

豊中市上下水道局計量・窓口関連業務委託仕様書

第1章 総則（一般事項）

（目的）

第1条 本仕様書は、豊中市上下水道局（以下「委託者」という。）が、受託事業者（以下「受託者」という。）に委託する「豊中市上下水道局計量・窓口関連業務委託」に関する業務の範囲、内容等について定め、円滑なる委託業務（以下「業務」という。）遂行を図ることを目的とする。

（法令の遵守等）

第2条 受託者は、本仕様書のほか関係法令及び豊中市条例等の規定を遵守し、公共の福祉の増進及びお客さまサービスの向上を目的に、効率的、効果的、かつ、責任をもって業務を遂行しなければならない。

（業務の対象区域）

第3条 業務の対象区域は、委託者の給水区域全域とする。（他市受水区域を含む。）

2 委託者が対象区域を変更するときは、事前に協議するものとする。

3 次条第3号の業務において委託者が必要と認めるときは、受託者に対象区域外における業務を行わせることができる。

（業務の内容）

第4条 業務の主な内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- （1）窓口受付業務（電話及びファクシミリ、警備員室、インターネット受付分等（以下「電話受付等」という。）を含む。）
- （2）水道使用開始、使用中止精算業務
- （3）水道料金及び下水道使用料並びに修繕料（以下「水道料金等」という。）滞納整理業務
- （4）水道料金等の収納に関する業務
- （5）関連業務及び付帯業務
- （6）計量業務

（履行期間）

第5条 履行期間は、平成29年10月1日から平成34年9月30日までの5年とする。ただし、契約締結日から平成29年9月30日までの間は業務開始の準備期間（以下「準備期間」という。）とする。

（業務の実績件数）

第6条 業務の実績（過去3年）件数は、**別紙1**のとおりとする。

2 受託者は、業務の実績件数より増加する場合であっても適正に履行しなければならない。

（業務の履行場所）

第7条 業務の履行に必要な事務所は、受託者が豊中市内に設置し、事務所にかかる一切の経費（水道料金調定システム端末の設置費用は除く。）を受託者において負担し、次の各号に掲げる条件を満たさなければならない。

- （1）業務専用で使用し、個人情報等の保持の観点から、業務用に独立した構造であること。
- （2）関係者以外の入室を禁止し、容易に立ち入れないように配慮すること。
- （3）常に整理整頓し清潔に維持し、事務所内で本業務に関係のない営業活動を行ってはならない。
- （4）事務所に打合せ場所及び社員の労働安全衛生の観点から休憩等に必要の場所を確保すること。
- （5）委託者が準備する水道料金調定システム及び検針システム（以下「料金システム」という。）

- 端末の設置が可能で、かつ、24時間防犯及びセキュリティ対応したものであること。
- (6) 受託者は、業務中、事務所を不在にせず業務に支障をきたさないようにすること。
 - (7) 業務時間外で事務所が不在になる場合、警備員又は警備機器による警備を行うこと。
 - (8) 事務所付近に駐車場及び駐輪場を確保するものとし、緊急時に委託者の公用車を駐車できるものとする。
 - (9) 履行期間中の事務所の移転は、原則として認めないものとする。
 - (10) 契約後に速やかに事務所を決定し、事務所の名称、所在地、電話番号、ファクシミリ番号等を書面で委託者に提出すること。
 - (11) 図面及び座席、備品等設置状況を事前に委託者に提出すること。
 - (12) 業務の履行期間満了後、事務所の原状復旧及び引き渡し等がある場合は、事務所の所有者等との契約に基づき適正に行うこと。
 - (13) 豊中市情報セキュリティポリシーに基づき、システム設置、運用、操作等を行うこと。なお、豊中市情報セキュリティポリシーは毎年見直しがあることに留意すること。
 - (14) 事務所におけるシステム用の通信回線の設置費用及び利用料金は、委託者が負担する。
 - (15) 委託者は、必要に応じ事務所を検査し受託者に改善を求めることができる。受託者は、改善事項を受けた場合は、速やかに是正し、改善に伴う経費は受託者において負担すること。
- 2 窓口受付業務については、上下水道局内に事務所を設置し、その使用料については、受託者が委託者に対し行政財産使用許可の申請を行うことでこれを免除し、維持管理にかかる電話料金、電気料金、ガス料金、水道料金及び下水道使用料については委託者負担とする。ただし、受託者が別途必要とする電話回線等にかかる費用についてはこの限りでない。

- (1) 窓口受付業務にかかる電話については、上下水道局内に電話機7台を用意し、受託者はこれを用いて、平日においては全台、委託者の休日（休日とは、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）に規定する休日から年末年始（12月29日から翌年1月3日までをいう。）を除いたもの。以下同じ。）においては1台以上を使用し受付を行うこと。
 - (2) この業務を履行するにあたり、上下水道局庁舎敷地内の駐車スペースを受託者が必要とする場合は、委託者に対し行政財産使用許可の申請を行うこと。
- 3 業務における物品等については、受託者の負担において次の各号に掲げるものを用意し、詳細は別紙2のとおりとする。

- (1) 業務に必要な車両（自動車、自動二輪車、原動機付き自転車、自転車等）及び駐車場等を用意すること。
- (2) 第1項に定める事務所には事務機器を設置し、受託者内の連絡使用の電話については、受託者の負担において必要な回線数の電話回線を開設し、その回線使用料は受託者の負担とする。ただし、業務に必要な電話については、委託者の負担とする。
- (3) 事務机、椅子、鍵付きロッカー、収納庫、貴重品や鍵等を保管する金庫等を用意し、事務所に設置すること。
- (4) 業務に必要な事務用品、消耗品、その他の備品を常に用意すること。なお、業務で使用する備品、消耗品等は、可能な限り環境に配慮したものを使用すること。
- (5) その他必要な物品等は原則として受託者が用意するものとするが、委託者との協議による場合は、この限りではない。

（業務時間等）

第8条 お客さま対応に関する業務時間等は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 平日午前8時45分から午後5時15分までとする。ただし、給水停止執行日当日は、対象者からの連絡・問い合わせ等に対応するため、午後9時までとする。
- (2) 委託者の休日においても、午前8時45分から午後5時15分まで電話受付等、水道使用開始及び使用中止精算業務を行うこと。
- (3) 電話受付については、常に速やかな対応に努めること。特に、転入、転出の多い年度当初、年度末等の繁忙期の取扱いについては、業務に支障が出ない体制で臨むこと。

- (4) 計量業務は、平日午前8時45分から午後4時までとする。ただし、お客さまからの指定などやむを得ない場合は、事前に委託者の承諾を得、業務時間外に計量を行うこと。(ただし、水道法(昭和32年法律第177号)第17条に規定される給水装置の検査のための立ち入りに準じる。)
- (5) 計量日数の関係で、休日に計量業務が必要な場合、事前に委託者の承諾を得ること。
- (6) 休日の業務時間及び業務内容については、委託者と受託者との協議により変更することができる。

(業務従事者)

第9条 受託者は、自己の責任において、業務に従事する者(以下「従事者」という。)を確保し、配置するなど、次の各号に掲げる条件を満たさなければならない。

- (1) 受託者は、業務量に応じ適正な人数の従事者を確保し、欠員等の事態に対応できること。
- (2) 受託者は、業務の手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他業務に従事するにあたり必要な事項について、従事者を十分に教育すること。また、従事者が交代等する場合は、業務の引き継ぎを正確に行い、円滑に業務を実施できるようにすること。
- (3) 受託者は、基本的人権について正しい認識をもって業務を遂行すること。
- (4) 従事者は、業務について正しい知識をもって業務を遂行し、お客さま等関係者への対応は、親切かつ丁寧に行うとともに、正確で一貫性をもった対応に努めること。
- (5) 従事者は、上下水道に関する知識の探求に努め、研修等に意欲的に取り組み、常に向上心を持って業務に取り組むこと。

(業務責任者)

第10条 受託者は、業務を遂行するにあたり、従事者の中より従事者を指導監督する責任者、副責任者及び情報管理責任者(以下「責任者等」という。)を配置し、責任者等及び従事者を書面で事前に委託者に提出しなければならない。変更する場合についても同様とする。

2 受託者は、責任者等に業務の総括について豊富な技能、経験及び知識を有する者を配置しなければならない。

3 受託者は、副責任者を最低1名以上配置し、委託者が認める場合は、複数人配置することができる。

4 責任者等は、従事者を指揮・指導及び管理・監督し円滑な業務運営に努めなければならない。

5 責任者は、第7条2項に定める事務所に常駐し、委託者の指示等に即応できる体制を構築しなければならない。責任者に事故がある場合は、書面で事前に委託者に提出の上、副責任者が第7条第2項に定める事務所に常駐し、その業務を代行しなければならない。

6 責任者等は、従事者の安全確保に努めること。特に車両等の運転、大口径のメーターの計量には注意を払わなければならない。

7 情報管理責任者は、業務に伴う個人情報及びセキュリティ管理を行い、従事者を指揮監督し、情報及びセキュリティ管理に努めなければならない。

8 受託者は、責任者等の組織体制及び緊急連絡体制を確立し、その名簿を事前に委託者に提出し、委託者と受託者で緊急連絡体制を整備する。変更する場合も同様とする。

(協議)

第11条 従事者は、業務を遂行するにあたり、質問及び不明な点があった場合には、責任者等に問合せること。責任者等は要点をまとめ、委託者があらかじめ指定する担当者と協議するものとする。

2 その他の依頼や問合せがあった場合も同様とし、従事者と委託者職員の間では決して直接協議してはならない。

(指定給水装置工事事業者)

第12条 受託者は、業務を遂行するにあたり、豊中市指定給水装置工事事業者の指定を受け、かつ、

履行期間中においてその指定を有しなければならない。

2 受託者は、豊中市指定給水装置工事事業者規程（平成10年企業管理規程9号）を遵守しなければならない。

（現金取扱者）

第13条 受託者は、業務を遂行するにあたり現金取扱者を配置し、書面で事前に委託者に提出しなければならない。変更する場合についても同様とする。

2 受託者は、領収日付印（以下「日付印」という。）を調製し、その印影をあらかじめ委託者に登録したうえで、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者の指定を解除した場合は、日付印を返却させなければならない。

3 受託者は、日付印を使用しなくなった場合は、委託者に廃止届を提出しなければならない。また、契約が解除になった場合も同様とする。

（届出の変更）

第14条 受託者は、所在地、代表者、電話番号、責任者等、従事者、日付印等に変更があったときは、書面で事前に委託者に提出しなければならない。

2 前項に定める事項のほか、委託者が業務上、必要があると認められる案件についても同様とする。

（服装・業務従事者証）

第15条 受託者は、業務に応じ清潔かつ作業内容に適した統一の被服を、受託者の負担において用意し、すべての従事者に貸与等を行うこと。また、業務遂行中には、着用を義務付けなければならない。

2 責任者等及び従事者は、業務遂行中、委託者が交付する業務従事者証を常にお客さまから見やすい箇所に明示し、提示を求められた場合はこれを提示しなければならない。

3 業務従事者証は、受託者からの書面の事前の提出に基づき交付するが、受領後は、受託者の責任において厳正に管理すること。また、内容に変更が生じる場合も同様とし、変更前の業務従事者証を速やかに返却しなければならない。

（貸与品・支給品）

第16条 委託者は、業務遂行上必要とする機器及び設備等を受託者に貸与・支給する。

2 品名、数量については、**別紙3**のとおりとする。

3 貸与品・支給品（以下「貸与品等」という。）の貸与及び支給に際しては、委託者及び受託者の両者立会いの下、行うものとし、受託者は、確認後貸与品等の受領証を委託者に提出しなければならない。受託者は貸与品等の使用にあたっては、善良な管理に努めるものとする。なお、受渡し時期及び場所については別途協議する。

4 受託者は、貸与品等について台帳等を作成し、毎日、貸与品の照合確認を行い、数量、機能、使用状況又は保管状況を確認し、異常の有無を問わず毎月委託者に書面で提出すること。また、紛失又は毀損等の不具合が生じた場合は、速やかに委託者に書面で提出しなければならない。

5 受託者の故意又は過失により貸与品等を紛失又は毀損等した場合は、委託者は受託者に賠償を求めることができる。

6 受託者は本仕様書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ったときは、貸与品等を速やかに委託者に返却しなければならない。

7 前項の定めにより、受託者が貸与品等を返却するときは、貸与品受領証と照合し、貸与品等について委託者の確認を受けなければならない。なお、貸与品等に損傷などがあった場合の措置は、第5項による。

8 受託者は、委託者から支給されるシステム機器関係の消耗品について、不足が生じないよう事前に委託者へ報告しなければならない。また、受託者は、それに伴う補充・交換作業を実施しなけ

ればならない。

(業務に関する苦情処理等)

第17条 受託者は、業務に関するお客さまからの苦情及びお客さまとのトラブルについて、受託者の責任において適正かつ誠意を持って対応しなければならない。

2 お客さまからの苦情及びお客さまとのトラブルについて、経過の詳細及び対応結果について速やかに委託者に報告しなければならない。

(遵守事項)

第18条 受託者は、業務を遂行するにあたり、次の各号に掲げる項目を遵守しなければならない。

- (1) お客さまの土地及び建物等に立入る場合は、その目的を告げお客さまの了承を得ること。また、必要な範囲を越えて立ち入らず、お客さまの所有物件を毀損しないよう細心の注意を払うこと。
- (2) お客さまの土地及び建物等での作業完了後は、門扉、メーターボックスの蓋、パイプスペースの扉等を閉めて原状に復すこと。
- (3) 受託者の責に帰する理由により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償すること。
- (4) 夜間並びに早朝にお客さま宅を訪問し、又は、電話業務を行う場合は、社会通念上、逸脱した形態で行わないこと。ただし、相手方の指定又は了解がある場合はこの限りではない。
- (5) 委託者の上下水道事業に対する品位の保持と信頼の確保を常に念頭におき、お客さまに対して親切、丁寧な対応に心掛け、お客さま満足度の向上に努めること。
- (6) 迅速、適切かつ正確に業務を遂行し、委託者の決定事項を除き、受託者において完結すること。
- (7) 作業時においては安全の確保に努め、車両等を運転するときは、関係法令を遵守し安全運転に努めること。
- (8) データ及び帳票類等は、損失又は忘失することのないよう鍵付きカバン等を使用するなど、細心の注意を払って取り扱うこと。
- (9) 水道料金等以外の金品その他のものを、お客さまから收受しないこと。
- (10) 收受した現金等を、出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失又は盗難等の事故がないよう、厳重に保管すること。
- (11) 業務に従事しているときは、他の営業行為をしないこと。
- (12) 業務の従事中、従事外に関わらず委託者の信用を失墜する行為をしないこと。

(事故報告並びに事故等発生時の処置)

第19条 受託者は、業務遂行中に交通事故、盗難事故、傷害事件等が発生した場合に備え、賠償責任及び損害補償の保険に加入すること。また、事故等の処理は、受託者が責任を持って処理しなければならない。

2 受託者は、次の各号に掲げる事故等が発生したときは、直ちにその状況を委託者に報告しなければならない。

- (1) 業務遂行中に交通事故が発生したとき。
- (2) 業務上の書類（個人情報、領収証書等）の紛失、盗難等が発生したとき。
- (3) 業務従事者証の紛失等が発生したとき。
- (4) 収納した水道料金等の紛失、盗難等が発生したとき。
- (5) 貸与品等の紛失又は毀損等が発生したとき。
- (6) 業務遂行中に傷害事件等が発生したとき。
- (7) 関係法令及び豊中市条例等の違反があったとき。
- (8) その他、業務への支障あるいは第三者への影響を及ぼす事態の発生又は発生のおそれがあるとき。

3 前項の場合においては、委託者に報告のうえ、処理しなければならない。ただし、緊急を要するものについては、受託者の責任において初動の処理を講じなければならない。

(業務報告書)

第20条 受託者は、業務の実施結果を整理した業務日次報告書を作成し、委託者の翌営業日までに報告しなければならない。

2 毎月の業務実施結果を整理した業務月次報告書を作成し、毎月の業務完了後直ちに委託者に報告しなければならない。

3 年間の業務実施結果を整理した業務年次報告書を作成し、当該年度の業務完了後直ちに委託者に報告しなければならない。

4 報告様式、内容等の詳細は、別途協議する。

(秘密の保持)

第21条 受託者は、業務を遂行するにあたり、業務上知り得た一切の情報を業務以外の目的に使用し、又は、第三者に漏らしてはならない。この契約の終了又は解除後においても同様とする。

2 受託者は、業務に係るシステムに入力されている情報及びこの業務を履行するために用いた資料等について、複写、複製、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(個人情報の保護)

第22条 受託者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「豊中市個人情報保護条例（平成17年豊中市条例第19号）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、業務に関し知り得た個人情報その他の情報及び委託者の業務内容を漏らしてはならない。この契約の終了又は解除後においても同様とする。また、**別紙4**に掲げる事項について遵守するため必要な措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

2 受託者は受託者の責に帰す理由により、個人情報を紛失、漏えいした場合は、受託者の責において賠償しなければならない。

(研修)

第23条 受託者は、業務を適正に遂行し、かつ、維持向上するため、責任者等及び従事者に対し必要な研修を行わなければならない。また、毎事業年度開始前に年間研修計画を委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、研修を行った結果について、委託者に報告しなければならない。

3 受託者は、年間研修計画に記載する研修以外において、業務を遂行するうえで必要がある場合、または委託者が指定する事案は、積極的に研修を実施し、その結果について、委託者に報告しなければならない。

4 受託者は、責任者等及び従事者に対する各種研修を行うにあたり、人権問題、環境問題、情報セキュリティ及び福祉行政等についても正しく理解するように研修を行う。

(業務審査)

第24条 委託者は、必要に応じて受託者の業務状況、関係書類等を審査することができる。

2 受託者は、委託者から審査の請求があった場合は、これに応じるものとし関係書類等を提出しなければならない。

3 受託者は、審査に伴い指摘事項等があった場合は、速やかに是正しなければならない。

(事務引継ぎ)

第25条 受託者は、契約期間が満了する日まで又は契約が解除される日までに、速やかに業務に関

する一切の事務を委託者又は委託者が指定する者に業務に支障が生じないように、遺漏なく正確に引き継がなければならない。

2 受託者は、契約更新において受託者の変更が生じる場合、次の事項を次期契約の受託者に対して事務引継ぎを正確に行わなければならない。

(1) 次期契約の受託者への引継ぎ

- ア 関係書類及び資料
- イ 指示事項、連絡事項及び注意事項
- ウ 業務に関するお客さま及び現場情報、対応方法
- エ その他局が定める事項

(2) 次期契約の受託者への説明

ア 業務内容の説明

イ その他局が定める事項

(3) 次期契約の受託者への助言

ア 業務内容

イ 従事者の雇用及び配置に関する事項

ウ 事務所に関する事項

エ 特殊対応を行う現場、お客さまについての情報及び補足説明

3 事務引継ぎにかかる経費は、受託者の負担とする。

4 事務引継ぎ方法は、受託者と次期契約の受託者による責任者等を交えた引継ぎ等によるものとし、必要に応じて委託者の担当者を交えて実施する。

(準備期間)

第26条 受託者は、第5条に定める準備期間に、委託者で負担することが定められているものを除き、受託者の負担によって事務引継ぎ等を完了させ適正に業務開始できるようにしなければならない。

2 受託者は、準備期間の計画書を提出しなければならない。

3 受託者は、受託者の負担により、準備期間に次の事項を適正に行う。

(1) 第7条第1項に定める事務所の設置

(2) 業務体制の構築

(3) 前受託者からの引継ぎ

(4) 従事者の雇用、教育、研修等の実施

(5) 物品等の調達

4 委託者は、委託者の負担により、準備期間に次の事項を行う。

(1) 関係資料の提供

(2) 業務説明

(3) システム操作研修

(4) システム関連機器の事務所への設置

第2章 窓口受付業務（電話受付等含む）

(窓口受付業務の内容)

第27条 受託者は、「お客さまセンター」において、窓口受付に関する次の各号に掲げる業務を行うものとする。

(1) 水道使用開始及び中止の受付（臨時用は除く。ただし、解体及び内外装リフォーム、外壁塗装等は受付ける。）

(2) その他各種申込の受付

(3) 水道料金等及び加入金並びにその他各種手数料等（以下「料金等」という。）の収納

(4) 各種問合せ等の受付・応対及び取次ぎ

- (5) 口座振替による支払方法の促進
- (6) お客さま情報の更正（変更、訂正、取消）
- (7) その他窓口受付業務に関連する各種業務

（水道使用開始の受付）

第28条 受託者は、窓口又は電話受付等にてお客さまから水道使用開始の申込があった場合は、豊中市水道事業給水条例（昭和35年豊中市条例第23号。以下「給水条例」という。）に基づき開栓手続きを行う。

2 使用者氏名、住所、連絡先電話番号、使用開始日、支払方法、水栓番号、申込者名及びその他必要事項を聴き取り、料金システムにデータ入力を行った後、「水道使用開始申込書」を発行する。その際、未発行を防ぐため、受付番号を確認する。

3 使用開始の受付時に、局の水道メーター（以下「メーター」という。）がすでに撤去されている場合や委託者からメーターの取り付け依頼等がある場合は、メーターの取り付けを行う。

4 電話受付等で受付けた使用開始の申込で、不備な点等があれば、お客さま等関係者に問合せ又は現地調査のうえ、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録し、「水道使用開始申込書」を発行する。

5 使用開始の受付時に仮調定がある場合は、調査のうえ本調定を作成し、必要に応じて水道料金等納入通知書の発送等を行う。

（水道使用中止の受付）

第29条 受託者は、窓口又は電話受付等にてお客さまから水道使用中止の申込があった場合は、給水条例に基づき閉栓手続きを行う。また、メーター撤去の申込があった場合は、これを受付けメーターの撤去を行う。

2 使用者番号、水栓番号、使用者氏名、住所、連絡先電話番号、使用中止日、転出先等住所連絡先、精算方法、申込者名及びその他必要事項を確認し、料金システムにデータ入力を行った後、「水道使用中止受付書」を発行する。その際、未発行を防ぐため、受付番号を確認する。

3 お客さまが現地精算及び現地立会いを希望される場合は、委託者の休日であってもこれを受付ける。また、当日申込分も原則、受付を行う。ただし、業務時間内に限ること。

4 長期使用中止（1年以上）あるいは解体、臨時用終了等に伴い、委託者からメーター撤去の依頼がある場合は、これを受付けメーターの撤去を行う。

5 電話受付等で受付けた使用中止の申込で、不備な点等があれば、お客さま等関係者に問合せ又は現地調査のうえ、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録し、「水道使用中止受付書」を発行する。

（その他各種申込の受付）

第30条 受託者は、窓口又は電話受付等においてお客さまから各種申込（名義変更、納入通知書送付、証明書発行等）があった場合、給水条例に基づき所定の手続きを行う。

2 申込内容は、速やかに料金システムにデータ入力を行う。

3 証明書発行については、運転免許証等による本人確認（代理人の場合は委任状が必要）のうえ、お客さまが希望する内容の証明書を出力した後、委託者に専用公印の押印及び証明手数料の納付書の発行を依頼する。

（料金等の収納）

第31条 受託者は、第8条第1号に定める業務時間内において、出納取扱金融機関の局派出所で窓口業務が行われていないときは、料金等の収納を行う。

2 料金等を収納した場合は、領収証書に日付印を押印し、納入者に交付する。

3 収納した現金、小切手及び納入通知書は受託者の責任において保管する。

4 処理した業務内容の日報を、委託者に報告する。

5 当日収納した料金等（現地精算、滞納整理分を含む）は、収納額を確認した後、収納日の翌営業日午前中までに委託者に引き継ぐ。

（各種問合せ等の受付・応対及び取次ぎ）

第32条 受託者は、窓口又は電話受付等においてお客さまから問合せ、納入相談、苦情等があった場合、誠意をもって対応し、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録する。

2 業務以外の問合せについては、委託者が指定した担当者を取次ぐものとする。

（口座振替の促進）

第33条 受託者は、窓口受付業務において、口座振替による支払方法の促進に努めなければならない。

（お客さま情報の更正）

第34条 お客さま情報の更正（開閉栓日、使用者名、住所、送付先、電話番号、水栓所在地、止水栓の種別、水道料金等の変更、訂正、取消）が必要な場合は、細心の注意をもって必要箇所を更正する。水道料金等（ただし修繕料は除く。）の更正の場合は、委託者に確認後、更正調書を出し、備考欄に更正理由を記入したうえで、委託者に報告しなければならない。

（その他窓口受付業務に関連する業務）

第35条 受託者は、その他窓口受付業務に関連する業務について、疑義が生じた場合、速やかに委託者と協議のうえ対応する。

第3章 水道使用開始、使用中止精算業務

（業務内容）

第36条 受託者は、お客さまからの開栓申込及び閉栓届出に基づき、次の各号に掲げる業務を行う。

- （1）水道使用開始に伴う開栓作業
- （2）水道使用中止に伴う閉栓作業
- （3）閉栓に伴う現地精算業務
- （4）その他開閉栓業務に関連する業務

（水道使用開始に伴う開栓作業）

第37条 受託者は、お客さまからの水道使用開始申込に基づき、現地にて水栓番号、メーター番号及びメーターの指示数を確認し、止水栓の開操作を行い、水出し確認を行わなければならない。ただし、近くに立上水栓等が無く、水出し確認を行うことができない場合は、その旨をお知らせする連絡用紙を投函する。

2 第28条第3項の規定により水道使用開始の受付を行い、開栓作業を行う場合についても、前項の措置を講じなければならない。

3 漏水等異常が認められた場合は、止水栓を閉操作し、お客さまにお知らせするとともに、委託者に状況を報告しなければならない。

4 開栓作業で止水栓等に異常が認められた場合は、委託者に状況を報告しなければならない。

5 開栓作業において、閉栓期間中の水道使用が確認された場合は、所有者又は管理人等に連絡、調査したうえで委託者に状況を報告し料金調定を行うものとする。

6 受託者は、処理結果（訪問日、メーター指示数等）を「水道使用開始申込書」に記入し、料金システムにデータ入力を行った後、速やかに委託者に報告しなければならない。

（水道使用中止に伴う閉栓作業）

第38条 受託者は、水道使用中止届出に基づき、お客さまの使用中止日以降に現地を訪問して、メ

ーター指示数を確認し、止水栓の閉操作を行わなければならない。ただし、口径50ミリ以上のメーターについては、委託者に報告のうえ対処しなければならない。

2 閉栓作業で止水栓等に異常が認められた場合は、委託者に状況を報告しなければならない。

3 受託者は、処理結果（訪問日、メーター指示数等）を「水道使用中止受付書」に記入し、料金システムにデータ入力を行った後、速やかに委託者に報告しなければならない。

（閉栓に伴う現地精算業務）

第39条 受託者は、閉栓に際して現地精算の希望がある場合、約束の日時に訪問し、原則としてお客さま立会いのもと、現地にて精算業務を行う。未納料金がある場合は、併せて収納しなければならない。

2 精算料金については、収納額を確認した後、収納日の翌営業日午前中までに委託者に引き継がなければならない。

（その他開閉栓業務に関連する業務）

第40条 受託者は、その他開閉栓業務に関連する業務について、疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ対応する。

第4章 水道料金等滞納整理業務

（滞納整理業務の内容）

第41条 受託者は、水道料金等を滞納し委託者が給水停止の対象としているお客さま（以下「滞納者」という。）に対して、次の各号に掲げる業務を実施する。

- (1) 滞納整理
- (2) 給水停止予告通知
- (3) 給水停止通知
- (4) 給水停止実施
- (5) 給水停止解除
- (6) 給水停止情報の保持
- (7) 分割納付
- (8) 滞納関係資料の作成と報告
- (9) その他滞納整理業務に関連する業務

（滞納整理）

第42条 滞納者リスト、滞納整理票、給水停止予告通知書、給水停止通知書、給水再停止通知書等、滞納整理業務の実施に必要な書類は、委託者があらかじめ指定した日時及び場所で交付する。

2 滞納整理については、次の各号に掲げる業務を実施するものとする。

- (1) 滞納整理票に基づき、滞納者に対して納付勧奨を行い、未納となっている水道料金等を早期に収納するよう努めること。また、委託者窓口、金融機関、コンビニエンスストアでの委託者指定の方法で自主納付を指導すること。
- (2) 水道料金等を現地で収納したときは、2枚複写の領収証書に日付印を押印し、交付した後、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録すること。
- (3) 収納した水道料金等については、収納した滞納者のリストと収納額を確認した後、収納日の翌営業日午前中までに委託者に引き継ぐこと。
- (4) 修繕料については、督促状を発行した後、納付勧奨を行い早期収納に努めること。また、納入通知書の再発行希望、あるいは分納希望の場合は委託者に報告すること。

3 精算未払にて転出等があった場合は、速やかに請求処理を行い、収納に努めなければならない。

4 受託者は、次の各号に掲げる業務を、内容証明郵便を利用するなど適正に実施するものとする。

- (1) 給水停止実施不能及び長期滞納者分の納付勧奨、催告

(2) 市外転出者の使用中止未納分の納付勧奨、催告

- 5 滞納整理では滞納者による自主納付が原則であるが、状況に応じて訪問徴収も行うものとする。
- 6 滞納整理では現年度滞納分と過年度滞納分を区分し、早期に収納しなければならない。
- 7 受託者は、常に専門性を活かし、未納料金の減少及び発生抑制に努めなければならない。

(給水停止予告通知)

第43条 受託者は、滞納者が不在の場合、原則、指定納入期限及び給水停止日を明記した給水停止予告書を密封して投函する。

(給水停止実施計画)

第44条 受託者は、前条に定める指定納入期限を過ぎても水道料金の入金のない滞納者について、給水停止実施計画を作成し、給水停止予定件数及び給水停止予定者の滞納整理票を委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、給水停止通知書（再停水通知書を含む。）を発行し、給水停止実施の準備を行う。また、入金又は入金の意味が確認された滞納者に対して、給水停止の中止又は保留を行わなければならない。

3 前項の給水停止実施について疑義がある場合は、その都度委託者と協議しなければならない。

(給水停止業務)

第45条 受託者は、よりきめ細やかな滞納整理を実施するため、給水停止業務を原則、月4回以上実施するものとする。

2 給水停止は、原則として給水停止通知書を滞納者に交付した後に実施する。現地に生活実態が無い等、滞納者が不在の場合は、給水停止通知書を投函した後、実施するものとする。ただし、あくまでも滞納整理が目的であり、給水停止はその手段の一つであることを旨とし、在宅の場合は、徴収又は滞納者が支払計画を提示することによる解決を図らなければならない。

3 給水停止方法は原則、止水栓止めによる給水停止とし、状況に応じて停水キャップ、断水パッキン、メーター撤去等適切な方法によるものとする。

4 給水停止実施の結果は、翌営業日に委託者に報告しなければならない。

5 給水停止作業に伴い止水栓不良が認められた場合は、委託者に状況を報告しなければならない。また、委託者と協議のうえ、状況により止水栓修理に立会うこと。

6 給水停止にあたっては、滞納者の実態把握及び現地調査に努めなければならない。

(給水停止解除)

第46条 受託者は給水停止執行後、全額入金もしくは「分割納付誓約書」等により入金の意味を確認できた場合は、原則として給水停止を解除しなければならない。

2 当該水道料金の納入の猶予について申し出があったときは、委託者に報告し、前項の規定に準じ、申出期日まで給水停止を一時猶予することができる。ただし、申出期日までに納入がなかったときは、随時給水停止を実施する。

3 給水停止執行当日は午後9時まで待機し対応する。ただし、午後9時以降について対応が必要な場合は別途委託者と協議するものとする。

4 給水停止が解除に至らない滞納者に関しては別途管理し、現地調査の継続及び給水停止解除に向けて収納に努めなければならない。

(給水停止情報の保持)

第47条 受託者は、給水停止までの交渉及び給水停止解除の交渉経過を滞納整理票に記載した後、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録し、給水停止関連情報を保持しなければならない。

(分割納付)

第48条 受託者は、滞納者から水道料金等の分割納入（以下「分納」という。）の申し出等があった場合は、委託者に報告を行い、「分割納付誓約書」の受領等、委託者の指示に従うこと。また、それらの内容及び対応結果等を料金システムに正確に記録すること。

2 受託者は、滞納者リスト等により分納状況を確認し、「分割納付誓約書」に従って分納用金額指定納入通知書を送付する。

3 受託者は、分納不履行が確認された場合、速やかに滞納者に対し納入を促すとともに、委託者に報告し、随時給水停止を実施する。

(滞納関係資料の作成と報告)

第49条 受託者は、滞納者に破産宣告、倒産又は水道料金等の支払が困難であると認められるとき、徴収停止、不納欠損処理に必要な滞納状況、交渉経過等を委託者に報告しなければならない。

(その他滞納整理業務に関連する業務)

第50条 受託者は、その他滞納整理業務に関連する業務について、疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ対応する。

第5章 水道料金等の収納に関する業務

(業務内容)

第51条 受託者は、水道料金等の収納方法（以下、「収納方法」という。）に関する次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 各金融機関への送付業務
- (2) 口座情報入力業務
- (3) 収納方法変更業務
- (4) 口座振替継続業務
- (5) 口座振替促進業務

(各金融機関等への送付準備業務)

第52条 受託者は、窓口及び郵送にて豊中市水道料金等口座振替依頼書（以下、「口座振替依頼書」という。）を受理した場合は、受付簿に入力しなければならない。

2 受理した口座振替依頼書は、取扱金融機関への発送準備を行うこと。ただし、受理した口座振替依頼書に不備が認められるときは、お客さまに返送準備を行うこと。

3 取扱金融機関より送付された口座振替依頼書が印鑑相違等で受付されなかったものは、案内文、新しい口座振替依頼書及び返信用封筒を同封し、お客さまに発送準備を行うこと。

(口座情報入力業務)

第53条 受託者は、取扱金融機関より送付された口座振替依頼書を整理し、当該情報を料金システム及び受付簿に入力・登録を行うこと。なお、口座振替依頼書の記載内容に不明瞭な部分があれば、取扱金融機関に確認し、正確な情報入力に努めること。

(収納方法変更業務)

第54条 受託者は、お客さまから口座振替解除の申出があった場合、受付簿に入力し、料金システムで収納方法の変更を行うこと。

(口座振替継続業務)

第55条 受託者は、お客さまから市内転居等のため口座振替継続の申出があった場合、料金システムで継続処理を行うこと。

(口座振替促進業務)

第56条 受託者は、開栓があったお客さまに、口座振替依頼書を現地投函するなどの口座振替促進業務を行うこと。

(水道料金等の収納方法に関する業務報告)

第57条 受託者は、毎月末に水道料金等の収納方法に関する日別処理件数を委託者に報告しなければならない。

(その他水道料金等の収納方法に関する業務に関連する業務)

第58条 受託者は、その他水道料金等の収納方法に関する業務に関連する業務について、疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ対応する。

第6章 関連業務及び付帯業務

(郵便物関係その他)

第59条 受託者は、次の各号に掲げる各種通知書等の圧着及び発送準備作業を行わなければならない。ただし、同一の送付先に複数枚発行されている各種通知書類等は、封入のうえ発送準備作業を行わなければならない。

- (1) 水道料金等納入通知書
- (2) 水道料金等請求書
- (3) 口座振替予定金額通知書
- (4) 口座振替済通知書
- (5) 口座振替再請求通知書
- (6) 口座振替開始通知書
- (7) 第52条に定める口座振替依頼書

2 前項の作業において、引抜リスト(手書分を含む。)に基づく発送不要の場合は、引抜作業を行わなければならない。また、引抜いた水道料金等納入通知書の収納状況を4～5日後に確認した後、委託者に報告のうえ水道料金等納入通知書を再発行し送付する。

3 お客さまから、口座振替依頼書、水道料金及び下水道使用料早見表、第1項各号に定める通知書等の送付又は現地投函の依頼があった場合は、適正に行わなければならない。

4 郵便物(定期発送分を含む。)の返戻調査業務は、次の各号によるものとする。

- (1) 送付先を確認するため、電話調査及び現地調査等、必要な調査を実施すること。
- (2) 前号の調査の結果、住民基本台帳調査が必要な場合は、委託者が指定する様式で報告すること。
- (3) 確認した送付先等の変更処理作業を行うこと。

5 各種通知書等の発行数、引抜数、各種別返戻郵便物数を記載した事務処理報告書を、毎月末に委託者に報告しなければならない。

(その他関連業務及び付帯業務に関連する業務)

第60条 受託者は、その他関連業務及び付帯業務に関連する業務について、疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ対応する。

第7章 計量業務

(計量業務の内容)

第61条 本市の計量は、市内を各ブロックで構成し、第3条第1項に規定する対象区域を市内南北の二地区に分け、受託者は、北部区域を奇数月に、南部区域を偶数月に交互に年6回隔月計量する。

ただし、委託者が指定する大口使用者及び臨時用栓等のお客さまについては、毎月計量とする。

2 受託者は、給水区域（他市受水区域含む。）における計量業務に関し、次の業務を行うものとする。

- (1) 検針日程表の作成
- (2) 計量データの入出力
- (3) 計量
- (4) 使用状況の調査
- (5) 水量の認定、確認
- (6) 審査（計量後のリスト等）
- (7) 当月調定分の更正
- (8) お客さま情報、水栓情報、及び特記記録等の更正
- (9) その他計量業務に関連する業務

（検針日程表の作成）

第62条 受託者は、定期計量を実施するに際して、年間検針日程を当該年末前（12月中旬）に委託者に提出しなければならない。また変更が生じる場合は、事前に委託者に再提出しなければならない。委託者は、提出された年間検針日程を審査及び必要に応じて受託者と協議し決定する。

2 月検針日程表を当該前月25日（休日の場合は前営業日）までに委託者に提出しなければならない。

3 年間及び月検針日程は、定例日変更等による料金の算定に関する要綱（以下「定例日変更等に関する要綱」という。）に基づいて作成しなければならない。

（計量データの入出力）

第63条 受託者は、前条において作成した検針日程表に基づいて、計量対象内容を計量日の前日に、料金システムからデータを抽出し、ハンディーターミナル（以下「HT」という。）による計量を実施できるよう準備しなければならない。

2 受託者は、計量業務で各HTに入力された検針データを取りまとめて計量当日の午後4時までに料金システムへ入力し、当日中に計量状況集計表及び入力済データチェックリストを委託者に報告しなければならない。

3 受託者は、前項において作成されたリストを精査し、必要に応じて遅滞なく再計量及び現地調査等を行い、適正に処理した検針データを委託者に報告しなければならない。

4 受託者は、ワークステーション（以下「WS」という。）作業担当者を配置し、書面で事前に委託者に提出しなければならない。変更する場合についても同様とする。WS作業担当者は、検針データの管理、取り扱い及びWSへの入出力作業について責任をもって実施するものとする。

5 記憶媒体及びHTは、当日の終業時に紛失、返却もれ等が発生しないよう数量を確認し、受託者においてを厳重に管理しなければならない。

（計量）

第64条 受託者は、計量業務を検針日程表に従って、確実かつ正確に遂行しなければならない。

2 定例日変更等に関する要綱に定める計量期間内に、特別な事情により計量ができなかった場合は、直ちにその理由を書面で委託者に提出しなければならない。その場合、委託者と調整したうえで計量日を変更するものとする。

3 計量を実施する場合、可能な限りお客さまとの対面により行うように努めなければならない。また、宅地内に入る時は第18条に規定する内容を遵守し、メーターの指示数並びに使用水量の異常等を正確にHTに選択・入力し、「水道・下水道使用水量のお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）を発行する。

4 お知らせ票は、記載内容を確認のうえ、お客さまに直接交付又はお客さま宅のポスト等に現地投函する。ただし、お客さまからの依頼により別途送付等が必要なものと及び委託者が指定するもの

については、適切に処理を行うものとする。

5 受託者は、計量業務の実施においてお客さまから開閉栓及び名義変更等の申込みを受けた場合、必要事項を聴き取り、適切に処理を行うものとする。

6 調査が必要なため持ち帰った「お知らせ票」は、調査後「お知らせ票」の記載内容を確定し、遅滞なく第4項の規定に基づき適正に処理を行うものとする。

7 受託者は、給水停止中の無断使用を発見した場合、停水仮調定を作成し、調査をした後、委託者と協議のうえ措置を講じ、その結果を委託者に報告する。

8 閉栓中無届使用の場合は、現地調査による使用者確認及び開栓処理を行う。確認できない場合は、閉栓仮調定を作成し、委託者と協議のうえ措置を講じ、その結果を委託者に報告する。

9 閉栓中漏水の場合は、止水栓を閉める等の措置を講じ、その旨を記載した「連絡票」をお客さま宅のポストに投函し、速やかに委託者に報告する。また、所有者又は管理者の連絡先が確認できる場合、受託者は速やかに漏水の状況を連絡し、料金システムに正確に記録する。

10 不正使用行為及び建物の解体並びに更地等を確認した場合は、所有者及び工事業者等を調査のうえ、委託者へ速やかに報告しなければならない。

11 不在、障害による未計量や不注意等による誤計量があった場合は、再計量及び現地調査等を行い、速やかに対処し、委託者に報告しなければならない。

12 受託者は、新規開栓等について、検針順路を調査して符番し、検針順路図を作成しなければならない。

13 受託者は、現地でHTの情報の水栓番号、住居表示、メーター番号、使用用途等の相違を発見した場合、速やかに委託者に報告しなければならない。

14 受託者は、臨時用の計量に際して、使用状況の変化（工事の完成、入居、メーター障害等）を確認した場合、速やかに委託者に報告しなければならない。

15 受託者は、メーターに関する故障、破損、逆付、メーターボックス内外の漏水、解体に伴うメーターの所在不明等を確認した場合、速やかに委託者に報告しなければならない。

16 前各項に規定するもののほか、共同住宅等の計量については、次の各号に掲げる事項を遵守し適正に処理を行うものとする。

(1) オートロックの共同住宅等においては、委託者が貸与する解除鍵、又は暗証番号を責任者等が責任をもって管理すること。また、新たにオートロック等が設置されている場合は、委託者に報告すること。

(2) 遠隔集中盤による指示数入力中にエラー等で計量できない場合は、各戸の私設メーターで計量し、故障等状況を委託者に報告すること。

(3) 異常水量により差水量が生じた場合は、局及び私設メーターの再計量を行い、原因を調査し速やかに委託者に報告すること。

(4) その他、共同住宅等において、委託者が所有者等と締結する「共同住宅等の各戸検針及び各戸収納に関する契約書」及び「共同住宅の料金算定に関する要綱」と異なる使用実態を確認した場合は、委託者に報告すること。

(使用状況の調査)

第65条 受託者は、計量時において次の各号に該当する場合、調査及びお客さまに状況を説明し事情確認を行わなければならない。また、適切な措置を講じ、その結果を速やかに委託者に報告しなければならない。

(1) 使用水量が前回又は、前3回もしくは前年同月と比較し、大幅に増加した場合又は使用水量に異常が認められる場合

(2) 使用水量が大幅に減少又はゼロの場合、若しくは使用水量のない開栓状態が続く場合

(3) 漏水が疑われる場合又は確認された場合

(4) 委託者から特に内容調査の依頼を受けた場合

(5) その他使用状況について、報告すべき事項と判断した場合

2 メーターの故障等が発見した場合は、お客さまへの説明を適切に行い、委託者に報告しなけれ

ばならない。

3 計量内容について、その他必要に応じて現場確認及び調査をしなければならない。

(水量の認定)

第66条 受託者は、不在・障害等で計量ができない場合、必要に応じて使用水量を認定できるものとする。ただし、次の各号に掲げる理由により、使用水量の認定を必要とするときは、事前に委託者に報告するとともに、委託者の承諾を受けてから処理を行う。

- (1) メーターに異常があったとき
 - (2) 使用水量の実績がなく、認定が難しいとき
 - (3) 難計量を確認したとき
 - (4) 認定が継続したとき
 - (5) その他、災害及び事故等の発生により、適切な業務運営の支障となるおそれがあるとき
- 2 前項に定める認定においては、現地を確認し、お客さまに十分な説明を行わなければならない
- 3 使用水量の認定範囲は、水量の認定に関する要綱に基づくものとする。

(計量の義務)

第67条 受託者は、前条の規定に関わらず、極力、計量できるように努めなければならない。

2 水量の認定が継続する場合は、お客さまと連絡をとり、可能な限り計量できるように努めなければならない。

(審査)

第68条 受託者は、計量後のデータ及び各リストに基づき、お客さまに対する説明が確実に実施されている等、計量業務が適正に履行されているか審査しなければならない。

2 前項の審査の結果、不備又はその疑いがある場合は、速やかに再計量して適正に処理し、その結果を委託者に報告しなければならない。

3 お客さま及び委託者からの依頼があった場合は、計量内容を再調査するなど責任を持って対処し、その結果を委託者に報告しなければならない。

(当月調定分及びお客さま情報、水栓情報、及び特記記録の更正)

第69条 受託者は、再計量等により当月分の調定を更正する必要がある場合、委託者の承諾を受けた後、適正に処理を行い、委託者に報告しなければならない。

2 当月分以外の調定に更正する必要がある場合は、委託者に報告しなければならない。

3 開閉栓の誤入力等のため、お客さま情報、水栓情報、及び特記記録を更正する必要がある場合、又は登録されているお客さまの情報に誤りのあることが判明した場合は、適正に処理し、委託者に報告しなければならない。

また、特記記録は、計量に関して必要な情報の変更があれば、更新、削除等するなど適正に行わなければならない。

(書類等の管理)

第70条 受託者は、計量に関する書類等の管理について、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 計量業務に関する書類、帳票及びデータ等は、第22条の主旨に基づき善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- (2) 委託者から依頼があるときは、計量業務に関する書類、帳票及びデータ等を速やかに報告しなければならない。

(その他計量業務に関連する業務)

第71条 受託者は、その他計量に関する業務について、疑義が生じた場合、委託者と協議のうえ対応する。

第8章 オンラインシステム関係

(システム関係事項)

第72条 委託者は、業務委託に伴い、システム用の機器を受託者に貸与するものとし、受託者は、システムに関し次の各号に掲げる内容を遵守する。

- (1) 豊中市情報セキュリティポリシー及び水道料金調定システム実施手順を遵守すること。
- (2) 委託者がシステムを改修及び変更、追加した場合は、それに伴い委託者が変更する手順に従うこと。また、原則、当該改修を要因とした契約金額の変更は行わない。
- (3) システム及びシステム用の機器に障害が発生した場合は、直ちに委託者に連絡し、委託者からの指示に従うこと。
- (4) 委託者から通知されたパスワード等を厳重に管理すること。
- (5) システム入力作業後における入力内容の確認は、原則、受託者において行うこと。

2 委託者は、システム及びHTについて、委託者の都合で変更することができる。

3 受託者は、委託者がシステム改修又は更新する場合、それにより発生する作業及びテストを行うこと。

4 責任者等及び従事者のシステムにおける権限範囲は、委託者と必要に応じて協議し定めるものとする。

第9章 その他

(解除鍵等の貸与及び管理)

第73条 共同住宅等における解除鍵については、委託者が受託者に貸与する。ただし、鍵の複製は禁止する。また、解除鍵の管理は金庫等に入れ厳重に行い、毎月保管状況を委託者に報告しなければならない。

2 委託者は、解除鍵の保管状況を随時検査することができる。

3 受託者は、開閉栓、滞納整理、計量等にあたり、共同住宅等において委託者が貸与する解除鍵、又は暗証番号を使用又は管理する場合は、責任者等が責任をもって管理しなければならない。

4 受託者は、受託者の責に帰する理由により、解除鍵及び暗証番号を紛失、漏えいした場合、受託者の責において賠償しなければならない。

(業務のマニュアル化)

第74条 受託者は、業務作業手順書を作成するとともに必要に応じて見直しを行い、担当者異動時及び受託者変更時の引継ぎに使用する。また、業務作業手順書については、作成時及び見直し時に遅延なく、委託者に提出しなければならない。

(資料の帰属)

第75条 業務上作成された帳票等は委託者に帰属するものとし、受託者は履行期間が終了したときには、遅滞なく全ての帳票等(複写複製含む。)を委託者に返却しなければならない。

(定例協議会等)

第76条 受託者は、委託者と日程調整のうえ、毎月1回、当月分及び翌月分の業務実施に伴う諸般の事項について協議するため、定例協議会を開催する。

2 委託者が必要と認めたときは、受託者と業務に係る臨時協議会を開催することができる。

3 受託者は、定例協議会及び臨時協議会に責任者等、必要に応じて関係者を出席させなければならない。

4 受託者は、定例協議会、臨時協議会のいずれの場合であっても、当該会議の議事録について会議開催後10日以内に作成し、委託者へ報告しなければならない。

5 定例協議会等において、委託者及び受託者の協議のうえ業務改善を行う場合、受託者は委託者が指定する日までに報告しなければならない。

(モニタリング等への協力)

第77条 受託者は、委託者が各年度に行うモニタリング評価のため、ヒアリング等に協力すること。また、評価の結果通知を受けて、業務改善の指摘等がある場合は、速やかに対処しなければならない。

(緊急時の応援)

第78条 自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者から緊急応援要請があった場合、受託者は協議のうえ電話及び窓口対応等、協力するものとする。

(再委託の禁止)

第79条 受託者は、委託する業務の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、毎年度ごとに書面により委託者の承諾を得た場合はこの限りでない。

(地元雇用について)

第80条 受託者は、従事者の雇用については、可能な限り本市内からの雇用に努めなければならない。

(止水栓の開閉操作による事故)

第81条 開閉栓及び給水停止業務において、受託者の責に帰する理由により、止水栓の開閉操作で漏水等の事故が発生した場合は、受託者の責任において対処しなければならない。これによる費用負担は、委託者は負わない。

(付帯工事)

第82条 開閉栓及び給水停止業務において、偶発的に付帯工事が必要となった場合は、委託者と協議するものとする。

2 委託者が付帯工事を受託者に発注する場合は、「委託業務依頼書」により発注するものとする。

(環境に対する配慮事項)

第83条 受託者は、上下水道局庁舎施設の使用及び業務の遂行にあたり、委託者の環境方針及びマネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、自然環境への負荷の軽減に配慮しなければならない。

(安否確認)

第84条 受託者は、業務を遂行する上で、声掛け、安否確認及び地域防犯の協力を努めるものとする。

(生活困窮者等の報告)

第85条 受託者は、業務を遂行する上で、真に生活に困窮しているおそれのある者を発見した場合、その状況等について速やかに委託者へ報告しなければならない。

(不当介入に対する報告・届出等)

第86条 受託者は、業務の履行にあたって、「豊中市発注契約に係る不当介入対応要領（平成24年2月1日制定）」の定めるところにより、暴力団員等から不当もしくは違法な要求又は契約の適切な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、委託者への報告及び管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなけれ

ばならない。また、**別紙5**に掲げる事項について遵守するため必要な措置を講じなければならない。

2 報告・届出は、不当介入等報告・届出書（別に定める様式）により、速やかに、委託者に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がない場合は、口頭により報告することができる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告しなければならない。

3 受託者は、委託者の承認により業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせる場合（契約金額500万円未満のものは除く。）において、当該委任、または請け負いの相手方が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該第三者に指導しなければならない。

4 報告・届出を怠った場合は、受託者に対し、注意の喚起を行うことがある。

（その他協議事項）

第87条 その他この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方で協議のうえ、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。

2 受託者の業務量増加に伴う経費について、原則として委託者は負担しない。ただし、第6条に定める実績件数より著しい増減がある場合は、双方協議を行うものとする。

豊中市の概要

(平成28年4月1日現在)

	人口	393,689	人
	世帯数	170,554	世帯
	面積	36.6	km ²
	人口密度	10,819	人/km ²
水道	給水人口	393,678	人
	給水戸数	170,549	戸
	有収水量	42,319,222	m ³
	有収率	96.21	%
下水道	水洗化人口	392,863	人
	有収水量	44,035,374	m ³
料金調定状況	水道事業	962,165	件/年
	下水道事業	957,219	件/年
口座振替	口座振替普及率	73.23	%
納付書発行枚数		約 20,000	件/月
督促状発行枚数		約 4,000	件/月

窓口関連業務実績件数表（平成27年度）（単位：件）
別紙1（仕様書第6条関係）

月	窓口電話受付			滞納整理業務			閉開栓業務				口座振替業務		関連付帯業務	
	開・閉栓 (電話)	料金関係 (電話)	その他 (電話・米 局)	停水予告 書投函	停水処分	滞納整理 徴収	閉栓	撤去	開栓	取付	口座入力	返信用 <small>※平成28年度数値</small>	郵便物圧着	返戻調査
4月	2,562	2,870	494	1,646	68	2,807	2,137	69	1,579	45	1,351	781	39,197	199
5月	1,697	1,996	210	1,319	71	2,104	1,339	110	823	37	1,069	648	36,414	186
6月	1,773	2,635	544	1,765	102	2,753	1,300	77	803	37	881	512	38,602	199
7月	1,754	2,316	517	1,359	87	2,080	1,436	64	907	41	668	480	36,249	223
8月	1,974	2,534	556	1,539	123	2,724	1,295	93	754	35	697	558	37,560	185
9月	1,833	2,154	503	1,159	49	1,960	1,316	79	864	43	585	572	35,476	158
10月	1,722	2,695	489	1,660	98	2,722	1,335	73	925	38	777	587	38,207	189
11月	1,612	2,140	442	1,451	60	2,155	1,276	90	757	45	689	590	36,230	194
12月	1,594	2,498	430	1,690	76	2,796	1,474	91	775	41	586	552	38,074	176
1月	1,751	2,401	550	1,377	54	1,954	1,083	73	807	33	688	622	35,670	196
2月	2,030	2,571	548	1,417	102	2,618	1,554	75	923	26	691	557	37,700	153
3月	4,298	2,343	544	1,253	55	1,957	1,931	63	1,819	51	785	931	36,544	206
計	24,600	29,153	5,827	17,635	945	28,630	17,476	957	11,736	472	9,467	7,390	445,923	2,264
26年度	19,963	27,802	6,348	17,808	979	28,797	15,947	1,030	10,399	363	9,674		436,108	1,992
25年度	24,144	30,343	6,859	18,731	877	29,364	15,896	915	11,543	262	9,520		417,561	2,315

検針業務実績件数表（平成27年度）（単位：件）
別紙：1（仕様書第6条関係）

月	業者委託				検針実件数			検針不能数			検針率		1人平均受持件数		
	局メーター 50mm未満	局メーター 50mm以上	私設メーター	計	実検針数	メーター 故障	使 用 中 止 中	不在認定	使 用 中 止 中	障害認定	計	%	メーター 撤去中	1ヵ月	1日
	4月	74,817	479	3,592	78,888	78,612	0	8,534	27	174	75	276	99.6	7,899	3,117
5月	92,957	562	3,753	97,272	97,008	2	7,960	22	162	80	264	99.7	5,800	3,699	216
6月	75,549	486	3,313	79,348	79,071	0	9,056	28	184	65	277	99.6	8,016	3,136	194
7月	93,013	563	3,466	97,042	96,779	2	7,542	33	153	77	263	99.7	5,825	3,725	217
8月	75,783	479	2,864	79,126	78,856	0	8,722	35	177	58	270	99.6	8,110	3,128	193
9月	93,087	559	3,465	97,111	96,833	2	7,394	52	150	76	278	99.7	5,796	3,702	216
10月	76,072	481	2,677	79,230	78,946	1	8,692	34	177	73	284	99.6	8,209	3,132	193
11月	93,156	560	3,446	97,162	96,888	1	7,188	41	146	87	274	99.7	5,850	3,730	217
12月	76,184	483	2,583	79,250	78,922	0	8,703	61	177	90	328	99.6	8,309	3,132	194
1月	93,635	561	3,446	97,642	97,354	2	7,811	62	159	67	288	99.7	5,889	3,756	219
2月	76,315	483	2,537	79,335	79,043	1	8,757	28	178	86	292	99.6	8,325	3,136	194
3月	93,902	561	3,375	97,838	97,552	4	7,899	59	161	66	286	99.7	5,894	3,747	219
計	1,014,470	6,257	38,517	1,059,244	1,055,864	15	98,258	482	1,998	900	3,380	99.6	83,922	3,428	205
26年度	983,153	6,221	54,045	1,043,419	1,039,927	26	97,503	451	1,982	1,059	3,492	99.6	81,631	3,389	203
25年度	942,642	6,312	77,960	1,026,914	1,023,345	35	95,128	468	1,933	1,168	3,569	99.6	78,543	3,327	199

費用負担区分表

分類	項目	負担者
受託者事務所 内使用	事務所開設準備	受託者
	事務所経費全般	
	事務所の警備員又は警備機器による警備	
	事務所に係る水道料金及び下水道使用料、電気料金、ガス料金、	
	駐車場費用（受託者事務所付近で使用）	
	電話回線、電話機、電話回線使用料（受託者（社内）連絡使用）	
	ファクシミリ、コピー機（受託者事務所内で使用する事務機器）	
	受託者事務所の電源（システム機器及びその他必要な機器に関するもの）	
	インターネット回線開設費用、回線使用料	
	事務机、椅子、鍵付きロッカー、収納庫、金庫等	
	コピー用紙（受託者事務所内で使用）	
	事務所に係るその他運営管理全般（賃料含む）	
	電話回線使用料（受託者事務所内で使用） ※業務で使用分	局（委託者）
局内使用	コピー機器（1台 局内共用）パフオーマンスチャージ料を実費弁償 ※1枚2.1円	受託者
	コピー用紙（局内コピー機使用の場合、カウンター数をA4用紙に換算して局へ物納） 局内の輪転機を使用する場合のコピー用紙は、受託者で準備	
	電話回線使用料、水道料金、下水道使用料、電気料金、ガス料金（局内使用）	局（委託者）
システム 通信回線	通信回線開設費用 （株）ケイ・オブティコムが施工する通信回線の引込み及び回線終端装置の取付け工事費用（回線終端装置と通信回線用のアクセスルーターの接続、アクセスルーターとスイッチングハブの接続を含む）	局（委託者）
	通信回線使用料	受託者
	受託者事務所に通信回線開設のため必要となる電源取付け工事等（ハブ、LANケーブルは局で準備します）	
システム関係	オンライン用関係機器（貸与）の設置	局（委託者）
業務従事者	雇用・管理・指導・研修（委託者が開催するものを除く）	受託者
	制服	
	名刺・社員証	
	賠償責任保険、損害保険	
	業務従事者証	局（委託者）
物品等	自動車、自動二輪車、原動機付き自転車、自転車等 それらに係る車両保険料及び燃料費、車両等の経費	受託者
	インターネット用PC、オンライン以外のプリンター及びプリンタートナー	
	領収印、受領印、文具、消耗品、その他備品等	
	水道メーターの検針及び取替等で使用する工具	
	その他業務に関する郵便料金	局（委託者）

※局内駐車場及び局内事務所は行政財産の使用許可申請に基づく

局内コピー機の1枚当たりの使用単価は変更する場合があります

貸与・支給品等一覧

分類	貸与品名	内容	台数
身分証明関係	業務従事者証	業務全般	従事者数
システム 関係	端末機	業務全般	協議
	プリンター	業務全般	協議
	プリンター（開栓用）（閉栓用）	業務全般	各1台・共用
	ハンディーターミナル及び付属関連品	計量業務	協議
	プリンターのインクリボン、トナー	業務全般（支給品）	業務に必要な数
	ワークステーション	計量業務	1台
備品関係 （局内使用）	事務机・椅子（局内使用）	業務全般	協議
	受付カウンター（局内使用）	窓口受付業務 局内1階	1セット
	更衣ロッカー（局内使用）	業務全般	協議
	局内駐車場（局内使用）	※業務全般 局内駐車場	協議
	局内事務所（局内使用）	※局内1階窓口及び執務場所	20.68㎡
	電話回線（局内使用）	業務全般 局内1階使用	5回線・7台
	電話回線（受託者事務所内使用）	業務全般 受託者事務所使用	4回線・6台
	コピー機・ファクシミリ（局内使用）	業務全般 局内	1台・共用
	メールシーラー（局内使用）	業務全般 局内（郵便物圧着機）	1台・共用
	輪転機（局内使用）	業務全般 局内	1台・共用
帳票類関係	水道・下水道使用水量のお知らせ	業務全般（支給品）	業務に必要な数
	豊中市水道料金等口座振替依頼書	業務全般（支給品）	〃
	水道料金等納入通知書	業務全般（支給品）	〃
	その他 各種帳票類関係	業務全般（支給品）	〃
	封筒	業務全般（支給品）	〃
物品 （工具等）	断水パッキン	滞納整理業務（支給品）	業務に必要な数
	閉栓プラグ（口径40ミリ以下）	開閉栓業務（支給品）	〃
	フランジ蓋（口径50ミリ以上）	開閉栓業務（支給品）	〃
	停水キャップ	滞納整理業務	〃
	止水栓キー	開閉栓・滞納整理業務	〃
	集中検針盤キー	開閉栓・滞納整理業務	〃
その他	コピー用紙（局内使用のみ）	業務全般	コピー機のカウンター数をA4用紙に換算して局へ物納
	コピー機器（局内使用）	業務全般 パフォーマンスチャージ料を実費弁償	※1枚2.1円

※局内駐車場及び局内事務所は行政財産の使用許可申請に基づく

※局内コピー機の1枚当たりの使用単価は変更する場合があります

別紙：4（仕様書第22条関係）

個人情報保護に関する特記事項

（基本的事項）

第1 受注者は、本業務に従事し、またはこれに付随して知り得た機密情報（この業務を行うにあたり、委託者から提供された情報および新たに作成または取得した情報、作業場所の警備にかかる情報、委託者から提供されたハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、記録媒体等で構成され、これらの一部または全体で業務処理を行う情報システムに係る情報、作業場所内でのすべての情報その他一般には公開されていない情報）および個人情報（以下「秘密情報」という。有形・無形を問わない。）を適正に取り扱うため、この特記仕様に基づき業務を履行するものとする。

（個人情報保護）

第2 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密保持）

第3 受託者は、業務の実施に伴い知り得た秘密情報の一切を他に漏らしてはならない。また、本契約が期間満了、解除または解約後も同様とする。

（利用および提供に関する制限）

第4 受託者は、委託者の指示または承諾があるときを除き、秘密情報を業務以外の目的に利用し、または第三者に提供してはならない。また、本契約が期間満了、解除または解約後も同様とする。

（複写または複製の禁止）

第5 受託者は、業務を実施するために委託者から引き渡された秘密情報が記録された資料等を複写、複製または加工してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承認を受けたときは、この限りでない。

（履行場所の制限）

第6 受託者は、委託者の指示または承認があるときを除き、定められた業務履行場所以外で業務に係る秘密情報を取扱ってはならない。

（役員および職員への周知）

第7 受託者は、受託者の役員および従事者に対して、在職中および退職後において、業務の実施に伴い知り得た秘密を他に漏らしてはならないこと、または業務以外の目的に利用してはならないこと等、情報の取扱いに関し必要な事項を周知し、その他必要かつ適切な教育および研修を実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育および研修について、実施計画を策定し、実施後、委託者に実施状況を報告しなければならない。

（組織体制）

第8 受託者は、この業務に係る秘密情報の管理に関する組織的な体制として、責任者、業務実施体制、連絡体制（緊急時および通常時）について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合、受託者は速やかに書面により委託者へ報告しなければならない。

（規程の整備）

第9 受託者は、業務に係る秘密情報の適正な管理のために必要な業務規程等を整備し、委託者に報告しなければならない。

(安全確保の措置等)

第10 受託者は、秘密情報の漏えい、改ざん、滅失等の防止その他の秘密情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、秘密情報を業務に必要な範囲内で、正確かつ最新のものとして適正に維持管理しなければならない。

3 受託者は、保有または利用の必要がなくなった秘密情報について、確実に、かつ、速やかに廃棄、消去その他の適切な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第11 受託者は、業務を実施するために個人情報収集するときは、業務に必要な範囲内で、かつ、その目的を達成するために必要な限度で行うとともに、適正かつ公正な手段で行わなければならない。

(再委託の禁止)

第12 受託者は、業務を実施するための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、あらかじめ委託者の承認を受けたときは、この限りでない。なお、委託者の承認により第三者に委託する場合は、受託者と同様に、当該第三者に対して本契約の内容を遵守させるとともに、当該第三者の行為については受託者が一切の責任を負うものとし、本業務において受託者の義務とされている事項につきその責めを免れない。

(資料等の返還等)

第13 受託者は、業務を実施するために委託者から引き渡され、または受託者自らが収集もしくは作成した秘密情報が記録された資料等を、本業務の完了後直ちに委託者に返還し、または引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(委託者の調査等)

第14 委託者は、本業務に係る受託者における秘密情報の取扱いの状況について、定期的に報告を求め、必要に応じて業務履行場所への立入調査等を行うことができるものとする。

2 受託者は、委託者から業務履行場所への立入調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、これを拒んではならない。

3 受託者は、第1項による業務履行場所への立入調査等による確認の結果、受託者による秘密情報の取扱い状況に瑕疵を認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。

4 受託者は、前項による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

(事故発生時等における対応)

第15 受託者は、秘密情報の漏えい、紛失、盗難その他の事故が発生し、または発生するおそれがあることを知ったときは、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。本業務の契約が効力を失った後においても同様とする。

2 委託者は、秘密情報の漏えい、紛失、盗難その他の事故が発生し、または受託者が本特記事項に違反した場合は、必要に応じて当該事故等に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本業務の全部または一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

不当介入に関する特記事項

（不当介入に対する報告・届出等）

第1 受託者は、業務の履行にあたって、「豊中市発注契約に係る不当介入対応要領（平成24年2月1日制定）」の定めるところにより、暴力団員等から不当もしくは違法な要求または契約の適切な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、委託者への報告および管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなければならない。

2 報告・届出は、不当介入等報告・届出書（別に定める様式）により、速やかに、委託者に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がなく、当該不当介入等報告・届出書を提出できないときは、口頭により報告することができる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告し、および届け出るものとする。

3 受注者は、委託者の承認により業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせる場合（契約金額500万円未満のものは除く。）において、当該委任、または請け負いの相手方が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該第三者に指導しなければならない。

4 報告・届出を怠った場合は、受託者に対し、注意の喚起を行うことがある。

（誓約書の提出について）

第2 受託者は、暴力団員または暴力団密接関係者でないことを表明した誓約書を委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

2 受託者は、委託者の承認により業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせる場合（契約金額500万円未満のものは除く。）は、当該委任、または請負の相手方から暴力団等でないことを表明した誓約書を徴し、委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

3 受託者が第1項および前項に規定する誓約書を提出しないときは、委託者は受託者と契約を締結しないものとする。

（再委託等について）

第3 受託者は、豊中市入札参加停止基準（平成7年6月1日制定）に基づく入札参加停止期間中の者または豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成24年2月1日制定）に基づく入札参加除外措置を受けている者を業務の一部の委任、または請け負いの相手方としてはならない。

（契約の解除）

第4 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができる。

① 役員等（法人の役員またはその支店もしくは営業所を代表する者をいう。）または経営に事実上参加している者が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。

② 役員等または経営に事実上参加している者が、自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもって、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）または暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。

③ 役員等または経営に事実上参加している者がいかなる名義をもってするかを問わず、暴力団または暴力団員に対して、金銭、物品その他の財産上の利益を不当に与えたと認められるとき。

④ 役員等または経営に事実上参加している者が暴力団または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

⑤ 本業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときの契約または資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が第1号から第4号に規定する行為を行う者であると知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。