×100（小数点以下第4位を四捨五入する。）

なお、次に該当する場合は、乙の申し出により、甲と乙が協議の上、当該調定額を算定基礎額

から除くことができる。

- ① 当該年度中の企業等の倒産により未収となったもの
- ② 生活困窮世帯等で甲の指示により供給停止を保留し、未収となったもの
- ③ その他特別の事由により未収となったもの

(2) 基準収納率

基準収納率は、令和４年度から令和７年度までの平均収納率である９９．２６０％とし、当該期間の、収入済額と算定基礎額のそれぞれの合計額をもって、前号に規定の算定式により算定する。

第８章 水道・ガスメーター管理等業務

１ 業務概要

窓口及び山上倉庫において、水道・ガスメーターの出入庫作業及びメーターの管理業務、たな卸し時の在庫確認等支援を行う。また、検定満期取替に伴うデータ作成、取替データの確認業務等を行う。

なお、令和１０年度から検定満期取替の通知方法を郵送から検針票によるお知らせへ変更予定であり、移行期間となる令和９年度内に甲と連携して体制整備に努めること。

２ 委託内容

(1) 窓口受付

- ① 水道指定工事店がオーダー等により申請し受理された、メーター出庫確認書での水道メーターの出庫業務等

(2) 検定満期取替に伴う取替データ取込み及び更新等業務

- ① 年度当初に検定満期取替データの作成及び検満委託業者への貸出端末へのデータ入力
- ② 検満取替委託業者からの取替リスト等を受理し、最新情報と照合
- ③ 検満取替業務に関わる更新データの確認

(3) 山上倉庫メーター出入庫業務(週２回火・金曜日)

- ① 検定満期取替用の水道・ガスメーターの出入庫管理

検定満期取替業者への新品メーターの出庫と取替済メーターのメーター番号及び取外し指示数の確認及び出庫メーター番号及び在庫管理業務

- ② 開閉栓等の水道・ガスメーターの出入庫管理

開閉栓業務委託業者への水道・ガスメーターの出入庫管理

- ③ その他、新設、改造等の水道・ガスメーター出入庫管理

(4) 水道・ガスメーターのたな卸実施時の支援用務

① たな卸し時(年2回)の在庫確認及び立会作業

第9章 ガス託送契約に関する業務

1 業務概要

お客様が契約中のガス小売事業者から他ガス小売事業者へガススイッチングを実施することに伴い、各ガス小売事業者から提出されるガススイッチング申込に関する一連の処理(導管業務)及びガス導管担当者へ提出するガススイッチング申込に関する一連の処理(小売業務)を行う。

2 委託内容

(1) ガス導管担当として次の業務を行う。

- ① 開栓受付業務(導管業務)
- ② 閉栓受付業務(導管業務)
- ③ 調定業務(導管業務)
- ④ ガススイッチング業務(導管業務)

(2) ガス小売担当として次の業務を行う。

- ① 開栓受付業務(小売業務)
- ② 閉栓受付業務(小売業務)
- ③ ガススイッチング業務(小売業務)

第10章 最終保障供給関連業務

1 業務概要

ガス小売事業者からガス小売供給契約を解除されたお客様に対し、最終保障供給に関した一連の処理を行う。

2 委託内容

以下に記載の内容について処理する。

- (1) お客様からの最終保障供給に関する問合せ対応
- (2) お客様からの最終保障供給申込受付及び保証金の調定請求収納処理
- (3) 最終保障供給用の原料ガス小売契約に関する申込及び解約処理
- (4) 現地開閉栓(精算)業務(窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容)
- (5) 検針業務(検針等業務と同内容)
- (6) 最終保障契約の料金調定、請求業務(窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容)
- (7) 最終保障契約の料金収納業務(窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容)

(8) 最終保障契約の滞納整理業務（滞納整理業務等と同内容）

(9) 5年間の想定件数

別表3のとおり

第11章 水道・下水道・ガス審査等窓口業務

1 業務概要

センター窓口（水道・下水道・ガス審査等窓口）での各種申請書類の受付及び審査並びにそれらに付随する端末操作、関連するデータ整理、関連する各システムへの入力及び事務業務の一部を行うほか、来庁者及び電話の対応を行う。

2 委託内容

- (1) 工事申込書（電子申請を含む）の受付、審査、入力及び付随する事務業務
- (2) 指定工事店及び来庁者等への対応
- (3) 電話対応業務
- (4) 舗装復旧工事発注に伴う書類作成、データ入力処理等
- (5) 各種占用書類申請（電子申請含む）に伴う提出書類確認、関連資料等作成及び印刷
- (6) 大津市指定給水装置工事事業者、大津市下水道排水設備指定工事店及び大津市指定ガス工事店の新規・更新・変更申請の受付・審査に伴う確認、通知登録事務書類等作成、データ入力処理等を行う。
- (7) ガス簡易内管施工登録店の新規・更新申請の受付・審査に伴う確認、資料等の作成
- (8) 下水道排水設備工事責任技術者の資格試験及び更新講習に係る受付手続きに伴う確認、資料等作成
- (9) 下水道法第16条申請に伴う提出書類の確認

別表 1

甲が負担するもの

分 類	品 名	個 数
事務用備品	1 机 (事務用、O A機器用、平机)	6 2
	2 事務いす	6 8
	3 キャビネット	1 2
	4 ホワイトボード	3
	5 電子レジスター	3
	6 備え付け金庫	1
	7 カウンター及びロビーチェア	一式
	8 自動紙折機	1
	9 納付書圧着機	2
	1 0 料金システム端末	3 0
	1 1 インターネット伝送 (エレクトロニックバンキング) 用端末	1
	1 2 クレジットカード収納用端末	1
	1 3 プリンター	7
	1 4 バーコードリーダー	1
	1 5 スキャナー	2
	1 6 電話機	2 2
	1 7 支所送付用ファックス機	1
	1 8 スマートフォン検針端末	6 2
	1 9 サーマルプリンター	6 2
	2 0 負荷計測器専用読み取り機 (タグリーダー等)	2 4
	2 1 開閉栓 LINE 受付管理、料金等照会サービスシステム “未るみる” 管理用端末	2
その他物品	1 更衣ロッカー	9
	2 スクールロッカー	2
	3 衣類乾燥機 (現行機)	1
	4 扇風機	1
	5 掃除機	1
	6 給水停止・ガス供給停止業務に使用する工具	一式

別表 2

① 甲が負担する経費

分 類	内 容
光熱水費	お客様センター及び地下分室で使用する電気代
郵送料	お客様センター業務に関連して発送する後納郵便物の郵送料
通信費	お客様センター業務に関連して使用する電話代、ファックス代、口座振替等の収納データの送受信に係る通信代
印刷製本費	お客様センター業務で使用する封筒、帳票類の発注及び印刷費用
消耗品費	お客様センター業務で使用する紙類 甲が貸与しているプリンター及び共同使用のコピー機のトナー類 レジスターの記録紙、その他必要な事務用品費
収納手数料	料金等の収納に係る金融機関等への収納手数料
手数料	お客様センター業務において排出する公文書類及び雑紙の処分手数料

※郵送料、通信費、印刷製本費については原則として令和8年度予算ベースの経費を限度とする。

② 乙が負担する経費

分 類	内 容
光熱水費	お客様センター及び地下分室以外の場所の使用に係る光熱水費
社用車両	車両の調達経費及び維持管理費
燃料費	社用車両に係る燃料費
印刷製本費	検針業務等に使用するサーマルプリンター用ロール紙
消耗品費	日常的に使用する筆記用具等の事務用品費 自社で持ち込んだコピー機、プリンターに係る消耗品費 執務室内の清掃用具代
郵送料	自社内及び他の営業所との連絡に係る郵送料
委託料	乙の職員に起因する感染症対策のための消毒作業経費

※上記①、②以外の経費の負担が発生した場合は、甲の指示に従うものとする。

別表 3 5年間の想定件数

①水道等開閉栓等業務

項目	平・休	想定件数
水道開栓(Φ13～Φ40)	平日	24,200
水道開栓取付(Φ13～Φ40)	平日	1,300
水道閉栓(Φ13～Φ40)	平日	18,100
水道閉栓取外(Φ13～Φ40)	平日	1,450
水道開栓(Φ13～Φ40)	休日	10,050
水道開栓取付(Φ13～Φ40)	休日	350
水道閉栓(Φ13～Φ40)	休日	8,400
水道閉栓取外(Φ13～Φ40)	休日	500
下水道調査(休止・無断使用)	平日	5,165
下水道調査(休止・無断使用)	休日	985
現地精算	平日	100
現地精算	休日	50
水道開栓(Φ50～Φ75)	平日	250
水道開栓(Φ100～Φ150)	平日	5
水道開栓(Φ200～Φ250)	平日	5
水道開栓取付(Φ50～Φ75)	平日	5
水道開栓取付(Φ100～Φ150)	平日	5
水道開栓取付(Φ200～Φ250)	平日	5
水道閉栓(Φ50～Φ75)	平日	250
水道閉栓(Φ100～Φ150)	平日	5
水道閉栓(Φ200～Φ250)	平日	5
水道閉栓取外(Φ50～Φ75)	平日	20
水道閉栓取外(Φ100～Φ150)	平日	5
水道閉栓取外(Φ200～Φ250)	平日	5
水道開栓(Φ50～Φ75)	休日	50
水道開栓(Φ100～Φ150)	休日	5
水道開栓(Φ200～Φ250)	休日	5
水道開栓取付(Φ50～Φ75)	休日	5
水道開栓取付(Φ100～Φ150)	休日	5
水道開栓取付(Φ200～Φ250)	休日	5
水道閉栓(Φ50～Φ75)	休日	50
水道閉栓(Φ100～Φ150)	休日	5
水道閉栓(Φ200～Φ250)	休日	5
水道閉栓取外(Φ50～Φ75)	休日	5
水道閉栓取外(Φ100～Φ150)	休日	5
水道閉栓取外(Φ200～Φ250)	休日	5

②検針業務

項目	想定件数
検針業務	9, 118, 003
ガス負荷計測器検針業務	11, 220
汚水排出量認定計測装置確認業務	400

③最終保障供給関連業務

項目	想定件数
最終保障供給関連業務	500

賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る
特約条項第 1 条第 1 項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第 1 条第 1 項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、残委託業務量に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）第 11 条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、次のものをいう。

賃金水準	厚生労働省「毎月勤労統計調査」 「第 1 表 月間現金給与額〈事業所規模 30 人以上〉一般労働者」 「きまって支給する給与」額
------	--

- 3 本契約の変更金額算出方法は次のとおりとする。

算出方法	受託者から提出された内訳書による算出 (ただし、受託者の内訳書中の直接人件費に、履行開始日時点の賃金水準と、変更請求時の賃金水準を比較した変動率を乗じた値を上限とする。)
変更金額算出方法	変動前の賃金水準をもととした「契約締結時に提出された内訳書記載の直接人件費（未履行分）」に「賃金水準変動率（変動後と変動前の賃金水準の差額を変動前の賃金水準で除したもの）」を乗じた額の範囲内で「本市承認額＝変動額」を決定し、「変動額」から「請求者負担分（※契約金額（未履行分）に 1.0％を乗じた額）」を控除した金額を「スライド額」とする。 ただし、「請求者負担分」が「変動額」を上回った場合、「スライド額」は 0 円とする。

