

<別紙1>

業務概要

1 検針、調定日及び納期等の日程

- ・検針：毎月検針 (検針期間) 3日から11日
- ・調定日：検針月の15日 (納付期限) 調定月の月末日
- ・納付書発行：調定日の翌日 (納付期限) 調定月の月末日
- ・口座振替日：調定月の27日
- ・再振替日：調定月の翌月15日
- ・督促発行日：調定月の翌月18日 (納付期限) 調定月の翌月末日
- ・滞納整理事務の開始：督促納期経過後

※検針に係る基準日以外は、休日等の関係によりずれる場合があります

2 業務量

① 調定件数

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
令和2年度	257,953	243,345	253,311
令和3年度	267,001	251,668	264,207
令和4年度	268,709	252,523	266,828

※令和2年度は新型コロナウイルスに伴う基本料金の減免を行っています

② 検針件数 (月平均)

【令和2年度】

(単位：件)

	検針数		内 閉栓検針数	
	地上式	地下式	地上式	地下式
洲本市 サービスセンター管内	4,952	19,895	574	3,768
南あわじ市 サービスセンター管内	10,403	11,176	458	662
淡路市 サービスセンター管内	11,330	11,563	772	641

【令和3年度】

(単位：件)

	検針数		内 閉栓検針数	
	地上式	地下式	地上式	地下式
洲本市 サービスセンター管内	4,936	20,262	640	3,967
南あわじ市 サービスセンター管内	10,603	11,187	473	766
淡路市 サービスセンター管内	11,251	11,812	846	702

【令和4年度】

(単位：件)

	検針数		内 閉栓検針数	
	地上式	地下式	地上式	地下式
洲本市 サービスセンター管内	4,855	20,114	649	3,981
南あわじ市 サービスセンター管内	10,617	11,202	491	846
淡路市 サービスセンター管内	11,182	12,063	910	776

※検針は毎月検針、偶数月は通常検針にあわせ閉栓検針を行います

※月平均検針数には閉栓検針月の検針も含む

※遠隔及びパイプシャフトの検針も含む

## ③ 納付形態別収納実績

【令和2年度】

(単位：件)

	口座振替	納付書	納付形態		
			銀行納付	コンビニ納付	お客さまC 他窓口納付
洲本市 サービスセンター管内	208,206	52,133	9,510	34,910	7,713
南あわじ市 サービスセンター管内	212,802	33,717	8,623	22,408	2,686
淡路市 サービスセンター管内	216,412	42,860	12,353	28,641	1,866

【令和3年度】

(単位：件)

	口座振替	納付書	納付形態		
			銀行納付	コンビニ納付	お客さまC 他窓口納付
洲本市 サービスセンター管内	222,141	52,046	9,783	35,838	6,425
南あわじ市 サービスセンター管内	224,743	34,724	9,261	22,861	2,602
淡路市 サービスセンター管内	229,995	44,113	12,676	29,481	1,956

【令和4年度】

(単位：件)

	口座振替	納付書	納付形態		
			銀行納付	コンビニ納付	お客さまC 他窓口納付
洲本市 サービスセンター管内	219,235	51,800	9,057	36,282	6,461
南あわじ市 サービスセンター管内	220,495	35,191	8,924	23,239	3,028
淡路市 サービスセンター管内	225,706	46,263	12,532	31,753	1,978

④ 料金収納率

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
令和2年度	98.24 %	98.80 %	98.53 %
令和3年度	98.19 %	98.93 %	98.42 %
令和4年度	98.27 %	98.99 %	98.61 %

※年度末(3月末)時点での収納率<3月口座振替確定分の未入金額も含む>

⑤ 開閉栓作業実績

(単位:件)

	洲本市 サービスセンター 管内		南あわじ市 サービスセンター 管内		淡路市 サービスセンター 管内		全 域		
	開栓	閉栓	開栓	閉栓	開栓	閉栓	開栓	閉栓	計
令和2年度	1,732	1,571	1,036	952	1,283	1,269	4,051	3,792	7,843
令和3年度	1,984	1,586	1,114	1,038	1,297	1,388	4,395	4,012	8,407
令和4年度	2,019	1,775	1,188	1,126	1,457	1,426	4,664	4,327	8,991

※現在企業団では閉栓時水道メーターを残置としているため、開閉栓作業は止水栓操作で行います。ただし、現地に水道メーターがない場合もあるため、その場合は水道メーターの設置作業が必要となります。

(参考) 月別件数内訳 ※令和2年度から令和4年度までの各月の平均

(1) 開栓数

(単位:件)

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
4月	228	92	139
5月	134	88	99
6月	148	109	88
7月	155	95	106
8月	134	84	100
9月	145	82	142
10月	143	79	98
11月	125	81	105
12月	95	74	147
1月	114	89	81
2月	139	82	93
3月	313	153	170

## (2) 閉栓数

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
4月	165	84	122
5月	123	79	142
6月	132	73	104
7月	114	90	74
8月	111	73	84
9月	104	90	110
10月	141	92	105
11月	144	71	114
12月	103	70	100
1月	132	74	117
2月	146	94	106
3月	256	146	165

## ⑥ 漏水減免受付実績

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
令和2年度	56	63	47
令和3年度	82	67	25
令和4年度	86	44	30

## ⑦ 督促発行実績

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内			南あわじ市 サービスセンター管内			淡路市 サービスセンター管内		
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
4月	951	778	819	631	551	514	970	818	853
5月	962	859	874	649	569	540	896	869	856
6月	758	817	815	497	543	533	759	825	830
7月	756	831	833	512	567	551	757	838	866
8月	701	822	790	448	511	545	691	824	806
9月	740	799	810	473	538	560	707	815	901
10月	814	822	845	557	525	580	857	843	899
11月	842	868	869	555	546	575	826	858	936
12月	841	834	778	542	553	570	899	835	851
1月	790	814	813	532	514	559	775	815	843

2月	832	819	828	552	539	566	859	845	863
3月	886	901	860	593	585	563	961	911	932
計	9,873	6,541	9,957	9,964	6,541	10,096	9,934	6,656	10,436

⑧ 給水停止実績

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内			南あわじ市 サービスセンター管内			淡路市 サービスセンター管内			全 域		
	通知	執行	解除	通知	執行	解除	通知	執行	解除	通知	執行	解除
令和2年度	959	147	116	749	83	78	563	77	40	2,271	307	234
令和3年度	756	174	169	915	65	69	694	96	42	2,365	335	280
令和4年度	1,115	238	213	1,316	116	107	714	131	74	3,145	485	394

(参考) 月別件数内訳

※令和2年度から令和4年度までの各年度の月平均

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内			南あわじ市 サービスセンター管内			淡路市 サービスセンター管内		
	通知	執行	解除	通知	執行	解除	通知	執行	解除
令和2年度	80	12	10	62	7	7	47	6	3
令和3年度	63	15	14	76	5	6	58	8	4
令和4年度	93	20	18	110	10	9	60	11	6

⑨ 水道メーター検満取替計画件数

【洲本市サービスセンター管内】

(単位：件)

口 径	13mm	20mm	25mm	30mm	40mm	50mm	75mm	100mm 以上	合 計
令和6年度	2,319	88	54	5	22	18	3		2,509
令和7年度	3,110	166	43	8	33	5	7	1	3,373
令和8年度	2,239	61	27	1	6	3			2,337
令和9年度	2,194	72	39	3	23	5			2,336
令和10年度	2,436	82	71	1	23	9	2		2,624

【南あわじ市サービスセンター管内】

(単位：件)

口 径	13mm	20mm	25mm	30mm	40mm	50mm	75mm	100mm 以上	合 計
令和6年度	1,224	120	28	16	15	14	1		1,418

令和7年度	2,484	322	38	6	15	3	1		2,869
令和8年度	2,543	150	39	10	6	11	3		2,762
令和9年度	4,367	827	80	7	26	12	3		5,322
令和10年度	2,905	415	2	9	7	5	1		3,344

【淡路市サービスセンター】

(単位：件)

口径	13mm	20mm	25mm	30mm	40mm	50mm	75mm	100mm 以上	合計
令和6年度	3,388	408	58	33	21	12	4	1	3,925
令和7年度	2,393	755	90	34	42	20	2	0	3,336
令和8年度	3,802	254	22	17	15	13	2	1	4,126
令和9年度	1,262	72	0	4	3	3	0	0	1,344
令和10年度	2,579	180	55	37	29	11	3	1	2,895

※取替計画件数は、令和5年6月8日時点の予定数です。開閉栓により取替件数は増減します。

⑩ お客さまセンター受付件数

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内		南あわじ市 サービスセンター管内		淡路市 サービスセンター管内	
	電話受付	窓口受付	電話受付	窓口受付	電話受付	窓口受付
令和2年度	13,333	4,006	6,361	2,952	8,316	2,607
令和3年度	13,227	3,849	5,999	2,784	6,307	2,399
令和4年度	12,845	4,444	5,368	2,478	5,599	1,909

※洲本市サービスセンター管内の令和2～3年度件数に、統括事務所分を含む。  
統括事務所（24時間体制で受付）は令和3年度末で運用終了。

(参考) 令和4年度実績 ※1日あたりの問い合わせ件数(平均)

(単位：件)

	洲本市 サービスセンター管内		南あわじ市 サービスセンター管内		淡路市 サービスセンター管内	
	電話受付	窓口受付	電話受付	窓口受付	電話受付	窓口受付
令和4年度	54	19	22	10	23	8

⑪ 親子メーター物件（親メーター）数（令和5年8月現在開栓中）（単位：件）

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
親メーター数	281	80	120

⑫ ハンディターミナルの割当て数（令和5年8月現在）（単位：台）

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
検針用	29	22	24
集金用	1	1	1
合計	30	23	25

⑬ 給水工事台帳入力数（単位：件）

	洲本市 サービスセンター管内	南あわじ市 サービスセンター管内	淡路市 サービスセンター管内
令和2年度	238	127	297
令和3年度	109	91	205
令和4年度	201	116	371

※給水工事台帳入力数

⑭ 口座振替データ入力件数（単位：件）

	洲本市 サービスセンター管内		南あわじ市 サービスセンター管内		淡路市 サービスセンター管内	
	年度計	月平均	年度計	月平均	年度計	月平均
令和2年度	1,262	105	933	78	1,165	97
令和3年度	1,391	115	1,000	83	1,101	91
令和4年度	1,293	107	1,083	90	1,223	101

## <別紙2>

### 個人情報取扱特記事項

#### 1 基本事項

乙は、この契約に基づき業務を実施するにあたっては、個人情報の機密性、完全性、可用性を損なうことがないように個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### 2 定義

##### (1) 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。

##### (2) 機密性

情報にアクセスすることを認められた者だけが、情報にアクセスできる状態を確保することをいう。

##### (3) 完全性

情報が破壊、改ざん、又は消去されていない状態を確保することをいう。

##### (4) 可用性

情報にアクセスすることを認められた者が、必要なときに中断されることなく情報にアクセスできる状態を確保することをいう。

#### 3 機密保持

乙は、業務に関わる個人情報を他人に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### 4 従業員監督等

乙は、従業員に業務に関わる個人情報を取り扱わせるにあたっては、当該個人情報の安全管理を図るよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- (1) 業務に関わる個人情報については、その適正な取扱い、機密性、完全性及び可用性の維持に必要な事項を遵守すること。

(2) 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、個人情報保護法に規定する罰則が適用される場合があること。

(3) 上記(1)(2)は、業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

## 5 作業場所の制限

乙は、定められた履行場所以外で業務に関わる個人情報を取扱ってはならない。また、USBメモリ等の記録媒体に個人情報を記録し持ち出してはならない。ただし、甲の承認があるときは、この限りではない。甲の承認に基づき持ち出し使用する場合においては、暗号化やパスワードを付し、個人情報取扱者の責任及び指導のもと厳重に取り扱うものとする。

## 6 収集に関する制限

乙は、業務の実施にあたって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

## 7 使用及び提供に関する制限

乙は、業務以外の目的のために業務に関わる個人情報を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、企業団の承認があるときは、この限りではない。

## 8 安全確保の措置

乙は、業務に係る個人情報の適切な管理のために、甲が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

## 9 複写、複製及び加工の制限

乙は、業務に関わる個人情報が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製及び加工してはならない。ただし、甲の指示又は承認があるときは、この限りではない。

## 10 再委託の禁止

乙は、業務に関わる個人情報については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報の取扱いを委託してはならない。ただし、甲の承認があるときは、この限りではない。なお、甲の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報の取扱いの義務を遵守させるものとする。

## 11 業務終了時の返還及び廃棄等

乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、業務に関わる個人情報を甲の指示

に従い、乙に返還し、もしくは引渡し、又は廃棄及び消去等をしなければならない。

#### 12 報告

甲は、乙における業務に関わる個人情報の取り扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に報告を求め必要に応じて監査又は検査することができる。

#### 13 事故等発生時の報告

乙は、個人情報の機密性、完全性及び可用性を損なう又は損なうおそれのある事故ならびに欠陥及び誤作動を発見したときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

#### 14 事故等発生時の公表

甲は、上記 13 の報告を受けた場合は、水道使用者に対して適切な説明責任を果たすために必要な情報の公開を行うことができる。

#### 15 契約の解除

甲は、乙がこの特記事項の内容に重大な違反をしたとき、又は業務の履行ができなくなったときは、この契約を解除することができる。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。

<別紙3>

<貸与品一覧>

令和5年10月末時点

	機 材 名	数 量 (台・個)			
		◇ 各市 お客さまセンター			
		洲本市	南あわじ市	淡路市	備 考
1	検針用ハンデーターミナル	29	22	25	
2	集金用ハンデーターミナル	1	1	0	
3	ハンデーターミナル通信台	2	1	1	
4	ハンデーターミナル集合充電器	2	2	2	
5	ハンデーターミナル充電器	30	23	25	
6	ハンデーターミナルバッテリー	90	69	75	
7	料金システム用PC (ノートPC含む)	8	7	7	
8	マッピングシステム用PC		1	2	
9	給水台帳用PC			1	
10	給水台帳用スキャナー			1	
11	無停電電源装置	4	1	5	
12	ファイヤーウォール				
13	レーザープリンター	1	1	2	
14	バーコードタッチリーダー	2	1	1	
15	プリンター複合機			1	
16	電話機	5	5	5	
17	シュレッダー	1	1		
18	事務機 (片袖)	7	7	6	
19	事務機 (両袖)	1		2	
20	事務機 (二人掛け)			2	
21	事務補助機		7		
22	事務袖機			1	
23	事務機			1	
24	ロッカー		3	2	
25	カウンター机	2			
26	カウンター			2	
27	ローカウンター		1	2	
28	事務椅子	8	7	8	
29	カウンター用椅子	2		2	
30	カウンター用丸椅子			3	
31	丸椅子			3	
32	四角椅子		5		
33	作業用テーブル		1	1	
34	カウンター用パネル		2		
35	書類入れ		6		
36	書類棚	7		10	
37	スチールラック	8	5	5	
38	キャビネット1/4ハーフ	5			
39	パーテーション		1	2	
40	郵便用計量計	1	1		
41	領収印	3	2	2	
42	受付印	1	1	1	
43	ゴム印	1	1	1	
44	執務室鍵等		3	4	

※経年劣化に伴う入れ替えや使用場所等の変更により数が変わる場合があります。

### 経費負担一覧

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記の記載以外の経費負担については、甲乙協議又は甲の指示によるものとする。

区 分	内 容	所 管	負担者	
			甲	乙
お客さまセンター設置費用	開設場所	洲本市・南あわじ市・淡路市	○	
		上記以外		○
	駐輪場・駐車場	南あわじ市・淡路市	○	
		上記以外		○
光熱水費	洲本市・南あわじ市・淡路市	○		
	上記以外		○	
その他お客さまセンター維持管理費	洲本市・南あわじ市・淡路市	○		
	上記以外		○	
営業車両等維持管理費	営業車両に係る全経費			○
システム関連費	料金システム及び関連するシステム端末		○	
	検針用（集金用）ハンディターミナル及び周辺機器		○	
	料金システム用プリンター他関連機器		○	
	システム維持管理（改修含む）に係る経費及び消耗品		○	
印刷製本費（支給品）	各種専用帳票			
	納入通知書		○	
	口座振替依頼用紙		○	
	開栓票及び閉栓票		○	
	各種専用封筒			
	納入通知書用窓あき封筒		○	
	長3封筒（窓あき含む）		○	
	返信用封筒		○	
	検針及び集金HT専用紙			
	検針お知らせ票		○	
その他（乙で自発的に用意するもの）			○	
郵便物郵送料	業務上必要と認める郵便物郵送料（返送分も含む）		○	
	その他（乙で使用する郵便物郵送料）			○
電話・通信費	機器及び回線費用（甲が設置した固定電話・FAX）		○	
	機器及び回線費用（乙が設置した固定電話・FAX・携帯電話等）			○
保険料	損害賠償保険等			○
被服費	従業員用被服、防寒具、名札等			○
事務用備品	料金システム以外で乙が使用する事務作業用パソコン及び周辺機器等			○
	机、椅子、書棚、キャビネット、カウンター、書庫等	洲本市・南あわじ市・淡路市	○	
	机、椅子、書棚等（乙の自主的持込備品）	上記以外		○
	金庫、レジスター等業務上必要となる備品			○
	領収印等		○	
	受領印等（乙が使用するもの）			○
事務用消耗品費	コピー用紙			○
	その他事務消耗品			○
その他	停水時使用機器（閉栓キャップ等）		○	
	窓口用つり銭			○

（表示凡例）

甲）淡路広域水道企業団

乙）受託者