
仙台市水道局検針・収納・開閉栓等業務委託概要書

第1 一般事項

1 適用範囲

- (1) この概要書は、仙台市水道局（以下「局」という。）が委託する標記業務及びこれと関連する業務処理について記載しています。受託者は、この業務が水道料金等を徴収するための基本的業務であることを認識し、お客さまから安心・信頼を得られるよう常に適正かつ誠実な業務処理に努める必要があります。
- (2) 委託業務の範囲は、「第2 委託業務の内容」のとおりとします。

2 委託業務監督者

受託者の業務責任者を指示監督するため、局は委託業務監督者を任命します。委託業務監督者は、業務担当課長とします。ただし、局は必要に応じて他の職員を任命する場合があります。

3 委託業務監督者の役割

- 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとします。
- (1) 受託者の業務責任者に対する指示、承認又は協議
 - (2) 仕様書等に基づく業務の履行のための帳票類の承認
 - (3) 仕様書等に基づく委託業務の履行状況の確認
 - (4) その他局が指示する業務の連絡調整

4 受託者の連絡体制

受託者は、局の営業時間内（午前8時30分から午後5時まで）において、委託業務監督者との連絡体制を整える必要があります。また、営業時間外においても、営業時間内に準じた連絡体制を整える必要があります。

なお、局の営業時間外で、局が委託する仙台市水道局コールセンター（以下「コールセンター」という。）の営業時間内（平日は午後5時から午後7時、土曜日及び3月の日曜・祝休日と4月の第1日曜日は午前8時30分から午後5時まで）においては、コールセンターと連絡が取れる体制についても整える必要があります。

5 従事者名簿の提出

受託者は、従業員を受託業務に従事させようとするときは、受託業務従事者名簿を委託業務監督者に提出し、事前に局の承認を受ける必要があります。ただし、緊急時等でやむを得ない場合は、委託業務監督者の承諾を得て、従事後にこれを提出することができることとします。

6 業務責任者、それを補佐する者及び作業責任者（以下「作業責任者等」という。）

- (1) 受託者は、前項で委託業務監督者の承認を得た業務従事者の中から、業務の履行管理を支障なく行うため、水道料金徴収等業務の監督経験を有する者を1

名以上、業務責任者として選任する必要があります。

- (2) 受託者は、作業責任者等必要に応じ前号の業務責任者を補佐する者を選任することができます。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたり、局の営業時間内は業務責任者及び作業責任者等を選任した場合にはその者を事務所に配置する必要があります。

7 業務責任者及び作業責任者等の役割

- (1) 業務責任者は、規定外の事項等で業務の履行に際して必要があると思われる場合には、直ちに委託業務監督者へ報告するものとします。
- (2) 作業責任者等は、各受託業務の履行管理において、業務の手配、審査及び業務従事者を指示・指導し、業務責任者を補佐するものとします。

8 給水装置工事主任技術者

受託者は、水道開栓・閉栓等業務従事者の中に、水道法第 25 条の 5 第 1 項に定める給水装置工事主任技術者免状を有する者を 1 名以上配置する必要があります。

9 現金取扱者

受託者は、業務の履行にあたり、現金取扱者を指定するとともに領収日付印を調製し、貸与する必要があります。

10 業務従事者の指導・研修

- (1) 受託者は、業務を適正に履行するために、業務従事者への業務内容の指導・教育はもとより、水道事業全般に関する研修等を適宜に実施し、常に能力向上に努めなければなりません。
- (2) 受託者は(1)の目的遂行のため業務に関するマニュアルの作成を行い、局の承認を得て、業務従事者に周知させなければなりません。
- (3) 受託者は、業務従事者に対する研修の年間計画書を事前に局に提出し、承認を得なければなりません。

11 届出義務

受託者は、次に掲げる事由が発生した場合は、直ちに委託業務監督者に届出又は協議をする必要があります。

- (1) 受託者の名称・代表者・所在地・使用印・電話番号等の変更
- (2) 業務責任者及び作業責任者等の選任・変更
- (3) 業務従事者の追加・変更・削減
- (4) 現金取扱者の指定・解除
- (5) (1)～(4)のほか、委託業務の履行上必要があると認められる場合

12 不当な利益授受の禁止

受託者は、この業務の履行に関連して、いかなる理由でもお客さま等から不当な金銭、役務その他の経済上の利益等の提供を受けてはなりません。

13 法令等の遵守

受託者は、業務の履行に当たっては、本書に特別の定めがある場合を除き、次の法令等を遵守する必要があります。

- (1) 仙台市水道事業給水条例
- (2) 仙台市個人情報保護条例
- (3) 仙台市水道事業給水条例施行規程
- (4) 労働関係法令
- (5) 委託契約書
- (6) その他業務に関する関係法令

14 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、この業務の履行にあたり、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、個人情報の保護に関する措置を行わなければならない。
- (2) 受託者が前項の措置を行うにあたり指定する個人情報責任者は、業務開始前、または、業務開始後速やかに局が指定する個人情報の保護及び情報セキュリティに関する研修を受講しなければならない。
- (3) 局は、受託者の業務履行に係る個人情報保護措置の実施状況について、作業への立会及び立入による実地調査を行うことができるものとします。

15 環境への負荷の低減

受託者は、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど環境への負荷の低減に努めなければなりません。

16 報告及び協議の義務

- (1) 受託者は、この契約の履行期間内に、申告漏れに伴う税務調査等公的機関による調査等を受けた場合は直ちに委託業務監督者に報告し、又は契約の内容に影響を与える可能性がある行為をする場合には委託業務監督者と協議する必要があります。
- (2) 受託者は、この契約の履行に当たって事故が発生したときは、直ちに適切な処置をとるとともに、委託業務監督者に報告する必要があります。

17 業務内容の変更

局は、必要があると認めるときは、業務内容を変更することがあります。この場合局と受託者協議のうえ書面によるものとします。

18 履行義務

受託者は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは受託者の負担で履行する必要があります。

19 業務処理方法

この業務及び関連業務の処理方法については、各業務編に定める手順等によるものとします。

20 契約期間

- (1) 契約期間は、契約の日から令和8年3月31日までとします。
- (2) 業務の開始は令和3年4月1日からとし、それまでの期間は移行準備期間とします。
- (3) 局と受託者は年度毎に仕様、処理要領等について協議及び確認を行うものとします。

21 移行準備期間

- (1) 移行準備期間は契約日から令和3年3月31日までとします。
- (2) 受託者は、移行準備期間の早期に業務開始体制を整え、局に届ける必要があります。
- (3) 局は、移行準備期間内に業務責任者、作業責任者等及び業務従事者の配置の適正等の確認及び業務実施体制の検査等を行うものとします。
- (4) 前項による検査等の結果、局が、変更が必要と判断したときは、受託者はこれに従う必要があります。

第2 委託業務の内容

1 委託業務内容（詳細については、各業務編を参照のこと）

委託業務内容については、本説明書公表時点で、令和3年度から委託予定としている業務内容であり、受託事業者のプロポーザル内容及び局との協議により、実際の委託業務内容及び仕様書等の内容が、本説明書記載のものと変更になる場合があります。

(1) 窓口業務（料金センターそれぞれの窓口での業務）

（南地区：南料金センター、北地区：北料金センター及び市役所料金センター）

- ア 料金（遅延損害金を含む）の收受及び窓口現金の取扱い
- イ 還付金の取扱い
- ウ 給水契約等受付
- エ 口座振替申込み等取扱い
- オ お客さまからの各種申請等取扱い
- カ 料金減免受付（北地区は宮城総合支所内に臨時窓口あり：6月に約10日間）
- キ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- ク 納入通知書等の再発行
- ケ 通知書等郵便不達調査
- コ 料金センター運営
- サ その他の附帯業務

(2) データ入力業務

データ入力業務の内容は、委託業務に関する必要な全てのデータ入力作業と

します。

(詳細については、各業務編を参照のこと)

また、データ入力における電算システムは局が提供します。

(3) 水道メーター検針業務

- ア ハンディターミナル表示情報と現地情報との照合・確認・更新
- イ 水道メーターの指針値の読み取り及びハンディターミナルへの入力
- ウ 使用水量の算出及び認定
- エ 「水道ご使用水量等のお知らせ」の出力及び配布
- オ 使用水量等の異常を確認した場合の調査及び適切な処理
- カ 無届の異動を確認した場合の調査及び適切な処理
- キ 新設栓等の調査及び検針順路の決定
- ク 給水条例違反の発見及び報告
- ケ お客さまからの各種申請の受付
- コ 検針不能及び異常水量等の再調査及び適切な処理
- サ 局が指定するお客さま等の再調査
- シ 広報等資料配布業務
- ス 町名変更業務
- セ その他の附帯業務

(4) 検針データ内容審査・確定業務および調定補助業務

検針データ内容審査・確定業務とは、検針において異常等が生じたものについて、検針員より報告を聴取し、その原因等を究明し、適切な処理を行うことにより使用水量の確定を行い、検針に係る各種帳票及び各種資料等の作成並びに局との円滑な連絡調整を図ることを主な業務とします。

調定補助業務とは、無届の異動及び漏水等の原因によって随時調定、調定額更正が必要なものについて、書類の作成等の事務を行うことを主な業務とします。

具体的には以下の内容とします。

- ア 検針データ送受信
- イ 検針員の指導及び監督
- ウ 検針結果及び各種帳票類内容審査
- エ 検針再調査及び再処理
- オ 検針等当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- カ 検針に係る日報等の作成及び報告
- キ 検針後に提出される処理依頼書並びに報告書等諸帳票の作成
- ク 新設分の現地調査及び給水開始申込書等の配布
- ケ 局の指示に基づく随時検針
- コ 使用水量認定・減量の算定処理
- サ 随時調定に係る書類作成
- シ 調定額更正に係る書類作成
- ス 局との連絡調整

セ その他の附帯業務

(5) 水道開栓・閉栓等業務

- ア 開閉栓作業前準備事務
- イ 水道メーター指針確認
- ウ 水抜栓及び止水栓のいずれか又は全ての開閉作業
- エ 使用開始に係る各種帳票の配布
- オ 現場処理結果の入力（ハンディターミナル使用）
- カ メーター処理に係る次の業務
 - (ア) 水道メーターの取り付け、取り外し
 - (イ) 水道メーターの払い受け、保管及び返納
- キ 局との連絡調整
- ク 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- ケ その他の附帯業務

(6) 現場精算業務

- ア 現場精算事前準備事務
- イ 使用場所訪問
- ウ 使用水量の算出及び認定
- エ 精算料金の請求、現金の收受及び領収書の交付（ハンディターミナル使用）
- オ 使用開始に係る各種帳票の配布
- カ 納入消込等精算終了後の整理事務
- キ 支払者不在等による現場精算不可時の適切な処理
- ク 転居先調査
- ケ 局の指示に基づく随時検針
- コ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- サ その他の附帯業務

(7) 収納業務（未納整理業務）

収納業務は、督促期限が切れて、未納となる水道料金等があるお客さまに対し、催促、交渉及び誓約書の取得等を行うことにより、未納水道料金等の完全な回収を図ること並びに給水停止処分に係る事務及び給水停止に係る各種作業を行うこと等を主な業務とします。

※原則、現地訪問による集金は行わず、コンビニ等での期限内自主納付を促しております。

- ア 収納業務準備事務（未納者の特定等）
 - イ 電話、郵便及び現地訪問による催告
 - ウ 未納整理処理票の作成
 - エ お客さまの収納状況調査
 - オ 未納者管理表等の作成及び入金管理
 - カ 未納料金の請求、現金の收受及び領収書の交付（ハンディターミナル使用）
 - キ 納入消込等収納後の整理事務
 - ク 停水予告通知書の作成及び配布
-

- ケ 停水執行通知書の作成及び配布
- コ 停水執行作業
- サ 停水解除作業
- シ 停水執行に係る各種帳票及び資料作成
- ス 納入約束対応及び管理
- セ 未納があるお客さまに係る調査
- ソ 遅延損害金の請求
- タ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- チ その他の附帯業務

(8) 災害時給水栓点検等業務

地区内に設置している災害時給水栓設備について、次の点検を年2回行う。

- ア 災害時給水栓の通水・水抜き操作
- イ 災害時給水栓の外観異常の有無
- ウ 災害時給水栓廻りの漏水の有無
- エ 災害時給水栓セットの内容物・保管状況の確認
- オ その他の附帯業務

(9) 減免業務（南地区のみ）

- ア 減免申請審査補助業務
- イ 減免申請内容の変更業務
- ウ 非課税減免の郵送申請にかかる業務
- エ 非課税減免の間接減免者(受水槽等一括契約建物の個別入居者)に対する還付業務
- オ 生活保護減免対象者の生活保護受給状況照会にかかる業務
- カ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- キ 申請書類等の管理保存業務
- ク 減免に関する各種通知書の発送及びオンラインデータ登録処理
- ケ その他の附帯業務

(10) 口座振替業務（南地区のみ）

- ア 口座振替申し込み受付
- イ 口座振替データ伝送及びリスト表送付
- ウ 口座振替停止依頼
- エ 口座振替結果データ受信及び消込
- オ 未振替調査
- カ 口座振替関係通知の郵便不達調査
- キ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- ク その他の附帯業務

(11) クレジットカード業務（南地区のみ）

- ア 決済登録依頼データ及び請求依頼データの送信
- イ 決済登録結果データの受信及び格納

- ウ 決済請求結果データ受信及び格納
- エ 決済請求未振替データの調査・対応
- オ 決済に関する問い合わせ対応及び苦情処理
- カ 決済関係各種オンラインデータ対応
- キ 決済に係る関係事業者等との連携・調整
- ク その他の附帯業務

(12) 遅延損害金業務（南地区のみ）

- ア 遅延損害金納付書の発行
- イ 遅延損害金入金データの登録
- ウ 遅延損害金入金の日計表出力
- エ 遅延損害金に関する問い合わせ対応及び苦情処理
- オ その他の附帯業務

(13) 請求・納入消込・還付業務（南地区のみ）

- ア 納入通知書等発送
- イ 水道料金等納入消込
- ウ 還付データ確認
- エ 還付通知書発送
- オ 各還付処理
- カ 当該業務に係るお客さまからの苦情、問い合わせ等の対応
- キ その他の附帯業務

(14) 破産等業務（南地区のみ）

- ア 破産等業務の関係情報収集
- イ 破産等業務の調査
- ウ 破産等業務にかかる債権等届出
- エ 破産等業務にかかる配当金等受け取り
- オ その他の附帯業務

(15) その他業務（南地区のみ）

- ア 調定チェックリスト処理
- イ その他の附帯業務

(16) 第1号から前号までに附帯する業務

附帯業務については、受託事業者決定後から委託業務開始後においても、業務の検討及び運用状況に応じ、必要な場合は局と受託事業者で協議を行い、附帯業務とする内容を決定するものとします。

- 2 委託業務量は、別紙 業務一覧を参照のこと。

第3 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する必要があります。

- 1 制服の着用
業務に従事中は、局が承認する服装及び名札を着用する必要があります。
- 2 身分証明証の携帯
現地訪問の際は、局が証明した顔写真入りの身分証明証を携帯する必要があります。
また、お客さま等から身分証明証の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではいけません。
- 3 時間の遵守
窓口業務は、原則として局の営業時間内に行うものとします。
開閉栓等業務については、原則として仙台市水道コールセンターの営業時間内に行うものとします。
また、それ以外の業務については、別途協議するものとします。
- 4 現地訪問時の言動等
 - (1) 現地訪問時にお客さま等の土地又は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ることはできません。
 - (2) 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、お客さま等の誤解を招く言動をしてはいけません。
- 5 問い合わせ対応及び苦情処理
受託者は、業務全般に関係するお客さま等からの問い合わせ、苦情等に対して、正確に内容を把握し、かつ誠意を持って説明を行い、お客さま等の了解を得るとともに適正な処理に務めなければなりません。ただし、受託者が判断できない場合、又局の判断が必要な場合は、委託業務監督者に報告し、その指示に従うものとします
- 6 業務専念義務
当該委託業務に従事中は、他の営業行為に携わることはできません。
- 7 収納金等の取扱い
受託者は、業務の履行により収納した水道料金等（以下「収納金」という。）、還付に伴う資金前途金、領収証書及び関係書類を善良なる管理者の注意をもって保管しなければいけません。
- 8 機器・帳票類の取扱い
局が貸与する機器及び交付する帳票類については、汚損又は紛失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければいけません。
なお、このようなことが発生した場合は、速やかに局に届け、局の指示に従い、修復その他原状回復の処理をしなければいけません。

9 業務日報・月報の提出

受託者は、業務終了後、局の指定する様式に従い、業務に関する報告書を作成し、速やかに委託業務監督者へ提出することとします。

10 検査等

- (1) 受託者は、業務を完了したときは、直ちに指定の書類を委託業務監督者へ提出する必要があります。
- (2) 委託業務監督者が前項による書類の提出を受けたときは、仙台市水道局検査事務要綱(昭和62年11月16日管理者決裁)第3条の規定に基づき管理者が任命した職員が検査を行うものとします。
- (3) 前項による検査の結果、委託業務監督者が再処理を必要と判断したときは、受託者はこれに従う必要があります。
- (4) 局が必要と認めた時は、仕様書等に基づく委託業務の履行状況の監査等を随時行うことができるものとします。

11 委託料の請求及び支払い

委託料の請求及び支払いは、一月分業務処理量を単位として行うものとします。

12 委託料の減算

受託者の収納（未納整理）業務に関する目標値が、別に定める減算条件を満たす場合には、局は、受託者に減算額相当分を収納（未納整理）業務の契約金額から差し引いて委託料を支払います。

13 業務の報告又は調査

委託業務監督者は、必要に応じて、受託者の業務処理状況について随時報告を求め、又は抜き取り調査をすることができます。

第4 業務使用物品負担区分

受託者は、委託業務監督者あてに借用書を提出し、管理・保管するものとします。借用期間は、本契約の履行期間とします。

1 局が負担するもの

- (1) 端末機、プリンタ（トナー含む）、ケーブル等付属機器
- (2) 局システム変更にかかる経費
- (3) ハンディターミナル用プリント用紙
- (4) その他局統一様式の各種帳票
- (5) 電話・ファクシミリ及びこれらの通信費
- (6) 事務所及び事務所用じゅう器類
- (7) 事務所に関する諸費用
- (8) 業務用駐車場及び駐輪場（台数制限あり）

2 受託者が負担するもの

- (1) 事務室入退室管理に係る経費
- (2) 業務用交通用具
- (3) 検針棒・開栓器等
- (4) 業務用ハンディターミナル及びハンディターミナル関連備品
- (5) 業務用携帯電話及び通信費
- (6) 事務用パソコン・複写機・シュレッダー
- (7) 業務日報・月報用紙
- (8) 業務従事を証明する証明書等
- (9) 受託者独自でお客さまに対し送付するものの郵送料
- (10) 業務従事者用等制服一式
- (11) 事務用消耗品
- (12) 視覚障害者用の「お知らせ」用紙
- (13) その他業務履行に必要な工具一式

第5 業務履行場所、担当地区及び担当業務

業務履行場所は、仙台市水道事業の設置等に関する条例（仙台市条例第37号）第3条第2項に定める給水区域とします。

全市を2分化し、北地区と南地区に分割して業務委託します。

また、局は受託地区内に業務遂行に必要な規模及び設備を備えた事務所を準備します。ただし、事務所への出入の管理に必要な認証装置等の機器類の設置(手続き等含む)や保守、運用及び警備等の経費は受託者の負担になります。

1 南地区

- (1) 事務所
南料金センター 仙台市太白区南大野田2-9-1 事務室
- (2) 業務履行場所
宮城野区、太白区、若林区
- (3) 担当業務
「第2 委託業務の内容」による

2 北地区

- (1) 事務所
 - ① 北料金センター 仙台市泉区泉中央2-1-1 事務室
 - ② 市役所料金センター 仙台市青葉区国分町3-7-1 事務室（窓口のみ）
- (2) 業務履行場所
青葉区、泉区
- (3) 担当業務
「第2 委託業務の内容」による