

検針業務【小豆ブロック】要求仕様書

本仕様書は、香川県広域水道企業団（以下「企業団」という。）小豆ブロック統括センターにおいて委託する検針業務の実施について、必要な事項を定める。

I 一般事項

1 本仕様書に定める業務（以下「委託業務」という。）の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとする。ただし、企業団が必要と認めるときは、業務の一部を直接履行することができるものとする。

（1）検針業務

ア 水道メーター等、企業団が指定するメーター（以下「メーター」という。）の検針

イ 使用水量が著しく変動している場合等の調査及び説明

ウ 香川県広域水道企業団水道事業給水条例等に違反する行為の発見

エ メーター異状等の発見及び調査

オ 使用者、所有者又は代理人（以下「使用者等」という。）及び企業団から指示のあった検針業務に関する再調査及び説明

（2）その他関連する業務

ア 企業団が依頼する文書等の配布

イ 水道料金等の口座振替の推進

ウ その他委託業務に付帯する事務

2 法令の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、次の法令等を遵守しなければならない。

（1）水道法

（2）地方公営企業法

（3）地方自治法

（4）香川県広域水道企業団水道事業給水条例、同条例施行規程等

（5）香川県広域水道企業団個人情報保護条例

（6）香川県広域水道企業団情報公開条例

（7）労働基準法等労働関係法規

（8）その他関連する法令等

3 事業所

（1）事業所及び業務拠点の設置

事業所は、企業団が指定する下記の場所に設置すること。

小豆ブロック統括センター管轄内で、企業団との連絡調整に支障がなく、効率的に業務をできる場所に本委託業務を専用に履行する業務拠点を設置すること（この業務拠点を事業所という。）。

事業所には、効率的に業務を履行できる規模、設備（電話回線、水道料金システムを運用できる通信環境、個人情報の漏洩を防止するための設備等を含む）及び来客者用駐車場を確保すること。この際、香川県広域水道企業団小豆ブロック統括センター（小豆郡小豆島町池田町 2071 番地 2 池田保健センター2 階）内に設置することも可能とする。この場合、本業務の履行に当たり、企業団が指定する場所を本業務委託期間内においては、無償で貸与することとする。

（2）事業所の営業時間

ア 事業所の営業時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。12月29日から翌年1月3日までは休業日とするが、企業団の指示により営業を行う場合がある。なお、検針業務に必要な期間以外は委託者と受託者の協議により、休業日とすることができる。

イ 受託者は、前項に規定する事業所の営業時間外であっても業務上必要な場合は、営業時間を超えて業務を行わなければならない。

4 業務責任者

(1) 受託者は、企業団との連絡調整、業務従事者の指導等、委託業務の履行について管理を行う業務責任者（以下「責任者」という。）を選任すること。

(2) 責任者は、委託業務において3年以上の実務経験を有すること。

(3) 責任者は、業務全般に精通し、業務の責任者としての的確な判断ができる能力を有する者でなければならない。

(4) 責任者は、契約書及び仕様書等を熟知し、業務の目的、内容等を十分理解した上で業務を履行するとともに、事故の防止に努めること。

(5) 責任者は、事業所に常駐し、常時企業団と連絡がとれる体制とすること。また、営業時間外においても、常に連絡が取れる体制を整えておくこと。なお、責任者がやむを得ない事情等で業務に当たることができない場合は、同等の能力を有する者に業務を代行させること。

(6) 責任者を選任したときは、速やかに業務責任者選任通知書を企業団に提出すること。

(7) 企業団は、受託者が選任した責任者について、委託業務に従事させることが不相当と認めるときは、その理由を明示してその者の解任を受託者に求めることができる。

5 業務従事者

(1) 受託者は、委託業務に従事する従業員（以下「従事者」という。）を選任し、業務従事者選任（変更）届を企業団に提出すること。

(2) 受託者は、従事者に身分証明書を交付すること。

(3) 従事者を解任したときは、身分証明書を返還させること。

(4) 受託者は、従事者に委託業務の履行に必要な研修を実施すること。

(5) 企業団は、受託者が選任した従事者について、委託業務に従事させることが不相当と認めるときは、その理由を明示してその者の解任を受託者に求めることができる。

6 届出

次に該当する事項に変更が生じた場合は、直ちに企業団に届け出なければならない。

(1) 受託者の名称の変更

(2) 事業所の所在地及び電話番号の変更

- (3) 業務責任者の変更（「業務責任者変更通知書」の提出要）
- (4) 業務従事者の変更（「業務従事者選任（変更）届」の提出要）
- (5) その他、企業団が必要と認めるとき。

7 金品等の収受の禁止

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

8 委託業務専念義務

委託業務従事中は、他の営業行為に類する行為を行ってはならない。

9 貸与物品

- (1) 企業団は、委託業務の履行に必要な機器として、次に掲げる物品を貸与する。

- ア 検針用ハンディターミナル
- イ 水道料金システム用PC
- ウ 水道料金システム用プリンター
- エ その他、企業団が必要と認めるもの

- (2) 受託者は、企業団から貸与された物品の使用に当たり、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ア 受託者は、貸与物品を鍵の掛かる場所に保管するものとし、善良な管理者の注意義務をもって維持管理しなければならない。
- イ 受託者は、企業団から貸与を受けた機器類の使用に当たっては、操作取扱説明書等を熟読し、同書等に基づいて慎重に使用するとともに、機器の適正な維持管理に努めなければならない。
- ウ 受託者は、企業団から貸与を受けた機器類の使用に当たっては、機器の損傷、紛失、故障等が発生した場合は速やかに企業団に報告するものとし、その原因が受託者の責めに帰すと認められるときは、その損害を企業団に賠償しなければならない。

II 委託業務の履行

受託者は、次の各事項を厳守し、委託業務の履行に当たらなければならない。

1 制服の着用

委託業務の履行のため、使用者等を訪問するとき（以下「現地訪問」という。）は、統一的な制服を着用しなければならない。

2 身分証明書の携行

- (1) 現地訪問の際は、身分証明書を携行すること。
- (2) 使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示すること。

3 委託業務履行時の言動等

- (1) 委託業務の履行に当たっては、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、

使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

- (2) 使用者等の土地、建物等に立ち入るときは、立入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

4 情報の管理

(1) 秘密漏洩の禁止

受託者は、委託業務の履行に際して知り得た情報に関し、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭等いかなる手段においても、一切第三者に漏らしてはならない。また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

(2) 情報の持出し禁止

受託者は、企業団から貸与された機器類、電磁的記録、帳票、手書きの書類、担当者のメモ類その他委託業務に関する媒体、帳票類(以下「記録物等」という。)を、委託業務の履行上、当然に必要となる場合を除き、電送、記録媒体、帳票等いかなる手段においても、企業団の許可なく事業所以外の場所へ持ち出してはならない。

(3) 記録物等の管理

受託者は、記録物等を汚損、亡失、盗難、流出等のおそれがないよう、細心の注意を払って管理しなければならない。特に、電磁的記録については、特別なセキュリティ区画を設けるなどの措置を講じなければならない。

(4) 個人情報の保護

「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

5 水道料金システムの稼働時間及びPCの配置場所

- (1) システムの稼働時間は、午前8時30分から午後6時までとする(検針後データのホストへの送信等情報の更新は午後4時15分までとする。)。ただし、必要のある場合は企業団とその都度協議を行い、企業団の承諾を得て稼働させることができる。

- (2) 貸与する水道料金システム用PCは、企業団の指示により受託者が事業所内に配置する。

6 委託業務に関する書類の保存

- (1) 委託業務に関する書類の保存年限は、5年とする。

- (2) 保存年限の経過した書類は、企業団に引き継ぐこと。

- (3) その他保存を必要としない書類は、シュレッダーによる裁断又は焼却等により確実に廃棄処理をすること。

7 日報、月報等の提出

受託者は、次のとおり書類を企業団に提出しなければならない。

- (1) 毎月提出するもの
 - ア 実施計画書
 - イ 委託業務履行報告書
 - ウ 検針業務実施報告書（月報）

8 検査の協力

受託者は、企業団が行う委託業務の検査に協力し、その指示に従わなければならない。

9 事故発生時の処理

受託者は、委託業務の履行において、次の事故が発生した場合は、直ちに企業団に報告するとともに、適切な処置を講じなければならない。また、事故の原因、処置の方法及び今後の対策等を記載した受託者任意の様式による事故報告書を企業団に提出しなければならない。

- (1) 保有個人情報の漏洩及び紛失
- (2) 委託業務に関するデータの紛失及び毀損
- (3) 企業団から貸与又は交付を受けた機器及び帳票類の破損、紛失又は盗難
- (4) 前各号に掲げるもののほか、重大な事故があった場合

10 賠償請求

受託者が委託業務の履行において、受託者の故意又は過失により使用者等に損害を与え、使用者等から企業団へ賠償請求があったときは、企業団は受託者に賠償請求相当額を請求することができる。また、受託者が企業団に損害を与えたときも同様とする。

III 委託業務の内容

1 検針業務の実施方法

「検針業務特記仕様書」のとおり

2 その他関連する業務の実施方法

その他関連する業務は、次のとおり処理し伝票等、企業団に提出する書類等は、受付日ごとに取りまとめ、速やかに企業団に報告しなければならない。

(1) 企業団が依頼する文書等の配布

定例検針時等に企業団の指示により文書等（水道メーター取替のお知らせ等）を配布すること。

(2) 水道料金等の口座振替の推進

水道料金等の納付方法が納付書払いの使用者等に対して、口座振替の推進を行うこと。また、口座振替の利用申込みがあったときは、口座振替依頼書を受領し、企業団に提出すること。

(3) その他委託業務に付帯する事務

企業団の指示により処理を行い、結果を企業団に報告すること。

IV 経費の負担区分

「経費の負担区分」のとおり

V 業務引継に関する事項

本委託業務の契約期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他業務の終了事由の如何を問わず本業務が終了する場合は、受託者は企業団の指示により直ちに業務に関する一切の実務を企業団に引き継がなければならない。なお受託者は、企業団の次期受託会社が既に決定している場合は、企業団の指示により、企業団の立会いの下、次期受託会社に引き継ぐものとする。

VI 業務概要等

「業務概要」・「検針・収納サイクルフローチャート」のとおり

VII 保険等への加入義務

受託者は、この契約の締結後、委託者（委託者の職員を含む）、水道使用者への契約上の義務を履行するため、保険等に参加しなければならない。

VIII その他

委託者は、企業団より、企業団職員の異動等人員が削減となった要因に伴い、受託中の業務内容の見直しを求められた場合は、企業団と受託者双方の協議により、受託内容等変更の上、継続して受託しなければならない。

本要求仕様書に明記されていない事項であっても、業務履行上、当然必要な業務等は、良識ある判断に基づいて行わなければならない。また、プロポーザルにおける提案内容（質疑応答の際の回答含む。）についても、企業団より求められた場合は履行しなければならない。

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて企業団と受託者双方の協議によって定めるものとする。

経費の負担区分

経費の負担の区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費の負担については、企業団の指示に従うものとする。

1 企業団が負担するもの

| 区 分 | 詳 細 |
|-----------------------|--|
| 事業所使用料 | お客さまセンター 1 土地の一部（来客用駐輪場・駐車場含む。） 2 建物2階の一部 |
| 建物維持管理費 | 建物に係る維持管理費 |
| 光熱水費 | 電気料金、ガス使用料、水道料金 |
| 受託者使用営業車両 駐車場・駐車料金 | 駐車場（企業団が指定した場所に限る。）に係る経費 |
| 通信費 | 事務所の電話、ファックス等通信に係る経費 |
| セキュリティ費 | 執務場所の防犯警備に係る経費 |
| 消防機器点検費 | 消防機器点検に係る経費 |
| 後納郵便物等郵送料 | 次の郵便物の郵送料については、企業団が直接郵便事業会社等に支払う。 1 納入通知書郵送料 2 水道料金督促状郵送料 3 停水予告書郵送料 4 水道料金等口座振替済通知書郵送料 5 水道料金等口座振替依頼書郵送料 6 その他企業団が業務上必要と認める郵便物郵送料 |
| 収納手数料 | 次の経費は、企業団と金融機関等の契約締結の上、企業団が金融機関等に支払う。 1 口座振替手数料 2 郵便振替手数料 3 コンビニ収納代行手数料 4 クレジット決済手数料 |
| 印刷製本費 | 次の帳票類の発注は、企業団で行う。 企業団が必要と認める帳票等 |
| ゴミ処分費 | ゴミの処分に係る経費 |
| 事務用備品 | 1 事務机・椅子（企業団が必要と認める数量） 2 その他、企業団において無償提供した方が業務委託を |

| | |
|--|----------------|
| | 効率的に行えると思われるもの |
|--|----------------|

2 受託者が負担するもの

| 区 分 | 詳 細 |
|-----------------------|--|
| 事務所設置費 | 事務所設置に係る経費 |
| 事務所維持管理費 | 事務所に係る維持管理費 |
| 営業車両 | 営業車両の調達に係る経費 |
| 営業車両維持管理費 | 営業車両の点検等維持管理に係る経費 |
| 燃料費 | 営業車両に係るガソリン代等 |
| 受託者使用営業車両 駐車場・駐車料金 | 本委託業務に係る業務中の全ての駐車料金（企業団への収 納金の引き渡し、事務連絡等含む） |
| 通信費 | インターネット使用に係る経費 |
| セキュリティ費 | 執務場所の防犯警備に係る経費 |
| 保険料 | 契約上の義務を履行するための保険料等 |
| 従事者駐輪・駐車使用 料 | 委託業務従事者通勤用駐輪・駐車場使用に係る経費 |
| 事務用備品等 | 1 事務机・椅子（企業団が必要と認める数量は除く。） 2 パーテーション一式 3 事務所案内看板 4 金庫 5 ファックス 6 コピー機 7 ロッカー 8 工具類 9 委託業務に必要なパソコン及びプリンター 10 その他業務上必要な事務用品・消耗品等 |
| その他 | 業務委託に係る企業団が負担するもの以外は一切の経費 |

契約終了時（途中解約時含む）において、現に業務に使用中の物品等は企業団に無償で譲渡するものとする。

検針業務特記仕様書【小豆ブロック】

1 水道使用量を計量する業務（メーター検針業務）

(1) メーターの検針

受託者は、給水状態にかかわらず、企業団が指定する日に、メーター口径及びメーター番号を確認のうえ、メーター指針を正確に読み、ハンディターミナル（以下「HT」という。）使用説明書等を参考にして、企業団が貸与したHTに必要な事項を入力することにより、検針を実施するものとする。なお、閉栓中の検針は行わないものとする。

(2) 検針業務委託の対象地区及び検針期間

旧小豆島町水道事業及び旧土庄町水道事業の給水区域内（豊島地区は除く。）とし、同給水区域を別に定めるA地区とB地区に区分し、A地区を奇数月に、また、B地区を偶数月に、それぞれ隔月で検針するものとする。

(3) 検針日程

ア 各月の検針開始日は、企業団が指定した日から行うものとする。

イ 検針は、地区ごとに定められた隔月定例日（以下「定例日」という。）に実施するものとする。

ただし、天候その他やむを得ない理由により定例日の検針ができないときは、定例日以外の日に検針を行うことができる。この場合、あらかじめ企業団に届け出て、承諾を得なければならない。

(4) 「水道ご使用水量のお知らせ」票（以下「検針票」という。）の交付

正確に読み取ったメーター指針等、検針に必要な情報をHTへ入力し、同HTから出力した検針票を、使用者等が指定する場所に交付するものとする。ただし、特別の事情により検針票を交付できないときは、交付できない旨を検針票の通信欄に明記し、企業団に返却するものとする。

2 使用水量認定の禁止

メーターの故障、若しくは障害物又は使用者等の不在等により検針の実施が不可能な場合、受託者において使用水量を認定してはならない。この場合、その都度企業団に書面で報告し、その指示に従うものとする。

3 漏水に伴う水道料金等の減免

漏水に伴う水道料金等の減免については、「香川県広域水道企業団使用水量の認定に関する取扱要綱」に基づき、使用者等へ説明し、承諾を得た後、企業団へ書面で報告するものとする。

4 検針不能

検針不能は原則として認めない。メーターボックス上の積載物、使用者等の不在等により定例検針ができなかったときは、使用者等に連絡し、速やかに検針を実施するよう努めなければならない。ただし、企業団がやむを得ない事情と認めたときは、この限りではない。

5 誤検針

受託者は、メーター指針等、検針に必要な情報をHTに入力した後に誤検針を確認したときは、直ちに企業団に報告し、顛末を書面で提出しなければならない。

なお、誤検針とは、メーター指針値の読み違い、検針票の交付誤り等の検針に関する一切の誤りをいう。

6 再検針

検針結果から再検針が必要と判断される場合又は企業団から再検針を指示された場合は、速やかに再検針を行わなければならない。

7 新設メーターの取扱い

検針時のメーター指針が0立方メートルのときでも、指針を1立方メートルで入力するものとする。

る。

8 検針データ等の取扱い

(1) 検針データ等の取扱い

ア 受託者は、検針済データが入力されたHTを企業団の指定する日時及び場所に持参しなければならない。

イ 受託者は、HTから検針済データの回収処理（豊島地区分を含む）を行うものとする。

ウ 受託者は、検針データの作成処理担当者を選任し、検針データ作成処理を行うものとし、HTへ作成した検針データの転送処理（豊島地区分を含む）を行うものとする。

エ 受託者は、検針担当者に変更等があった場合、検針データ等の移動・変更処理を行うものとする。

(2) 障害等発生時の対応

検針データ処理時にシステム障害等が発生した場合は、直ちに企業団へ報告し、企業団職員の指示に従うものとする。HTの故障についても、同様とする。なお、障害の原因が、受託者の過失による場合は、その復旧に要した費用を受託者が負担し、その費用の支払方法は企業団の指示によるものとする。

9 使用水量等異常調査リストの確認及び対応

受託者は、使用水量等異常調査リストを出力後、速やかに同調査リストを点検し、使用水量の増加等について不明な場合、水道使用状況等を使用者等に確認するとともに、必要な場合はメーターの指針を再確認するなどして、正確な検針及び状況の把握に努めなければならない。なお、調査結果は、その都度企業団に書面で報告するものとする。

10 検針業務に付帯する業務

(1) 漏水等に対する指導及び報告

ア 漏水有無の調査

検針時において、メーター二次側での漏水又は漏水の疑いがある場合、HTの水量過多状況選択画面で「漏水」若しくは「要調査」を選択するとともに、使用形態に応じて使用者等にチラシを手渡し、使用者等から漏水等の状況説明があったときは、受託者において、聞き取りを行う。この場合、使用者等が不在のときは、郵便受け等にチラシを投入するものとする。

イ 使用水量の増減等の原因調査

検針時において、今回使用水量が前回使用水量等と比較し、企業団の指定範囲以上の増減があった場合又は使用水量が0立方メートルの場合は、現地で使用者等に事情を確認するものとする。なお、不在のときは、検針票とともにチラシを投入するものとする。

漏水の実態が無く、今回使用水量が企業団の指定範囲以上に増加しているものについては、受託者において使用者等へ事情聴取、説明等を行い、適切に対応する。

エ 「要調査」の選択

HTの水量過多又は過少状況選択画面で「要調査」を選択する場合、使用者等が在宅のときは必ず使用状況を確認するものとし、不在のときも電話等によって確認するものとする。ただし、遠隔式メーターの検針のときは、前もって本体メーターの指針を確認しなければならない。

オ 「修理済」の報告

検針時に漏水の修理を使用者等からの聞き取りにより確認したときは、HTの水量過多状況選択画面で、「修理済」を選択するとともに、その都度企業団に書面で報告するものとする。

(2) メーターの異状等の報告

故障、不明又は逆付け等のメーターの異状により、検針の不可能な事態が発生したとき、又は盗水、不正使用等があると認められるときは、速やかにその都度書面で企業団に報告するものとする。

- (3) 検針困難箇所の調査及び報告
検針が困難で、メーターの位置変更や嵩上げ等を要する場合は、その都度企業団に書面で報告するものとする。
 - (4) 用途変更の調査
新築工事等で用途の変更が必要と認められるときは、使用者等に建築業者名、請求先等を確認し、その都度企業団に書面で報告するものとする。
 - (5) 検針に関わる問い合わせ等の処理及び報告
検針時又は検針後において、使用者等から使用水量についての問い合わせ等があった場合、親切丁寧に対応するものとし、検針状況、水道料金等を説明するものとする。ただし、即時対応できないものについては、企業団と協議するとともに、その指示に従って、速やかに対応しなければならない。
 - (6) 検針情報の更新
検針時における特に必要な個別の情報（注意事項等）について、水道料金システムの検針情報欄に入力し、変更があった場合はその都度変更入力を行い、常に最新の状態に保つこと。
 - (7) その他、企業団が適時指示する事項
- 11 検針順路図の作成
受託者は、HT番号ごとに検針順路図を常に最新の状態で作成し、保管するものとする。なお、契約解除後の検針順路図は企業団に帰属するものとする。
- 12 報告事項
受託者は、次に掲げる帳票類を作成し、企業団の指定する期日までに報告するものとする。
- (1) 検針業務報告書
 - (2) 未検針リスト（開栓）
 - (3) その他企業団の指定する帳票類

業 務 概 要

(令和4年4月1日現在)

【小豆ブロック統括センター】

- 1 職員数 総務課及びお客さまセンター合計 10人
- (1) 管理職 3人
 - (2) 一般職 7人 (うち会計年度任用職員2人)

2 基本事項 (令和3年度決算数値)

- | | | | |
|-----------|-----------|----------|----------|
| (1) 総人口 | 26,897 人 | (2) 給水人口 | 25,875 人 |
| (3) 給水世帯数 | 12,312 世帯 | | |

3 検針の状況

- (1) 検針サイクル 給水区域を町ごとに分割した隔月検針とし、各月1日～10日(1/1～3を除く10日間)で実施
- (2) 月間実績検針件数 (自動検針除く。)
- | | 【小豆島町(A)：奇数月】 | 【土庄町(B)※豊島地区は除く：偶数月】 |
|--------|---------------|----------------------|
| 令和3年9月 | 8,056件 | 令和3年10月 6,718件 |
| 令和2年9月 | 8,094件 | 令和2年10月 6,736件 |
- (3) 年間検針件数 (自動検針除く。)
- | | |
|-------|---------|
| 令和3年度 | 88,594件 |
| 令和2年度 | 88,963件 |

4 アウトソーシングの状況

- (1) 業務名 検針・滞納整理等業務委託
- (2) 受託者 ヴェオリア・ジェネッツ株式会社中・四国支店
- (3) 履行期間 令和2年4月1日から令和5年3月31日まで
- (4) 委託料 42,419,340円
- 内訳 検針業務 1,178,315円×36箇月＝42,419,340円

(5) 委託業務内容

- ① 検針業務
- ア メーターの検針
 - イ 使用水量が著しく変動している場合の調査及び説明
 - ウ 香川県広域水道企業団水道事業給水条例等に違反する行為の発見
 - エ メーター異常等の発見及び調査
 - オ 企業団及び使用者、所有者又は代理人から問い合わせのあった検針業務に関する再調査及び説明
- ② 付帯業務
- ア その他委託業務に付帯する事務

検針・収納スケジュールフローチャート（小豆ブロック）

