

久留米市企業局上下水道料金等関連業務

仕 様 書

久留米市企業局

<目次>

1	業務名称	1
2	業務委託の目的	1
3	履行期間等	1
4	業務委託の対象区域	1
5	業務委託の執務場所等	1
6	料金センターの営業日・営業時間等	2
7	保安業務時間	2
8	委託業務監督者	2
9	業務実施体制の構築・業務従事者の配置等	2
10	現金取扱者	3
11	現金領収証書等の取扱い	4
12	本業務に使用するシステム等	4
13	料金センターにおける業務範囲	4
14	保安業務における業務範囲	9
15	収納金の範囲	10
16	収納金等の取り扱い	10
17	帳票類等の適正な管理・保管	10
18	経費負担区分	10
19	制服の着用及び業務従事者証等の携帯等	10
20	現地訪問時の注意事項	11
21	オートロック式集合住宅における入館方法等	11
22	他の業務受託者との連携・協力	12
23	お客様からの問い合わせ及び苦情処理	12
24	金品の收受・贈与の禁止	12
25	届出事項の変更	12
26	個人情報等の取り扱いについて	12
27	秘密の保持	13
28	関係法令等の遵守	13
29	目標値等	14
30	委託業務処理状況のモニタリング	14
31	業務状況等連絡会議の開催	14
32	委託業務処理状況の報告・確認・検査等	14
33	業務完了検査	15
34	契約解除又は契約期間満了に伴う措置	16
35	事故発生時の報告及び処理	17

3 6	その他の報告	1 7
3 7	損害賠償責任	1 7
3 8	災害時における緊急応援	1 8
3 9	地域貢献	1 8
4 0	委託業務内容の変更	1 8
4 1	仕様書に定めのない事項	1 8

別紙

- ①経費負担区分一覧表
- ②委託業務量実績
- ③損害賠償取扱基準
- ④水道料金等に係る収納率等の目標値
- ⑤業務時間及び執務場所

本仕様書は、久留米市（以下「甲」という。）が委託する久留米市企業局上下水道料金等関連業務（以下「本業務」という。）を履行するうえで必要な基準を定めたものである。

本業務の受託者（以下「乙」という。）は、別に定める委託契約書及び本仕様書等に基づき本業務を適正に履行しなければならない。

1 業務名称

久留米市企業局上下水道料金等関連業務

2 業務委託の目的

本業務は、乙の知識・ノウハウを用いて、業務を効果的かつ効率的に運営するとともに、お客さまサービスの向上に寄与し、上下水道事業の効率的な経営を一層推進することを目的とする。

3 履行期間等

（1）履行期間

本業務の履行期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（2）移行準備期間

本業務を円滑に履行するための引継ぎ等に要する移行準備期間は、委託契約締結日の翌日から令和4年3月31日までの間とする。ただし、移行準備期間に要する費用は、乙の負担とする。

4 業務委託の対象区域

（1）久留米市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（昭和44年久留米市条例第15号）第4条第2項及び久留米市下水道条例（昭和47年久留米市条例第20号）第2条10号に規定する区域。

（2）前号のほか甲が必要と認めた区域。

5 業務委託の執務場所等

本業務の履行に係る執務場所並びにその名称及び所在地は次に定めるとおりとし、甲が無償で提供するものとする。

執務場所	久留米市企業局庁舎1階
名称	久留米市上下水道料金センター（以下「料金センター」という。）
所在地	福岡県久留米市合川町2190番地3

6 料金センターの営業日・営業時間等

料金センターの営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

(1) 営業日

月曜日から土曜日までとする。ただし、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日は、窓口対応を除く電話対応等の業務を行う。

(2) 臨時営業日

前号にかかわらず、3月、4月の繁忙期などは、甲乙協議のうえ、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を臨時営業日とすることができる。(年4日間程度を予定)

(3) 休業日

12月31日から1月3日までは休業日とする。

(4) 営業時間

- ① 午前8時30分から午後6時までとする。
- ② 給水停止日においては、午後7時までとする。

(5) 営業時間の変更

前号にかかわらず、業務の履行上必要な場合は上記の時間帯以外であっても、甲乙協議のうえ営業時間を変更できるものとする。

7 保安業務時間

保安業務に係る業務時間は、次のとおりとする。

(1) 平日(休日以外をいう。以下同じ。)は、午後5時15分から翌日午前8時30分までとする。

(2) 休日(土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日をいう。以下同じ。)は、午前8時30分から翌日午前8時30分までとする。

(3) 前号にかかわらず、12月29日から1月3日までは、午前8時30分から翌日午前8時30分までとする。

8 委託業務監督者

(1) 甲は、本業務の履行管理を行うため、委託業務監督者を置くものとする。

(2) 委託業務監督者は、上下水道部営業管理課長とする。

9 業務実施体制の構築・業務従事者の配置等

乙は、本業務を適正かつ円滑に履行するため、実施体制の構築及び本業務に従事することとなった者(以下「業務従事者」という。)の配置を行い、本業務の円滑な履行に努めなければならない。

なお、乙は、自己の責任において業務従事者を確保しなければならない。増員及び欠員の補充についても同様とする。

(1) 業務従事者の要件

- ① 乙が配置する業務従事者は適切に本業務を処理できる知識と能力を持った者とする。
- ② 乙は、本業務を遅滞なく処理できる適正な人員をもって業務にあたるものとする。
- ③ 業務従事者が欠勤した場合でも業務に支障が生じないよう、各業務に精通した業務従事者を複数配置するものとする。

(2) 業務従事者名簿の提出及び業務従事者証の交付

- ① 乙は、新たに業務従事者を配置したときは、速やかに業務従事者名簿を甲に提出しなければならない。
- ② 乙は、業務従事者名簿を提出する際、甲が別途指定する業務従事者証交付申請書に業務従事者証交付者の顔写真を添えて甲に提出しなければならない。
- ③ 甲は、業務従事者証申請書に基づき、顔写真付きの業務従事者証を交付する。
- ④ 乙は、業務従事者に変更が生じる場合は、その都度、業務従事者証交付申請書を甲に提出し、同時に変更前の業務従事者証を返却するものとする。

(3) 総括業務責任者等の選任

乙は、本業務に従事する業務従事者の中から、本業務の履行にあたり責任者となる総括業務責任者及び総括業務責任者を補佐する副総括業務責任者を選任し、配置しなければならない。総括業務責任者及び副総括業務責任者は、休暇、休憩時間以外は、原則として料金センターに常駐するものとし、両者不在の場合は、代理となる者を指名した上で、甲及び執務室と連絡が取れるようにしなければならない。

(4) 連絡体制

乙は、緊急時等に迅速かつ確実な対応がとれるよう、緊急連絡網を整備して書面により甲に提出しなければならない。

また、業務時間外においても常に甲と連絡がとれるようにしなければならない。

(5) 業務従事者研修

乙は、本業務を適切に履行できる能力を向上させるための研修体制を確立し、業務従事者研修を実施しなければならない。また、研修を実施した場合は速やかに甲に届け出なければならない。

10 現金取扱者

乙は、業務の履行にあたり、上下水道料金等の収納等、現金を取り扱う現金取扱者を指定するとともに、甲が別途指定する様式により甲へ届出を行い、承認を得なければならない。

また、現金取扱者に変更が生じた場合は速やかに甲に届け出なければならない。

1.1 現金領収証書等の取扱い

- (1) 甲は、現金領収証書、現金払込書及び領収日付印（以下「現金領収証書等」という。）を乙に貸与する。
- (2) 乙は、甲から貸与された現金領収証書等の取扱責任者を定め、甲へ届出し、承認を得なければならない。
- (3) 乙は、甲から貸与された現金領収証書等が不要になった場合は直ちに甲に返却しなければならない。
- (4) 乙は、甲から貸与された現金領収証書等については、細心の注意を払い、これを管理しなければならない。

なお、現金領収証書等を紛失した場合は、速やかに甲に届出のうえ、甲の指示を受けなければならない。

1.2 本業務に使用するシステム等

乙は、本業務を履行するにあたり、甲が貸与する営業管理システム（以下「システム」という。）及びマッピングシステムを使用しなければならない。

1.3 料金センターにおける業務範囲

	業 務 範 囲
受付・窓口業務	① 窓口でのお客様対応
	② 水道料金及び下水道使用料、受益者負担金・分担金の収納及び領収証書交付
	③ 納入通知書の再発行
	④ 還付処理及び還付金の支払及び還付準備金の管理・保管
	⑤ 納付確認書の受付及び交付
	⑥ 電話、窓口（インターネット等含む）による上下水道使用開始・中止の受付、申込書作成、システム入力
	⑦ 上下水道使用者の名義変更及び送付先変更等の受付、届書作成、システム入力
	⑧ 連合計算申請、戸数変更、口径変更、引上メーターの受付、システム入力
	⑨ 上下水道の新設入力及び上下水道の使用開始・中止のシステム入力
	⑩ 受水槽以下の新設入力、上下水道撤去・廃止のシステム入力

受付・窓口業務	業 務 範 囲
	⑪ 開閉栓業務受託者への上下水道使用開始・中止に伴う開閉栓及び現地精算依頼、作業処理後のシステム入力
	⑫ 開閉栓業務受託者への水道メーター引上げ、取付け作業処理依頼及び作業処理後のシステム入力
	⑬ 開閉栓業務受託者の業務終了後（原則業務終了1時間前までの作業指示）における開閉栓作業および現地精算
	⑭ 開閉栓業務受託者の業務終了後（原則業務終了1時間前までの作業指示）における水道メーター取付、撤去
	⑮ 現地精算業務（城島・三瀧地区）
	⑯ 開閉栓業務受託者との連絡・調整
	⑰ 口座振替申込等の受付
	⑱ 漏水調査・漏水減免申請の問い合わせ及び受付
	⑲ お客様からの上下水道料金等の問い合わせ対応
	⑳ 苦情処理
㉑ その他受付・窓口業務に関連する業務	

調定・更正業務	業 務 範 囲
	① 調定及び調定更正（追加調定、還付調定等）に関するシステム入力及び資料作成
	② 調定更正後の還付通知書の作成及び還付対応
	③ 還付事務に係る財務会計システムへの入力
④ その他調定・更正に関連する業務	

収納業務	業 務 範 囲
	① 収納金の管理及び保管
	② 収納金の出納取扱金融機関への預入れ
	③ つり銭の管理及び精算
	④ 上下水道料金等の収納消込処理
	⑤ 収納に係る資料等の作成
	⑥ 納入通知書の作成、発送（発送除外分の引抜きを含む。）
	⑦ 納入通知書の再発行
	⑧ 督促状の作成、発送（発送除外分の引抜きを含む。）
	⑨ 宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査及び再発送
⑩ その他収納に関連する業務	

口座振替業務	業 務 範 囲
	① 口座振替申込書の処理
	② 口座振替電子媒体の金融機関への授受及びデータ送受信
	③ 口座振替開始通知書及び口座振替済通知書の作成及び送付
	④ 再振替通知書の送付
	⑤ 宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査及び再発送
	⑥ 金融機関への口座振替停止依頼
	⑦ 口座振替不能分の処理
	⑧ 口座振替不能者の納付制への切替え及び通知書の作成
	⑨ 口座振替推進（推進キャンペーン等）
	⑩ 金融機関等への連絡調整
⑪ その他口座振替に関連する業務	

滞納整理業務	業 務 範 囲
	① 滞納者情報の管理及び収納状況の確認
	② 滞納整理に係る交渉等の記録作成、交渉経過等のシステムへの入力
	③ 最終催告書の作成、発送（発送除外分の引抜きを含む。）
	④ 宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査、再発送
	⑤ 滞納者に対する電話催告
	⑥ 現地訪問による上下水道料金等の収納
	⑦ 納付相談、誓約書の受付及び管理
	⑧ 滞納整理用顛末書の作成、管理
	⑨ 現金領収証書等の管理
	⑩ 滞納者の転出先の追跡調査、送付先変更入力及び近隣市外訪問
	⑪ 滞納者に送付する内容証明郵便作成、発送
	⑫ 不納欠損に係る資料の作成及びシステム入力
	⑬ 滞納整理業務に関連する苦情処理
⑭ その他滞納整理に関連する業務	

給水停止・解除業務	業 務 範 囲
	① 給水停止対象者の抽出及びスケジュールの作成
	② 給水停止に係る交渉等の記録作成、交渉経過等のシステムへの入力
	③ 給水停止執行通知の作成、配付及び電話催告
④ 給水停止の執行又は保留	

給水停止・解除業務	業 務 範 囲
	⑤ 未納金の納付等による給水停止の解除
	⑥ 給水停止執行後の現地調査及びシステム入力
	⑦ 給水停止等に関連する苦情処理
	⑧ その他給水停止に関連する業務

水道メーター検針業務	業 務 範 囲
	① 検針員の指導及び監督
	② 検針日程表（年間計画）の作成及び進行管理
	③ 検針データの送受信（ハンディターミナル及びシステム間の転送）
	④ 検針事前準備（検針地区の調整、ハンディターミナルの準備等）
	⑤ 水道新設分の調査及び検針順路の設定・変更
	⑥ 水道メーター検針作業
	⑦ 「ご使用水量等のお知らせ」の出力及び投函並びに再発行処理
	⑧ 「ご使用水量等のお知らせ（ハガキ）」及び「送付先使用料リスト」の作成及び発送
	⑨ 宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査、再発送
	⑩ 検針結果各種チェックリストによる検針データの確認及び再調査
	⑪ 水道メーターの故障の発見後の現地調査、お客様への説明及び報告
	⑫ 漏水等の発見及びお客様への報告、漏水減免制度等の説明
	⑬ 異常水量の原因調査及びお客様への報告
	⑭ 上下水道の無届使用の調査及び対応
	⑮ 漏水減免申請受付、入力、通知書発送
	⑯ 開栓中の長期未使用世帯の調査及び対応
	⑰ 親子水道メーター水量差8%以上の集合住宅に関する指針再確認及び処理
	⑱ 水道メーターボックス内漏水発見時の調査、応急処置及び報告
	⑲ 水量変更の入力、通知作成及び発送
	⑳ 私設メーター検針
	㉑ 上下水道使用量等の問い合わせ、検針等に係る苦情処理
㉒ その他水道メーター検針に関連する業務	

水道メーター管理業務	業 務 範 囲
	① 水道メーターの出入庫（寄付を含む）管理及び在庫管理
	② 検定満期水道メーター取替通知の作成及び発送
	③ 検定満期及び故障等の取替済メーター情報のシステム入力・確認
	④ 水道メーターの出入庫（寄付を含む）及び検定満期水道メーター取替等（取替不可分含む）に関する情報管理
	⑤ 水道メーター管理業務に関する統計資料の作成
⑥ その他水道メーター管理に関連する業務	

下水道使用料関連業務	業 務 範 囲
	① 下水道使用開始届・異動届等のシステムへの入力
	② 減免申請の受付及び減免決定資料の作成
	③ 減免廃止の決定資料の作成
	④ 下水道のみ使用者への各種通知書等の作成及び発送
	⑤ 私設メーター報告水量のシステムへの入力、電話調査及び検針
	⑥ 認定汚水量のシステムへの入力
	⑦ 下水道使用料に関する問合せ対応
	⑧ 下水道のみ使用者への使用料納付促進
	⑨ 排水設備使用状況（無届使用）等の調査
	⑩ 異常水量リストの調査
	⑪ 不納欠損に係る資料の作成及びシステム入力
	⑫ 下水道使用料のお知らせの作成
	⑬ 宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査、再発送
	⑭ 北野地区に係る下水道使用料調定の確認及び修正
⑮ その他下水道使用料に関連する業務	

受益者負担金・分担金関連業務	業 務 範 囲
	① 受益者負担金・分担金の納付書及び受益者申告書の作成及び発送
	② 受益者負担金・分担金の納付書の再発行・発送
	③ 受益者負担金・分担金の納付書及び受益者申告書の宛先不明分（郵便返戻分）の宛先調査、再発送
	④ 受益者申告書未提出者に対する提出依頼
	⑤ 受益者負担金・分担金滞納者に対する納付促進業務
	⑥ 受益者負担金・分担金に関する問合せ対応
⑦ 受益者負担金・分担金の収納	

その他関連業務	業 務 範 囲
	① 業務スケジュール案の作成
	② 委託業務改善提案の作成及び報告
	③ 甲が指示する文書等の配布等
	④ システムに関わる調整等
	⑤ 各総合支所との連絡、調整
	⑥ 帳票類の印刷発注及び在庫管理
	⑦ 上下水道部の業務時間外における土のうの受付および配布
	⑧ くるめ見守りネットワークの取り組みへの協力
	⑨ その他甲が特に必要と認める業務

1 4 保安業務における業務範囲

共通	業 務 範 囲
	① 電話対応
	② 業務全般の案内
	③ 相談・苦情対応
④ 災害発生時等の緊急連絡網による職員への連絡	
水道	⑤ 漏水受付（マッピングシステムによる漏水箇所の確認・漏水量調査等）
	⑥ 対応判断（現場確認・緊急度判断）及び軽微な応急処置
	⑦ 職員による判断を要する場合の保安監督者への電話連絡
	⑧ 緊急工事を要する場合の修繕業者への指示及び警察などへの連絡
	⑨ 現場安全確保（保安監督者又は修繕業者到着まで）
	⑩ 漏水対応状況の日誌への記入及び上水道整備課への引継ぎ
	⑪ 掘削承諾書記入依頼訪問（止水栓～メーター間漏水等）
	⑫ 漏水現場状況確認パトロール（工事保留分等）
下水道	⑬ 漏水・道路陥没の受付及び下水道管の詰まりの発生時の業者連絡対応
	⑭ 対応判断（現場確認・緊急度判断）及び対応依頼
	⑮ 職員による判断を要する場合の電話連絡（下水道整備課）
	⑯ 緊急工事を要する場合の警察などへの連絡
	⑰ 現場安全確保（職員又は修繕業者到着まで）
	⑱ 漏水・道路陥没・管詰まり対応状況の日誌への記入及び下水道整備課への引継ぎ
	⑲ 現場状況確認パトロール（工事保留分等）

1 5 収納金の範囲

乙が収納する公金は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 久留米市水道条例（昭和35年久留米市条例第13号）第23条に規定する水道料金。
- (2) 久留米市下水道条例（昭和47年久留米市条例第20号）第21条に規定する下水道使用料。
- (3) 久留米都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（昭和49年久留米市条例第23号）第4条に規定する下水道受益者負担金。
- (4) 久留米市特定環境保全公共下水道事業受益者分担金に関する条例（平成19年久留米市条例第68号）第4条に規定する下水道受益者分担金。

1 6 収納金等の取り扱い

(1) 収納金等の管理

乙は、業務の履行により収納金等、つり銭、窓口還付に要する還付準備金その他の現金、現金領収証書等及び関係書類を細心の注意を払い管理しなければならない。

(2) 収納金等の預け入れ

乙は、収納した上下水道料金等を、その内訳を示す書類を添えて、甲が指定する金融機関に指定する期日までに預け入れなければならない。

1 7 帳票類等の適正な管理・保管

乙は、本業務の履行にあたり作成した文書、帳票、電磁的記録（以下「文書等」という。）を紛失及び毀損することのないよう管理、保管しなければならない。

1 8 経費負担区分

本業務の履行に係る甲及び乙の費用負担区分は、別紙1「経費負担区分一覧表」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、甲と乙が別に協議し定めるものとする。

1 9 制服の着用及び業務従事者証等の携帯等

(1) 制服の着用

乙は、本業務を履行するにあたり、業務従事者に制服を着用させるものとする。

なお、業務時間以外は制服を着用させてはならない。

(2) 業務従事者証等の携帯

乙は、本業務を履行するにあたり、甲が交付する業務従事者証及び乙が交付

する身分証明書（以下「業務従事者証等」という。）を常に見えやすい箇所に携帯させなければならない。また、お客様から業務従事者証等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) 業務従事者証の管理、紛失等

- ① 乙は、甲から交付を受けた業務従事者証が適正に管理・使用されていることの確認を定期的に行わなければならない。
- ② 乙は、甲から交付を受けた業務従事者証を損傷、紛失等した場合は、速やかに甲に報告し、再交付を受けなければならない。
- ③ 乙は、業務従事者が業務に従事しなくなった場合は、甲へ業務従事者証を返納しなければならない。また、委託契約期間が終了した場合、又は委託契約の解除がなされた場合については、速やかに全ての業務従事者証を甲へ返納しなければならない。

20 現地訪問時の注意事項

- (1) 乙は、お客様への対応に関しては、常に親切丁寧を基本とし、不信感及び不快感を与えないようにしなければならない。
- (2) 乙は、お客様の敷地内、建物等に立ち入る場合は、お客様の設備、車両、物品等を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。
なお、お客様あるいは第三者に損害を与えた場合は、乙の責任においてこれを解決し賠償しなければならない。

21 オートロック式集合住宅における入館方法等

(1) オートロック情報、鍵の交付・返却等

- ① 甲は、本業務の履行にあたり、オートロック式集合住宅のお客様を訪問する必要がある場合は、乙に対しオートロック方式の暗証番号を通知し、若しくは鍵を貸与するものとする。
- ② 乙は、通知を受けた暗証番号又は貸与を受けた鍵を細心の注意を払い、取り扱うものとし、業務以外の目的に使用してはならない。また、暗証番号の第三者への漏洩、鍵の複製をしてはならない。
- ③ 乙は、開閉栓業務受託者及びメーター取替業務受託業者に対し、鍵の貸与及び管理を行うものとする。

(2) オートロック方式の暗証番号・鍵利用時の留意事項

業務従事者は、鍵を使用する際は、鍵貸出簿に必要事項（持出日時・建物名称・使用者名・目的等）を記載の上、紛失のないように細心の注意を払わなければならない。

使用した鍵は、速やかに所定の保管庫に返却し、鍵貸出簿に必要事項（返却日時等）を記載の上、返却の確認を受けなければならない。

鍵を紛失した場合は速やかに警察に届出をし、甲に報告しなければならない。

2.2 他の業務受託者との連携・協力

乙は、本業務の履行にあたり、甲が指定する開閉栓業務受託業者・メーター取替業務受託業者等（以下「他の業務受託者」という。）と緊密に連携・協力するとともに甲が開催する連絡会議に、総括業務責任者等を参加させなければならない。

2.3 お客様からの問い合わせ及び苦情処理

(1) 乙は、お客様の対応にあたっては、言葉遣い等に常に注意を払い、対応しなければならない。また、お客様の使用する言語を問わず、適切に業務が行えるよう努めること。

(2) 乙は、お客様からの問い合わせ及び苦情については、自己の責任において処理・完結しなければならない。

(3) 苦情の内容により、お客様宅への訪問が必要な場合は、総括業務責任者等が訪問し、対応するとともに、苦情等の内容と対応結果については、甲に書面にて報告しなければならない。

(4) 乙は苦情の内容等を整理し、必要な改善等の対策を講じなければならない。

(5) 乙は、お客様からの問い合わせ及び苦情の内容により、乙において判断できない場合には、甲に協力を求めることができるものとし、甲は、乙に対して必要な助言を与えるものとする。

2.4 金品の收受・贈与の禁止

(1) 乙は、本業務の履行にあたり、利害関係者から金品その他のものを收受してはならない。

(2) 乙は、本業務の履行にあたり、利害関係者に金品その他のものを贈与してはならない。

2.5 届出事項の変更

乙は、届出事項に変更が生じた場合は、速やかに当該変更事項を届け出なければならない。

2.6 個人情報等の取り扱いについて

(1) 個人情報等の取り扱い

- ① 乙は、本業務の履行にあたり、個人情報を取り扱うときは、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がないように、個人情報を適正に取り扱うものとする。また、久留米市個人情報保護条例（平成3年久留米市条例第17号）及び久留米市個人情報保護施行規則（平成3年久留

米市規則第41号)、久留米市情報セキュリティ規則(平成15年久留米市規則第50号)、久留米市企業局文書規程(平成2年久留米市公営企業管理規程第13号)等の規定及びその他の関係法令を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ② 甲の指示又は事前の承諾がある場合を除き、本業務に関する個人情報等を本業務の履行以外の目的で利用、提供、複写等をし、又は、外部へ持ち出してはならない。
- ③ 乙は、本業務を処理するために、甲から提供を受け、又は、乙が自ら収集し若しくは作成した個人情報が記載された文書等を、汚損、又は紛失することのないよう、細心の注意を払い取り扱わなければならない。
- ④ 乙は、甲の承諾を得て個人情報を持ち出す場合は、紛失、毀損、改ざん、盗難又は目的外利用がないように必要な措置を講じなければならない。
- ⑤ 乙は、個人情報の紛失、毀損等の事故に備えるとともに、事故が発生した場合においては、速やかに甲に報告し、甲の指示を受けなければならない。
- ⑥ 乙は、甲が貸与するシステムの利用に必要なパスワードを厳重に管理しなければならない。
- ⑦ 乙は、本業務の履行にあたって業務に関する情報に係る一切の資料を廃棄する場合は、焼却、裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

2.7 秘密の保持

- (1) 乙は、本業務で知り得た一切の情報を、業務目的以外に使用し、又は第三者に漏洩してはならない。
- (2) 前号の規定は、委託契約が終了し、又は解除された場合についても同様とする。

2.8 関係法令等の遵守

(1) 関係法令等の遵守

乙は、本業務の履行にあたり、業務に関する関係法令及び関係規則、関係規程等を遵守しなければならない。

(2) 労働環境の保全、雇用環境の維持向上

- ① 業務従事者の雇用に関して労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行わなければならない。
- ② 業務従事者に対する給与、賃金等の支払を適切に行わなければならない。
- ③ 業務従事者個々がお客サービス等に意欲を持って取り組めるよう、十分な労働環境を整えなければならない。

2.9 目標値等

- (1) 甲は、毎年度における水道料金及び下水道使用料の収納率等について、目標値を定めるものとし、乙は目標値を達成するために収納率等の向上に努めなければならない。
- (2) 乙は、前号に規定する各年度の収納率等が目標値に達しなかったときは、その要因を分析したうえで甲へ報告しなければならない。
- (3) 前号の報告を受け、甲が必要と認めたときは、甲は乙に対し、業務の改善等を求めることができるものとする。

3.0 業務の評価

- (1) 甲は、乙の業務履行に関し、必要に応じて評価を行う。
- (2) 乙は、評価の結果、改善を求められた場合は、改善策を提示し、甲と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに甲へ報告するものとする。

3.1 業務状況等連絡会議の開催

本業務の円滑な履行を目的とし、本業務の履行に関する業務連絡、日常業務での課題及びその解決策等を協議するために、次のとおり連絡会議を開催する。

(1) 定例連絡会議

- ① 原則として毎月1回開催することとし、乙の出席については、総括業務責任者及び副総括業務責任者とするが、必要に応じて担当業務従事者の出席も可能とする。
- ② 開催場所については、甲が指定する場所とする。
なお、当該連絡会議は、他の業務受託者と合同で開催することができるものとする。

(2) 臨時連絡会議

- ① 甲又は乙が、業務遂行上必要があると認める場合は、前号の定例連絡会議以外に臨時連絡会議を開催することができるものとする。
- ② 乙の出席者・開催場所及び他の業務受託者と合同で開催する臨時連絡会議については、定例連絡会議に準ずる。

(3) 連絡会議の議事録作成

乙は、定例連絡会議及び臨時連絡会議が開催された場合は、その会議の内容を議事録として作成し、会議の終了後速やかに甲へ提出し承認を受けるものとする。

3.2 委託業務処理状況の報告・確認・検査等

(1) 委託業務処理状況の報告

乙は、仕様書に定める業務に関し、毎日及び毎月の業務処理状況、問い合わせ

せ・苦情の対応状況等を取りまとめ、その結果を記載した業務報告書を作成し、速やかに甲へ提出しなければならない。

(2) 委託業務完了報告

乙は、各月毎の業務を完了した場合は、翌月の15日までに甲に対し、次に掲げる報告書により完了の報告をし、業務完了検査を受けなければならない。

なお、関連資料がある場合は、報告書に添付して提出することとする。

- ① 上下水道受付業務に関する月報
- ② 上下水道料金の調定・収納業務に関する月報
- ③ 上下水道料金の滞納整理業務に関する月報
- ④ 検針業務に関する月報
- ⑤ メーター取替情報管理に関する月報
- ⑥ 下水道受益者負担金・分担金関連業務に関する月報
- ⑦ 保安業務に関する月報
- ⑧ その他業務に関する月報

(3) 窓口及び電話等受付状況の報告

乙は、次に掲げる内容について、毎日1時間単位で件数等を記録、月毎に集計し、翌月の15日までに甲に対し報告しなければならない。

- ① 収納件数
- ② 上下水道使用開始・中止の受付件数
- ③ 問い合わせ件数（料金等、開始・中止、漏水、苦情、その他）

(4) マニュアルの作成及び提出と著作権帰属について

① 乙は、業務提案時に提出した業務提案書、仕様書に基づく、具体的処理手順を記載した「業務マニュアル」を作成し、毎年度末までに電子データ及び紙媒体で甲に提出し、その承認を受けなければならない。

また、これにより作成された各種業務マニュアルの著作権は甲に帰属するものとする。

② 乙は、甲及び甲より正当に権利を取得した第三者に対し、当該業務マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。

3.3 業務完了検査

甲は、契約書・仕様書等に基づく業務の履行に関し、各月毎に業務完了の検査を行うものとする。

(1) 完了検査

① 甲は、検査の結果、補正又は再確認の必要があると判断した場合には、その部分の業務について、乙に対し必要な措置を講じるよう指示することができるものとする。

② 乙は、①の指示を受けた場合には、速やかにその部分の業務について補正及び再確認を行い、甲の検査を受け承認を得なければならない。

(2) 完了検査の立会

乙の総括業務責任者等は、検査に必要な資料等を準備し、甲が行う本業務の完了検査に立ち会わなければならない。

3.4 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

乙は、契約が解除された場合又は契約期間が満了した場合には、次の各項目に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 契約解除に伴う措置

① 乙は、甲から貸与を受けた施設、機器、資料等を、甲が指定する期日までに返却しなければならないものとし、それに要する費用は乙の負担とする。

なお、乙が甲の許可を受けて設置した設備・機器等は、乙において全て撤去することとする。

② 乙は、甲から貸与を受けた施設、機器、資料等に、滅失、毀損等の損害を生じさせた場合には、乙はその損害を賠償するとともに、施設については、乙の負担において原状に復帰するものとする。ただし、甲が原状復帰の必要がないと認めた場合はこの限りではない。

③ 乙は、契約解除の日までに実施した本業務に係る各種報告書を、甲の指定する日までに提出するとともに、収納した上下水道料金等を甲の指定する日までに出納取扱金融機関に払い込まなければならない。

④ 甲の指示に基づき、業務に関する一切の資料及び帳票類は、甲の指示に従い速やかに甲へ引き渡さなければならない。

(2) 契約期間満了に伴う措置

前号の規定は、この契約期間満了後において甲と乙との間に契約の更新がなされなかった場合に準用するものとする。この場合において、「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。

(3) 業務引継ぎ

① 乙は、本業務委託期間満了に伴い、当該業務を引き継ぐ必要がある場合は移行準備期間中に、本業務に関する一切の事務、関係書類及び業務を遂行するために必要な情報等の引継ぎを行わなければならない。

② 乙は、契約を解除された場合において、契約の残期間があり次期の受託事業者が決定している場合は、①の取扱いにより事務を引継ぐものとする。

また、次期の受託事業者が決定していない場合は、速やかに本業務に関する一切の事務、関係書類及び業務を遂行するために必要な情報等を整理し、甲に引継ぎを行わなければならない。

3.5 事故発生時の報告及び処理

(1) 事故報告書の提出

乙は、本業務の履行にあたり、次に掲げる事故が生じた場合は、速やかにその状況及び原因、対処方法、並びに今後の対策等を甲へ報告し、適切な措置を講じなければならない。

- ① 現金領収証書等の紛失及び毀損等
- ② 業務従事者証の紛失等
- ③ 貸与物品等の紛失、毀損、盗難等
- ④ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等
- ⑤ 本業務に関するデータ及びその他の関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- ⑥ 交通事故又は事件や事故等
- ⑦ その他、甲に報告する必要があると思われるもの

(2) 事故の処理

- ① 事故の処理については、乙の責任において必要な措置を行うものとする。
ただし、乙において対応が困難である場合には甲乙協議のうえ行うものとする。
- ② 甲は、前号に規定する事故等が生じたことにより、本業務の履行に支障をきたすと思われるときは、乙に対し、現状報告を求め、早期解決を図るための必要な措置を講じるよう指示することができるものとする。

3.6 その他の報告

乙は、前項に定めるもののほか、次に掲げる事項を発見したときは、速やかにその状況を甲に報告しなければならない。

- ① 水道法、久留米市水道条例及び久留米市水道条例施行規程（昭和44年久留米市公営企業管理規程第13号）の規定に違反した行為
- ② 水道メーターの遺失、破損等
- ③ 事故又は危険が予想される給水装置
- ④ 公道等における漏水
- ⑤ 下水道法、久留米市下水道条例及び久留米市下水道条例施行規程（平成26年久留米市公営企業管理規程第9号）の規定に違反した行為
- ⑥ その他、報告の必要があると思われるもの

3.7 損害賠償責任

- (1) 乙は、事故等又はその他本業務の履行及び不履行により甲または第三者に損害を与えたときは、自らの責任において補償しなければならない。
- (2) 前号に定める補償の担保として、損害賠償責任保険に加入するなどの適切

な措置を講じなければならない。

3 8 災害時における緊急応援

乙は、自然災害及び上下水道事故等の発生に伴い、甲から緊急応援要請があった場合は、企業局危機管理マニュアルに基づき応じるものとする。なお、緊急応援要請の詳細については、その都度協議するものとする。

3 9 地域貢献

乙は、業務従事者の地元雇用や、業務に必要な帳票類及び物品の地元調達等、地元経済の発展に寄与するよう努めなければならない。

4 0 委託業務内容の変更

甲は、本業務を適切に履行するにあたり必要があると認めるときは、甲乙協議のうえ、本業務の内容を変更することができる。

4 1 仕様書に定めのない事項

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合については、必要に応じ甲乙協議のうえ決定するものとする。

なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによるものとする。

別紙 1 (仕様書 18 関連)

「経費負担区分一覧表」

区 分	内 容	甲	乙
人件費	給料及び各種諸手当		○
	社会保険料等		○
	福利厚生費		○
建物維持管理費	改装及び改修費	○	
	空調設備および消防機器設備等に係る点検費等	○	
	清掃費	○	
	光熱水費	○	
	防犯警備に係る経費	○	
	お客さま駐車場及び業務用車両駐車場 (局内駐車場利用)	○	
	業務従事者駐車場 (1 台あたり 1,800 円/月)		○
通信費	固定電話料金及びファクシミリ使用料	○	
	業務従事者用携帯電話使用料		○
	インターネット回線使用料 (上下水道使用開始・中止に伴う電子申請について)	○	
	インターネット回線使用料 (その他について)		○
	甲負担の通信費に係る機器の設置に要する工事、設置費用	○	
収納手数料	口座振替・郵便振替取扱手数料	○	
	コンビニエンスストア収納取扱手数料	○	
	その他, 水道料金等の収納に係る取扱手数料	○	
現行電算システム関連費	営業管理システムの維持管理に係る経費	○	
	営業管理システムの各端末、ケーブル等関連機器一式及び OA デスク	○	
	マッピングシステム及びデスク	○	
	プリンター関係一式	○	
	検針用ハンディターミナル、バッテリー、充電器等	○	
	検針データ送受信装置及び付属備品	○	
郵送料	上下水道使用者等宛郵便物の送料 (別紙 1 - 1 郵便物一覧表参照)	○	
	その他甲が業務上必要と認める郵送料	○	
帳票類	業務に係る各種帳票類一式 (別紙 1 - 2 帳票類一覧表参照) ※帳票類の原稿作成は甲、印刷等発注は乙で行う ※在庫分は甲へ譲渡する		○

別紙1（仕様書18 関連）

「経費負担区分一覧表」

区 分	内 容	甲	乙
事務用一般備品費	「別紙1－3貸与物品一覧表」に記載する範囲で数量等については甲乙間での協議	○	
	耐火金庫		○
	レジスター		○
	住宅地図		○
	コピー機		○
	甲の貸与物品等以外の備品、工具類で乙が必要とするもの		○
事務用消耗品費	現金領収証書、現金払込書	○	
	封筒（角2、長3）	○	
	業務上必要なコピー用紙、色上質紙（帳票類印刷用も含む）		○
	検針棒 ※甲の所有する範囲内で貸与する。ただし、追加で必要な場合は乙の負担とする。	○	○
	閉栓キャップ等給水停止用具一式		○
	甲が貸与した機器に要する消耗品（ドットプリンタ用インクリボン等）	○	
	領収日付印	○	
	業務に必要な事務用消耗品全般（電卓、ボールペン、ペンライト、収納カバン、その他事務消耗品）		○
	その他、乙が必要とする消耗品		○
業務用車両維持経費	業務用車両の購入費		○
	車検、定期点検整備費用、修繕等		○
	業務用車両に係るガソリン、オイル等		○
	業務用車両に係る自賠責保険、任意保険		○
	その他車両に係る付属品等		○
保険料	業務に係る賠償責任保険等の保険料		○
被服費	業務従事者の被服（制服、雨具、防寒着等）		○
公租公課	自動車税、印紙税、法人税等		○
研修費用	業務従事者研修に係る費用全般		○
その他費用	契約書作成、会議費、本社との連絡調整等		○

(別紙1-2)帳票類一覧表①

区分	帳票名	備考	年間必要数	単価(円)
受付関係	水道・下水道使用申込書 (B5 サイズ)	色紙	54,000	1.44
	水道・下水道中止申込書	色紙	52,000	1.96
	久留米市上下水道使用者名義変更届	コピー	1,600	0.75
	口座取消申出書 (口座制→納付制)	コピー	500	0.75
	同一口座利用申出書	色紙	2,600	1.96
	請求先住所申出書	色紙	1,300	1.96
	DV被害者支援引継入力票	色紙	20	1.96
	水道メーター引上げ指令書	コピー	200	0.75
	納入確認書	コピー	170	0.75
	納入確認書発行願	コピー	170	0.75
	口径変更届	コピー	360	0.75
	水道・下水道使用戸数変更届	コピー	80	0.75
	連合専用給水装置料金算定申請書	コピー	1	0.75
	中止精算料金納入通知書添付書類 (A4 サイズ 4 等分で作成)	色紙	60	1.96
	精算料金明細書	コピー	120	0.75
	現地精算受付簿	コピー	180	0.75
	マスター修正申出書	コピー	800	0.75
口座関係	※口座振替開始通知書	電算帳票	11,000	5.15
	※口座再振替のお知らせ	電算帳票	28,000	3.85
	※口座振替領収証書・口座振替済通知書・口座振替済通知兼領収証書	電算帳票	51,000	3.62
	※口座振替依頼書	ハガキ	12,000	23.50
	※口座振替依頼書 (推進月間用)	ハガキ	22,000	18.40
	※口座振替依頼書 (金融機関用)	複写式・冊	50 冊	1,900
	※自動払込利用申込書 (郵便局用)	複写式・冊	20 冊	3,200
	口座振替依頼返却申込書	コピー	200	0.75
	上下水道料金口座振替取消依頼表	コピー	12	0.75
	上下水道料金口座振替追加依頼表	コピー	12	0.75
	上下水道料金のお支払いについて (口座不能者へ)	コピー	180	0.75
	水道料金口座振替手続き不備のお知らせ	コピー	2,400	0.75
	口座振替依頼書送付の件	コピー	250	0.75
還付・調定	※料金還付金通知書	電算帳票	1,500	24.50
	上下水道料金調定減額附票	コピー	5,000	0.75
	※納入通知書兼領収証書 (定期納付)	電算帳票	169,000	3.51
	調定減額申込書	色紙	100	1.96

(別紙1-2) 帳票類一覧表②

区分	帳票名	備考	年間必要数	単価(円)
収納・滞納整理	※納入通知書兼領収証(再発窓口収納用)	電算帳票	15,000	4.70
	※納入通知書兼領収証(再発コンビニ、金融機関納付用)	電算帳票	15,000	7.70
	※納入通知書兼領収証(督促状)	電算帳票	56,000	3.86
	※納入通知書兼領収証(最終催告書)	電算帳票	26,000	4.33
	顛末書	コピー	2,800	0.75
	※給水停止作業票(3連)	電算帳票	15,000	7.5
	供給停止名簿	コピー	1,000	0.75
	上下水道料金支払い誓約書	コピー	2,200	0.75
	前住所、前世代未納通知	コピー	290	0.75
	長期未納通知	コピー	50	0.75
	※給水停止執行通知(手書き用)	電算帳票	3,000	5.40
	お支払のお願い(顛末書分)	コピー	100	0.75
検針	※ご使用水量等のお知らせ(ハンディーターミナル用ロール紙)	電算帳票	6,500	166
	現場調査カード	コピー	9,300	0.75
	水道使用開始手続きのお願い(未届使用者用)(A4サイズ4等分で作成)	色紙	300	1.96
	水道使用量増加のお知らせ(A4サイズ4等分で作成)	色紙	1,000	1.96
	水道メーター検針のお願い(検針困難時用)(A4サイズ4等分で作成)	コピー	30	0.75
	※水道検針のお願い(不在宅連絡返信用)	ハガキ	500	18
	送付先使用量リストの送付	コピー	750	0.75
	※ご使用水量等のお知らせ	電算帳票	40,000	3.93
メーター取替	※水道メーター取替のお知らせ	電算帳票	24,000	4.33
	※水道メーター取替・引上票	電算帳票	24,000	8.2
	地区別検定満期対象一覧表	コピー	500	0.75

(別紙1-2) 帳票類一覧表③

区分	帳票名	備考	年間必要数	単価(円)
漏水減免	漏水に係る水道料金(下水道使用料)減免申請書	コピー	1,100	0.75
	漏水に係る水道料金(下水道使用料)減免について(伺い)	コピー	1,100	0.75
	水道料金(下水道使用料)減免について(通知)	コピー	1,100	0.75
	漏水修繕証明書	コピー	1,100	0.75
	漏水減免についての説明書	コピー	1,100	0.75
下水道	※下水道使用料のお知らせ	電算帳票	24,000	4.08
	汚水量認定通知書	コピー	900	0.75
	下水道使用料減免決定通知書	コピー	420	0.75
	下水道使用料減免の取消について	コピー	100	0.75
	※窓あき封筒(白)	専用封筒	10,000	17.39
	※窓あき封筒(浅葱)	専用封筒	10,000	17.40

※印をつけた帳票に関しては、印刷発注が必要。

(別紙1-3)貸与物品一覧表

番号	貸与物品名	貸与数
1	営業管理システム用端末機	24台
2	営業管理システム用テーブル	16台
3	営業管理システム用プリンター	16台
4	マッピングシステム用端末機	1台
5	マッピングシステム用端末機テーブル	1台
6	マッピングシステム用プリンター	1台
7	検針用ハンデーターミナル	30台
8	検針用ハンデーターミナル用充電器	3台
9	検針用ハンデーターミナル用ケース	必要に応じて
10	検針データ送受信装置	7台
11	OCR圧着機器	一式
12	固定電話器	一式
13	ファックス機器 (共用)	1台
14	シュレッダー (共用)	1台
15	事務用机	46台
16	事務椅子	66脚
17	ロッカー	11台
18	カウンター	一式
19	受益者負担金システム用端末機	1台
20	受益者負担金システム用プリンター	1台
21	裁断機	1台
22	検針棒 (甲が所有する範囲内で貸与、追加で必要な場合は乙の負担で準備する)	一式

委託業務量実績

別紙2

1 受付関係

		H30年度実績	R1年度実績	R2年度実績	
受付関係	使用開始受付	17,313件	17,929件	17,829件	
	(内訳)	電話・窓口	16,895件	17,379件	17,067件
		ネット	418件	550件	762件
	使用中止受付	15,559件	16,767件	17,046件	
	(内訳)	電話・窓口	14,960件	16,023件	16,155件
		ネット	599件	744件	891件
	名義変更届	1,382件	1,588件	1,555件	
	送付先登録	1,056件	1,235件	1,069件	
	戸数変更届	47件	74件	67件	
	連合申請	0件	0件	1件	
	口径変更届	347件	356件	335件	
	口座申込	11,923件	11,479件	12,340件	
	(内訳)	金融機関	1,139件	969件	933件
		ハガキ	7,938件	7,921件	8,677件
		同一口座	2,846件	2,589件	2,730件
	口座取消	518件	493件	447件	
納入確認書	150件	161件	169件		
苦情処理(受付関係)	0件	0件	0件		
調定・更正関係	調減件数	1,531件	1,647件	1,959件	
	(内訳)	現年度	1,177件	1,330件	1,622件
		過年度	354件	315件	334件
		過年度損益修正減	0件	2件	3件
新連合調定	138件	76件	12件		
口座関係	口座開始通知	9,395件	8,616件	10,116件	
	口座振替領収書	40,103件	47,690件	50,091件	
	(内訳)	定期振替	34,797件	40,641件	47,133件
		再振替	5,306件	7,049件	2,958件
口座再振通知	27,494件	27,176件	22,223件		
請求関係	定期料金	759,211件	771,318件	783,886件	
	(内訳)	口座制	595,176件	604,712件	615,461件
		納付制	164,035件	166,606件	168,425件
定期納付書(引抜)	155件	217件	203件		

2 収納関係

		H30年度実績	R1年度実績	R2年度実績
滞納整理関係	最終催告書	25,314件	25,214件	20,754件
	最終催告書(引抜)	168件	238件	183件
	停止名簿	13,029件	12,183件	9,834件
	停止処分件数	1,655件	1,409件	0件
	停止入力件数	341件	298件	0件
	前世代停止予告通知	2件	2件	2件
	前世代停止件数	1件	0件	0件
	前住所停止予告通知	233件	230件	126件
	前住所停止件数	60件	50件	0件
	顛末書	1,871件	2,711件	1,871件
	不納欠損	780件	830件	709件
	誓約書	2,271件	2,186件	1,898件
	督促状	55,779件	55,282件	48,126件
	督促状(引抜)	368件	510件	490件
収納関係	窓口料金収納	18,568件	18,207件	14,185件
	滞納訪問徴収	1,129件	843件	579件
	現地精算	81件	124件	66件
	苦情処理(収納関係)	0件	0件	0件

※上の表の件数には含まれないが、業務範囲に含まれるもの(1年間の想定件数)

		三瀨地区	城島地区	合計
滞納整理・ 収納関係	停止名簿	270件	270件	540件
	停止処分件数	30件	30件	60件
	停止入力件数	6件	6件	12件
	前世代停止予告通知	1件	1件	2件
	前世代停止件数	0件	0件	0件
	前住所停止予告通知	10件	10件	20件
	前住所停止件数	2件	2件	4件
	顛末書	25件	25件	50件
	誓約書	15件	15件	30件
	滞納訪問徴収	190件	190件	380件

3 計量関係

		H30年度実績	R1年度実績	R2年度実績	
検針関係	検針件数	791,627件	799,620件	806,284件	
	検針再調査報告	6,507件	7,876件	9,193件	
	(内訳)	水量増減調査	2,483件	2,630件	2,839件
		親子水量差8%	35件	60件	65件
		漏水再調査	969件	799件	925件
		不進行リスト再調査	1,356件	1,579件	1,365件
		100m ³ 超え	15件	108件	134件
		再検針調査カード(調査件数)	1,649件	2,700件	3,865件
	水量認定変更通知	24件	30件	22件	
	自衛隊検針報告	12件	12件	12件	
	検針票ハガキ	26,685件	29,755件	32,463件	
	漏水減免受付	987件	1,036件	1,794件	
	苦情処理(計量関係)	0件	0件	0件	
水道メーター管理関係	検定満期水道メーター取替通知	14,455件	16,758件	16,830件	
	水道メーター出入庫個数	35,115件	35,946件	45,065件	
	(内訳)	出庫個数	18,509件	17,777件	19,835件
		入庫個数	10,447件	2,096件	3,560件
		修理個数	6,159件	16,073件	21,670件
在庫個数	102,213件	95,392件	82,289件		
その他	水道新設入力	2,103件	1,584件	828件	
	集合住宅水道メーター取付入力	1,152件	1,254件	1,061件	
	水栓廃止入力	567件	369件	232件	

4 下水道関係

		H30年度実績	R1年度実績	R2年度実績	
下水道関係	下水道新設入力	2,917件	1,940件	2,073件	
	汚水量認定申請書受付及び通知	26件	31件	31件	
	下水道使用開始及び汚水量認定通知	821件	804件	701件	
	私設メーター指針入力	4,028件	4,071件	4,149件	
	減免(開始)入力	400件	418件	410件	
	減免通知書発送	399件	418件	410件	
	減免廃止入力	117件	100件	72件	
	減免廃止通知書発送	109件	93件	65件	
	下水道使用量お知らせはがき	21,033件	19,029件	23,068件	
	北野町の開閉栓処理	171件	145件	129件	
	(内訳)	開栓処理	124件	100件	85件
		閉栓処理	47件	45件	44件
		下水道開始日割計算	472件	433件	457件
		私設メーター検針	128件	137件	138件
		受益者負担金分担金窓口収納	133件	151件	155件
	受益者負担金分担金窓口収納金額	1,990,780円	2,088,640円	2,248,730円	
	下水道滞納整理(督促状切れ)件数	709件	767件	656件	

5 保安関係

		H30年度実績	R1年度実績	R2年度実績
保安関係	電話受付	206件	194件	230件
	現地対応	168件	142件	183件
	その他パトロール	66件	30件	90件

営業管理システム機器等の損傷及び紛失に係る損害賠償取扱基準

1 賠償義務

業務受託者（以下「乙」という。）は、久留米市企業局（以下「甲」という。）から貸与されたシステム機器等（以下「貸与機器等」という。）について、乙の故意又は過失により損傷、紛失した場合、その損害を賠償しなければならない。

また、乙が甲の承認を得ず、第三者に貸与機器等を使用させ、第三者が当該機器等を損傷、紛失した場合も同様とする。

2 損傷、紛失の報告

乙は、貸与機器等を損傷、紛失させた場合、速やかに甲へ報告しなければならない。

3 損害賠償の対象

損害賠償の対象は、次のとおりとする。

(1) システム機器等

- ① 営業管理システム端末及び関連機器
- ② 検針用ハンディターミナル及び検針データ送受信装置、同関連機器
- ③ マッピングシステム端末及び関連機器
- ④ 受益者負担金システム端末及び関連機器

※ 関連機器とは、プリンター等の周辺機器等をいう。

(2) 機能回復作業等

上記システム機器等の損傷、紛失に伴う、システムの再設定、新規取得機器のセットアップ作業等、機能回復に要する作業等。

3 代替機器の賃借料等

損傷、紛失した機器等の修理、賠償に伴う同等機器の納品までの間、一時的に代替機器の賃借等が必要となった場合、当該機器の賃借料。

4 賠償基準

損害賠償の基準は下表のとおりとする。

損傷・紛失等の状態		賠償の対象	賠償基準
損傷	全損	全損した機器に代わる機器の購入及び納品に要する費用(設置・設定費用を含む)	故意又は過失により損傷した場合
	部分損傷	修理費等、機器の機能回復に伴う費用	故意又は過失により損傷した場合
	紛失	紛失した機器に代わる機器の購入及び納品に要する費用(設置・設定費用を含む)	甲が、紛失に係る機器の発見が不可能と判断した場合
	機能回復	データ及びプログラムの回復作業に要した費用	

5 紛失した機器が発見された場合の取り扱い

紛失に係る損害の賠償手続き終了後に、紛失した貸与機器等が発見された場合、当該機器等は乙に帰属するものとする。

ただし、委託業務に関するデータを格納している機器については、乙への引渡し前に、甲において、当該データの消去を行うものとする。

水道料金等に係る収納率等の目標値

（1）基本的考え方

水道料金および下水道使用料の収納率等の目標値は、次に掲げるとおりとし、甲が定める基準値を満たすよう最大限の努力をしなければならない。

なお、乙は、基準値を満たすことができなかつた場合は、原因の分析、課題の抽出、改善策を策定することにより、更なる業務向上に努めるものとする。

（2）満たすべき基準値及び指標

満たすべき基準値及び指標については、次に掲げるとおりとする。

① 誤検針率

年度末における誤検針率は次の式で算出した値で、0.03件以下を基準とする。

●誤検針率=（誤検針と判明した件数／検針総件数）×1,000

（単位：件 少数点第3位を四捨五入）

※誤検針率の算定は、検針から再検針（再調査）を経て誤検針を発見し、調定前までに修正をしたもの、事故・故障によるものを除く。

②口座振替率（口座加入率）

年度末における口座振替割合は次の式で算出した値で、77%以上を基準とする。

●口座加入率=（毎月の口座登録件数を合計した年度計／毎月の使用者件数を

合計した年度計）×100 （単位：% 少数点第3位を四捨五入）

③収納率

年度における納期内収納率は、次の式で算出した値で98.50%以上を基準とする。

●収納率=（年度における納期内水道料金収入額／納期内水道料金調定額）×100

（単位：% 小数点第3位を四捨五入）

業務時間及び執務場所

			8:30	17:15	18:00	翌日8:30
平日	料金センター		料金センター			
	保安業務	電話対応		料金センター	保安室	
		漏水対応	上下水道部各課対応（直営）		保安室	
土曜日※	料金センター		料金センター			
	保安業務	電話対応			保安室	
		漏水対応	保安室			
日曜及び祝日	料金センター		料金センター（電話対応等業務のみ）			
	保安業務	電話対応			保安室	
		漏水対応	保安室			
料金センター休業日	保安業務	電話対応	保安室			
		漏水対応	保安室			

※12月29日～30日が平日の場合は、土曜日の業務時間を適用する。