

# 淡路広域水道お客さまセンター業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### (目的)

第1条 この仕様書は、淡路広域水道企業団（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」（以下「委託業務」という。）を円滑に遂行するため必要な事項を定めるものである。

### (委託業務の名称、範囲及び委託期間)

第2条 甲が乙に委託する業務内容及び委託期間は次のとおりとする。

(1) 委託業務名

「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」

(2) 委託業務の範囲

ア 窓口業務（電話受付、来庁者への対応他）

- ① 調定業務（更正・確定事務、減免事務、還付及び充当事務を含む。）
- ② 収納業務（水道料金・下水道使用料の同時収納、未納料金請求事務を含む。）
- ③ 給水工事台帳入力業務
- ④ 水道メーター管理業務（出庫及び在庫管理、検満取替に係る補助事務等、故障取替を含む。）

イ 水道メーター検針業務（異常水量の案内、再検針を含む。）

ウ 開閉栓業務（止水栓開閉、メーター設置・撤去）

エ 滞納整理業務（給水停止及び解除、債権管理関連等事務を含む。）

オ その他アからエに附帯する業務（各種案内、説明、苦情対応、システムへのデータ入力、その他関連する事務）

(3) 委託期間等

令和7年4月1日から令和10年3月31日までの3年間とする。

又、委託業務開始までの間は、円滑に業務を開始するための引継期間とし、乙は自己の責任において業務を履行するための準備（人員の確保、研修、必要備品の調達等）ならびに業務を遂行できる体制を整えること。

なお、それらに要する費用は、乙の負担とする。

(4) 業務予定量等

業務予定量等については、「<別紙1>業務概要」を参考とすること。

#### (法令の遵守)

**第3条** 乙は、委託業務の遂行にあたっては、本仕様書のほか、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法他委託業務に関する関係諸法令ならびに淡路広域水道企業団規等を遵守しなければならない。

#### (履行場所、体制等)

**第4条** 乙は、次の各号に掲げる各サービスセンター管内の甲が指定する事務所内にて1カ所ずつ、受付業務等の窓口機能（以下「各市お客さまセンター」という。）を設置し、委託業務を遂行しなければならない。

- (1) 洲本市お客さまセンター（洲本市本町三丁目4番10号）
- (2) 南あわじ市お客さまセンター（南あわじ市市善光寺22番地1）
- (3) 淡路市お客さまセンター（淡路市生穂新島8番地）

2 乙は、委託業務全体を管理し、統括的に業務を遂行するために必要となる責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、全体を指揮できる体制をとらなければならない。（以下「統括体制」という。）

#### (業務日及び業務時間)

**第5条** お客さまセンターにおける業務日及び業務時間は、原則として次の各項のとおりとする。

- 2 お客さまセンターの業務日は、淡路広域水道企業団の休日を定める条例（平成18年条例第5号）第1条（以下「甲の休日」という。）に規定する企業団の休日以外の日とする。
- 3 業務時間は、淡路広域水道企業団職員の服務に関する規程（平成10年管理規程第6号）第3条の2に規定する勤務時間に準じるものとする。（以下「昼間」という。）
- 4 業務時間帯の定義は次によるものとする。
  - (1) 甲の休日以外における昼間（以下「平日昼間」という。）
- 5 各市お客さまセンターの窓口等の業務時間は、平日昼間とし、昼休み時間中においても業務を実施できる体制をとるものとする。ただし、甲の業務時間に変更があった場合は、それに準じて変更するものとする。
- 6 第2条に掲げる業務は、原則平日昼間の作業とするが、考慮すべき特別な事情がある場合に限り、検針業務は休日昼間、又、開閉栓業務、水道メーター管理業務（故障取替等）は、夜間及び休日昼間に特別に実施することができるものとする。
- 7 業務の例外として、各業務の状況に応じて、業務時間外や甲の休日においても応急に業務が行える体制を整えるものとする。

※参考（○印は業務実施時間、△は例外的に実施することができる時間）

区分	定義等	(原則) 各市お客さまセンターの窓口等の業務時間	水道メーター検針業務	開閉栓業務	水道メーター管理業務 (故障取替等)
平日昼間	平日 午前8時30分から午後5時15分まで	○	○	○	○
平日夜間	平日における昼間以外の時間帯	△		△	△
休日昼間	休日 午前8時30分から午後5時15分まで	△	△	△	△
休日夜間	休日における昼間以外の時間帯	△		△	△

#### (責任者の選任)

- 第6条** 乙は、類似業務において3年以上の実務経験を有し、常時雇用関係にある正社員の中から、次項に掲げる各責任者を定め、書面（業務経歴を記載すること）によりあらかじめ甲に報告するものとする。なお、各責任者を変更するときも同様とする。
- 乙は、「統括責任者」を配置しなければならない。又、各市お客さまセンターに、「業務責任者」を各1名、専任として配置しなければならない。統括責任者は、各業務責任者と兼務しても構わない。
  - 統括責任者は、類似業務において、責任者として従事した経験を有する者を配置するものとする。

#### (責任者の役割)

- 第7条** 統括責任者は、各市お客さまセンターの委託業務全般における業務の遂行及び人員配置を含む運営管理や指導等を行わなければならない。
- 統括責任者は、各業務責任者及び次条の従業員（以下「各業務従事者」という。）に対し、委託業務に関するすべてのことについて、統括的に指示等を行うものとする。
  - 統括責任者は、甲が指定する者からの、指示や連絡等のすべてを直接的に受けるものとし、又、各業務従事者からの問い合わせ等についても、取りまとめを行ったうえ

で、甲の指定する者と連絡調整等を行うものとする。ただし、甲が必要な場合には、各業務責任者に指示事項の連絡等を行う場合があるものとする。

- 4 統括責任者は、当該業務に関する日常の連絡や打ち合わせ等について、甲から要請があった場合には、甲の指定する場所に速やかに参集できる体制をとらなければならない。
- 5 乙は、統括責任者が休暇及びやむをえない事情により不在となる場合には、その役割を代理する者を選任し、統括責任者の職務を遂行できる体制をとること。
- 6 業務責任者は、統括責任者との連絡を密にし、これを補佐するとともに、所管する各市お客さまセンター業務全般についての管理、並びに業務向上の指導、計画的な業務の指示を行う等、統括責任者の指示の下、業務の遂行及び運営管理等を行わなければならない。
- 7 業務責任者は、苦情や問い合わせ等があったときは責任を持って対応し、内容と対応結果について文書にて報告すること。又、苦情等、同内容のものが発生しないよう対策を図ること。
- 8 各業務責任者は、所属のお客さまセンターに常駐するものとし、外出する際は連絡が取れるようにしておかななければならない。
- 9 乙で対応できない事項は、甲と協議し指示に従い対応すること。

#### (従業員確保及び組織体制の確立等)

**第8条** 乙は、自己の責任において業務を遂行するにあたり必要な人員(以下「従業員」という。)を確保しなければならない。

- 2 乙は、前項に規定する従業員の組織体系を確立し、委託業務に従事する人員の雇用形態、配置先等の名簿をあらかじめ甲に提出し、承認を受けなければならない。なお、届出された者でなければ業務に従事することはできない。組織体系に変更があった場合も同様とする。
- 3 乙は、業務を遂行するにあたり、給水装置工事主任技術者の資格を有する者(以下「主任技術者」という。)を、1名以上常勤にて配置しなければならない。主任技術者は、統括及び業務責任者と兼務しても構わない。
- 4 乙は、業務全般において、業務が正確かつ円滑に遂行できるよう電子計算機等の運用に関する経験を有する者を配置すること。
- 5 乙は、業務が正確かつ円滑に遂行できるよう滞納整理業務に携わる従業員については、債権等に関する法令等を熟知し、十分な経験及び知識を有する者を配置すること。
- 6 乙は、公道又は宅地内等における水道施設及び給水装置等の確認及び開閉栓作業、水道メーター取付け等に携わる従業員については、業務が正確かつ円滑に履行できるよう水道工事等についての技能、経験及び知識を有する者を配置すること。
- 7 乙は自己の責任において、各業務従事者等に対し、委託業務の効率的な実施に必要な

な教育を計画的に行うこと。

- 8 業務時間内外における緊急事態の発生に備えて、乙は常に緊急連絡網を整備すること。

#### (届出の変更)

**第9条** 乙は、次の各号に該当する場合には、直ちに甲へ届け出なければならない。

- (1) 乙の名称、所在地、電話番号、届出印鑑、責任者及び資格者等、現金取扱従事者、又は従業員に変更があったとき。なお、従業員のうち「統括責任者」及び「業務責任者」については、類似業務等における実務経験及び職歴を書面(任意様式)にて報告すること。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の遂行上、必要があると認められるとき。

#### (秘密の保持)

**第10条** 乙は、次の各項に掲げる事項を遵守しなければならない。

- 2 乙は、委託業務の遂行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- 3 乙は、電算システムに入力されている情報及びこの契約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、善良なる管理のもと保管するものとし、甲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。
- 4 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び裁断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。なお、処分内容については、作業日や作業者及び確認者等を記載した一覧表を作成すること。

#### (個人情報の保護)

**第11条** 委託業務の遂行に伴い、個人情報を取り扱う場合には、次の各項に掲げる事項を遵守しなければならない。

- 2 乙は、従業員の中から、個人情報取扱責任者を選任し、あらかじめ甲に書面により届け出なければならない。変更がある場合についても同様とする。
- 3 乙は、業務処理上知り得た情報は、他に漏らしてはならない。
- 4 乙は、委託業務に係る個人情報の取り扱いに関して、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び淡路広域水道企業団情報セキュリティポリシー等個人の情報に関する法令を遵守し、安全確保の措置を講じ個人情報の保護に努めること。
- 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複写し、又は複製してはならない。
- 6 乙は、「<別紙2>個人情報取扱特記事項(以下「別紙2」という。)」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

- の指示に従うものとする。この契約が終了、又は解除された後においても同様とする。
- 7 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速やかに甲に返還し、又は漏洩しない方法で確実に処分しなければならない。なお、処分内容については、作業日や作業者及び確認者等を記載した一覧表を作成すること。
- 8 乙は、前各号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るものとする。

#### (他の業務受注者との連携)

**第 12 条** 乙は、委託業務の遂行にあたり、関連する甲の他の業務受注者と連携・協力すること。

#### (再委託等の禁止)

**第 13 条** 乙は、当該委託業務の全部又は一部について他の者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により甲の承諾を得たときは、この限りではない。この場合において、乙は、契約の定めにより乙が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

#### (作業の安全管理及び労務管理)

**第 14 条** 乙は、関係法令の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に作業の安全管理に努め、労働災害の防止に努めなければならない。

2 乙は、従業員の労務管理、衛生管理についても十分注意を払わなければならない。

#### (損害賠償責任)

**第 15 条** 乙は、乙の責に帰する理由により、甲及び第三者に損害を与えた場合には、そのすべての責任を負わなければならない。

#### (保険の加入)

**第 16 条** 乙は、委託業務を遂行するにあたり、損害賠償保険等に参加しなければならない。

(1) 業務遂行に使用する車両等

(2) 水道メーター検針者に係る傷害保険等

(3) その他業務遂行にあたり必要と考えられる損害賠償保険等

2 前項に要する費用については、すべて乙の負担とする。

#### (災害時の対応)

**第 17 条** 災害等が発生した場合、乙は甲の協力要請に応じ、甲の指示のもと必要な措置をとるものとする。なお、業務は双方協議のうえ実施するものとする。

**(検査)**

**第 18 条** 甲は、定期的もしくは、必要があると認めたときは、乙の委託業務に関する帳簿、書類等について検査することができる。

2 乙は、前項に係る請求があった場合は、速やかに関係書類等を提出し、検査に協力するものとする。

3 甲は前1項の検査の結果、乙の事務処理が不適切と認めた場合は、必要な改善措置を指示することができる。

**(契約の解除)**

**第 19 条** 甲は、乙が契約事項を遵守できないとき又は乙に重大な違反等があると認められた場合には、この契約を解除し、損害賠償を請求することができる。この場合において、乙に損害が生じることがあっても、甲はその責めを負わないものとする。

**(定めのない事項)**

**第 20 条** 本仕様書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。

## **第 2 章 委託業務の内容**

**(基本事項)**

**第 21 条**

第2章で以下に掲げる業務内容は、甲が現在実施している内容を基に作成したものであり、乙は、業務の改善や効率化、お客様サービスの向上及び収納率の向上などにつながる取り組みを提案し行うこと。

**(窓口業務)**

**第 22 条** 窓口業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 公金等の収納（上下水道料金等）
- (2) 収納金の管理、報告（各種資料の作成）
- (3) 納入通知書及び納入証明書等発行
- (4) 水道使用開始及び中止（開閉栓）等受付（ファックス対応含む。）
- (5) 使用者基本情報の登録・変更（名義変更、送付先住所他）
- (6) 減免処理業務（決裁用資料等の作成を含む。）

- (7) 新設開栓受付及び情報入力・更新
- (8) 口座振替申込受付、入力・変更等事務
- (9) 口座振替の推進
- (10) 検定満了メーター取替情報の提供及び情報更新
- (11) 故障メーター等取替内容の更新
- (12) 電話・訪問者の対応記録の作成（再検索可能な状態で整備すること。）
- (13) 甲の開庁日の就業時間内における漏水・断水等の通報受付及び取り次ぎ
- (14) 苦情、問い合わせ等の対応
- (15) 警察機関、税務機関、官公庁等からの各種照会に関する事。（受付及び決裁用資料等の作成を含む。）
- (16) 郵便物の受取り及び発送に関する事。
  - ア 受取人払等の郵便物の受取り及び確認
  - イ 発送物のとりまとめ及び発送作業（郵便局への持ち込みまで含む。）
- (17) 不着郵便物（納付書他）の再送付先の調査及び処理に関する事。
- (18) 窓口業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- (19) その他、窓口業務に関する附帯業務

#### （調定業務）

**第23条** 調定業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 毎月、調定・請求内容を確定させるための事前処理
  - ア 各種チェックリストによる内容確認
  - イ 調定にかかる修正作業
  - ウ 事前の充当処理
  - エ 特殊処理（親子メーター差水計算処理等）
  - オ 納付書・口座振替請求依頼の停止
  - キ 無届使用等随時調定の作成、精算調定の個別確定処理等
  - ク 上記内容を行った場合における報告等
  - ケ その他、事前処理に関する附帯業務
- (2) 調定更正、減免処理・還付充当処理及び該当者への文書通達（決裁用資料等の作成及び一部構成市下水道課の調定更正等作業を含む。）
- (3) 調定業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- (4) その他、調定業務に関する附帯業務

#### （収納業務）

**第24条** 収納業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 窓口等における公金等の領収及び管理



- ア 公金（上下水道料金等）
- イ 加入金他、証明書等発行に係る収納金
- (2) 水道料金等収納分に対する収納消込（仮消込・本消込）
- (3) 甲指定の金融機関への収納金の預け入れ
  - ア 収納金の確認
  - イ 納付書控等の確認
  - ウ その内訳を示す書類
- (4) 過誤納金等の確認及び還付及び充当処理
- (5) 納入通知書等の再発行
- (6) 宛先不明分の納入通知等の調査及び再発送
- (7) コンビニエンスストア収納代行取扱業者からの問い合わせに関すること。
- (8) 収納業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- (9) 使用水量0 m<sup>3</sup>の水道使用者に係る給水契約の確認に関すること。
  - ア 料金システムによる長期（過去3年間程度）水道未使用者の調査
  - イ 使用者への文書（現況連絡及び閉栓案内等）による通知
    - ① 通知頻度は年間1回程度とする。
    - ② 上記の作業を行う場合はあらかじめ甲へ報告したうえで実施するものとし、実施後は結果等を甲へ書面で報告しなければならない。
- (10) その他、収納業務に関する附帯業務

#### （給水工事台帳入力業務）

**第25条** 給水工事台帳入力業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 甲が所管するマッピングシステムへの給水工事台帳データ入力
- (2) 給水工事台帳をもとに給水管路の入力及びスキャナー等の機器(乙の費用負担にて用意する事)により TIFF・PDF 化ファイリングを行うものとする。
- (3) 給水工事台帳入力業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- (4) その他、給水工事台帳入力業務に関する附帯業務

#### （水道メーター管理業務）

**第26条** 水道メーター管理業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 水道メーターの在庫管理
  - ア 開閉栓に係る在庫メーターの確認(故障取替・期限切メーター取替等含む。)
  - イ 検満取替に係る在庫メーター確認
  - ウ その他メーターに関すること。
- (2) 公設検定満了メーター取替に関すること。
  - ア 検定満了（以下「検満」という。）メーター取替業者との事務調整

- ① 乙は、毎年度、取替対象となる検満メーターの個数並びに取替箇所等を確認し、事前に検満取替メーター出庫の承認を甲に受けたうえ取替業者にデータを提供するものとする。
  - ② データ提供後、検満メーター取替業者から年間取替スケジュールの提供を受け、取替対象者へ事前にメーター取替のお知らせを配布し、周知を図ること。
  - ③ 乙は、取替に必要な個数を取替業者へ引き渡すこと。また取り替えたメーターを回収すること。
  - ④ 検満取替用メーターの入出庫に関すること。
  - ⑤ 在庫の確保を甲に依頼すること。
  - ⑥ 検満メーター取替業者からの取替結果の受領・確認  
取替業者からシステムに反映させるデータの徴収を行うこと。(取り外し後メーターの番号、指示数等の確認も同時に行うこと。)
- イ 取替結果確認後システム入力等 (通常は CSV ファイルの一括置換による。)
- ① 置換用データについて、料金システム外部へダウンロードし、移送等の必要がある場合には、次によるものとする。
    - (a) 外部記録媒体等の仕様 (暗号化かつパスワードロック等)
    - (b) 作業ファイル (パスワードロック等)
    - (c) ダウンロード (アップロード含む) は、淡路広域水道企業団総務課内の端末にて実施するものとし、その際の受渡し及び移送等は、統括責任者、業務責任者に限る。
    - (d) その他移送等を行う場合においても、あらかじめ届け出された個人情報取扱責任者の責任及び指導のもと移送を行うものとする。
- (3) 私設検定満了メーターに関すること。
- ア 私設検定満了メーターの所有者 (管理者) へ連絡
- ① 乙は、私設メーターの検定満了を迎える 3 か月前に所有者 (管理者) に検定満了時期の通知及び連絡を行うこと。
  - ② 乙は、私設メーターの検定満了に伴い交換したメーターの情報を所有者 (管理者) から受取り、料金システムに情報を入力すること。
- (4) 期限切れメーター取替に関すること。(随時実施)  
なお、システムへの取替データ入力、案件ごとの手動入力を基本とする。
- (5) 故障等に伴うメーター取替に関すること。(随時実施)  
なお、システムへの取替データ入力、案件ごとの手動入力を基本とする。
- (6) 水道使用中止 (閉栓) 場所のメーター撤去に関すること。(甲が指定する場合に限る。)
- (7) メーターの簡易性能試験に関すること。

- (8) 取り外し後メーターの管理に関すること。
- (9) 水道メーター管理業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- (10) その他、水道メーター管理業務に関する附帯業務

#### (水道メーター検針業務)

第 27 条 水道メーター検針業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

なお、検針用端末ハンディーターミナル（以下「HT」という。）は甲が貸与するものを使用すること。

(1) 検針員の指導及び監督及び研修

(2) 検針事前準備等

ア 各使用者（又は検針区）に対し、「検針基準日」を設定すること。各戸検針作業は、検針基準日以外に実施してはならない。ただし、下記イに規定する「使用日数」の要件を満たすための変更は可能とする。

イ 各使用者の「使用日数（前回検針日から今回検針日）」は、「使用月の日数（当該検針月の前月に相当する日数）」となるように、毎月、見直しを実施すること。

ウ 新設分の調査及び検針順路の決定

エ 検針データの作成後、料金システムからHTに検針データの取り込みを行う。

オ 乙は、上記ア、イ、ウに関する検針計画について、検針データを作成するまでに整備するものとし、データ作成後は速やかに検針予定報告書を甲へ提出すること。

(3) 各戸検針作業

ア 検針時間は、日の出から日の入りまでとする。（お客様の生活に配慮し、常識的な時間帯に行うこと。）

イ 検針期間は、毎月3日から11日、再検針・調査等を含め甲の指示する日までに全て完了すること。

ウ 検針は毎月行うものとし、業務に支障がでないよう検針順路等を事前準備・確認すること。（メーターを残置している施設においても、偶数月（2か月に1回）の年6回、検針を実施するものとする。）

エ メーターの設置場所が悪い（宅内、車庫の車の下等）又、お客様の一時的な都合で障害物がメーター上にある等検針に支障をきたす場合は、連絡し対応すること。

(4) 検針データ入力処理

なお検針時、使用水量が急増又は急減（HTから警告音が鳴る及びヒアリング結果の入力が必要である場合等）している場合には、指示数を再確認のうえ、お客様等に面談により状況を説明し、適切な処置を講じること。（お客様が不

- 在で異常水量の確認が取れない場合は、別途電話等で説明し確認を行うこと。)
- (5) 検針票「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び配布（郵送可）  
なお、無人の施設（テナント、駐車場等）やマンション等の場合で、別の場所へ配布又は送付する必要がある場合は、これに対応すること。
  - (6) 検針実施時における報告・対応等  
次の場合は、甲の所管担当者に状況を報告し、対処方法については指示に従うこと。
    - ① 家屋取壊し等（メーター不明）
    - ② メーターボックス内等の漏水
    - ③ メーターの故障（不感度、逆回転、ガラス汚損等含む。）
    - ④ 検定満期メーター
    - ⑤ メーター逆付
    - ⑥ メーターボックス外周囲の漏水
    - ⑦ 給水装置の不正な改造等（盗水、クロスコネクション等）
    - ⑧ その他甲に報告すべき事項
  - (7) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力
  - (8) 漏水の有無等の調査及び使用者へのお知らせ
    - ア 宅内等での漏水の可能性がある場合には、点検・修理等の注意喚起と漏水減免制度についての説明等を含む。
    - イ 無人等の場合においても、必要な措置を講じること。
  - (9) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
  - (10) 宅内メーターの検針及び認定処理（障害物等による検針困難箇所等の対応含む。）
  - (11) 検針済みデータの読み込み及び検針結果各種チェックリスト等による検針データの確認（現地確認含む。）
  - (12) 未検針及び誤検針等の処理
  - (13) 検針結果等の記録整備
  - (14) 法令違反等の発見及び報告
  - (15) 無届使用者、無届転出者の調査及び甲が指定する使用者等の調査
  - (16) 検針等に係る苦情処理等の対応
  - (17) 閉栓メーター、給水停止中の水栓に関する調査・確認（定期検針にて実施）
  - (18) 残置閉栓メーターに水道閉栓中のお知らせがついていない場合の再設置
  - (19) 検針票の再発行処理（依頼があった場合に限る。）
  - (20) 水道メーター検針業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
  - (21) その他、水道メーター検針業務に関する附帯業務

### (開閉栓業務)

第 28 条 開閉栓業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

(1) 申込みに基づく開栓作業、閉栓作業及びメーター指針値の読み取り。(開栓時においては検定満了日等の確認)

ア 開栓、閉栓ともに窓口のほか、電話受付も可とする。(ファックス、郵送可)  
ただし、開栓時、最終料金の支払方法の確認のほか、未納料金等があるときには、それらの納付予定についての確約等を取り付けること。

イ 開栓、閉栓ともに、メーター直結止水栓及び公道止水栓の操作を行う。(ただし、構造上可能な場合に限る。)

① 開栓時、必要に応じてメーター設置をすること。(撤去済であった場合等)  
また設置後は、通水の有無を確認すること。

② 閉栓時、甲が指定する場合には、メーターを撤去すること。

③ メーターの取り付け・撤去作業は、給水装置工事主任技術者の管理・監督のもと実施すること。

ウ 開栓時のメーター直結止水栓の操作等は、お客様に操作を委ねることを可と認める場合がある。(ただし、構造上可能な場合に限る。)

エ 開閉栓作業については、お客様が在宅の場合は声をかけ、作業の了承を得たうえで行うものとする。又、不在の場合は、近隣住民等に不快感を与えないよう配慮(開閉栓作業を行うため訪問した旨の呼びかけを行う等)した上で作業を行うこと。

(2) 開栓、閉栓作業時に発見した、宅内漏水等のお知らせ

特に開栓時に、宅内で蛇口の開放、漏水等の可能性が疑われる場合には、メーター直結止水栓等は閉めて、お客様にその旨を電話連絡又は文書等により連絡し、開栓に至るまで適切な措置を講じなければならない。

(3) 開栓に伴う期限切れ、故障メーター等の確認及び交換

(4) 転居先の確認

(5) 開閉栓業務に附帯するシステム入力及び入力チェック

(6) その他、開閉栓業務に関する附帯業務

2 開閉栓作業(随時取替等含む。)に起因し、漏水又は給水管、給水用具等の破損等が発生したときは、いかなる場合においても関連するすべてのことについては、乙が責任を持って対処すること。

3 開閉栓に伴う、現地作業は甲の休日においても実施することがある。ただし、原則として、元日(1月1日)、1月2日、1月3日の3日間は除くものとする。

### (滞納整理業務)

第 29 条 滞納整理業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 督促状の発行補助業務、再発行納付書等の作成及び発送  
水道料金を納期限までに納入しない使用者に対し、改めて納期限を定めて督促する。
- ア 当月分の未納者への督促は、料金システムにより甲が主体で発行処理を行う。ただし、督促の保留等、督促状発行までに行う作業は乙において行うものとする。
- イ 当月以外の未納がある使用者への督促は、乙が定期的にリストを抽出、対象者へ電話督促並びに納付書を発送する等、早期の未収金回収に努めるものとする。
- ウ 督促を行った使用者に対して、乙は自主的に作成する資料等により追って入金状況の確認を行い、納入がない場合は再度電話督促を行う等、有効的な対策を講じ徴収に努めること。
- (2) 滞納整理の交渉、分納誓約等の記録及び管理
- ア 交渉は複数人で行い、交渉経過の記録は、乙が自主的に作成するもののほか、入力可能な限り内容等をシステムに入力し、管理すること。
- イ 分納誓約の記録等についても上記と同様とする。
- (3) 分納誓約書  
全額納付できない使用者については、期間を定めて分納誓約書を提出させるものとする。
- ア 分納期間は、概ね3か月程度とする。やむを得ない事情により長期になる場合は、その理由を明らかにさせること。
- イ 話し合いを行った日付及び内容等は料金システムへ経過を記録すること。
- ウ 各年度末に分納誓約状況を整理し、収納状況等を甲へ報告すること。
- (4) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (5) 支払督促、少額訴訟等の裁判行為に関し、手続き上必要な書類の補助的作成並びにその他関連する業務
- (6) 給水停止
- ア 給水停止対象者の抽出、給水停止日決定通知書等の発行及び通知後の対応(決裁用資料等の作成を含む。)
- イ 給水停止の執行及び猶予・解除
- ウ 給水停止執行日には、問い合わせ及び解除に対する初動を速やかに実施できる体制を整えること。
- エ 給水停止執行後の現地調査に関すること。
- オ その他、給水停止に関すること。
- カ 給水停止報告書の作成及び甲への報告
- ① 給水停止日決定通知書発行対象者を、給水停止を執行しようとする当月

の10日までに甲へあらかじめ報告すること。

② 給水停止を執行した結果については、給水停止を執行した翌月の10日までに甲へ報告すること。

(7) 徴収停止

ア 淡路広域水道企業団債権の管理に関する条例（平成22年淡路広域水道企業団条例第4号）第4条の規定に該当する対象者を確認すること。

イ 徴収停止の措置は、原則発生の都度行うこと。

ウ 徴収停止においては、甲の承認を受け料金システムにより管理すること。

エ 徴収停止後、甲の依頼に基づき年1回以上実態調査を行い、徴収停止要件に該当しないと認められた場合は、その都度甲の取り消し承認を受けること。

(8) 債権放棄、不納欠損等に係る対象者確認等補助業務（決裁用資料等の収集補助並びに現地確認等を含む。）

(9) 破産手続、民事再生手続等に伴う配当要求、及び支払不能又は停止による債務者代理人等からの照会に関すること。（決裁用資料等の作成を含む。）

(10) 消滅時効に関すること。（相手方からの時効の申し出等）

(11) 滞納整理業務に附帯するシステム入力及び入力チェック

(12) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

2 甲は、前項に係る資料等の提供については、現在運用中の既存の書類（誓約書、交渉記録、個別表等）のほか、料金システムにより提供するものとし、これら以外の別媒体等による提供は行わないものとする。

### 第3章 委託業務の実施方法等

#### (現金取扱従事者)

**第30条** 乙は、適正な水道料金等収納事務を行うことを目的として、従業員の中から、公金等の収納又は支出に係る現金取扱従事者を指定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。なお、平日昼間は、現金取扱従事者を置くこと。ただし、同一執務室内等において現金取扱従事者の直接管理の下で行う場合はこの限りではない。

2 乙は、前項の定めにより届け出た現金取扱従事者に異動等がある場合には、あらかじめ甲に届け出なければならない。

#### (印影の届出)

**第31条** 乙は、業務遂行のため印影を使用することが必要となった場合は、あらかじめ甲に届け出なければならない。

#### (領収書の交付)

**第 32 条** 乙は、公金等を収納したときは、直ちに納付者に、領収書を交付しなければならない。ただし、口座振替等により収納した場合はこの限りではない。

#### (公金等の管理方法)

**第 33 条** 収納した公金等は、乙の厳重な管理の下で保管しなければならない。

- 2 乙は、公金等を収納したときは、当該公金等と納付書（控）並びにその内訳を示す書類を添えて、当該収納日のうちに、甲の指定する金融機関に預け入れなければならない。
- 3 乙は、前項において、当該収納日に預け入れることができなかったものについては、必ず業務責任者ほか複数名により、金額等を確認のうえ、金融機関の夜間金庫等において厳重に金庫保管するものとし、翌営業日には速やかに、甲が指定する金融機関に預け入れるものとする。なお、公金等の保管方法については、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。
- 4 各市お客さまセンターは、前項の場合において、取り扱った公金等の詳細が分かる資料等を別途作成し、毎営業日の保管前までに、必ず統括責任者に報告し、双方にこれらの資料について管理・保管するものとする。なお、統括責任者は報告内容については速やかに甲に連絡すること。
- 5 公金等のほか、お客様情報、領収印等の一切の備品等については、従業員等の個人宅への持ち帰りは禁止する。
- 6 前各項に掲げるもののほか、公金等の管理に要する費用については、すべて乙の負担とする。

#### (研修等)

**第 34 条** 乙は、乙の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、及びその他業務を遂行するにあたり必要な事項について、従業員を教育し、正しい知識を持って委託業務を遂行しなければならない。

- 2 乙は、従業員が交代等するときは、円滑に業務ができるように業務内容の引継をさせなければならない。
- 3 乙は、業務において十分な遂行能力を有する従業員にて対応しなければならない。
- 4 乙は、従業員に対して作業内容、接客及び個人情報の保護について十分な研修を行うこととし、業務開始後においても定期的に研修を行うものとする。
- 5 乙は、従業員の研修等に関する計画及び実施状況等について、速やかに甲に報告しなければならない。

#### (業務習熟期間)

**第 35 条** 乙は、甲の指示により、業務習熟期間中に甲及び現在の受託者からシステム



操作等委託業務に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。

- 2 業務習熟期間内における、乙の従業員の事務引継ぎ等業務習熟に係る経費については乙の負担とする。

#### (契約期間満了等による事務引継等)

**第 36 条** 乙は、契約期間が満了する場合は、甲の指示により、甲の指定する者に対し、指定する日から契約期間満了日、若しくは、契約期間中に契約が解除された場合は甲の指定する期間中に、委託業務に関する一切の事務を、遺漏なく正確に引き継ぐものとする。(以下「事務引継作業」という。)

- 2 事務引継作業については、甲又は甲の指定する者の理解が十分に得られるものでなければならない。
- 3 乙は、前 1 項の事務引継作業の終了後に引継内容について甲に報告書を提出すること。甲がその実施内容について不備又は不足があると判断した場合には、契約期間満了後においても、甲の指定する期間中に再度、事務引継作業を実施しなければならない。
- 4 事務引継作業に係る経費については、すべて乙の負担とする。
- 5 事務引継ぎ作業について、甲の指示に従わない場合等は、乙に重大な違反があると判断し、必要な措置を講じるものとする。

### 第 4 章 従業員の厳守事項

#### (業務遂行時の服装)

**第 37 条** 乙は、従業員に統一された清潔な服装及び携帯品等を着用させなければならない。

- 2 お客様又はその他関係者を訪問するときは、みだしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。

#### (身分証明書)

**第 38 条** 乙の従業員は、業務遂行中においては、乙が発行する身分証明書（甲が承認した身分証明書）を常に携帯しなければならない。身分証明書は顔写真付とし、当人と判別できるようにすること。

- 2 従業員は、業務遂行中、前項の身分証明書をお客様又はその他関係者から提示を求められたときは、速やかに提示することとし、これを拒否してはならない。
- 3 乙は、従業員が業務に従事しなくなったときは、書面により甲へ報告するとともに速やかに当該従業員の身分証明書を回収し、甲に返納しなければならない。

(現場訪問時の対応)

- 第 39 条 現場訪問でお客様等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- 2 この業務の遂行にあたっては、態度、言動及び行動等に十分注意するとともにお客様等の誤解を招くことがあってはならない。

(業務専念義務)

- 第 40 条 乙及び従業員は、当該委託業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

(使用者責任)

- 第 41 条 乙の従業員が、甲及び第三者の信頼を著しく損なうような行為をした場合には、乙は誠意を持って問題解決に努め、又、事実関係を調査し速やかに甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、前項の報告により、過失・故意に関わらず、行為に関係した従業員に関して、重大な違反があると認めた場合には、乙に対して適切な措置を求めることができる。

## 第 5 章 業務使用用品等について

(使用機器及び管理)

- 第 42 条 甲は、乙に対し、業務遂行上必要と判断する機器の使用を指示することができる。
- 2 乙は、甲の就業時間外の機器使用については、甲の許可を得るものとする。
- 3 乙は、甲より使用許可された機器について、管理責任を負うものとする。

(貸与品・支給品及び取り扱い等)

- 第 43 条 甲が乙に貸与又は支給する本委託業務に必要な物品等（以下「物品等」という。）は、「<別紙 3>貸与品一覧」のとおりとする。
- 2 貸与・支給に際しては、甲・乙両者立会いのもと行うものとし、乙は、確認の後、借用承諾許可申請書を甲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。
- 3 乙は、貸与品等について台帳等を作成し、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、滅失や破損等があった場合は速やかに甲に報告するとともに、その修繕等について協議するものとする。なお、経年劣化等通常使用時での故障を除き、乙の責に帰する理由による修繕等に要する費用は、乙が負担するものとする。
- 4 乙は、本契約に変更があったとき、もしくは当初の目的を完遂し、借用の必要がな

- くなつたときは、貸与品等を速やかに甲に返還するものとする。
- 5 前項の定めにより乙が貸与品等を返還するときは、乙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、貸与品等に滅失や破損等があった場合の措置は、第3項によるものとする。
- 6 その他、乙が必要とする物品等は、乙の責任において用意するものとする。ただし、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。
- 7 前6項に定めのない事項については甲乙協議により決定するものとする。

#### (費用負担)

- 第44条** 甲が負担する費用は、「<別紙4>経費負担一覧」のとおりとする。
- 2 業務の遂行上必要なもののうち、甲が貸与、支給及び費用負担するもの以外は、すべて乙の負担とする。

### 第6章 委託料の支払い等

#### (委託料の請求)

- 第45条** 委託料は月払いとし、乙は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、甲所定の手続きに従い請求するものとする。

#### (委託料の支払)

- 第46条** 甲は、乙から請求を受けたときは、委託業務の遂行内容を確認し、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務開始前の業務習熟期間については、委託料を支払わないものとする。

### 第7章 その他

#### (事故等発生時の報告書の提出)

- 第47条** 乙は、委託業務遂行中に、次の各号に掲げる事故が発生したときは、直ちにその状況を甲に報告し、速やかに報告書等を作成して甲に提出しなければならない。
- (1) 納付書その他の書類の亡失等
  - (2) 身分証明書の亡失等
  - (3) 貸与品及び支給品の亡失及び棄損等
  - (4) 収納した公金等の亡失及び盗難等
  - (5) 委託業務に関するデータ及びその関連文書等の紛失、滅失及び棄損等
  - (6) 実施方法等の手順誤り等、乙の過失等による事故・トラブル等の事案が発生した場合等

(7) 前各号に掲げるもののほか、甲が必要と認めたもの

#### (事故等の処理)

**第 48 条** 前条に規定する事故等の処理については、甲と乙で協議のうえ、乙の責任において行うものとする。ただし、乙が、事故等発生時に即時に、何らかの措置を講じる必要があると判断した場合は、乙の責任において当該措置を行うものとする。

2 前条に規定する事故等により、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙は、その損害のすべてについて賠償しなければならない。

3 甲は、前条に規定する事故等が発生したことにより、委託業務の遂行に支障をきたすと認めるときは、事故の拡大を防止し早期解決を図るため、業務実施状況の立入調査等必要な措置を講じることができる。

#### (苦情、問題等の対応)

**第 49 条** 乙は、委託業務の遂行にあたり、苦情や問合せを受けた場合又は委託業務に関連し、発生した問題等の解決については、主体的かつ自発的行動によるとともに、誠意をもって対応しなければならない。その内容については、速やかに甲に報告するものとする。

2 前項において、疑義が生じた場合、甲と乙で調整を行い乙が解決するものとする。なお、解決できない場合は、甲の指示に従うものとする。

3 前項において、甲が必要と認めた場合に限り、甲の協力を受けられるものとする。

#### (業務用車両等の確保)

**第 50 条** 乙は、業務を遂行するにあたり必要となる車両等を確保し、その燃料、保険等一切の経費を負担するものとする。

#### (貸与品、資料等の帰属)

**第 51 条** 当該委託業務における貸与品、乙が作成した資料等のうち甲が有すべきもの、その他業務に必要な情報等のほか、甲の業務遂行のために必要なものについては、すべて甲に帰属するものとし、契約期間満了後又は解除後速やかに甲に返却し、又は引き渡さなければならない。

#### (成果品等に係る電子データ及び関連文書の保存)

**第 52 条** 乙は、委託業務完了後も当該業務における成果品等に関する電子データ及び関連文書（以下「成果品データ等」という。）を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

2 乙は、成果品データ等を作成及び保存にあつては、当該成果品データ等の漏えい、

滅失、棄損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。

(業務履行計画書等)

第 53 条 乙は、各年度までに、翌年度の委託業務を遂行するための枠組みや計画（以下「業務スキーム」という。）を明示した業務履行計画書を甲に提出し、甲の承認を受けること。業務スキームに変更が生じた場合においても、その都度、変更するものとし、同様に承認を受けなければならない。

- (1) 業務概要（委託業務を遂行するための枠組みや計画）
- (2) 業務体制
- (3) 連絡体制（緊急時を含む。）
- (4) 実施方法、業務手順及び方法（マニュアル及び事務処理基本手順のフロー等）
- (5) 運営及び活動方針
- (6) 自社研修計画
- (7) 安全管理計画（セキュリティ対策含む。）  
    公金取扱、情報セキュリティ管理等マニュアル
- (8) 自主的な目標の設定
- (9) 現状を分析し、業務を効率的に行うための具体的な企画・提案
- (10) その他必要事項等

2 乙は、各年度の業務が終了するまでに、年間報告書を提出し、業務の実施報告を行うものとする。年間報告書については、業務スキームを評価・審査できる事項、及び翌年度の業務スキームについても記載するものとする。

3 乙は、毎月 1 回以上、定例報告会議を甲と協議のうえ、乙の責任により開催し、これを運営しなければならない。

4 乙は、毎月 10 日までに、前月に実施した業務の実績報告書を甲に提出しなければならない。

5 前項の月間計画書の内容については、原則、定例報告会議にて甲の承認を受けるものとする。

6 乙は、その日の業務に係る報告書（日報）をとりまとめて保管し、甲から求めがあった場合には開示しなければならない。

7 乙は、その他甲が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

8 乙が、甲に対して提出すべき書類等については、すべて乙の責任において、自発的かつ主体性をもって作成しなければならないものとし、その際に甲が必要と認めたものについても同様とする。

9 甲は、前各項に掲げるもののほか、臨時又は定期的に乙に対し、業務スキームについて質問し、報告を求めるとともに、必要に応じて、乙に自己評価を求め、委託業務

に係る検査の実施と業務改善を求めることができるものとする。

#### (文書管理等)

**第 54 条** 乙は、委託業務の遂行に際して作成した文書及びデータ（以下「文書等」という。）を整備するものとする。

2 乙は、甲の指示に従い、当該文書等を甲に引き継ぐものとする。

3 乙は、文書等を作成及び保存するにあたっては、当該文書の漏洩、き損、汚損、滅失及び改ざん防止等のための必要な措置を講じるものとする。なお、文書の管理は淡路広域水道企業団文書取扱規程に沿って行うこと。

#### (その他の報告)

**第 55 条** 乙は、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲に報告しなければならない。

(1) 水道法、甲の水道事業給水条例及び同施行規則に違反する行為

(2) その他関連諸法令等に違反する行為

(3) メーターの亡失及び棄損等

(4) 道路上における漏水等

(5) 業務遂行中、業務以外の内容の申し入れ等があった場合

(6) 前各号に掲げるもののほか、甲に報告する必要があると認められるもの

#### (暴力団等からの不当介入の排除)

**第 56 条** 乙が、淡路広域水道企業団契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱(平成 25 年訓令第 3 号)第 8 条の規定に該当することが明らかになった場合には、甲は、当該契約を解除することができる。

2 乙は、暴力団等からの不当介入を受けた場合は、その旨を直ちに甲に報告するとともに、警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

3 乙は、当該契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じるおそれがある場合は、甲と協議を行うこと。

#### (地元貢献)

**第 57 条** 乙は、地域活性化の貢献に努めること。