

安城市水道事業窓口業務等包括業務委託

仕様書

安城市

目 次

安城市水道事業窓口業務等包括業務委託仕様書

第 1 条	総則
第 2 条	目的
第 3 条	受託者資格
第 4 条	法令遵守
第 5 条	委託業務の履行期間及び範囲
第 6 条	引継ぎ期間
第 7 条	対象区域及び執務場所
第 8 条	業務実施日及び時間
第 9 条	業務時間外の対応
第 1 0 条	緊急時の連絡体制
第 1 1 条	情報セキュリティに関する要件
第 1 2 条	業務責任者等の届出
第 1 3 条	業務責任者等の役割
第 1 4 条	業務従事者
第 1 5 条	業務従事者の教育
第 1 6 条	制服の着用
第 1 7 条	身分証明書
第 1 8 条	現場訪問時の注意事項
第 1 9 条	業務専念義務
第 2 0 条	金品等収受の禁止
第 2 1 条	再委託の禁止
第 2 2 条	新型コロナウイルス等感染症対策
第 2 3 条	業務委託に関する苦情処理等
第 2 4 条	損害賠償義務
第 2 5 条	監督員
第 2 6 条	業務報告書及び検査
第 2 7 条	委託料の請求及び支払
第 2 8 条	業務に関する費用負担及び貸与品

- 第 2 9 条 予定件数
- 第 3 0 条 目標収納率
- 第 3 1 条 業務引継ぎ等に関する事項
- 第 3 2 条 業務手順書の作成
- 第 3 3 条 業務引継ぎ等に関する事項
- 第 3 4 条 契約終了後の措置
- 第 3 5 条 提案事項の取扱い
- 第 3 6 条 災害等発生時の協力
- 第 3 7 条 その他市政への協力
- 第 3 8 条 定めのない事項

(総則)

第1条 この仕様書は、委託者安城市（以下「甲」という。）が委託する安城市水道事業窓口業務等包括業務委託（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものである。

2 受託者（以下「乙」という。）は、業務委託契約書（以下「契約書」という。）のほか本仕様書に基づき、本業務を適正に履行しなければならない。

(目的)

第2条 本仕様書に定める業務を一括して委託することにより、その分野における乙の専門的な知識と技術を用いて一元管理し、甲の上下水道事業の効率的な運営に資するとともに、行政サービスの増進に寄与することを目的とする。

(受託者資格)

第3条 乙は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である ISO27001（日本工業規格「JISQ27001」）又は日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」（プライバシーマーク）の認証を取得している法人であるものとする。

(法令遵守)

第4条 乙は、委託業務を履行するに当たり、水道事業の公共性に鑑み次の各号に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法
- (2) 計量法
- (3) 下水道法
- (4) 地方公営企業法
- (5) 個人情報の保護に関する法律
- (6) 安城市水道事業給水条例
- (7) 安城市下水道条例
- (8) その他関係法令

(委託業務の履行期間及び範囲)

第5条 委託業務の履行期間は契約日から令和8年3月31日までとし、範囲は次

のとおりとする。なお、委託業務の詳細については、別紙１から別紙９に定める委託業務細目に明記する。

履行期間	委託業務の範囲
令和５年４月１日 から 令和５年６月３０日 まで	(１) 窓口受付業務 (４) 調定・収納・料金更正業務 (５) 滞納整理業務 (６) 給水停止業務 (７) 量水器情報管理業務 (８) 電算処理業務 (９) その他附帯する業務
令和５年７月１日 から 令和８年３月３１日 まで	(１) 窓口受付業務 (２) 検針業務 (３) 開閉栓業務 (４) 調定・収納・料金更正業務 (５) 滞納整理業務 (６) 給水停止業務 (７) 量水器情報管理業務 (８) 電算処理業務 (９) その他附帯する業務

(引継ぎ期間)

第６条 前条（１）及び（４）から（９）の業務については、令和５年１月４日から令和５年３月３１日まで、（２）及び（３）の業務については、令和５年４月１日から令和５年６月３０日までを引継ぎ期間とし、業務責任者をはじめ必要な人員は駐在し引継ぎを実施すること。（２）及び（３）の業務については、現在受託している業者より引継ぎを実施する。また、これに係る乙の費用については乙の負担とする。

(対象区域及び執務場所)

第７条 本業務の対象区域と執務場所は次のとおりとする。

- (１) 対象区域は、安城市水道事業給水区域全域とする。
- (２) 委託事務の主な執務場所は安城市役所西庁舎１Ｆ 水道業務課内とする。ただ

し、滞納整理業務については日本国内とする。

（業務実施日及び時間）

第 8 条 本業務を実施する時間は次のとおりとする。

- （１）安城市役所西庁舎 1 F 水道業務課内で行う事務及び開閉栓業務については、原則として平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日）は休業日とする。
- （２）検針業務については、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日）は休業日とする。
- （３）上記以外の時間で業務を行う場合は、甲と乙で協議するものとする。

（業務時間外の対応）

第 9 条 乙は、前条に規定する業務実施日及び時間以外の時間であっても、上下水道使用者（以下「使用者等」という。）への対応ができる体制を構築し、受託者の瑕疵による事由により、出勤が必要な事態が発生した場合は速やかに対応しなければならない。

（緊急時等の連絡体制）

第 10 条 乙は、緊急時等における業務従事者の連絡体制を整え、業務の履行に支障がないようにしなければならない。また、緊急連絡網をあらかじめ甲に提出するものとする。連絡体制に変更があった場合も同様とする。

（情報セキュリティに関する要件）

第 11 条 乙は、本業務の実施において個人情報を取り扱うときは、個人の権利及び利益を侵害することがないように個人情報を適正に取り扱うとともに、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- （１）乙は、個人情報を他人に漏らしてはならない。本業務が終了又は解除された後においても同様とする。
- （２）乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- （３）乙は、本業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示

し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。

(4) 乙は、本業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(5) 乙は、甲の承諾なく本業務に係る保有個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(6) 甲は、乙の個人情報の取扱いが適切に行われていることを定期的に確認するものとする。

(7) 甲は、必要と認めるときは、乙の個人情報の取扱い状況について監査及び検査を行い、乙に報告を求め、指示をすることができるものとし、乙は、これに応じなければならない。

(8) 乙は、本業務に関し、甲から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）については、厳重に取り扱うものとする。

(9) 検針用端末を本業務外に使用することを禁止する。

(10) 乙は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。

(11) 乙は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を、本業務が終了又は契約が解除された後、速やかに甲に返還しなければならない。

(12) 乙は、本業務を実施するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかかつ確実にこれを廃棄しなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いにより甲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。

（業務責任者等の届出）

第12条 乙は、第5条に掲げる全ての業務について一切の管理監督を行う者（以下「業務責任者」という。）及び業務責任者を補佐する者（以下「副業務責任者」という。）を乙の正社員より選任し、あらかじめ書面により甲に届け出なければならない。なお、業務責任者は安城市上下水道部水道業務課内にて業務に従事するものとし、業務責任者が従事できない場合は、副業務責任者が代行する。

(1) 業務責任者は、水道料金徴収業務について業務責任者として従事した経験を有する者とする。

(2) 業務責任者及び副業務責任者（以下、「業務責任者等」という。）は、専任とし、業務時間内において安城市に常時配置するものとする。

(3) 業務責任者等のうちどちらかは個人情報保護士を配置するものとする。

(4) 業務責任者等をやむを得ず変更する場合は、理由を付して届出し、事前に甲の承認を得なければならない。

(業務責任者等の役割)

第13条 業務責任者等の役割は以下のとおりとする。

(1) 業務責任者等は、本仕様書に定められた事項を円滑に処理し、業務従事者の管理運営及び指導をしなければならない。

(2) 業務責任者等は、業務従事者及び検針員への研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

(3) 業務責任者等は必要に応じ甲の職員に対し、業務に必要な知識及び技術の向上に協力するものとする。

(業務従事者)

第14条 乙は、本業務を履行するために必要な業務従事者を確保しなければならない。また、その全員についてあらかじめ書面により甲に届け出なければならない。

2 甲は、業務従事者が本業務の実施に当たり不相当と認められる場合は、乙に対しその理由を明示し、必要な措置を取るよう請求することができる。

(業務従事者の教育)

第15条 乙は、前条の業務従事者に対し、安城市市民サービス向上のため接遇等のふさわしい教育と十分な訓練を実施しなければならない。

(制服の着用)

第16条 乙は、本業務従事中は制服を着用しなければならない。

(身分証明書等)

第17条 乙が使用者等を訪問するときは、委託業務証明書及び受託事業者身分証明書を常に携帯しなければならない。また使用者等から証明書等の提示を求められたときは、これに応じなければならない。

(現場訪問時の注意事項)

第18条 現場訪問時は以下の事項に留意すること。

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入る時は、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) この業務の履行に当たっては、態度及び言葉使いに十分に注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (3) 乙は、この業務に使用する営業車両に甲から本業務を受託していること及び乙の社名を明示しなければならない。

(業務専念義務)

第19条 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

(金品等の収受の禁止)

第20条 乙は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

(再委託の禁止)

第21条 乙は、業務委託の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面において甲の承諾を得たときにはこの限りではない。

(新型コロナウイルス等感染症対策)

第22条 乙は、新型コロナウイルス等感染症の感染拡大に十分に留意し、感染拡大防止に努めることとし、新型コロナウイルス等感染症に係る疑義が生じた場合には甲乙協議して、これを処理すること。

- 2 乙において、新型コロナウイルス等感染症の感染者及び濃厚接触者であることが判明した場合は、速やかに甲へ報告すること。また、保健所等の指示に従い、適切な措置を講ずるとともに、業務が滞ることがないように体制を講じること。

(委託業務に関する苦情処理等)

第23条 委託業務に関して乙に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、乙が自己の責任において解決するまで処理するものとする。

(損害賠償義務)

第24条 乙は、本業務の履行に伴い、乙の責任において甲又は第三者に損害を与えた場合は、全て賠償しなければならない。

(監督員)

第25条 甲は、監督員を定め、書面により氏名その他必要な事項を乙に通知しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

2 監督員は、本仕様書及び契約書に定めるところにより、次の各号に掲げる権限を有する。

(1) 本業務を円滑に進捗させ又は完成させるための乙の業務責任者に対する業務に関する指示

(2) 本業務に関する乙の確認の申出、質問に対する承諾又は回答

(3) 本業務の履行に関する乙との協議

(4) 本業務の進捗の確認、仕様書の記載内容と履行内容との照合その他契約の履行状況の調査

3 前項の規定に基づく監督員の指示又は承諾は、原則として、書面により行わなければならない。

(業務報告書及び検査)

第26条 乙は、毎月「業務報告書」を甲に提出しなければならない。なお、業務中に甲と乙とで協議を行った事項があれば、業務報告書に添えて書面にて甲に報告するものとする。

2 甲は、前項に規定する業務報告書を受領したときは、速やかに、当該業務の検査を行うものとする。

3 前項に基づく検査の結果、甲が適切でないと認められるときは、改善、手直しその他の措置を命ずることができる。この場合、乙は速やかに改善等を行い、再度甲の検査を受けなければならない。ただし乙は、この改善等を理由に契約金額の増額等を甲に求めることはできない。

(委託料の請求及び支払)

第27条 本業務の委託料（以下「委託料」という。）の請求及び支払いは、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 委託料は、乙の請求に基づき、本業務の各年度に係る委託契約金額を12等分した額に消費税を乗じた金額を加算した額とし毎月均等払いとする。ただし、12等分した額に1円未満の端数が生じたときは、これを切り捨て、各年度の最終月分の委託料で調整するものとする。
- (2) 乙は、当月分の委託料を翌月10日までに甲に請求するものとする。
- (3) 甲は、前号の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

(業務に関する費用負担及び貸与品)

第28条 本業務の履行に係る費用の負担区分については、別表1のとおりとする。

- 2 前項に定めのない物品等については、甲にしか調達できない特殊な物品等を除き、原則して乙が負担するものとする。
- 3 その他、本業務に必要なと認められるものが生じた場合は、甲と乙とで協議のうえ、解決するものとする。

(予定件数)

第29条 本業務に係る予定業務量については、別表2に示す令和3年度業務実績を参考にするものとする。また、業務量算定の参考として料金システムから打ち出し可能な帳票一覧について別表3に示す。

(目標収納率)

- 第30条 乙は、各年度における水道料金および下水道使用料の収納率について、別表4「水道料金および下水道使用料に係る収納率の目標値」に掲げる目標値を確保した上で、さらなる収納率の向上に努めなければならない。
- 2 乙は、前項に規定する各年度の収納率が目標値に達しなかったときは、その要因を分析したうえで甲に報告しなければならない。甲は必要と認めるときは、乙に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

(モニタリングの実施)

第31条 本業務の委託にあたっては、本業務が本仕様書等に沿って適切に履行されているかを継続的に確認、評価し、必要に応じて指示、改善等を行うモニタリ

ングを実施することとする。

- 2 モニタリングの実施にあたっては、甲と乙であらかじめ取り決めた評価調書に基づき、乙が自己評価を行い、甲は乙から提出された評価調書および日報等に基づいて実績評価を行うこととする。

（業務手順書の作成）

第 3 2 条 乙は、本業務を履行するために必要な業務手順書を令和 5 年 9 月 2 9 日までに作成し、甲へ提出しなければならない。

- 2 乙は、必要に応じて業務手順書の内容を変更するときは、あらかじめ甲と協議し承諾を得たうえで、変更箇所を示した内容の資料を作成し、業務手順書の差し替えを行わなければならない。
- 3 前 2 項で乙が作成した業務手順書は、甲及び乙で共有して使用することとし、委託期間終了後には最新版を Excel 又は Word 形式で甲に提出すること。

（業務引継ぎ等に関する事項）

第 3 3 条 業務引継ぎ等に関する事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- （1）本契約の契約期間の満了、契約の解除、その他契約の終了等、事由のいかんに関わらず、本業務が終了する場合は、乙は業務引継ぎに必要な事項等について、誠意を持って対応するものとする。
- （2）業務引継ぎに伴い発生する打ち合わせ等に係る必要な費用は、本業務における乙の負担とする。

（契約終了後の措置）

第 3 4 条 本業務契約終了後の措置は次のとおりとする。

- （1）乙は、業務を履行するに当たり、貸与品等、乙が収集し、又は作成した業務目的物等について、契約期間満了又は契約が解除されたときは、貸与品等の目録を添えて直ちに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときはその方法に従うものとする。
- （2）乙は、契約期間満了又は契約が解除され、業務を他の者に引継ぐときは業務内容及び業務の履行手順等について、綿密かつ円滑に引継ぎするものとし、業務の停滞及び支障がないようにしなければならない。

(提案事項の取扱い)

第35条 乙は、本業務の契約締結後において、本業務の履行に係る業務内容の変更等を提案することができる。ただし、この場合においては、その提案内容およびその提案内容に係る費用の負担について、あらかじめ甲と協議し承諾を得るものとする。

(災害発生時の協力)

第36条 乙は、甲と別途協定を結び、災害等の発生に伴う応援を可能な限り協力しなければならない。

(その他市政への協力)

第37条 乙は、本業務の履行に係る業務活動を通じて、市民から支援や保護を求められたとき、または現地訪問等で異変等を発見したときは、関係機関へ通報するなど、甲の求めに応じ、甲が実施する取組みに協力しなければならない。

(定めのない事項)

第38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。なお、特別な理由がある場合及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

(別紙 1)

窓口受付業務の内容

窓口受付業務の内容は次のとおりとする。

1 電話・窓口対応

- (1) 電話対応（FAX等を含む）及び来客者の取次
- (2) 受託業務に関する苦情及び問い合わせの対応

2 各種受付業務

- (1) 開栓・閉栓の受付及び作業指示書の作成

①電話、FAX、窓口及びインターネットにより受付をする。受付情報を基に作業指示書を作成する。

②必要に応じて、届出者等に適切な方法で受付完了の通知をする。

- (2) おくやみ窓口共有ファイルへの情報入力

本市の市民課では市内在住者が死亡した場合、市役所の手続きを一括で取りまとめる『おくやみ窓口』を設置している。おくやみ窓口では来庁予約がされた方に対して事前情報を関係部署に展開し、事前に共有ファイルへの情報入力を実施している。これに伴う事務作業は次の各号のとおりとする。

①おくやみ窓口からの展開情報から水道の使用状況を調査する。

②共有Excelファイルに水道使用状況及び提出が必要な書類等、必要な情報を入力する。

- (3) 口座振替依頼書の受付及び情報入力

①金融機関から送付のあった口座振替依頼書は確認後システムへ情報を入力する。

②窓口及び郵送にて提出のあった口座振替依頼書の内容を確認する。

ア 記載漏れの確認をする。

イ 取扱金融機関であるかの確認をする。

ウ 通帳登録印の有無の確認、読めるかどうか確認をする。

③前号の結果、不備のあったものについては、理由を明記し使用者に戻す。

④届出内容について金融機関へ照会する。

⑤金融機関への照会の結果、不備のあったものについては、理由を明記し使用者に戻す。

⑥確認が終了したものについて、システムへ情報を入力する。

(4) 給水装置所有者（使用者）変更届の受付及び情報入力

①窓口及び郵送にて提出のあった書類の内容を確認する。

②前号の結果、不備のあったものについては、届出者に確認する。

③使用者変更を伴う場合は使用者変更のシステム入力をする。

④提出された書類の原本を甲に提出する。

(5) 漏水減免申請の受付及び情報入力

①漏水減免について問い合わせがあった場合は、手続及び申請について説明をする。

②申請があった場合、適正かどうかの確認をする。

③前号の結果、不備のあったものについては、届出者に確認する。

④関係書類を整えて甲に提出し、承認後内容をシステムへ入力する。

⑤申請者に減免内容を通知する。

(6) 集合住宅等適用申請届の受付及び情報入力

①共同住宅等の特例計算の制度について説明をする。

②申請があった場合、適正かどうかの確認をする。

③前号の結果、不備のあったものについては、届出者に確認する。

④関係書類を整えて甲に提出し、甲の承認後内容（戸数）についてシステムへ入力する。

(7) 各種証明書の受付及び交付

①申請があった場合、記載漏れがないか確認をする。

②確認の結果、不備のあったものについては、使用者に確認する。

③関係書類を整えて甲に提出し、決裁を受けたのち証明書を依頼者に交付する。

(8) 水道使用名義や連絡先、請求先の変更受付及び情報入力

①受付（窓口）業務により取得した情報を追加、更新する。

②前号以外で取得した情報についても、委託業務遂行に必要な情報を追加、更新する。

(9) 臨時用水栓の受付及び情報入力

①臨時的に水道を使用するお客様が来られた場合、水道工務課へ案内する。

②水道工務課で受付をしたのち、事前に次の各号の情報を聞き取る。

ア 使用名義、請求書送付先、連絡先電話番号および使用開始日

イ 前納金の還付先口座

ウ 使用期間

エ 使用予定水量（推定値）

③システム上に新しく水道番号を作成し、前号の情報を基に料金を計算する。

④前納金の納付書を作成し送付する。

⑤収納確認後、量水器を指定業者に払い出し、開栓のシステム入力をする。

⑥定例検針を実施し、都度前納金を充当する。

⑦前納金が不十分であると判明した場合は追加の請求書を発行する。

⑧量水器の返却をもって精算処理をする。

⑨前納金のうち預り金となったものは還付をする。

（１０）給水契約申込書の受付及び量水器出庫

①申請があった場合、水道工務課の担当印及び記載漏れがないかの確認をする。

②前号の結果、不備のあったものについては、届出者に確認する。

③量水器を届出者に在庫する。

④システムへ新規開栓の情報を入力する。

（１１）中高層住宅の各戸検針契約

①申請があった場合、記載漏れがないか確認をする。

②前号の結果、不備のあったものについては、届出者に確認する。

③量水器を届出者に在庫する。

④システムへ新規開栓の情報を入力する。

⑤完了検査に立合い、設置メーター番号等提出書類に相違ないか確認する。

⑥契約に関わる資料を整え、甲の決裁を得る。

３ 窓口収納に関する業務

（１）水道料金の納入通知書の発行を行う。

（２）水道料金の納入通知書及び給水装置の布設分担金を収納受付する。

（３）前号の料金を収納したとき（現金書留を含む）は、納入通知書兼領収書の領収日付印欄に日付印を押印し、領収書を支払者へ確実に手渡す。また小切手で収納を行った場合は、同様に日付印を押印するとともに、「証券受領」と明記し、領収書を支払者へ確実に手渡す。

（４）収納した料金は、日付印を押印した領収済通知書と現金を照合し、甲の出納

取扱金融機関に入金する。ただし、当日入金できなかった窓口収納分は、金庫等安全な場所で確実に保管し、翌営業日に甲の出納取扱金融機関へ入金する。

(5) 乙は、業務遂行に必要なつり銭を準備し、日付印の適切な管理を行う。

4 利用者等への説明・苦情対応等

乙は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

5 その他受付（窓口）に付随する業務

6 留意事項

- (1) 乙は、電話受付等による使用開始及び使用中止、名義変更、その他登録内容の変更を受付するときは、聞き取り及び記録の徹底を図る。
- (2) 乙は、業務時間中は常に適正な体制を確保し、受付（窓口）業務を行わなければならない。
- (3) 乙は、電話受付等において納入通知書の再発行を依頼されたときは、重複納入のないよう説明し、納入期限を確認のうえ、再発行しなければならない。
- (4) 受付（窓口）業務を行うに当たり、委託業務だけでなく甲が行う業務についても、知識習得及び情報共有に努める。
- (5) 乙は、水道料金の納入状況等について問い合わせがあったときは、個人情報の取扱いに十分注意した上で適切な対応を行わなければならない。
- (6) 乙は、開閉栓の申込みの受付について、利用者へのサービス向上を目的として作業日当日の午前中までに連絡を受けた申込については原則当日作業を受け付ける。
- (7) 乙は、様々な事情を持った来庁者に、適切にサービスを提供するため配慮を実施し、そのような改善を常に意識し業務に取り組んでいくこと。

(別紙 2)

検針業務の内容

検針業務の内容は次のとおりとする。

1 検針員による検針業務

- (1) 検針区域は、安城市水道事業給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に区分し、交互に隔月で行う。
- (2) 検針期間は、検針月の 1 日から 10 日までの間に行うこと。ただし、1 月は 4 日から 13 日を検針期間とする。
- (3) 検針員は、次の各号に定める業務を行うものとする。
 - ①各水道量水器の指針を読み取り、甲が貸与するタブレット検針システムへの登録を行う。
 - ②検針用プリンターから打ち出された「使用水量のお知らせ」を各水道使用者へ確実に配布する。
 - ③水道量水器のパイロットマークを確認し、漏水の有無を確認する。
 - ④遠隔式検針盤の漏水マーク等を確認する。
 - ⑤使用水量が著しく変動した場合、水道使用者への調査、確認を行う。
 - ⑥過多水量において、漏水が疑われる水道使用者に対し連絡、注意喚起を行う。
 - ⑦以下の事項を発見した場合は、速やかに業務責任者への報告をする。
 - ア 量水器ボックス内及びボックスより道路側の漏水の発見
 - イ 水道量水器の逆付け、不進行及び破損等の発見
 - ウ 不正使用（安城市水道事業給水条例違反）の発見
 - ⑧水道使用者の苦情、問合せへの対応後の業務責任者への内容報告
 - ⑨タブレットへの検針順路のデータ整理、登録。
 - ⑩量水器ボックス周辺の環境整備

2 業務責任者等による検針業務

- (1) 検針員にて検針が困難な箇所について検針をする。
- (2) 市内に設置されているスマート量水器について、保守業者から毎月指定日に

指針データを受領する。スマート量水器通信機器故障などの要因により指針が取得できない場合は、その旨を甲へ報告し修繕を求めること。ただし、修繕までの期間は目視で検針を実施し、業務に支障が出ないように努めることとする。

(3) 指針をシステムへ入力する。

(4) 漏水が疑われるスマート量水器検針結果について報告を行う。

3 検針に関する管理業務

(1) 検針データの管理として次の業務を行うものとする。

①検針員とのタブレットの受け渡しに付帯すること。

- ア タブレットの充電確認、初回検針位置図、記録紙等の用意
- イ 検針順路表、検針データの作成、タブレットへのデータ移行
- ウ 検針員へのタブレットの引渡し
- エ 検針員からのタブレットの受け取り
- オ タブレットからの検針結果データの回収
- カ 検針員からの未検針、異常水量内容の聴き取り

②調定確定の際、甲へ次の報告書を提出する。

- ア 使用水量が著しく変動した場合の原因確認書
- イ 漏水事故等による異常水量の使用者一覧表
- ウ 困難箇所の推定検針一覧表
- エ 親子差水量一覧表
- オ 使用水量が 0 m³の使用者一覧表
- カ 水道量水器の異常等（逆付け、故障、破損及び量水器番号相違等）の報告書
- キ その他、甲に報告を要すると判断した資料

③タブレット等故障時の対応

- ア 乙の故意又は過失により、タブレット、プリンターが故障し使用不可となった場合、復旧費用は乙が負担するものとする。
- イ 乙の故意又は過失による復旧に係るデータセットアップに係る費用については乙が負担するものとする。

④下水道の汚水量認定の加算・除外

- ア 検針データを作成前に汚水量認定について、システムへ事前入力

- イ 検針期間中に報告を受けた汚水量認定について、システムへ入力
- ウ 必要な使用者へ個別に下水道使用料の連絡をメール等で実施

(2) 検針業務の補助として次の業務を行うものとする。

①再検針等を実施すること

- ア 未検針箇所の現地調査、使用者との折衝
- イ 困難箇所の推定検針処理（甲の承認後実施）
- ウ 異常水量及び苦情、問い合わせがあった場合の原因確認、使用者との折衝
- エ 甲が指示する水道使用者の調査及び再検針

②検針業務の効率化のため、検針困難箇所の環境整備すること

- ア 検針員への検針困難箇所の調査
- イ 検針の支障となる障害物が常態化している水道使用者への改善依頼

(3) 検針員に対する管理として次の業務を行うものとする。

- ①検針期間に検針員が不在となる不測の事態が生じた場合、代替人を選任し、甲に届けるとともに、速やかに検針順路地図等を作成し、業務の停滞及び支障がないようにしなければならない。
- ②検針員に対し、苦情及び事故の防止策として接遇の研修、業務知識及び技術の向上を図るための研修を定期的に行わなければならない。
- ③検針員の受け持ち検針数の偏りにより、誤検針等の支障が生じないよう、受け持ち件数の再編成等の必要な措置を行うものとする。

(4) 貸与品の管理として次の業務を行うものとする。

- ①検針員に貸与される集合住宅のオートロックキー等について、収受簿に明記して所持人を明らかにしなければならない。
- ②検針時に貸与品を紛失した場合、乙の責任により、紛失により生ずる損害を賠償しなければならない。

4 その他検針に付随する業務

5 留意事項

- (1) 乙は検針員の勉強会を少なくとも年に1度実施し、誤検針防止に努めること。
- (2) 誤検針発覚時には速やかに甲への報告を実施するとともに必要な処置及び対

策を講じること。

- (3) 推定検針及び使用水量が 0 m^3 である調定が 2 期以上連続する水道使用者について甲へ報告し、使用者へ確認等の必要な処置を相談の上実施すること。

(別紙 3)

開閉栓業務の内容

開閉栓業務の内容は次のとおりとする。

1 現地作業

(1) 開栓作業

- ①開栓の対象となる量水器を確認する。
- ②水道使用者が在宅か不在か確認する。
- ③現在の量水器指針値が作業指示書に記載している前回指針値と異なっていないか確認し、現在指針値を開始指示書に記録する。
- ④量水器ボックスタイプの場合は止水栓のビスを「長ビス」に交換し、量水器ユニットタイプの場合は開栓器具を取り付け、配管等が破損しないよう慎重に開栓する。
- ⑤「水道（下水道）開始のお知らせ」と甲の指定する配布書類をポスト等に投函する。
- ⑥使用者が在宅の場合は、開栓したことを使用者に伝える。
- ⑦使用者が不在の場合で、蛇口の閉め忘れ等により量水器のパイロットの回転が確認され、開栓が適当でないと認められたときは、丙止水栓止めとし、ポスト等にその旨を通知する文書を投函し、業務責任者等に報告する。
- ⑧前号の報告を受けた業務責任者等は電話等で使用者に丙止水栓止めとした事実を連絡する。

(2) 閉栓作業

- ①閉栓の対象となる量水器を確認する。
- ②現在の量水器指針値が作業指示書に記載されている前回指針値を確認し、現在指針値を作業指示書に記録する。
- ③止水栓を閉じるときは、他の部材を破損しないよう慎重に行い、量水器ボックスタイプの場合はビスを「短ビス」に交換し、量水器ユニットタイプの場合は開栓器具の取り外しを行う。

(3) 名義変更作業

- ①対象となる量水器を確認する。
- ②止水栓が開状態であることを確認する。
- ③作業指示書に指針値を記録する。

(4) 量水器取付け・取外し作業

①開栓を行おうとする量水器の検定有効期限が切れている場合又は、検定有効期限の残りが1年に満たない場合は、次のとおり対応する。

ア 口径25mmまでの量水器については、業務従事者が交換する。

イ 口径40mmを超える量水器については、事前に甲に交換を依頼する。

②量水器が取り付けられていない水道へ開栓申込みがされた場合、開栓作業時に量水器の取付け作業を行う。

③閉栓作業申込み時に建物の取壊し等の理由により、申込み者から量水器の取り外し依頼があった場合は、閉栓作業時に取外し作業を行う。

(5) 閉栓時の現地精算

①閉栓に際して、現地（閉栓場所）において水道料金を算出し、現金で徴収する。

②未納があるときは、合わせて徴収する。

(6) 開栓・閉栓、使用者変更に係る作業結果のシステム入力（予約入力の確定）

(7) 閉栓後の料金請求

(8) 開栓・閉栓、使用者変更に係るリスト作成及び照合（日報）

(9) 開栓・閉栓に係る備品・消耗品の整備及び調達

(10) 漏水を発見したときの対応及び報告

宅内で漏水を発見した場合は必要な措置を講じ、使用者へ通知する。

2 量水器の管理業務

(1) 業務責任者は営業所内に保管する量水器の管理を行う。

①量水器は別住所にある現業事務所の倉庫に保管されているため、日々出庫する量水器が足りない場合は、事前に甲に営業所への量水器の移動を申出る。

②量水器の入出庫は管理簿等を利用して管理する。

③量水器の紛失・破損等が発生した際は、甲へ速やかに申出る。

3 貸与品（オートロックキー）の管理業務

(1) 業務従事者に貸与される集合住宅のオートロックキー等について、収受簿に明記して、所持人を明らかにする。

- (2) 万一、開閉栓時に貸与品を紛失した場合、乙の責任により、紛失により生ずる全ての損害を賠償する。

4 その他開閉栓業務に付随する業務

5 留意事項

- (1) 誤開栓、誤閉栓、誤読取りを防止するため、現場では次の事項を確認する。
- ①作業日
 - ②住所（アパート等の場合は部屋番号まで）
 - ③量水器の番号
- (2) 該当量水器であると確認した後は、現在の量水器指針値が作業指示書に記載されている前回指針値を確認し、現在指針値を記録する。
- (3) 作業指示書は、紛失を防止するためショルダーバッグなどへ収納し身体から離さないで業務を行う。
- (4) 該当する止水栓の前後の配管が老朽化など劣化していることで破損の恐れがある又は開閉できない場合は、甲に報告し必要な対応措置をとる。
- (5) 作業指示書以外の新たに必要とする報告・通知文書、帳票等の様式については甲の承認を得て作成するものとする。
- (6) 開閉栓業務のため使用者の土地に入ろうとするときは、立ち入りの目的を告げ必要な範囲を超えない。また態度、立振舞い及び言葉使いには充分注意するとともに、誤解を招かないように留意すること。
- (7) 業務に使用する自動車等の運転マナーや駐車場所に注意し、無用な通報をされないよう留意すること。また交通事故のないよう細心の注意をすること。

(別紙 4)

調定・収納・料金更正業務の内容

調定・収納・料金更正業務の内容は次のとおりとする。

1 収納期限等の調定期日の設定

- (1) 前年度 1 月末までに翌年度 1 年分の調定確定日・各種請求書の発送日及び納期限等を設定し、甲の承認を受ける。
- (2) 甲に承認を得た後、システムに設定情報を入力する。
- (3) (1) で設定した情報を変更する場合は、2 ヶ月前までに甲に申出をし、再度承認を得る。

2 定例調定処理

- (1) 調定漏れ者リスト、異常水量チェックリスト、未検針チェックリストを使用して事前確認を実施する。
- (2) 検針結果を基に計算された水道料金を確定する。
- (3) 調定決裁資料を作成し、甲の承認を得る。

3 納入通知書の作成・封入封緘・発送

- (1) 調定確定後納入通知書を作成し発送する。必要に応じて封入封緘作業を行う。
- (2) 使用者から個別に依頼された随時発行の納入通知書を発送する。

4 水道料金等の収納消し込み

(1) 日次処理

- ① コンビニ等消し込みデータ受信及びシステム入力をする。
- ② 甲の出納取扱い金融機関より、日計内訳表及び各金融機関等で支払われた納付書を受取り、情報を読み取り後消込入力をする。
- ③ 給水装置布設分担金の消込入力をする。
- ④ 収納日計表を作成する。

（２）月次処理

- ①口座振替に必要な書類を作成し、甲の承認を得る。
- ②会計課へ口座振替データ送信
- ③口座振替分のうち甲が使用している施設の水道料金について、会計課提出用の一覧表等を作成する。
- ④口座振替後データ受信し、システムに入力をする。
- ⑤口座振替不能者に対して、要因調査するとともに納付書を送付する等必要な処置を実施する。
- ⑥前号の調査の結果、口座振替を継続しても振替の見込みがない使用者に対しては、通知を送付し納付書払いに変更する。

（３）年次処理

年２回（９月・３月）口座振替手数料請求書を作成する。（ゆうちょ銀行除く）

（４）随時処理

- ①金融機関等マスタ管理
- ②金融機関へ口座情報照会
- ③口座情報入力（市内転居者の口座引継ぎ入力を含む）
- ④納入方法変更

５ 収納金の確認及び照合

乙は、甲に収納金の確認及び照合を受けた後、出納取扱金融機関に入金する。

６ 重複納入及び過誤納入

- （１）重複納入及び過誤納入された水道料金を発見した場合は、速やかに使用者に連絡の上、還付処理の手続きを行わなければならない。ただし、未納がある時は使用者に同意を得た上で、原則として還付処理をせずに充当処理の手続きを行うものとする。
- （２）（１）により還付・充当処理を行う場合は、甲に必要な書類を整えて提出し、承認後、速やかに使用者へ通知を行うと伴に、システム入力する。

７ 水道料金の更正

- (1) 使用水量及び調定額の更正を行う場合は、更正の理由を明確に示す書類を添えてシステムより出力される伺い書を作成し、甲の承認を得る。
- (2) 甲の承認を得た後、その結果を使用者等に通知し、システム入力する。
- (3) 前号の処理においては、その内容について使用者に対し十分な説明を行う。

8 その他調定・収納・料金更正に付随する業務

(別紙 5)

滞納整理業務の内容

滞納整理業務の内容は次のとおりとする。

1 滞納整理

水道料金等の滞納整理業務は、当初納入通知書の納入期限後も未納である納入義務者への督促事務からとし、現年度分及び過年度分の未納分については、不納欠損まで追跡調査及び料金徴収を行う。

2 滞納者情報の抽出

乙は、滞納者等の状況をシステムによりリストアップし、業務にあたるものとする。

3 督促状の作成・封入封緘・発送

- (1) 前月末が納入期限で未納となる水道料金の督促状を作成し、発送する。
- (2) 督促状は、発送する直前まで入金確認を行い、発送不要分の抜き取りを行う。

4 催告

- (1) 督促状の期日までに支払いのない使用者に対して催告書を作成し、発送する。
- (2) 催告書の発送以外にも電話等により催告を行い、早期に未収金の回収に努める。

5 滞納者への納入指導及び納入状況の管理

- (1) 滞納者に対する納入相談を行い、未納金額を一括納入ができない場合は、分納等による納入を促す。
- (2) 滞納者が分納を希望する場合は、必要に応じて納入誓約書を提出させ、承認を得た後で使用者に分納納付書を送付する。

- (3) 乙は、分納等を約束した場合、納入誓約書どおりの納入が行われているか履にいたるまで管理を行い、誓約不履行となった場合は、給水停止等の適正に処置を行う。

6 滞納整理業務の強化

乙は、上記4項に定める催告及び別紙6に定める給水停止業務等を厳格に行い、未収金の回収及び収納率の向上を図らなければならない。

7 閉栓後の未収金の催促

- (1) 転居先が確定している使用者には続けて催促を行う。
- (2) 無届転居や送付先不明による未納者については、所在調査（甲による住所照会を含む）をし、催促を行う。送付先変更の場合は、システムへの修正入力を行う。

8 滞納整理の引き継ぎ

本事業委託契約以前の支払分納や猶予承認者は、乙が継承する。

9 滞納者交渉記録の作成と報告

乙は、個々の滞納者に対する交渉記録を作成しその管理を行う。また、悪質滞納者や停水できない者等が発生した場合は、甲に報告し指示を得る。

10 不納欠損資料の作成

乙は、甲の指示に従い、不納欠損に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を作成し、甲の承認を得た後、システム入力を行う。

11 債権台帳の整備

乙は、甲の指示に従い、債権者に関する台帳を整備しなければならない。

12 使用者等への説明・苦情対応等

乙は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

13 法的措置関連の資料の作成

- (1) 乙は、甲からの求めに応じて、裁判所への支払督促申立てのための資料を作成し、事前通知書の発送を行う。
- (2) 乙は、甲からの求めに応じて破産債権等の書類提出に必要な資料の作成を行う。

14 その他滞納整理業務に付随する業務

15 留意事項

- (1) 滞納整理の方法については、委託1年目についてはこれまで甲のやり方に準じて事務を実施するものとする。
- (2) 委託2年目以降の滞納整理の方法については、事前に甲と協議し、積極的に改善していくこととする。

(別紙 6)

給水停止業務の内容

給水停止業務の内容は次のとおりとする。

1 最後通告

乙は、催告文書に指定した納入期限を経過してもなお納入のない者について、給水停止処分を行うため、対象者を選定し、給水停止対象者リストを作成する。給水停止対象者のリストを基に現地訪問を実施し、最後通告を実施する。

2 給水停止の執行

- (1) 給水停止執行予定日までに給水停止対象者から全額入金があった場合は、給水停止を中止とする。全額納入が難しいため一部入金をし、残額の支払いについて分納誓約書を提出した場合は、給水停止を保留する。
- (2) 給水停止執行予定日までに入金もしくは、納入相談等の連絡がなかった者に対して、対象者リストを作成し、個々の交渉記録等関係書類を添付し給水停止執行伺いを甲に提出し、承認を得る。承認後、給水停止を実施するとともに給水停止執行通知書を速やかに現地ポストへ投函または使用者宅へ配布する。
- (3) 給水停止に伴う閉栓作業は、通常の閉栓業務と同様の方法で実施する。

4 約束不履行による給水停止の執行

分納や支払猶予により支払日等を誓約したにもかかわらず、料金を滞納しあるいは電話等による催告を行っても応じない場合は、甲の承認を得て約束不履行による給水停止執行を行うものとする。

5 給水停止解除による開栓作業

- (1) 時間外における解除等の対応は、柔軟に対応するものとする。
- (2) 給水停止執行後に給水停止対象者から全額入金があった場合は給水停止を解除する。一部入金し、残額の支払いについて分納誓約書を提出した場合は、給水停止を中断する。

6 給水停止に伴うシステムの閉栓入力

給水停止執行後、1 ヶ月を経過しても支払いのないものに対しては、システムへ閉栓入力を行うものとする。

7 給水停止結果報告書の作成

最後通告した未納者について、未納料金の回収や納入確認、給水停止の執行状況等を速やかに甲に報告するものとする。

8 使用者等への説明・苦情対応等

乙は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

9 その他給水停止業務に付随する業務

(別紙 7)

量水器情報管理業務の内容

量水器情報管理業務の内容は次のとおりとする。

1 検定満期による量水器交換の準備（口径 20 mm 以下量水器）

- (1) 甲の指示により、交換対象年間全件リストの作成（計量法に基づく検定満了分）を行う。
- (2) 乙は前項に基づき、交換業者（甲が別途契約する交換業者以下「業者」という。）と、交換予定地域及び交換件数並びに検針業務に支障を来たさない交換日程（期間）の事前調整を行い、交換予定リストの作成を行う。作成は毎年 1 月頃に実施する。
- (3) 量水器取替済通知書及び案内ハガキを作成する。作成は交換月ごとに実施をする。交換月は 5 月から 10 月までとする。
- (4) 業者との量水器の受渡しは、甲が現業事務所にて実施する。乙は量水器取替済通知書及び必要書類を事前に現業事務所に提出し、各業者に受渡しをする量水器の数を報告する。
- (5) 業者との量水器及び関係書類の受け渡しは、甲が実施する。
- (6) 業者から量水器の位置等について問合せがあった時は、随時対応すること。

2 検定満期による量水器交換の準備（口径 25 mm 以上量水器）

- (1) 甲の指示により、交換対象年間全件リストの作成（計量法に基づく検定満了分）を行う。
- (2) 乙は前項に基づき、甲の現業事務所職員と交換予定地域及び交換件数並びに検針業務に支障を来たさない交換日程（期間）の事前調整を行い、交換予定リストの作成を行う。作成は毎年 4 月頃に実施する。
- (3) 量水器の交換時期は年度内に全てが完了するように甲と協議する。
- (4) 乙は、交換対象について量水器取替指示書を作成し、裏面に量水器の位置図を印刷した上で甲へ提出する。
- (5) 乙は、交換対象者に対して書面等で事前に交換予定の通知をするとともに、

交換の合意を取る。また、使用者の要望に応じて集合住宅の掲示板に貼り紙にて断水の告知をする等、交換業務に支障が出ないような措置を実施する。

- (6) 乙は量水器交換に関する使用者の要望や、日程変更の連絡を随時、甲へ申し業務が円滑に行われるよう努めること。

3 交換後の量水器情報入力

- (1) 量水器交換連絡票及び量水器取替指示書を基に交換時データ情報を入力する。
- (2) チェックリストによる入力内容の確認を行う。
- (3) 乙は入力内容の確認の結果、指針の読違い等の恐れがあるものに関しては、現業事務所に実物確認等を実施する。また、業者に問合せが必要なものに関しては、適切に問い合わせを実施し、正しく情報が入力されるように努める。
- (4) 確認終了後、システム更新処理を行う。

4 量水器交換後の処理

- (1) 量水器交換困難箇所及び位置不明箇所があった場合、量水器取替指示書を発行し、現地調査を実施するとともに乙で交換を実施する。乙で交換を実施することが困難であると判断した場合は、甲に申出ること。
- (2) 乙は交換完了件数、交換不能件数及び不能理由等を整理し、甲に報告する。

5 その他の量水器交換

- (1) 検針員からの報告、使用者からの連絡があった不転等の量水器。
- (2) 量水器の故障等の理由で交換が生じた場合、乙は甲に申出を行い、甲が必要と判断するものについて量水器製造者に検査提出を行う。
- (3) 乙は検査結果について使用者に通知を行う。また、必要に応じて使用水量の認定及び更正を行う。

6 量水器交換後の対応

- (1) 量水器交換後の水量変動については、乙において説明等対処する。
- (2) 量水器交換逆付けが判明した場合、乙において説明等対処し、直ちに修復改善を業者に指示する。
- (3) 量水器交換後、量水器付近での漏水通報があった場合、現場確認を行い交換

が原因による場合は、乙において使用者に説明等対処し、修復改善を交換業者に指示する。

(4) 上記(1)から(3)が発生した場合は、報告書を作成し、甲に提出する。

7 集中検針の検定満期管理

(1) 甲の指示により、交換対象年間全件リストの作成(計量法に基づく検定満了分)を行う。

(2) 給水装置の管理者に対して、集中検針盤及び子メーターの交換期限の到来を知らせる書面を作成し、発送する。

(3) 管理者より通知に対する質問が来た際は、乙が対応する。

(4) 乙は、交換完了後管理者から完了通知を受理し、システムに情報入力を行う。

(5) 乙は、検定満期の期日までに交換が実施されるよう管理者と密に連絡を取り合うこととする。

(6) 検定満期を迎えても交換が実施されない場合は、甲へ申出を行い、承認を得たうえで親となる水道に一括請求にする等の必要な措置を講じる。

8 使用者等への説明・苦情対応等

乙は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

9 その他量水器交換情報管理業務に附随する業務

10 留意事項

検定満期切れを起こさないように細心の注意をもって業務に取り組むこと。万が一そのような事態が発覚した際は、速やかに甲へ申出をするとともに、甲と協議の上必要な措置を講じること。

(別紙 8)

電算処理業務の内容

電算処理業務の内容は次のとおりとする。

1 日次処理

- (1) 収納消し込みデータをシステム入力する。
- (2) 日計表の出力を行い、甲の出納金融機関から受領した内訳表と金額の一致を確認したうえで甲へ提出する。

2 月次処理

- (1) 検針データ作成
- (2) 検針エラーリストの作成
- (3) 定期調定処理
- (4) 調定決裁用資料(調定額集計表、工事・口径別集計表、工事完成一覧表)をシステムより出力
- (5) 定例及び精算調定の集計資料の作成
- (6) 納入通知書の発行
- (7) 使用水量のお知らせ兼領収書の作成
- (8) 口座振替分の消込処理

3 年次処理

- (1) 不納欠損の欠損事由認定および決裁用資料の作成
- (2) 不納欠損のシステム入力
- (3) 債権放棄の決済用資料の作成
- (4) 決算資料・水道年報の作成補助
- (5) システムの年次更新に伴う事前準備処理

4 随時処理

- (1) 委託業務の内容全般に関する問い合わせの回答作成

(2) 不納欠損後、債権放棄までの簿外債権の管理

(3) 各データの保存、バックアップ処理

5 その他電算処理業務に附随する業務

(別紙 9)

その他附帯する業務の内容

その他附帯する業務の内容は次のとおりとする。

1 書類の整理・簿冊管理

- (1) 委託業務に係る書類は、原則保管すること。
- (2) 前項の書類は、簿冊管理するとともに、業務内容、年月ごとに整理・整頓する。
- (3) 簿冊の保存期間は、簿冊ごとに別途甲から指示を受ける。
- (4) 甲から提示を求められたときは、速やかに提出できるよう備える。
- (5) 保存期間が満了した書類は、個人情報の漏洩に配慮し、甲の指示を受けて廃棄する。

2 資料提供

乙は、甲から業務委託に係る資料請求があった場合は協力する。

- (1) 委託業務における集計資料（随時）
- (2) その他、甲が必要とする資料

3 システムを誤操作した場合の対応

- (1) 万が一システムを誤操作した場合は、作業を中断し、速やかに甲へ詳細を報告し指示を受ける。
- (2) システム誤操作により業務継続に支障を与えた場合は、乙が全責任を負う。

4 瑕疵による貸与備品の故障・不具合時の対応

万が一乙の瑕疵による貸与備品の故障・不具合を発生させた場合は、速やかに甲へ詳細を報告し指示を受けること。その場合乙が全責任を負う。

5 災害等危機管理業務

災害等が発生した場合は、全面的に甲に協力する。また、接客中に災害が発生したときは、お客様の安全確保に努める。なお、災害時における応急措置等の協力については、別途協定書を締結するものとする。

6 断水、濁水に伴う給水活動

断水、濁水が発生した場合で甲から要請があった場合は、給水活動に協力する。

7 印刷物等の発注・補充

乙は、甲から支給される印刷物以外の委託業務履行にかかる印刷物等を準備する。乙は、甲から支給される印刷物の残数が少なくなった場合、3ヶ月前までに甲に発注を要請する。

8 チラシ等の印刷・配布業務

- (1) 使用者等に重要な情報を提供する必要がある場合は、甲の指示を受けてチラシ等の配布を実施する。
- (2) 印刷にかかる費用は甲が負担し、配布にかかる費用は、乙の負担とする。
- (3) 使用者からチラシの内容について質問があれば説明する。
- (4) チラシ配布中に問題が発生した場合には、適切な対応を行う。
- (5) その他不明な点については、甲の指示を受け、対応を行う。

9 業務時間以外の連絡体制

乙は、業務時間外にも連絡がつながる緊急連絡先を事前に甲へ提出する。業務時間以外の使用者からの電話等対応については、業務に支障をきたさないように柔軟に協力するものとする。

10 使用者等への説明・苦情対応等

乙は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

別表 1

費用負担区分一覧表

経費の負担区分については以下のとおりとする。

区 分	内 容	負担
庁舎(建物)	使用料	甲
	維持管理費用	甲
	受託業者を明示する看板等	乙
光熱水費	電気料金等	甲
開閉栓に係る資材	短・長ビス、止水栓ハンドル等	甲
検満メーター交換費用	交換業務委託費	甲
電算システム関連費	機器費用・維持管理・保守費用	甲
事務機器	料金システム用パソコン・プリンター	甲
	料金システム用以外のパソコン・周辺機器	乙
	シュレッダー	乙
タブレット及び付属備品	機器費用・維持管理・保守費用	甲
管路図	機器費用・維持管理・保守費用	甲
管路図用プリンター	機器費用・維持管理・保守費用	甲
	トナー・用紙等	甲
コピー機	機器費用・維持管理・保守費用	甲
	トナー・用紙等	甲
固定電話	機器費用及び回線費用	甲
	通信料	甲
営業車両	営業車両に係る全経費	乙
車両駐車場	営業車両の駐車場	乙
郵便料金	委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料	甲
印刷製本費	検針票、メーター交換のお知らせ、領収ハガキ、メーター交換票、開栓指示書、中止指示書、量水器取替指示書、納付書、督促状、催	甲

	告書、封筒	
保険料	賠償責任保険料等	乙
被服費	業務従事者の制服・防寒具・名札、身分証等	乙
福利厚生費	作業員用更衣ロッカー	甲
備品費	事務机、椅子、キャビネット、金庫	甲
	調査・訪問に必要な用具一式	乙
消耗品費	委託業務に必要な文具・用紙等	乙
	現金取扱領収日付印	乙
その他	窓口用及び集金用（現地精算含む）のつり銭	乙
	検針に必要な鍵	甲

※ 上記項目の甲負担のうち、乙の瑕疵による破損等の修繕費は乙負担とする。

別表 2 (第 29 条関係)

令和 3 年度業務実績表

令和 3 年度の業務実績については、以下のとおりである。

業務区分	内容	年間業務量	
窓口受付業務	収納窓口来庁者	4,800	人
	新設開栓	689	件
	口座情報入力	4,819	件
	おくやみ窓口入力件数	509	件
	窓口現金収納金額	12,921,288	円
	漏水減免申請	192	件
	証明書交付	43	件
検針業務	検針数(偶数月)	177,856	件
	検針数(奇数月)	229,935	件
	うち集中検針	12,653	件
	うち再検針	1,080	件
	うち使用者検針	100	件
	うちスマートメーター検針	160	件
	下水道の汚水量認定の加算・除外件数	990	件
開閉栓業務	開栓	6,559	件
	うち量水器交換・取付	412	件
	閉栓	6,645	件
	うち量水器取外し	443	件
	名義変更(指針確認のみ)	4,484	件
調定・収納・ 料金更正業務	定例調定件数	402,187	件
	精算調定件数	9,845	件
	随時発行納入通知書発送件数	13,315	枚
	還付	208	件
	うち過誤納金に係る還付	28	件
	充当	139	件

滞納整理・ 給水停止業務	督促状発行件数	14,169	枚
	再振替のお知らせ兼督促の発行件数	3,416	枚
	催告書の発行件数	9,888	枚
	給水停止最後通告訪問件数	1,112	件
	給水停止実施件数	240	件
量水器情報管 理業務	検定満期による量水器交換件数（20mm 以下）	8,670	件
	検定満期による量水器交換件数（25mm 以上）	344	件
	故障等による量水器交換件数	7	件
	口径変更による量水器交換件数	122	件
	集中検針物件数	58	件
電算処理業務	定例納入通知書発送件数	69,210	枚
	使用水量のお知らせ兼領収書発行件数	30,675	枚
	不納欠損認定者入力件数	325	件
	不納欠損金額	1,426,733	円

別表 3 (第 29 条関係)

料金システム出力可能帳票一覧

料金システムより出力が可能な帳票については、以下のとおりである。

No.	処理機能	帳票名	日次	月次	年次
1	照会処理	中止指示書	○		
2	照会処理	再検針票	○		
3	照会処理	開始指示書	○		
4	照会処理	水道使用証明書	○		
5	照会処理	水道料金等納付証明書	○		
6	照会処理	使用異動届 (メータ取替)	○		
7	照会処理	使用異動届 (開栓届)	○		
8	照会処理	使用異動届 (閉栓届)	○		
9	照会処理	使用異動届 (廃止届)	○		
10	照会処理	使用異動届 (所有者変更届)	○		
11	照会処理	使用異動届 (使用者変更届)	○		
12	照会処理	使用異動届 (その他)	○		
13	照会処理	緊急工事施行依頼兼完了報告書	○		
14	照会処理	量水器取替指示書	○		
15	照会処理	工事費・分担金等納付証明書	○		
16	照会処理	帳票発行一覧表	○		
17	異動処理	予約一覧表 (再開栓、精算)	○		
18	異動処理	転居先不明者一覧表	○		
19	検針処理	検針依頼件数表	○		
20	検針処理	初回検針データ一覧表	○		
21	検針処理	検針メモ一覧表	○		
22	検針処理	口座振替・納付書納期限予定日一覧表	○		
23	検針処理	H T 検針データチェックリスト	○		
24	検針処理	検針順序変更表	○		

25	検針処理	検針時撮影画像一覧表	○		
26	検針処理	検針結果件数表	○		
27	検針処理	異常水量チェックリスト(定例分)	○		
28	検針処理	未検針チェックリスト(定例分)	○		
29	検針処理	親子・合算メータチェックリスト	○		
30	検針処理	井水除外検針チェックリスト	○		
31	検針処理	井水除外検針一覧表	○		
32	検針処理	水量／口座振替済のお知らせ	○		
33	検針処理	再検針票	○		
34	検針処理	HT 検針カード連番登録	○		
35	検針処理	検針員別検針順路一覧表	○		
36	検針処理	検針順序変更表	○		
37	検針処理	検針手当明細表	○		
38	調定処理	調定漏れ者リスト	○		
39	調定処理	調定更正伺書	○		
40	調定処理	減免通知書	○		
41	調定処理	調定額更正一覧	○		
42	調定処理	納付書	○		
43	調定処理	納付書作成一覧表	○		
44	調定処理	請求保留一覧表	○		
45	調定処理	未請求調定一覧表	○		
46	調定処理	調定更正増減明細表		○	○
47	収納処理	コンビニ収納データ取得 エラーリスト	○		
48	収納処理	コンビニ収納データ消込 エラーリスト	○		
49	収納処理	収納日計表	○		
50	収納処理	OCR 収納データ取得エラーリスト	○		
51	収納処理	OCR 収納データ消込エラーリスト	○		
52	口座処理	口座振替件数表	○		
53	口座処理	口座振替依頼表	○		
54	口座処理	口座引落チェックリスト	○		
55	口座処理	口座引落結果リスト	○		

56	口座処理	口座振替不能者リスト	○		
57	口座処理	口座引落不能通知書	○		
58	口座処理	口座領収済通知書	○		
59	口座処理	口座振替一覧表	○		
60	滞納整理処理	水道料金等分納誓約書	○		
61	滞納整理処理	分納計画分納付書作成	○		
62	滞納整理処理	未納者一覧表	○	○	○
63	滞納整理処理	督促状	○		
64	滞納整理処理	催告書	○		
65	滞納整理処理	催告書作成一覧表	○		
66	滞納整理処理	給水停止通知書	○		
67	滞納整理処理	給水停止通知書作成一覧表	○		
68	滞納整理処理	給水停止通知書	○		
69	滞納整理処理	給水停止処分通知書作成一覧表	○		
70	滞納整理処理	給水停止一覧表	○		
71	滞納整理処理	不納欠損対象者一覧表			○
72	滞納整理処理	不納欠損済者一覧表			○
73	滞納整理処理	督促納入通知書抜き取りリスト	○		
74	滞納整理処理	未納情報月別集計表		○	○
75	滞納整理処理	未納者集計一覧表	○	○	
76	還付・充当処理	還付・充当対象者一覧表	○	○	
77	還付・充当処理	過誤納金還付通知書(お知らせ)	○		
78	還付・充当処理	過誤納金還付(請求書兼領収書)	○		
79	還付・充当処理	還付通知書(誤過納)	○		
80	還付・充当処理	還付通知書(減額)	○		
81	還付・充当処理	還付済者一覧表	○	○	
82	還付・充当処理	充当通知書	○		
83	還付・充当処理	充当済者一覧表	○	○	
84	メータ交換処理	メータ交換対象者一覧表	○		
85	メータ交換処理	メータ交換票	○		
86	メータ交換処理	メータ交換のお知らせ票	○		

87	メータ交換処理	エラー一覧表	○		
88	統計処理	調定額集計表		○	○
89	統計処理	使用水量段階別調定額集計表		○	○
90	統計処理	単価別水道料金集計表		○	
91	統計処理	調定更正収納状況表		○	○
92	統計処理	大口使用者一覧表		○	
93	統計処理	調定・収納状況推移表		○	○

別表 4 （第 3 0 条関係）

水道料金および下水道使用料に係る収納率の目標値

水道料金および下水道使用料の各年度末日における収納率の目標値は、次に掲げる通りとし、受注者は次に掲げる目標値を確保したうえで、さらなる収納率の向上に努めるものとする。

< 現年度 >

水 道 料 金 9 0 . 6 4 %

下水道使用料 9 1 . 0 9 %

< 過年度 >

水 道 料 金 9 9 . 9 5 %

下水道使用料 9 9 . 9 5 %

< 計算式 >

$$\text{収納率} = (\text{収納額} / \text{調定額} - \text{調定減額}) \times 100$$

注 1 上記の計算式により算出されるそれぞれの収納率は、小数点第 3 位を四捨五入するものとする。