

---

水道メーター検針・料金収納等業務（南部）

仕 様 書

堺市上下水道局

---

目 次

**第1条 概要説明**

- 1 委託業務名
- 2 業務目的
- 3 用語の定義
- 4 履行場所
- 5 履行期間
- 6 契約金額等
- 7 業務概要

**第2条 共通事項**

- 1 準備期間
- 2 基礎資料
- 3 発注者の担当課
- 4 履行拠点
- 5 業務実施日・実施時間等
- 6 電話回線等
- 7 通信回線
- 8 業務システム
- 9 貸与物品
- 10 監督員
- 11 業務責任者
- 12 業務従事者
- 13 業務履行体制
- 14 受注者によるセルフモニタリング
- 15 業務指標

**第3条 業務内容**

- 1 検針業務
  - 2 汚水排出量算定関連業務
  - 3 未収金回収業務
  - 4 開閉栓業務
  - 5 メーター関連業務
  - 6 内部管理業務
  - 7 料金関連電話受付等業務
  - 8 給排水設備調査等業務
  - 9 共通事項
-

#### 第4条 その他の事項

- 1 費用負担
- 2 個人情報保護等
- 3 指定業者としての責務
- 4 共同企業体における特記事項
- 5 資料及び各種帳票類の帰属
- 6 業務の完了報告等
- 7 リスク分担
- 8 その他

## 第1条 概要説明

### 1 委託業務名

水道メーター検針・料金収納等業務（南部）

### 2 業務目的

本業務は、次の各号に掲げる事項を目的として行うものである。

- (1) 利用者サービスの提供及び向上
- (2) 適正な給水契約の確保
- (3) 適正な公共下水道使用の確保
- (4) 適正な水道料金等の調定
- (5) 債権の納入期限内での確実な収納、滞納事案の早期解消及び適正な債権管理の推進
- (6) 水道料金等の収納率の向上
- (7) メーターの適正な設置の維持及び保全
- (8) 給水装置及び排水設備の適正な設置並びに適正な給排水設備工事の施行の確保

### 3 用語の定義

仕様書及び別冊各処理要領（以下「処理要領」という。）並びに本業務の履行上において使用する用語は、別冊「水道メーター検針・料金収納等業務仕様書（南部）別冊用語集」のとおり定義するものとする。

### 4 履行場所

堺市東区、中区、南区及び美原区（ただし、一部に他の区及び堺市外の区域を含む。）

### 5 履行期間

令和9年10月1日から令和14年9月30日まで

### 6 契約金額等

- (1) 発注者から受注者への委託料の支払は、令和9年11月以降の毎月払とする。
- (2) 発注者は、業務履行の結果について、別紙1「ペナルティ適用基準表」を適用し、本表の区分に応じて、受注者に対して報償金を請求する。

### 7 業務概要

- (1) 本業務は、概ね次のアからクに区分されるものとするが、これらはあくまでも代表的な業務の列举であり、受注者の業務範囲の限界を定めるものではないものとし、本業務の目的の遂行のために必要となる業務全般を受注者の業務範囲とする。また、業務内容の詳細については処理要領で示すが、処理要領は一般的な対応、処理等の方法の例示に過ぎないため、処理要領に記載されていないことであっても、本業務の目的の遂行のために必要な対応、処理等については、その全てを行うこと。

アからクの業務の区分は、それぞれの業務を分離し、独立して履行することを意味するものではないため、受注者は全ての業務を常時関連付けし、最適に組み合わせ、密に連携させることによって、一貫性を持たせて業務を履行すること。

なお、本業務の目的の遂行のため、受注者から新たな技術の導入等の提案があった場合は、発注者は受注者に対して当該提案に関してヒアリングを行い、導入の可否について検討するものとする。

ア 検針業務

イ 汚水排出量算定関連業務

ウ 未収金回収業務

エ 開閉栓業務

オ メーター関連業務

カ 内部管理業務

キ 料金関連電話受付等業務

ク 給排水設備調査等業務

- (2) 本業務において受注者が行う対応、処理等は、本業務の目的の遂行に必要となる業務全般における、次のアからハのうち公権力行使を伴わないものとするが、これらはあくまでも一般的なものを例示しているものであり、本業務の目的の遂行に当たり、各事案を解決するために必要な対応、処理等において、公権力行使を伴わないものの一切を本業務の範囲とする。また、同一事案において継続して対応、処理等を行うような事案についても、利用者、発注者等が指定する時期において、受注者は必要となる対応、処理等を確実に行うこと。

なお、次のアからハの区分は、それぞれの対応、処理等を分離し、独立して履行することを意味するものではないため、受注者はそれぞれの対応、処理等を常時関連付けして最適に組み合わせ、密に連携させること。

ア 事案の全容の把握及び解明

イ 事案の解決の方法及び手順の策定

ウ 各種の届出、申請、申込み、申出、苦情、要望等の受付及び対応

エ 電話対応、ファクシミリの送受信及び現地訪問

オ メーターの検針、取付け、撤去、取替え及び試験の受付（検針については、一部に汚水排出量の計測のための計器の計測を含む。）

カ 水道料金等の調定、納入通知、口座振替又はクレジット収納に関する事務手続、請求行為の中止、滞納事案の対応全般、納付交渉、納付状況の確認、減免、更正、充当及び還付

キ 水道料金等以外の債権の納入通知、納付案内、請求行為の中止、滞納事案の対応全般、納付状況の確認

ク メーター、給水装置、排水設備、汚水排出量の計測のための計器、土地及び建物の状態の確認並びに調査

ケ 止水栓の開閉

- 
- 
- コ 給水停止の執行及び解除
  - サ 現地調査及び机上調査
  - シ 情報収集
  - ス 現場写真の撮影及び発注者への提供（電子ファイルを含む。）
  - セ 利用者、関係者等との連絡調整及び協議
  - ソ 利用者、関係者等への説明及び謝罪
  - タ 利用者、関係者等の説得
  - チ 利用者、関係者等に提出する文書、資料等の作成及び送達（電子ファイルを含む。）
  - ツ 発注者への報告及び発注者からの照会への回答（報告書、顛末書、謝罪文、回答文書、回答資料等の作成を含む。）
  - テ 発注者が提供を求めた資料等の作成及び発注者への提供（電子ファイルを含む。）
  - ト 業務システムでの照会、処理、調査、帳票作成等
  - ナ 業務システムから出力されるリスト類（受注者が出力するものを含む。）の確認、不整合データの適正化等
  - ニ 発注者が内部で使用する文書及び添付資料の調製並びに作成（電子ファイルを含む。）
  - ヌ 関係文書の保管及び廃棄
  - ネ メーター検針等に必要となる鍵等の利用者等からの借受け（借受けに当たっては、発注者と事前調整を行うこと。）、借受けに係る借受書の発出（借受書の様式は、発注者が別に定めるものとする。）及び管理（不要となった場合の返却を含む。）
  - ノ 受注者が入札時に提案した対応、処理等
  - ハ その他各事案の対応、処理、解決等に必要となる作業等
- (3) 本業務は、発注者が当初から予定している業務以外であっても、第1号及び前号に例示する業務に関して発生した全ての事案において、当該事案の起因者、受付者、発生時期等にかかわらず、関係する法令、条例、規程、要綱等に基づき、本業務の目的の遂行のために必要となる、発注者の意思決定及び発注者が直接行うとしている業務以外の全ての業務について、受注者の責により処理を完結するものとする。また、発注者又は発注者が別途に委託契約を締結している業務の委託業者等、受注者以外の所管業務に起因したもの、発注者等が対応中のもの、受注者以外が受け付けたもの、受注者以外が所管する業務の推移、展開等において発生したもの等についても、必要となる対応、処理等を行うこと。
- (4) 本業務は、制度変更、組織変更、事務運用の変更、業務システムの変更、配水管破裂等の突発的な事故、下水道使用料未徴収等の事案、各種の水道料金等誤徴収、徴収漏れ、メーターの盗難、メーターの誤設置等の不測の事態において発生するものを全て含むものとし、その規模、期間等にかかわらず、当該処理に関して委託料の増額は一切行わないものとする。ただし、メーターの定例検針を全て毎月検針とし、かつ、水道料金等の徴収についても毎月とする制度変更又はメーターの定例検針は現行どおりとし、水道料金等の徴収だけを毎月とする制度変更については、原契約の委託料を基にした委託料の増額について、発注者と受注者で協議するものとする。
- (5) 受注者は、本業務の目的の遂行に必要となる、前号までの業務項目に係る附帯業務及び
- 
-

前号までの業務項目から派生的に発生した業務、突発的に発生する現場対応及び当該対応に伴う各種処理等を行うものとする。

- (6) 受注者は、受注者が入札時に提案した事項（発注者が、法令、関係例規、発注者内部の業務運用、業務システム等との兼ね合いにより、実施できないと判断したもの、仕様書又は処理要領の定め反するもの及び仕様書又は処理要領の水準を満たさなくなるものを除く。）についても、確実に履行すること。

## 第2条 共通事項

### 1 準備期間

- (1) 受注者は、契約締結日から業務履行開始までの間（以下「準備期間」という。）において、適正に業務の履行を開始できるように、必要となる準備を完了させること。
- (2) 受注者は、準備期間において、仕様書等で発注者が負担することを定めているものを除き、次のアからサの事項を適正に行うこと。

ア 発注者との契約内容の認識合せ

イ 履行拠点の整備

ウ 料金システム用の機器の設置環境の整備

エ 各業務従事者の雇用、教育、研修実施

オ 業務履行体制の構築

カ セルフモニタリング体制の整備

キ 物品等の調達

ク 物品等の履行拠点への設置

ケ 各種印刷物の印刷

コ 旧契約の受注者からの次の(ア)から(ケ)の事項の引継ぎ

(ア) 関係文書

(イ) 特殊な対応が必要になる利用者及び現場の情報、対応方法等

(ロ) 滞納者の情報、対応方法等（過去に滞納者であった者の対応経過を含む。）

(エ) 旧契約において対応していた事案であるが、令和9年9月30日午後7時以降も継続して対応することが必要な事案

(オ) 関係資料

(カ) 各種の注意事項

(キ) 発注者からの通知事項及び連絡事項

(ク) 各種の鍵等

(ケ) その他引継ぎが必要な事項

サ その他本業務を適正に履行開始するための準備全般

- (3) 発注者は、仕様書で受注者が負担することを定めているものを除き、準備期間において次のアからカの事項を行うものとする。ただし、カについては、受注者の求めがない場合は、実施しない場合があるものとする。

ア 通信回線の開通

---

イ 業務システム用の機器の履行拠点への設置

ウ WAN用のアクセスルータ等の設置

エ 関係資料の提供

オ 業務説明

カ 業務に関する受注者への研修

- (4) 発注者は、準備期間において各種の打合せを実施するため、受注者はその打合せに係る業務従事者を必ず出席させること。ただし、打合せの回数、日時及び場所は、その都度発注者が指定するものとする。

- (5) 発注者は、受注者が準備期間中において各種作業を実施するための場所（以下「作業スペース」という。）を、次表のとおり提供するため、受注者は必要に応じて、当該場所を利用することができるものとする。ただし、発注者の都合により、提供できない場合があるものとする。

|         |                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 所 在 地   | 堺市中区八田西町1丁2番1号<br>堺市上下水道局泉北水再生センター内                                                                                                                                                |
| 面 積     | 約25㎡                                                                                                                                                                               |
| 利 用 料   | 無償                                                                                                                                                                                 |
| 利用可能期間  | 契約締結日から業務履行開始日の前日まで（ただし、必要最小限の期間とすること。また、発注者の都合により、利用期間を短縮することがあるものとする。）                                                                                                           |
| 利用可能時間  | 原則として、平日の午前9時から午後5時30分まで                                                                                                                                                           |
| 留 意 事 項 | ア 旧契約の受注者との共用となるため、旧契約の受注者の都合により、利用時間、利用方法の制限等があるものとする。<br>イ 発注者の都合（旧契約の業務履行に関する利用、発注者による業務利用等）を優先するものとする。<br>ウ 発注者からの指示に従い、一時的な明渡し等に応じなければならないものとする。<br>エ その他発注者からの利用に関する指示に従うこと。 |

- (6) 受注者は、作業スペースを利用する場合は、発注者に次のアからウの書類を提出し、発注者の承認を得た上で利用すること（イ及びウは、作業スペースに入室する業務従事者分のみで可とする。）。

ア 作業スペース利用開始届

イ 業務従事者届（様式第9号）

ウ 個人情報の取扱いに関する誓約書

## 2 基礎資料

本業務に関連する近年の実績数値、メーター検針のサイクル、水道料金等の収納環境等に係る基礎資料は、次の各号のとおりとするが、当該数値は本業務において発生する業務の予定数量を示すものではなく、また、受注者における業務量の上限を定めるものでもないため、受注者は、当該実績数値を超える場合であっても、適正に業務を履行すること。

- (1) 本業務に関連する近年の実績数値については、別冊「水道メーター検針・料金収納等業務（南部）事業概要」を参照すること。
- (2) メーター検針



ア 一般（隔月検針）方式

- (ア) イの「特区（毎月検針）方式」を除いたものについて、「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」の2区域に分け、交互に年6回検針する方式
- (イ) 1か月の検針対象区域を3区域に区分し、それぞれを第1行程区、第2行程区、第3行程区とし、それぞれの行程区を5日間で検針するもの

イ 特区（毎月検針）方式

- (ア) 大口利用者（概ねメーター口径50mm以上又は使用水量が1か月500m<sup>3</sup>以上の利用者。ただし、家庭における日常生活その他これに準ずる用途に水道を使用する場合を除く。）を主な対象として毎月検針する方式（発注者の判断により、アの検針対象からイの検針対象に一部変更することがあるが、その場合の契約金額の変更は行わないものとする。）
- (イ) 原則として、第3行程区の最終日の翌営業日に検針するもの

(3) 水道料金等の調定及び納付方法

ア 調定

- (ア) 料金システムでのバッチ処理による行程区ごとの毎月3回の一括調定（定例調定）
- (イ) 閉栓時等における個別調定（随時調定）

イ 納付方法

- (ア) 納入通知書による納付
- (イ) 口座振替
- (ウ) クレジット収納

(4) 納入通知書による納付の状況

納入期限日 毎月3回（当該納入期限日が休日の場合は、翌営業日を納入期限日とする。）

- ア 偶数月検針区域の第1行程区 翌奇数月の10日
- イ 偶数月検針区域の第2行程区 翌奇数月の18日
- ウ 偶数月検針区域の第3行程区 翌奇数月の26日
- エ 奇数月検針区域の第1行程区 翌偶数月の10日
- オ 奇数月検針区域の第2行程区 翌偶数月の18日
- カ 奇数月検針区域の第3行程区 翌偶数月の26日

（第3行程区には、第2号イ「特区（毎月検針）方式」を含む。）

(5) 口座振替

口座振替日 毎月3回（当該口座振替日が取扱金融機関等の休業日の場合は、取扱金融機関等の翌営業日を口座振替日とする。）

- ア 偶数月検針区域の第1行程区 翌奇数月の10日
- イ 偶数月検針区域の第2行程区 翌奇数月の18日
- ウ 偶数月検針区域の第3行程区 翌奇数月の26日
- エ 奇数月検針区域の第1行程区 翌偶数月の10日
- オ 奇数月検針区域の第2行程区 翌偶数月の18日
- カ 奇数月検針区域の第3行程区 翌偶数月の26日

（第3行程区には、第2号イ「特区（毎月検針）方式」を含む。）

### 3 発注者の担当課

本業務における発注者の主たる担当課（以下「担当課」という。）は、次のとおりとする。

- (1) 本業務の総括並びに次号の業務以外の業務の担当課  
堺市上下水道局サービス管理部事業サービス課
- (2) 汚水排出量算定関連業務及び給排水設備調査等業務の担当課  
堺市上下水道局サービス管理部給排水設備課

### 4 履行拠点

- (1) 受注者は、適正に業務の履行を開始できるように、準備期間において、次のアからコの要件を満たす執務室（以下「執務室」という。）を本業務の履行拠点として、同一建物内に開設すること。

ア 堺市内に設置すること。

イ 利用者サービス、業務の効率性、業務従事者の利便性等を十分に考慮した場所に設置すること。

ウ 本業務専用とすること。

エ 利用者の個人情報等の秘密保持の観点から、本業務用に独立している構造であること。

オ 執務室内に部外者が容易に立ち入れないよう配慮されていること（受注者の従業員、関係者等であっても、本業務の業務従事者以外の者については、原則として部外者として取り扱うこと。）。

カ 本業務に関連して利用者等が執務室を訪れた場合において、適切な受付対応ができる環境（カウンター、椅子、呼出しベル等の設置を含む。）を備えること。

キ 業務実施時間外等で執務室が無人になる場合は、警備員又は警備機器によって警備を行うことができること。

ク 通信回線を、準備期間において確実に開通できる環境であること。ただし、開通時期については、料金システムの設置及び設定に必要な期間を十分考慮すること。

ケ 通信回線を引き込むための環境及び料金システム用の機器を設置するためのLAN等の環境を適正に整えること。

コ その他本業務を適正に履行できる環境が整っていること。

- (2) 受注者は、契約締結日から令和9年3月31日までの間に執務室の場所を決定するとともに、電話番号、ファクシミリ番号及び電子メールアドレスを確定し、発注者に「執務室届」（様式第1号）を提出すること。
  - (3) 発注者は、執務室に料金システム用の機器を設置するものとする。
  - (4) 受注者は、執務室の配席、料金システム用の機器の設置状況、電話機等の配置状況等を示す表を、発注者の指定する媒体で準備期間中に発注者に提出すること。また、執務室の状況等に変動があった場合も同様とする。
  - (5) 受注者は、執務室が明らかに執務室として不適切と認められ、発注者から執務室の改善
-

又は移転を求められた場合は、それに従わなければならないものとし、その場合に必要な経費は受注者の負担とする。

- (6) 受注者の都合による履行期間中の執務室の移転は、原則として認めないものとする。
- (7) 受注者は、本業務の契約期間の満了後において、執務室の原状復旧、引渡し等が必要となった場合は、当該執務室の所在する建物の所有者等との契約に基づき、それを適正に行うこと。
- (8) 受注者は、発注者（発注者の関係者を含む。）が執務室の視察を求めた場合は、それに応じること。
- (9) 受注者は、執務室に各種の鍵等を適正に保管できる環境を整えること。
- (10) 受注者は、執務室を常に整理整頓し、清潔に保つこと。
- (11) 受注者は、同一建物内に複数の執務室を設置する場合は、各執務室の所管業務を明確にすること。

## 5 業務実施日・実施時間等

### (1) 料金関連電話受付等業務

ア 平日の午前9時から午後5時30分までの間において実施すること。

イ 受注者は、緊急性があるもの、利用者を説得できないものその他やむを得ないもの（メーターの取付けが必要な開栓等）については、アにかかわらず受付を行い、現地訪問等の必要となる対応を行うこと。

### (2) 開閉栓業務

受注者は、利用者からの開栓及び閉栓の届出に基づく現地訪問の日時（基本的には、開栓にあつては使用開始日の前営業日、閉栓にあつては使用休止日の翌営業日）において現地訪問すること。ただし、原則として、現地訪問は平日の午前9時から午後5時を業務実施時間とし、休日及び午後5時から翌日の午前9時までの時間帯の現地訪問については、利用者との協議、交渉等により、訪問日時を調整することができるものとする。

### (3) 検針業務及び汚水排出量算定関連業務

ア 受注者は、原則としてスケジュールに従って業務を履行するものとするが、天候等を考慮し、1日程度前後することを認めるものとする。

イ 発注者は、スケジュールについては、原則として休日を除いて日程を設定するものとするが、天候不順等により、発注者が休日の業務実施を決定した場合は、受注者は当該決定に従うこと。また、発注者がスケジュールにおいて、休日を含めて日程を設定することを決定した場合は、受注者はその決定に従うこと。

ウ イにおいて、発注者が休日の業務実施を決定し、又は休日を含めて日程を設定した場合であっても、契約金額の変更は行わないものとする。

エ 受注者は、利用者又は発注者が特に日時を指定するもの、検針可能な曜日、時間帯等の指定があるもの等を除き、平日の概ね午前8時から午後5時30分までの間に業務を実施すること。ただし、附帯業務、机上事務等は、この限りでないものとし、検針業務については、7月から9月までの期間においては、熱中症対策として、概ね午前7時か

ら午後6時までの間における検針業務の履行を認めるものとする。

オ 受注者は、不在、障害物等でメーターを検針できないものは、アからエまでの定めにかかわらず、当該行程区の調定日までの間において可能な限り現地訪問、利用者等への電話連絡等により、メーターを検針するように最大限努め、使用水量の認定を極力避けること。

(4) 未収金回収業務

業務実施日及び業務実施時間を特に定めないものとするが、受注者は関係法令等を遵守し、訪問時間の約束分を除き、午後9時から翌日の午前8時までの間における催告は行わないこと。

(5) 前号までの定めにかかわらず、各業務の処理において必要となる附帯業務、机上事務等は、各業務の進捗に遅れを来さないよう、受注者の判断により、適正な業務実施日及び業務実施時間を設定し、適宜実施すること。

(6) 受注者は、第1条第7項各号の業務のうち、本項第7号までにおいて業務実施日及び業務実施時間を定めていないものについては、次のアからウのいずれかの業務実施日及び業務実施時間で、当該業務の発生原因、状況等を勘案して最適と考えられる業務実施日及び業務実施時間において業務を履行すること。

ア 利用者が指定した業務実施日及び業務実施時間

イ 利用者と受注者の協議により決定した業務実施日及び業務実施時間

ウ 発注者の判断により決定した業務実施日及び業務実施時間

(7) 受注者は、ハンディの使用日及び使用時間については発注者の定めに従うこと。

(8) 受注者は、準備期間における各種の作業の立会いについては、その都度発注者が定める作業実施日及び作業実施時間に従うこと。

(9) 受注者は、発注者（発注者の委託業務の受注者等の関係者を含む。）が実施する次のアからウの事項（以下「料金システム改修等」という。）における各種の作業立会いについては、その都度発注者が定める業務実施日及び業務実施時間に従うこと。また、料金システム以外の業務システムにおいて料金システム改修等と同様の事項が発生した場合についても同様とする。

ア 料金システムの改修又は更新

イ 料金システム用の機器の更新及び修理

ウ 通信回線の変更、料金システム用の機器の入替等

(10) 業務責任者は、発注者と受注者で協議して定めた時間帯において、発注者に書類提出及び必要な報告を行うこと。ただし、事故、危機事象、リスク事案等に関して報告する場合並びに書類提出及び報告事項がない場合にあつては、この限りでないものとする。

## 6 電話回線等

(1) 受注者は、執務室に電話回線等を開設し、電話機を必要数（少なくとも、次号アの電話用回線数以上とすること。）設置すること。

(2) 回線数は次のとおりとする。

ア 電話用回線 15回線以上（そのうち、少なくとも8回線は、料金関連電話受付等業務用として同一番号とすること。）

イ ファクシミリ用回線 1回線

- (3) 受注者は、発注者が前号の電話回線と発注者が指定する電話（発注者、北部事業者等）間の相互の転送機能を付与する場合にあっては、当該機能付与によって発生する手続等に最大限協力すること。
  - (4) 受注者は、第2号アの電話用回線で使用する全ての電話機に、受注者の費用負担により通話録音機を設置し、当該電話回線で応答した全ての電話の通話を録音すること。また、録音した通話の全ての音声データ（以下「音声データ」という。）について、記録用のSDカード（フォーマットについては、MP3など汎用性の高いものとする。以下「SDカード」という。）に記録すること。
  - (5) 受注者は、通話録音に当たっては、受注者が設置する電話機等において、通話開始時に録音の実施及び目的（サービス品質向上等）を案内する音声ガイダンスを再生する設定を行うこと。ただし、当該音声ガイダンスの内容については、発注者と事前に協議した上で決定すること。
  - (6) 受注者は、SDカードについては、パソコン等へのデータ移動時の交換用、予備用、破損分の補充分等を用意しておくこと。
  - (7) 受注者は、SDカードの容量の超過により、音声データを消失させることがないように、定期的にSDカードを交換すること。
  - (8) 受注者は、通話内容の確認において、対象となる音声データを速やかに、かつ、容易に特定することができるよう、工夫して保存すること。
  - (9) 受注者は、発注者から特定の利用者等との通話における音声データその他発注者が必要とする音声データの提供又は内容の確認を求められた場合は、直ちに当該対象となる音声データを発注者の指定する音声形式に変換後、発注者が指定する媒体で提供し、又は通話内容を文書に書き起こして発注者に提供すること。
  - (10) 受注者は、SDカードを履行拠点から持ち出さないこと。
  - (11) 受注者は、音声データを本業務の履行期間末まで保存すること。
  - (12) 受注者は、本業務の契約満了後は、音声データを記録したSDカードを発注者に全て提供すること。
  - (13) 受注者は、電話回線の付加サービス等を利用した音声ガイダンスについて、既存の音声ガイダンスを変更し、又は新たな音声ガイダンスを作成し、及び登録する必要が生じた場合は、発注者と協議した上で、電話回線の付加サービス等において指定された方法で、既存の音声ガイダンスを変更し、又は新たな音声ガイダンスを作成すること。
  - (14) 受注者は、本業務における全ての電話の受付状況に関する統計及び集計（方法、分類等は発注者が別途指定する。）を行い、発注者に毎月報告すること。
  - (15) 受注者は、電気設備保守点検、停電、電話交換機の不具合等により、執務室において電話受付を行うことができなくなった場合は、非常時の着信先として発注者とあらかじめ協議して決定した場所、方法等において受電した電話の受付、対応等を行うこと。
-

## 7 通信回線

- (1) 発注者は、次のアからエの通信回線に係る費用を負担するものとする（執務室における電源その他の工事等は、受注者の負担で行うこと。）。

ア 通信回線のサービス提供会社が施工するMDF等までの通信回線の引込み

イ 回線終端装置の取付工事の費用

ウ 発注者が、WAN構築業務について別途委託契約を締結した業者（以下「WAN構築業者」という。）が施工する、回線終端装置と通信回線用のアクセスルータの接続及び当該アクセスルータとスイッチングハブの接続作業費用（回線終端装置、当該アクセスルータ及びスイッチングハブ間を接続するLANケーブルを含む。）

エ 通信回線利用料

- (2) 受注者の都合による執務室の移転（原則として認めないものとする。）及び執務室が不適切なため、発注者から執務室の移転の指示を受けたことによる執務室の移転の場合にあつては、当該移転によって必要となる通信回線の開通費用は、全て受注者の負担とする。
- (3) 執務室の通信回線の開通作業の日程は、準備期間において発注者、通信回線のサービス提供会社及びWAN構築業者で、別途協議して定めるものとするが、受注者は作業実施日時にかかわらず、通信回線のサービス提供会社及びWAN構築業者による当該作業に必ず立ち会い、作業に最大限協力すること。
- (4) 発注者は、履行期間中（準備期間を含む。）に通信回線を変更することができるものとする。また、それにより発生する各種の作業について、受注者は発注者に最大限協力しなければならないものとし、発注者がその作業に立会いを求めた場合は、作業日時にかかわらず、受注者はそれに応じなければならないものとする。

なお、当該変更を要因とした契約金額の変更は、原則として行わないものとする。

## 8 業務システム

- (1) 受注者は、発注者より貸与又は利用を認められた次のアからウの業務システムを使用して、本業務を履行すること。

ア 料金システム

イ 負担金システム

ウ GIS

- (2) 業務システムについては、次のアからウの業務を行う場合において、当該業務に関連するシステムを使用するものとする。

ア 次の(ア)から(カ)の事項の関連情報の入力、変更、削除、照会等を行う場合（料金システム）

(ア) 利用者

(イ) 給水装置（メーターを含む。）

(ロ) 水道料金等の調定に係るメーター検針、使用水量の計量等

(エ) 水道料金等の計算、調定、請求、収納及び未収金の状況

---

- (オ) 開栓及び閉栓
  - (カ) (ア)から(オ)に関する帳票の作成
  - イ 受益者負担金の納付書の再発行、対応経過等の記録その他受益者負担金の徴収に必要な作業を行う場合（負担金システム）
  - ウ 給水装置の情報及び給水装置工事の申込状況を確認する必要がある場合（G I S）
- (3) 受注者は、業務システムの使用に当たっては、利用者等の個人情報保護の観点から、次のアからコの事項を遵守すること。
- ア 業務システム及び業務システム用の機器を、本業務の履行以外の目的で使用しないこと。また、各種ソフトウェア、受注者が独自で作成した電子ファイル等を、業務システム用の機器に保存しないこと。
  - イ 個人情報に掲載された各種帳票等を適正に管理し、履行拠点から容易に持出し等ができないようにすること。
  - ウ 業務システムで作成して印刷した帳票のうち、処理要領等において、現場処理で使用するものを定めているもの以外の帳票、受注者が業務システムのデータを基にして、独自で作成した個人情報、発注者の機密事項が含まれた電子ファイル等を、履行拠点外に持ち出さないこと。
  - エ 業務システム用の機器にU S B等の外部機器を接続しないこと。
  - オ 業務従事者の個人所有のU S Bメモリ等の記録媒体を、履行拠点に持ち込ませないようにすること。
  - カ 履行拠点に、業務従事者の私用電子計算機、私用外部記録媒体その他私用物を持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
  - キ 発注者から通知された、業務システムにログインするために必要なユーザー I D及びパスワード（以下「パスワード等」という。）を厳重に管理すること。
  - ク 業務従事者に対して、パスワード等を他人に知られないよう秘密にし、パスワード等に関する照会等には、発注者からのものを除き、一切応じないように周知徹底すること。
  - ケ 業務従事者に、定期的にパスワード等を変更させること。
  - コ 業務システム及び業務システム用の機器の運用、保守等は、発注者が定める情報セキュリティ実施等の例規、要綱、基準及び手順に従うこと。
- (4) 業務システムを使用することができる業務従事者は、次のアからウのとおりとする。
- ア 料金システム
    - 原則として、全ての業務従事者とする。ただし、担当する業務に応じて、操作権限を制限するものとする。
  - イ 負担金システム
    - 負担金システムの使用を必要とする全ての業務従事者とする。
  - ウ G I S
    - G I Sの使用を必要とする全ての業務従事者とする。
- (5) 受注者は、料金システム以外の業務システムの使用に当たり、次のア及びイの書類を発注者に提出すること。また、料金システム以外の業務システムを使用する業務従事者を変
-

更するときも同様とする。

ア 業務システム使用者届（様式第2号）

イ セキュリティ等に関する社員教育の実績書及び計画書

- (6) 発注者は、パスワード等を、料金システムにあつては第12項第1号の業務従事者の届出後、料金システム以外の業務システムにあつては受注者からの前号の書類の提出後に通知するものとする。ただし、パスワード等の通知までには、発注者の内部の手続、料金システムでの設定作業等に5営業日程度要するため、受注者はそのことに十分留意すること。
- (7) 業務システムの使用時間及び使用場所は、次のア及びイのとおりとする。

ア 使用時間

- (ア) 料金システムのデータ更新作業は、午前7時から午後9時30分までの間のみ行うことができるものとし、午後9時30分から翌日の午前7時までの間は、検索及び照会作業のみを行うことができるものとする。ただし、発注者は発注者の都合により当該運用を変更することができるものとする。
- (イ) 負担金システムの使用は、原則として平日の午前9時から午後5時30分までの間とする。
- (ウ) G I Sは、原則として使用時間を制限しないものとする。

イ 使用場所

- (ア) 料金システム及びG I Sは、発注者が承認した場所に限り使用可能とし、ハンディは、現地対応全般で使用可能とする。
- (イ) 負担金システムについては、発注者が指定する場所に限り使用可能とする。
- (8) 発注者は、別紙3「料金システム用貸与機器一覧」に示す料金システム用の機器を、受注者に貸与するものとする。
- (9) 受注者は、発注者から貸与を受けた料金システム用の機器について、発注者から貸与を受けた後、速やかに「料金システム用機器借受書」（様式第3号）を発注者に提出すること。
- (10) 受注者は、執務室の開設に当たっては、発注者立会いの下、準備期間中において、執務室内に料金システム用の機器を設置する環境（ラック、別紙3「料金システム用貸与機器一覧」に示すスイッチングハブ以降におけるLANケーブル及びLANケーブルの分配用のハブ、電源等）を適正に整えること。また、環境を整備するに当たって、執務室及び執務室の所在する建物の工事等が必要になった場合は、当該建物の所有者等と事前に協議を行い、許可を受けた上で工事等を行うこと。
- (11) 旧契約の最終業務実施日となる令和9年9月30日の業務実施時間が、午後7時まで（以下「旧契約終了時間」という。）となるため、発注者は、旧契約の受注者が利用している料金システム用の機器について、必要に応じて旧契約終了時間から移設等するものとする。ただし、旧契約の業務の状況によって、旧契約終了時間までに移設等が可能となったものについては、旧契約終了時間を待たずに、順次移設等の作業を開始するものとする。
- (12) 受注者は、業務システムの機能追加について、必要に応じて発注者に協力及び助言すること。
-



- (13) 受注者は、業務システム改修等においては、次のアからオの定めに従うこと。
- ア 発注者が、業務システム改修等に伴う各種の作業への立会いを求めた場合は、作業日時にかかわらず、発注者に最大限協力すること。
  - イ 発注者が、業務システムの動作確認テストを実施する場合は、当該テストに関係する業務従事者を必ず出席させ、発注者とともに業務システムの動作を検証すること。
  - ウ 発注者が、業務システム改修等により業務手順を変更した場合は、受注者は変更後の業務手順に従うこと。
  - エ 業務システム改修等により、発注者が料金システムの操作方法、業務手順等に関する研修、説明会等を開催する場合は、関係する業務従事者を当該研修に必ず出席させること。
  - オ 業務システム改修等により、業務システムの操作方法、画面レイアウト、出力帳票等が変更となり、各種作業の所要時間が長くなる場合その他受注者による業務履行に影響が出る場合があるが、当該要因による契約金額の変更は、一切行わないものとする。
- (14) 第8号において貸与した料金システム用モノクロレーザープリンターのトナーカートリッジ及びドラムカートリッジ（以下「トナー」という。）については、受注者が調達してプリンターに取り付けること（トナー切れ後の入替えを含む。）。ただし、メーカー純正品（日本電気株式会社製トナーカートリッジL3M550-12、ドラムカートリッジL3M550-31）に限るものとするが、災害その他発注者がやむを得ないと認める理由により、トナーの調達が困難な場合は、発注者の承諾を得た上で汎用品を使用することができるものとする。
- (15) 料金システム改修等によって、料金システム用モノクロレーザープリンターの機種が変更になった場合は、受注者は前号の定めにかかわらず、発注者の指定したトナーを調達してプリンターに取り付けること（トナー切れ後の入替えを含む。）。
- (16) 受注者は、料金システム用の機器について、分解又は業者への発注等が伴わない範囲において、日常的なメンテナンスを行うこと。特に、ハンディについては、空気の吹付け等による砂等の除去を定期的に行うこと。
- (17) 受注者は、発注者（発注者の関係者を含む。）による業務システムに関する監査等が実施されるときは、最大限協力すること。また、発注者が当該監査への立会いを求めた場合は、実施日時にかかわらず、受注者はそれに応じること。
- (18) 受注者は、業務システム及び業務システム用の機器に障害等が発生し、業務システムが使用できない状態となった場合であっても、発注者の指示に従って、臨機の対応により各種の業務を確実に履行すること。
- (19) 受注者は、業務システム及び業務システム用の機器の障害等を確認したとき、又はその疑いがあるときは、直ちに作業を中止し、発注者に連絡するとともに、発注者の指示に従って対応すること。ただし、発注者の執務時間外に発生した障害等にあつては、発注者が別に定める対応を行うこと。
- (20) 受注者は、受注者の責により、業務システム用の機器の破損、故障、亡失等が発生させた場合は、直ちに発注者に連絡した上で、発注者の指示に従って修理、弁償等すること。
-

## 9 貸与物品

- (1) 発注者は、本業務の履行に必要となる別紙2「費用負担区分表」に記載する物品を、受注者に貸与するものとする。
- (2) 受注者は、貸与を受けた物品を適正に使用及び管理すること。
- (3) 受注者は、発注者から物品の貸与を受けた後は、速やかに「物品借受書」（様式第4号）を発注者に提出すること。

## 10 監督員

- (1) 発注者は、監督員を必要数定め、「監督員通知書」（様式第5号）により受注者に通知するものとする。また、監督員を変更したときも同様とする。
- (2) 受注者との直接の協議、調整等は、原則として監督員が行うものとする。ただし、緊急性がある場合等は、当該事案における発注者の担当職員が監督員に代わるものとする。
- (3) 仕様書又は処理要領に定めのある業務の個別業務の発注連絡及び日常業務における業務連絡で、指揮命令の伴わないものについては、各事案における発注者の担当職員が各業務従事者に対して行うものとする。

## 11 業務責任者

- (1) 受注者は、契約締結後は速やかに業務責任者を定め、「業務責任者届」（様式第6号）により、発注者に氏名及び水道法第6条に規定する水道事業における受託区域の給水戸数が5万戸以上のメーターの検針及び滞納料金の徴収に関する業務（以下「同種同等業務」という。）への従事経歴（以下「業務責任者要件」という。）を届け出ること。また、新規に業務責任者を定めた場合も同様とする。
  - (2) 業務責任者は、同種同等業務への従事経験を3年以上有する者に限るものとする。
  - (3) 業務責任者の配置人数は特に制限しないため、受注者は必要に応じて業務責任者を複数名配置し、所管する業務を分担させることができるものとする。
  - (4) 受注者は、業務責任者を複数名配置する場合にあつては、当該配置した業務責任者を統括する業務責任者として、統括業務責任者を定めなければならない。
  - (5) 受注者は、業務責任者を変更したときは、「業務責任者変更届」（様式第7号）により、発注者に変更後の業務責任者の業務責任者要件を速やかに届け出ること。
  - (6) 業務責任者は、常にその所在を明らかにし、発注者と連絡が取れるようにすること。また、自らが本業務の従事時間となっていない時間帯等において、業務従事者による処理が困難な苦情等が発生した場合であっても、当該事案の処理に係る指揮命令を適正に行い、必要に応じて自らが現地に赴き、又は業務従事者を現地に派遣し、発注者の関与を求めることなく、事態を収束させること。
  - (7) 業務責任者は、人身事故、急病人、火災、履行拠点への不審者の侵入、物損事故、本業務に関係する物品の盗難被害等が発生したときは、直ちに人命救助、警察等の関係機関への連絡等の必要な措置を講じるとともに、発注者に報告すること。
-

- (8) 業務責任者は、業務システム及び業務システム用の機器の故障その他の理由により、本業務に係るデータに関する事故が発生したときは、直ちに作業を中止し、発注者に報告するとともに、業務責任者の責任において必要な措置を講じること。また、速やかに報告書を作成し、発注者に提出すること。
- (9) 発注者への質疑等は、業務責任者から監督員に行うものとし、各業務従事者が個別に行わないようにすること。
- (10) 業務責任者は、他の業務従事者が收拾しきれない利用者とのトラブル等について、当事者である業務従事者に代わり、誠意をもって適正に対処し、事態を収束させること。
- (11) 受注者は、業務責任者を業務従事者に変更したときは、「業務責任者から業務従事者への変更届」（様式第8号）により、発注者に届け出ること。
- (12) 業務責任者は、受注者が発注者に提出する関係書類について、不備等がないことを提出前に確認すること。
- (13) 業務責任者は、各処理要領に定める業務責任者の業務を適正に履行すること。

## 1.2 業務従事者

- (1) 受注者は、契約締結後速やかに本業務に従事する業務従事者（業務責任者を含む。以下同じ。）を定め、「業務従事者届」により、発注者に氏名等（以下「業務従事者要件」という。）を届け出ること。また、新規に業務従事者を定めた場合も同様とする。
- (2) 受注者は、業務従事者要件を変更したときは、「業務従事者情報変更届」（様式第10号）により、発注者に当該業務従事者の変更後の業務従事者要件を届け出ること。
- (3) 受注者は、業務従事者が本業務を離職したときは、「業務従事者離職届」（様式第11号）により、離職した業務従事者の氏名及び離職日を届け出ること。また、第5号に定める従事者証を発注者に返却すること。
- (4) 受注者は、業務従事者用の制服（原則として、全ての業務従事者共通のものとし、本業務の履行に適した節度のあるものとする。以下「制服」という。）を用意し、全ての業務従事者に貸与等を行うこと。また、業務従事者に対して本業務の従事時における制服、腕章等（以下「制服等」という。）の着用を義務付けること。
- (5) 発注者は、次のアからカの手順で、受注者に従事者証を交付するものとする。従事者証の交付に当たっては、受注者から「業務従事者届」の提出があった後に、受注者に交付するものとするが、発注者は従事者証を発行するに当たり、内部の決裁等を必要とすることから、従事者証の交付までには5営業日程度を要するため、受注者はそのことに十分留意すること。

ア 発注者は、従事者証のひな型の電子ファイル（Microsoft Office Excelファイル又はMicrosoft Office Wordファイルとする。）を受注者に提供するものとする。

イ 受注者は、アで提供を受けた従事者証の電子ファイルのひな型に、対象となる業務従事者の氏名及び対象の業務従事者の顔写真の画像データを入力すること。

ウ 受注者は、イで氏名等を入力した従事者証を印刷し、適当な大きさに裁断すること。

なお、従事者証に発注者が押印する公印は、2センチメートル四方となるので、従事

---

者証はそれを考慮した大きさとする。

エ 受注者は、ウまでの作業が完了した従事者証を発注者に提出すること。

オ 発注者は、エで受注者から提出された従事者証に、交付日を記入し、及び公印を押印し、受注者に交付するものとする。

カ 受注者は、オで発注者から交付された従事者証に、ラミネート加工を施すこと。

(6) 受注者は、業務従事者用の名札及び社員証（受注者との雇用関係を示し、業務従事者の顔写真入りで、受注者の会社印及び代表者印を押印しているものとする。）を用意し、業務従事者に貸与等を行い、本業務の従事時の着用を義務付けること。ただし、名札が社員証の要件を全て満たしているようであれば、名札のみで可とする。

(7) 受注者は、担当地域を設定する業務については、業務従事者の担当地域を業務に支障を来さない程度に、年1回程度変更すること。また、各業務従事者には事前の勧告をせずに、別の業務従事者による担当地域調査を実施する等、業務従事者の不正等を最大限抑止することに努めること。

(8) 受注者は、業務従事者に次のアからセの事項を遵守させること。

ア 自らの担当する業務の内容及び作業手順だけでなく、本業務の目的、契約内容及びその遂行における自らの役割を正しく認識すること。

イ 本業務に従事するときは必ず制服等を着用し、確認しやすい場所に名札を付け、従事者証及び社員証（第6号ただし書適用の場合は、社員証は不要とする。）を常時携帯し、利用者等から提示の請求があったときは、速やかに提示すること。

ウ 発注者の代行として業務に従事している立場を認識し、関係する法令、条例等を遵守するとともに、本業務についての正しい知識及び理解をもって業務を遂行し、利用者サービスの向上に日々努め、利用者等への対応においては親切かつ丁寧に接し、正確でわかりやすく、一貫性をもった応対に努めること。また、言葉遣いには常に注意を払い、利用者等に不快感及び不快感を与えないようにすること。

エ 利用者等とのトラブルの回避に最大限努めること。

オ 人身事故、物損事故、本業務に関係する物品の盗難被害等が発生させないように注意すること。また、事故等が発生したときは、直ちに人命救助、警察への連絡等の必要な措置を講じ、直ちに業務責任者に報告すること。

カ 車両等を運転するときは、関係法令を遵守し、安全運転を心掛けること。また、環境に配慮した運転についても心掛けること。

キ 現場での各作業の完了後は、門扉、メーターボックスの蓋、公共汚水柵の蓋、パイプスペースの扉等を必ず閉めること。

ク 現場作業で、植木鉢、自転車等の障害物を移動させる場合は、細心の注意を払って移動させ、移動させた後は原状に復旧すること。

ケ 業務システム及び業務システム用の機器の故障その他の理由により、データに関する事故が発生したときは、直ちに作業を中止し、業務責任者に報告すること。

コ 本業務に従事することによって知り得た利用者の個人情報等は、厳重に注意して取り扱い、漏えいさせることがないようにすること。また、発注者から貸与された各種の鍵、

---

本業務の履行において知り得た共同住宅の暗証番号等の取扱いには、十分に注意すること。

サ 利用者等の土地、建物等に立ち入るときは、利用者等への声掛けを行い、本業務の履行に必要な範囲を超えて立ち入らないようにすること。

シ 本業務に従事している時間中は、飲酒、所定の場所以外での喫煙その他職務遂行を怠るような行為を行わないこと。

ス 利用者サービスの向上及び堺市政全般に関する一般的な知識の探求に努め、研修等に意欲的に参加し、常に向上心を持って業務に取り組むこと。

セ 堺市平和と人権を尊重するまちづくり条例の理念等を理解し、人権尊重の意識を常に持って、業務を履行すること。

- (9) 受注者は、別冊「業務関連法規等一覧」に記載する本業務に密接に関連する条例、規程等の内容を十分に理解するとともに、業務従事者にも十分に理解及び遵守させること。また、規定との整合を図りながら業務を履行すること。

### 1.3 業務履行体制

- (1) 受注者は、業務量に応じた適切な業務従事者数を配置すること。また、欠員等の事態に対応できるよう、余裕を持った業務従事者数を配置すること。
- (2) 受注者は、本業務の業務量の予測に当たっては、第2条第2項及び発注者の「上下水道事業年報」の業務統計等を参照すること。特に、メーター検針の件数、給水栓数等の推移には、十分に留意して、業務履行体制を構築すること。
- (3) 受注者は、業務従事者の雇用及び配置、受注者による業務従事者への研修実施、業務体制の調整等を適正に行うこと。また、業務従事者の雇用に当たっては、堺市在住者の積極的な雇用に努めること。

なお、本業務の履行について、原則として業務を第三者に委任し、又は請け負わせることをしてはならないものとする。

- (4) 受注者は、令和9年7月30日までに、発注者が指定する媒体で作成した業務体制表を発注者に提出し、発注者の承認を受けること。また、業務体制に変動があった場合も同様とする。
- (5) 業務システム又は業務システム用の機器の障害時においては、受注者は業務システム又は業務システム用の機器を使用できない環境下においても、業務の停滞、処理誤り等が発生させることがないよう、臨機の業務履行体制を構築し、適正に業務を履行すること。
- (6) 受注者は、業務責任者と業務従事者間における業務連絡体制を適正に構築し、各種情報を正確かつ迅速に共有すること。
- (7) 発注者は、軽微若しくは緊急性のある個別の業務発注又は業務連絡は、電話連絡又は口頭によることができるものとする。
- (8) 発注者は、災害、配水管の大規模な破裂事故等の発生により、電話による問合せ等が殺到する等、やむを得ない場合にあっては、発注者が直接電話受付を行う等の非常時の電話受付体制を構築することができるものとする。
-

- (9) 受注者は、感染症等の発生状況によっては、執務室内へのパーティションの設置、業務従事者による消毒液での消毒、マスクの装着、うがい、手洗いの実施の徹底等により、感染症の防止措置を講じること。

#### 1.4 受注者によるセルフモニタリング

- (1) 受注者は、粗雑履行の防止並びに業務品質の維持及び向上のため、仕様書等に定める本業務の目的及び内容に基づき、体系的、定量的、かつ、客観的にセルフモニタリングを実施すること。また、受注者の創意工夫、適宜の改善等により、セルフモニタリングの充実化を図ること。
- (2) 受注者は、第1条第7項第1号のアからクの業務単位のセルフモニタリングについて、準備期間中において発注者と協議してモニタリング体制を構築すること。また、モニタリングフロー図及びモニタリング計画書を作成して発注者に提出し、発注者の承認を得ること。

なお、モニタリング体制の構築並びにモニタリングフロー図及びモニタリング計画書の作成に当たっては、確実性、効果性、効率性、継続性等を担保するため、発注者との協議、旧契約の受注者へのヒアリング等により客観性を持たせること。

- (3) 受注者は、業務従事者に対し、現場作業、業務システムの処理、電話応対等の抜打ちチェック、通話録音の内容の確認、業務理解度のテスト、ロールプレイング形式の研修等を実施し、業務従事者による業務履行状況を頻繁に確認すること。また、当該確認の結果、業務履行能力に問題があることを確認した場合は、直ちに是正のための指導及び教育を実施すること。
- (4) 受注者は、当該月のセルフモニタリングの結果について、発注者と協議の上で定めた報告書に取りまとめ、第4条第6項第1号の当該月の検査の実施に必要とする書類と併せて、発注者に提出すること。
- (5) 受注者は、本業務の履行状況について、各年度に1回以上、全ての業務が仕様書どおりに履行されていることを総点検し、その結果を発注者に報告すること。また、当該総点検の結果、仕様書と適合しない業務履行を確認した場合は、直ちに発注者に報告し、是正するとともに、是正内容を発注者に報告すること。
- (6) 発注者と受注者が互いに良きパートナーとしての信頼関係を構築し、両者が組織的に本業務の重要課題等を共通認識としつつ、その解消に向けて連携するため、発注者は関係局長級職員及び部長級職員が出席する会議体を設置し、定期的に会議を開催するため、受注者は、本業務の委託契約上の代表者等を出席させること。また、当該会議の会議録を作成し、発注者に提出して承認を受けること。

#### 1.5 業務指標

- (1) 発注者は、本業務の適正な履行の確保及び業務品質の向上を目的として、受注者の業務履行状況を評価するための業務指標を、別紙4「業務指標一覧」のとおり設定するものとする。
-

- (2) 業務指標の項目は、発注者と受注者との協議により、変更できるものとする。また、一部の業務指標については、定期的に発注者のホームページ等において外部に公表するものとする。

### 第3条 業務内容

#### 1 検針業務

定例的なメーターの検針による使用水量の計量、定例的なメーター検針の結果に関する利用者への説明及びメーター、給水装置等の異状に関する調査、お客様番号シールの維持管理等を行う業務

#### 2 汚水排出量算定関連業務

水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）若しくは堺市以外から給水を受ける水を使用している利用者又は汚水排出量の加減認定を受ける利用者について、下水道使用料の算定の基礎となる汚水排出量の計測、利用者からの汚水排出量に関する報告の確認、現場調査、各種情報を基にした汚水排出量の算定等を行う業務

#### 3 未収金回収業務

水道料金等及び受益者負担金の滞納者に対する督促、給水停止の執行及び解除、滞納料金等の債権管理等を行う業務（給水停止の執行に当たっては、公平性を担保するため、厳格な対応を基本とするが、滞納者の貧困の状況、健康状態、行政の関与の必要性の有無等、対象者の生活状況に一定の配慮を行った上で執行すること。）

#### 4 開閉栓業務

開栓又は閉栓に伴う現地対応及び公共下水道接続の有無の確認等を行う業務

#### 5 メーター関連業務

メーターの取付け、撤去、取替え、試験の受付及び結果報告等を行う業務

#### 6 内部管理業務

水道料金等の減免及び更正に関する処理、証明の申請の受付及び証明書の発行、水道料金等の口座振替に関する処理、水道料金等の過誤納金の充当又は還付に関する処理、帳票等の郵送等、広報、広聴、啓発等を目的とした文書等の郵送等、統計資料作成、業務マニュアル作成、研修の開催、定例会議への参加、次期契約に関する発注者の補助等の内部での事務処理を行う業務

#### 7 料金関連電話受付等業務

- (1) 利用者等からの電話、すいりん、電子申請システム、ファクシミリ等による届出、問合せ等について、受付対応、料金システムの処理等を行う業務

- (2) 本業務の受付体制の対外的な名称は、「堺市上下水道局南部料金お客さまダイヤル」とすること。

## 8 給排水設備調査等業務

各業務の現場訪問等において発見した盗水、無届給排水設備工事等について、現地調査、関係者への聞き取り等を行い、確認した情報を発注者に報告する業務

## 9 共通事項

- (1) 受注者は、前項までの各業務の対応、処理等の詳細については、別冊の処理要領のとおり履行すること。
- (2) 受注者は、本業務に関連する利用者等からの苦情、対処できない要望、理不尽な要求、利用者とのトラブル等については、受注者において処理し、及び完結することを原則とし、事態の収拾に当たっては、誠意をもって対応することを基本とするが、利用者等の義務に関する内容、法令、例規等に照らして譲歩の余地がないもの、明らかに利用者等に非があるもの等については、毅然とした態度で対応すること。
- (3) 受注者は、利用者等からの申出、届出等の受付内容及び本業務における対応、処理等の経過については、発注者の定めた料金システムの運用方法に従って、料金システムでデータを照会し、登録し、変更し、又は削除すること。また、既存のデータと現状が不整合の場合にあっては、適正なデータに修正等すること。
- (4) 受注者は、前号の場合において、発注者が料金システム以外の業務システムを使用すること（関係帳票の出力等の一切の処理を含む。）が適当と判断する事案については、料金システム以外の業務システムを使用して当該事案を処理すること。
- (5) 受注者は、本業務で取り扱う債権について、利用者等による納入期限内での自主納付の定着化を意識し、利用者等に対して常に公平公正な対応を行うこと。
- なお、本業務においては、現金等による利用者等からの直接の徴収は行わないものとする。
- (6) 受注者は、納入通知書により水道料金等を納付されている利用者への対応、折衝等においては、苦情対応等を除き、「すいりん」の登録及び納入通知書以外での支払方法への変更を必ず推奨すること。
- (7) 受注者は、発注者が作成するスケジュールに従うとともに、利用者対応、料金システムの処理等においてもスケジュールに十分に留意し、業務を履行すること。
- (8) 受注者は、本業務の履行時における全ての機会を活用し、水道の無届使用を発見することに努め、水道の無届使用を発見した場合は、直ちに関係者に対して開栓の届出を求めるとともに、故意性の有無を確認すること。また、当該無届使用分の使用水量に係る水道料金等の徴収についても説明すること。関係者と連絡が取れない、又は開栓の届出について指導し、及び勧告しても開栓の届出がなされない場合にあっては、直ちに給水を停止すること。
- (9) 受注者は、メーターが設置されていない環境下における盗水の場合（補足管の取付け、
-



ユニオンへのホースの取付け等）にあつては、直ちに止水栓を閉止し、補足管の取外し等により、水を使用できないようにするとともに、状況によっては閉栓キャップの取付け等の対応を行うこと。

- (10) 受注者は、本業務の履行時における全ての機会を活用し、公共下水道の無届使用を発見することに努めること。

なお、公共下水道の無届使用の疑いがある場合は、排水設備の情報について事前に発注者に確認した上で、以後の調査、利用者対応等を行うものとし、公共下水道の接続の有無の確認方法、無届使用発見時の発注者への報告等は、給排水設備調査等業務における開栓時公共下水道無届使用調査業務に準ずるものとする。

- (11) 受注者は、更地、倒壊のおそれのある建物、解体予定の団地、長期間水道の使用が見込まれない建物その他継続してメーターを設置していることによって、水道の無届使用、メーターの盗難、紛失又は破損のおそれのある建物等に設置されているメーターについては、原則として直ちにメーターを撤去すること。
- (12) 受注者は、利用者等の外部に発信する文書等で、受注者が自らの負担で用意する文書等については、発注者に記載内容の承認を得た上で発信すること。
- (13) 受注者は、本業務の履行の過程、経過等において、本業務と直接は関係ないものの、発注者の事業において影響のある情報（公道上での漏水、汚水のあふれ等）、堺市政に影響を及ぼす情報等を入手した場合にあつては、本業務の範囲において対処可能な初期対応を行うとともに、直ちに発注者に報告すること。
- (14) 受注者から発注者への各種の書類提出に当たっては、発注者は書類の調製方法、綴り方、提出方法等を指定するものとする。
- (15) 発注者は、受注者が関係書類等を保管する場合における書類のファイリングの方法、保管方法等を指定するものとする。
- (16) 受注者は、公印の印影が印刷されている帳票等について、発注者からの納品数、使用数及び在庫数を適正に管理し、常に発注者に報告できる状態を保つこと。
- (17) 受注者は、発注者が別途委託契約を締結している「水道メーター検針・料金収納等業務（北部）」（以下「北部業務」という。）の範囲の利用者等からの電話等による届出、問合せ、連絡等があった場合は、原則として、北部業務の受注者への直接の連絡を依頼すること。ただし、クレーム等の場合は、連絡者の氏名、関係する利用者等の氏名、用件、連絡先電話番号及び届出内容の確認並びに北部業務の受注者への取次ぎを行うことができるものとする。
- (18) 受注者は、利用者等からの電話等が水質異常、配水管破損に伴う道路上漏水等の緊急事案に関する通報の場合は、連絡者の氏名、関係する利用者等の氏名、用件、連絡先電話番号及び通報内容の確認並びに北部業務の受注者への取次ぎを行うこと。
- (19) 受注者は、利用者等からの電話等の内容が、発注者に関するもの等、本業務に直接関係がない場合にあつては、原則として発注者の所管課への直接の連絡を依頼すること。ただし、発注者へのクレーム等の場合は、発注者の所管課に対応を依頼することができるものとする。

- (20) 受注者は、危機事象（地震等の災害、大規模な漏水、断水等）の発生時において、発注者から受注者に対して要請があった場合は、発注者への応援体制を確保し、可能な限り発注者における非常時対応、復旧活動等への応援を行うこと。また、発注者が定める業務継続計画等に基づいて本業務を履行する必要がある場合にあっては、当該業務継続計画等に従って、本業務を履行すること。

## 第4条 その他の事項

### 1 費用負担

- (1) 仕様書に定める事項において、特に費用負担の区分を明確にしておくものは、別紙2「費用負担区分表」のとおりとする。

なお、本表に記載のない事項で、本業務を履行するに当たり、当然に必要となる事項については、原則として受注者の負担とする。

- (2) 受注者は、本業務に必要な車両等を、業務に支障を来さない台数用意すること。また、車両等の維持管理（保険への加入を含む。）についても、適正に行うこと。
- (3) 受注者は、執務室にインターネット接続に必要な回線（以下「ネット回線」という。）を開通するとともに、次のアからカの事項に利用するパソコン等を1台以上設置すること。ただし、ネット回線は有線によらないものとし、ネット回線の開通及び情報セキュリティの設定に当たっては、発注者の指示に従うこと。

なお、ネット回線の種類は特に定めないものとするが、本業務の履行に支障を来さないものとし、発注者の求める水準の情報セキュリティレベルを確保すること。

ア 本業務及び発注者に関係するホームページ等の閲覧

イ 発注者との事務連絡の電子メール（個人情報及び本業務で知り得た機密事項に関する内容の電子メールは、一切認めないものとする。）

ウ 受注者における各種資料作成

エ 利用者等からの電話の受電時における音声ガイダンスの変更、作成及び登録並びに着信可能回線数の制限

オ 利用者等の対応

カ 音声データを記録したSDカードの通話録音の内容確認等

- (4) 受注者は、発注者が貸与する業務システム用の機器以外のパソコン等の電子計算機を履行拠点に持ち込む場合は、事前に発注者の承認を受けること。

なお、発注者が許可した場合を除き、当該電子計算機において本業務に関する個人情報は一切取り扱わないこと。ただし、発注者が当該電子計算機への個人情報に関するデータの保存等を許可した場合であっても、当該保存したデータについては、必要な対応等の完了後は直ちに消去し、当該消去の完了について、発注者に書面により報告すること。

- (5) 受注者は、履行拠点に事務机、椅子、料金システム用の機器を設置するためのラック、ロッカー、収納庫等を、業務に支障を来さない台数設置すること。
- (6) 受注者は、本業務の履行に必要な機器、工具等を、別紙2「費用負担区分表」のとおり用意すること。
-

なお、それ以外に機器、工具等が業務上必要となる場合は、受注者において必要数を用意すること。

- (7) 受注者は、文具、消耗品類その他各種備品を用意すること。
- (8) 受注者は、本業務の履行において必要となる各種の文書、メモ、封筒等については、発注者が受注者に提供することを定めているものを除き、受注者において必要数を用意すること。ただし、文書、メモ、封筒等の形状及び記載事項は、発注者と協議の上で定めるものとする。また、文書、メモ、封筒等に記載する連絡先電話番号は、文書、メモ、封筒等の使用用途に応じて発注者が別途定めるものとする。

なお、文書、メモ、封筒等については、毎年1回、一式を発注者に提出し、発注者の確認を受けること。

- (9) 受注者は、本業務の履行において公印の印影が印刷された帳票その他貴重品を保管するための金庫を用意し、履行拠点に設置すること。また、当該金庫の鍵（ダイヤル番号等を含む。）の管理を厳重に行うこと。
  - (10) 受注者は、本業務の履行に当たり、ペーパーレス化、グリーン購入の推進等、環境に配慮した取組に努めること。
  - (11) 発注者は、別紙2「費用負担区分表」に定める各種帳票を、受注者に提供するものとする。
  - (12) 受注者は、発注者から提供された各種帳票を、適正に使用し、管理し、保管等すること。  
特に、公印の印影が印刷された帳票については、厳重に管理し、保管等すること。
  - (13) 第11号において発注者が受注者に提供することを定めている帳票以外で、本業務の履行において必要となる各種帳票については、受注者において必要数を用意すること。ただし、各種帳票の仕様等は、発注者と協議の上で定めるものとする。
  - (14) 受注者は、発注者が受注者の準備した帳票を必要とする場合は、発注者の必要とする部数の当該帳票を発注者に提供すること。
  - (15) 本業務の履行において必要となる各種帳票に記載する連絡先電話番号は、各種帳票の使用用途に応じて発注者が別途定めるものとする。
  - (16) 受注者は、本業務の契約期間が満了したときは、速やかに貸与及び提供を受けた物品並びに帳票を発注者に返納するとともに、貸与物品の返納と併せて、貸与物品等の内訳を記載した書面を発注者に提出すること。ただし、発注者の承認を得た場合に限り、貸与物品等を次期契約の受注者に引き継ぐことも可能とし、引継ぎ物品等の内容を記載した書面を発注者に提出すること。
  - (17) 受注者は、本業務の履行により、利用者、発注者等に損害を与えた場合（メーターボックスの破損、給水装置の破損、利用者の所有物の破損、メーターの破損、執務室の破損等）は、その損害を修繕、復旧、賠償等すること。また、必要に応じて賠償保険等に参加し、適正かつ円滑に賠償等を行うことができるようにすること。
  - (18) 受注者は、執務室に持ち込む物品については、発注者の物品と区別できるような表示を行うこと。また、執務室に持ち込んだ物品の撤去及び原状回復の費用は、受注者が負担すること。
-

## 2 個人情報保護等

- (1) 受注者は、本業務の履行に当たり、発注者が保有する個人情報を取り扱う場合は、関係法令等を遵守すること。また、堺市個人情報の保護に関する法律施行条例、堺市上下水道局個人情報の保護に関する法律施行規程、堺市上下水道局個人情報の適正管理に関する要綱、堺市情報セキュリティ対策基準要綱、委託契約書別記「個人情報取扱特記事項」等の内容を十分に理解した上で、業務を履行すること。
- (2) 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を、適正に講じること。
- (3) 受注者は、契約締結後速やかに「個人情報保護に関する誓約書」（様式第12号）を発注者に提出すること。また、当該誓約書の誓約事項を遵守すること。
- (4) 受注者は、入札参加資格要件の一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）による「プライバシーマーク」の付与又は認定機関により認定された認証機関による「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」の認証を履行期間中受けていること。
- (5) 受注者は、業務従事者全員に個人情報の取扱いに関する誓約書（以下「従事者誓約書」という。）を提出させ、その写しを各業務従事者が本業務において個人情報を取り扱うまでに、発注者に提出すること。また、各業務従事者に従事者誓約書の誓約事項を遵守させること。

なお、従事者誓約書における誓約事項等は、発注者と受注者で協議して別途定めるものとする。

## 3 指定業者としての責務

- (1) 受注者は、メーターを給水装置に取り付け、若しくは給水装置から撤去し、又はメーターを取り替える業務（以下「メーター取付け等業務」という。）を履行する場合は、指定業者の立場において行うものとし、水道法、給水条例、給水条例施行規程、堺市指定給水装置工事事業者規程並びに発注者の制定する給水装置工事施行指針及び指定業者の職務を遵守すること。
- (2) 受注者は、指定業者の資格を履行期間中有すること。
- (3) 受注者は、指定業者の申請事項に変更が生じた場合は、速やかに発注者に届け出ること。
- (4) 発注者は、受注者が指定業者の指定を取り消された場合は、当該契約を解除することができるものとする。

## 4 共同企業体における特記事項

受注者が共同企業体の場合における特記事項は、次の各号に掲げる事項とする。

- (1) 受注者は、代表構成員から業務責任者を選任すること。
  - (2) 受注者は、その他の構成員において、その他の構成員が所管する業務に関して業務責任者と同様の業務を所管する業務従事者（以下「準業務責任者」という。）を選任すること。
  - (3) 準業務責任者の要件、発注者への届出等は、業務責任者と同様とする。また、発注者へ
-

の準業務責任者の届出に係る書類は、業務責任者届によることなく、発注者が別に指定するものとする。

- (4) 受注者は、各構成員の所管業務を、契約締結後速やかに書面により発注者に届け出ること。
- (5) 発注者への提出書類で、仕様書で様式化している業務従事者に関する書類については、当該様式によることなく、受注者が結成した共同企業体の要件等に応じて、発注者が別に指定するものとする。
- (6) メーター取付け等業務を所管する構成員は、指定業者の資格を履行期間中有すること。
- (7) 発注者は、メーター取付け等業務を所管する構成員が指定業者の指定を取り消された場合は、受注者との当該契約を解除することができるものとする。

## 5 資料及び各種帳票類の帰属

本業務の履行に関して作成された資料及び各種帳票類は、原則として発注者に帰属するものとし、受注者は、本業務の契約期間満了時は、速やかに全ての資料及び各種帳票類を発注者又は次期契約の受注者に引き継ぐこと。

## 6 業務の完了報告等

- (1) 受注者は、毎月の業務終了後、速やかに発注者が当該月の検査の実施に必要とする書類を発注者に提出し、発注者の検査を受けること。
- (2) 受注者は、毎月の業務終了後、速やかに当該月の納入通知書その他公印の印影が印刷された帳票等の使用状況に関する報告書を発注者に提出すること。特に、納入通知書については、使用枚数及び郵送件数の状況を明らかにし、出力ミスにより破損した帳票は発注者に返却すること。
- (3) 受注者は、日常業務において必要となる発注者への報告、書類提出等を適正かつ遅滞なく行うこと。また、事故、危機事象、リスク事案等の報告については、発生、確認等の後、必要最低限の情報を整理し、直ちに発注者に報告すること。
- (4) 受注者は、入札時の提案事項を履行する場合は、事前に発注者と十分に協議し、履行後は発注者に報告すること。当該報告に当たっては、発注者と協議の上、提案事項ごとに報告時期及び報告方法を決定するものとする。

## 7 リスク分担

本業務におけるリスク分担は別紙5「リスク分担表」のとおりとする。

## 8 その他

- (1) 受注者は、関係法令、関係例規等を遵守して業務を履行すること。また、関係法令、関係例規等の努力義務の規定において、発注者においては義務となるものについては、発注者の立場に準じて、当該義務を遂行すること。
  - (2) 受注者は、本業務への従事中、従事外にかかわらず、発注者及び利用者の信用を失墜す
-

る行為を行わないこと。

- (3) 受注者は、関係法令等に従って安全衛生の確保に努めるとともに、安全衛生の確保について、各業務従事者への周知徹底を図ること。特に、車両等の運転、検針に危険が伴うメーター（深さのあるメーターボックス内に設置されており、酸素欠乏等の面から注意が必要なもの、高所に設置されているメーター、汚水排出量の計測用の計器等）の検針及び大口径メーターの検針には細心の注意を払うことを、各業務従事者に周知すること。
- (4) 受注者は、発注者から業務の改善を指示された場合は、業務改善に関する報告書を、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。
- (5) 受注者は、所定の報告を発注者に行う場合は、特に期日の指定があるものを除いては、速やかに報告すること。
- (6) 受注者は、業務の品質の向上をめざし、日々努力すること。
- (7) 受注者は、受注者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に活用すること。
- (8) 受注者は、スマートメーター、A I、I o T等の今後実用化が見込まれる先進的又は革新的な技術の活用による利用者サービスの向上及び本業務の効率化を常に模索し、効果的な技術があれば、積極的に発注者に情報提供、導入提案等を行うこと。
- (9) 受注者は、発注者からスマートメーターの実証実験、新技術に関する共同研究等のフィールド提供の協力要請があった場合は、最大限協力すること。

なお、具体的な協力内容については、発注者と受注者で協議の上、決定するものとする。

- (10) 発注者は、本業務における委託契約の内容、業務の履行状況、各種資料等を、受注者の許可を得ることなく、他の官公庁、企業等に情報開示できるものとする。
- (11) 受注者から発注者に提出することを定めた主な文書は、別紙6「提出書類一覧」のとおりとし、日常業務における事務連絡的なものを除き、原則として受注者の代表者から堺市上下水道事業管理者宛てとすること。また、当該文書は基本的に公文書として位置付けられることから、受注者は、当該文書に使用する字句、用語、文体等について、公文書としての意識を持つこと。
- (12) 前号における文書の提出部数は、原則1部とする。ただし、別途発注者が提出部数を指定した場合は、発注者が指定した部数を提出すること。
- (13) 受注者は、本業務の履行における現場対応等において、本業務以外の営業行為、政治的行為その他これらに類する行為を行わないこと。
- (14) 受注者は、本業務の履行に直接関係のない金品又は金品の同等品を受領し、又は供与しないこと。
- (15) 発注者の組織及び制度の変更、料金システムの更新又は改修、関連する他の委託業務の内容の変更その他本業務が関連する事項における各種の変更によって、仕様書及び処理要領内の各種名称が変更になる場合にあっては、特別な理由がない限りにおいて、当該各種名称を変更となった名称に適宜読み替えるものとする。
- (16) 配水管破裂等の突発的な事故により、発注者の水道施設の破損等の被害が大規模に及んだこと等により、関係する業務の処理件数が大幅に増加する場合であっても、受注者においてその全ての処理を完結することを前提とするが、処理期限、処理方法等については、

発注者と受注者で協議し、一定の調整を行うものとする。

- (17) 仕様書又は処理要領において、具体的に業務の処理の方法、手順等を定めていない場合にあっては、発注者は受注者が確立した業務の処理の方法、手順等を妨げないことを原則とするが、当該業務の処理の方法、手順等が、利用者サービスの低下を招く場合又は発注者の業務運用に支障を来す場合は、発注者は当該業務の処理の方法、手順等の変更を受注者に指示することができるものとする。
- (18) この仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者で協議して別途定めるものとする。
-

年 月 日

執 務 室 届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の執務室について、次のとおりお届けします。

|   |       |                      |                                                                                                           |
|---|-------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 委託業務名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |                                                                                                           |
| 2 | 執 務 室 | 名 称                  |                                                                                                           |
|   |       | 所 在 地                |                                                                                                           |
|   |       | ビ ル 名 等              |                                                                                                           |
|   |       | 電 話 番 号              |                                                                                                           |
|   |       | ファクシミリ番号             |                                                                                                           |
|   |       | 電子メールアドレス            |                                                                                                           |
|   |       | 所 有 区 分              | <input type="checkbox"/> 受注者の所有物件<br><input type="checkbox"/> 貸借物件<br><input type="checkbox"/> その他<br>( ) |



業務システム使用者届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務において、次のシステムを使用する業務従事者について、次のとおりお届けします。

|   |           |                                                                    |  |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | 委 託 業 務 名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部）                                               |  |
| 2 | 使用システム    | <input type="checkbox"/> 負担金システム<br><input type="checkbox"/> G I S |  |
| 3 | 業 務 従 事 者 | 氏 名                                                                |  |

年 月 日

料金システム用機器借受書

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務において、発注者が所有する料金システム用の機器を、下記のとおり借り受けましたのでお届けします。  
なお、借受品については、適正に管理し、当該委託業務の履行期間満了後、速やかに返却することを誓約します。

記

|   |         |                      |     |
|---|---------|----------------------|-----|
| 1 | 委託業務名   | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |     |
| 2 | 借 受 品   | 品 名                  | 数 量 |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
| 3 | 借 受 期 間 | 年 月 日から 年 月 日まで      |     |

物 品 借 受 書

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務において、発注者が所有する物品を、下記のとおり借り受けましたのでお届けします。

なお、借受品については、適正に管理し、当該委託業務の履行期間満了後、速やかに返却することを誓約します。

記

|   |         |                      |     |
|---|---------|----------------------|-----|
| 1 | 委託業務名   | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |     |
| 2 | 借 受 品   | 品 名                  | 数 量 |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
|   |         |                      |     |
| 3 | 借 受 期 間 | 年 月 日から 年 月 日まで      |     |

## 様

堺市上下水道事業管理者

[illegible]

業 務 責 任 者 届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務責任者について、次のとおりお届けします。

|   |       |                      |   |           |  |
|---|-------|----------------------|---|-----------|--|
| 1 | 委託業務名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |   |           |  |
| 2 | 業務責任者 | 氏 名                  |   |           |  |
|   |       | 同種同等業務<br>従事経歴       | 1 | 発 注 機 関   |  |
|   |       |                      |   | 従 事 業 務 名 |  |
|   |       |                      |   | 従 事 期 間   |  |
|   |       |                      | 2 | 発 注 機 関   |  |
|   |       |                      |   | 従 事 業 務 名 |  |
|   |       |                      |   | 従 事 期 間   |  |
|   |       |                      | 3 | 発 注 機 関   |  |
|   |       |                      |   | 従 事 業 務 名 |  |
|   |       |                      |   | 従 事 期 間   |  |

業務責任者変更届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務責任者を、次のとおり変更しましたのでお届けします。

|         |       |                      |                   |         |         |  |  |
|---------|-------|----------------------|-------------------|---------|---------|--|--|
| 1       | 委託業務名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |                   |         |         |  |  |
| 2       | 変更年月日 | 年 月 日                |                   |         |         |  |  |
| 3       | 業務責任者 | 変更前                  | 氏 名               |         |         |  |  |
|         |       | 変更後                  | 氏 名               |         |         |  |  |
|         |       |                      | 同種同等業務<br>従 事 経 歴 | 1       | 発 注 機 関 |  |  |
|         |       |                      |                   |         | 従事業務名   |  |  |
|         |       |                      |                   |         | 従 事 期 間 |  |  |
|         |       |                      | 2                 | 発 注 機 関 |         |  |  |
|         |       |                      |                   | 従事業務名   |         |  |  |
|         |       |                      |                   | 従 事 期 間 |         |  |  |
|         |       |                      | 3                 | 発 注 機 関 |         |  |  |
|         |       |                      |                   | 従事業務名   |         |  |  |
| 従 事 期 間 |       |                      |                   |         |         |  |  |

年 月 日

業務責任者から業務従事者への変更届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務責任者について、次のとおり業務従事者へ変更しましたのでお届けします。

|   |           |                      |
|---|-----------|----------------------|
| 1 | 委 託 業 務 名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |
| 2 | 変 更 年 月 日 | 年 月 日                |
| 3 | 氏 名       |                      |

業 務 従 事 者 届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務従事者について、次のとおりお届けします。

|   |       |                      |       |                                                           |
|---|-------|----------------------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1 | 委託業務名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |       |                                                           |
| 2 | 業務従事者 | 1                    | 氏 名   |                                                           |
|   |       |                      | 居住地区分 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |
|   |       | 2                    | 氏 名   |                                                           |
|   |       |                      | 居住地区分 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |



業務従事者情報変更届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務従事者要件について、次のとおり変更しましたのでお届けします。

|   |       |                      |       |     |                                                           |
|---|-------|----------------------|-------|-----|-----------------------------------------------------------|
| 1 | 委託業務名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |       |     |                                                           |
| 2 | 変更年月日 | 年 月 日                |       |     |                                                           |
| 3 | 業務従事者 | 1                    | 氏 名   |     |                                                           |
|   |       |                      | 居住地区分 | 変更前 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |
|   |       |                      |       | 変更後 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |
|   |       | 2                    | 氏 名   |     |                                                           |
|   |       |                      | 居住地区分 | 変更前 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |
|   |       |                      |       | 変更後 | <input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外 |

年 月 日

業務従事者離職届

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所 在 地  
商号又は名称  
代表者職氏名

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務従事者が離職しましたので、次の  
とおりお届けします。

|   |           |                      |
|---|-----------|----------------------|
| 1 | 委 託 業 務 名 | 水道メーター検針・料金収納等業務（南部） |
| 2 | 氏 名       |                      |
| 3 | 離 職 日     | 年 月 日                |
| 4 | 従 事 者 証 等 | 別紙のとおり               |

## 個人情報保護に関する誓約書

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者

所 在 地

商号又は名称

代表者職氏名

当社は、 年 月 日付けで委託契約を締結した水道メーター検針・料金収納等業務（南部）の履行に当たり、下記事項を誓約いたします。

### 記

1 秘密の保持

この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、この契約に関し、貴市から提供された出力帳票等の成果品並びに業務上作成したその他の記録（以下「データ等」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 データ等の複写及び複製の禁止

この契約に基づく業務の範囲外でのデータ等の複写及び複製はいたしません。

3 再委託の制限

この契約に基づく業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせることはいたしません。

4 データ等の契約目的外の使用及び第三者への提供の禁止

データ等については、貴市が指示する業務以外に使用し、又は利用しないと、第三者（あらかじめ貴市の承諾を得たものを除く。）に提供いたしません。

5 データ等の返還又は処分

業務終了後は、速やかにデータ等を発注者に返還し、又は発注者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

この契約に基づく業務に事故が発生したとき、又はやむを得ない理由により業務を遂行することができなくなったときは、直ちに報告いたします。

7 前各項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

委託契約書に定めるもののほか、前各項に違反した場合（第三者に業務を委任し、又は請負させた場合は、第三者が前各号に違反した場合を含む。）は、この契約を解除され、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、前各項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。

8 業務履行場所への立会い等

契約の適正な履行を確保するため、貴市職員が当社内に立ち入り、業務の処理状況等について調査し、又は検査することを承諾いたします。

## 暴力団等の排除について

### 1. 入札参加除外者を下請負人等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市上下水道局契約関係暴力団排除措置要綱第2条の規定により準用する堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表第1に掲げる措置要件に該当する者を、下請負人等（堺市暴力団排除条例第7条各号に定める者をいう。以下同じ）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該下請負人等との契約の解除を求めることができる。

### 2. 下請負人等との締結について

受注者は、下請負人等との契約の締結に当たっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

### 3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を本市に提出しなければならない。また、受注者は、下請負人等がいる場合には、これらの者から暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。ただし、本市が必要でないと判断した場合は、この限りではない。
- (2) 本市は、受注者及び下請負人等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うことができる。

### 4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行に当たり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告するとともに、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告するとともに、当該下請負人等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1) 及び (2) に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は下請負人等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1) に定める報告及び届け出又は(2) に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。

別紙 1

ペナルティ適用基準表

| 適用項目           | 不適正調定                                       | 発注者による対応                                            | 個人情報漏洩                                       |
|----------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 適用の判定          | 受注者の不適正処理（※1）が原因で、水道料金等の更正処理を行った場合において適用    | 受注者が利用者対応を完結することができず、発注者の職員による対応が必要となった場合において適用（※2） | 受注者の責により、利用者等の個人情報の漏洩を発生させた場合において適用          |
| 判定する時期         | 各年度末に適用件数を判定                                |                                                     |                                              |
| 報償金の額<br>（不課税） | 更正処理 1 件（※3）につき<br>2, 000 円                 | 局職員対応 1 件（※4）につき<br>9, 000 円                        | 報道提供（※5）を伴う個人情報漏洩 1 件（※6）につき<br>463, 000 円   |
|                |                                             |                                                     | 報道提供（※5）を伴わない個人情報漏洩 1 件（※6）につき<br>272, 000 円 |
| 限度額の設定         | なし                                          |                                                     |                                              |
| 支払時期           | 令和 10 年度から令和 14 年度までの各年度の 4 月及び令和 14 年 10 月 |                                                     |                                              |

（※1）不適正処理：誤検針、開閉栓の処理誤り、各種処理の遅延（明らかな調査不足が原因で閉栓処理が遅れたもの等）に伴って発生した事案、水道料金等の減額処理の誤り、料金システムでのデータ入力誤り等

（※2）【局対応に係る報償金対象の基準】

| 発生起因                                                                              | 発注者による対応 | 訪問対応に至ったもの | 電話又は窓口での対応により完結したもの |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|---------------------|
| 受注者の不適正処理が原因であると客観的に判断できる案件で、局職員の対応が必要となった場合                                      |          | 対象         | 対象                  |
| 受注者の不適正処理が原因ではないが、利用者への説明不足や接遇に問題があった等、受注者の対応に原因があったと客観的に判断できる案件で、局職員の対応が必要となった場合 |          | 対象         | 対象外                 |

（※3）件数は、更正処理が必要となった調定件数（対象事案の発生件数ではないものとする。）

（※4）件数は、発注者の職員による対応が必要となった事案の件数（対応回数ではないものとする。）

（※5）10 人以上の事案、重大な事案等（個人情報に係る事務処理誤りの公表に関する事務処理要領参照）の場合において発注者が行うもの

（※6）件数は、発生事案の件数（漏洩した個人情報の件数ではないものとする）

費用負担区分表  
(水道メーター検針・料金収納等業務（南部）)

| 分類       | 項目                                                                                                                                                                                                    | 負担者 |     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|          |                                                                                                                                                                                                       | 発注者 | 受注者 |
| 執務室関係    | 執務室の設置及び整備                                                                                                                                                                                            |     | ○   |
| 執務室関係    | 業務用車両等駐車スペース                                                                                                                                                                                          |     | ○   |
| 執務室関係    | 執務室維持管理費用全般<br>※機械警備、清掃、ごみ処理手数料、環境衛生管理（害虫防除、空気環境測定等）、冷暖房設備保守点検、防災設備保守点検、自動扉保守点検その他維持管理全般において必要なもの                                                                                                     |     | ○   |
| 執務室関係    | 水道料金、下水道使用料、電気料金及びガス料金                                                                                                                                                                                |     | ○   |
| 料金システム関係 | 料金システム用の機器の貸与及び設置                                                                                                                                                                                     | ○   |     |
| 料金システム関係 | 通信回線開設費用<br>※ 通信回線のサービス提供会社が施工するMDF等までの通信回線の引込み及び回線終端装置の取付工事費用<br>※ 発注者が、WAN構築業務について別途委託契約を締結した業者が施工する回線終端装置と通信回線用のアクセスルータの接続及び当該アクセスルータとスイッチングハブの接続作業費用（回線終端装置、当該アクセスルータ及びスイッチングハブ間を接続するLANケーブルを含む。） | ○   |     |
| 料金システム関係 | 通信回線利用料                                                                                                                                                                                               | ○   |     |
| 料金システム関係 | 通信回線開設のために必要となる電源その他の工事等                                                                                                                                                                              |     | ○   |
| 料金システム関係 | 料金システム用の機器を設置する環境の整備<br>※ LANケーブル、「料金システム用貸与機器一覧」に示すスイッチングハブ以降におけるLANケーブルの分配用のハブ、電源等                                                                                                                  |     | ○   |
| 料金システム関係 | 料金システム用モノクロレーザープリンターのトナー                                                                                                                                                                              |     | ○   |
| 料金システム関係 | 料金システム用のプリンターから出力する帳票印刷用のコピー用紙                                                                                                                                                                        |     | ○   |
| 料金システム関係 | 業務システムログイン用ゲストカード                                                                                                                                                                                     | ○   |     |
| 電話・通信関係  | 電話機及びファクシミリを設置に係る費用等                                                                                                                                                                                  |     | ○   |
| 電話・通信関係  | 電話回線（ファクシミリ用のものを含む。）の開設に係る工事費、回線使用料、音声ガイダンス等                                                                                                                                                          |     | ○   |
| 電話・通信関係  | インターネット利用環境（有線によらないもの）の整備<br>※ 回線開設費用、回線使用料、パソコン、プリンター等                                                                                                                                               |     | ○   |
| 車両等関係    | 本業務で使用する自動車、バイク等の調達                                                                                                                                                                                   |     | ○   |
| 車両等関係    | 税、保険料、燃料費、車両等の保管場所に関する証明発行手数料その他自動車等の維持管理に必要な経費全般                                                                                                                                                     |     | ○   |
| 業務従事者    | 雇用、教育及び研修（発注者が開催するものを除く。）                                                                                                                                                                             |     | ○   |
| 業務従事者    | 制服                                                                                                                                                                                                    |     | ○   |
| 業務従事者    | 従事者証（ひな型の作成及び公印の押印を除く。）                                                                                                                                                                               |     | ○   |
| 業務従事者    | 名札及び社員証                                                                                                                                                                                               |     | ○   |
| 郵便料      | スケジュールに沿って、定期的に納品される郵送帳票のうち、シーラーハガキとなっているものに係る郵便料<br>※ 納入通知書、未納通知、ご使用水量のお知らせ、口座振替のお知らせ、口座開始のお知らせ、再振替のお願い等<br>※ 当該郵送帳票については、北部事業者が受注者の所管区域分も含めて、一括して郵送等を行うものとする。                                       | ○   |     |
| 郵便料      | 料金改定及び消費税率の改定に伴う料金表の郵送に係る郵便料                                                                                                                                                                          | ○   |     |
| 郵便料      | 料金受取人払い郵便料（発注者が指定する郵便物分に限る。）                                                                                                                                                                          | ○   |     |

| 分類  | 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 負担者 |     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 発注者 | 受注者 |
| 郵便料 | 発注者負担以外の郵送物に係る郵便料<br>※ 再発行帳票の郵送、点字によるご使用水量のお知らせ、不着郵便の再送、水道料金等のお支払いのお願い、給水停止通知書（予告）、水道料金等の弁護士又は弁護士法人委託に係る文書、未収金回収業務における下水道受益者負担金未収金回収業務に係る文書、減免申請書、口座振替依頼書、過誤納金処理業務に係る文書、減免等処理業務に係る文書、汚水排出量算定関連業務に係る文書、広報等業務に係る文書等<br>（上記の郵送物については、受注者が郵便料を負担する郵送物の一例であり、受注者が郵送料を負担する郵送物を限定するものではない。） |     | ○   |
| 物品等 | メーター（出庫から給水装置への取付け又は関係業者等への出庫までの間における一時的な貸与）                                                                                                                                                                                                                                         | ○   |     |
| 物品等 | 電話機                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     | ○   |
| 物品等 | スキャナー、ファクシミリ、コピー機<br>※ 当該機器については、複合機でも可とする。                                                                                                                                                                                                                                          |     | ○   |
| 物品等 | 事務机、椅子、ロッカー、収納庫、金庫等の什器類                                                                                                                                                                                                                                                              |     | ○   |
| 物品等 | 料金システム用の機器等を設置するためのラック                                                                                                                                                                                                                                                               |     | ○   |
| 物品等 | 業務上必要な器具、工具等<br>※ 閉栓キャップ、メーターパッキン、メーター用閉栓プラグ、逆止弁付きパッキン、断水コマ、中栓、メーターボックス開閉用器具、プライヤー、バール、断水器、止水栓用キー、メーターアダプター、閉栓キャップ用ハンドル等<br>（上記の器具、工具等については、業務上必要となることが想定される器具、工具等の一例であり、受注者が用意する器具、工具等を限定するものではない。）                                                                                 |     | ○   |
| 物品等 | 文具、消耗品、コピー用紙、備品その他発注者が提供しないもの                                                                                                                                                                                                                                                        |     | ○   |
| 帳票  | 水道のごあんない、水道料金等早見表、お客様番号シール、給水停止執行済通知書                                                                                                                                                                                                                                                | ○   |     |
| 帳票  | 料金システム専用帳票<br>※ ご使用水量のお知らせ（ハンディ用・再発行用）、納入通知書、納付書、口座振替の取扱開始時期等をお知らせする帳票、口座振替済であることを通知する帳票、再度の口座振替を案内する帳票、未納通知、給水停止通知書、給水停止通知書（最終）、水道料金等のお支払いのお願い等                                                                                                                                     | ○   |     |
| 帳票  | 口座振替依頼書、水道休栓中エフ、給水停止の執行中であることを示す文書、各種封筒（封筒、窓空き封筒、料金受取人払封筒等）、すいりん啓発チラシその他発注者が提供しないもの                                                                                                                                                                                                  |     | ○   |
| その他 | 本業務の履行により、利用者、発注者等に損害を与えた場合（メーターボックス、給水装置、利用者の所有物、メーター、執務室の破損等）における、その損害の修繕、復旧、賠償等に係る費用                                                                                                                                                                                              |     | ○   |

（上記は例示であり、原則として発注者が負担するもの以外の全てものを受注者の負担とする。）

料金システム用貸与機器一覧  
(水道メーター検針・料金収納等業務 (南部))

| 項 | 品名                                 | 台数  |
|---|------------------------------------|-----|
| 1 | 料金システム用パソコン                        | 27台 |
| 2 | 料金システム用モノクロレーザープリンター               | 8台  |
| 3 | ハンディ (キャノンPREA GT-40P)             | 80台 |
| 4 | ハンディ用通信ユニット                        | 13台 |
| 5 | ハンディ用充電器                           | 18台 |
| 6 | ハンディ用付属品                           | 一式  |
| 7 | 通信回線用アクセスルータ                       | 1台  |
| 8 | スイッチングハブ (前項の通信回線用アクセスルータの<br>接続用) | 1台  |

※ 上記は、参考予定台数であり、変更することがあるものとする。



## 業務指標一覧

|   | 業務指標          | 目的及び定義                                                                                                                                                 | 目標                                                                                         | 公表有無 |
|---|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | 収納率           | <p>(目的)<br/>未収金回収業務の履行状況を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>水道料金等について、調定額に対して調定年度の翌年度末に収納された金額の割合</p>                                                           | <p>・令和10年度～令和12年度調定の翌年度末収納率<br/>99.90%以上</p> <p>・令和13年度調定の令和14年9月30日時点収納率<br/>99.85%以上</p> | ○    |
| 2 | 検針票誤投函件数      | <p>(目的)<br/>検針票の投函に関する業務の正確性を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>検針業務において、他の利用者に検針票を誤って投函した件数</p>                                                                | 発生0件                                                                                       | ○    |
| 3 | 誤検針による更正件数の増減 | <p>(目的)<br/>水道メーターの検針の正確性の水準を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>水道メーターの検針（検針業務以外でのものを含む）における指示数の読み誤り、ハンディへの入力誤り等により、水道料金等の更正処理が必要となった件数</p>                     | 令和10年度以降における半年間の更正件数の前期からの減                                                                | ○    |
| 4 | 緊急通報の取次ぎ誤り件数  | <p>(目的)<br/>緊急通報受付業務における対応の正確性及び判断能力の水準を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>緊急通報の受付において、発生場所、通報内容等の必須確認事項の確認漏れ、通報内容に応じた取次先への連絡誤り、取次先の誤り等により、的確な取次ぎが行われなかった件数</p> | 発生0件                                                                                       | ○    |
| 5 | 開閉栓の受付誤り件数    | <p>(目的)<br/>受付及び入力処理における正確性の水準を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>開栓又は閉栓の届出の受付時における開取りの誤り、入力ミス等により、誤開栓、誤閉栓、開閉栓の漏れ等が発生した件数</p>                                   | 令和10年度以降における半年間の発生件数の前期からの減                                                                | ×    |

|    | 業務指標                                       | 目的及び定義                                                                                                                                                                 | 目標                          | 公表有無 |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|
| 6  | 受注者の対応ミス等による発注者による利用者等への対応件数               | <p>(目的)<br/>受注者の利用者等への対応に係る業務品質及び自己完結能力の水準を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>受注者の業務上の誤処理、対応漏れ、不適切な利用者等への応対等に起因し、本来受注者が完結すべき利用者対応について、発注者が代替又は追加対応を行った件数</p>                    | 発生0件                        | ×    |
| 7  | 料金システムのデータ登録誤りによる更正件数                      | <p>(目的)<br/>データ登録業務の正確性及び事務処理能力の水準を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>料金システムへのデータの入力ミス、入力漏れ等により、使用水量又は水道料金等の更正処理が必要となった件数</p>                                                   | 令和10年度以降における半年間の更正件数の前期からの減 | ×    |
| 8  | 各戸検針・徴収契約建物の相手方によるメーター取替分における検定満期満了メーターの解消 | <p>(目的)<br/>各戸検針・徴収契約の契約違反の是正に向けた対応状況を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>各年度における検定満期満了メーターの解消率（令和11年度から令和13年度までの各年度における取替メーター個数／当該各年度の期首における各戸検針・徴収契約建物に係る検定満期満了メーター個数×100）</p> | 前年度の解消率を上回る解消率              | ×    |
| 9  | 各戸検針・徴収契約建物の相手方によるメーター取替分における適正な取替え        | <p>(目的)<br/>各戸検針・徴収契約の契約相手方における適正な履行の管理状況を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>令和10年度から令和13年度までの間の各年度における新規の検定満期満了メーターの発生個数</p>                                                   | 発生0個                        | ×    |
| 10 | 給水停止対象の収納状況                                | <p>(目的)<br/>給水停止による未収金回収の効果を評価するための指標</p> <p>(定義)<br/>行程区ごとの給水停止サイクルに基づく、給水停止日単位における、給水停止通知書（最終）による通知の対象の滞納料金の合計額に対する、給水停止の執行日の1週間後までにおける収納率</p>                       | 収納率70%以上                    | ×    |

## リスク分担表

| リスク種類      | 責任の内容                                                                                                  | 負担者 |     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|            |                                                                                                        | 発注者 | 受注者 |
| 法令等の変更リスク  | 受注者が行う業務に影響を及ぼす国及び府の法令、制度変更（他の項目に記載されているものを除く。）                                                        |     | ○   |
|            | 受注者が行う業務に影響を及ぼす発注者の条例等、制度変更                                                                            | ○   |     |
| 経費リスク      | 発注者の責による経費の増加                                                                                          | ○   |     |
|            | 受注者の責による経費の増加                                                                                          |     | ○   |
|            | 賃金の上昇、物価変動等（急激なインフレ又はデフレに伴うコスト増等）による経費の増加                                                              |     | ○   |
| 資金調達リスク    | 資金調達不能による業務の中断等                                                                                        |     | ○   |
|            | 金利上昇等による資金調達費用の増加                                                                                      |     | ○   |
| 税制変更リスク    | 消費税（地方消費税を含む。）率の変更                                                                                     | ○   |     |
|            | 消費税（地方消費税を含む。）率以外の税率の変更                                                                                |     | ○   |
| 不可抗力(※)リスク | 不可抗力による発注者の財産修復に係る費用                                                                                   | ○   |     |
|            | 不可抗力による受注者の財産修復に係る費用                                                                                   |     | ○   |
| 業務内容の変更リスク | 発注者によるメーターの定例検針を全て毎月検針とし、かつ、水道料金等の徴収についても毎月とする制度変更又はメーターの定例検針は現行どおりとし、水道料金等の徴収だけを毎月とする制度変更に伴う業務の追加又は変更 | ○   |     |
|            | 上記の業務内容の変更リスク以外の発注者による制度変更又は受注者の発案に伴う業務の追加若しくは変更                                                       |     | ○   |
| 申請リスク      | 申請費用、許認可等の取得費用、業務引継に要する費用等                                                                             |     | ○   |
| 債務不履行      | 発注者の責による債務不履行                                                                                          | ○   |     |
|            | 受注者の責による債務不履行                                                                                          |     | ○   |
| 損害賠償リスク    | 受注者の責に帰すべき事由により発注者又は第三者に与えた損害                                                                          |     | ○   |
|            | 受注者の責に帰すべき事由以外の事故等による損害                                                                                | ○   |     |
| 第三者によるリスク  | 発注者又は受注者のいずれにも責がない第三者の行為によって、発注者の財産に発生した損害                                                             | ○   |     |
|            | 発注者又は受注者のいずれにも責がない第三者の行為によって、受注者の財産に発生した損害                                                             |     | ○   |
| 情報流出リスク    | 発注者の責による個人情報、機密情報等の流出                                                                                  | ○   |     |
|            | 受注者の責による個人情報、機密情報等の流出                                                                                  |     | ○   |
| 契約締結リスク    | 発注者の責による契約の締結の遅延又は不能                                                                                   | ○   |     |
|            | 受注者の責による契約の締結の遅延又は不能                                                                                   |     | ○   |
| 履行開始リスク    | 発注者の責による履行開始の遅延                                                                                        | ○   |     |
|            | 受注者の責による履行開始の遅延                                                                                        |     | ○   |

※ 不可抗力：暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、感染症等、発注者、受注者のいずれの責めにも帰することができない、自然的又は人為的な現象

提出書類一覧  
(水道メーター検針・料金収納等業務（南部）)

| 提出事項等 |                                               | 提出書類                                          | 様式                | 提出時期                                       |
|-------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|
| 1     | 執務室について                                       | 執務室届                                          | (様式第 1 号)         | 令和 9 年 3 月 31 日までに                         |
| 2     | 業務責任者について                                     | 業務責任者届                                        | (様式第 6 号)         | 契約締結後速やかに                                  |
| 3     | 業務従事者について                                     | 業務従事者届                                        | (様式第 9 号)         |                                            |
| 4     | 個人情報保護の取扱いについて                                | 個人情報保護に関する誓約書                                 | (様式第 12 号)        |                                            |
| 5     | 共同企業体の各構成員の所管業務について                           | 構成員の名称及び所管業務を記載した書面                           | 発注者と受注者で協議して別途定める |                                            |
| 6     | 業務体制について                                      | 業務体制表                                         | 任意                | 令和 9 年 7 月 30 日までに                         |
| 7     | 作業スペースの利用について                                 | 作業スペース利用開始届                                   | 任意                | 準備期間中                                      |
| 8     | 執務室の状況（執務室の配席、料金システム用の機器の設置状況、電話機等の配置状況等）について | 執務室の状況をまとめた表                                  | 任意                |                                            |
| 9     | セルフモニタリングについて                                 | モニタリングフロー図<br>モニタリング計画書                       | 任意                |                                            |
| 10    | 業務システムの使用について                                 | 業務システム使用者届<br>セキュリティ等に関する社員教育の実績書及び計画書        | (様式第 2 号)<br>任意   | 業務システムを使用するとき<br>※ ただし、提出から使用開始まで相当の時間を要する |
| 11    | 発注者から貸与を受けた料金システム用の機器について                     | 料金システム用機器借受書                                  | (様式第 3 号)         | 貸与を受けた後速やかに                                |
| 12    | 発注者から貸与を受けた物品について                             | 物品借受書                                         | (様式第 4 号)         |                                            |
| 13    | 従事者証について                                      | 従事者証のひな型に必要事項を記入し、対象となる業務従事者の顔写真を貼り付けたもの（2 部） | 発注者が指定する様式        | 「業務従事者届」又は「業務従事者情報変更届」と同時期に                |
| 14    | 業務従事者全員の個人情報の取扱いに関する誓約書について                   | 業務従事者全員の個人情報の取扱いに関する誓約書の写し                    | 発注者と受注者で協議して別途定める | 各業務従事者が本業務において個人情報を取り扱うまでに                 |
| 15    | 業務従事者への研修計画について                               | 研修計画書                                         | 任意                | 当該研修の実施までに                                 |
| 16    | 業務従事者へ実施した研修について                              | 研修実施報告書                                       | 任意                | 研修実施後速やかに                                  |
| 17    | 業務責任者の変更について                                  | 業務責任者変更届                                      | (様式第 7 号)         | 変更後速やかに                                    |

| 提出事項等 |                                     | 提出書類                                                     | 様式         | 提出時期                                 |
|-------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------|
| 18    | 業務責任者から業務従事者への変更について                | 業務責任者から業務従事者への変更届                                        | (様式第 8 号)  | 変更後速やかに                              |
| 19    | 業務従事者の氏名及び居住地区分の変更について              | 業務従事者情報変更届                                               | (様式第 10 号) |                                      |
| 20    | 業務体制の変更について                         | 業務体制表（要変更履歴）                                             | 任意         |                                      |
| 21    | 業務システムの使用者の変更について                   | 業務システム使用者届                                               | (様式第 2 号)  |                                      |
|       |                                     | セキュリティ等に関する社員教育の実績書及び計画書                                 | 任意         |                                      |
| 22    | 執務室状況の変更（軽易なものを除く）について              | 執務室の状況をまとめた表（要変更履歴）                                      | 任意         |                                      |
| 23    | 業務従事者の離職について                        | 業務従事者離職届                                                 | (様式第 11 号) | 離職後速やかに                              |
|       |                                     | 従事者証(返却)                                                 | 交付済みのもの    |                                      |
| 24    | 業務マニュアルの作成について                      | 仕様書第 1 条第 7 項第 1 号アからクに定める業務の区分ごとの業務マニュアル                | 任意         | 令和 10 年 3 月 31 日までに                  |
| 25    | 業務マニュアルの随時更新について                    | その時点の最新の内容に更新した各業務マニュアル                                  | 任意         | 更新後随時                                |
| 26    | 業務マニュアルの年度末等更新について                  | その時点の最新の内容に更新した各業務マニュアル                                  | 任意         | 履行期間中の各年の 3 月 31 日及び令和 14 年 9 月 30 日 |
| 27    | 本業務の履行において必要となる利用者等への各種の文書、メモ等      | その時点の最新の文書、メモ等                                           |            |                                      |
| 28    | 仕様書どおりに履行されていることの総点検について            | 仕様書どおりに履行されていることの総点検の結果に関する報告書                           | 任意         | 各年度に 1 回以上                           |
| 29    | 当該月の検査用の書類について                      | 発注者が当該月の検査の実施に必要とする書類                                    |            | 毎月の業務終了後、速やかに                        |
| 30    | 当該月の納入通知書その他公印の印影が印刷された帳票等の使用状況について | 使用状況に関する報告書                                              | 任意         |                                      |
| 31    | 当該月のセルフモニタリングの結果について                | セルフモニタリングの結果に関する報告書                                      | 任意         |                                      |
| 32    | 各種の統計及び集計の結果に係る資料について               | 統計及び集計の項目、頻度、資料の構成、資料の提出時期等は、受注者と協議した上で、発注者がその都度定めるものとする |            |                                      |
| 33    | 発注者との定例会議等の開催について                   | 会議録                                                      | 任意         | 会議後速やかに                              |
| 34    | 発注者から業務の改善を指示された場合について              | 業務改善に関する報告書                                              | 任意         | 発注者の指定する期日までに                        |

| 提出事項等 |                                                       | 提出書類            | 様式 | 提出時期                        |
|-------|-------------------------------------------------------|-----------------|----|-----------------------------|
| 35    | 人身事故等の事故が発生したとき                                       | 報告書             | 任意 | 事故発生後速やかに                   |
| 36    | 業務システム及び業務システム用の機器の故障その他の理由により、本業務に係るデータに関する事故が発生したとき | 報告書             | 任意 |                             |
| 37    | 貸与及び提供を受けた物品並びに帳票の返納について                              | 貸与物品等の内訳を記載した書面 | 任意 | 本業務の契約期間満了後速やかに             |
| 38    | 入札時に提案した事項を履行した場合                                     | 提案事項の履行に関する報告書  | 任意 | 受注者と協議した上で、発注者がその都度定めるものとする |