

大阪狭山水道事業 水道料金徴収等業務

仕様書

令和5年4月

大阪広域水道企業団 大阪狭山水道センター

目次	
第1章 総則	1
1. 業務目的	1
2. 適用範囲	1
3. 契約期間及び履行期間	1
4. 業務時間	1
5. 業務内容	1
6. 業務委託の予定件数	2
7. 秘密の保持	2
8. 法令等の遵守	2
9. 業務責任者等の選任	2
10. 中立性の堅持	3
11. 公益確保の義務	3
12. 権利義務の譲渡の禁止	3
13. 委託契約の解除	3
14. 提出書類	4
15. 業務実施体制	4
16. 再委託について	4
17. 大阪狭山水道センターの契約からの暴力団排除	4
18. 地域住民等との協調	4
19. 協力義務	5
20. 損害賠償及び補償	5
21. 業務事務所	5
22. 機材の準備	5
23. 貸与品等	5
24. 業務従事者証	6
25. 業務従事者の遵守事項	6
26. 費用負担	6
27. 業務従事者の届出	7
28. 打合せ及び記録	7
29. 業務の実施報告等	7
30. 業務の引継ぎ及び費用	7
31. 災害等緊急時の危機管理	7
32. 個人情報の保護	7
33. その他	8

第2章 業務内容.....	9
第1節 業務の履行等に関する事項.....	9
第2節 窓口業務（電話受付を含む。）、開栓業務、閉栓業務.....	11
第3節 検針業務（再調査を含む。）.....	13
第4節 水道料金等収納業務.....	15
第5節 滞納整理関連業務（給水停止業務を含む。）.....	17
第6節 量水器管理業務.....	20
第7節 福祉減免登録業務.....	22
第8節 その他関連業務.....	22
第9節 雑則.....	23

第1章 総則

1. 業務目的

本仕様書は、大阪広域水道企業団大阪狭山水道センター（以下「発注者」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「受注者」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。

2. 適用範囲

- (1) 本仕様書は、発注者が発注する本業務に適用する。受注者は、本仕様書に従い、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。本業務の履行場所は、大阪狭山水道センターお客様センター（以下「水道お客様センター」という。）及び大阪狭山水道事業給水区域並びに発注者が指示する区域とする。
- (2) 本仕様書及び別紙に疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議により決定する。

3. 契約期間及び履行期間

本業務の期間は次のとおりとする。

- (1) 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。
- (2) 履行期間は、令和6年4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。

4. 業務時間

委託業務に係る水道お客様センターの業務時間は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 平日は、発注者の執務時間（午前9時00分から午後5時30分まで）に準ずることとする。また、発注者の休憩時間（正午から12時45分まで）にあっても交替等により、水道お客様センターの業務を行うものとする。
- (2) 発注者の執務時間にかかわらず、大阪狭山市の開庁する日（毎月第1土曜日・第3土曜日）は、水道お客様センターの業務を行うものとする。
- (3) 国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）は、休業日とする。ただし、各業務の日程や利用者等からの申込等に応じては、時間外や休業日においても柔軟に対応するものとする。
- (4) 開栓業務については、営業を有しない日も午前9時00分から午後5時30分まで業務を行うものとする。
- (5) 契約期間内に大阪広域水道企業団職員就業規則（平成23年大阪広域水道企業団管理規程第31号）の改正により勤務時間等に変更があった場合は、その時間に合わせ営

業時間を変更するものとする。

5. 業務内容

業務内容は、次の各号に掲げるものとする。（詳細は、第2章による。）

- (1) 窓口業務（電話受付を含む。）、開栓業務、閉栓業務
- (2) 検針業務（再調査を含む。）
- (3) 水道料金等収納業務
- (4) 滞納整理業務（給水停止業務を含む。）
- (5) 量水器管理業務
- (6) 福祉減免登録業務（令和7年3月末まで）
- (7) その他関連業務

6. 業務委託の予定件数

業務委託の予定件数は、（別紙1）「業務委託予定件数」によるものとする。

7. 秘密の保持

受注者は、業務履行において知り得た秘密を発注者の承諾無く他人に漏らしてはならない。本業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

8. 法令等の遵守

- (1) 受注者は、業務を実施するにあたり、（別紙2）「遵守法令等」に掲げる法令の他、関連する法令、条例、規則等を遵守しなければならない。
- (2) 受注者が使役する全ての使用人等に対する関係諸法令の運用、適用は、受注者の責任と負担において行わなければならない。

9. 業務責任者等の選任

(1) 業務責任者及び業務副責任者の選任

- ①受注者は、業務の実施を管理するとともに、業務従事者（大阪狭山水道センター水道お客様センターに所属するすべての者）を指揮・監督するため、業務従事者の中から業務責任者を1名選任し、あらかじめ発注者に届出しなければならない。
- ②受注者は、業務副責任者を1名選任することとし、窓口業務のある日に少なくとも業務責任者または業務副責任者のいずれか1名の在籍があるよう努めるものとする。
- ③業務責任者または業務副責任者は、給水停止及び滞納整理業務における個人情報の適切な管理を実施するため、情報保護責任者を兼任することとする。

(2) 滞納整理責任者の選任

受注者は、未納水道料金を管理するとともに、未納水道料金の早期解消を図り、その

徴収手続きを適正・正確・持続可能なものとするため、業務従事者の中から滞納整理責任者1名を選任し、あらかじめ発注者に届出しなければならない。

(3) 業務従事者等の選任基準等

受注者は、業務責任者等及び滞納整理責任者は、次の各号に掲げる経験を有する者のうちから選任しなければならない。

- ①業務責任者等 同種同等業務の管理・関連業務の従事経験を2年以上有する者
- ②滞納整理責任者 同種同等業務の従事経験を1年以上有する者

(4) 業務従事者の教育等

①業務責任者は、業務従事者に対して、特定侵害行為（ドメスティック・バイオレンス、ストーカー等）の対象となるお客様の安全を確保するため、特定侵害行為に関する教育及び業務の適正な実施に必要な知識及び技術を習得させるための教育を実施し、常に業務従事者の資質の向上を図らなければならない。

②滞納整理責任者は、業務従事者に対して、次の各号に掲げるいずれかの教育を毎月1回実施しなければならない。また、滞納整理責任者は、行った教育内容を記録・管理しなければならない。

ア 未納水道料金の徴収業務の適正な実施に必要な知識及び技術を習得させるための教育

イ 未納水道料金の徴収実務において発生した事例であって、その徴収実務における手続き又は折衝において業務従事者の創意工夫により徴収したもの

ウ 未納水道料金の徴収実務において発生している事例であって、その徴収実務における手続き又は折衝において業務従事者が現に取り組んであるもの

10. 中立性の堅持

受注者は、中立性を堅持するよう努めなければならない。

11. 公益確保の義務

受注者は、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。

12. 権利義務の譲渡の禁止

受注者は、この契約によって生ずる権利も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、発注者の書面による承諾を得たときは、この限りではない。

13. 委託契約の解除

発注者は、受注者が契約を定めるもののほか、仕様書及び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。

1 4. 提出書類

- (1) 受注者は、契約締結後、速やかに業務着手時の提出書類に示す書類を発注者に提出し、その承諾及び身分証明書の発行を受けた上で業務に着手しなければならない。各書類の様式は発注者の指示によるものとする。
- (2) 提出した書類の内容を変更する必要があるときは、直ちに変更届を発注者に提出しなければならない。
- (3) 受注者は、業務着手日以降、業務の実施期間中において、業務実施期間中の提出書類に示す書類を発注者に提出しなければならない。各書類の様式は発注者の指示によるものとする。
- (4) 受注者は、業務が完了したときは、速やかに業務完了時の提出書類に示す書類を発注者に提出しなければならない。なお、これらの書類のうち年次報告書に記載する考察には、各業務の結果を踏まえ、発注者の維持管理の一層の効率化に資する提言を含めるものとする。
- (5) 前各項の提出書類の他、発注者が提出を指示した書類は、指定期日までに提出しなければならない。

1 5. 業務実施体制

受注者は、(別紙3)「業務実施体制」に定める体制を整えなければならない。

1 6. 再委託について

発注者は、受注者による業務の一部を第三者に委託する場合は、発注者の承認をあらかじめ得るとともに、再委託に係る書類を発注者に提出しなければならない。

1 7. 大阪狭山水道センターの契約からの暴力団排除

令和3年4月1日より施行された「大阪広域水道企業団暴力団排除条例に基づく公共工事等からの暴力団の排除に係る措置に関する規則」により、受注者は、再委託先との契約時に大阪広域水道企業団企業長あてに「誓約書」を提出しなければならない。

1 8. 地域住民等との協調

- (1) 受注者は、業務を実施するにあたり、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) 受注者は、地域住民等から苦情、要望等があったときは、遅滞なく発注者に申し出て、その指示を受けるとともに、誠意をもって対応し、その結果を速やかに発注者に報告しなければならない。
- (3) 受注者は、いか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、受注者がその責任を負うものとする。

19. 協力義務

- (1) 受注者は、隣接業務又は関連業務の受注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) 受注者は、発注者が自ら又は発注者が指定する第三者が行う調査及び試験に対して、発注者の指示によりこれに協力しなければならない。

20. 損害賠償及び補償

- (1) 受注者は、水道施設に損害を与えたときは、直ちに発注者に報告し、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注者の負担とする。
- (2) 受注者は、業務の実施にあたり、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。

21. 業務事務所

- (1) 受注者が業務を実施する事務所は、別に定める場合を除き発注者の施設である大阪狭山市役所内にある大阪広域水道企業団大阪狭山水道センター（大阪狭山市狭山一丁目2384番地の1）内の水道お客様センターとする。
- (2) 受注者は、前項の事務所を善良なる管理者の注意をもって適切に管理しなければならない。また、業務の目的以外に使用してはならず、発注者の承諾なく改造等を行ってはならない。
- (3) インターネット等通信に関する契約及び設置は、受注者の負担とする。
- (4) 必要に応じ、発注者執務室内において、業務を実施することができる。発注者執務室内においては、OA機器等を必要に応じ貸与を受けることができる。
- (5) 水道お客様センターの備品については、受注者が準備する。

22. 機材の準備

業務の履行に必要な機材は、受注者の責任と負担において準備をしなければならない。車両の配備については、作業車両を本事業専属車両として業務事務所に配備し、迅速な対応がとれるよう準備すること。

23. 貸与品等

- (1) 業務にあたり必要な貸与品は、(別紙4)「貸与品等一覧表」のとおりとする。

- (2) 前項の貸与品等一覧表に記載のない貸与品で業務上必要なものがある場合は、協議のうえ貸与するものとする。
- (3) 受注者は、貸与品を善良な管理の下、使用状況を常に明らかにしておかなければならない。
- (4) 受注者は、貸与品が故障又は災害その他の事故により、滅失や毀損などしたときは速やかにその旨を発注者に報告しなければならない。
- (5) 発注者は、受注者と協議の上、故障などの責任が受注者にある場合、その損害の補填を請求することができ、受注者は速やかにその損害を賠償しなければならない。
- (6) 受注者が水道お客様センターに受注者の備品を設置する場合には、発注者の承認を得なければならない。

2 4. 業務従事者証

- (1) 受注者は、業務従事者一覧を作成し、発注者に届出とともに提出するものとし、発注者は、発注者の定める様式により業務従事者証を作成のうえ、押印して交付するものとする。
- (2) 受注者は、業務従事者一覧に記載した業務従事者に変更があったときは、速やかに当該業務従事者証を発注者に返還のうえ、前項の届出等を行わなければならない。

2 5. 業務従事者の遵守事項

受注者は、業務従事者に次に掲げる事項を遵守させなければならない。

(1) お客様対応

水道使用者及び水道業者その他受注業務において関係性のある住民（以下、「使用者等」という。）に接するときは、言動に十分注意するとともに、発注者の信頼を失墜するような行為をしないこと。

(2) 業務従事者証の携行等

受注者の従事者に安全でかつ清潔な統一した服装を着用させ、業務に従事するときは常に業務従事者証を携行するとともに、使用者等からその提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。

(3) 職務専念義務

業務に従事しているときは、業務に専念し、当該業務以外の行為等をしてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を受けたときは、この限りでない。

2 6. 費用負担

業務にあたり必要な費用として、次のものは発注者が負担する。

- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用
- (2) 封筒等の製作等、支給品に要する費用
- (3) 業務に使用する文書等及びデータ処理に係る費用

27. 業務従事者の届出

受注者は、業務に従事する従事者（臨時雇用者を含む。）の名簿を作成し、発注者へ届出しなければならない。従事者の異動があった場合も同様とする。

28. 打合せ及び記録

- (1) 受注者は、業務を適正かつ円滑に実施するため、発注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、発注者に提出し、その確認を受けなければならない。
- (2) 受注者は、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、発注者に事前に報告しなければならない。

29. 業務の実施報告等

- (1) 受注者は、毎月の業務が完了したときは、毎月業務完了届を作成し、発注者が指定する期日までに、発注者に提出しなければならない。
- (2) 発注者は、受注者が業務を実施したときは、業務の種類に応じて必要な報告書の作成を求めることができるものとする。
- (3) 発注者は、必要があると認めるときは、定期又は随期に受注者の業務の実施状況について検査することができることとし、受注者はこれに協力しなければならない。

30. 業務の引継ぎ及び費用

受注者は、委託期間の満了もしくは第13項による委託契約の解除によって、他の者が新たな受注者に選定された場合、業務の円滑な引継ぎのために、本契約期間中に、発注者及び新たな受注者へ必要な引継ぎ業務を誠意をもって行わなければならない。また受注者は、業務委託契約が解除された場合又は契約が終了した場合は、職務上作成した情報はすべて、発注者の指定する様式にて無償で引継がなければならない。なお、引継ぎに係る経費については受注者の負担とする。

31. 災害等緊急時の危機管理

受注者は、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発注者と締結し協力体制を構築しなければならない。

32. 個人情報の保護

受注者及び業務従事者は、業務を遂行するにあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条第1項及び第67条の規定を遵守し、下記のとおり個人情報の保護に努めなければならない。

- (1) 受注者は、個人情報の保護に関する法律第 66 条第 2 項の規定に基づき、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷等（以下「漏えい等」という。）を防止するために必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、前号に掲げる漏えい等の防止措置について、責任者等の管理体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等を発注者に対しあらかじめ書面で報告すること。
- (3) 受注者は、業務従事者が個人情報を取り扱う場合において、当該業務従事者に対し、個人情報の保護に関する法律第 67 条の秘密保持義務規定並びに同法律第 176 条、第 180 条及び第 183 条の罰則規定の趣旨を踏まえ、当該業務に当たるよう指導すること。
- (4) 受注者は、業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。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (5) 受注者は、個人情報を取り扱う場合は、その取扱いにより個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。
- (6) 受注者は、個人情報を含むデータを本契約の目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。また、発注者の承諾なくして複写、複製又は加工をしてはならない。
- (7) 受注者は、個人情報を含むデータを発注者の承諾の上、複写、複製又は加工した場合、当該データが業務の遂行上、不要となった場合あるいは発注者から返還の要求があった場合には、遅滞なく発注者に返還、もしくは発注者の承諾を得た上で廃棄するものとする。なお、廃棄を行う場合は、当該情報が判読できないように必要な措置を講ずるものとし、その旨を書面にて発注者に報告しなければならない。

3.3. その他

本仕様書等に定めのない事項、又は疑義が生じた事項については、質疑により書面で申し入れ、発注者及び受注者協議の上定めることとする。

第2章 業務内容

第1節 業務の履行等に関する事項

1. 料金システム等の使用等

- (1) 受注者は、業務の実施に当たっては、大阪狭山水道センターにおいて運用する料金システム等を使用するものとする。
- (2) 業務責任者は、料金システム等の使用に当たっては、業務従事者ごとに異なった記録方法等とならないように、統一的な記録方法等を定めたうえ、次の各号に掲げる事項を業務従事者に説明し、遵守させなければならない。
 - ①料金システム等は大阪狭山水道センターにおいて継続的に使用するシステムであること。
 - ②料金システム等に蓄積される情報は、理解可能性・信頼性に富んだものであること。
 - ③水道料金に関する折衝記録は、随時登録のうえ、折衝目的に適合した情報であること。
 - ④特定侵害行為を現に受け又は受けるおそれがあり、ドメスティック・バイオレンス等支援対象者である旨の申し出等を受けたとき、その旨その他必要な事項を料金システム等に記録し、その記録方法は当該対象者の情報を閲覧する際に明確に認識できるようにしなければならない。

2. 書類（電子記録データを含む。）の保管等

- (1) 受注者は、この契約の期間中、業務に関する資料その他の書類及び電子記録データ（以下「書類等」という。）を適正に管理・保管しなければならない。
- (2) 受注者は、この契約が終了したときは、発注者の指示に基づき書類等を受注者に引継がなければならない。また、受注者は、この契約の終了前に発注者から書類等の引継ぎに関して指示を受けたときは、その指示に従わなければならない。
- (3) 受注者は、この契約が終了し、書類等の引継ぎが完了したときは、あらかじめ発注者に確認のうえ、書類等を廃棄しなければならない。なお、発注者から廃棄の方法に関して指示を受けたときは、その指示に従わなければならない。

3. 収納金の保管及び引継ぎ

- (1) 受注者は、収納した現金を保管するために金庫を用意し、厳重に管理しなければならない。なお、キャッシュレジスターにより管理して差し支えない。
- (2) 受注者は、その日収納した金銭等は、翌営業日の12時まで発注者に引継ぐものとする。なお、引継ぎに関しては、引継ぎした職員及び金銭等の額を記録しなければならない。

4. 事故発生時の処理

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い事故が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、直ちに発注者に連絡するとともに、必要な措置を講じ、速やかにその状況を書面により発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、緊急に対処する必要があるときは、発注者への連絡に先んじて、受注者の責任において初動の措置を講じなければならない。なお、当該初動の措置後、直ちに発注者に報告するものとする。

5. 損害賠償責任

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 受注者は、損害賠償に伴う一切の経費を負担しなければならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾があった事項は、この限りでない。

第2節 窓口業務（電話受付を含む。）、開栓業務、閉栓業務

6. 窓口業務については次のとおりとする。

- ・受付業務（窓口業務、電話等受付業務その他水道の使用関係）
 - ・水道お客様センター業務（各種届出の受付、計量・漏水・料金等の相談受付、減免処理、窓口収納、納入通知書等の発行、データの入力・処理、集計等の報告、収納金の管理、消耗品購入・管理、その他関連する事務等。）
- (1) 水道の使用開始、使用中止、廃止及び使用者等の名義変更の届出等の次の事項に関する事
- ①水道の使用開始等は、使用場所を確認のうえ、使用者等の住所、氏名及び生年月日（以下「使用者等に関する事項」という。）を料金システム等に記録すること。
 - ②使用者等に関する事項は、漢字とふりがなを確認し、電話受付にあっては水道使用開始申込に転記すること。
 - ③水道の使用開始は、使用者等に対しては、建物内の蛇口等が閉まっていることを確認すること。
 - ④水道の使用中止等は、休止申込の受付時に、使用者等に対しては、閉栓後に連絡がとれるように転出先の住所を確認し、料金システム等に記録すること。また、閉栓に当たっては、閉栓日、止水日及び精算方法を確認し、未納水道料金が発生しないよう努めること。なお、閉栓時における未納水道料金が33,000円以上である使用者等であって、料金システム等にて生年月日の登録がない者にあつては生年月日を確認し、料金システム等に記録すること。
- (2) 指定給水装置工事事業者等に対する臨時用前納料金の使用開始等を行い、その管理を行うこと
- ①臨時用前納料金の管理に関する事。
 - ②臨時用前納料金の精算（還付を含む。）に関する事。
 - ③臨時用前納料金に関する使用者等との調整に関する事。
- (3) 証明書の発行に伴う使用者等に対する手数料の徴収に関する事
- (4) 水道料金、下水道使用料その他水道業務において収納すべき一切の金銭（以下、「料金等」という。）等の収納、引継ぎ、管理に関する事。
- ①大阪狭山市庁舎内のりそな銀行派出所の営業時間外の料金等の収納に関する事。
 - ②料金等の重複入金又は減免により還付するときの還付又は充当事務に関する事。
- (5) 苦情等があったときは、月間報告書を作成のうえ報告すること。
- (6) 料金等を窓口収納したときは、料金システム等にて領収書を発行し、使用者等に交付すること。なお、料金等の窓口収納があった日は、当該収納した金額に対応する収納日計表を作成すること。
- (7) 水道料金徴収等業務において受付業務に関する附帯業務

7. 開栓業務（営業を有しない日を含む。）・閉栓業務（現地精算業務を含む。）

（1）開閉栓業務に関すること

大阪狭山水道事業給水区域で水道の使用開始及び休止の届出があったときには、現地に出向き次のとおり処理を行うものとする。

- ①開閉栓は、原則として営業日の執務時間内に行うものとし、当日処理分を料金システム等に入力し、現地精算分については料金システム等からハンディターミナルにデータを取り込み、現地にて入力処理したデータを料金システム等に送信して処理を行うものとする。ただし、開栓処理は、営業を有しない日も行うものとする。
- ②開閉栓に当たっては、量水器を確認するときには、発注者の水道管路情報管理システムにより確認するものとする。ただし、確認するときは事前に発注者の許可を得るものとする。
- ③開閉栓の当日処理分に当たっては、時間指定があるものは、その時間までに行うこと。
- ④開栓処理を行うときは、開栓予定地に出向き、先に開栓作業指示書のデータの量水器番号が現地量水器の番号と一致していることを確認して処理を行うこと。
- ⑤開栓は、止水栓を開いて量水器のパイロットの回転を確認すること。また、パイロットが回転しているときは、パイロットが停止するまで確認すること。なお、通水後 15 リットル以上流れるときは、止水栓を閉めたうえ、使用者等へ連絡し自己開栓を依頼すること。
- ⑥開栓が完了したときは、開栓指示書に開栓指示数を入力し、異動処理を行うこと。
- ⑦閉栓処理は、使用者等が在宅のときには、閉栓処理である旨を伝えるときともに、指示数確認後止水する旨を説明して処理を行うこと。
- ⑧現地精算による閉栓処理を行うときは、閉栓予定地に出向き、先にハンディターミナルのデータの量水器番号が現地量水器の番号と一致していることを確認して処理すること。なお、このときはハンディターミナルにより、精算料金を徴収のうえ、領収書の発行を行うこと。

（2）その他の事項に関すること

- ①開栓及び閉栓の処理は、使用者等の住所、部屋番号及び量水器番号を確認のうえ、相当な注意義務をもって処理を行うこと。
- ②量水器の取付や撤去があるときは、発注者に報告のうえ、指示に従うこと。
- ③閉栓処理時は、現在の使用者等と異なる使用者等が使用しているときは、開栓及び開栓処理の両方を行うこと。

第3節 検針業務（再調査を含む。）

8. 大阪狭山水道事業給水区域の量水器の検針に関すること

- (1) 量水器の指示数により検針し、検針サイクルは偶数月と奇数月に分けたうえ、各月の前半分と後半分に分けて検針の管理を行うこと。
- (2) 検針計画は、月間検針業務処理予定表を作成し、あらかじめ発注者に提出すること。
- (3) 検針業務は、料金システム等より検針予定データを抽出のうえ、ハンディターミナルにデータ送信を行い、ハンディターミナルにて検針を行うこと。なお、月間検針業務処理予定表に従って検針すること。
- (4) 各戸の検針は、検針時にハンディターミナルの水量チェック機能に該当したときは再度検針を行い、異常等の有無確認と結果コードを入力する。ただし、水量0 m³であって、赤針（リットル針）の不進行による使用が継続するときは、通水確認を実施すること。
- (5) 検針が終了したときは、ハンディターミナルから検針済みデータを料金システム等に送信し、チェックリストを出力すること。なお、無断使用や漏水による調査も併せて実施すること。
- (6) 無断使用があったときは、現地調査のうえ、使用者等を確認し、開栓等の処理を行うこと。なお、使用者等を確認できなかったときは、休止手続きを行い、使用者等を調査すること。
- (7) 検針障害や量水器不良等があったときは、過去の実績等により水量を認定することとする。
- (8) 量水器故障を発見したときは、その旨その他水量を認定したことを発注者に報告すること。なお、新たな量水器の支給を受けたときは、量水器取替及び水量の認定について使用者等に説明すること。
- (9) 検針時に量水器取替が困難である場所を発見したときは、その旨を発注者に報告すること。

9. 検針における漏水等に関すること

- (1) 検針に伴う移動等において、道路及び側溝の変化に気を配り、一次側漏水等の早期発見に努め、発見時は発注者に都度連絡するとともに、報告書に記載のうえ、毎月の業務完了届と併せて報告すること。
- (2) 検針時において、二次側で漏水の可能性があるときは、使用者等にその旨その他必要な事項を伝えること。なお、留守のときは、「漏水のお知らせ」をポスト等へ投函すること。

10. その他の事項に関すること

- (1) 検針業務に対する苦情及び問い合わせは、受注者の責任において対処すること。

(2) 発注者は、検針及び量水器に関することであって、この仕様書に記載のない事項は、あらかじめ発注者へ報告のうえ、対応すること。

第4節 水道料金等収納業務

1 1. 水道料金等の調定に関すること

- (1) 水道料金及び下水道使用料の調定は、毎月2回の料金計算において料金システム等から出力される資料を作成のうえ、例月調定金額を確定し、発注者に報告すること。
- (2) 水道料金及び下水道使用料の調定更正は、調定更正決議書を作成のうえ、発注者に報告すること。また、調定更正により還付が発生するときは、料金システム等より還付通知書を作成のうえ発注者に報告するとともに、使用者等に通知すること。
- (3) 水道料金又は下水道使用料の調定において、上記(1)の例月調定のほかに調定更正等により調定の増額又は減額するとき、又はその例月調定以外の使用者等に関する調定の増額等を行うときは、料金システム等から出力される資料を作成のうえ、速やかに発注者に報告すること。
- (4) 水道料金及び下水道使用料の調定に関しては、いかなるときも料金システム等から出力される資料によることとする。また、業務責任者は、発注者から当該調定等の理由を求められたときは、速やかにその理由を説明しなければならない。
- (5) 調定、過誤納金等の調定更正その他水道料金等の調定に関する一切の業務及びその附帯業務。

1 2. 収納業務

(1) 水道料金等の収納に関すること

- ①水道料金及び下水道使用料の収納方法は、納付書、口座振替、窓口(集金)、コード決済等発注者が定めた方法によること。
- ②水道料金及び下水道使用料の収納は、料金システム等により行わなければならない。ただし、使用者等に対する訪問による水道料金の徴収(現地精算その他集金徴収)はこの限りでない。なお、現地精算その他集金徴収のときにあっては、業務責任者は水道料金等の調定等が料金システム等へ入力されていることを確認すること。
- ③水道料金等の収納は、電算処理業務委託先(以下「別発注者」という。)より専用便で到着する納入通知書によること。なお、納入通知書の発送は送付枚数を確認のうえ、発送手続きを行い郵送すること。
- ④収納した水道料金等の収納管理は、収納日計表の作成により行うこととする。
- ⑤収納日計表は、窓口(集金)とそれ以外に分けて一日単位で作成し、発注者に報告すること。
- ⑥収納事務、過誤納金等の還付その他水道料金等の出納に関する一切の業務

(2) 水道料金の臨時用前納料金に関すること

- ①既設給水栓で臨時用の申込みによる水道料金の前納料金の入金を確認したときは、料金システム等より臨時用の開栓異動を行うとともに前納料金の登録を併せて行うこと。

- ②新設給水栓で臨時用の申込みによる水道料金の前納料金の入金を確認したときは、臨時用の量水器を出庫し、料金システム等より新設登録及び前納料金の登録を行うこと。
 - ③水道料金の前納料金の精算は、しゅん工検査終了後に用途変更の届出が指定給水装置工事事業者（以下「指定業者」という。）より提出されたとき、又は工事の完了が認められたときに、量水器指示数を確認し、閉栓処理と前納料金の精算を行うこと。
 - ④水道料金の前納料金に不足又は追加が必要なときは、前納料金の申請者から徴収すること。
 - ⑤水道料金の前納料金の精算は、前納料金精算書に基づいて、水道料金の前納料金の徴収する時における納付書（大阪広域水道企業団収納済通知書）に記載の相手先に還付できるようにすること。
 - ⑥水道料金の前納料金は、上記(1)及び(2)の調定等及び収納に準じて処理すること。
- (3) 口座振替登録に関すること
- ①口座振替届出書を受付したときは、使用者等の氏名及びお客様番号を確認のうえ、料金システム等と照合し登録を行うこと。
 - ②口座振替に関する処理は、料金システム等への登録等につき、入力者と確認者（料金システム等入力者と異なる者）をそれぞれ定めて事務処理すること。なお、受注者は、料金システム等の処理につき、その入力者と確認者が異なっていることの確認を発注者から求められたときは、速やかに資料を提出しなければならない。また、料金システム等に対する資料その他の受付用紙は、年度、地区、お客様番号順に整理すること。

第5節 滞納整理業務（給水停止業務を含む。）

1.3. 督促業務

（1）料金等の督促等（下水道使用料は督促状の送付事務に限る。）に関する事

- ①納付書により納入する使用者等のうち、納付期限までに料金等の納付がない者に関しては、別発注者にて未納通知書が発行されるため、発行部数等を確認のうえ、郵送すること。
- ②未納通知書の納期限を過ぎた使用者等のうち、料金等の納付がない使用者等（口座振替の再振替を行っても完納しない使用者等を含む。）すべてを対象に、別発注者にて督促通知書が発行されるため、発行部数等を確認のうえ、郵送すること。
- ③督促通知書の納期限までに完納しない使用者等に対しては、その納期限の翌日から起算して1月を経過する日までに給水停止予告書を送付すること。

1.4. 給水停止及び滞納整理関連業務

（1）給水停止に関する事

- ①給水停止予告書の支払期限までに完納しない使用者等に対しては、その支払期限の翌日から起算して1月を経過する日までに給水停止通知書を送付すること。
- ②給水停止通知書の支払期限までに完納しない使用者等に対しては、その支払期限の翌日から起算して1月を経過する日までに給水停止執行通知書を送付すること。
- ③給水停止執行通知書を送付した使用者等に対しては、訪問徴収することとし、早期徴収に努めること。また、訪問時に不在のときは、ハンディターミナルにて出力した最終通知書を送達すること。
- ④給水停止執行通知書の支払期限までに完納しない使用者等に対しては、給水停止執行日の前日までに給水停止対象者一覧を作成のうえ、発注者に提出し、その給水停止執行の承認を受けること。
- ⑤給水停止対象者は、給水停止執行日の午前中までに入金がなかったことを確認して、その日の午後給水停止を執行することとする。
- ⑥給水停止執行日は、その日の午後7時まで水道お客様センターに待機し、入金があったものは給水停止を解除する。また、午後7時以降については連絡が可能な体制を整えることとする。
- ⑦業務責任者は、給水停止業務を行うに当たって、料金システム等に水道福祉減免の対象者として登録されている使用者等があるときは、あらかじめ発注者へ報告すること。
- ⑧給水停止に問い合わせ等に関する一切の事務に対応すること。

（2）未納水道料金の滞納整理に関する事

- ①督促通知書の納期限までに完納しない使用者等であって、給水停止後も完納しない使用者等又は督促通知書を送付した日から6月を経過した日までに完納しない使用

者等は現地調査を実施のうえ、発注者へ報告すること。

②現地調査は、次の事項を確認のうえ、料金システム等に記録すること。

イ 使用場所において表札の有無、電気又はガスの使用状況、郵便ポストの封鎖等を目視確認し、生活実態を確認すること。

ロ 使用場所と使用者等の住所が異なるときは、使用者等の住所地を訪問すること。また、訪問したときには、上記イと同様の確認を行うこと。ただし、使用者等の住所地が大阪狭山市外のときはこの限りでない。

ハ 使用場所が集合住宅であるときは、その管理人に対しては、使用者等の居住状況を確認すること。ただし、使用者等に水道料金等の未納がある旨を知らせること（水道料金等の未納を示唆し、又は了知し得る状況を含む。）を禁止する。

③督促通知書を発行した料金等の未納がある者に対しては、書類の発行や現地調査を実施したときは、次の事項を料金システム等に記録すること。

イ 書類の発行した日又は現地調査を実施した日

ロ 書類の返戻があったときはその返戻の日又は現地調査にて確認した事項

ハ 上記のほか、滞納整理として実施したすべての事項

④滞納整理責任者は、滞納整理業務を行うに当たって、料金システム等に水道福祉減免の対象者として登録されている使用者等があるときは、あらかじめ発注者へ報告すること。

⑤料金等の未納者に対する折衝について、滞納整理担当者は滞納整理の理解を深めること。

（3）債権の消滅時効管理に関すること

①水道料金の消滅時効について使用者等につき調定された水道料金が消滅時効にかかるときは、その消滅時効の1月前までに発注者に未納者一覧表を作成のうえ、報告すること。

②消滅時効にかかる水道料金があるときは、その消滅時効までに催告書による催告を行うこと。

③消滅時効にかかる水道料金がある使用者等は、その年度に、少なくとも現地調査を実施すること。また、使用者等の住所地において生活実態がないときは発注者に報告のうえ、所在調査を行うこと。

④未納水道料金がある使用者等に連絡するときは、その連絡した内容及び日時を料金システム等へ記録すること。

⑤消滅時効にかかる水道料金は、大阪広域水道企業団債権放棄マニュアルにしたがって必要な処理を行うこと。

（4）情報の取扱い及び報告に関すること

①情報保護責任者は、給水停止及び滞納整理業務における個人情報の性質の理解に努めること。

②業務従事者は、情報保護責任者の指示に従い、個人情報を適切に取り扱うこと。

- ③個人情報を含む事務において事故等が発生したときは、情報保護責任者は直ちに発注者へ報告するとともに適正に処理を行うこと。

第6節 量水器管理業務

15. 量水器管理業務

(1) 量水器の管理に関すること

- ①量水器の管理は、新品量水器、修繕済量水器、引上量水器（故品量水器）に区別し、それぞれの入出庫及び在庫管理を行うこと。また、それぞれの量水器の入出庫及び在庫は、発注者の別に指定する時期までに資料を作成して報告すること。
- ②量水器の取付、逆止弁付量水器パッキン（以下「逆止弁付パッキン」という。）の出庫及び在庫管理を行うこと。
- ③量水器の在庫管理及び口径別の取替リストを作成すること。
- ④入庫、出庫、取替、購入その他量水器の運搬作業は、受注者の責任において慎重に行うこと。なお、すべての量水器は、大阪狭山水道事業防災倉庫にて保管及び管理すること。ただし、量水器の出庫等に伴い一時的に保管場所を変更しても差し支えないが、このとき、業務責任者は量水器の保管場所を把握していること。
- ⑤すべての量水器は、少なくとも月に1度は実地たな卸を実施し、目視確認のうえ、資料を作成し、発注者に報告すること。なお、受注者は、発注者より実地たな卸の実施の依頼を受けたときは、速やかに実施しなければならない。

(2) 量水器の出庫に関すること

- ①新品量水器の出庫は、「上（下）水道使用申込書（新規開栓）」に基づき、在庫管理帳簿（以下「帳簿」という。）に記載すること。
- ②引上量水器の入庫及び修繕済量水器の出庫は、量水器の入出庫伝票に基づき、帳簿に記載すること。
- ③量水器の出庫は、口径別の取替リストにて個数を確認し、出庫に併せて取替指示書、取替地区の地図、量水器取り替えのお知らせ及び完了のお知らせ通知を取替業者に引渡すこと。また、止水栓が伸縮ボール止水栓のときは、取替個数分の逆止弁付パッキンも引渡すこと。
- ④引渡した量水器及び逆止弁付パッキンは、仮出庫として帳簿に仮記載し、当月分の取替がすべて完了後に再度個数をチェックすること。

(3) 量水器の取替に関すること

- ①量水器取替業務や結線調整工事等の調整が必要なものは、施工業者や使用者等と日程の調整や折衝等を行うこと。
- ②検定期間満了（検定満期）取替が困難等の理由で未完了である箇所は、取替業者及び使用者等と折衝・調整し、取替を行うこと。
- ③引上量水器の指示数と量水器取替指示票の引上指示数の読み合せ作業を取替業者と行うこと。なお、誤りがあったときは、訂正を行ったうえ、取替業者に内容を伝えること。
- ④量水器取替指示票に量水器の器種、種別、メーカー及び理由を記入すること。また、

記入後の量水器取替指示票を元に、料金システムへ情報の入力を行い、検定満期量水器取込データ一覧表及び検定満期量水器取込データ集計表を出力して、量水器番号等の確認を行うこと。

- ⑤量水器取替業務による引上量水器の入庫については、受注者の指示による場所にて個数確認のうえ、受け入れ作業を行うこと。

第7節 福祉減免登録業務

16. 福祉減免登録業務

(1) 福祉減免登録業務に関すること

- ①水道福祉減免（変更又は廃止を含む。）は、発注者から受けた減免対象者の情報に基づいて、料金システム等に登録された使用者等の氏名、住所、お客様番号等を照合のうえ、該当する減免対象世帯の種別コードの登録を行うものとする。
- ②水道福祉減免の登録は、対象者の検針日を確認のうえ、水道福祉減免の開始日の案を作成すること。また、その開始日から減免を適用するに当たって料金システム等において必要な処理を行うこと（発注者の指示に従うこと）。

(2) 福祉減免の管理に関すること

- ①業務従事者は、水道福祉減免を料金システム等への登録したときは、情報保護責任者にその登録に用いた資料を引継ぎ、情報保護責任者はその資料を適切に管理するとともに、業務責任者へ料金システム等に登録した水道福祉減免対象者を報告すること。
- ①業務責任者は、滞納整理責任者及び滞納整理担当者に、水道福祉減免が料金システム等に登録されている対象者を報告すること。

第8節 その他関連業務

17. その他の業務

- (1) 各戸徴収制度の受付及び認定
- (2) 発注者が別に指摘する各戸徴収対象物件に設置した量水器の交換に関すること。
- (3) この仕様書に関する業務の苦情、不当要求その他の問い合わせは、受注者の責任において誠実に対応すること。

18. 業務に関する各種資料の作成

受注者は、発注者からの要請に応じて、次に掲げる資料を作成しなければならない。

- (1) 予算、決算関係資料
- (2) 各種統計関係資料
- (3) この仕様書における業務のうち、発注者が指示する資料

第9節 雑則

19. 違約金に関する留意事項

受注者の責めにより、契約時の仕様書の内容が実施されていないと判断されたときの違約金は、発注者と受注者の協議により定めるものとする。

20. 業務の履行開始後の留意事項

業務の履行開始後に、発注者の組織及び事務運用の変更、料金システムの更新等により、本業務の目的の遂行のため必要となる業務が新たに発生した場合、受託者の責により処理を完結するものとする。

21. 定めのない事項等

この仕様書に定めのない事項が生じたとき、この仕様書に疑義が生じたときは、発注者と受注者の協議により定めるものとする。

(別紙1) 業務委託予定件数

日数

	月数	日数	平日	土曜 開庁	土曜 閉庁	日曜	平日 祝日	土曜 祝日	夜間 徴収
令和6年度	12	365	243	23	27	52	18	2	48
令和7年度	12	365	242	22	28	52	19	2	48
令和8年度	12	365	241	23	28	52	20	1	48
令和9年度	12	366	243	23	28	52	19	1	48
令和10年度	12	365	242	24	29	52	18	1	48
令和11年度	8	244	167	14	19	35	8	3	32
計	68	2,070	1,378	129	159	295	102	10	272

検針件数

	月数	件数
令和6年度	12	176,100
令和7年度	12	177,300
令和8年度	12	178,500
令和9年度	12	179,700
令和10年度	12	180,900
令和11年度	8	121,400

(別紙2) 遵守法令等

関係例規の主要なものは次のとおりとする。

- (1) 大阪広域水道企業団水道事業給水条例
- (2) 大阪狭山水道事業に係る大阪広域水道企業団水道事業給水条例施行規程
- (3) 大阪狭山市下水道条例
- (4) 大阪狭山市下水道条例施行規則
- (5) 大阪狭山水道事業における業務委託証交付要綱
- (6) 大阪狭山水道事業に係る中高層住宅等の各戸検針及び各戸徴収に係る取扱要綱
- (7) 大阪狭山水道事業に係る中高層住宅等における料金の算定に係る取扱要綱
- (8) 大阪狭山水道事業における臨時用前納料金等に関する事務取扱要綱
- (9) 大阪狭山水道事業における漏水に係る水道料金減免取扱要綱
- (10) 大阪狭山水道事業における水道料金の滞納に係る給水停止基準
- (11) 大阪狭山水道事業における大阪狭山市の福祉施策に係る水道料金の減免の実施に関する協定書
- (12) 大阪広域水道企業団債権放棄マニュアル

(別紙3) 業務実施体制

業務責任者 1名

業務副責任者 1名

(内1名は情報保護責任者を兼任)

滞納整理責任者 1名

滞納整理担当者 1名

業務従事者 数名

(別紙4) 貸与品等一覧表

貸与品

- (1) 上下水道料金システム機器及びプリンター一式
- (2) 検針用、滞納整理用及び閉栓用ハンディターミナル一式
- (3) 業務委託証
- (4) 閉栓キャップ等給水停止用具
- (5) その他、事務用品

支給品

- (1) 窓あき封筒
- (2) 閉栓中封筒
- (3) 封筒(長形3縦)
- (4) 封筒(検針のお知らせ在中)
- (5) 封筒(最終通知用・黄色)
- (6) 大阪広域水道企業団 預金口座振替依頼書兼口座振替停止届
- (7) 上下水道(開栓・閉栓・名義変更)申込書
- (8) 上(下)水道使用申込書(新規開栓)
- (9) 給水停止予告書(色紙)
- (10) 給水停止通知書(色紙)
- (11) 給水停止執行通知書(色紙)
- (12) 給水停止執行済通知書(色紙)
- (13) 上下水道料金システム機器用の印刷用紙(白紙)
- (14) OCR用入金ヘッダー
- (15) 臨時用水前納金精算書(還付通知書)
- (16) 納入通知書
- (17) 検針ロール紙

その他

上記のほか、必要貸与等がある場合は、発注者及び受注者協議の上決定するものとする。