

大和郡山市上下水道部窓口受付・滞納整理等包括委託事業

要 求 水 準 書

令和 2 年 10 月 20 日

大和郡山市

目 次

第 1 総 則	1
1 事業概要	1
2 一般事項	5
第 2 履行体制	11
1 事業組織体制	11
2 労働安全衛生管理体制	11
3 服装・業務委託証明書	12
4 防災管理体制	12
5 保安・防犯体制	13
6 連絡体制	13
第 3 上下水道部お客さまセンターの窓口受付業務	13
1 窓口受付業務の内容	13
2 上下水道料金等の収納	14
3 水道使用開始の依頼	14
4 水道使用中止の依頼	14
5 修繕伝票の依頼	15
6 その他各種依頼	15
7 問い合わせ等の対応	15
8 口座振替の促進	15
9 電話対応	15
10 日常処理業務	15
11 料金更正処理業務	16
12 口座等関係処理業務	16
13 料金調定処理業務	16
第 4 上下水道料金の滞納整理業務	17
1 滞納整理業務の内容	17
2 未納上下水道料金等の収納および督促、催告	17
3 3 不納欠損処理の準備	17
第 5 給水停止にかかる関連業務	17
1 給水停止予告業務の内容	17
2 給水停止の事前通知業務の内容	17
3 給水停止執行・解除業務の内容	18
第 6 量水器管理業務	18
1 量水器管理業務の内容	18
第 7 量水器取替関連業務	19
1 量水器取替関連業務の内容	19
第 8 量水器検針関連業務	19
1 量水器検針関連業務の内容	20
第 9 量水器新既開取付及び引き上げ業務	20

1	量水器新既開取付及び引上げ関連業務の内容	19
第10	量水器開閉栓業務	20
1	量水器開閉栓業務の内容	20
第11	止水栓等の取替等業務	20
1	止水栓等の取替等業務の内容	20
第12	指定給水工事事業者各種受付業務	21
1	指定給水工事事業者各種受付業務の内容	21
第13	上下水道庁舎の宿日直業務	21
1	当直勤務内容の内容	21
第14	長期水道未使用者調査業務	21
1	長期水道未使用者調査業務	21
第15	緊急時応援業務	22
1	緊急時応援業務の内容	22
別紙1	事業準備計画書、事業実施計画書の内容	23
別紙2	執務スペース等を示す図	25
別紙3	実績報告書に記録するデータ及び報告書等の種類（参考）	28
別紙4	実績数値及び業務見込み量（5か年）	32
別紙5	貸与品・支給品一覧（無償）（参考）	35
別紙6	量水器取替業務詳細仕様書	36
別紙7	量水器検針業務詳細仕様書	37
別紙8	量水器新既開取付及び引上げ業務詳細仕様書	39
別紙9	長期水道未使用者調査業務詳細仕様書	40
別紙10	緊急時応援業務詳細仕様書	41
別紙11	個人情報取扱特記事項	42

本要求水準書は、「大和郡山市上下水道部窓口受付・滞納整理等包括委託事業」（以下「本事業」という。）を実施する民間事業者を総合評価一般競争入札方式により選定するにあたり適用されるものであり、本事業に係る入札の公告に基づく民間事業者の選定等については、関係法令に定めるもののほか、募集要項（入札説明書、要求水準書、落札者決定基準、事業契約書（案）、様式集）によるものとする。

本事業の入札に参加することを希望する者は、募集要項に記載された民間事業者の内容を十分理解の上で、募集要項に沿って、本事業の目的に合った条件で、応募資料の作成等を行うものとする。

第1 総則

大和郡山市上下水道部窓口受付・滞納整理等包括委託事業要求水準書（以下「要求水準書」という。）は、大和郡山市（以下「市」という。）が経営する大和郡山市水道事業（以下「上水道」という。）の業務（一部、下水道事業業務を含む）のうち、窓口受付業務や滞納整理業務等について、従来から複数ある個別委託業務等を包括化し、さらなる経営の効率化に資することを目的として、大和郡山市上下水道部窓口受付・滞納整理等包括委託事業に適用するものである。

この要求水準書は、本事業の基本的な内容について定めるものであり、本事業の目的達成のために必要な設備あるいは業務等については、募集要項に明記されていない事項であっても、事業者として選定された落札者で、市と事業契約に至った事業者（以下「事業者」という。）の責任において全て完備あるいは遂行するものとする。

1 事業概要

(1) 事業名称

大和郡山市上下水道部窓口受付・滞納整理等包括委託事業

(2) 事業実施場所

ア 大和郡山市上下水道部お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。）

大和郡山市植槻町 6-10（北郡山浄水場内）

イ 大和郡山市水道事業給水区域内一円（以下「給水区域」という。）

(3) 事業内容

本事業として市が事業者に対して委託する業務（以下、これら単体の業務に対する呼称を「個別業務」という。）は、以下のとおりとする。

ア 上下水道部お客さまセンターの窓口受付業務

イ 上下水道料金の滞納整理業務

ウ 給水停止にかかる関連業務

エ 量水器管理業務

オ 量水器取替関連業務

カ 量水器検針関連業務

キ 量水器新既開取付及び引き上げ業務

ク 量水器開閉栓業務

- ケ 止水栓等の取替等業務
- コ 指定給水工事事業者各種受付業務
- サ 上下水道庁舎の宿日直業務
- シ 長期水道未使用者調査業務
- ス 緊急時応援業務

(5) 上水道の概要

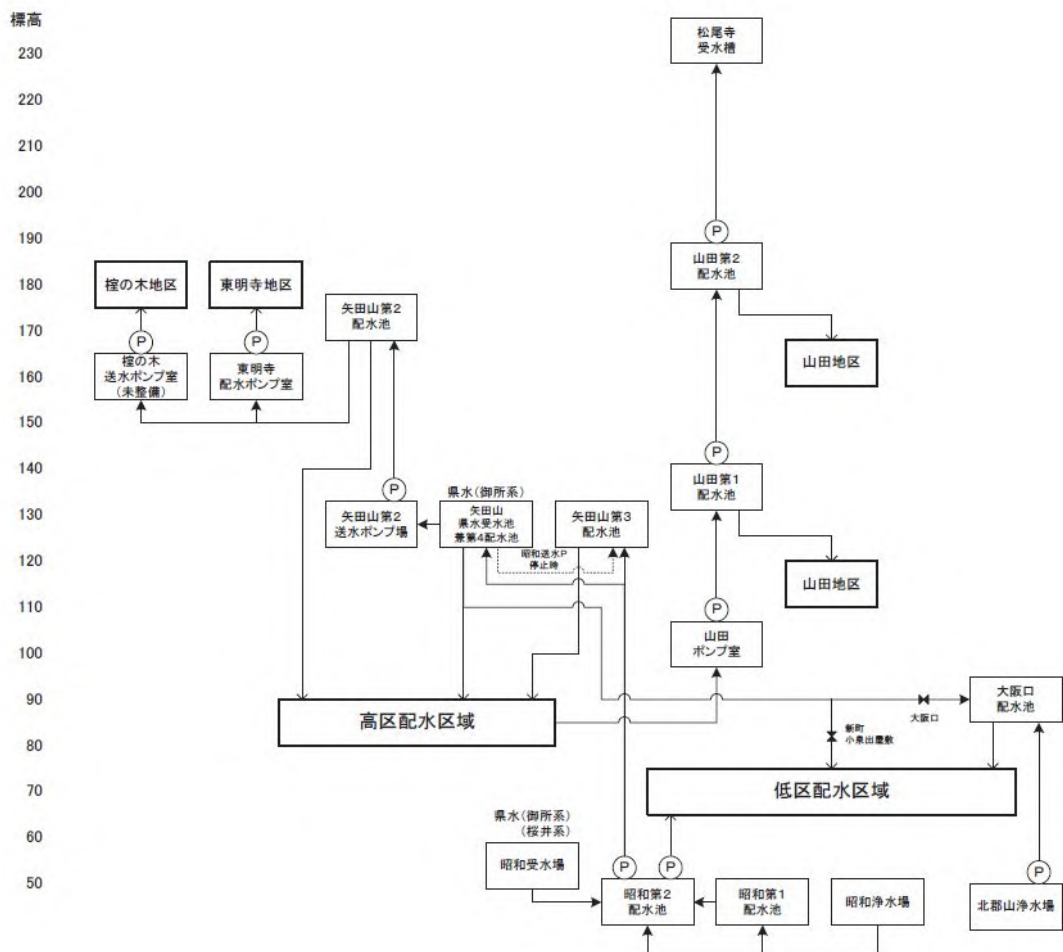
本事業の対象とする上水道の概要は、以降に示すとおりである。

大和郡山市の上水道は、昭和13年3月の創設以降、6次にわたる区域の拡張事業を経て、計画給水人口100,000人、計画一日最大配水量56,000m³/日の事業規模となっている。

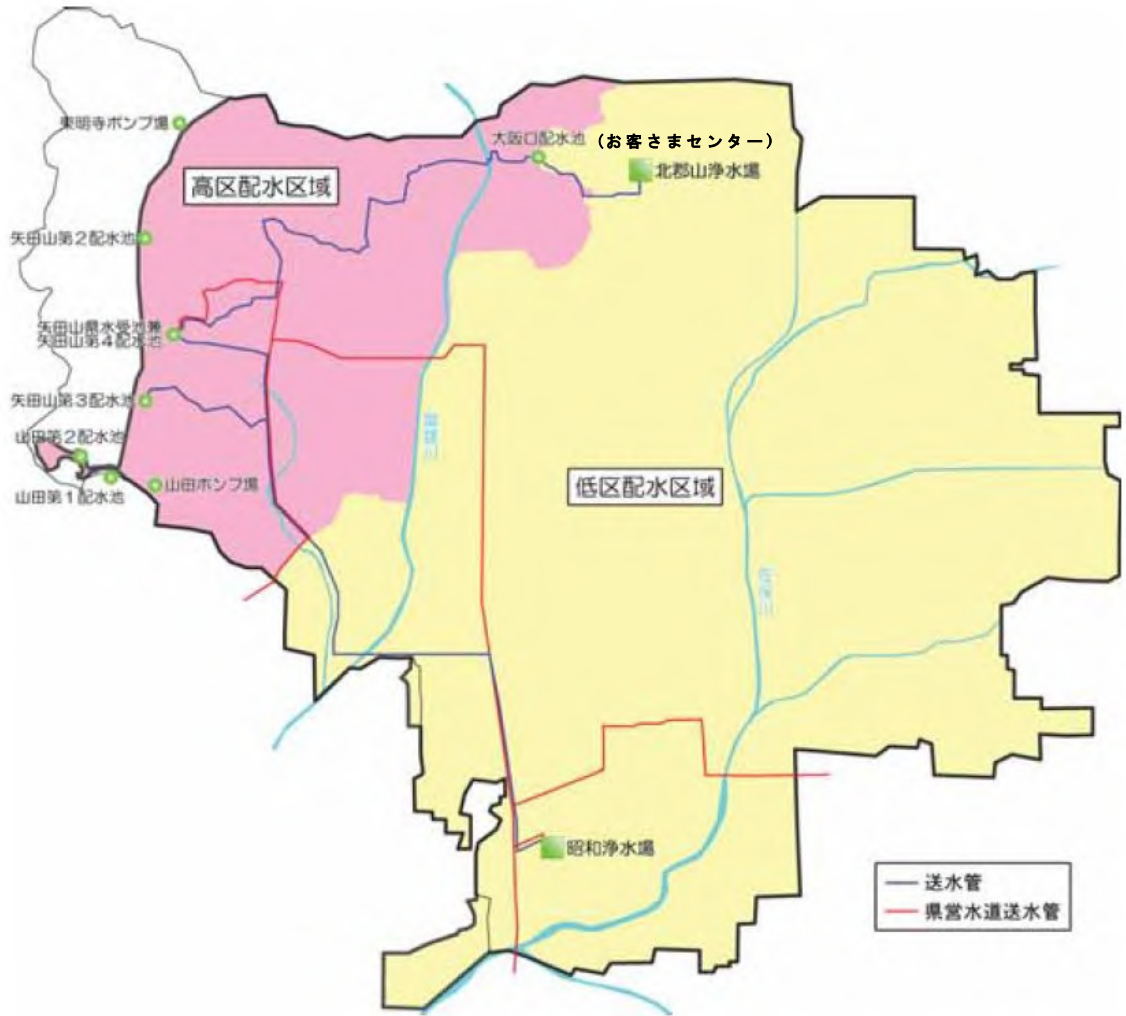
現在、給水人口は減少傾向にあり、令和元年度末現在の実績としては、給水人口86,617人に対して、一日平均給水量27,975m³/日の給水を行っている。

水源は、奈良県営水道からの受水と、北郡山浄水場で処理する自己水の2系統を有しており、配水系統は高区配水区域と、低区配水区域の2地域に区分されている。また、給水区域としては、安堵町の一部地域を含んでいる。

図表 1-1-1 送配水系統図



図表 1-1-2 水道施設の位置と配水区域



(5) 事業期間等

事業準備期間、履行期間及び事業期間は以下のとおりとする。

ア 事業準備期間：事業契約締結日から令和3年9月30日

事業準備期間とは、事業者が本事業範囲に相当する個別業務等を実施している既受託者（以下「既受託者」という。）から、円滑に業務を引き継ぐために必要な準備を行う期間のことをいう。

イ 履行期間：令和3年10月1日から令和8年9月30日

履行期間とは、事業者が契約に基づいて本事業を行う期間のことをいう。

ウ 事業期間：事業契約締結日から令和8年9月30日

事業期間とは、事業契約締結日から事業終了までの期間のことで、事業終了は、業務完了検査に合格することを条件とする。

(6) 業務時間

ア 第1、(3)のうちサとスを除く業務時間は、次のとおりとする。

(ア) 市が開庁の時間及び祝日にあたらない土曜日とする。

(イ) 月曜日から金曜日は8時30分から17時15分とし、土曜日は9時から17時とする。

(ウ) 昼休みについても窓口業務を行うこと。（昼休みは正午より13時まで）

(エ) 業務時間外および休日においても、各業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。

イ 第1、(3)のうちサの業務時間は、次のとおりとする。

(ア) 月曜日～木曜日 午後5時15分～翌朝午前8時30分

(イ) 金曜日 午後5時15分～翌朝午前9時00分

(ウ) 土曜日 午後5時00分～翌朝午前8時30分

(エ) 日曜日、国民の祝日及び市の休日（年末年始の休暇等）

午前8時30分～翌朝午前8時30分

ウ 第1、(3)のうちスは、以下の業務が発生したときを業務時間とする。

(ア) 災害時等における市への応援業務

(イ) 市が必要とする応援業務

(7) 本事業の準備業務等

ア 事業者は、事業準備期間開始までに、別紙1「事業業務準備計画書、事業実施計画書の内容」に記載する内容に基づき本事業履行方針及び事業準備計画書を策定し、市の承諾を得るものとする。

イ 事業者は、履行期間開始までに、本事業が要求水準書に示す機能等を満たすよう、別紙1に記載する内容に基づき事業実施計画書を策定し、市の承諾を得るものとする。

ウ 市は、履行期間中、本事業が要求水準書に示す機能等を満たすため、事業者に説明を求めることができる。又、市は、必要に応じて本事業履行方針及び事業実施計画書を、本事業の現状に即した内容に改定を求めることができる。

エ 事業者は、市から上記ウにより改定を求められた場合には、速やかにこれ

に応じ、残存期間の本事業履行方針及び事業実施計画書を提出し、市の承諾を得るものとする。又、事業者自らが改定を行おうとする場合には、その事由を市に説明するとともに、市の承諾を得るものとする。

(8) 事業期間終了時の取扱い

ア 市は、事業期間終了後も本事業に類する本事業を継続する予定である。事業期間終了までの約6か月の期間を業務引継ぎ期間とし、事業者は市及び市が指定する第三者への引継ぎを円滑とするため、以下の項目を盛り込んだ引継ぎ書を、業務引継ぎ期間の開始までに作成すること。

(ア) 業務履行記録（日報、月報、年報）

(イ) 個別業務記録

(ウ) 業務履行のうえで特別に配慮すべき事項、事案のまとめ

(エ) 別紙1に示す「事業履行マニュアル」

(オ) その他留意事項

イ 業務引継ぎ期間中において事業者は、市及び市が指定する第三者に対し、月例以上の頻度で、本項アの引継ぎ書の項目に準じた申し送りを行うこと。

(9) 執務スペース等

本事業における執務スペース等は、別紙2「執務スペース等を示す図」に示す。

2 一般事項

(1) 基本方針

事業者は、本事業を実施するにあたり、上水道が市民の生活を支えるライフラインの中核を成すものの一つであること、又、地域住民・近隣市町村の理解を得て経営されていることを十分に自覚した上で適正な業務履行を行うこととし、以下の基本方針を遵守すること。

ア サービス水準の向上

市民と直接コミュニケーションを行う窓口業務等を担うものとして、親切かつ丁寧な対応を行うとともに、サービス水準の向上に配慮すること。

イ 環境の保全

地球環境、地域環境などに対する環境負荷の低減と業務従事場所をはじめとする周辺の環境保全に十分配慮すること。

(ア) 公害防止への配慮

(イ) 省エネルギー対策の実践

(ウ) リサイクル・再資源化への努力とこれらの積極的な推進

ウ 安全の確保

通常時の安全性を確保するだけでなく、災害や事故等の発生時においても迅速な対応が行えるよう安全に配慮し、安定して本事業を行うこと。

(ア) 業務従事者や関係者に対する安全性の確保

(イ) 災害や事故発生後の二次災害の発生防止

(ウ) 緊急時対応マニュアル等の作成（別紙1に示す「事業実施計画書」に含む）

エ 経済性への配慮

効率的かつ効果的な事業の履行となるよう配慮すること。

(ア) 長期的視野に立った本事業の確立

(イ) 本事業関係者組織の効率的な運用

(2) 募集要項等の遵守

事業者は、要求水準書をはじめとする以下に示す募集要項、入札関連資料、及び各種計画書（以下「募集要項等」という。）に記載される要件について、本事業期間中これを遵守すること。

ア 入札説明書

イ 要求水準書

ウ 事業契約書

エ 質疑回答書

オ 技術提案書

カ 事業準備計画書

キ 事業実施計画書

ク その他、市の指示するもの

(3) 応募書類の変更

事業者が入札時に提出した応募書類（技術提案書等）について、要求水準書に適合しない箇所が発見された場合には、事業者の責任において要求水準書を満足する変更を行い提出するものとする。

(4) 要求水準書記載事項

ア 記載事項の補足等

要求水準書に記載された事項は、本事業における基本的部分について定めたものであり、これを上回って本事業を遂行することを妨げるものではない。要求水準書に記載されていない事項であっても、本事業のために事業者が必要と判断し、提案した事項については、全て事業者の責任において実施しなければならない。

イ 参考図書の取り扱い

本要求水準書の図表等で「（参考）」と記載されたものは、一例を示すものである。

事業者は「（参考）」と記載されているもの以外についても、本事業のために事業者が必要と判断し、提案した事項については、全て事業者の責任において実施しなければならない。

(5) 契約金額の変更

技術提案書、各事業計画書の提出後に「第1、2、(3)及び(4)」により、事業内容の変更があった場合、契約金額の増額等の手続きは行わない。ただし、市の指示による本事業の大幅な変更があった場合は、この限りではない。

(6) 関係法令等の遵守

事業者は、本事業の履行にあたり図表1-2-1に示す法令、規格、規定、関連協定（公害防止協定等）、関連規制等（以下「関係法令等」という。）を遵守

しなければならない。

なお、関係法令等の遵守は事業者の負担と責任において行うこと。

図表 1-2-1 関係法令

法令等	法令等
地方自治法	日本工業規格（JIS）
水道法	日本水道協会企画（JWWA）
下水道法	その他関係法令、市の条例・規則・規程等※、
地方公営企業法	規格、通達及び技術指針等
労働基準法	
労働安全衛生法	
計量法	
道路交通法	
大和郡山市水道事業給水条例	
大和郡山市庁舎管理規則	

※. 市の条例・規則・規程等は、市のHPに掲載しているものについても確認すること。

(7) 官庁等の指導等

事業者は、事業期間中、官庁等の指導等に従うこと。なお、関係法令等の改正に伴い本事業に使用する設備等の改修等が必要となった場合の費用負担は、事業契約書に定める。

(8) 官庁等への各種提出書等の作成

事業者は、市が行う官庁等への各種資料提出に当たり、本事業に関連する範囲の基礎資料等を作成すること。なお、本事業に係る申請等に関しては、事業者の責任と負担により行うこと。

(9) 市及び官庁等への報告

事業者は、本事業に関して、市及び官庁等が報告、記録、資料提供等を要求する場合は、市の指示のもと速やかに対応すること。なお、所轄官庁からの報告、記録、資料提供等の要求については、市の指示に従うこと。

(10) 定期報告

ア 事業者は、各業務の実施結果を整理した業務日報を作成し、市の翌営業日までに報告するものとする。

イ 事業者は、毎月の業務実施結果を整理した業務月報を作成し、翌月10日までに市に報告するものとする。

ウ その他協議により市が必要と認めた関係事項の報告をするものとする。

エ 報告様式、内容等の詳細は事業者より提案し、市との協議を経て定めるものとする。

(11) 実績報告書の作成

事業者は、履行期間中、本事業が適切に実施されていることを示すために、個別業務の履行状況を市に報告するための日報、月報及び年報を作成し、その他市が業務モニタリングを行うために必要な別紙3「実績報告書に記録するデータ及び報告書等の種類（参考）」に示す記録、及び報告書（全てを含めて以

下「実績報告書」という。)の作成及び保管を行うこと。

事業者は、毎年度、実績報告書を提出し、市の承諾を得るものとする。本事業の実績報告書は、電子データの形で履行期間中保存すること。又、印刷物として、履行期間終了時に市へ引き渡すこと。

(12) 貸与品・支給品等

ア 市は、本事業の履行上必要とする施設および備品等を事業者に貸与・支給する。

イ 品名、数量については、別紙5「貸与品・支給品一覧(無償)(参考)」のとおりとする。

ウ 貸与・支給に際しては、市、事業者の両者立会いのもと行うものとし、事業者は、確認後、借用承諾許可申請書を市に提出するものとする。なお、受け渡し時期、場所は別途指示する。

エ 貸与品等については、事業者が台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、数量、機能、使用状況又は保管状態を確認し、滅失や破損等した時は速やかに市に報告し、その指示に従うものとする。

オ 盗難や紛失、過失による毀損があった場合は、事業者の責任において賠償するものとする。

カ 事業者は本契約に変更があったとき、若しくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品等を速やかに市に返還するものとする。

キ 前項の定めにより、事業者が貸与品等を返還するときは、事業者が提出した借用承諾許可申請書と照合し、貸与品等の現状について確認するものとする。なお、貸与品等に損傷などがあった場合の措置は、オによるものとする。

ク その他必要な物品等は原則として事業者が用意するものとするが、市との協議により市が用意することとなった場合等は、この限りではない。

ケ 庁舎内における光熱水費及び電話・FAX機の通信費の負担は原則として求めない。ただし事業者間の連絡は、自身の設置による機器で行い、そして通信費も事業者が負担するものとする。

コ 水道関係帳票発送時にかかる郵送料は市の負担とする。

(13) 特定調達品の調達

ア 宿日直室内のエアコン機器以外の備品は、事業者が調達する。

イ 事業者は、本事業に必要なもののうち、アに加えて別紙5に示されるもの以外の物品等の調達を、自ら行うものとする。

(14) リスク分担

ア 基本的な考え方

本事業におけるリスク分担の基本的な考え方は、各リスクを最もよく管理することが可能な者が適正に分担することで、より低廉かつ高質なサービスの提供ができるという基本的な考え方に基づく。

なお、本事業の責任は、原則として事業者が負うことになるが、市が責任を分担すべき合理的な理由があることを事業者が明らかにできる場合については、市が責任を負うこととする。

イ 想定されるリスクの分担

市と事業者のリスク分担は、原則として図表 1-2-2 によるものとする。

図表 1-2-2 事業に関するリスク分担表

リスク項目	概要	分担		
		市	事業者	
業務開始段階での 態勢整備の遅れ	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○	
	上記以外の場合	○		
共通	制度・法令変更リスク	関係法令・許認可の変更等に係る場合		
	税制変更リスク	事業者の利益に課せられる税制度の変更（例：法人税等）、新税創設に伴う場合		○
		上記以外の税制度の変更、新税創設に伴う場合	○	
	物価変動リスク	一定の範囲内での物価変動に係る場合		○
		一定の範囲内を超えた物価変動に係る場合	○	
	政治・行政リスク	政策方針の変更等による事業の停止・変更に係る場合	○	
	資金調達リスク	事業者の事業の実施に必要な資金調達に係る場合		○
	金利変動リスク	金利上昇に伴う資金の調達に係る場合		○
	債務不履行リスク	事業者の事由による事業破綻、契約破棄、契約不履行の場合		○
		市の事由による事業破綻、契約破棄、契約不履行の場合	○	
	不可抗カリスク	天災等により事業の実施が不可能となる場合	○	
		一定の範囲内 一定の範囲外	天災等による損害が発生し、修復のため事業の遅延が発生する場合	
	住民対応リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
		上記以外の場合	○	
第三者賠償リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○	
	上記以外の場合	○		
環境保全リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○	
	上記以外の場合	○		
履行段階	性能リスク 事業費超過リスク	提示条件や要求変更の不備等、市の責めに帰すべき事由による場合	○	
		本事業において、募集要項等で規定する仕様及び性能の未達成等、事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
	施設・設備損傷リスク	事業者の責めに帰すべき事由により事故や火災等により施設が破損した場合		○
		上記以外の場合	○	
	住民・法人対策リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
		上記以外の場合	○	
	環境汚染等リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
上記以外の場合		○		
情報漏洩リスク	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○	
	上記以外の場合	○		
事業終了段階での施設の 性能確保	事業終了時における施設の性能確保が未達の場合		○	

(15) 審査

- ア 市は、必要に応じて事業者の履行状況、関係書類等を審査することができる。
- イ 事業者は、市から審査の請求があった場合は、これに応じるものとし関係書類等を提示、又は提出するものとする。
- ウ 事業者は、審査に伴い指摘事項等があった場合は、速やかに是正するものとする。

(16) 報告義務

事業者は、次の事項や行為をはじめ、事業の履行にあたって支障等を生じる可能性がある事象を認識した場合には、速やかに市に報告しなければならない。

- ア 量水器等水道施設に異常を発見したとき。
- イ 道路等での漏水を発見したとき。
- ウ お客さまから給水装置の修繕やその他開閉栓等の申し出を受けたとき。
- エ 水道水の無届使用を発見したとき。
- オ お客さまから水質、又は使用水量について異議の申し出を受けたとき。
- カ 検針作業中に転居その他検針業務に支障を及ぼす事実を発見したとき。
- キ 漏水および盗水等を発見したとき。
- ク その他、事業を履行するうえで、支障等を生じる可能性のある事象を認識したとき。

(17) 留意事項

- ア 業務遂行にあたっては、社会通念を逸脱することのないように努めるものとする。
- イ お客さまから苦情、又は問い合わせ等があった場合は、事業者の責任で対応するものとし、内容および対応結果について書面により市に報告するものとする。
- ウ 事業者単独で対応できない場合は、市と合同で解決にあたるものとし、市はこれに協力するものとする。
- エ 事業者は、各個別業務に関連する範囲のデータ、及びその他市の担当各課から提供する基礎データを、水道事業年報をまとめるために必要なデータとして集計し、市が指定する時期（年1回）に指定の様式に入力して提出すること。また、市に水道事業年報に関する様式データを提出するにあたっては、校正作業を行うこと。
- オ 事業者は、市より各個別業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

第2 履行体制

事業者は、本事業の履行体制について以下により計画し、別紙1に示す「事業実施計画書」に盛り込むこと。

1 事業組織体制

(1) 本事業を適切に履行するために、直接もしくは協力会社に委託することにより、必要となる事業責任者（応募企業に在籍するものに限る）、有資格者及び人員を確保し、本事業に当たるものとする。図表 2-1-1 に必要資格の一覧（参考）を示す。

(2) 事業責任者、及び事業従事者については、次のとおりとする。

ア 事業者は、事業の履行にあたり事業責任者を選任し、書面により市に速やかに届け出、承認を得るものとする。変更する場合も同様とする。また、事業責任者は、第1、1、(3)に示す個別業務のうちアとイの実務経験を2年以上有するものとする。また、原則として事業責任者の交代は認めないが、やむを得ない理由により交代を要する場合は、交代前の事業責任者（従事開始時点）と同等の経験を有するものをあてるものとし、市の承認を得ること。

イ 事業者は、事業に従事する者を書面により市に届け出るものとする。変更が生じる場合は、その都度届け出るものとする。

ウ 市は、事業責任者および事業に従事する者（以下、両者を併せて「事業従事者等」という。）が不適格と認める場合、理由を明示してその交代を求めることができる。

エ 上下水道部お客さまセンターの窓口受付業務の従事者は、業務に必要と考えられる人数を配置するものとする。

オ 上下水道料金の滞納整理業務の従事者は、同種業務の実務経験を2年以上有する者を、最低1名常勤させるものとする。

(3) 人員の確保に当たっては、地元における雇用促進に配慮をするものとする。

(4) 履行に係る組織として、事務等を履行する内業部門、検針等を履行する外業部門等を設定するなど、適切な組織構成を計画し、代表として事業責任者を置くこと。また、適切に本事業を履行するため、組織構成で定めた各部署等が、所掌する個別業務を明らかにする計画を提出し、市の承諾を得るものとする。

図表 2-1-1 本事業に要する有資格者等（参考）

有資格者等	主たる業務内容
給水装置工事主任技術者	量水器取替関連業務 量水器新既開取付及び引き上げ業務

2 労働安全衛生管理体制

(1) 労働環境管理基準

ア 本事業において労働基準法や労働安全衛生法等の法令を遵守した労働環境管理基準を定め、事業実施計画書に記載すること。

イ 本事業に当たり、労働環境管理基準を遵守すること。

ウ 法改正等により労働環境管理基準を変更する場合は、市と協議すること。

(2) 労働環境管理計画

ア 労働安全衛生法等関係法令に基づき、事業従事者等の安全と健康を確保するために、本事業に必要な管理者、組織等を整備すること。

イ 整備した安全衛生管理体制についてとりまとめ、市に提出・報告すること。
なお、体制を変更した場合は、速やかに市に提出・報告すること。

ウ 事業期間中、労働環境管理基準の遵守状況を確認するために必要な測定項目・方法・頻度・時期等を定めた労働環境管理計画を作成し、事業実施計画に記載すること。

エ 労働環境管理計画に基づき、労働環境管理基準の遵守状況を確認すること。

オ 労働環境管理基準の遵守状況について市に報告・提出すること。

カ 外業への従事者に対し、作業に必要な保護具、測定器具等を整備し、事業従事者等に使用させること。又、保護具、測定器具等は定期的に点検し、安全な状態が保てるようにしておくこと。

キ 労働安全衛生法等関係法令に基づき、事業従事者等に対して健康診断を実施し、従事者の健康把握に努めること。

ク 事業従事者等に対して、定期的に安全衛生教育を行うこと。

3 服装・業務委託証明書

(1) 事業従事者等は、個別業務に応じて統一した被服及び名札を着用し、清潔かつ作業内容に適した服装とする。

(2) 事業従事者等は、個別業務の履行中、市が交付する「業務委託証明証」を常にお客さまから見えやすい箇所に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。

(3) 「業務委託証明証」は、事業者からの申請に基づき交付するが、受領後は、事業者の責任において厳正に管理するものとする。又、変更が生じる場合は、その都度申請し、前証明証を返還するものとする。

(4) 事業従事者等が、証明証を紛失等した場合は、再交付できるものとする。

(5) 事業者は、事業期間終了時に「業務委託証明証」を市へ返納するものとする。

4 防災管理体制

(1) 二次災害の防止

災害、事故、機器の故障、停電等の緊急時においては、人身の安全を確保するとともに、環境及び施設へ与える影響を最小限に抑えるように二次災害の防止に努めること。

(2) 緊急時対応マニュアルの作成

緊急時における人身の安全確保等の手順を定めた緊急時対応マニュアルを作成・提出し、市の承諾を得ること。又、緊急時にはマニュアルに従った適切な対応を行うこと。

なお、作成した緊急時対応マニュアルについて、必要に応じて随時改善し、市に報告・提出すること。

(3) 自主防災組織の整備

事業者は、台風、大雨等の警報発令時、火災、事故、作業員の怪我等が発生した場合に備えて、自主防災組織を整備するとともに、警察、消防、市及び関係機関等への連絡体制を整備し、速やかに市に報告・提出すること。

なお、体制を変更した場合、速やかに市に報告・提出すること。

(4) 防災訓練の実施

事業者は、緊急時に自主防災組織及び連絡体制が適切に機能するように、定期的に防災訓練等を行うこと。又、訓練等の結果について速やかに市へ報告書を提出すること。

(5) 事故報告書の作成

事故が発生した場合は、緊急時対応マニュアルに従い、直ちに事故の発生状況等を市に報告すること。報告後、速やかに対応策等を記した事故報告書を作成し、市に提出すること。

(6) 防火管理

ア 消防法・建築基準法等関係法令に基づき、本件施設の防火上必要な組織等を整備し、管理者を設置すること。

イ 整備した防火管理体制について市に提出・報告すること。

なお、体制を変更した場合は、速やかに市に提出・報告すること。

5 保安・防犯体制

(1) 保安・防犯体制を整備すること。

(2) 整備した保安・防犯体制について市に提出・報告すること。

なお、体制を変更した場合は、速やかに市に提出・報告すること。

(3) 保安を実施し、第三者の安全を確保すること。

6 連絡体制

平常時及び夜間・休日等における緊急時の市等への連絡体制を整備し、提出・報告すること。

なお、体制を変更した場合も、速やかに市に提出・報告すること。

第3 上下水道部お客さまセンターの窓口受付業務

1 窓口受付業務の内容

(1) 事業者は、「上下水道部お客さまセンター」において、窓口、受付に関する次の業務を行うものとする。

ア 上下水道料金等の収納及びシステム入出力処理

イ 水道の使用開始、又は中止、名義変更、口径変更等の届出及びシステム入出力処理

ウ 修繕工事伝票受付及びシステム入出力処理

エ 世帯数計算（集合住宅における共用戸数計算）申請受付及びシステム入力処理

オ その他の各種届出

- カ 各業務担当者への作業連絡
- キ 証明書の交付
- ク 料金の納付相談
- ケ 電話対応（FAX等含む）
- コ 日常処理業務
- サ 料金更正処理業務
- シ 口座等関係処理業務
- ス 料金調定処理業務
- セ その他「上下水道部お客さまセンター」関連業務に関する事務（口座情報入力を含む）

(2) 事業者は、当日の業務実施状況を整理し、業務日報を作成のうえ、市の翌営業日までに提出するものとする。

2 上下水道料金等の収納

- (1) 事業者は、窓口及び現地集金にて上下水道料金等の収納を行うものとする。
- (2) 上下水道料金等を収納した場合は、領収書に領収日付印を押印し、納入者に交付するものとする。
- (3) 収納した上下水道料金等は、事業者の責任において保管するものとする。
- (4) 事業者は、当日収納した料金等(現地精算、滞納整理分含む)をとりまとめ、内訳計算書を上下水道部業務課に提出するとともに翌営業日までに市の出納員に引継ぐものとする。

3 水道使用開始の依頼

- (1) 事業者は、窓口又は電話等にてお客さまから水道の使用開始の届出があった場合は、給水条例等に基づき開栓手続きを行うものとする。
- (2) お客様番号、氏名、住所、使用開始日等を確認し、「水道使用開始届」に必要事項を記入するものとする。
- (3) 「水道使用開始届」により、システムに受付の入力をし、開栓作業従事者に開栓処理を連絡する。
- (4) 「水道使用開始届」から処理結果（メーター番号、指示数等）を抽出し、速やかに開栓処理結果をシステムに入力するものとする。
- (5) 水道使用の開始者が、集合住宅である場合には、集中検針等に関して使用開始者の代表等と集中検針盤等の機器の設置等について調整を行い、市が使用者と取り交わす機器のメンテナンス等に関する契約の準備を整えること。

4 水道使用中止の依頼

- (1) 事業者は、窓口又は電話等にてお客さまから水道の使用中止の届出があった場合は、給水条例等に基づき閉栓手続きを行うものとする。
- (2) お客様番号、氏名、住所、使用中止日、転居先住所（連絡先）等を確認し、「水道使用中止届」に必要事項を記入するものとする。その際、精算区分（現地精算、納付書、口座振替）についても確認するものとする。現地精算の場合

合は、事業者が精算時の上下水道料金を受領する。

(3) 「水道使用中止届」により、システムに受付の入力をし、閉栓作業従事者に閉栓処理を連絡する。

(4) 閉栓作業従事者からの処理結果（メーター番号、指示数等）を記載した「水道使用中止届」を受け、速やかに閉栓処理結果をシステムに入力するものとする。

5 修繕伝票の依頼

(1) 事業者は、窓口又は電話等にてお客さまから修繕の依頼があった時は水道施設修繕受付の手続きを行うものとする。

(2) お客様番号、氏名、住所、内容（修繕箇所等をできるだけ詳細に）を確認し、「修繕工事伝票」に必要事項を記入するものとする。その際、在宅、連絡先、駐車場有無についても確認するものとする。

(3) 「修繕工事伝票」により上下水道部工務課給水係に連絡をするものとする。

6 その他各種依頼

(1) 事業者は、窓口又は電話にてお客さまから各種届出（使用者変更等）があった場合は、給水条例等に基づき所定の手続きを行うものとする。

(2) 届出内容および処理結果は、速やかにシステムに入力するものとする。

7 問い合わせ等の対応

(1) 事業者は、窓口又は電話にてお客さまから問い合わせ、納付相談、苦情等があった場合は、誠意をもって対応するものとし、内容、対応結果等を記録し、市に報告する。

(2) 滞納者等に関する外部（警察、裁判所等）からの照会に関する回答文書を作成し、市に提出するものとする。

8 口座振替の促進

(1) 事業者は、窓口での上下水道料金の支払時又は水道使用の開始受付時には、口座振替の促進を図るものとする。

9 電話対応

(1) 事業者は「上下水道部お客さまセンター」へかかってきた電話への対応を行うものとし、必要に応じて市に取り次ぐものとする。

10 日常処理業務

(1) 事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。

ア 上下水道庁舎の宿日直業務日報及び土曜当番日誌確認
夜間・休日受付内容の情報取得、内容確認処理

イ 開閉栓委託処理確認

- 前日の開閉栓処理の実績確認処理
- ウ コンビニデータ消し込み処理
コンビニ入金データの消し込み、機械処理
- エ 銀行等入金消し込み処理
毎日、銀行等から回付分の入金消し込み処理
- オ 地図の更新
毎夕更新機械処理
- カ 新既開栓・口径変更の受付と入力
- キ 転出先照会の資料作成
- ク 郵便物の收受と発送（郵便物の受取と各課への仕分け、発送、郵送料金等の立替と市への請求（月1回））
- ケ 各種業務に伴う印刷物・プリンタートナーの市指定業者への発注、在庫管理、支払伝票の作成
- コ 市指定の電算処理会社からの納品・保守等確認・業務量集計、支払伝票の作成

11 料金更正処理業務

（1）事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。

- ア 漏水減免処理
- イ 閉栓届未処理、異常水量確認等による更正

（2）事業者は、上下水道料金の漏水等による還付、重複納付による還付、他の請求月への充当について、上下水道料金システムから抽出し、企業会計システムから出金の伝票作成を行う。

12 口座等関係処理業務

（1）事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。

- ア 口座振替申込書の再確認（随時）
- イ 口座振替申込書の市送付分について、銀行への回付処理（随時）
- ウ 随時期の口座引き落とし依頼書類作成および銀行回付（月2回）
- エ 消し込みデータの電送分の機械処理（月2回）
- オ 預金口座抹消者に対する納付書の作成・送付（月2回）

（2）事業者は、口座収納等手数料の集計を行い相手先と手数料の確認を行ったうえで、市が指定する頻度で収納手数料の支払を代行すること。また、支払先である、コンビニ事業者、銀行等に対する支払伝票を作成すること。

13 料金調定処理業務

（1）事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。

- ア 調定終了後、料金明細書の作成・送付（月 2 回）
料金一覧表の作成・送付及び法人関係に料金明細書はがきの作成・送付（月 2 回）
- イ 料金調定処理（月 2 回）
料金の計算チェック処理
- ウ 月報の資料作成（月 1 回）
調定・振替伝票の作成、各種資料の発行等
- エ 市営住宅の検針件数と手数料の集計及び請求書の作成
- オ 下水道調定件数に基づく請求書の作成

第 4 上下水道料金の滞納整理業務

1 滞納整理業務の内容

(1) 事業者は、上下水道料金の未納者に対する、次の業務を行うものとする。

- ア 未納上下水道料金の収納および督促、催告
- イ 未納者に対する、給水停止および給水停止解除（対象区域は市内および安堵町の一部給水区域）
- ウ 上下水道料金収納時の領収書交付
- エ 滞納者の転居先調査
- オ その他滞納整理業務に関連する業務

2 未納上下水道料金等の収納および督促、催告

- (1) 滞納者リストに基づき未納者に対して、電話、又は訪問により早期に未納金を徴収するものとする。
- (2) 未納者への訪問にあたっては、対面交渉を行うこととする。
- (3) 督促状兼納付書、催告書及び催告書兼納付書により未納金の徴収を行うこととする。

3 不納欠損処理の準備

(1) 不納欠損に必要な書類を出力し、市の指示により不納欠損の準備を行う。

第 5 給水停止にかかる関連業務

1 給水停止予告業務の内容

- (1) 督促による納入期限を過ぎても納めない者に対しては、給水停止予告の発行までに少なくとも 1 回訪問し、納入を促すものとする。そしてなお、未納者に対しては「給水停止予告書」を発行し対象者に持参の上通知し、未納金の徴収に努めるものとする。
- (2) 「給水停止予告書」の発行にあたっては、事前に市へ報告して「給水停止予告発行指示書」を受領し、これに基づいて行うものとする。

2 給水停止の事前通知業務の内容

- (1) 給水条例に基づき給水停止予告書による納入期限を過ぎても上下水道料金の納入のない未納者に対して、「給水停止事前通知書」を発行し対象者に持参の上通知し、納入を促すとともに未納金の徴収に努めるものとする。

- (2) 「給水停止事前通知書」の発行にあたっては、事前に市へ報告して「給水停止事前通知発行指示書」を受領し、これに基づいて行うものとする。

3 給水停止執行・解除業務の内容

(1) 給水停止

- ア 給水条例に基づき給水停止事前通知による納入期限を過ぎても上下水道料金の納入のない未納者に対して、「給水停止通知書」を発行し、給水停止対象者に持参の上で通知をし、納入を促すとともに未納金の徴収に努めるものとする。
- イ 「給水停止通知書」の発行にあたっては、事前に市の承認を得るものとする。
- ウ 事業者は、現地において「給水停止通知書」に基づき給水停止をする。なお、給水停止の執行には原則として市は同行しない。
- エ 給水停止を執行した際に対象者が不在の場合は、給水停止を執行した旨を対象者に通知するものとする。
- オ 給水停止の際に納入のあった場合は、給水停止を中止するものとする。
- カ 給水停止の際、分割納入、又は支払延期の申し出があった場合は、「納付誓約書」により、一時給水停止を中止できるものとする。
- 但し、「納付誓約書」のとおり納入がなかった場合は、改めて給水停止できるものとする。
- キ 給水停止執行は、月1回以上とする。

(2) 給水停止解除

- ア 給水停止執行後、対象者から給水停止解除の依頼があった場合は、未納金の納入状況を確認し、納入が確認できれば速やかに給水停止を解除するものとする。
- イ 給水停止執行日は、解除に備えておおむね21時までは給水停止の解除に応じられる事業従事者が待機し、電話対応や窓口受付、現地集金をするものとする。

第6 量水器管理業務

1 量水器管理業務の内容

- (1) 水道料金システムより、翌年度に取替すべき量水器を抽出し、リストとして取りまとめる。なお、量水器は8年ごとに1回取替を行う。
- (2) 抽出した取替対象量水器のリストから、翌年度の量水器購入計画をまとめ、市へ報告する。
- (3) 本項(1)と(2)から、翌年度における毎月の量水器取替に対する計画をまとめ、市と調整する。
- (4) 量水器取替にあたって、購入を要する量水器を、市が指定するメーカーに発注する。なお、発注にあたって市は、「量水器購入指示書」を発行する。
- (5) 量水器の在庫に対し、購入数と在庫数(新規、取替等)を把握・整理し、在庫数を毎月集計し、市へ報告する。

- (6) 量水器の購入に関する、支出や振替に関する伝票を毎月作成し、市へ提出する。
- (7) 市が該当を提示する私設量水器については、上記のうち(1)のリスト化を行う。また、翌年度に取替を要する量水器の設置者に対しては、取替を要する旨を、交換月の6か月前までに文書で通知し、取替日程を調整する。
- (8) 本項(7)の通知後、市が該当を提示する私設量水器の設置者に対して、取替前後の量水器の指示数の報告を依頼し、設置者より文書で報告を受けるとともに、市へ報告をする。

第7 量水器取替関連業務

1 量水器取替関連業務の内容

- (1) 事業者は、以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。なお、量水器取替業務については、給水装置工事主任技術者免状の交付を受けている者を選任すること。
 - ア 検定満期データの抽出
機械処理、メーター取替対象者リスト等の作成及び使用者との取替日程調整
 - イ 取替済データの取り込みと差水量チェック
旧量水器の異常水量チェック
 - ウ 量水器取替時のクレーム対応
 - エ 量水器取替不能時の調査、対応
 - オ 随時期の量水器取替に伴う、データ入力処理
 - カ 量水器取替作業については、別紙6「量水器取替業務詳細仕様書」による

第8 量水器検針関連業務

1 量水器検針関連業務の内容

- (1) 事業者は、以下の業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。
 - ア 使用水量の増減確認
検針データチェックリストにより水量確認を実施し、お客さまに対してお知らせはがきの作成・送付するものとする。特別な異常時には現地確認をするものとする。
 - イ 認定水量の確定処理（検針時の認定分の確定処理）
 - ウ 検針カードの作成
 - エ 水量増についてのクレーム対応、メーター検査依頼手続、検査手数料の支払伝票作成
 - オ 水道無届使用者の調査
閉栓メーター検針時に判明した無届使用者の調査（9～10月）
 - カ 未検針分の日程調整
 - キ 親メーター、子メーターの差水量の確認
 - ク 検針作業については別紙7「量水器検針業務詳細仕様書」による

第9 量水器新既開取付及び引き上げ業務

1 量水器新既開取付及び引き上げ関連業務の内容

- (1) 事業者は、一次側の給水管、止水栓、メーターボックスが既に設置されている場所への量水器の取付及び量水器の引き上げ（以下「量水器新既開取付及び引き上げ」）業務が発生した場合は、速やかに処理を実施し、業務終了後、市へ報告を行うものとする。なお、量水器新既開取付及び引き上げ業務については、給水装置工事主任技術者免状の交付を受けている者を選任すること。
 - ア 量水器新既開取付及び引き上げ依頼による作業
 - イ 量水器新既開取付及び引き上げ時のクレーム対応
 - ウ 量水器新既開取付及び引き上げ作業については、別紙8「量水器新既開取付及び引き上げ業務詳細仕様書」による

第10 量水器開閉栓業務

1 量水器開閉栓業務の内容

- (1) 市から交付された資料等に基づき指定の日時に実施すること。
- (2) 市において緊急に処理する必要が生じた業務についても前号「第10、1、(1)」と同様に指示により実施するものとする。
- (3) 処理を完成した資料等には、処理日、処理者等必要事項を明確に記入すること。
- (4) 開栓の処理については、止水栓を開き、長ネジピンを入れ替え通水し、パイロットマーク等により宅内での漏水の有無を確認すること。ただし、清掃及び工事関係業者からの依頼による開栓又は工事予定がある場合は通水せず使用者等に対して通知すること。なお、漏水等異常な状況が認められるときは通水を停止し、使用者等に対して文書等で必ず通知し、市へ報告すること。
- (5) 開栓時、配布可能であれば「水道のしおり」を配布すること。
- (6) 閉栓の処理については、止水栓を閉じ、短ネジピンの入れ替え等をして、量水器指示数を確認し記録すること、又必要事項を記入した閉栓札を設置しておくこと。
- (7) 市から貸与又は支給された物品及び資料等については、その取り扱いに十分注意すること。
- (8) 服装の端正を確保すると共に、市の信用に傷をつけ不名誉となるような行為をしてはならない。
- (9) 業務は市の指示した時間内に行わなければならない。
- (10) 業務の内容について市又は水道使用者から苦情・問い合わせ等があった場合は、現場確認及び状況説明等、迅速に対応しその結果を市に報告しなければならない。

第11 止水栓等の取替等業務

1 止水栓等の取替等業務の内容

- (1) 「第7 量水器取替関連業務」、「第9 量水器新既開取付及び引き上げ業務」、「第10 量水器開閉栓業務」等の履行にあたり、量水器まわりの止水栓等の取

付、取替や補修を要すると判断した場合は、市へ報告する。

- (2) 市の承認を得たうえで、対象の止水栓等の取付、取替や補修を行う。~~い、支払伝票を作成する。~~
- (3) 止水栓等の入出庫・在庫を管理するため、台帳を作成し毎月、市へ報告する。

第 12 指定給水工事事業者各種受付業務

1 指定給水工事事業者各種受付業務の内容

- (1) 指定給水工事事業者に関する新規申請、更新申請、各種変更届、主任技術者の選任・解任届に対し、下記の業務を行う。
 - ア 各種申請、届出の受付
 - イ 各種申請、届出に関する形式審査（必要書類や記入もれ等の確認）
 - ウ 各種申請、届出に関する管理データの作成・更新
 - エ 各種申請、届出に関する手数料の受領、及び入金伝票の作成
 - オ 各種申請、届出に関する市の担当者への引継ぎ
 - カ 各種申請、届出に関する書類の封緘と発送

第 13 上下水道庁舎の宿日直業務

1 当直勤務の内容

- (1) 業務中に発生する漏水、苦情その他の電話及び来庁者の受付を行い、適切な処置をとること。
- (2) 市民からの受付については、親切丁寧によく事情を聴取して、適切な処置をとらなければならない。
- (3) 現場の状況により、放置すると断水その他により通行人、家屋等に影響を及ぼすなど大事に至ると判断した場合は、直ちに関係者に電話連絡して指示を受けること。
- (4) 水道開栓の依頼のあったときは、遅滞なく対応すること。なお、閉栓については引継時に報告すること。
- (5) 業務中に取り扱った事項は、業務日誌に記載し、翌日業務課長に引継すること。
- (6) その他細部については、その都度協議する。

第 14 長期水道未使用者調査業務

1 長期水道未使用者調査業務

- (1) 事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに業務を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。
 - ア 長期水道未使用者の調査
 - イ 長期水道未使用者への対応
 - ウ 長期水道未使用者調査業務については、別紙 9「長期水道未使用者調査業務詳細仕様書」による

第 15 緊急時応援業務

1 緊急時応援業務の内容

- (1) 事業者は以下の業務が発生した場合は、速やかに業務を実施し業務終了後、市へ報告を行うものとする。
 - ア 災害時等における給水袋の配布をはじめとする業務の応援
 - イ 市が必要とする業務の応援
- (2) 緊急時応援業務に対する人員は、通常業務のうち緊急性の低い業務の従事者が、通常業務に替えて携わることにより確保すること原則とする。又、「第 1、1、(6)」に示す業務時間外の従事者に対して、市より緊急時応援業務への従事を求める場合がある。事業者は、可能な限りこれに応じるものとする。
- (3) 緊急時対応業務として業務を履行した出来高のうち、「第 1、1、(6)」に示す業務時間内の配置従事者に対しては、支払いの増額は行わない。
- (4) 緊急時対応業務として業務を履行した出来高のうち、「第 1、1、(6)」に示す業務時間外の従事者を、市の要請に応じて配置した場合は、別紙 10「緊急時応援業務詳細仕様書」に示す単価により、支払いの増額を行う。
- (5) 事業者は、緊急時応援業務終了後、本項(4)に関する出来高報告書(様式任意)を提出する。

別紙1 事業準備計画書、事業実施計画書の内容

事業準備計画書及び事業実施計画書には以下の事項を記載すること。

1 本事業履行方針

本事業の履行にあたり、本事業の事業終了までの包括委託履行に関する基本的な方針（考え方）を示すこと。

2 事業準備計画書

(1) 教育指導計画

- ア 事業準備期間における業務実施内容
- イ 教育指導における目標設定及び達成方法
- ウ 教育指導実施体制
- エ スケジュール 等

(2) 情報提供等の確認に関する計画

- ア 事業準備に必要な情報
- イ スケジュール 等

(3) 個人情報取扱マニュアル

- ア 別紙11「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱マニュアルを作成し、市の承認を得ること。
- イ 事業者は、個人情報取扱マニュアルを遵守すること。

3 事業実施計画書

(1) 業務組織体制計画

- ア 組織体制
協力会社を活用する場合は各企業の所掌を含む
- イ 配置する人員

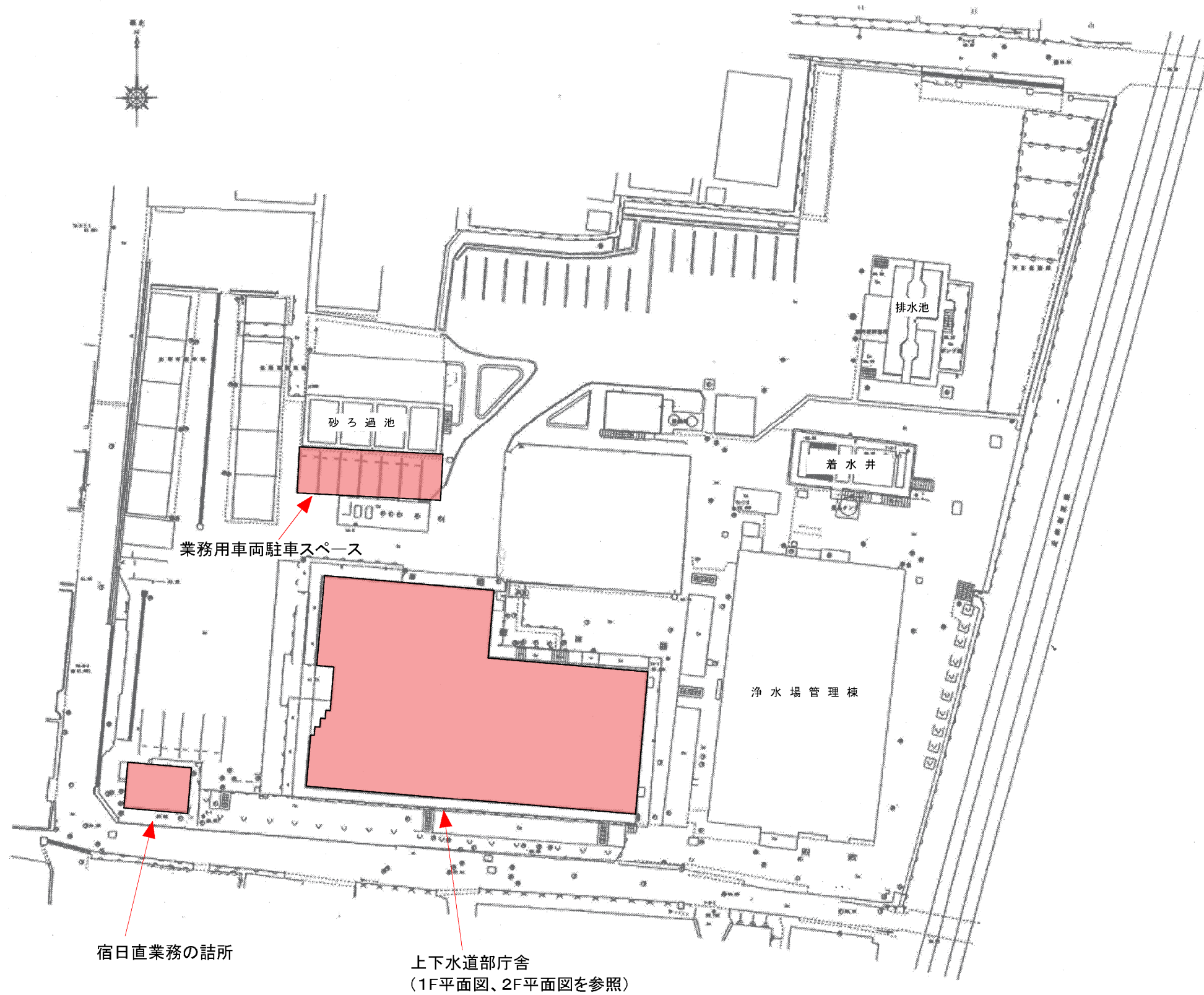
(2) 事業履行マニュアル

- ア 事業の概要(事業実施方針・事業対象・個別業務関連フロー・関係図面 等)
- イ 以下に示す各個別業務に対し、お客さま対応、業務手順、トラブル対応、業務の改善についてマニュアル化をし、履行期間の30日前までに市へ提出するとともに、事業従事者等の能力の均一化を図ること。
 - (ア) 上下水道部お客さまセンターの窓口受付業務
 - (イ) 上下水道料金の滞納整理業務
 - (ウ) 給水停止にかかる関連業務
 - (エ) 量水器取替関連業務
 - (オ) 量水器検針関連業務
 - (カ) 量水器新既開取付及び引き上げ業務
 - (キ) 量水器開閉栓業務
 - (ク) 上下水道庁舎の宿日直業務
 - (ケ) 指定給水工事事業者各種受付業務
 - (コ) 緊急時応援業務

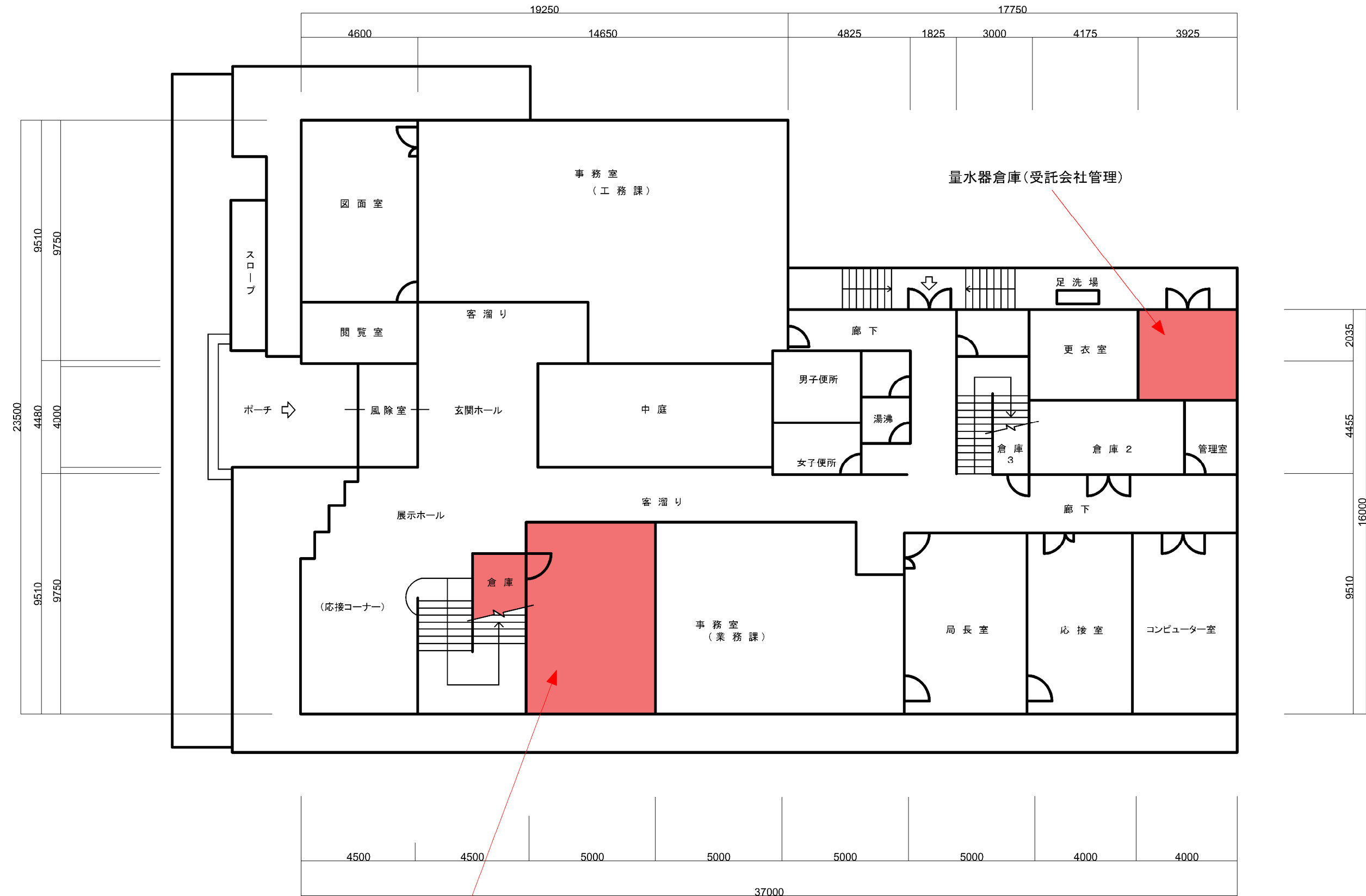
(「第2、4、(2)」における緊急時対応マニュアルを含む)

- (カ) 長期水道未使用者調査業務
- (3) 労働環境管理に関する計画
 - ア 第2、2、(1)に基づく労働環境管理規準
 - イ 第2、2、(2)に基づく労働環境管理計画
- (4) 事業履行報告計画
 - ア 記録する情報項目
 - イ 記録帳票の作成
 - ウ 記録の保管方法
 - エ 市への事業履行報告（出来形を含む）
- (5) その他
 - 「第2 履行体制」に示す、各項目に対応する計画

場内平面図



上下水道部庁舎 1F平面図



窓口受付・滞納整理業務執務場所

上下水道部庁舎 2F平面図



別紙3 実績報告書に記録するデータ及び報告書等の種類（参考）

NO	業務名	報告書名	概要
1-1	窓口受付業務	○年○月 行事予定表	お客さまセンターの月間予定が記載されているもの。
1-2	窓口受付業務	還付通知書	使用者から提出された漏水減免申請書等により、上下水道料金に還付が発生した場合に使用者に通知するもの。ミンクスより出力されたもの。
1-3	窓口受付業務	業務日報	日毎に担当した担当者の勤務時間の記録、収納件数や収納金額の記録、開閉栓等の受付件数の記録、また給水停止等の滞納整理業務の記録がなされたもの。
1-4	窓口受付業務	水道使用届	水道の使用、中止、名義の変更等の際にお客さまに記入していただく用紙であり、お客さまセンターで電話受付の際はお客さまセンターで記入するもの。量水器処理日報、開閉栓業務日報と一緒に預かるもの。
2-1	滞納整理業務	過誤納金明細書	月次で作成するもの。ミンクスから出力した過誤納金の明細書。
2-2	滞納整理業務	銀行別集計表	月次で作成するもの。ミンクスからの出力し、振替日ごとに各銀行の上下水道料金の振替件数、金額等が記載されているもの。
2-3	滞納整理業務	減額通知書	使用者から提出された漏水減免申請書等により、使用者の水量に変更になり、当初の金額より減額された場合に使用者に通知するもの。ミンクスより出力するもの。
2-4	滞納整理業務	公共下水道調定（更正）収入通知書	下水を対象として月次で作成するもの。ミンクスから出力し、公共下水道の当月分と累計の調定件数、金額等が記載されているもの。
2-5	滞納整理業務	口座振替結果	各銀行の上下水道料金の振替結果を一覧に整理したもの。件数や金額が記載されており、奈良信用金庫に送ためのもの。
2-6	滞納整理業務	収入状況報告書（公共下水）	下水を対象として月次で作成するもの。ミンクスから出力し、当月分と累計の収納件数、金額が記載されたもの。
2-7	滞納整理業務	収納月計表	月次で作成するもの。ミンクスからの出力し、日毎の上下水道料金の入金件数、金額等が記載されているもの。
2-8	滞納整理業務	収納状況報告書	月次で作成するもの。ミンクスから出力し、現年度・過年度の収納額や収納決定額等が記載されているもの。総合計の他に集金、納付制、口座が出力されるもの。
2-9	滞納整理業務	収納振替処理リスト	収納振替処理のリスト。（日計表は分納額を除いた金額が記載されるため、収納振替処理リスト－日計表の差額が分割納付で入金された金額になる。）
2-10	滞納整理業務	収納明細書	業務課経理係からお客さまセンターへ渡されるもの。入金額、分納額が記載されているもの。
2-11	滞納整理業務	収納率推移表	毎月行う滞納整理会議のための資料。収納率の推移を記録したもの。
2-12	滞納整理業務	上下水道料金調定報告書	月次ミンクスから出力し、現年度・過年度の調定額や調定決定額等が記載されているもの。総合計のほかに、消費税別、口径別にも出力されるもの。
2-13	滞納整理業務	使用水量連続0トン一覧表	使用水量が長期で0トンとなっているものの使用者別一覧表。だいたい3年に1度行うもの。主に口座振替により自動で水道料金を支払っているものに対して行うもの。
2-14	滞納整理業務	地域下水道調定（更正）収入通知書	下水を対象として月次で作成するもの。ミンクスから出力し、地域下水道の当月分と累計の調定件数、金額等が記載されているもの。今はもう無いもの。
2-15	滞納整理業務	調定更正一覧表	月次で作成するもの。ミンクスから出力し、各月に更正を行った調定の一覧。還付金額等も記載しているもの。
2-16	滞納整理業務	調定更正について（〇〇）	認定水量不足等の当初の調定が変更となる際に提出してもらうもの。（例）調定更正について（認定水量不足）
2-17	滞納整理業務	重複・過誤納者チェックリスト	重複・過誤納者が発生した場合、随時でミンクスより発行されるリスト。これをもとに還付や充当の処理を行うもの。
2-18	滞納整理業務	取扱別収納状況明細書（公共下水）	下水を対象として月次で作成するもの。ミンクスからの出力し、集金、口座、納付制別の収納額や件数等が記載されたもの。
2-19	滞納整理業務	日計表	○月○日分の上下水道料金の収納金額等が記載されているもの。
2-20	滞納整理業務	振替資料	月次で作成するもの。ミンクスからの出力。口座振替された件数と金額が記載されている。
2-21	滞納整理業務	分納者集計表	月次で作成するもの。ミンクスからの出力。分割納付者の集計。
2-22	滞納整理業務	料金調定更正明細書	上下水道料金について料金の更正が発生した場合にミンクスから出力するもの。更正した水量や金額等が記載されており、還付や充当の処理をこれに基づいて行うもの。
2-23	滞納整理業務	漏水減免計算シート	使用者から提出された漏水減免申請書に基づき、減免する水量等が記載されているもの。
2-24	滞納整理業務	○年○月 月間予定	督促状や催告書の納品日や口座データの抽出日が記載されているもの。南大阪電子計算センターからお客さまセンターへ送られるもの。

NO	業務名	報告書名	概要
2-25	滞納整理業務	○年○月高額滞納対象者一覧	毎月行う滞納整理会議のための資料。1期10万円以上、未納10万円以上等に分けられ、使用者名や納入状況が記載されているもの。
2-26	滞納整理業務	○年度「閉栓・使用者変更」後の内容確認	毎月行う滞納整理会議のための資料。閉栓や使用者変更の件数、またその閉栓未納者の件数等を記録したもの。
2-27	滞納整理業務	業務日報	担当者別にその日に滞納整理により収納した個人と金額の記録（ミックス出力）
2-28	滞納整理業務	催告書発行者リスト	催告書を発送する使用者の一覧表。
2-29	滞納整理業務	住民基本台帳調査依頼（市内または市外）	居所がわからなくなった水道使用者の住所調査のために、お客さまセンターから業務課に調査を依頼するもの。これに基づき業務課は市民課に住民票等の発行を依頼するもの。
2-30	滞納整理業務	滞納整理会議用レジュメ	毎月行う滞納整理会議のための資料。その月の実績件数等を記載したもの。
2-31	滞納整理業務	滞納整理実績推移表	毎月行う滞納整理会議のための資料。月ごとの件数や金額の推移を記録したもの。
2-32	滞納整理業務	滞納整理日報	滞納整理担当者毎にその日に滞納者ごとに行った滞納整理を記録したもの。
2-33	滞納整理業務	督促状兼納付書発行リスト	督促状兼納付書を発行する使用者の一覧表。納付書払いの使用者と口座振替の使用者別にリストが発行されるもの。
2-34	滞納整理業務	年度別未納者リスト	月次で作成するもの。ミックスからの出力した年度別未納者のリスト。未納となっている上下水道料金の件数、水量、金額等が記載され、消費税別にも出力されるもの。
2-35	滞納整理業務	閉栓催告状兼納付書発行リスト	閉栓催告状兼納付書を発行する使用者の一覧表。
2-36	滞納整理業務	閉栓未納対象者一覧表	毎月行う滞納整理会議のための資料。○年度「閉栓・使用者変更届」後の内容確認の詳細が記載されているもの。
2-37	滞納整理業務	閉栓未納入金リスト	毎月行う滞納整理会議のための資料。閉栓未納者のうち、入金があったものが記録されているもの。
2-38	滞納整理業務	未収金状況報告書	月次で作成するもの。ミックスからの出力し、現年度のほか、過年度の年度別に未納となっている水道料金の件数と金額等が記載され、消費税別にも出力されるもの。
2-39	滞納整理業務	無題・督促催告未発行者の確認	水栓情報検索一覧を代用。分割納付中等により督促や催告がシステム上発行されない状態となっているものについて、不要なものが無いか確認のために発行したもの。
2-40	滞納整理業務	集金人コード別集計表	月次で作成するもの。ミックスからの出力。
3-1	給水停止にかかる関連業務	発注指示書（滞納者に係る給水停止事前通知）	○日に行う給水停止事前通知の投函について、業務課からお客さまセンターに指示を出したもの。
3-2	給水停止にかかる関連業務	発注指示書（滞納者に係る給水停止通知）	○日に行う給水停止通知の投函について、業務課からお客さまセンターに指示を出したもの。
3-3	給水停止にかかる関連業務	発注指示書（滞納者に係る給水停止予告通知）	○日に行う給水停止予告通知の投函について、業務課からお客さまセンターに指示を出したもの。
3-4	給水停止にかかる関連業務	○年○月給水停止作業スケジュール	○月に行う給水停止について各通知の投函日や停止日等のスケジュールを記載しているもの。
3-5	給水停止にかかる関連業務	伺書（滞納者に係る給水停止（事前通知）について）	○日に行う給水停止について給水停止執行について（事前通知）（ピンク色用紙）を投函する件数等を記載したもの。
3-6	給水停止にかかる関連業務	伺書（滞納者に係る給水停止（執行）について）	○日に行う給水停止について給水停止通知書（赤色用紙）を投函する件数等を記載したもの。
3-7	給水停止にかかる関連業務	伺書（滞納者に係る給水停止予告通知について）	○日に行う給水停止について水道料金支払催告兼給水停止予告について（通知）（黄色用紙）を投函する件数等を記載したもの。
3-8	給水停止にかかる関連業務	給水停止執行結果報告書	○日に行った給水停止について、未実施や実施、実施後に即解除となった件数等を記録したもの。
3-9	給水停止にかかる関連業務	給水停止執行停止状況	毎月行う滞納整理会議のための資料。給水停止中の水栓の件数を記載したもの。
3-10	給水停止にかかる関連業務	給水停止通知	○日に行う給水停止予定の各使用者につき、執行、未執行の記録をしたもの。
3-11	給水停止にかかる関連業務	職権閉栓について	給水条例第35条等により職権で給水停止を行うものについて確認するもの。
3-12	給水停止にかかる関連業務	報告書（滞納者に係る給水停止（事前通知）について）	○日に行う給水停止事前通知の投函について件数等を報告したもの。また使用者ごとに通知済みか否かを記録しているもの。
3-13	給水停止にかかる関連業務	報告書（滞納者に係る給水停止（執行）について）	○日に行う給水停止について執行することを報告したもの。

NO	業務名	報告書名	概要
3-14	給水停止にかかる関連業務	報告書（滞納者に係る給水停止予告通知について）	○日に行う給水停止予告通知の投函について件数等を報告したもの。また使用者ごとに通知済みか否かを記録しているもの。
4-1	量水器管理業務	カウンター下・倉庫2の再使用在庫メーター	お客さまセンターの窓口カウンターの下や倉庫2に保管されている再使用メーター（新品ではないメーター）の数を整理したもの。
4-2	量水器管理業務	再使用入庫	再使用できるものが入庫されたときの入庫日や入庫理由、保管場所等が記載されているもの。
4-3	量水器管理業務	再使用メーター取扱状況	量水器再使用月報に入力されているデータの元となるもの。
4-4	量水器管理業務	再使用メーター取扱状況（都度記載分）	再使用メーター取扱状況のデータ化前のもの。再使用メーターの出庫先の業者名や口径、出庫理由、指示数等を記載したもの。
4-5	量水器管理業務	出庫メーターの明細	量水器業務処理月計表の元のデータとなるもの。
4-6	量水器管理業務	新品メーター取扱状況	新品メーターの出庫理由を都度記載しているもの。月ごとに頁を変え、メーター口径や出庫理由、出庫先の業者や、記録した者の名前等も記載されているもの。
4-7	量水器管理業務	倉庫2新品入出庫数・新品メーター出庫状況	新品メーターの在庫数や入出庫理由が記載されているもの。
4-8	量水器管理業務	返却（口径変更・臨時・引上閉栓など）	口径変更・臨時（新設の家屋等で一時的に使用）・引上閉栓により返却されたメーターを一覧にしたもの。
4-9	量水器管理業務	無題・引上閉栓と返却と再入庫の合計	○年○月の引上閉栓と返却と再入庫の合計。開閉栓、使用者変更時に使用した数が口径ごとに記載したもの。
4-10	量水器管理業務	無題・量水器取替（手渡し分・返却分）	業務課とお客さまセンター間でやりとりしたメーターの個数が記録されているもの。
4-11	量水器管理業務	無題・量水器取替地区別数	地区ナンバーごとに取替予定件数を記録しているもの。
4-12	量水器管理業務	メーター同番チェックリスト	量水器の取替の際、新メーター番号の入力はハンディにより手入力で行われるため、誤入力等の確認のために発行するもの。
4-13	量水器管理業務	量水器業務処理月計表	○年○月に在庫したメーターの明細や返却されたメーターの口径が記載されたもの。お客さまセンターがデータ入力しているもの。
4-14	量水器管理業務	量水器再使用月報	○年○月に再使用されたメーターの再使用方法と入庫数が記載されたもの。データの輸入はお客さまセンターが行っているもの。
4-15	量水器管理業務	量水器処理月報	○年○月に行った量水器の開閉栓等の数をメーターの口径ごとにカウントしたもの。主にデータの輸入をお客さまセンターに依頼しているもの。
4-16	量水器管理業務	量水器処理日報	その日に異動処理を行った使用者と異動内容の一覧が記載されているもの。ミックスから出力されるもの。
4-17	量水器管理業務	量水器保有調書	○年○月の量水器の数の入出庫数を口径ごとに記載したもの。データをお客さまセンターが入力しているもの。
5-1	量水器取替関連業務	「メーター定期取替のお知らせ」投函件数報告書	その月に投函した「メーター定期取替のお知らせ」の件数を整理したもの
5-2	量水器取替関連業務	○年度 検定満期によるメーター取替予定表	ミックスより発行されるメーター取替予定表。量水器の取替についてと一緒に添付されている。その年度の月ごとの取替予定件数が出力されるもの。
5-3	量水器取替関連業務	返却 ※同一口径で取替えたもの（過年度分、検満取替え、故障取替え など）	同一口径で取替えたもの（過年度分、検満取替え、故障取替えなどにより返却されたメーターを一覧にしたもの。
5-4	量水器取替関連業務	量水器取替（交付）書	ミックスにより発行される。指定期間内に取替予定となっている町ごとの取替個数が記載されているもの。
5-5	量水器取替関連業務	量水器取替（追加分）報告書	その月に取替した量水器のうち、定期取替（ミックス出力）分には記載されない随時のもの。
5-6	量水器取替関連業務	量水器取替票	量水器を随時で取替（新既開取付・引上げ）した際に記入する手書き（複写）の票。使用者の住所や新旧のメーター番号が記載できるようになっているもの。
5-7	量水器取替関連業務	量水器取替報告書	その月に取替した量水器の件数を記録したもの。（急遽取替したものや、毎月検針扱いのメーターは記録していない。）
5-8	量水器取替関連業務	量水器の取替について	毎月2回、1日～14日、15日～31日に分けて検定満期の量水器の取替を行う際、取替業者ごとの取替個数が記載されているもの。
5-9	量水器取替関連業務	取替不納報告書	その月に取替予定であったが取替できなかったものについて、使用者名と取替不能理由を記載したもの。
6-1	量水器検針関連業務	安堵町給水異動データ一覧表	その期間内に処理済みの異動のうち、安堵町に関係のあるもの。安堵町役場にも同じものを送付するもの。

NO	業務名	報告書名	概要
6-2	量水器検針関連業務	安堵町給水更正データ一覧表	その期間内に処理済みの更正のうち、安堵町に関係のあるもの。安堵町役場にも同じものを送付するもの。
6-3	量水器検針関連業務	親子差水計算	ミンクスのハードコピー。親子差水計算を行っている分について、その調定月の親水量と子水量が確認できる。漏水の可能性の確認等のためにしているもの。
6-4	量水器検針関連業務	検針記録一覧（閉栓検針）	毎年9月10月に行っている閉栓検針（システムによりこの月にしか閉栓検針が反映されない）の使用者について記録されているもの。
6-5	量水器検針関連業務	検針月報	その月に行った隔月・毎月・閉栓検針の件数の記録。
6-6	量水器検針関連業務	用途別口径別集計表	月次で作成するもの。ミンクスから出力し、口径別のメーター数や口径ごとに通った水量、料金等が記載されているもの。総合計の他に毎月検針、隔月検針ごとに出力されるもの。
6-7	量水器検針関連業務	その他検針分報告書	閉栓検針を行ったものについての報告書。メーター箇所の確認等を行うためのもの。この報告に基づき、メーターの所在が不明となったもの、無くなったものについては次年度の閉栓検針に反映されないように「メーター引上げ済み」というシステム上の処理を行うためのもの。
7-1	量水器新既開取付及び引き上げ業務	新既開取付・引上げ報告書	その月に新既開取付した量水器や引上げた量水器の件数を記録したもの。
8-1	量水器開閉栓業務	開閉栓業務日報	その日に行った開閉栓や使用者変更の内容とその使用者が記載されているもの。
8-1	量水器開閉栓業務	業務月報（○年○月分）	○年○月に受付した開閉栓等の件数が記載されているもの。
8-1	量水器開閉栓業務	マスター異動確認リスト	ミンクスにて開閉栓、給水停止等、異動を行った際に発行されるもの。
9-1	止水栓等の取替等業務	直結止水栓及び上部取替報告書	その月に取替した止水栓の件数を記録したもの。（現在は上部のみの取替はほばない。）
10-1	指定給水工事事業者各種受付業務	業務日報	日毎に担当した担当者の勤務時間の記録。
11-1	上下水道庁舎の宿日直業務	業務日報	日毎に担当した担当者の勤務時間の記録。
12-1	長期水道未使用者調査業務	長期水道未使用調査業務報告書	使用水量が長期で0トンとなっているものについて、今後の水道の使用について確認を行った件数についての報告書。

別紙4 実績数値及び業務見込量（5か年）

・窓口受付業務の実績と業務見込量（5か年）

単位：件

（収納業務）

窓口・滞納整理区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
窓口による収納	1,635	1,607	1,538	1,313	1,153	7,246
滞納整理に伴う収納	4,073	3,705	3,140	2,745	2,498	16,161
計	5,708	5,312	4,678	4,058	3,651	23,407

（受付業務）

種 類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
使用開始	1,511	1,484	1,632	1,542	1,873	8,042
使用中止	2,522	2,321	2,778	2,359	2,504	12,484
使用者変更	789	741	826	719	835	3,910
修繕工事	944	883	924	853	791	4,395
その他	6,384	7,156	6,682	6,588	5,785	32,595
計	12,150	12,585	12,842	12,061	11,788	61,426

（還付・充当処理業務）

還付・充当区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
還 付	211	269	229	188	197	1,231
充 当	21	37	25	26	28	1,094
計	232	306	254	214	225	137

・滞納整理業務の実績と業務見込量

単位：件

種 類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
訪問	10,446	9,385	9,349	9,383	10,148	48,711
不在	5,286	4,987	5,438	5,863	6,855	28,429
面談	5,160	4,397	3,895	3,509	3,314	20,275
分納誓約	8	0	0	0	2	10
現地清算	0	0	0	1	0	1
計	20,900	18,769	18,682	18,756	20,319	97,426

・給水停止にかかる業務の実績と業務見込量

単位：件

種 類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
予告通知	1,472	1,592	1,653	1,596	1,366	7,679
事前通知	656	748	766	803	749	3,722
対象	292	366	341	297	254	1,550
停止	172	197	210	191	159	929
当日解除	81	87	96	69	58	391
後日解除	72	92	82	96	82	424
計	2,745	3,082	3,148	3,052	2,668	14,695
(参考)年度末未解除	19	18	32	26	19	—

・量水器取替業務の実績と業務見込量（5か年）

単位：個

量水器口径	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
13m m	2,396	2,849	2,559	2,575	2,961	13,340
20m m	899	1,692	1,397	1,774	1,518	7,280
25m m	58	114	121	132	164	589
40m m	22	35	20	41	37	155
50m m	5	17	14	14	12	62
75m m	4	6	1	10	8	29
100m m	1	5	3	1	5	15
150m m	0	0	0	0	0	0
電磁流量計 75m m	0	0	0	0	1	1
電磁流量計 100m m	0	0	0	0	0	0
電磁流量計 150m m	0	0	0	0	1	1
計	3,385	4,718	4,115	4,547	4,707	21,472

・量水器検針業務の実績と業務見込量（5か年）

単位：件

検針等区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
隔 月	196,468	195,675	197,243	198,496	199,339	996,695
毎 月	3,257	2,608	2,515	2,483	2,474	12,370
閉 栓	3,299	3,945	3,539	3,804	3,842	19,210
「メーター定期取替のお知らせ」投函	2,943	4,679	4,000	4,564	4,394	21,970
計	205,967	206,907	207,297	209,347	210,049	1,050,245

・量水器新既開取付及び引上げ業務と業務見込量（5か年）

単位：個

量水器口径 (ただし電磁流量計は除く)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
13m m	60	43	166	54	31	354
20m m	6	0	12	5	5	28
25m m	0	0	4	0	1	5
40m m	0	0	2	0	0	2
50m m	0	0	0	1	0	1
75m m	0	0	0	0	0	1
100m m	0	0	0	0	0	1
150m m	0	0	0	0	0	1
計	66	43	302	60	37	393

・量水器開閉栓業務の実績と業務見込量（5か年）

単位：個

種 類	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
新設開栓	210	303	248	196	151	1,108
既設開栓	2,586	2,561	2,794	2,603	2,608	13,152
使用者変更	875	823	918	784	806	4,206
閉 栓	2,870	2,833	3,050	2,640	2,454	13,847
計	6,541	6,520	7,010	6,223	6,019	32,313

・止水栓等の取替等業務の実績と業務見込量（5か年）

単位：個

量水器口径 (ただし電磁流量計は除く)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
13mm	35	38	37	32	12	154
20mm	17	33	24	32	36	142
25mm	2	2	2	0	3	9
計	54	73	63	64	51	305

・指定給水工事事業者各種受付業務の実績（3か年）と業務見込量（5か年）

単位：件

受付区分	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
指定	8	13	7	50
変更	10	15	7	300
廃止	2	3	2	20
休止	0	0	0	0
再開	0	0	0	0
選任・解任	21	36	22	200
更新	—	—	—	300
計	41	67	38	870

・長期水道未使用者調査業務と業務見込量（5か年）

単位：件

項 目	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	業務見込量
長期水道未使用者調査業務	0	0	302	62	0	364

別紙5 貸与品・支給品一覧(無償)(参考)

次のとおりとするが、その他必要な場合は、市と協議のうえ決定するものとする。

図表 1-1-1 貸与品・支給品一覧(無償)(参考)

区 分	内 容
貸 与 品	<p>お客さまセンタースペース (35 m²) *更衣スペース は他に有り</p> <p>駐車場 (2台分と随時必要台数分及び業務用バイク必要 台数分)</p> <p>水道料金システム P C 端末一式 プリンター等一式 (用紙を含む)</p> <p>業務委託証明証 領収書、領収印 給水停止用具 備品類 (机・椅子・書棚・受付に要する電話及び F A X 等) 検針業務用具 (P D A、ポータブルプリンタ等)</p>
業務データ	関連データ一式
支 給 品	各種申込書、お知らせ等の必要書類

別紙6 量水器取替業務詳細仕様書

量水器取替業務における作業内容及び処理方法は、次のとおりとする。

1 量水器取替業務

- (1) 取替作業の期間は、市が別に指定する。
- (2) 市は量水器取替作業に要する諸事項（以下「取替データ」という。）を入力しているPDA及びポータブルプリンタ等（以下「PDA」という。）を貸与し、取替用量水器を交付する。
- (3) 事業者は、取替データに基づき、給水装置に設置された量水器の取替を指定された期限までに完了するように作業に当たるとともに、PDAに指示数等の諸事項を入力し「量水器取替のおしらせ」を水道使用者に交付する。
- (4) PDAに入力した取替データと取り外した量水器は、指定期限までに取替報告書を添えて市に納品し、担当者の確認を受けるものとする。
- (5) 取替作業は、原則として水道使用者等の承諾を得て作業すること。
- (6) 量水器取替前に水道使用者の給水装置の破損、又は漏水を発見した場合は取替を保留し、水道使用者に取替しない理由を説明した上で、市に報告するものとする。
- (7) メーターボックス上に物や車等が積載されていること等により取替できない場合は、水道使用者と調整の上、市に報告するものとする。
- (8) 業務の内容について市、又は水道使用者から苦情・問い合わせ等があった場合は、現場確認及び状況説明等、迅速に対応しその結果を市に報告しなければならない。

別紙7 量水器検針業務詳細仕様書

検針業務における作業内容及び処理方法は、次のとおりとする。

1 検針日程

市が別に定めた検針日程表に従い遅延のないよう、かつ正確に検針業務を行うものとする。ただし、天災地変その他特別の理由のある場合は、この限りではない。

2 検針方法

- (1) 日程表に基づき市から貸与を受けたPDA及びポータブルプリンタ等（以下「PDA」という）に検針データ（以下「データ」という。）を入力し、水道使用者（以下「使用者」という。）の各戸量水器の指示数を読み取りPDAに入力した上で、「ご使用水量のお知らせ」にて使用者に通知する。
- (2) 当日検針したデータは翌々日迄に、読み込み作業を行い、チェックリストを添えて市の指定する担当者に引き継ぐものとする。ただし、市が必要と認めるときは、引継日を変更することができるものとする。
- (3) 検針の経路に関しては、準備期間中に既個別委託の受託者から引継ぎを行うこと。事業者は、事業期間中の使用者の増減等に応じて、検針経路を適宜最適化して運用すること。

3 使用水量の認定

- (1) 事業者は何らかの理由で検針できない使用者には、連絡を依頼する文書を投函する。
- (2) 事業者は前項の働きかけをしても検針できない場合には、市が管理する情報をもとに使用者に対し検針ができるよう調整する。
- (3) 事業者は、前項の調整をしてもやむを得ず計量できないときは、過去及び前回の使用水量を参考に認定し、その事由を「ご使用水量のお知らせ」に表示し、かつ「認定についてのお知らせ」を投函する。
- (4) 事業者は検針不能の場合は、水道使用者と調整の上、市に報告するものとする。

4 メーター位置の確認

- (1) メーター位置がPDAに表示されていないもの、又は位置が異なるものにあつては、速やかに正しいメーター位置を市に報告するものとする。

5 メーター定期取替のお知らせ

- (1) 検定満期によるメーター交換の案内文が「ご使用水量のお知らせ」に表示されたときは、市の指定する「メーター定期取替のお知らせ」を該当使用者宅に投函するものとする。

6 私設消火栓の確認

- (1) 市が指定する私設消火栓に対し、市が指定する月（年1回）、封緘（使用していないか）を確認し、封緘されていない場合は封緘すること。また、その結果を市へ報告すること。
- (2) 私設消火栓の確認を行うにあたっては、事業者が事前に所有者と調整を行い、実施に支障がないようにすること。

7 漏水について

- (1) 検針時、漏水が疑われる場合には、注意文を「ご使用水量のお知らせ」に印字し、かつ市指定の文書を該当使用者宅に投函するものとする。

8 報告・協議義務

- (1) その他水道に関する苦情等を受けたときは、現場確認及び状況説明等の対応をし、速やかに市に報告するものとする。

別紙8 量水器新既開取付及び引上げ業務詳細仕様書

量水器新既開取付及び引上げ業務における作業内容、処理方法は、次のとおりとする。

- 1 新既開取付及び引上げ作業の期間は、市が別に指定する。
- 2 メーターボックス上に物や車等が積載されていること等により新既開取付及び引上げできない場合は、水道使用者と調整の上、市に報告するものとする。
- 3 業務の内容について市、又は水道使用者から苦情・問い合わせ等があった場合は、現場確認及び状況説明等、迅速に対応をし、その結果を市に報告しなければならない。

別紙9 長期水道未使用者調査業務詳細仕様書

長期水道未使用者調査業務における作業内容、処理方法は、次のとおりとする。

1 長期水道未使用者調査業務の内容

- (1) 長期水道未使用者の調査
- (2) 長期水道未使用者の過去の問い合わせ内容の確認・整理
- (3) 使用者への電話連絡による閉栓確認
- (4) (3)により連絡がつかない場合は、水量減のハガキ郵送
- (5) (4)により返事が無い場合は、職権閉栓事前通知の送付
- (6) (5)により返事が無い場合は、リスト作成
- (7) (6)により作成したリスト者の閉栓伝票作成
- (8) 業務の内容について市又は水道使用者から苦情・問い合わせ等があった場合は、現場確認及び状況説明等、迅速に対応をし、その結果を市に報告しなければならない。

別紙 10 緊急時応援業務詳細仕様書

緊急時応援業務における委託料や処理方法は、次のとおりとする。

1. 緊急時応援業務の委託料は、次の単価に各時間数（0.5時間単位、0.5時間未満切捨）を乗じ消費税及び地方消費税を加算した額とする。ただし合計金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額とする。

単価表

責任者として業務についた者	
業務従事時間帯	1時間あたりの単価
平日の午前5時から午後10時	3,000円
平日の午後10時から翌午前5時	3,600円
土日祝日の午前5時から午後10時	3,240円
土日祝日の午後10時から翌午前5時	3,840円
責任者以外の者	
業務従事時間帯	1時間あたりの単価
平日の午前5時から午後10時	2,000円
平日の午後10時から翌午前5時	2,400円
土日祝の午前5時から午後10時	2,160円
土日祝日の午後10時から翌午前5時	2,560円

2. 上記以外で発生した経費については、実費（間接経費等含む）によるものとし、双方協議の上、決定するものとする。

別紙 11 個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 この契約により、市（以下「甲」とする。）から事務の委託を受けた事業者（以下「乙」とする。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は、不当な目的に使用してはならない。

2 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(厳重な保管及び搬送)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第4 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第5 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第7 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(個人情報の返還又は処分)

第8 乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を、速やかに、甲に返還し、又は漏えいしない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第9 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第10 乙は、前第1条から第9条に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。