

柏原市水道事業水道料金徴収等業務  
仕様書

令和5年4月  
柏原市上下水道部

第1章 総則 .....	4
第1条 業務目的 .....	4
第2条 本業務の概要.....	4
第3条 本業務の対象区域.....	5
第4条 法令等の遵守.....	5
第5条 履行期間 .....	6
第6条 概算業務量 .....	6
第7条 本業務の執務場所.....	6
第8条 電算システム.....	6
第9条 本業務の業務日及び業務時間.....	7
第10条 従事者 .....	7
第11条 責任者 .....	7
第12条 中立性の堅持.....	8
第13条 公益確保の義務.....	8
第14条 サービス向上及び業務改善.....	8
第15条 帳票類の取扱い.....	8
第16条 貸与品等 .....	8
第17条 事務所内の施設等の管理.....	9
第18条 権利義務の譲渡の禁止.....	9
第19条 委託契約の解除.....	9
第20条 再委託先の届出.....	9
第21条 柏原市の契約からの暴力団排除.....	10
第22条 地域住民等との協調.....	10
第23条 協力義務 .....	10
第24条 損害賠償及び保障.....	10
第25条 打合せ及び記録.....	11
第26条 業務の引継ぎ及び費用.....	11
第27条 災害等緊急時の危機管理.....	11
第2章 委託業務 .....	11
第28条 本業務の内容.....	11
第29条 端末機器オペレーション業務.....	15
第30条 水道料金等減額業務.....	17
第3章 遵守事項 .....	18
第31条 服装及び従事者証明書.....	18

第 32 条 現場での対応.....	18
第 33 条 職務専念義務.....	18
第 4 章 目標収納率の設定.....	19
第 34 条 収納率 .....	19
第 5 章 その他 .....	19
第 35 条 事故発生時の報告書の提出.....	19
第 36 条 事故等の処理.....	19
第 37 条 その他の報告.....	20
第 38 条 検査 .....	20
第 39 条 経費の負担 .....	20
第 40 条 健康診断 .....	20
第 41 条 その他 .....	20
別紙 1 検針業務委託仕様細目.....	22
第 1 章 定例検針業務.....	22
第 1 条 検針日程 .....	22
第 2 条 検針事前業務.....	22
第 3 条 検針業務 .....	22
第 4 条 使用状況等の調査.....	23
第 5 条 検収業務 .....	25
第 6 条 検針報告書 .....	26
第 7 条 その他 .....	26
第 2 章 再検針業務 .....	26
第 8 条 再検針業務 .....	26
第 9 条 文書等配布業務.....	29
第 3 章 検針関連業務.....	29
第 10 条 その他の関連業務.....	29
別紙 2 収納業務委託仕様細目.....	31
第 1 章 収納業務 .....	31
第 1 条 業務内容 .....	31
第 2 条 滞納整理業務対象.....	31

第3条	催告業務	31
第4条	開栓分滞納者に対する滞納整理業務の実施	32
第5条	閉栓分滞納者に対する滞納整理業務の実施	33
第6条	給水停止業務	33
第7条	本業務にかかる委託者への連絡必要事項	35
第8条	その他の関連業務	35
別紙3	個人情報取扱特記事項	36
第1	(基本事項)	36
第2	(秘密の保持)	36
第3	(収集の制限)	36
第4	(厳重な保管及び搬送)	36
第5	(再委託の禁止)	36
第6	(受託目的以外の利用等の禁止)	36
第7	(複写及び複製の禁止)	36
第8	(作業場所の指定)	36
第9	(事故発生時の報告義務)	37
第10	(個人情報の返還)	37
第11	(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)	37
第12	(調査)	37
第13	(その他)	37
別紙4	業務量一覧	38
別紙5	貸与品・支給品等一覧等	39

## 第1章 総則

### 第1条 業務目的

本仕様書は、柏原市水道事業及び下水道事業 柏原市長（以下「委託者」という。）が、水道料金徴収等業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、本業務を行う契約業者（以下「受託者」という。）に対して本業務に関する内容について定め、本業務を円滑に履行することを目的とする。

また、共同業者選定による広域的な組織体制を構築するための検討を行い、本業務の高度化及び効率化、並びに危機管理体制の強化を図ることを目的とする。

### 第2条 本業務の概要

1 本業務は、概ね各号に区分されるものとするが、これらはいくまでも代表的な業務の列挙であり、受託者の業務範囲の限界を定めるものではないものとし、本業務の目的の遂行のために必要となる業務全般を受託者の業務範囲とする。また、別紙各仕様細目に対応、処理等について定めているものであっても、別紙各仕様細目は一般的な対応、処理等の方法の例示に過ぎないため、別紙各仕様細目に記載されていないことであっても、本業務の目的の遂行のために必要な対応、処理等については、その全てを行うこと。

なお、当該業務項目の区分は、それぞれの業務を乗じ関連付けし、及び密に連携させることによって、一貫性を持たせて業務を履行すること。

- (1) 検針業務
- (2) 水道料金、下水道使用料及び浄化槽使用料（以下「水道料金等」という。）収納業務（現年度及び過年度も含む。）（以下「収納業務」という。）
- (3) 閉開栓業務（随時精算を含む。）
- (4) 窓口業務
- (5) 業務報告書作成業務
- (6) 端末機器オペレーション業務
- (7) 水道料金等減額業務
- (8) 共同住宅世帯数調査業務
- (9) 第1号から第8号に附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

2 受託者は、本業務の履行時のあらゆる機会において、次の各号の事項に留意し、本業務の目的の遂行及び達成のために必要となる、公権力行使を伴わない業務の全般を行うこと。

- (1) 水道料金等の収納率の向上
- (2) 債権の発生段階からの適正な管理
- (3) 口座振替の推奨

- (4) 水道の無断使用の防止並びに早期発見
  - (5) 無断転居の早期発見
  - (6) 発生させることが適当でない債権の発生の抑止
  - (7) 収入につながる使用水量の発生の抑止
  - (8) お客さまに関する情報の適正化、管理及び保全（既存の情報の修正、削除等を含む。）
  - (9) お客さまからの届出及び申請の内容と現状の一致
  - (10) 届出事項の受付、各種の対応、処理等の経過の正確かつ客観的な記録
  - (11) 過誤納金の発生の抑止
  - (12) 料金の更正及び遡及請求の縮減
  - (13) 法令遵守による水道料金等の確実な徴収
  - (14) 柏原市に関する情報の収集
  - (15) 委託者との連携の円滑化及び効率化
- 3 受託者は、別に定める業務委託契約書（以下「別途契約書」という。）及び本仕様書に定める仕様に従い、責任をもって履行するものとする。

### 第3条 本業務の対象区域

- 1 本業務の対象区域は、市内全域及び市外地給水箇所（藤井寺市、羽曳野市及び八尾市の一部）とする。（以下「対象区域」という。）ただし、滞納者が柏原市外（市外地給水箇所を除く。）へ転出した場合は、電話、納入通知書発行等により催告を行うものとする。
- 2 定例検針は、対象区域を「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」の2区域に区分して交互に実施する隔月検針方式と、毎月検針方式により行うものとする。  
なお、水道メーターの口径が40mm以上の場合は原則毎月検針方式により行う。
- 3 「偶数月検針区域」及び「奇数月検針区域」の割振りについては、委託者が指定するものとする。
- 4 委託者が、検針対象区域を追加又は変更するときは、受託者に事前に通知するものとする。

### 第4条 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたって、水道法、柏原市水道事業給水条例、柏原市水道事業給水条例施行規程、個人情報保護に関する法律、柏原市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策に定めた情報セキュリティポリシー、本業務に関する関係法令規則等のほか次の事項について遵守しなければならない。

- (1) 受託者が知り得た事項は、第三者に一切漏らしてはならない。なお、別途契約書の期間が満了し又は解除された後においても同様とする。又、別紙3「個人情報

取扱特記事項」に掲げた各項目について安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

(2) 受託者は、水道料金電算システム（以下「電算システム」という。）に入力されている情報及び別途契約書を履行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

## 第5条 履行期間

本業務の期間は次のとおりとする。

本業務の契約期間は、委託契約締結日の翌日から令和11年11月30日までとする。

履行期間は、令和7年8月1日から令和11年11月30日までとする。

なお、委託契約締結日の翌日から履行開始日の前日までの期間は、業務準備期間とする。

## 第6条 概算業務量

別紙4「業務内容及び業務実績の概要」のとおりとする。

## 第7条 本業務の執務場所

- 1 委託者は、本業務を履行させるため、受託者の事務所を柏原市玉手浄水場内（以下「事務所」という。）に設置するものとする。
- 2 第2条第1項第4号に掲げる窓口業務は、事務所及び柏原市役所別館1階（以下「別館」という。）で行うものとする。
- 3 本業務の従事者の休日及び業務時間以外の事務所への出入りは、原則として可能とする。ただし、詳細については委託者及び受託者の協議のうえ、定めるものとする。
- 4 委託者は、事務所に専用電話を5台、別館に2台設置するものとする。なお、別館での通話料は委託者が負担するが、事務所での通話料は、受託者が負担するものとする。
- 5 委託者は、事務所に電算システム端末を7台、別館に2台設置するものとする。
- 6 インターネット等通信に関する契約及び設置は、受託者の負担とする。

## 第8条 電算システム

本業務に使用する電算システムは、水道料金システム、ハンディーターミナル（以下「HT」という。）、並びにその他委託者が指定する業務補助システム等とする。

## 第9条 本業務の業務日及び業務時間

- 1 本業務の業務日は、国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日等」という。）並びに12月29日から翌年1月3日までの期間を除く各日とする。
- 2 前項の業務日における業務時間について、平日は午前8時45分から午後5時15分までとする。土曜日及び日曜日は午前9時から午後5時までとする。ただし、委託者に申し出たうえで承認を受けた場合は、時間外についても業務を実施できるものとする。
- 3 土曜日及び日曜日については、別館における窓口業務については、行わないものとする。

## 第10条 従事者

- 1 受託者は、自己の責任において、本業務に従事する者（以下「従事者」という。）を確保するものとする。
- 2 受託者は、本業務の全ての従事者についての従事者届、顔写真（縦3cm×横2.4cm、裏面に氏名を記入、背景は無地）を契約締結後速やかに委託者に届出し、承認を得なければならない。（新たな従事者を雇用したときも同様とすること。）また、業務時間外における緊急連絡体制網を整備し、委託者に文書をもって届出するものとする。なお、変更が生じたときは速やかに文書をもって委託者に届出するものとする。
- 3 受託者は、本業務の履行にあたり適正に業務を遂行するため、従事者に対し必要な研修を行うものとする。
- 4 従事者は、業務経験を有しかつコンピュータ処理に精通した者でなければならない。

## 第11条 責任者

- 1 受託者は、本業務の適正な執行を図るため、従事者の中から責任者を選任しなければならない。この場合において、受託者は、「責任者届書」にて委託者に届け出るものとする。変更する場合も同様とする。
- 2 責任者は、本業務の全般及び総括について、豊富な技能、経験及び知識を有する者でなければならない。
- 3 受託者は、従事者の中から責任者を補佐するため、副責任者を置くものとする。この場合、第1項後段の規定を準用する。
- 4 責任者は、従事者（従事者の内、責任者以外の者をいう。）を指揮、監督及び管理し、円滑な業務の実施に努めるものとする。
- 5 責任者は、委託業務全体を監督・指導する立場にあるため、原則として事務所に常駐し業務を遂行するものとする。ただし、苦情対応等の問題発生時や委託者が指

示したときはこの限りではない。

- 6 副責任者は、責任者が不在時にその業務を代行する者とする。

## 第12条 中立性の堅持

受託者は、中立性を堅持するよう努めなければならない。

## 第13条 公益確保の義務

受託者は、業務を行うに当たっては公益の安全、環境その他の公益を害することのないように努めなければならない。

## 第14条 サービスの向上及び業務改善

受託者は、お客さまからの問合せ、意見、要望等を整理し、及び分析し、業務改善に活用するとともに、有益と考えられる情報は委託者へ報告するものとする。

## 第15条 帳票類の取扱い

- 1 受託者は、委託者から交付又は貸与を受けた個人情報を記載する各書類及びお客さまやその他の外部機関等から受理した各書類は破損又は亡失することのないよう細心の注意を払って取扱わなければならない。万が一、破損又は亡失等が発生した場合は、速やかに書面により委託者に届出するとともに、委託者の指示に従い、修復又はその他の処置をしなければならない。
- 2 本業務により生じた個人情報が記載されたメモ用紙等は、シュレッダーによる裁断等確実な方法により廃棄しなければならない。

## 第16条 貸与品等

- 1 委託者は、本業務の実施上必要となる機器及び設備等を受託者に貸与又は支給する。（以下「貸与品等」という。）
- 2 品目及び数量については、別紙5「貸与品・支給品一覧等」のとおりとする。
- 3 貸与又は支給は、委託者及び受託者の立会いの下に行うものとし、受託者は、確認後、貸与品等受領書を委託者に提出するものとする。なお、受渡しの時期及び場所は、委託者が別途指示するものとする。
- 4 受託者は、貸与品等の使用及び管理にあたっては、定期的に数量、機能、使用状況及び保管状態の確認を行い、取扱いに充分注意しなければならない。
- 5 受託者は、パソコン、HT等の電子機器類を破損又は亡失することのないよう、細心の注意を払って取扱わなければならない。
- 6 受託者は、貸与品等に故障等の不具合が生じたときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うものとする。

- 7 受託者の責による貸与機器の破損により、修復に要した費用は、受託者が支払うものとする。また、貸与品等を紛失及び盗難があった場合は、受託者の責任において賠償しなければならない。
- 8 受託者は、貸与品等の使用の必要がなくなったときは、速やかに委託者に返還するものとする。
- 9 受託者より貸与品等の返還があるときは、委託者は、貸与品等の状態について確認し、貸与品等受領証と照合するものとする。
- 10 受託者は、貸与品等を本業務以外の行為に使用してはならない。
- 11 その他本業務実施にあたり必要となる物品等は、原則として受託者が用意するものとする。

#### **第17条 事務所内の施設等の管理**

- 1 受託者は、事務所内の施設及び設備を丁寧に取扱い、破損又は汚損の防止に努めるものとする。
- 2 受託者は、本業務で使用する自動車、単車及び自転車（以下「専用車両」という。）がある場合は、委託者が指定する場所に駐車しなければならない。この場合においては、専用車両と分かるように表示するものとし、専用車両にかかる諸費用は受託者が負担するものとする。また、敷地内外を問わず事故が発生しないよう従事者に周知徹底するとともに、事故が発生した場合は、受託者が責任をもって対処しなければならない。
- 3 受託者は、専用車両以外の車両を委託者の敷地内に駐車してはならない。

#### **第18条 権利義務の譲渡の禁止**

受託者は、この契約によって生ずる権利若しくは義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、委託者の書面による承諾を得たときは、この限りではない。

#### **第19条 委託契約の解除**

委託者は、受託者が契約を定めるものの外、仕様書及び別紙仕様書細目の各項目を遵守できないと認められるときは委託契約を解除し、かつ、損害賠償を請求することができる。

#### **第20条 再委託先の届出**

- 1 受託者は、業務の一部を再委託する場合は、業務の着手に先立ち、再委託届により、再委託先の名称、再委託の種類、金額、期間及び範囲等について届け出なければならない。

2 委託者は、業務の実施に当たって、著しく不適當であると認められる再委託先について、交代を命ずることがある。この場合、受託者は、直ちに必要な措置を講じなければならない。

#### **第 21 条 柏原市の契約からの暴力団排除**

1 平成 26 年 4 月 1 日より施行された「柏原市暴力団排除条例」により、受託者は、再委託先との契約時に柏原市長あてに「誓約書」を提出しなければならない（500 万円未満の業務契約および再委託契約を除く）。

2 受託者は、再委託契約後速やかに上述の再委託先からの「誓約書」をとりまとめ、委託者に提出すること。

#### **第 22 条 地域住民等との協調**

1 受託者は、業務を実施するに当たり、必要に応じて地域住民等に業務内容を説明し、理解と協力を得るとともに、紛争等が生じないように努めなければならない。

2 受託者は、地域住民等から苦情、要望等があったときは、遅滞なく委託者に申し出て、その指示を受けるとともに、誠意を持って対応し、その結果を速やかに委託者に報告しなければならない。

3 受託者は、如何なる理由があっても、地域住民等から報酬、手数料等を受け取ってはならない。再委託先及び使用人等についても、当該の行為について十分指導監督すること。

4 再委託先及び使用人等が前項の行為を行ったときは、受託者がその責任を負うこと。

#### **第 23 条 協力義務**

1 受託者は、隣接業務又は関連業務の受託者及び関連工事の請負者と相互に協力し、業務を実施しなければならない。また、他事業者が実施する関連業務が同時に実施される場合においても、これら関係者と相互に協力しなければならない。

2 受託者は、委託者が自ら又は委託者が指定する第三者が行う調査及び試験に対して、委託者の指示によりこれに協力しなければならない。

#### **第 24 条 損害賠償及び補償**

1 受託者は、水道施設に損害を与えたときは、直ちに委託者に報告し、その指示を受けるとともに、速やかに原状復旧しなければならない。この場合において、原状復旧に要する費用は受託者の負担とする。

2 受託者は、業務の実施に当たり、万一、注意義務を怠ったことにより、第三者に損害を与えたときは、その復旧及び賠償に全責任を負わなければならない。

## 第25条 打合せ及び記録

- 1 受託者は、業務を適正かつ円滑に実施するため、委託者と密接な連絡をとり、必要な段階で打合せを行うものとし、その内容については、その都度、打合せ記録簿を作成、委託者に提出し、その確認を受けなければならない。
- 2 受託者は、夏期休暇、年末年始休暇及び大型連休における緊急時の連絡責任者を定め、緊急連絡表により、委託者に事前に報告しなければならない。

## 第26条 業務の引継ぎ及び費用

- 1 今回の業者選定実施前に本業務を請け負っている業者（以下「前業者」という。）と受託者が異なる場合、受託者は第5条に定める履行開始日において業務を円滑に行えるよう、委託者及び前業者から遺漏なく引継ぎを受けておくものとする。
- 2 後年度（時期未定）業者選定を実施した結果において、受託者と異なる業者（以下「次業者」という。）が本業務を請け負うこととなった場合は、受託者は本業務に関する事務を委託者及び次業者に引継ぐものとする。なお、別途契約の期間満了後において、委託者及び次業者から、引き継いだ事務に関する問合せがあったときは、受託者は誠実に対応するものとする。また、運用を異にしている業務についても適切に引き継ぐものとする。
- 3 事務引継及び事務所への搬出入に関する経費は、受託者の負担とする。
- 4 委託者から受託者へ作成を指示した資料等又は保管を指示した資料等については、契約の消滅又は解除後においては、受託者は、速やかにこれを委託者に引き渡さなければならない。

## 第27条 災害等緊急時の危機管理

受託者は、災害等緊急時を想定し、あらかじめ的確な対応がとれる体制を構築し、災害時の復旧活動等に関する応援協定を委託者と締結し協力体制を構築しなければならない。

## 第2章 委託業務

### 第28条 本業務の内容

- 1 検針業務（詳細は、別紙1「検針業務委託仕様細目」のとおり）
- 2 収納業務（詳細は、別紙2「収納業務委託仕様細目」のとおり）
- 3 閉開栓業務
  - (1) 開栓業務
    - ①開栓の申込みは、受託者にて受付するものとする。電話にて受付した場合は、

後日書面の提出をお客さまに促すものとする。なお、事務所及び別館以外の出先機関が受付した開栓申込みの書面は、受託者が定期的に回収するものとする。

- ②受託者は、①の申込みがあった際、電算システムにて開栓処理入力を行い、台帳を作成する。
- ③受託者は、受付内容に基づき、使用場所に赴き、メーターの指針を確認し、止水栓を開ける。なお、原則としてお客さまに立会いを求めるものとする。
- ④受託者は、止水栓を開ける際に、お客さまが不在であって、給水装置の漏水等により、止水栓を開いたままにしておくことが適当でない認められるときは止水栓を閉じ、お客さまに連絡又は書面等により、その旨を知らせる等の措置を講ずるものとする。
- ⑤受託者は、開栓作業を終了した分の作業票等を作成し、電算システムにメーター指針入力等を行い、報告書を添えて翌業務日に委託者に提出するものとする。
- ⑥受託者は、③において管理会社等から委託者が預かっている鍵を必要とする場合、「鍵貸与申請書」を委託者に提出するものとし、確認後、委託者は受託者に鍵を貸与するものとする。

## (2) 閉栓業務

- ①閉栓の届出は、受託者にて受付するものとする。
- ②受託者は、①の受付内容に基づき、閉栓受付票を作成し、電算システムにて閉栓処理入力を行い、台帳を作成する。
- ③閉栓による料金等の精算については、現地精算を原則とするが、お客さまの都合等やむを得ない場合は、口座振替又は納入通知書により精算を行うものとする。
- ④受託者が行う料金等の精算は、前回検針時の指針と精算時の指針との差引水量によるものとし、料金表に基づいて精算し、止水栓を閉じるものとする。
- ⑤受託者は、お客さまと現地精算を行う場合、未納料金等があれば、これを通知し併せて収納するものとする。
- ⑥受託者は、閉栓作業を終了した分の作業票等を作成し、報告書及び収納済通知書等を添えて、翌業務日に委託者に提出するものとする。
- ⑦受託者は、閉栓後に未納料金等があるお客さまに対して、納入通知書を送付するものとし、定期的に収納状況を確認するものとする。未納が続く場合は、電話、書面及び臨戸等の方法で、納付催告を行い完納させなければならない。
- ⑧受託者は、④において管理会社等から委託者が預かっている鍵を必要とする場合、「鍵貸与申請書」を委託者に提出するものとし、確認後、委託者は受託者に鍵を貸与するものとする。

(3) 止水栓の開閉（口径40mm以下）及び閉栓キャップの取付け・取外し業務

- ①受託者は必要に応じて、止水栓の開閉若しくは閉栓キャップの取付け・取外しを行うものとする。
- ②受託者は、処理日の当日の午前に依頼を受けた場合は、当日中に処理するものとする。午後に依頼を受けたときは、翌業務日の正午までに処理するものとする。ただし、緊急の対応が必要な場合はこの限りでない。
- ③受託者は、止水栓を閉める前に、メーターのパイロットの回転の有無を確認し、回転している場合は、使用者等がいなかったことを確認してから、閉めるものとする。
- ④止水栓を閉める作業は、メーターの1次側で行うものとする。ただし、1次側の止水栓がない場合は、2次側で行うものとする。また、閉栓キャップを取り付ける必要がある場合は、止水栓を閉めた状態で、閉栓キャップを取り付けるものとする。
- ⑤受託者は、止水後に指示数を確認し、電算システムに記載しておくものとする。
- ⑥受託者は、止水できない事情が判明すれば、速やかに委託者へ報告するものとする。
- ⑦受託者は、止水栓を開ける場合、閉栓キャップがあれば取り外し、止水栓はゆっくり開けるものとする。
- ⑧受託者は、止水栓を開け、メーターが動いている場合は、現地にて使用者等がいなかったか、2次側で蛇口が開いたままになっていないかを確認するものとする。
- ⑨受託者は、使用者の確認ができない場合は、止水栓を閉め直し、「メーター開閉栓のお知らせ」を投函するものとする。
- ⑩受託者は、止水栓若しくは閉栓キャップ開閉後、処理した内容を電算システムに入力し、委託者に報告するものとする。

4 窓口業務

- (1) 受託者は、本業務に関する電話、FAX、及び来場者等への対応を行い、必要に応じて他窓口等へ連絡、案内を行うものとする。
- (2) 受託者は、事務所及び別館において業務時間内は、業務を遂行できる体制を維持するものとする。
- (3) 別館には、副責任者又はそれと同等の従事者を必ず配置し、別館内での業務を完結させるものとする。（ただし、状況に応じて事務所の責任者に指示を仰ぎ業務を遂行することも可能とする。）
- (4) お客さまに交付又は送付する書面等に記載する、本業務に関する問い合わせ先は、事務所の外線（072-978-6674）とする。別紙4「業務内容及び業務実績の概

要」の電話対応件数が全て事務所に移行する。

- (5) 別館の外線（072-972-1605）に掛かる電話は、受託者が初めに対応するものとする。
- (6) 受託者は、経費や紙資源の削減の観点から、納入通知書により料金を納付されているお客さまへの対応、折衝等においては、「水道料金等預金口座振替依頼書口座振替」を交付し、手続きの案内等を行うものとする。
- (7) 受託者は、本業務に関する問い合わせや苦情等に対して真摯に対応するものとし、原則として受託者にて対応を完結させるものとする。
- (8) 受託者は、本業務に関する委託者宛てに届いた郵送物を委託者から受け取り、適切に管理・処理するものとする。

#### 5 業務報告書作成業務

受託者は、以下の書類を前月末時点で作成の上、月初めの業務日から7業務日以内に、委託者に提出しなければならない。

- (1) 検針事務（業務）実施報告書
- (2) 開閉栓事務（業務）実施報告書
- (3) 収納事務（業務）実施報告書
- (4) 収納業績実績表
- (5) 端末機器オペレーション業務実施報告書

#### 6 端末機器オペレーション業務

第18条にて定める。

#### 7 水道料金等減額業務

第19条にて定める。

#### 8 共同住宅世帯数調査事務

- (1) 受託者は、共同住宅における入居世帯数についての問合せに対応するものとする。また、必要に応じて「共同住宅世帯数届出書」をお客さまへ直接渡す若しくは郵送するものとする。
- (2) 受託者は、「共同住宅世帯数届出書」を受理した場合は、以下のとおり処理するものとする。
  - ①受託者は、提出書類に不備があれば、お客さまへその旨を連絡するものとする。
  - ②入居世帯数の変更の基準日は、「共同住宅世帯数届出書」の受理日とし、受理日より後の次回検針分からの適用とする。ただし、受理日が検針日の場合は、今回検針分からの適用とする。
  - ③受託者は、受理した日で電算システムに登録するものとする。
  - ④受託者は、受理した日が検針日の前業務日若しくは検針日の場合、電算システムにて検針データを保留するものとする。また、入居世帯数の変更を適用し、

料金を再計算したうえで、「お知らせ票」を作成し、投函若しくは郵送するものとする。

⑤受託者は、「共同住宅世帯数届出書」に記載されている入居世帯数が電算システムに登録されている最大世帯数を超過している場合は、委託者へ報告するものとする。

(3) 受託者は、毎年1回以上、共同住宅の使用者等に対して、共同住宅世帯数届出書を送付し入居世帯数の照会を行うものとする。

## 9 その他業務

第1項から第8項に関連する附帯業務

### 第29条 端末機器オペレーション業務

1 受託者は、事務所内において端末機器オペレーション業務を行うものとする。

2 受託者は、当該業務の遂行にあたり、委託者が貸与した電算システム等の電子的機器により行わなければならない。

3 受託者は、前項に掲げる電算システム等の電子的機器の使用にあたって、柏原市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策に定めた情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

4 受託者は、委託者が保有する情報資産を管理及び保護するため、情報資産管理責任者を置かななければならない。情報資産管理責任者は責任者をもって充てるものとする。責任者は、電算システム処理業務のほか、すべての業務に係る情報資産を善良な管理者の注意をもって管理及び保護しなければならない。

5 電算システム等の運用は、原則として委託者の勤務時間内において行うものとする。ただし、委託者が事務処理上必要と認めた場合はこの限りではない。

6 受託者は、電算システム等の電子的機器の使用状況を把握し、電算システムによる出力及びその他の使用実績の記録を整備し、随時委託者に対して閲覧に供することができるよう管理しなければならない。

7 受託者は、災害時における電算システム処理データの滅失及び毀損を防止するように努めなければならない。

8 受託者は、電算システム処理データの取扱について、入出力帳票及び記録媒体を、次に掲げるところにより管理しなければならない。

(1) 委託者の指示する所定の管理場所に保管する。

(2) 不要となった入出力帳票を処分するときは、焼却、裁断等復元できない方法をとらなければならない。

(3) 電子記録媒体を廃棄するときは、記録内容を完全に消去し、必要な場合は、電子記録媒体本体を破壊し、電算システムデータの漏洩を防止しなければならない。

(4) 重要な電子記録媒体の保管については、委託者と協議の上、複製を作成するな

どの必要な措置を講じ、電算システム処理データの安全を確保しなければならない。

- 9 受託者は、電算システムの取扱について、次に掲げるところにより行わなければならない。
- (1) 電算システムの起動時については、IDとパスワードは共用で使用せず、従事者毎での登録設定を行うこと。
  - (2) 電算システムに入力処理を行う場合は、細心の注意を払い、入力ミスの防止を徹底しなければならない。
  - (3) 電算システムの運用について、始業時には電算システムをお客さまからの問合せや窓口応対に対応できるよう起動し、業務終了時においては電算システム等の電源切断等の管理を行わなければならない。
  - (4) 委託者の勤務時間以外に電算システムを使用するにあたっては、事務所の端末を使用し、別館に立ち入ることを禁止する。ただし、委託者が認めた場合はこの限りではない。
  - (5) 端末機器オペレーション業務従事者は、委託者が貸与する電算システム処理による業務遂行が可能である能力を有する者でなければならない。
- 10 受託者は、以下に掲げる処理及び入出力を行うものとする。
- (1) 検針データ、エラーチェック及びアンマッチ等各リストの出力
  - (2) 月次、年次及び随時統計処理
  - (3) 収納消込、日計、月計及び年次処理（帳票作成、収納と合わせる。）
  - (4) 口座振替データの作成、消込、伝送データの送受信及び一覧表の作成、金融機関へ口座振替依頼書のFAX送信及び委託者への報告、金融機関への口座振替停止依頼の連絡、FAX送信及び委託者への報告
  - (5) 検定満期メーターの取替票及びメーター取替のお知らせの打ち出し、消込処理、メーター交換予定表の作成
  - (6) 納入通知書、督促状、催告状、給水停止予告通知書、給水停止執行通知書、使用水量のお知らせ及び口座再振替通知等の打ち出し（圧着ハガキについては圧着作業も含む。）
  - (7) HTデータ入出力
  - (8) 調定変更等の入力（漏水、追加分、年度末及び時効処理）
  - (9) 各種帳票等の打ち出し
  - (10) 口座振替依頼書入力及び管理
  - (11) 異動処理
  - (12) バックアップデータの作成及び委託者へのデータ保管依頼
  - (13) 水道料金等のチェック
  - (14) コンビニ収納仮消込及び本消込

- (15) 各種統計資料作成
- (16) 電算諸用紙、封筒等の委託者より支給する物資の在庫管理及び報告（毎月）
- (17) ゆうちょ銀行口座振替手数料計算表作成
- (18) 金融機関（支店）統廃合に伴う電算システム調整及び入力作業
- (19) 業務予定表の作成（毎月）
- (20) 作業日報の作成
- (21) その他委託者の指示による電算システム入力及び帳票の作成

### 第30条 水道料金等減額業務

- 1 受託者は、水道料金等減額についての問合せに対応し、「水道料金及び下水道使用料の減免等に関する要綱（以下「減免要綱」という。）」に基づいて減額するものとする。また、必要に応じて「給水施設関係修理証明書」、「水道料金減免等申請書」をお客さま又は指定給水装置工事事業者（以下「指定業者」という。）へ直接渡す若しくは郵送するものとする。
- 2 受託者は、「給水施設関係修理証明書」等の必要書類をお客さま又は指定業者より受理した場合は、以下のとおり処理するものとする。
  - (1) 受託者は、漏水減額処理簿へ登録し、処理が終了するまで必要書類を管理する。
  - (2) 受託者は、提出書類に不備があれば、お客さま又は指定業者へその旨連絡するものとする。
  - (3) 受託者は、現地確認を行い、メーターの検針指数とパイロットの動止を確認するものとする。
  - (4) 受託者は、以下の書類を委託者に提出しなければならない。
    - ①「漏水 苦情減額処理表」
    - ②「給水施設関係修理証明書」等、お客さま又は指定業者より受理した修理前・修理後の写真やその他書類一式
    - ③検針状況が分かるハードコピー（電算システムより出力）
    - ④「上・下水道料金更正（決定）通知書」
    - ⑤減額金額算出のための計算シート
  - (5) 受託者は、お客さま又は指定業者より書類を受理後、減免要綱に基づき要否を検討し、委託者からの決裁を得ることとする。決裁を得た書類については委託者に引き渡すものとする。
  - (6) 受託者は、委託者の決裁完了後、お客さまへ電話等にて減額後の金額について連絡し、電算システムにて調定更正を行い「上・下水道料金更正通知書」をお客さまに郵送するものとする。
- 3 受託者は、減額業務にあたり、疑義が生じた場合は速やかに委託者に報告し、委

託者の指示に従うものとする。

- 4 翌月初めには、前月に行った減額について減額処理簿（決裁用）へまとめ、同条第2項第4号の書類とともに委託者へ提出し、前月処理の報告を行う。

### 第3章 遵守事項

#### 第31条 服装及び従事者証明書

- 1 従事者は、業務内容に応じて統一した服装を着用しなければならない。
- 2 従事者は、本業務の実施にあたり、委託者が交付する「従事者証明書」を常に見えやすい箇所に携帯し、提示を求められた場合、これを提示しなければならない。
- 3 「従事者証明書」は、受託者からの申請に基づき委託者が交付し、受領後は、受託者の責任において管理しなければならない。また、記載事項に変更が生じた場合は、その都度、変更前の「従事者証明書」を返還するとともに、変更後の「従事者証明書」の交付を申請するものとする。

#### 第32条 現場での対応

- 1 従事者は、お客さまに対し、親切かつ誠実な応接を心がけ、品位を保持し、お客さまからの信用の確保に努めなければならない。
- 2 従事者は、お客さまに対し、お客さまの宅地内等に立ち入る場合、その目的を告げ、必要ときは、お客さまの許可を得て立ち入りしなければならない。また、不信感や不安感を抱かれないよう、適切な接遇（あいさつ、所属等の名乗り、身だしなみ、言葉使い、態度）をもって本業務を遂行しなければならない。
- 3 従事者は、早朝又は夜間に本業務を行う場合、お客さまからの了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した時間に行ってはならない。
- 4 従事者は、お客さまの所有物件を破壊しないよう、細心の注意を払わなければならない。
- 5 従事者は、委託者から貸与された各種の鍵、本業務の履行において知り得たマンション等の集合住宅の暗証番号等の取扱いには、十分に注意しなければならない。
- 6 従事者は、柏原市水道事業給水条例等の違反及び不正行為を発見した場合は、速やかに委託者に報告するものとする。

#### 第33条 業務専念義務

受託者は、本業務従事中、本業務以外の行為等をしてはならない。

## 第4章 目標収納率の設定

### 第34条 収納率

委託者は、当該年度の目標収納率を99.95%以上と定める。受託者は、委託者が定める目標収納率を確保したうえで、更に収納率の向上に努めなければならない。ただし、この収納率には、無断転出、法人の倒産等、受託者がやむを得ないと認める場合はこの限りではない。また過年度分についてもこの目標達成のために努めなければならない。

なお、収納率とは、収納額を調定額で除した数値とする。

## 第5章 その他

### 第35条 事故発生時の報告書の提出

1 受託者は、次に掲げる事態が生じたときは、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 業務上の書類の紛失、盗難等が生じたとき。
- (2) 「従事者証明書」の紛失、盗難等が生じたとき。
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等が生じたとき。
- (4) 貸与品等の紛失、盗難及び毀損が生じたとき。
- (5) 本業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、盗難及び毀損が生じたとき。
- (6) 本業務の履行に支障を及ぼす事態の発生及び、発生が予測されるとき。
- (7) 第三者に影響を与える事態の発生及び、発生が予測されるとき。
- (8) その他、委託者に報告する必要があると認めるとき。

2 事故報告書には、次に掲げる項目を具体的かつ詳細に記載するものとする。

- (1) 委託者への報告日
- (2) 事故の内容及び事故が発生した日時
- (3) 事故を知った日時及び事故を知った理由
- (4) 事故が発生した原因

### 第36条 事故等の処理

- 1 委託者は、受託者の事故発生により、本業務の履行に支障を生ずると認めるときは、受託者に対し、事務の処理状況について、立入検査、事務作業の立会いをさせ、事故の拡大を防止し、早期解決を図るための措置を講ずるものとする。
- 2 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

### 第37条 その他の報告

受託者は、検針及び収納業務の実施中において次の各号に掲げる事項を発見したときには、速やかに委託者に報告し、委託者が必要と判断した場合は、現場の写真や動画等を委託者へ提出するものとする。

- (1) 柏原市水道事業給水条例及び同条例施行規程等に違反する行為
- (2) メーターの亡失又は毀損
- (3) 公道上又はお客さまの敷地内でメーターより1次側における漏水
- (4) メーターボックス内での漏水（1次側、2次側を問わず）
- (5) メーター等給水装置の離脱
- (6) メーターボックス内の磁石又はそれに類する装置等
- (7) その他メーターボックス内の異常な事項（例：モルタル等の流入）
- (8) その他、水道の給水に関する異常な事項

### 第38条 検査

委託者は、本業務について受託者の業務状況を検査するため、必要な書類の提出を受託者に求めることができる。

### 第39条 経費の負担

本業務に使用する経費及び備品等の負担については、別紙5「貸与品・支給品一覧等」のとおりとする。なお、新たな経費が発生する場合は、委託者と受託者で協議して決定するものとする。

### 第40条 健康診断

- 1 受託者は、従事者に対して、水道法に規定する定期及び臨時の健康診断を受診させ、業務に支障のないように管理しなければならない。また、健康診断結果の写しを提出するとともに、診断記録を整備し、委託者から求められたときは速やかに提示しなければならない。
- 2 健康診断にかかる費用は受託者の負担とする。

### 第41条 その他

- 1 受託者は、委託者の決定によることとなっている事項及びその他協議により決定した事項以外で各業務が円滑かつ効果的な執行を確保するうえで必要が高く有効と思われる業務は、自ら積極的に提案し、委託者と連携して実行するものとする。
- 2 業務の履行開始後に、事務運用の変更、水道料金システムの更新等により、委託者が本業務の目的の遂行のため必要となる業務を変更する場合があるが、この場合においても受託者の責により誠実に対応し、処理を完結させるものとする。

- 3 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者及び受託者の協議のうえ、対処するものとする。

## 別紙 1 検針業務委託仕様細目

### 第1章 定例検針業務

#### 第1条 検針日程

- 1 受託者は、検針予定表（以下「予定表」という。）を検針開始日までに作成し、委託者に提出するものとする。
- 2 予定表は、毎月15日を目途に業務が終了するように、その業務量を分配して定めるものとする。
- 3 予定表を作成するにあたっては、該当分の検針日が、前回実施した検針日を基準として、前後3日の範囲を超えないよう配慮するものとする。
- 4 委託者に提出した予定表を変更するときは、受託者は前項の日数の範囲を超えることはできないものとする。

#### 第2条 検針事前業務

- 1 検針事前業務の取扱いは、以下のとおりとする。
  - (1) 委託者は、新しく竣工した水栓のメーター位置を示した書面を受託者に渡すものとする。
  - (2) 受託者は、前号の書面を基にメーター位置を電算システムに入力するものとする。
- 2 受託者は、無断使用の場合に対応できる書面を作成するものとする。
- 3 受託者は、検針日の前業務日に、電算システムにてデータを作成するものとする。また、検針日当日にHTによる検針作業を行えるように準備するものとする。
- 4 受託者は、検針業務において、管理会社等から委託者が預かっている鍵を必要とする場合は、「鍵貸与申請書」を委託者の前業務日までに提出するものとし、確認後、委託者は受託者に鍵を貸与するものとする。

#### 第3条 検針業務

- 1 受託者は、HTのデータに基づいて検針業務を行うものとする。
- 2 受託者は、住所、水栓番号、メーター番号等をよく確認し、メーターの指示数を正確にHTに入力するものとする。集中検針盤による検針の場合は、集中検針盤による検針若しくはメーターを直接検針するものとする。
- 3 受託者は、指示数等をHTに入力後、使用水量のお知らせ（以下「お知らせ票」という。）を発行し、お客さまへ直接配付又は郵便受け等へ投函するものとする。ただし、特記事項等に「お知らせ票」について別途の指示があるものは、その指示に従うものとする。

- 4 検針作業のために必要なオートロックの暗証番号及び番号鍵等の情報は、受託者が責任をもって管理しなければならない。新たにオートロック等が設置されている場合は、委託者へ報告するものとする。
- 5 受託者は、お客さまが検針したメモ等（以下「先方検針用紙」という。）がある場合は回収したうえで、HTに指示数を入力し、「お知らせ票」を投函するものとする。ただし、異常水量となった場合は声掛けをして、再度指示数を確認するものとする。お客さまが不在の場合は「お知らせ票」を投函せず、あらためて電話等で確認するものとする。
- 6 受託者は、前項において、「先方検針用紙」を回収した場合は、6箇月保管するものとする。

#### 第4条 使用状況等の調査

受託者は、検針作業の際、次に掲げる項目を確認又は発見した場合、メーターの指示数及びパイロットの再確認を行うものとする。また、お客さまの使用状況等について調査し、結果をHTに入力のうえ、その詳細を電算システムに入力するものとする。

##### 1 過大水量

使用水量が、前回及び前年同月と比較して著しく増加している場合（HTより警告音及び「異常」の表示）の取扱いは、以下のとおりとする。

- (1) 受託者は、パイロットが回転している場合は、お客さまに現在水道を使用していないかを確認し、使用中であるなら止めるように伝え、再度パイロットの回転を確認するものとする。

①回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

②回転していないときは、使用水量が増加した原因をお客さまに確認し、引き続き留意するようお客さまに伝えるものとする。

- (2) 受託者は、お客さまが不在のときは、別に指定する文書を投函若しくは郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに委託者へ連絡し委託者の指示に従うものとする。

##### 2 連続回転

前回及び今回の検針で、2回連続してパイロットが回転している場合の取扱いは、以下のとおりとする。

- (1) 受託者は、お客さまに現在水道を使用していないかを確認し、使用中であるなら止めるよう伝え、再度パイロットの回転を確認するものとする。

①回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

②回転していないときで、使用水量が増加している場合、その原因をお客さまに確認し、引き続き留意するようお客さまへ伝えるものとする。

(2) 受託者は、お客さまが不在のときは、別に指定する文書を投函若しくは郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに委託者へ連絡し委託者の指示に従うものとする。

### 3 過少水量

受託者は、使用水量が、前回と比較して著しく減少している場合（HTより警告音及び「異常」のメッセージ表示）は、以下のとおりとする。

(1) お客さまに状況を説明し、減少した理由を確認するものとする。

(2) 理由が判明した場合は、減少理由を電算システムに記録するものとする。

(3) 理由が判明しない場合及び不在の場合は、リッター針まで検針を行い、現地の状況を電算システムに記録するものとする。

### 4 無断使用

閉栓中で使用水量が増えている場合（HTより警告音及び「異常」のメッセージ表示）の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 受託者は、お客さまの在宅を確認する。

①在宅の場合は、開始の受付ができていないことを伝えるものとする。原則としてお客さまに、その場で「使用申込書」を記入していただき、持ち帰るものとする。その使用申込書を速やかに電算システムへ入力を行うものとする。また、無断使用分に関しては納入通知書を送付し請求するものとする。

②不在の場合は、リッター針まで検針を行い、現地の状況を電算システムに記録するものとする。

(ア) 今後も継続使用する様子がある場合は、「使用申込書」及び申込みを促す書面を投函するものとする。

(イ) 解体工事等による一時使用の場合は、「使用申込書」及び申込みを促す書面を投函するものとする。

③水道使用者を探すために、現地での看板等の情報や電算システムを使用して問合せ等を行い、水道の受付を行うものとする。受付した場合は、委託者に報告するものとする。

### 5 検針不可能

検針不可能な場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 障害物等によって検針できない場合

受託者は、検針可能な日をお客さまに確認し、当初定例日から受託者の3業務日以内に再度検針を行うものとする。なお、検針できない場合は、点検不能としてデータを返却し、お客さまの検針可能日を電算システムに記録し、再検針業務として取扱うものとする。検針可能日が不明な場合も同様とする。

(2) 不在等により検針できない場合

- ①受託者は、別に指定する文書を投函し、翌業務日に再度検針を行うものとする。
- ②受託者は、翌業務日に訪問したにも関わらず、点検不能な場合は、翌々業務日に再々検針を行うものとする。
- ③受託者は、再々検針したにも関わらず、点検不能な場合は、別に指定する文書を投函し、点検不能としてデータを返却し、再検針業務として取扱うものとする。

(3) 集中検針盤にて検針できない場合

受託者は、集中検針盤で検針できなかった場合は、各戸のメーターを直接検針するとともに、検針後詳細を委託者に報告するものとする。

(4) メーターの故障等によって検針できない場合

- ①受託者は、お客さまの在宅を確認する。
  - (ア) お客さまが在宅のときは、メーターが故障していること及び受託者が改めて伺うことをお客さまに伝え、委託者に報告するものとする。
  - (イ) お客さまが不在のときは、再検針業務として、取扱うものとする。

6 使用状況の変更

- (1) 受託者は、検針時にお客さまから閉栓及び名義変更等の届出の依頼等を受けたときは、事務所へ直接連絡するよう案内するものとする。
- (2) 受託者は、無断転居を発見したときは、委託者に報告するものとする。
- (3) 受託者は、使用者名義が業者名であるにもかかわらず、すでに工事が終わり入居していると思われる場合は、委託者に報告するものとする。

7 盗水

受託者は、不正な行為により使用していることを発見したときは、委託者にその事実が分かる写真等を添付して報告するものとする。

8 その他の異常

受託者は、使用状況等について、その他の異常がある場合は、特記事項を確認しその指示に従うものとする。

## 第5条 検収業務

- 1 受託者は、検針作業日の翌業務日の午前中までに、検針した水栓について、電算システムにて必要なデータを取り込み、再検針の要否を判断しなければならない。再検針が必要な場合は「再検針依頼書兼報告書」（以下「再検票」という。）を出力しなければならない。
- 2 受託者は、「先方検針用紙」による検針の場合は、履歴を見て指示数に誤りがなにか確認するものとする。誤りの可能性が有る場合は、お客さまに再度指示数を確

認するよう依頼するものとする。

- 3 受託者は、「お知らせ票」の投函先が不明な場合は、投函先をお客さまに確認しなければならない。必要な場合は、「お知らせ票」を投函若しくは郵送するものとする。

## 第6条 検針報告書

受託者は、定例検針が終了した後、当該月の検針結果について「検針報告書」で委託者に報告しなければならない。

## 第7条 その他

- 1 受託者は、検針業務の進行状況をチェックし、問題があれば随時委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。
- 2 定例検針の結果、前回の検針が誤針である可能性がある場合、受託者は速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。
- 3 受託者は、天候悪化等により検針できないと判断した場合、委託者へ報告するものとする。

## 第2章 再検針業務

### 第8条 再検針業務

- 1 受託者は、検討理由毎に速やかに対応を行うとともに、委託者が指定する日までに処理を行わなければならない。ただし、お客さまから指定した日があればこの限りでない。
- 2 受託者は、次に掲げる検討理由の再検針業務を行うものとする。再検針業務を行った場合は「再検票」に検針日時、指示数、メーターのパイロットの動止の状況、交渉記録、現地の状況の詳細及び検針担当者を記録するものとする。なお、委託者が指定する日までに検針ができなかった場合は、使用水量を認定するとともに電算システムに入力するものとする。

#### (1) 過大水量

- ①受託者は、メーター取替え後で初回検針の場合、再検針前に電算システムにて取替情報の確認をするものとする。
- ②受託者は、パイロットが回転している場合は、お客さまに現在水道を使用していないかを確認し、使用中であるなら止めるよう伝え、再度パイロットの回転を確認するものとする。
  - (ア) 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

(イ) 回転していないときは、使用水量が増加した原因をお客さまに確認し、引き続き留意するようお客さまに伝えるものとする。

③受託者は、パイロットが回転していない場合は、使用水量が増加した原因をお客さまに確認するものとする。

④受託者は、お客さまが不在の場合は、別に指定する文書を投函若しくは郵送するものとする。

⑤受託者は、メーター検査が必要な場合は、委託者へ依頼するものとする。

## (2) 連続回転

①受託者は、お客さまに現在水道を使用していないかを確認し、使用中であるなら止めるよう伝え、再度パイロットの回転を確認するものとする。

(ア) 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

(イ) 回転していないときで、使用水量が増加している場合、その原因をお客さまに確認し、引き続き留意するようお客さまへ伝えるものとする。

②受託者は、お客さまが不在のときは、別に指定する文書を投函若しくは郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに委託者へ連絡し委託者の指示に従うものとする。

## (3) 過少水量

①受託者は、お客さまに状況を説明し、減少した理由を確認するものとする。

(ア) 理由が判明した場合は、減少理由を「再検票」に記録するものとする。

(イ) 理由が判明せず、再検針時の指示数（リッター針まで検針）が前回検針の指示数と変わらない場合は、お客さまに水を出していただき、パイロットの回転を確認するものとする。

②受託者は、お客さまが不在の場合は、別に指定する文書を投函若しくは郵送するものとする。

③受託者は、入居者が住んでいる様子にもかかわらず、メーター確認の結果、リッター針までの指針が前回検針時と同じ場合又はメーター確認が出来なかった場合は、速やかに委託者に「再検票」にて報告するものとする。

④受託者は、転居している等で使用していない様子がある場合は、委託者へ「再検票」にて報告するものとする。

## (4) 点検不能

①開栓中の場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(ア) 受託者は、開栓中で、再検針により検針ができたときは、「お知らせ票」が現地投函になっている水栓について、お客さまに「お知らせ票」を後日郵送する旨を伝えるものとする。

(イ) 受託者は、お客さまが不在の場合は、別に指定する文書を投函し、後日

「お知らせ票」を郵送するものとするものとする。

(ウ) 受託者は、開栓中で検針ができなかった場合は、現地の状況の詳細を「再検票」に記録し、別に指定する文書を投函するものとする。

(エ) 受託者は、別に指定する文書を投函後に連絡があった場合は検針を行い、同号(ア)及び(イ)のとおり処理をするものとする。

②中止中又は新設水栓の場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(ア) 検針できた場合は、検針内容を「再検票」に記録し、前回検針時より水量が増加している場合の取扱いは、同項5号の無断使用のとおりとする。

(イ) 検針ができない場合は、検針不能理由を「再検票」に記録するものとする。

③受託者は、再検針の結果を電算システムに入力するものとする。

④受託者は、再検針が完了した場合は、速やかに「お知らせ票」を作成し、お客さまへ郵送するものとする。

⑤受託者は、対象水栓に特記事項がない場合は、連続で点検不能とならないように検針するものとする。

#### (5) 無断使用

①受託者は、再検針前に電算システムにて、対象水栓が開栓中又は開始受付中となっていないかを確認するものとする。

②受託者は、お客さまが在宅の場合は、開始の受付ができていないことを伝えるものとする。原則としてお客さまに、その場で「使用申込書」を記入していただき、持ち帰るものとする。その使用申込書を速やかに電算システムへ入力を行うものとする。また、無断使用分に関しては納入通知書を送付し請求するものとする。

③受託者は、お客さまが不在の場合、今後も継続使用する様子があれば、申込みを促す書面を投函するものとする。

④受託者は、申込みを促す書面を投函してから1週間後に2回目の同じ書面（指定日までに申込みがない場合は、給水停止することを記載したもの）を投函するものとする。

⑤受託者は、再検針時に投函した書面に記載した期限までに、お客さまからの開始の連絡がない場合は、給水停止の対象とする。

⑥受託者は、給水停止を行う際は、事前に「給水停止執行予定」を委託者に提出しなければならない。

⑦給水停止の方法は、止水栓を閉めることを基本とするが、必要に応じて閉栓キャップを閉める等、現地で適応する方法で執行するものとする。

⑧受託者は、お客さまから開栓の連絡等を受けた場合は速やかに、給水停止の解除をしなければならない。

⑨受託者は、給水停止又は給水停止の解除をした場合は、電算システムに入力を行い、「無断使用給水停止執行及び給水停止解除報告書」を当日中に委託者に提出しなければならない。

⑩受託者は、現地調査等を行い使用者が判明したものについては、使用者名義、使用期間及び連絡先等の水道使用の申込みに必要な事項を委託者へ報告するものとする。

⑪受託者は、無断使用の対応を検針月の翌月末までに完了するものとする。

(6) その他

①メーターの1次側の漏水については、再度現地にて詳細を確認して、委託者に報告するものとする。

②メーター番号の登録誤りの可能性がある場合は、お客さまの立会いのもとで水を出してもらい確認して、訂正する必要がある場合は委託者に報告するものとする。

③受託者は、検針業務において、管理会社等から委託者が預かっている鍵を必要とする場合は、「鍵貸与申請書」を委託者の前業務日までに提出するものとし、確認後、委託者は受託者に鍵を貸与するものとする。

### 第9条 文書等の配布業務

- 1 委託者は受託者に対し、検針業務実施にあわせ、各戸への文書等の配布を依頼する場合には、準備期間を考慮したうえで、依頼するものとする。
- 2 受託者は、依頼を受けた場合は、真摯に対応するものとする。

## 第3章 検針関連業務

### 第10条 その他の関連業務

- 1 受託者は、本業務従事中に解体工事等を発見した場合は、速やかに事務所へ問合せを行い、水道使用の申込みの有無を確認し、申込みしていない場合は「使用申込書」を渡すものとする。
  - (1) 原則として、お客さまに、その場で「使用申込書」を記入していただくものとする。
  - (2) お客さまが「使用申込書」を持ち帰る場合は、3日以内（土日祝日を除く。）に提出するよう伝えるとともに、「使用申込書」の提出若しくはお客さまから開始の連絡がない場合は、給水停止の対象になる旨を説明するものとする。
- 2 開栓時等に判明した閉栓期間中の水量増について、受託者は現地調査等を行い、使用者が判明したものについては、使用者名義、使用期間及び連絡先等の水道使用の申込みに必要な事項を委託者へ報告するものとする。

- 3 委託者は次の各号に掲げる業務を依頼する。受託者は依頼に従って業務を行うものとする。
- (1) 指示数の確認
  - (2) 現地の確認、立会い
  - (3) 差水調査
  - (4) 使用申込書の投函、取付け
  - (5) 鍵の受渡し
  - (6) 郵便物及び書類の投函
  - (7) 郵便戻りの処理（メーター取替のお知らせも含む。）
- 4 その他の関連業務については、委託者及び受託者の協議のうえ処理するものとし、委託者は口頭又は書面にて依頼するものとする。

## 別紙2 収納業務委託仕様細目

### 第1章 収納業務

#### 第1条 業務内容

- 1 受託者は、事務所、別館及び臨戸等にてお客さまから水道料金等を収納するものとする。
- 2 受託者は、収納した水道料金等を委託者の翌業務日の正午までに、内訳書を添えて委託者に納入するものとする。
- 3 受託者は、収納した水道料金等について、電算システムにて消込作業を行い委託者に書面にて報告するものとする。また、受託者は、消込状況及び収納連絡に基づき、入金状況を確認・整理し、過誤請求がないよう努めるものとする。
- 4 受託者は、収納した水道料金等について過誤納があった場合は、速やかにお客さまに連絡し、還付又は未納水道料金等への充当等の処理を行うものとする。
- 5 受託者は、当該業務にあたり、疑義が生じた場合は速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこととする。

#### 第2条 滞納整理業務対象

- 1 この仕様細目の対象は、開栓分滞納者及び閉栓分滞納者（以下「滞納者等」という。）とする。
- 2 開栓分滞納者とは、開栓中であり、納期限が過ぎた水道料金等の未納がある者をいう。
- 3 閉栓分滞納者とは、水道の使用を中止した者で2回以上の請求にも関わらず水道料金等に未納がある者をいう。
- 4 第2項及び第3項のうち、分納計画書又は分納約束がある者については、完納するまでは対象とする。

#### 第3条 催告業務

- 1 受託者は、次に掲げる事項を遵守し、滞納者等の未納水道料金等の回収に努めなければならない。
  - (1) 滞納者等の未納水道料金等は、速やかに督促を行い早期回収に努めなければならない。
  - (2) 滞納者等の在宅時間を考慮し、臨戸又は電話等により納付勧奨をしなければならない。
  - (3) 滞納者等に「納入通知書」を送付し、納付勧奨をしなければならない。
  - (4) 第2号及び第3号の催告にも関わらず、なお、未納であり、かつ請求先が市内及

び市外地給水箇所の滞納者等に対しては、必ず臨戸による納付勧奨しなければならない。また、臨戸の際に、未納水道料金等を収納することができる。

- (5) 臨戸時に滞納者等が不在のときは、未納水道料金等の明細等を記載した文書を投函しなければならない。
  - (6) 滞納者等に対しての行動は、必ず電算システムに入力し、情報を共有できるようにしなければならない。
  - (7) 滞納が常習化している滞納者等に対しては、早期の自主納付を促し、健全な収納サイクルを確立することを目指して、対応するものとする。
  - (8) 無断転出及び閉栓分滞納者に対しては、委託者と協力して転出先等所在地の確認調査を行うものとする。
- 2 臨戸により未納水道料金等を収納した場合の取扱いは、以下のとおりとする。
    - (1) 受託者は、未納水道料金等を収納後、滞納者等へ「領収書」を交付しなければならない。
    - (2) 帰所後、収納した料金と併せて、委託者の翌業務日の正午までに内訳書を添えて委託者に納入しなければならない。
  - 3 受託者は、滞納者等から分割納付の依頼があったときは、委託者に報告するものとする。委託者及び受託者は、滞納者等と分割納付について協議し、未納水道料金等を速やかに回収できるような分納計画を作成するものとする。
    - (1) 協議した分納計画については、受託者が履行監視を行い、不履行が発生すれば、速やかに履行を促す催告を行わなければならない。また、分納計画が破棄されたものとして取扱い、給水停止の措置を講ずることができるものとする。
    - (2) 受託者は、分納計画の履行状況を把握するため「分納計画一覧」を整備しなければならない。また、定期的に委託者へ提示するものとする。
  - 4 閉栓してから2箇月を経過した閉栓未納分について、分納計画書の有無を問わず対象者や催告状況等を委託者に書面にて報告し、以後の対応について委託者から指示を得るものとする。

#### **第4条 開栓分滞納者に対する滞納整理業務の実施**

- 1 受託者は、開栓分滞納者に対して、滞納整理業務を実施するため、「督促状」、「催告状」、「給水停止予告通知書」及び「給水停止執行通知書」を作成しなければならない。
- 2 初回請求時の納入期限を過ぎても未納がある場合は、翌月の業務初日に督促状を送付しなければならない。
- 3 督促状の納入期限を過ぎても未納がある場合は、催告状を送付しなければならない。
- 4 催告状の納入期限を過ぎても未納がある場合は、給水停止予告通知書を、臨戸し

投函しなければならない。

- 5 給水停止予告通知書の納入期限を過ぎても未納がある場合は、給水停止執行通知書を、臨戸し投函しなければならない。
- 6 受託者は、次に掲げる者については、「催告状」、「給水停止予告通知書」及び「給水停止執行通知書」の投函を控えることができるものとする。
  - (1) 分納計画を履行している者。
  - (2) 具体的な日時の支払い約束がある者。
  - (3) その他委託者が指定する者。
- 8 受託者は、給水停止に関する対応について、対応日時や内容等を電算システムに記録しなければならない。

#### **第5条 閉栓分滞納者に対する滞納整理業務の実施**

- 1 受託者は、閉栓分滞納者のうち、転居先が市内又は市外地給水箇所へ転出している場合は、電話及び臨戸等により催告を行うこと。月に1回以上はいずれかの方法を実施し、納付交渉ができるように努めること。
- 2 受託者は、閉栓分滞納者のうち、市外（市外地給水箇所を除く）へ転出している場合は、電話による催告を行うこと。電話での応答がない又は電話番号が不明な場合は、文書にて催告を行うこと。
- 3 閉栓未納分は、原則として一括納付させること。やむなく、分割納付の依頼があった場合は、1年以内に完納する分納計画を作成したうえで、分納計画書を徴収すること。
- 4 受託者は、次に掲げる場合については、委託者に報告するものとする。
  - (1) 転居先からの滞納者の更なる転居が疑われる場合。
  - (2) その他委託者に報告する必要がある場合。

#### **第6条 給水停止業務**

- 1 次に掲げる滞納者を給水停止の対象者とする。ただし、委託者が認めない者は、この限りでない。
  - (1) 開栓分滞納者のうち、給水停止執行通知書の納期限までに支払がない又は支払約束がない者。
  - (2) 開栓分滞納者のうち、給水停止執行通知書の納期限までに支払約束があったが、履行がない者又は履行が不十分な者。
  - (3) その他、委託者が特に認める者。
- 2 受託者は、給水停止の対象者に対して、速やかに臨戸を行い、給水停止を行うものとし、給水停止業務の取扱いは、以下のとおりとする。
  - (1) 受託者は、給水停止の対象者に対する催告は、臨戸により行わなければならない

い。

(2) 臨戸1回目は、給水停止予告を行うものとする。使用者等が不在の場合は、「給水停止予告通知書」を投函しなければならない。

(3) 臨戸2回目には、「給水停止執行通知書」を交付又は投函し、納入期限までに支払がない又は支払約束の申出がない者は、記載した執行日に改めて臨戸し、給水停止を行うものとする。その際、給水停止した旨の書面を投函しなければならない。

(4) 給水停止の方法は、メーターに直結している止水栓を閉めることを基本とするが、閉栓キャップ使用、道路止水栓閉め及び断水ゴム使用等現地で適応する方法で執行するものとする。

(5) 受託者は、給水停止後、滞納者からの入金及び連絡がない場合、7日以内に再度現地確認を行うものとする。その際、居住者動向、給水停止後の不正使用の有無等を調査し、電算システムに記録し、委託者に報告するものとする。

(6) 受託者は、給水停止の際、止水栓不良により止水できない場合等、給水停止が効果的に執行できないときは速やかに委託者に連絡するものとする。

(7) 受託者は、給水停止中の滞納者が、未納金額を納付した場合等、給水停止を解除する必要が生じたときは、速やかに給水停止の解除を行わなければならない。ただし、給水停止対象の未納分を、一部納付により給水停止を解除する場合は、残りの未納分について必ず完納する分納計画及び新たに発生する水道料金等については当初納期限内に納付することを約束させうえて、分納計画書を徴収すること。この場合は、原則臨戸による集金ではなく、事務所又は別館の窓口にて自主納付させること。また、特別な理由がない限り納付約束の不履行時には再び給水停止を執行するものとする。

(8) 受託者は、「給水停止執行予定」を作成し、執行日の前業務日までに委託者に提出しなければならない。なお、集合住宅への立ち入りに際し、鍵が必要な場合は、「鍵貸与申請書」を作成し、委託者に提出するものとする。委託者は、確認のうえ、「鍵貸与申請書」の写しを作成し、鍵と共に受託者に引き渡すものとする。

3 給水停止業務の記録及び報告の手順は、以下のとおりとする。

(1) 受託者は、臨戸を行い、臨戸結果を電算システムに入力しなければならない。

(2) 受託者は、臨戸した結果をまとめた書面を委託者に提出するものとする。

(3) 受託者は、給水停止又は給水停止の解除をした場合は、当日中に電算システムに入力を行わなければならない。

4 給水停止日より1箇月以上経過後において、滞納者から閉栓の届出がない場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 受託者は、対象水栓の次の定例検針月までに臨戸により現状を確認するものとする。

(2) 受託者は、メーター指示数を確認し、居住実態があると疑われるときは、引き

続き給水停止を行い、居住実態がないと判断すれば給水停止を解除するものとする。なお、居住実態がない場合は委託者に連絡するものとする。

(3) 受託者は、臨戸の状況を電算システムに入力し、委託者に連絡するものとする。

5 受託者は、業務時間外に給水停止の解除が多く見込まれる場合は、委託者に申し出たうえで、時間外の待機を実施することができる。待機時間内に給水停止の解除があれば受託者が給水停止の解除を行うものとする。

6 受託者は、給水停止執行時において滞納者と折衝できた場合を除いては、原則集金での収納は行わず、事務所又は別館の窓口で納付させるものとする。

#### **第7条 本業務にかかる委託者への連絡必要事項**

受託者は、滞納整理業務において、次に掲げる事項が生じたときは、その都度速やかに、委託者に報告するものとする。

(1) 滞納者から使用水量及び水道料金等に関する異議申立てがあったとき。

(2) 滞納者の無断転居等、使用者が転居していることを発見したとき。

(3) 滞納者の住所、氏名及び連絡先等に相違があったとき。

(4) 滞納者が破産、民事再生、会社更生、特別清算等の法的手続中であることを知ったとき。

(5) 滞納者が生活保護費受給者であることを知ったとき。

(6) その他、委託者に報告する必要があると認められる事項が生じたとき。

#### **第8条 その他の関連業務**

1 委託者又は受託者が郵送した書類が返送された全ての場合において、受託者に現地調査等の依頼を行うものとする。

2 受託者は、返送された書類について、お客さまに電話し送付先を確認するものとする。

3 受託者は、お客さまと連絡がつかない場合は、現地調査を行い、「納入通知書」等を投函するものとする。ただし、使用者等の転出が疑われる場合は、委託者と協力し転出先を調査し、書類を再送付するものとする。

4 受託者は、当該業務について、随時電算システムに記録しなければならない。

### 別紙3 個人情報取扱特記事項

#### (基本事項)

第 1 この契約により、委託者から事務の委託を受けた受託者は、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、適正に行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第 2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、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他に漏ら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。

#### (収集の制限)

第 3 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### (厳重な保管及び搬送)

第 4 受託者は、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、電磁的記録の資料等の暗号化や個人情報が記録された資料等の運搬中に資料等から離れないなど、個人情報の厳重な保管及び搬送に必要な措置を講じなければならない。

#### (再委託の禁止)

第 5 受託者は、委託者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 6 受託者は、委託者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 7 受託者は、委託者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。

#### (作業場所の指定)

第 8 受託者は、この契約による事務の処理については、事務所内及び別館内において行うものとする。ただし、その他の作業場所で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施、その他安全確保の措置について、あらかじめ委託者に届け出て、委託者の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することがで

きる。

(事故発生時の報告義務)

第 9 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに、委託者に報告し、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)

第 10 受託者は、この契約による業務を行うため委託者から提供を受け、又は受託者自ら収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第 11 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(調査)

第 12 委託者は、受託者がこの契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(その他)

第 13 受託者は、前第1 から第12 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。

別紙4 業務内容及び業務実績の概要（令和3年度決算資料等より作成）				
1. 口座振替日	検針月の翌月9日、再振替は23日			
2. 納入期限日	検針月の翌日16日			
3. 催促発行	月1回郵送扱い			
4. 給水停止	月1回実施			
5. 納付割合	口座振替79.3%、納付書19.7%、集金1%			
6. 年間検針件数	174,565件			
7. 年間調定件数	158,291件			
8. 年間催促件数	1,501件			
9. 年間停水	予告発行件数		564件	
	給水停止件数		69件	
	給水停止解除件数		51件	
10. 滞納状況 (令和3年度末現在 上水道料金)	※令和3年度分は翌月（年度明け）に大半の収納があります。			
	平成28年度以前		73件	680,720円
	平成29年度		224件	306,315円
	平成30年度		190件	866,710円
	令和元年度		219件	1,475,558円
	令和2年度		144件	874,995円
	令和3年度		14,148件	112,713,687円
	合計		14,998件	116,917,985円
11. 分納契約件数 (令和3年度末現在)	3件			
12. 給水停止対応	受注者においてすべて事務処理の後、停水日前日までに 経営総務課に書類を提出し、決裁後に給水停止執行			
13. 開閉栓処理数	開栓 年間		1,660件	
	閉栓 年間		1,598件	
14. 検針サイクル	隔月検針、毎月検針			
15. 一般納付書送付	年間 26,398件			
16. 水道料金等消込	口座振替 年間		125,865件	
	コンビニ 年間		23,851件	
	一般 年間		8,953件	
17. 漏水減免件数	令和元年度		229件	
	令和2年度		241件	
	令和3年度		175件	

## 別紙5 貸与品・支給品一覧等

### 1 貸与品

品名	数量
ハンディターミナル本体	12 台
キャリングケース(RH 対応)	12 台
高速チャージャー	12 台
バッテリーパック	24 台
集合充電器	1 台
ロールペーパーホルダアタッチメント	12 台
SD カード(128MB 以上)	13 枚
光コミュニケーションユニット	1 台
システム端末(マウス・キーボード含む)	8 台
サーバ(ラック型)	1 台
高速ページプリンタ	1 台
中速ページプリンタ	2 台
メールシーラー	1 台
OCR 専用スキャナ	1 台
電話機	7 台
カウンター用机	1 台
事務机	9 台
椅子	9 台
ロッカー(書棚)	2 台
金庫	1 台

### 2 支給品

品名
ハンディロール紙
メーター取替票(OCR)
各種封筒
領収書
納入通知書用紙、督促状用紙
お知らせ用紙(料金・水量、メーター取替等)
上下水道使用(開栓)申込書
口座振替依頼書(ゆうちょ銀行含む)
給水停止中用紙

### 3 費用分担について

委託者負担 品目
郵送料
事務所の光熱水費
別館のつり銭、電話通信料
コピー用紙
受託者負担 品目
シュレッダー
専用車両(自動車、バイク、自転車)
専用車両に係る費用(ガソリン、維持費等)
住宅地図
従事者用の被服
名札
停水作業に使用する工具、器具
検針作業に使用する工具、器具
携帯電話
筆記用具等の事務用品
領収印
事務所及び臨戸収納時のつり銭
事務所の電話通信料
その他必要な備品

### 4 専用車両の駐車スペース

※事務所に限る

自動車	1 台
バイク	4 台