

箕面市上下水道料金収納等
業務委託仕様書
(総合評価入札用)

令和元年 1 1 月

箕面市上下水道局

第 1 章 総則

- 第 1 条 目的
- 第 2 条 用語の定義
- 第 3 条 履行区域
- 第 4 条 業務の履行期間
- 第 5 条 業務の執行場所
- 第 6 条 業務の履行時間
- 第 7 条 業務責任者及び副業務責任者
- 第 8 条 業務従事者
- 第 9 条 業務責任者及び副業務責任者の役割
- 第 10 条 現金取扱者
- 第 11 条 業務従事者証
- 第 12 条 業務履行の基本姿勢

第 2 章 委託業務の内容

- 第 13 条 委託業務の内容
- 第 14 条 委託業務の業務量及び予定件数

第 3 章 受注者の責務

- 第 15 条 制服の着用
- 第 16 条 名札の着用
- 第 17 条 現場訪問時の留意事項
- 第 18 条 業務に関する苦情処理
- 第 19 条 公金の受領
- 第 20 条 釣銭
- 第 21 条 公金の引継
- 第 22 条 貸与品
- 第 23 条 支給品
- 第 24 条 貸与品及び支給品の費用負担
- 第 25 条 貸与品の取扱い
- 第 26 条 備品等の調達
- 第 27 条 備品、料金システムの機器の移動等
- 第 28 条 文書等の保存及び廃棄
- 第 29 条 業務開始時の引継事項

第 4 章 その他の事項

- 第 30 条 業務状況報告会議の実施

- 第 31 条 業務関係事業者との協力
- 第 32 条 研修の実施
- 第 33 条 災害等の対応
- 第 34 条 各種行事への参加協力
- 第 35 条 環境に配慮した業務の実施
- 第 36 条 提案事項の履行
- 第 37 条 検査等
- 第 38 条 業務完了時の引継事項
- 第 39 条 協議事項

- 別紙 1 委託業務の業務量及び予定件数
- 別紙 2 発注者受注者の負担区分・貸与一覧表
- 別紙 3 個人情報の管理に関する覚書
- 別紙 4 秘密の保持に係る誓約書
- 別紙 5 情報の保護に関する誓約書
- 別添 仕様書総括表

箕面市上下水道料金収納等業務委託

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この仕様書は、箕面市公営企業管理者（以下「発注者」という。）が受託者（以下「受注者」という。）に第 1 3 条及び第 1 4 条に規定する業務を委託するに当たり、業務を円滑に履行するために必要な委託業務の範囲及び内容等を定めることを目的とする。

(用語の定義)

第 2 条 この仕様書において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 給水条例 箕面市水道事業給水条例（平成 9 年 1 2 月 2 5 日条例第 4 6 号）をいう。
- (2) 給水条例施行規程 箕面市水道事業給水条例施行規程（平成 2 5 年 4 月 1 日公営企業管理規程第 2 3 号）をいう。
- (3) 料金等徴収事務委託規程 箕面市上下水道料金等徴収事務委託規程（平成 2 7 年 3 月 3 日公営企業管理規程第 4 号）をいう。
- (4) 会計規程 箕面市上下水道局会計規程（平成 2 5 年 4 月 1 日公営企業管理規程第 1 1 号）をいう。
- (5) 下水道条例 箕面市下水道条例（昭和 4 4 年 2 月 5 日条例第 3 号）をいう。
- (6) 使用者 給水条例第 1 4 条第 1 項に規定する使用者及び下水道条例第 3 条第 2 項に定めた使用者をいう。
- (7) 上下水道料金等 給水条例第 2 1 条第 1 項に規定する水道料金、水道メーター使用料及び下水道条例第 1 4 条第 1 項に規定する使用料をいう。
- (8) 料金センター 受注者が業務を遂行するために発注者と協議して設置する業務遂行上の主たる事務所をいう。
- (9) 料金システム 水道料金システム（付随するソフトウェアを含む。）のホスト及び端末、ハンディターミナルシステム並びにデータの伝送、印刷等でこれらと連携して使用するシステムをいう。
- (10) 情報システム 水道情報ネットワークシステム（財務会計システムを含む。）の端末及びこれに接続する複合機をいう。

(履行区域)

第 3 条 業務の履行区域は、箕面市水道事業及び公共下水道事業の経営に関する条例（平成 2 5 年 3 月 2 8 日条例第 2 9 号）第 2 条第 1 項第 1 号イに定める給水区域、給水区域に隣接する市町の行政区域及び同項第 2 号イに定める下水道事業の予定処理区域とする。

(業務の履行期間)

第4条 業務の履行期間は、令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間とする。ただし、契約締結日から令和2年3月31日までの間は業務準備期間とする。

(業務の執行場所)

第5条 受注者は、料金センターを箕面市西小路3丁目1番8号にある箕面市上下水道局庁舎内の1階事務室に置くものとする。

2 受注者は、業務を履行するに当たり、第1項の場所以外に事務所を設ける場合は、当該事務所の名称、所在地、電話番号及びその他必要事項を書面により発注者に提出し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、前項で承認を得た内容に変更が生じたときは、速やかに書面により発注者に提出し、その承認を得なければならない。

(業務の履行時間)

第6条 業務の履行時間は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 業務の履行時間は、受注者の責任において定めるものとする。ただし、発注者の始業時間から終業時間（以下「営業時間」という。）までの間は、必ず業務履行時間を含めなければならない。

(2) 前号の発注者の営業時間とは、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）に定める休日及び12月29日から翌年1月3日までの間（以下「休日」という。）を除く日の午前8時45分から午後5時15分までとする。

(3) 受注者は、業務履行時間を定める際には、次のことに配慮しなければならない。

ア 受注者は、業務の成果を発揮でき、かつ、使用者に不信感及び違和感を与えない時間の範囲内で業務履行時間を定めるものとする。

イ 電話、訪問等については、貸金業法（昭和58年5月13日法律第32号）第21条（取立て行為の規制）、貸金業法施行規則（昭和58年8月10日大蔵省令第40号）第19条に規定する午後9時から午前8時の時間帯を避けること。

(4) 第13条に規定する業務の性質または期日の条件等により、営業時間中の実施が困難または不可能な場合は、受注者は、発注者と協議の上、当該業務を実施する間、業務の履行時間を延長するものとする。

2 受注者は、前項各号の規定に関わらず、夜間、休日等において給水停止の解除等緊急の連絡に対応する体制をとらなければならない。

(業務責任者及び副業務責任者)

第7条 受注者は、業務全般を管理する業務責任者1名及び業務責任者を補佐する副業務責任者を3名以上選任し、業務準備期間が終了する1カ月前までに書面で発注者に提出し、発注者の承認を得なければならない。

2 業務責任者は、上下水道料金収納等に関する業務を3年以上経験した者又はそ

れと同等以上の経験を有する者で、第13条に規定する業務を総括できる者でなければならない。

- 3 副業務責任者は、上下水道料金収納等に関する業務を2年以上経験した者又はそれと同等以上の経験を有する者で、業務責任者を補佐できる者でなければならない。
- 4 発注者は、業務責任者又は副業務責任者が前2項に規定する職責に堪えないと判断したときは、受注者に対して交代を要求することができる。
- 5 受注者は、受注者の事情により、業務責任者及び副業務責任者を変更する場合は、事前に発注者に書面で申し出てその承認を得なければならない。
(業務従事者)

第8条 受注者は、自己の責任において、業務を履行するに当たり、必要な人員(以下「業務従事者」という。)を確保しなければならない。

- 2 受注者は、受託業務を正確かつ円滑に履行できるよう料金システムの操作に関する経験を有する者を常時配置しなければならない。ただし、経験を有する者を常時配置することが困難なときは、実務研修等を充分に行うとともに、必要な場合は、料金システムに関して技術や知識のある職員を応援派遣するなど業務の履行に支障がないようにしなければならない。
- 3 受注者は、水道メーターの開・閉栓、水道メーターの取付け及び撤去の業務を正確かつ円滑に履行できるよう、水道法(昭和32年法律第177号)第25条の4に定める給水装置工事主任技術者(以下「主任技術者」という。)を配置するように努めなければならない。
- 4 受注者は、業務従事者名簿を書面により業務準備期間中に発注者に提出しなければならない。
- 5 受注者は、業務従事者名簿に記載された者でなければ業務に従事させることはできない。
- 6 受注者は、前項の定めにより届け出た業務従事者名簿(業務責任者及び副業務責任者を除く。)に異動がある場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 7 受注者は、第3項に定める主任技術者を配置したときは、主任技術者届を業務準備期間中に発注者に提出しなければならない。
- 8 受注者は、前項の定めにより届け出た主任技術者に異動がある場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 9 受注者は、業務従事者届に記載のない者に業務に従事させる場合には、事前に書面で発注者の承諾を得なければならない。

(業務責任者及び副業務責任者の役割)

第9条 業務責任者は、発注者の指示に従い、業務全般について所定の成果をあげるために、業務従事者を指揮監督しなければならない。

- 2 業務責任者は、料金センターに常駐するものとし、発注者の営業時間内に外出する際は連絡が取れるようにしておかなければならない。

- 3 業務責任者は、発注者の業務履行時間外であっても、必要に応じて出動できる体制を整えておかなければならない。
- 4 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者が不在のときは、その役割を代理するものとする。
- 5 受注者は、業務責任者が事故等で長期に不在となる場合は、直ちに後任の業務責任者を選出し、発注者の承認を得なければならない。

(現金取扱者)

第10条 受注者は、業務従事者の中から次の各号に定める公金（以下「公金」という。）の徴収及び収納を取扱う業務従事者（以下「現金取扱者」という。）を選任し、現金取扱者届を業務準備期間中に発注者に提出し、その承認を得なければならない。

- (1) 上下水道料金等
- (2) 給水装置工事に係る納付金
- (3) 給水装置工事の検査に係る手数料
- (4) 指定給水装置工事事業者の指定手数料
- (5) 公文書記載事項に関する証明手数料を収納する事務
- (6) その他発注者が発行した納付書による公金

- 2 現金取扱者以外の業務従事者は、公金を取り扱うことはできない。
- 3 受注者は、第1項の定めにより届け出た現金取扱者に異動がある場合は、事前に書面により発注者に報告し、その承認を得なければならない。

(業務従事者証)

第11条 受注者は、第8条に規定する業務従事者の名簿を作成し、業務準備期間中に発注者に提出しなければならない。

- 2 発注者は、受注者に業務従事者証（以下「従事者証」という。）を交付する。
- 3 受注者は、発注者から交付された従事者証を業務従事者に交付する。
- 4 業務従事者は、業務に従事する際は常に従事者証を携帯し、使用者から提示を求められたときはこれを提示しなければならない。
- 5 受注者は、委託期間満了又は解除並びに業務従事者の退職等により従事者証が不要となったときは、直ちに発注者に返却しなければならない。

(業務履行の基本姿勢)

第12条 受注者は、業務を履行するに当たり、上下水道事業全体の品位の保持と信頼の確保を念頭に置いて、常に親切丁寧を基本として、使用者に対して信頼を失墜する行為がないように心掛けなければならない。

- 2 受注者は、委託業務を履行するに当たり知り得た発注者、発注者の関係者の秘密事項又は情報（以下「秘密情報」という。）若しくは個人情報保護の重要性を認識するとともに、書類、外部記憶媒体等から秘密情報及び個人情報が漏洩しないように管理しなければならない。
- 3 受注者は、前項の証として、発注者と個人情報の管理に関する覚書（別紙3）を締結し、秘密の保持に係る誓約書（別紙4）を提出するとともに、業務従事者

全員から情報の保護に関する誓約書（別紙5）を徴し、発注者に提出しなければならない。

- 4 受注者は、上下水道局庁舎その他の施設、機器等を使用するに当たり、常に整理整頓に努め、火災や盗難等を防止するように適切に管理しなければならない。
- 5 業務を履行する際には、利用者からの問い合わせ等に対応する人員を必ず配置しなければならない。

第2章 委託業務の内容

（委託業務の内容）

第13条 委託業務の内容は、次の各号に掲げる業務及びこれらの業務に附帯する業務とする。

(1) 検針業務は、次の各号に掲げる内容とする。

ア 年間の検針計画及び月間の検針計画を作成し、計画で定めた検針業務の完了日までに検針（当該検針に係る利用者からの苦情対応を含む。）を完了すること。

イ 検針対象となる水道メーターの検針用データを作成し、検針用端末（以下「ハンディターミナル」という。）に当該データを取り込むこと。

ウ 検針し、水道メーターの指示数及び漏水情報等をハンディターミナルに入力し、ハンディターミナルから出力した「使用水量のお知らせ」を利用者に確実に交付すること。

エ 検針時の水量異常等を報告し、検針データを取り込むこと。

オ 検針時の水量異常等の報告があった事項や利用者からの問い合わせや相談に適切に対応し、検針の締め日までに解決しておくこと。

カ その他検針業務に関すること。

(2) 開・閉栓業務は、次の各号に掲げる内容とする。

ア 給水開栓申込書に基づき、使用開始日までに開栓作業を行い、水道メーターの指示数を報告すること。

イ 給水閉栓届書に基づき、使用中止日後速やかに閉栓作業を行い、水道メーターの指示数を報告すること。

ウ 転出先が外国である等閉栓後の支払いが非常に困難な場合に限り、閉栓時等に現地で上下水道料金等を計算し、収納すること。

エ その他開・閉栓業務に関すること。

(3) 水道メーターの新設・用途変更等業務は、次の各号に掲げる内容とする。

ア 既設の給水装置がないところに新たに宅地を開発し、住居等を新築する場合について、水道メーターの新設、給水台帳の作成、用途変更の確認等必要な事務を行うこと。

イ 既設の給水装置があるところに、住居等を新築し、建て替える場合について、給水台帳の作成、用途変更の確認等必要な事務を行うこと。

- ウ 宅地造成等で臨時用を経由せずに一般用で開栓申込みがある場合について、水道メーターの新設、給水台帳の作成、用途変更の確認等必要な事務を行うこと。
- エ その他水道メーターの新設・用途変更等業務に関すること。
- (4) 電話・窓口受付関連業務は、次の各号に掲げる内容とする。
 - ア 使用者から開栓を受け付け、料金システムに入力し、所定の帳票に出力すること。
 - イ 使用者からの閉栓を受け付け、料金システムに入力し、所定の帳票に出力すること。
 - ウ 使用者から使用者名義や納付書の送付先の変更の申し出があったときは、申し出の内容を料金システムに入力し、所定の帳票に出力すること。
 - エ 使用者から依頼があった場合、上下水道料金納入通知書の再発行を行うこと。
 - オ その他電話・窓口受付関連業務に関すること。
- (5) 上下水道料金等の調定等業務は、次の各号に掲げる内容とする。
 - ア 上下水道料金について、定例（バッチ処理）及び転居精算分の調定を行うこと。また、定例（バッチ処理）を行ったあと、集合住宅差額水量チェックリストの内容を確認すること。
 - イ 定例及び転居精算分の調定後、使用者の支払い方法に応じて、以下の作業を行うこと。
 - (a) 納付制の場合は、納入通知書を作成し、発送すること。
 - (b) 口座振替払いの場合は、金融機関ごとに定める方法により口座振替を依頼し、口座振替予告を希望する使用者に当該通知を行うこと。
 - (c) クレジットカード払いの場合は、所定の方法により、指定代理納付者に請求すること。
 - ウ 上下水道料金漏水減免申請書（「漏水修繕工事報告書」を含む。）を受け付け、発注者が漏水減免を決定したときは、申請者に通知するとともに、減免の内容に応じて、調定額の更正、還付手続きの事務を行うこと。
 - エ 汚水排出量について該当者から報告を求め、下水道使用量を修正すること。なお、発注者の求めに応じて、新規の申請や実態調査等の対応を行うこと。
 - オ 使用者が窓口に来庁し、上下水道料金等を支払うときは、当該料金について料金システムで未納であることを確認し、収納すること。また、納付金、手数料等発注者が発行した納付書により納入義務者から納入があった場合、これを収納すること。
 - カ 発注者が毎日提出する上下水道料金収納済納入通知書を光学式文字読取装置で読み取り処理を行い、入金額と照合し、合致したときは、料金システムに取り込むこと。
 - キ 口座振替、コンビニエンスストア払い及びクレジットカード払いについては、それぞれ所定の日程及び方法によりデータを料金システムに取り込むこ

と。また、口座振替の場合、その結果に応じて料金システムにおいて再振替の依頼等の処理を行うこと。

ク 発注者の指示により漏水減免、二重払い等により生じた過徴入金を当該使用者に還付又は充当すること。

ケ 使用者から金融機関の確認を経て、口座振替の依頼があったときは、その内容を審査した上で料金システムに当該口座振替のデータを入力すること。

コ 上下水道料金等の改訂等を行う場合、料金システムの修正等については、発注者及び料金システムの保守会社が行うが、発注者が行う検証作業に協力すること。

サ その他料金調定等業務に関すること。

(6) 特例計算業務は、次の各号に掲げる内容とする。

ア 集合住宅等の所有者等から、当該集合住宅等の水道料金の算定について、給水条例施行規程第26条各項に規定する特例計算の適用に係る条件等の問い合わせや相談があったときは、発注者の指示に従って対応（問い合わせに対応するに当たり、現地調査が必要な場合は当該調査を含む。）し、特例計算の適用が可能な場合、特例計算適用申請書から協定書の締結に至るまでの発注者の事務を支援すること。

イ 定例（バッチ処理）調定の都度、集合住宅差額水量チェックリストに基づき、特例計算の適正な運用を行うこと。

ウ 特例計算第三種による個人メーターの水量報告及び水量修正を行うこと。

エ 特例計算適用対象の集合住宅等の所有者等が変更となる場合、発注者が行う協定書の変更手続きを支援すること。

オ その他特例計算業務に関すること。

(7) 上下水道料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務は、次の各号に掲げる内容とする。

ア 未収の上下水道料金について、定例（バッチ処理）で督促状を作成し、発送すること。

イ 宛先不明等により返戻された上下水道料金納入通知書及び督促状について、その原因を調査し、再度発送すること。

ウ 発注者の指示により、給水停止執行対象者一覧を作成し、報告すること。

エ 発注者の指示により給水停止執行対象者に対して電話で納付指導を行うこと。

オ 発注者の指示により給水停止の対象となった使用者に対して、月例で給水停止予告書を作成し、発送すること。

カ 発注者の指示により、給水停止執行対象者に対する給水停止及び納付指導及び停水解除を行うこと。

キ 不納欠損件数、欠損額等に関する資料を作成すること。

ク 収納状況の動向については、毎月把握するとともに四半期ごとに分析を行い、収納率向上に努めること。

- ケ 生活困窮者等に関し、発注者の行う「箕面市要連携生活相談」に協力すること。
 - コ その他水道料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務に関すること。
- (8) 水道メーター取替関連業務は、次の各号に掲げる内容とする。
- ア 毎年、予算作成時期に、検定満期満了前に取替を行う水道メーターの取替計画を作成し、翌年度に取替対象となる水道メーターの市私別、口径別の数量を料金システムにより抽出し、発注者に報告し、協議すること。特に、件数が大きいので、在庫不足をきたすことがないように、留意すること。
 - イ 年度始めに月別取替予定表を作成し、発注者及び発注者が別途契約する水道メーター取替事業者と協議し、確認すること。
 - ウ 水道メーター取替通知書を作成し、使用者に発送すること。また、メーター取替指示書を作成し、水道メーター取替事業者に交付すること。
 - エ 取替に要する市の水道メーターを水道メーター取替事業者に引き渡し、また取替後引き上げてきた水道メーターを受け入れること。
 - オ 水道メーター取替に係る問い合わせや取替後に生じる濁水等の苦情に、適切に対応すること。
 - カ 取替する水道メーターが集合住宅の親メーターである場合、入居者に断水等の案内を行う等適切な周知を行うこと。
 - キ 水道メーター取替事業者がメーター取替後提出する水道メーター取替報告書に基づき、水量データの更正を行うこと。
 - ク 私設の水道メーターの取替は所有者の費用負担となるため、検討準備の期間を見込んで、取替の依頼を行うこと。
 - ケ 引き上げてきた水道メーターのうち、修理可能なものについては、発注者が別途契約する水道メーター修理事業者に引き渡し、また修理が完了した水道メーターを受け取ること。
 - コ その他水道メーター取替関連業務に関すること。
- (9) 庶務事務支援業務は、次の各号に掲げる内容とする。
- ア 当初予算の要求書を作成するに当たり、発注者が指示する基礎資料等を作成すること。また、予算執行状況を把握するに当たり、発注者が指示する基礎資料等を作成すること。
 - イ 受託業務に係る決算を作成するに当たり、発注者が指示する基礎資料等を作成すること。
 - ウ 使用者の水量ランク別の戸数、水量、料金（使用料）の分布、収納した料金（使用料）の単価別の水量、料金（使用料）の分布等の把握・分析、次年度の予測シミュレーションを行うこと。料金（使用料）の見直しの際には、この把握・分析結果に基づき、料金体系に関する提案を行うこと。
 - エ 毎月、水道メーターの出・入庫数及び在庫数について、財務会計システムを利用して発注者に報告し、不足があるときは、補充を発注者に依頼すること。

- オ 業務帳票の使用状況を把握し、補充を発注者に依頼するなど業務帳票の不足をきたすことがないように、十分留意すること。
- カ 発注者の指示により手数料等の収入の調定、物品調達や委託に伴う支出負担行為及び支出命令に必要な文書等を財務会計システムを利用して作成すること。
- キ 照会文書、調査文書で発注者が指示した資料及び発注者が作成する事業年報等の資料を作成すること。
- ク 日常業務に付随する各種書類については、完結したものは所定の簿冊に編纂するなど、発注者の文書管理事務のルールに則って対応すること。また、業務上作成した基礎資料で保存の必要がないものは、必ずシュレッダーで処分すること。
- ケ 帳票の発送に使用する切手（後納郵便物を含む。）を適切に管理し、使用する都度、郵便切手受払簿に記載し、毎月末に締めを行い、切手の実数と照合すること。また、在庫が不足する場合は、事前に発注者に金種及び数量を示して補充を依頼すること。
- コ その他庶務事務支援業務（主なものは下記参照）に関すること。
- ・料金センターにかかるホームページ管理
 - ・料金センター業務に関する契約関連資料作成等
 - ・市の要連携相談システムにかかる対応
 - ・消火栓水負担金の請求 他
- (10) 総合管理業務は、次の各号に掲げる内容とする。
- ア 受託業務の年間及び月間の計画表及び業務報告を作成すること。
- イ 始業開始15分前までに受託業務を実施する上で必要な準備作業（レジスターの動作確認、釣銭及び領収印の確認、料金システム端末、業務用プリンター等の起動及び動作確認、事務室の照明、エアコン等の動作確認、電話機の転送の解除等）を終えておくこと。
- ウ 終業時に業務責任者に業務終了の確認を受けてから、完了作業（レジスターの釣銭の保管、料金システム端末、業務用プリンター等のシャットダウン、事務室の照明、エアコン等の終了確認、電話機の転送等）を行うこと。ただし、終業時以降も業務の都合上、料金システム端末、業務用プリンター等、事務室の照明、エアコン等を利用するときは、業務責任者の了解を得た上で、利用し、最終に退出する職員が確実に完了作業を行うこと。
- エ 料金システム、情報システム、その他事務機器等を適切に運用管理すること。
- また、発注者が料金システムを更新する場合、更新作業を円滑に行うことができるよう協力すること。
- オ 発注者の電算管理室の入退出に当たっては、電算管理室及び料金ブースの入退出記録を残すこと。また、場所によっては、指紋認証もあるので、留意すること。

カ ハンディターミナル及び検針用メモリーカード、金融機関データ交換用フロッピーディスク等の記録媒体は、必ず施錠できるロッカーに保管し、適切に運用管理すること。

キ 発注者が指定する者から業務マニュアルを引き継ぎ、業務手順を変更する場合は、発注者と協議のうえ、業務マニュアルを修正し、常に正確な内容で保持すること。

ク 毎月1回、開催する業務状況報告会議の資料及び議事録を作成すること。
なお、業務状況報告会議の頻度は、受注者の業務の習熟度に応じて変更することがある。

ケ その他総合管理業務に関すること。

(委託業務の業務量及び予定件数)

第14条 前条に定める各業務の予定件数は、別添に示すとおりとする。

2 契約期間中は、業務の予定量の増加を理由とした契約金額の変更は行わない。

第3章 受注者の責務

(制服の着用)

第15条 受注者は、業務従事者に担当する業務に相応しい事務服、作業服及び腕章等(以下「制服等」という。)を支給し、業務に従事する際は、制服等の着用を業務従事者等に義務付けなければならない。

2 受注者は、前項に定める制服等を調達する際は、業務準備期間中に発注者の承認を得なければならない。

(名札の着用)

第16条 受注者は、業務従事者に業務を履行する際には、常に名札を着用させなければならない。

(現場訪問時の留意事項)

第17条 受注者は、使用者の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者の物件等を破損又は汚したりすることがないように細心の注意を払わなければならない。

2 受注者は、使用者と応対するときは、態度及び言葉遣いに十分注意し、使用者の誤解を招くことがあってはならない。

(業務に関する苦情処理)

第18条 業務に関して使用者から寄せられた苦情、問い合わせ等は、受注者が自己の責任において速やかに対応しなければならない。

2 前項のうち、重要と認められる案件については、その都度発注者に報告しなければならない。

3 発注者の業務に関する苦情、問い合わせ等で、発注者の他室所管に関する事項に関しては、発注者の指示する所管室に取り次がなければならない。

(公金の受領)

第19条 受注者は、公金を受領したときは、会計規程第12条第1項の規定により、領収書の領収日付印欄に領収日付印を押印のうえ、納入者に交付しなければならない。

2 前項に定める領収日付印については、受注者が作成し、発注者の許可を得なければならない。

3 領収日付印の個数は、業務準備期間中に発注者と受注者で協議して決定する。

4 受注者は、善良なる管理者の注意をもって領収日付印を取り扱わなければならない。

(釣銭)

第20条 公金の収納に必要な釣銭は、受注者が準備するものとする。

(公金の引継)

第21条 受注者は、第19条の規定により受領した公金を会計規程第14条第1項の規定により、その日のうちにその内訳を示す書類を添えて、出納取扱金融機関に預け入れなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、翌営業日に預け入れることができる。

2 受注者は、受領した公金を出納取扱金融機関に預け入れるまでの間は、善良なる管理者の注意をもって管理しなければならない。

3 受注者は、受領した公金については、毎日現金出納簿を作成し、業務責任者の確認印を押印させなければならない。

(貸与品)

第22条 発注者は、「発注者受注者の負担区分・貸与一覧表」(別紙2のとおり。以下「一覧表」という。)に掲げる業務の履行に必要な機械器具、工具及び設備等(以下「貸与品」という。)を受注者に無償で貸与する。

2 受注者は、貸与品の引き渡しを受けたときは数量等を確認のうえ、速やかに貸与品台帳及び借用書を作成し、発注者に提出しなければならない。

3 受注者は、貸与品台帳と貸与品の現況を定期的に照合し、善良な管理者の注意をもって使用及び管理を行わなければならない。

4 受注者は、貸与品を滅失、破損、毀損したときは、受注者の責任において賠償しなければならない。

(支給品)

第23条 発注者は、一覧表に掲げる業務の履行に必要な帳票、封筒等(以下「支給品」という。)を受注者に現物で支給する。

2 受注者は、在庫不足のため業務に支障をきたすことが無いよう、支給品の在庫管理を適切に行い、発注者の契約事務等の時間も考慮の上、補充を依頼する。

(貸与品及び支給品の費用負担)

第24条 業務に必要な貸与品及び支給品のうち、次の各号に掲げる費用については、発注者が負担する。

(1) 貸与品の設置及び維持管理に要する費用

(2) 支給品の調達費用

(貸与品の取扱い)

第25条 委託契約期間中に、貸与品に不足が生じ、追加を希望する場合は、事前に発注者と協議のうえ、受注者の責任及び負担で追加することができる。なお、受注者が負担する調達費用には、機器、設置、セットアップ及び保守の費用を含むものとする。

(備品等の調達)

第26条 受注者は、次の各号に掲げる事務用機器、車両、機械器具、工具及び消耗品等（以下「備品等」という。）について、一覧表以外に本業務の履行に必要なと認めるものがある場合は、受注者の負担で調達しなければならない。

(1) 事務机、椅子、書棚、作業用机等事務用機器及び什器（設置に要する費用及び維持管理費を含む。）

(2) 業務の履行に当たり、受注者が業務で使用する自動車、原動機付自転車及び自転車

2 受注者は、前項第1号に定める備品等を設置する場合は、目録を作成し、事前に発注者の承認を得なければならない。

3 受注者は、第1項第2号に定める車両について車種、台数、登録番号等を業務準備期間中に書面にて発注者に届け出るとともに承認を得なければならない。

4 受注者は、第2項及び第3項の定めにより発注者に届け出た内容を変更しようとするときは、事前に変更内容を書面にて発注者に届け出るとともに承認を得なければならない。

5 受注者は、自動車等について、受注者の調達品であることが把握できるよう、社名を表示しなければならない。

6 受注者は、第1項第2号に定める業務の履行に使用する車両について、発注者の敷地内（箕面市の敷地含む。）に駐車場の貸与が可能か確認し、不可の場合は周辺駐車場を確保しなければならない。駐車場料金については、いずれの場合も受注者の負担とする。

7 受注者は、調達した備品等について委託期間満了又は契約が解除されたときは、受注者の負担によりこれを搬出又は撤去しなければならない。

8 発注者が貸与するもの以外にコンピューターやインターネットに接続可能な機器を持ち込んで서는ならない。ただし、業務上やむを得ない事由があり、かつ、発注者が情報漏洩のおそれがないと認めたものについては、この限りではない。

(備品、料金システムの機器の移動等)

第27条 受注者は、使用者のサービスの向上及び事務能率の向上の観点から、備品(変更も可)や料金システムの機器の配置の変更を提案することができる。

2 発注者は、前項の提案があったときは、受注者と協議し、予算の範囲内で令和2年5月の連休時に備品、料金システムの移動等を行うものとする。

3 第2項の場合において、受注者は、料金システムの配線の変更等特殊な技術を要する作業を除き、自らの責任で移動作業を行うものとする。

(文書等の保存及び廃棄)

第28条 受注者は、業務関連文書(受注者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。)を発注者が指定する簿冊に編纂し、発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

2 前項の文書等は、発注者が指示する場所で保存するものとする。

3 指定する期日を経過した文書等は、発注者の指示に従って処分しなければならない。

4 受注者が調達した機械器具、工具及び設備等でパソコン等の記憶媒体を含む機器については、契約期間満了時又は解除時に、データの消去をしなければならない。

(業務開始時の引継事項)

第29条 受注者は、発注者が提供した仕様書及び関係資料に基づき、業務準備期間中に、発注者が指定する事業者から業務マニュアルを引き継ぐとともに、当該業務について実地で説明を受け、業務履行期間開始までの間に、確実に業務を受け継がなければならない。

第4章 その他の事項

(業務状況報告会議の実施)

第30条 受注者は、業務の履行状況及び今後の履行計画について発注者に報告するため、毎月1回以上、業務状況報告会議を開催するものとする。

2 発注者が必要と認めたときは、業務状況報告会議を随時開催できるものとし、受注者はこれに応じなければならない。

3 受注者は、業務状況報告会議において発注者から指示された内容については、忠実に履行又は改善しなければならない。

(業務関係事業者との協力)

第31条 受注者は、業務の履行に関連して他の事業者と接する際は、態度及び言葉遣い等に十分注意し、事業者と協力して業務が円滑に履行できるように努めなければならない。

(研修の実施)

第32条 受注者は、業務従事者が着実に業務を履行できるようにするため、定期的に業務に関する研修、接遇及び個人情報保護に関する研修等を実施しなければならない。

2 発注者は、前項に定める研修の開催について協力要請があったときは、資料提供や講師派遣などの協力をするものとする。

(災害等の対応)

第33条 受注者は、突発的な断水、自然災害及び大規模上下水道事故等(以下「災害等」という。)が発生し、発注者から応急給水等の応援要請があったときは、業務に支障がない範囲で、要請に応じるものとする。

(各種行事への参加協力)

第34条 受注者は、発注者が主催する行事及び発注者が行政行事として参画する事業等で、発注者から参加協力の要請があったときは、できる限りその要請に応じるものとする。

2 発注者が開催する研修等で、業務に関係する研修には積極的に参加するものとする。

(環境に配慮した業務の実施)

第35条 受注者は、業務の履行にあたっては次の各号に掲げる事項について遵守しなければならない。

(1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。特に、発注者からの支給品については必要最小限の使用に努め、経費の節減に努めること。

(2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

(提案事項の履行)

第36条 受注者は、提案書に記載した実施事項で、この仕様書に記載のない内容について実施しようとするときは、事前に発注者と協議を行い、発注者が承認した後、実施することができる。

(検査等)

第37条 発注者は、業務の履行状況等についての検査を年1回以上実施しなければならない。

2 発注者は、検査を行うときは事前に検査の日時、場所及び検査員等について受注者に通知するものとする。なお、発注者は検査の実施に当たり、受注者に過度な負担を及ぼさないよう留意すること。

3 受注者は、業務履行に関わる是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処するものとし、速やかに書面で対処結果及び対策について報告しなければならない。

(業務完了時の引継事項)

第38条 受注者は、委託期間が満了する4か月前までに委託業務に関する業務マニュアルその他発注者が指示する引継に要する資料を発注者に提出するとともに、発注者の指定する者に引き継がなければならない。

(協議事項)

第39条 この仕様書に定めのない事項に関して疑義が生じたときは、発注者及び受注者が協議して定める。

2 緊急を要する事項で協議することが困難なときは、発注者の指示に従って履行するものとする。

(別紙1)

委託業務の業務量及び予定件数

委託業務の業務量は、概ね次のとおりとする。(基準：平成30年度(末))

(1) 給水人口 138,109人(令和元年度見込み139,965人)

(2) 給水戸数 67,463戸(令和元年度見込み68,075戸)

(3) 給水栓数 55,841栓(令和元年度見込み56,204栓)

(4) 総配水量 14,397,045 m^3
(令和元年度見込み15,004,443 m^3)

(5) 総有収水量 14,054,701 m^3 (有収率97.6%)
(令和元年度見込み14,479,287 m^3)

(6) 上記に係る過去の趨勢等に関しては、上下水道事業年報(令和元年(2019年版))をホームページに掲載しているため、確認すること。

【水道事業】第5章 水道料金制度等

https://www.city.minoh.lg.jp/water/jigyounenpou/documents/9_suidou5.pdf

【下水道事業】第4章 下水道料金制度等

https://www.city.minoh.lg.jp/water/jigyounenpou/documents/12_gesuidou3.pdf

(7) 個別業務の工数等は、別添の仕様書総括表に記載する。

(別紙2)

発注者受注者の負担区分・貸与一覧表

○発注者と受注者の負担区分は下記のとおりとする。

項目	負担内容	発注者	受注者
郵便物郵送料	納入通知書 督促状関係 口座振替関係 その他受託業務に必要な郵便物	○	
光熱水費	電気料金	○	
通信運搬費	電話・ファックス等に係る経費（携帯電話は除く）	○	
手数料	口座振替手数料 コンビニ収納代行手数料 クレジット納付手数料、処理料等	○	
車両	自動車、原動機付自転車及び自転車		○
業務使用物品	文具用品 被服 業務用携帯電話 徴収事務受託者印（領収印）		○
釣銭			○
印刷製本費	納入通知書 督促状関係 口座振替関係 メーター取替関係	○	

【発注者が負担（貸与）するもの】

- (1) 水道料金システム端末機 必要数(事務所配置総数(発注者職員使用分含む)16台)
- (2) レーザー・プリンター 5台、多目的ドットプリンター 3台
- (3) 複合機 1台(情報システム端末のプリンター、コピー及びファクシミリ機能をもつ)
- (4) シュレッダー 1台
- (5) レジスター 1台
- (6) 電話(送受信可) 必要数(引き込み線5本)
- (7) 事務室内の蛍光灯
- (8) 事務室のエアコン
- (9) 机 必要数
- (10) 椅子 必要数
- (11) 止水キャップ及び解除キー(必要数) ※現行は止水パッキン(閉塞パッキン)対応
- (12) メーター設置場所の鍵及び集中検針盤用キー
- (13) ハンディターミナル: 9台(他に豊川支所に領収書発行用として1台設置)
- (14) ハンディターミナル用充電器一式
- (15) ハンディターミナル装着品一式
- (16) ハンディターミナル収納ロッカー

- (17) 上下水道局庁舎内に必要な事務室
- (18) 事務室の来客用窓口
- (19) 情報システム端末 必要数
- (20) 更衣室、更衣ロッカー 発注者の職員と共同で、現有面積及び数量の範囲内とする。

【発注者が負担（支給）するもの】

- (1) 水道料金等納入通知書、水道料金システム出力帳票用紙
- (2) 発注者の発行する文書
- (3) 納付書等を送付する封筒
- (4) レーザープリンター用トナーカートリッジ、多目的ドットプリンター用インクリボン
- (5) ハンディターミナル用消耗品（主電池等）
- (6) ハンディターミナル用「水道使用水量・料金等のお知らせ」、「領収書」ロール紙
- (7) 検針時送達する用紙一式（漏水のお知らせ、再検針のお知らせ、その他）
- (8) その他発注者が必要と認める帳票等

【通勤用自転車等の駐輪場】

駐輪スペースに限りがあるため、使用台数によっては、駐輪できない場合がある。

(別紙3)

個人情報の管理に関する覚書

発注者と受注者は、令和 年 月 日付で双方で締結した箕面市上下水道料金収納等業務委託を履行するに当たり、個人情報の管理に関し、次のとおり覚書を交換する。

(条例等の遵守)

第1条 受注者は、箕面市個人情報保護条例及び箕面市情報セキュリティ対策基準に基づき定められた本覚書を遵守しなければならない。

(秘密保持の義務)

第2条 受注者は、この契約の履行に関し知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が完了し、又は解除された後も同様とする。

(業務責任者への教育及び指導)

第3条 受注者は、個人情報の漏洩を防止するため、業務責任者に対し、個人情報の保護に関する教育を適宜実施するとともに、常に個人情報の保護に関し必要な指導、監督に当たらなければならない。

(個人情報の保護に関する誓約書の提出)

第4条 受注者は、業務従事者に対し、退職後も含め業務に従事して知り得た個人情報を他に漏らさない趣旨の誓約書を提出させるものとし、発注者にその写しを発注者の指定する日までに提出しなければならない。

(目的外使用の禁止)

第5条 受注者は、契約の履行のため発注者から提供された個人情報（以下「提供資料」という。）を契約の目的以外に使用、又は第三者に提供してはならない。

(複写の禁止)

第6条 受注者は、提供資料について、その複写物を作成してはならない。ただし、委託業務の処理のため受注者が使用する発注者の貸与機器内への記録その他委託業務の処理のために発注者が必要と認める範囲内において、発注者の承認を受けたときは、この限りでない。

(提供資料の返還義務)

第7条 受注者は、契約の履行のため発注者から渡された個人情報を、委託業務完了後速やかに発注者に返還しなければならない。

(発注者の検査に応じる義務)

第8条 受注者は、発注者が契約書及び覚書に定められた受注者の義務を履行しているかを確認するため受注者の施設に立入検査する場合は、発注者に協力しなければならない。

(事故報告書)

第9条 受注者は、この契約の履行のため発注者から渡された個人情報に関して、紛失、破損、

改ざん、漏洩その他の事故が生じたときは、当該事故の発生に係る受注者の帰責事由の有無にかかわらず、直ちに発注者に当該事故に係る個人情報の内容、発生場所、発生状況について口頭又は電話により通知するとともに、遅滞なくその状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(再委託等の禁止)

第10条 受注者は、この契約の履行に当たって、個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、書面により発注者の承認を受けたときは、この限りでない。

(解除事由への該当性の認定)

第11条 この覚書に違反した受注者の行為は、発注者の解除事由に該当するものとみなす。

(協議)

第12条 この覚書に定めのない事項で覚書事項の施行につき必要な事項があるときは、発注者及び受注者双方が協議して定めるものとする。

この覚書の交換を証するため、本書2通を作成し、発注者及び受注者双方が記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

令和 年 月 日

発注者 大阪府箕面市西小路三丁目1番8号
箕面市公営企業管理者
栢本貴男 印

受注者 所在地
商号又は名称
代表者氏名 印

(別紙4)

秘密の保持に係る誓約書

令和 年 月 日

箕面市長様
箕面市公営企業管理者様

受注者 所在地
商号又は名称
代表者氏名



当社は、令和 年 月 日付、締結の箕面市上下水道料金収納等業務委託契約書（以下「契約書」という。）に基づく業務委託の履行に当たり、以下の事項を誓約いたします。

記

1. 秘密の保持
本契約上知り得た事項については、将来においても他に漏洩いたしません。
また、本契約に関し貴職から提供された委託業務で取り扱う記録（以下「記録等」という。）の秘密の保持及び保護、保管については、最善の管理体制をもって厳重に管理いたします。
2. 記録等の複写及び複製の禁止
委託業務の範囲外での記録等の複写及び複製はいたしません。
3. 記録等の契約目的外の使用及び第三者への提供の禁止
記録等については、貴職が指示する委託業務以外に使用、又は利用しないと、第三者（あらかじめ貴職の承諾を得たものを除く。）に提供いたしません。
4. 記録等の外部への持ち出し禁止
記録等については、外部（あらかじめ貴職の承諾を得たものを除く。）へ持ち出しいたしません。
5. 記録等の返還又は処分
委託業務終了後は、速やかに記録等を貴職に返還し、又は貴職の指示により適切に処分いたします。
6. 事故発生時における報告義務
委託業務の実施によって収集、記録した個人情報等を滅失、漏洩等の事故により、本契約に基づく委託業務を遂行することができないとき、又はその恐れがあるときは、直ちにその旨を書面にて報告いたします。
7. 前各号に違反した場合における契約解除等の措置及び損害賠償義務
本誓約書に定めるもののほか、前各号に違反した場合、契約を解除され、その事実及び経過について公表されても一切異議申立てを行いません。また、前各号に違反した場合に生じた損害又は第三者に及ぼした損害を負担いたします。

(別紙5)

情報の保護に関する誓約書

令和 年 月 日

箕面市長様
箕面市公営企業管理者様

受注者名

従事者氏名 (自署)

私は、箕面市上下水道料金収納等に関する業務に従事するに当たり、貴職が保有する情報の保護に関して、次の事項を堅く守ることをここに誓約します。

(法令等の遵守)

1. 私は、個人情報保護に関する法律、箕面市個人情報保護条例（平成2年条例第1号。以下「条例」という。）及び箕面市セキュリティーポリシー等を遵守するとともに、下記事項のほか、貴職及び管理責任者の定める内容や指示（以下「指示等」という。）に従い、これらに違反する行為はいたしません。

(情報の保持)

2. 私は、委託業務の従事期間中は勿論のこと、従事期間の満了後または委託元会社を退職した後においても、委託業務の従事に関して知り得た情報を一切漏らしません。

(ID等の適正管理)

3. 私は、委託業務に必要なID及びパスワード等を、貸与中については私の責任において厳重に管理し、他人に対してこれらを譲渡、貸与その他の方法の如何にかかわらず知られることのないようにするとともに、ID及びパスワード等を不正に入手し、又は利用いたしません。なお、万一紛失した場合は、速やかに貴職及び管理責任者に報告するなど適切に対処いたします。

(目的外利用の禁止)

4. 私は、貴職が取り扱う情報（以下「箕面市情報」という。）について、貴職が定める利用目的、又は利用方法の範囲内でのみ利用し、その範囲外の利用及び委託業務の範囲を超えた複製、又は複製は一切いたしません。

(保管及び返却)

5. 私は、記録された媒体の如何にかかわらず、箕面市情報を外部に持ち出すことなく、貴職が定める内容に従って厳格に保管し、委託業務終了後は、その一切を返却します。

(個人情報に係る禁止行為)

6. 私は、委託業務における個人情報について、不正なアクセスや紛失、破壊、漏洩、改ざん等は一切いたしません。また、正当な理由なく他に知らせ、不当な目的に使用しません。

(個人情報に係る報告)

7. 私は、上記に掲げる禁止行為やそれに類するその他の危険な兆候を発見したとき、若しくは指示等と現場業務との間の矛盾、不整合等が発見したときは、貴職に直ちに報告します。
(罰則の了知)
8. 私は、委託業務に関して知り得た個人情報について、従事期間中のみでなく、従事期間の満了後または委託元会社を退職した後においても、条例第28条及び第29条に規定する違反行為を行ったときは、懲役、又は罰金(以下「罰則」という。)に処されること及び第32条に基づき箕面市の区域外においても同様に罰則が適用されることを十分理解し、承諾したうえで委託業務に従事します。

箕面市個人情報保護条例(抜粋)

第八章 罰則

(罰則)

第二十八条 実施機関の職員若しくは職員であった者、又は実施機関から委託を受けて保有個人情報を取り扱う事務に従事している者若しくは従事していた者が、正当な理由がないのに、電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成した個人の秘密に属する事項が記録された個人情報ファイル(その全部、又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を提供したときは、二年以下の懲役、又は百万円以下の罰金に処する。

第二十九条 前条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、一年以下の懲役、又は五十万円以下の罰金に処する。

第三十二条 第二十八条から前条までの規定は、本市外においてこれらの条の罪を犯した者にも適用する。

仕様書総括表（各業務当たりの業務量）

大分類	No.	中分類	業務の周期	工数 (分/件)	年間件数(件 又は回)	年間所要人 数(人日)	年間所要人数 (人年)	備 考	
検針業務	1	年間の検針計画及び月間の検針計画の作成及び進捗管理（1）	年次、月次、月区分次				10		
	2	検針用データの作成	月区分次、随時						
	3	検針	日次						
	4	検針時の水量異常等の報告及び検針データの取り込み	日次、月区分次						
	5	検針時の水量異常等の調査及び使用者相談対応	日次、月区分次						
開・閉栓業務	6	開栓業務	日次						
	7	閉栓業務	日次						
	8	現地精算を伴う閉栓業務	随時						
	9	その他開・閉栓業務に関すること	随時						
水道メーターの新設・用途変更等業務	10	水道メーターの新設（臨時用）	随時						
	11	水道メーターの新設（臨時用から一般用）	随時	90	1,500				
	12	水道メーターの新設（閉栓即開栓）	随時						
	13	臨時用水道料金の請求及び精算	月区分次	20	1,500				
電話・窓口受付関連業務	14	水道使用申込（開栓届）の受付	日次	10	7,000				
	15	水道使用中止（閉栓届）の受付	日次	10	6,000				
	16	使用者名義変更等の受付	日次	15	1,300				
	17	納入通知書の再発行	日次	10	2,400				
	18	その他の問い合わせ対応	随時	10	7,200				
上下水道料金等の調定等業務	19	定例（バッチ処理）による調定業務	月区分次	90	24				
	20	閉栓精算分の調定	月区分次	15	6,500				
	21	納入通知書等の作成及び発送	月区分次	240	24				
	22	振替口座への請求	月区分次	120	24				
	23	指定代理納付者への請求	月区分次	15	24				
	24	汚水認定に伴う下水道使用量の更正等及び新規の申請や実態調査等の対応	月区分次	10	160				
	25	漏水による水道料金等の減免業務	随時	60	250				
	26	窓口における公金収納	日次	20	6,000				
	27	消し込み処理（納付書払い）	日次	30	240				
	28	消し込み処理（口座振替）	月区分次	60	24				
	29	消し込み処理（コンビニエンスストア払い）	日次	10	240				
	30	消し込み処理（クレジットカード払い）（1）	日次	10	240				
	31	消し込み処理（クレジットカード払い）（2）	月区分次	60	24				
	32	還付又は充当処理	随時	30	360				
	33	口座振替依頼書の受付、審査及びデータの入力	日次、月区分次	15	2,500				
	34	料金システムの修正の際に甲が行う検証作業の協力	随時	—	—			業務量については、その都度調整を行う。	
	特例計算業務	35	特例計算適用事務の支援	随時			24		
36		調定業務時の差水の点検	月区分次	90	24				
37		個人水量報告書の受付及び入力	月区分次	30	24				
38		特例計算適用の更新及び廃止事務の支援	随時			12			
上下水道料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	39	定例（バッチ処理）による督促状の作成及び発送	月4回	480	48				
	40	不着の納入通知書及び督促状の原因調査及び再発送	日次	10	1,600				
	41	給水停止執行対象者の使用者データの作成及び報告	月3回		36	72			
	42	給水停止執行対象者に対する電話での納付指導	日次	5	2,400				
	43	給水停止執行対象者に対する給水停止予告書の作成及び発送	月2回		24	48			
	44	給水停止執行対象者に対する給水停止及び納付指導及び停水解除	月3回		36	108			
	45	滞納者の納付誓約等納付状況の管理	日次	5	300				
	46	不納欠損件数、欠損額等に関する資料の作成	年次			2			
	47	収納状況の把握及び四半期ごとの分析	月1回、年4回			10			

仕様書総括表（各業務当たりの業務量）

大分類	No.	中分類	業務の周期	工数 (分/件)	年間件数(件 又は回)	年間所要人 数(人日)	年間所要人数 (人年)	備 考
水道メーター取替関連業務	48	検定満期対象水道メーターの取替計画の作成	年次、月次			12		
	49	月別取替予定表の作成、甲及び甲が別途契約する水道メーター取替業者との協議調整	月1回			12		
	50	水道メーター取替通知書及びメーター取替指示書の作成及び発送(交付)	月1回	60	12			
	51	取替用水道メーターの引き渡し及び受け取り	月1回	120	12			
	52	問い合わせや取替後に生じる濁水等の苦情対応	随時	10	12			
	53	断水等を伴うときの適切な周知	随時			24		
	54	取替後の水量データの更正	月1回	60	12			
	55	私設の水道メーターの取替の所有者等への依頼	随時			4		
	56	修理を行う水道メーターの引き渡し及び修理完了後の受け取り	年5回	90	12			
	57	適切な水道メーターの在庫管理と在庫補充計画の作成	月次、年次	120	12	24		
庶務事務支援業務	58	予算要求事務、予算執行事務に関する資料の作成	当初、補正予算次			3		
	59	決算事務に関する資料の作成	年次			2		
	60	業務統計の分布等の把握・分析等及び料金体系に関する提案	月次、年次、随時			24		
	61	水道メーターの在庫管理、棚卸関係事務補助	月次、年次	120	12	24		
	62	業務帳票の在庫管理	随時、月次	30	12			
	63	甲が行う調定等、支出負担行為及び支出命令に必要な文書等の作成	随時		12			
	64	照会文書、調査文書で甲が指示した資料及び甲が作成する事業年報等の資料の作成	随時			36		
	65	業務で作成した文書の適切な管理	随時			24		
総合管理業務	66	切手の適切な管理	日次、月次	30	12			
	67	業務の適切な進捗管理	随時			30		
	68	始業時における準備作業	日次	40	240			
	69	終業時における終了作業	日次					
	70	料金システム及び周辺機器の適切な使用及び運用管理	日次					
	71	電算管理室及び料金ブースの適正な管理	日次					
	72	最適な料金システムのあり方についての提案	随時			4		
	73	日常業務に付随する各種書類の適切な管理	日次			3		それぞれの業務の一連に含む。
	74	甲からの業務マニュアルの引き継ぎ、甲と協議のうえ、修正及び保管	随時			48		
	75	業務の定例報告、業務状況報告会議の開催及び参加	月次、随時			24		