

加古川市上下水道局水道お客さまセンター業務委託仕様書

1 目的

この仕様書は、加古川市上下水道局（以下「発注者」という。）が委託する加古川市上下水道局水道お客さまセンター業務（以下「本業務」という。）について、業務を円滑に履行するために必要な委託業務の範囲及び内容等を定めることを目的とする。

2 履行区域

加古川市上下水道局の給水区域、下水道供用区域及び発注者の定めた区域とする。

3 執務場所

本業務の執務場所は、加古川市水道庁舎内の水道お客さまセンター及び履行区域内とする。

4 履行期間

本業務の履行期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

5 営業日等

- (1) 営業日は1月1日から1月3日を除く毎日とする。ただし、給水装置関連業務及び排水設備関連業務は、発注者の営業日に準じる。
- (2) 営業時間は8時30分から17時15分までとし、窓口業務（電話受付業務を含む）は昼休みも営業するものとする。
- (3) 受注者は、上記以外の日時に業務を履行する場合、又は休業する場合は、事前に発注者に届け出て、許可を得なければならない。

6 委託内容

本業務内容は、次に掲げる業務及びこれらの業務に関連する業務とする。なお、詳細については、別紙「料金等関連業務委託仕様書細目」、「給水装置関連業務委託仕様書細目」及び「排水設備関連業務委託仕様書細目」のとおりとする。

- (1) 料金等関連業務
- (2) 給水装置関連業務
- (3) 排水設備関連業務

7 業務責任者等

- (1) 受注者は、業務全般を管理する業務責任者、業務責任者を補佐する各業務の副業務責任者を配置し、発注者に届け出ること。なお、料金等関連業務については、細目に定める業務のリーダーを選任し、発注者に届け出ること。また、選任する者は、常時雇用関係にある正社員とする。
- (2) 業務責任者は、本業務内容と同種又は類似の業務について、3年以上の実務経験を有する正社員とする。
- (3) 業務責任者は、委託業務の履行責任者として業務従事者を管理監督しなければならない。

8 業務従事者

- (1) 受注者は、本業務を遺漏なく遂行できるように業務従事者を確保し、適切に配置しなければならない。なお、個別の業務についての業務従事者の人員については、別に定める細目による。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務従事者の名簿を提出しなければならない。なお、業務従事者に変更があった場合は、すみやかに変更後の名簿を提出しなければならない。
- (3) 業務従事者が本業務に従事するときは、発注者が交付する業務従事者証を常に携帯し、水道使用者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
- (4) 業務従事者は、態度及び言葉遣いに十分に注意し、親切丁寧に対応し業務を実施しなければならない。

- (5) 発注者は、業務従事者が業務の遂行上著しく不適格と認められる場合は、受注者に対して交代を求めることができる。
- (6) 業務従事者は、業務履行中に本業務以外の内容について問い合わせ・相談・苦情等を使用者等から申し入れられたときは、関係部署に引き継ぐ等、適切に処理しなければならない。

9 提出書類

受注者は、契約締結後、速やかに次の書類を発注者に提出しなければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 業務履行計画書
- (2) 従事者の名簿（資格を証する書類を含む）
- (3) 業務責任者・副業務責任者選任届
- (4) 各業務リーダー選任届
- (5) 緊急連絡表
- (6) その他発注者が必要と認める書類

10 業務報告等

- (1) 各業務の年次・月次の業務履行計画を作成し、事前に発注者の承認を得たうえで、業務を履行する。
- (2) 各業務の実施結果を日・月単位で集計し、発注者が指定する期日までに書面にて報告する。
- (3) 受注者は、上記以外に本業務に関する資料等の提出を求められたときは、発注者へ速やかに提出するものとする。

11 業務報告会議

受注者は、発注者が指示する方法により、委託業務に係る遂行状況その他必要事項を定期的に発注者に報告しなければならない。また、委託業務の状況報告及び品質向上のため、月1回以上、発注者との業務報告会議を開催するものとする。

12 委託料の請求及び支払い

- (1) 委託料は、各年度の委託料の12分の1を月払いする。
- (2) 受注者は、毎月10日までに前月分の委託料を発注者に請求する。
- (3) 発注者は、契約履行状況を確認し、委託料の請求が適正であると判断した場合は、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

13 貸与品及び支給品

- (1) 本業務を遂行するための貸与品及び支給品は、別紙1「貸与品等一覧表」のとおりとする。
- (2) 貸与品等一覧表に記載のない貸与品及び支給品で必要なものがある場合は、発注者と受注者で協議したうえで決定するものとする。
- (3) 受注者は、貸与品及び支給品の善良な管理を行う。
- (4) 受注者は、支給品の在庫管理を行い、月次に報告するとともに在庫切れとならないように必要な時期に発注者に発注を依頼する。
- (5) 受注者は、貸与品及び支給品を故障、紛失又は破損した場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示を受けるものとする。なお、受注者に責任があるときは、受注者は発注者に損害を賠償しなければならない。

14 発注者の費用負担

本業務を遂行するための費用として、次のものは、発注者において負担する。

- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用
- (2) 支給品の調達等に要する費用

15 研修

- (1) 受注者は、業務従事者に対して、本業務を履行するうえで必要な能力を維持・向上させるために、研修を適宜実施するものとする。

- (2) 研修内容は以下のとおりとする。
- ア 本業務の内容に関すること
 - イ 個人情報の適切な管理及び守秘義務に関すること
 - ウ 危機管理に関すること
 - エ 人権に関すること
 - オ 加古川市環境配慮率先行計画に関すること
 - カ 自動車等の安全運転に関すること
 - キ 加古川市水道庁舎消防計画に関すること
- (3) 受注者は、年度当初に研修計画を策定し、研修計画及び研修の実施結果を発注者に報告するものとする。

16 守秘義務

- (1) 受注者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、委託業務に係る電算システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受注者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却又は裁断等で再生使用不可能な方法により処分しなければならない。
- (4) 前各号について、業務従事者が異動又は退職した場合においても同様とする。
- (5) 受注者は、業務従事者に守秘義務の遵守等に関する誓約書を記入させ、発注者に提出しなければならない。

17 個人情報保護

- (1) 受注者は、本業務を履行するうえで知り得た個人情報の取り扱いについては、個人情報保護に関する法律及び別紙2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報の漏えい等により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

18 問題発生時の対応

受注者は本業務の履行中に問題が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告しなければならない。また、問題解決後、書面による報告書を提出しなければならない。

19 苦情等への対応

業務に関して使用者等から寄せられた苦情又は問い合わせについては、受注者の責任において速やかに解決しなければならない。また、必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

20 損害賠償責任

受注者は、本業務を履行するうえで、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、すべて受注者の責任により賠償しなければならない。詳細については、別紙3「加古川市上下水道局水道お客さまセンター業務委託に係るリスク分担表」のとおりとする。

21 契約の履行

委託業務は、受注者自ら履行する。また、受注者は契約により生じた権利又は義務を第三者に譲渡し、継承させ、又はその権利を担保に供してはならない。

ただし、検定満期メーター取替業務に限り、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ再委託等承諾願を発注者に提出し、発注者の承諾を得なければならない。なお、再委託先については、加古川市指定給水装置工事事業者の指定を受けていることとし、受注者は、再委託先に対して指導及び監督を行わなければならない。

22 公金の収納

- (1) 受注者は、収納金を加古川市水道事業及び下水道事業会計規程第18条に準じて発注者に引き継ぐものとする。
- (2) 公金の収納時、領収書に押印する領収日付印は、受注者が作成し、あらかじめ発注者に印影を届け出なければならない。
- (3) 公金の収納に必要なつり銭は受注者が準備しなければならない。

23 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、契約候補者として選定された後、速やかに発注者又は発注者が指定する者より業務を引継がなければならない。
- (2) 受注者は、この契約が満了するとき又はこの契約が解除されるときは、契約書に定める履行期間において速やかに発注者又は発注者が指定する者に業務を引継がなければならない。
- (3) 前各号の業務の引継ぎに要する費用は、受注者の負担とする。

24 業務提案

受注者は、各業務に関して現状を分析し、積極的に業務提案を行うこととする。

25 法令の遵守

受注者は、本業務の履行にあたり、加古川市水道事業給水条例等の関係法令を遵守しなければならない。

26 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

27 金品等の收受の禁止

受注者は委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

28 要請への協力

- (1) 受注者は、寒波による給水装置の破裂、自然災害及び水道事故等の発生により、発注者より応援要請があった場合は、業務に支障がある場合を除き、要請に応じるものとする。
- (2) 受注者は、発注者が主催する行事及び発注者が参加する事業等で、発注者より参加の要請があった場合は、できる限り要請に応じるものとする。

29 その他

- (1) 本仕様書及び仕様書細目に定めのない事項、または本仕様書及び仕様書細目で疑義の生じた事項については、発注者と受注者で協議したうえで決定するものとする。
- (2) 受注者は、水道お客さまセンター業務委託プロポーザルにおいて提出した企画提案書の内容を誠実に履行するものとする。なお、業務を実施するにあたり、企画提案書の内容について変更が生じる場合は発注者と協議し、承認を得るものとする。