

# 水道メーター検針・料金収納等業務仕様書

令和4年3月  
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 スーパーバイザー
  - 13 業務従事者
  - 14 業務履行体制
  - 15 業務指標
  
- 第3条 業務内容
  - 1 検針業務
  - 2 収納業務
  - 3 開閉栓業務
  - 4 窓口業務
  - 5 内部管理業務
  - 6 コールセンター業務
  - 7 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

### 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) 適切かつ正確な水道料金等の調定
- (5) 納入期限内での確実な水道料金等の収納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の促進

### 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

堺市全域（ただし、一部に堺市外の区域を含む。）

### 5 履行期間

令和4年9月30日から令和9年9月30日まで

（ただし、コールセンター以外の履行開始は令和4年10月1日からとする。）

### 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4年11月以降の毎月払いとする。ただし、第1回支払いは、9月30日から10月31日履行分までとする。
- (2) 業務履行の結果は、別紙1「正負のインセンティブの適用基準表」に適用し、表の区分に応じて受注者から発注者へ報奨金を、発注者から受注者へ報償金を、それぞれ請求することができるものとする。ただし、報奨金については、上限を設定することとし、社会情勢の変化（給水停止を留保せざるを得ないような社会情勢となった場合、収納率に影響するような大口倒産があった場合、収納率に影響するような受注者の不法行為があった場合など）に伴い見直すことがあるものとする。

## 7 業務概要

- (1) 本業務は、概ね次のアからカ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挙であり、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。

また、当該業務項目の区分は、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、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提案があった場合、発注者は、ヒアリングを行うものとする。

ア 検針業務 水道料金等の算定の基礎となるメーターの検針による使用水量の計量、使用水量に関連する情報収集等を定例的に行う業務、調査等業務、お客様番号シール維持管理業務

イ 収納業務 水道料金等の滞納者に対する督促、給水停止の執行及び解除、滞納料金等の徴収等を行う業務

ウ 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、閉栓に伴う水道料金等の精算等を行う業務

エ 窓口業務 主に本館執務室の窓口において、総合的な案内、水道料金等ほか発注者が調定する収入金の収納、証明書発行、臨時給水の受付及び立会い、各種の申請の受付、図面閲覧の補助、工事申請書類関係の交付や来庁者用コイン式コピー機等の管理を行う業務

オ 内部管理業務 漏水に伴う減額やその他の料金等の調定更正処理、認定汚水量の調定、料金収納、過誤納金処理、メーター関連処理、メーター倉庫管理、汚水排出量の算定、帳票等の郵送等、広報、広聴、啓発等を目的とした郵送等、出納店への現金等の払込業務に係る出納事務補助業務、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、次期契約開始補助業務等の全般的な内部管理業務

カ コールセンター業務 利用者等からの電話及びファクシミリ等による申込みについて、受付対応、料金システムの処理等を行う業務

- (2) 本業務において受注者が行う対応、処理、作業等は、本業務の目的の遂行に必要な業務全般における、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、作業等において、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、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、作業等を分離し、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、作業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、撤去、取替、試験の受付、出庫及び入庫（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、収納（口座振替によるものを含む。）、請求行為の停止、督促、催告、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、収納、請求行為の停止、督促、催告、納付交渉、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
- 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（借受書（借

受書の様式は、発注者が別に定めるものとする。)の郵送等を含む。)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号及び第2号に例示する業務に関して発生したあらゆる事案において、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受注者等、受注者以外の所管業務に起因したものの、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、作業等を行うこと。
- (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) 本業務の目的の遂行に必要なものとなる、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) その他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。)を行うものとする。

## 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、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。この場合において、発注者の施設への立入り、物品の搬入、工事等の必要がある場合には、発注者の承諾を得た上でこれを行うこと。
- (2) 受注者は、準備期間において、仕様書で発注者が負担することを定めているものを除き、次のアからケの事項を適正に行うこと。

- ア 履行拠点の整備（局外執務室を開設する場合は、局外執務室の設置等を含む）
  - イ 料金システム用の機器の設置環境の整備
  - ウ 各業務従事者の雇用、教育、研修実施等
  - エ 業務履行体制の構築
  - オ 物品等の調達
  - カ 物品等の履行拠点への設置等
  - キ 各種印刷物の印刷
  - ク 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
    - (ウ) 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も含む。）
    - (エ) 旧契約において対応していた事案であるが、令和4年9月30日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
  - ケ 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、オ及びカについては、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必要に応じて実施するので、受注者はその打合せに関係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。

## 2 基礎資料

本業務に関連する近年の実績数値、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) 発注者の事業概要については、別冊「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) 大口使用の利用者（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。ただし、アの対象を全てイの対象に変更するものではない。）
    - (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 調定回数
 

毎月3回（個別調定ではなく、バッチ処理による行程区ごとの一括調定。ただし、一部の個別に調定するものを含む。）
  - 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
    - (エ) 本館執務室等での納付
    - (オ) 現地での納付（閉栓に伴う現地精算及び滞納料金の徴収のため、やむを得ないものに限る。）
- (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

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

〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2  
堺市上下水道局サービス推進部事業サービス課  
電話番号 072-250-9110  
ファクシミリ番号 072-250-4299  
電子メールアドレス jisabi@city.sakai.lg.jp

- (2) 新設給水装置関連業務、無届の給水装置工事、公共下水道の接続確認に関する業務、汚水排出量の算定に関する業務及び水道水以外の水(井水、湧水、工業用水等)の使用に関する業務の担当課は、次のとおりとする。

〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2  
堺市上下水道局サービス推進部給排水設備課  
電話番号 072-250-4697  
ファクシミリ番号 072-250-9164  
電子メールアドレス kyuuhaisui@city.sakai.lg.jp

- (3) コールセンター業務の担当課は、次のとおりとする。

〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2  
堺市上下水道局経営企画室  
電話番号 072-250-9208  
ファクシミリ番号 072-250-6600  
電子メールアドレス jougekiki@city.sakai.lg.jp

- (4) 内部管理業務のうち、出納事務補助業務の担当課は、次のとおりとする。

〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2  
堺市上下水道局サービス推進部事業サポート課  
電話番号 072-250-9134  
ファクシミリ番号 072-250-9146  
電子メールアドレス jisapo@city.sakai.lg.jp

### 4 履行拠点

- (1) 受注者は、次表の局内執務室を本業務の主たる履行拠点として業務を履行すること。ただし、契約締結後において、発注者の都合により、局内執務室を本業務用として使用できなくなった場合は、発注者は受注者の局内執務室からの退去を要請するものとし、受注者は、当該要請に基づき局内執務室から退去し（部分的な退去を含む。）、他の場所（受注者が自ら用意することもあり得るものとする。）を本業務の主たる拠点としなければならないものとする。その場合にあつては、退去、移転、その他局内執務室からの退去に係る費用負担及び時期について、発注者と受注者とで別途協議して定めるものとする。

ア 本館執務室

所在地	堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2
建物	堺市上下水道局本庁舎本館
階層	5階建て
履行拠点部分	1階の一部
執務可能面積	110㎡
更衣室面積	なし
湯沸室	なし
便所	来庁者及び発注者の職員と共用で使用可

イ コールセンター執務室

所在地	堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2
建物	堺市上下水道局本庁舎本館
階層	5階建て
履行拠点部分	5階の一部
執務可能面積	58㎡
更衣室面積	なし
湯沸室	なし
便所	発注者の職員と共用で使用可

ウ メーター倉庫

所在地	堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2
建物	堺市上下水道局本庁舎駐車場棟
階層	4階建て
履行拠点部分	1階の一部
執務可能面積	440㎡
更衣室面積	なし
湯沸室	なし
便所	なし

エ 東館執務室

所在地	堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2
建物	堺市上下水道局本庁舎東館
階層	2階建て
履行拠点部分	発注者が使用する一部を除く全体
執務可能面積	1階 83.1㎡ 2階 (59.6㎡、20.7㎡、16.1㎡の3室)
更衣室面積	1階 5.7㎡ 2階 10.5㎡
湯沸室	1.9㎡
便所	1階 (来庁者及び発注者の職員と共用) 男子便所 6.5㎡ 女子便所 7.7㎡ 障害者便所 4.3㎡ 2階 なし

オ 南館執務室

所在地	堺市北区百舌鳥梅北町2丁57番地1
建物	堺市上下水道局本庁舎南館
階層	3階建て
履行拠点部分	2階の一部
執務可能面積	76㎡
更衣室面積	なし
湯沸室	他の委託業務の受注者と共用で使用可
便所	他の委託業務の受注者と共用で使用可

カ 泉北執務室

所在地	堺市中区八田西町1丁2-1
建物	泉北水再生センター
階層	3階建て
履行拠点部分	1階の一部及び2階の一部
執務可能面積	197㎡
更衣室及び倉庫等面積	27.81㎡
湯沸室	他の委託業者の受注者と共用で使用可
便所	他の委託業務の受注者と共用で使用可

- (2) 発注者は、局内執務室を受注者に貸与し、別紙2「費用負担区分表」に基づくもののほか、局内執務室に係る一切の経費を負担するものとする。

- (3) 受注者は、局内執務室の使用に当たっては、堺市上下水道局庁舎管理規程その他発注者の定めに従うとともに、次のアからシの事項に留意すること。
- ア 本業務専用として使用すること。
  - イ 局内執務室内に部外者が容易に立ち入れないよう配慮すること。(受注者の従業員、関係者等であっても、本業務に直接関係のない者については、部外者として取り扱うこと。)
  - ウ 東館執務室及び南館執務室において、業務実施時間外等で執務室が無人になる場合は、既設の警備機器によって警備を行うこと。
  - エ 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備すること。
  - オ 建物及び設備等を損傷等した場合は、直ちに発注者に報告するとともに、発注者の指示に従って、修繕、復旧、賠償等すること。
  - カ 本業務の次期契約において次受注者とならなかった場合は、本業務の最終業務実施日の業務終了後、発注者と調整のうえ、局内執務室を原状に復旧して発注者に返還すること。ただし、料金システム用のLAN、什器類等を次受注者に譲渡する場合、その他発注者が特に必要がないと認めるときは、この限りでないものとする。
  - キ 発注者（発注者の関係者を含む。）が業務監査等、局内執務室の視察を求めた場合は、それに応じること。
  - ク 各種の鍵等を適正に保管できる環境を整えること。
  - ケ 局内執務室は、常に整理整頓し、清潔に保つこと。
  - コ 電気、水道及び公共下水道については、節度ある使用を守ること。また、冷暖房については環境省が推奨する「COOLBIZ」及び「WARMBIZ」の取り組みに準じて、夏季は28℃、冬期は19℃の室温を遵守すること。
  - サ 受注者の商号又は名称と合わせて「お客様センター」の表示を執務室の出入口付近の見やすい場所に掲示すること。
  - シ その他本業務を適正に履行できる環境を整えること。
- (4) 受注者は、局内執務室の座席及び什器類の配置、料金システム用の機器等の設置計画、ネットワークの設定計画及びLANの布設計画をまとめた表を、令和4年8月12日までに、発注者の指定する媒体で発注者に提出すること。また、局内執務室の状況等に変動があった場合も同様とする。
- (5) 発注者は、泉北執務室を新たな履行拠点として、契約締結後に整備を開始するが、受注者は泉北執務室を使用せずに、別の履行拠点として局外執務室を開設することも可能とする。ただし、局外執務室に係る一切の経費を受注者負担とし、局外執務室を開設する場合の要件については第6号から第15号のとおりとする。
- (6) 受注者は局外執務室を令和4年8月5日までに、1拠点開設すること。局外執務室の要件は、次のアからサのとおりとする。

- 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 全ての業務実施日及び業務実施時間において、同一の局外執務室での業務履行とすること。
  - オ 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。
  - カ 局外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、本業務に直接関係のない者については、部外者として取り扱うこと。)
  - キ 本業務に関連して利用者等が来所した場合において、適正に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。
  - ク 業務実施時間外等で局外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。
  - ケ 通信回線を、契約締結日から履行開始までの間に速やか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。
  - コ 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。
  - サ 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。
- (7) 受注者は、契約締結日から令和4年8月5日までの間に局外執務室の場所を決定し、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「局外執務室届」（様式第1号）を提出すること。
  - (8) 発注者は、局外執務室に料金システム用の機器を設置するものとする。
  - (9) 受注者は、局外執務室の状況等に関して、第4号と同様の表を発注者の指定する媒体で令和4年9月9日までに発注者に提出すること。また、局外執務室の状況等に変動があった場合も同様とする。
  - (10) 受注者は、局外執務室が明らかに局外執務室として不適切と認められ、発注者から局外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。
  - (11) 受注者の都合による履行期間中の局外執務室の移転は、原則として認めないものとする。
  - (12) 受注者は、本業務の契約期間の満了後において、局外執務室の原状復旧、引渡し等が必要となった場合は、所有者等との契約に基づき、それを適正に行うこと。
  - (13) 受注者は、発注者（発注者の関係者を含む。）が局外執務室の視察を求め

た場合は、それに応じること。

- (14) 受注者は、局外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。
- (15) 受注者は、局外執務室を常に整理整頓し、清潔に保つこと。
- (16) 受注者は、窓口業務及び内部管理業務における事務については、泉北執務室を除く局内執務室で実施すること。（泉北執務室又は局外執務室の窓口に来庁した利用者等の対応に係る事務及びメーターの取付、撤去、取替業務を除く。）ただし、履行拠点間において頻繁に公文書を移動する作業については、原則として本館執務室で実施すること。
- (17) 受注者は、各履行拠点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) 受注者は、本館執務室で実施する業務については、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。ただし、当該時間帯の前後において発生する準備等（パソコン及びプリンターの起動、釣銭の準備、各種連絡調整等）については、発注者と協議して定めた時間帯において実施すること。
- (2) 受注者は、本館執務室の窓口での利用者等との対応において、午前9時よりも前に発生したもの、午後5時30分以降に及ぶもの等については、その都度発注者と協議して対応すること。
- (3) コールセンター業務

ア 履行期間における毎日を業務実施日とし、全業務実施日の24時間を業務実施時間とするが、次の開閉栓等受付時間表以外の時間帯（以下「夜間」という。）については、原則として道路上の漏水、給水異常、公共下水道のつまり等の緊急事案のみを受け付けるものとする。ただし、利用者との対応においてやむを得ないもの、発注者がやむを得ないと判断するもの等については、この限りでないものとする。

開閉栓等受付時間表

区分	業務時間
平日	午前8時45分から午後7時
休日	午前9時から午後5時

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（止水栓が閉まっているものの開栓、メーターの取付が必要な開栓、退去時に水道料金等の最終精算分の領収書が必要な閉栓等）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。

ウ 旧契約のコールセンター業務の履行終了は、令和4年9月30日午後7時となるが、受注者は令和4年9月30日午後7時から円滑に当該業務を履行開始するため、令和4年9月30日の午後5時からコールセンター執

務室で待機しておくこと。

- エ 受注者は、令和9年9月30日の午後7時までコールセンター業務を履行するものとし、午後7時から午後10時までは、次受注者への助言及び補助のため、コールセンター執務室で待機すること。
- (4) 臨時給水立会い業務
  - 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。
- (5) 開閉栓業務
  - 受注者は、利用者からの開栓及び閉栓のオーダー（以下「オーダー」という。）に基づく日時（休日を含む。）において現地訪問すること。原則として、開閉栓訪問時間は午前10時から午後5時を業務実施時間とする。
  - ただし、午後5時から翌日の午前10時までの時間帯のオーダー又は年末年始のオーダーについては、利用者に無理強いをしない前提において、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。
- (6) 検針業務
  - ア 受注者は、原則としてスケジュールに従い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訪問し、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。
- (7) 収納業務
  - 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。
- (8) 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。
- (9) 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 受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
- (10) 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。
- (11) 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業務実施日及び業務実施時間に従うこと。
- (12) 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、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
- (13) 業務責任者は、当該業務実施日に収納した滞納料金及び水道料金等ほか発注者が調定した収入金を、翌営業日に払込書等で出納店に払い込んだ上で、払込書等に係る領収書の写し、関係帳票等を発注者に提出すること。また、適宜必要な報告を行うこと。
- (14) 業務責任者は平日の午後3時頃において、発注者に書類提出及び必要な報告を行うこと。ただし、書類提出及び報告事項がない場合にあっては、この限りでないものとする。

## 6 電話回線等

- (1) 発注者は、局内執務室に電話回線並びに発注者及び局内執務室との業務連絡用の内線電話を次のとおり開設するものとする。ただし、泉北執務室を使用しない場合は、泉北執務室に係る電話回線等の開設は除くものとし、受注者により、局外執務室の要件を満たす電話回線等を開設すること。
- (2) コールセンター執務室
- ア 電話用回線（発注者、本館執務室、東館執務室及び南館執務室への転送を可能とする。）17回線（うち、着信専用又は着信優先として15回線、発信専用又は発信優先として2回線）  
電話番号 0570-02-1132（ナビダイヤル）
  - イ ファクシミリ用回線 1回線
  - ウ 発注者、本館執務室及び東館執務室との業務連絡用回線（内線機能及び

発注者、本館執務室、東館執務室及び南館執務室から転送された電話の着信機能のみで、外線電話の着信及び発信はできないものとする。) 2回線(ただし、発注者の都合により増減があるものとする。)

- (3) 本館執務室
  - 電話用回線(発注者、コールセンター執務室、東館執務室及び南館執務室への転送を可能とする。) 7回線
- (4) 東館執務室
  - ア 電話用回線(発注者、コールセンター執務室、本館執務室及び南館執務室への転送を可能とする。) 7回線
  - イ ファクシミリ用回線 1回線
  - ウ 発注者、コールセンター執務室、本館執務室及び南館執務室との業務連絡用回線(内線機能及び発注者、コールセンター執務室、本館執務室、又は南館執務室から転送された電話の着信機能のみで、外線電話の着信及び発信はできないものとする。) 2回線(ただし、発注者の都合により増減があるものとする。)
- (5) 南館執務室
  - ア 電話用回線(発注者、コールセンター執務室、本館執務室及び東館執務室への転送を可能とする。) 4回線
  - イ 発注者、コールセンター執務室、本館執務室及び東館執務室との業務連絡用回線(内線機能及び発注者、コールセンター執務室、本館執務室、又は東館執務室から転送された電話の着信機能のみで、外線電話の着信及び発信はできないものとする。) 2回線(ただし、発注者の都合により増減があるものとする。)
- (6) 泉北執務室
  - ア 電話用回線 8回線
  - イ ファクシミリ用回線 1回線
- (7) 発注者は、前6号の電話用回線に係る費用について、その一切を負担するとともに、事務手続等についても、原則としてその全てを行うものとする。
- (8) 発注者は、第2号アの電話用回線に接続する交換機及び電話機を設置するものとする。
- (9) 発注者は、第2号イ及び第6号イのファクシミリ用回線に接続するファクシミリを設置するものとする。当該ファクシミリについては、受信及び送信のいずれにも使用可能とするが、送信については、次のアからエに限るものとする。
  - ア 受信したファクシミリへの返信に関する文書
  - イ ご使用水量のお知らせ
  - ウ 利用者等が各種の届出等に使用する書類のひな型等
  - エ その他発注者が本業務の目的の遂行においてやむを得ないと認めるもの
- (10) 発注者は、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ものとする。

- (11) 発注者は、前号の通話録音機で録音した通話の音声データ（以下「音声データ」という。）の記録用のSDカード（以下「SDカード」という。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。）を、全ての通話録音機に取り付けるものとする。ただし、発注者が用意するSDカードは当初取付分に限るものとし、受注者のパソコン等へのデータ移行時の交換用、予備用、破損分の補充分等のSDカードは、受注者が用意して取り付けること。なお、受注者が用意したSDカードは、契約満了後、発注者に譲渡すること。
- (12) 受注者は、音声データについては、SDカードの容量の超過により消失することがないように、定期的に受注者のパソコン等にデータ移行すること。
- (13) 受注者は、前号で受注者のパソコン等にデータ移行した音声データについては、以後の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、ファイル名を工夫して保存すること。
- (14) 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に保存して、発注者へ提供すること。
- (15) 受注者は、SDカードをコールセンター執務室から持ち出さないこと。
- (16) 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。
- (17) 受注者は、本業務の契約満了後は、発注者が指定する媒体で発注者に音声データを提出するとともに、受注者のパソコン等内の音声データを完全に消去すること。
- (18) 発注者は、局内執務室の電話回線の種類、付加サービス（発信者の通話料を無料とする付加サービスへの変更を含む。）、電話番号、内線番号等を変更することができるものとするが、当該変更により着信件数が実績よりも増加した場合であっても、受注者は適正に対応すること。  
 なお、当該変更を要因とした契約金額の変更は行わないものとする。
- (19) 受注者は、前号の変更に伴い、発注者が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必ず立ち会い、作業に最大限協力すること。
- (20) 受注者は、発注者（発注者の業務委託先を含む。）が電話交換機の保守点検等を行う場合にあっては、作業日時にかかわらず必ず立ち会い、作業に最大限協力すること
- (21) 受注者は、電話回線の付加サービス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。

- (22) 受注者は、発注者がコールセンター執務室に開設する第2号アの電話用回線について受電予測をもとに着信可能回線数を制御し、受注者のインターネット用端末で、電話回線の付加サービスによる電話回線数の設定を行うこと。
- (23) 発注者は、電話回線の付加サービスを利用してコールセンター執務室の応答件数等を集計するものとする。
- (24) 受注者は、発注者が前号の集計以外にコールセンター業務に関する統計及び集計を必要とした場合は、発注者が指定する統計及び集計を行うこと。
- (25) コールセンター業務において、コールセンターの管理用システムの設置は不要とするが、当該システムの設置に関して電話交換機の調整、機能追加等の発注者の負担が不要な場合で、発注者の承認を得たときにあっては、受注者は、当該システムを設置することができるものとする。
- (26) 受注者は、コールセンター業務における電話対応用として、業務に支障を来さない数量のRJ-9接続タイプのヘッドセットを用意すること。
- (27) 局外執務室を開設する場合、受注者は、局外執務室での業務履行に関して、局外執務室の業務に支障を来さない数の電話回線を開設するとともに、業務に支障を来さない数量の電話機、ファクシミリ等を設置すること。
- (28) 受注者は、口座振替登録等における取扱金融機関等への連絡その他発注者が承認する業務に使用する場合に限り、本館執務室に隣接する発注者の執務室に設置している発注者所有のファクシミリを、使用することができるものとする。
- (29) 受注者は、発注者が堺市上下水道局本庁舎本館（以下「庁舎」という。）において実施する電気設備保守点検、庁舎の停電、庁舎に設置した電話交換機の不具合等により、コールセンター執務室においてコールセンター業務を履行する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があらかじめ設定した本館執務室、東館執務室、南館執務室又は泉北執務室（局外執務室を開設した場合には、局外執務室）のいずれかの執務室のうち、コールセンター業務の履行が可能な執務室において、コールセンター業務を履行すること。
- (30) 発注者は、庁舎から発注者の全職員が退庁した際に、庁舎に機械警備を作動させるため、受注者は、夜間の庁舎への出入りについては、発注者が定めた方法に従って慎重に行うこと。
- (31) 受注者は、夜間に火災、急病人、不審者の侵入、電話機器等の不具合等の緊急事態が発生した場合は、人命救助を最優先に行動し、直ちに関係機関への通報、発注者への連絡等を行うこと。

## 7 通信回線

- (1) 発注者は、履行拠点の通信回線に係る費用の一切を負担するものとし、各種の事務手続についても、原則として発注者が行うものとする。ただし、発注者が負担する通信回線の開通費用は、次のアからエまでの費用とするため、

局外執務室を開設する場合、局外執務室において別途に電源その他の工事等が必要となった場合は、受注者の負担で工事等を行うこと。

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ケーブルを含む。）

エ 局内執務室における電源その他の工事等

(2) 局外執務室を開設する場合、受注者の都合による局外執務室の移転（原則として認めないものとする。）及び局外執務室が不適切なため、発注者から局外執務室の移転の指示を受けたことによる局外執務室の移転の場合にあっては、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) 局外執務室を開設する場合、局外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ち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キ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 税システム

ウ 負担金システム

エ GIS

オ 給排水システム

カ 電子申請システム

キ せせらいん

- (2) 業務システムについては、次のアからキ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 水道料金等の調定及び収納等に必要データの入力及び照会を行う場合（料金システム）
  - イ 利用者の住所情報及び住所変更の異動日の確認等、料金徴収その他本業務の履行において必要不可欠な情報を収集する場合（税システム）
  - ウ 環境整備資金貸付金償還金（以下「償還金」という。）及び受益者負担金の納付書の再発行、収納の消込処理、対応経過等の記録その他償還金及び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）
  - エ 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（GIS）
  - オ 給水装置工事及び排水設備工事の状況を確認する必要がある場合（給排水システム）
  - カ 電子申請システムを用いてインターネット開閉栓受付、水道料金等減額申請、水道使用証明書並びに水道料金等納付済証明書の発行申請、給水装置並びに排水設備の窓口予約及びその他本業務の履行上においてインターネットによる受付を行う場合（電子申請システム）
  - キ 下水道管の埋設状況を確認する必要がある場合（せせらいん）
- (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こと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USB等の外部機器を接続しないこと。ただし、発注者から指定のあった業務を遂行するためにやむを得ない場合で、発注者の承認を得た場合にあっては、この限りでないものとする。上記の場合、「記録媒体等接続申請書（様式第2号）」を提出すること。
  - オ 業務従事者の個人所有のUSB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ID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 発注者が定める業務システム及び業務システム用の機器の運用、保守は、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、次のアからカのとおりとする。
- 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 税システム  
(ア) 業務責任者に限るものとする。ただし、発注者がやむを得ないと認める場合にあつては、業務責任者以外の業務従事者から選出することができるものとする。  
(イ) 6人以下に限るものとする。
- ウ 負担金システム及び給排水システム  
業務上負担金システム及び給排水システムの使用を必要とする全ての業務従事者とする。
- エ G I S  
業務上G I Sの使用を必要とする全ての業務従事者とする。
- オ 電子申請システム  
業務上電子申請システムの使用を必要とする全ての業務従事者とし、おおむね5人以下とする。
- カ せせらいん  
業務上せせらいん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しなければならないものとする。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3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13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、発注者の内部の手續、料金システムでの設定作業等に1週間程度要するため、受注者はそれに十分に留意すること。
- (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) 税システム、せせらいん及び負担金システムの使用は、平日午前9時から午後5時30分までの間とする。
- (ウ) G I S、給排水システム及び電子申請システムは、原則として使用時間を制限しないが、本館執務室においては平日の午前9時から午後5時30分までの間とする。

#### イ 使用場所

- (ア) 料金システム、G I S及び給排水システムは、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) 税システムは事業サービス課執務室内、せせらいんは本館執務室窓口、負担金システムについては本館執務室での使用に限るものとする。
  - (ウ) 電子申請システムについては、メーター倉庫及び泉北執務室を除いた局内執務室のいずれか1か所に限るものとする。
- (8) 発注者は、別紙3「料金システム用貸与機器一覧」に示す各執務室で使用する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4号)を発注者に提出すること。
  - (10) 発注者立会いの下、受注者は、準備期間中において、局内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、LANケーブル、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ケーブルの分配用のハブ等)を適正に整えること。ただし、工事等が伴う環境の整備は、原則として認めないものとする。
  - (11) 局外執務室を開設する場合、発注者立会いの下、受注者は、準備期間中において、局外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、LANケーブル、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、局外執務室及び局外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。
  - (12) 旧契約の最終業務実施日となる令和4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、旧契約の執務室に設置され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。
- (13) 受注者は、料金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。
- (14) 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。
- (15) 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（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を含む。）ただし、メーカー純正品（日本電気株式会社製PR-L8500-12 EPカートリッジ ※約14,000枚印刷）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。
- (16) 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を含む。）
- (17) 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、空気の吹き付け等による砂等の除去を定期的に行うこと。
- (18) 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。
- (19) 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。

- (20) 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は、直ちに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。
- (21) 受注者の責により、業務システム用の機器を破損、故障、亡失等した場合は、直ちに発注者に連絡した上で、発注者の指示に従い修理、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。ただし、什器等の物品については、当該物品の状態によっては貸与できない場合もあるものとする。
- (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5号）を発注者に提出すること。
- (4) 第1号の什器等の物品については、経年劣化により不具合が発生した場合や、故障した場合であっても、発注者は修理等の対応を一切行わないため、貸与を受けた物品が使用できなくなった場合は、受注者は、必要に応じて受注者の負担により代替措置を行うこと。

## 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6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7号）により、発注者に氏名及び同種同等業務への従事経歴（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、業務責任者を変更したときは、「業務責任者変更届」(様式第8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。
- (5) 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。
- (6) 業務責任者は、盗難、人身事故等の事故が発生したときは、直ちに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、速やかに報告書を作成し、発注者に提出すること。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 業務責任者は、他の業務従事者が収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。
- (10) 業務責任者は、受注者が直接雇用している者に限るものとする。

## 1.2 スーパーバイザー

- (1) 受注者は、コールセンター業務の準備期間において、次のアからオの業務を所管する業務従事者(以下「スーパーバイザー」という。)を2人以上定め、「スーパーバイザー届」(様式第9号)により、発注者に氏名及び顧客からの電話の受付対応を専門的に行う業務(以下「電話受付対応業務」という。)の従事経歴(以下「スーパーバイザー要件」という。)を速やかに届け出ること。
  - ア 主にコールセンター業務を担当する業務従事者(以下「オペレーター」という。)の教育及び訓練
  - イ オペレーターの指導
  - ウ オペレーターの対応のモニタリング
  - エ オペレーターが処理しきれないトラブル等への対応
  - オ オペレーターが調製した書類の確認
- (2) スーパーバイザーは、電話受付対応業務の従事経験を1年以上有する者に限るものとする。

- (3) 受注者は、平日の午前8時45分から午後7時まで及び休日の午前9時から午後5時までは、コールセンター執務室に、スーパーバイザーを1人以上常駐させること。
- (4) スーパーバイザーは、やむを得ない場合を除き、電話の受付及び対応の実務に従事しないこと。
- (5) 受注者は、スーパーバイザーを変更したときは、「スーパーバイザー変更届」(様式第10号)により、発注者に変更後のスーパーバイザーのスーパーバイザー要件を速やかに届け出ること。

### 1.3 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(業務責任者及びスーパーバイザーを含む。以下同じ。)を定め、「業務従事者届」(様式第11号)により、発注者に氏名、居住地区分、使用領収印の取扱い等(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12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13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。ただし、コールセンター執務室に従事する者は、基本的には対面での利用者対応を行わないため、制服は不要とするが、局職員及び来庁者との区別がつくように、腕章等目印になるものを着けること。また、業務従事者に対して本業務の従事時における制服及び腕章等(以下、「制服等」という。)の着用を義務付けること。
- (5) 発注者は、次のアからキの手順で、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3～5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を入力すること。

ウ 受注者は、イで氏名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、ウで裁断した従事者証に、対象の業務従事者の顔写真を貼り付けること。

オ 受注者は、エ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。

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

キ 受注者は、カ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、本業務の従事時に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ス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、当該業務についての正しい知識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、利用者等に不信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 盗難並びに人身事故及び物損事故を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、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、道路交通法（昭和35年法律第105号）等の関係法令を遵守し、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、公共汚水枳の蓋、パイプスペースの扉等を必ず閉めること。
  - ク 各業務において、現地で植木鉢、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うこと。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、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、研修等に意欲的に取り組み、常に向上心を持って業務に取り組むこと。
- (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 4 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項及び発注者のホームページ（上下水道局単独のもの）に掲載している「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。
- (4) 受注者は、令和4年8月31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) 業務システム及び業務システム用の機器の障害時においては、受注者は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、やむを得ない場合にあつては、コールセンター業務に関して、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り、執務室内に消毒液やパーテーションの設置等を行い、マスクの装着やうがい手洗いの実施を徹底させ感染症の防止措置を講じること。

## 1.5 業務指標

- (1) 発注者は、本業務の適正履行と業務進捗や業務内容を評価するために、業務指標を設定する。
- (2) 評価項目については、別紙4「業務指標評価項目一覧」を参照すること。なお、K G I（重要目標達成指標）及びK P I（重要業績評価指標）項目は発注者と受注者で協議して変更することがある。
- (3) 評価項目のうち、K G I（重要目標達成指標）及び一部のK P I（重要業績評価指標）については、定期的に局H P等による外部公表を行うものとする。
- (4) 評価項目のうち、「利用者満足度の向上」については、受注者がモニタリングを行うものとする。
- (5) K G I（重要目標達成指標）及びK P I（重要業績評価指標）項目の達成をめざすため、発注者は、作業目標としてP I（業績評価指標）を設定するものとする。

## 第3条 業務内容

### 1 検針業務

受注者は、発注者が作成したスケジュールに従い、隔月検針と毎月検針に区分けて実施すること。

メーターを検針するに当たり、附帯業務として、漏水発見時の修理教示、異常水量についての調査、無届使用の使用者調査、無届退去の調査、給水装置の不正な使用に対する情報収集を行うこと。

また、利用者からの本業務に関する問合せ及び苦情並びに本市の制度に関する問合せがあつた場合については真摯に対応することとし、常に利用者の視点に立ったサービスの向上に努めなければならない。

なお、検針業務における対応、処理等については、別冊「検針業務処理要領」を参照すること。

### 2 収納業務

受注者は、水道料金、下水道使用料、償還金及び受益者負担金の各債権を確保するため、水道事業及び下水道事業の公共性を十分認識するとともに、効率性についても十分考慮して対応し、各債権の督促及び催告に関する業務及び滞納債権

の収納等を行うこと。

特に、水道料金の滞納者に対する給水停止については、あくまでも滞納債権を徴収する手段であることを十分認識し、滞納者が生活困窮者等、行政の関与が必要な状態ではないか等、対象者の生活状況を十分注意したうえで、執行すること。

なお、滞納料金収納業務、償還金収納業務及び受益者負担金収納業務における対応、処理等については、別冊「収納業務処理要領」を参照すること。

### 3 開閉栓業務

受注者は、利用者から使用の開始や休止の連絡に基づき、開栓又は閉栓に伴う現地訪問を行い、対象の給水装置の確認後、止水栓の開閉を行い、開栓の場合は利用者へ料金制度の説明や、すいりん、クレジット収納及び口座振替の推奨等を行い、閉栓では水道料金等の精算等を行う。

また、開栓訪問時には公共下水道接続の有無の確認も併せて行う。

なお、開閉栓業務における対応、処理等については、別冊「開閉栓業務処理要領」を参照すること。

### 4 窓口業務

受注者は、本館執務室の窓口（以下「窓口」という。）に利用者等の来庁があった場合は、来庁の要件に応じた水道料金等の徴収、証明書発行、給水装置及び排水設備に係る埋設管等の図面閲覧補助等の対応を行うこと。また、対応すべき内容については、別冊「窓口業務処理要領」を参照すること。

### 5 内部管理業務

受注者は、水道料金等に関するデータ入力や利用者との調整、その他複数の業務をまたいで発生する事務処理を行うこと。

なお、内容については別冊「内部管理業務処理要領」を参照すること。

### 6 コールセンター業務

受注者はコールセンター業務を行うにあたり、利用者からの電話やファクシミリによる申込みや問合せについて、窓口一元化によるワンストップサービスを提供することを目的とし、適正かつ誠実な対応を行い、業務が円滑に行われるよう努めなければならない。なお、コールセンター業務における対応、処理等については、別冊「コールセンター業務処理要領」を参照すること。

### 7 共通事項

- (1) 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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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、必ず口座振替、クレジット収納、ペーパーレス納付等、発注者が指示する支払い方法を推奨すること。ただし、苦情対応等を除くものとする。
- (5) 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。
- (6) 受注者は、本業務の履行時におけるあらゆる機会を活用し、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。
- (7) 受注者は、メーターが設置されていない給水装置における水道の無届使用の場合（補足管の取付、ユニオンへのホースの取付等）にあっては、即時に止水栓を閉止するとともに、状況によっては閉栓キャップを取り付ける等の対応を行うこと。
- (8) 受注者は、本業務の履行中において、あらゆる機会を活用して公共下水道の無届使用を発見することに努めること。ただし、公共下水道の無届使用の疑いがある場合については、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、第3項の開閉栓業務における開栓業務に準ずるものとする。
- (9) 受注者は、更地、倒壊のおそれのある建物、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。
- (10) 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。

- (11) 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っては、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。
- (12) 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。
- (13) 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。
- (14) 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。

#### 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、当然に必要な事項については、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。

なお、発注者が用意する車両等の駐車スペースについては、別紙2「費用負担区分表」のとおりとするが、発注者における大規模災害発生等による応急給水班出動時には、当該駐車スペースに駐車している車両等を直ちに他所へ移動させること。また、災害訓練、イベント開催等により、当該スペースを発注者が使用する必要がある場合は、受注者は受注者の車両等を一時的に他所に移動させること。

- (3) 受注者は、本館執務室及びコールセンター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、次のアからエの事項に利用する端末を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する。

ア 本業務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 コールセンター業務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

- (4) 受注者は、履行拠点にパソコン等の電算機器を持ち込む場合は、事前に発注者の承認を受けること。ただし、当該パソコン等の電算機器において個人情報は一切取り扱わないこと。
- (5) 受注者は、各履行拠点に事務机、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。

なお、局内執務室で使用する什器類等については、別紙2「費用負担区分表」のとおり、その一部を発注者が負担するものとする。

- (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。
- (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、公金（本業務において取り扱う発注者の収入となる金銭をいう。以下同じ。）の収納時において、領収書に押印する領収印（日付、会社名、取扱者名等の印字を必要とする。）を、準備期間中に用意すること。ただし、領収印の印字内容は、事前に発注者の承認を受けること。

なお、領収印のイメージは次のとおりとし、縦16ミリメートル、横16ミリメートルの枠内に押印が可能な大きさとし、日付部分は回転式とすること。



- (9) 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、必要数準備すること。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、メモ等については、毎年一回、一式を発注者に提出するものとする。
- (10) 受注者は、本業務の履行において必要となる釣銭を用意すること。
- (11) 受注者は、本業務の履行において収納した公金、公印の印影が印刷された帳票、釣銭その他貴重品を保管するための金庫を用意し、各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。
- (12) 受注者は、小切手で公金を収納した場合において関係書類に押印する、「証

券受領」のゴム印を用意すること。

- (13) 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、環境に配慮した取り組みに努めること。
- (14) 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。
- (15) 受注者は、発注者から提供された各種帳票を、適正に使用、管理、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、保管等すること。
- (16) 第14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準備すること。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。
- (17) 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。
- (18) 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。
- (19) 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。
- (20) 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損壊、給水装置の破損、利用者の所有物の破損、メーターの損壊、局内執務室の破損）は、その損害を修繕、復旧、賠償等すること。
- (21) 局内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、局内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、特に堺市個人情報保護条例、堺市上下水道局個人情報保護条例施行規程、堺市上下水道局個人情報の適正管理に関する要綱、堺市上下水道局電子計算機管理運用規程、堺市上下水道局情報セキュリティ対策基準要綱及び、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

14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、入札参加時点において有していた個人情報保護等に関する認証等を履行期間中有すること。
- (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、発注者と受注者とで協議して別途定めるものとする。

- (6) 発注者は、受注者の履行拠点において、監視カメラ設置等の情報セキュリティのための措置を行うことができるものとする。

### 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が、第2条第11項第2号の従事経験は不要とする。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) スーパーバイザーは、代表構成員又はその他の構成員のいずれから選任してもよいものとするが、コールセンター業務を所管する構成員から選任すること。
- (7) 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。
- (8) 発注者は、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には、速やかに全ての資料及び各種帳票類を発注者に提出すること。

## 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、領収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、納入通知書においては、使用枚数、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書類提出、報告等を適正かつ遅滞なく行うこと。
- (4) 受注者は、入札時の提案事項を履行した後、発注者に報告するものとする。報告にあたっては、発注者と協議のうえ、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、検針が危険なメーター（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及び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、メーター倉庫でパレット積みのメーター等を移動する作業については、発注者が指定するフォークリフト（最大荷重1.5トン）及びクレーン（つり上げ荷重5トン未満）を使用する場合は、有資格者が行うこと。また、作業時はヘルメットを着用し、適切な保護具等で安全管理を図ること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 受注者は、業務の品質の向上を目指し、日々努力すること。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 受注者から発注者に提出することを定めた文書については別紙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し、堺市物品調達、委託等入札参加資格登録事務取扱要綱第6条第1項第1号に規定する書面において届け出ている印鑑を押印すること。また、当該文書は基本的には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。
- (11) 前号における文書の提出部数は、仕様書又は処理要領に明示のない場合、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、これに従うこと。
- (12) 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。
- (13) 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。
- (14) 発注者の組織及び制度の変更、料金システムの更新、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つては、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。
- (15) 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、発注者と受注者とで協議し、一定の調整を行うものとする。

- (16) 仕様書又は処理要領で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。
- (17) この仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者とで協議して別途定めるものとする。

## 局外執務室届

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

印

年 月 日付で委託契約を締結した業務の局外執務室について、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	
2	局外執務室	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 <input type="checkbox"/> 貸借物件 <input type="checkbox"/> その他 ( )

様式第2号（仕様書第2条第8項関係）

## 記録媒体等接続申請書

年 月 日

堺市上下水道事業管理者 殿

受注者  
所在地

商号

代表者職氏名

印

年 月 日付けで委託契約を締結した業務において、次のとおり業務システムに機器の接続を行いたいので申請します。

1	委託業務名	水道メーター検針・料金収納等業務
2	履行期間	
3	業務システムに 接続する外部機器	
4	設置場所及び設置台数	
5	接続理由	
6	接続予定日	

## 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

印

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	
2	使用システム	<input type="checkbox"/> 税システム <input type="checkbox"/> 負担金システム <input type="checkbox"/> GIS <input type="checkbox"/> 給排水システム <input type="checkbox"/> 電子申請システム <input type="checkbox"/> せせらいん	
3	業務従事者	氏 名	

## 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

印

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	
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

印

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	
2	借受品	品名	数量
3	借受期間	年 月 日から 年 月 日まで	



## 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

印

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		
2	業務責任者	氏 名		
		1	発注機関	
			従業務名	
			従事期間	
		2	発注機関	
			従業務名	
			従事期間	
		3	発注機関	
			従業務名	
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

印

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				
2	変更年月日	年 月 日				
3	業務責任者	変更前	氏 名			
		変更後	同種同等業務 従事経歴	氏 名		
				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						

## スーパーバイザー届

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

印

年 月 日付けで委託契約を締結した業務のスーパーバイザーについて、  
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			
2	スーパーバイザー	氏名			
		顧客からの電話の受付対応を専門的に行う業務の従事経歴	従事期間		従事した業務の内容
			1	年 月～ 年 月	
			2	年 月～ 年 月	
3	年 月～ 年 月				

## スーパーバイザー変更届

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

印

年 月 日付けで委託契約を締結した業務のスーパーバイザーを、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				
2	変更年月日	年 月 日				
3	スーパーバイザー	変更前	氏 名			
		変更後	氏 名			
			顧客からの電話の受付対応を専門的に行う業務の従事経歴	従事期間		従事した業務の内容
				1	年 月～ 年 月	
2	年 月～ 年 月					
		3	年 月～ 年 月			

## 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

印

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務従事者及び業務従事者が使用する領収印等について、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		
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
			使用領収印	<input type="checkbox"/> 使用する <input type="checkbox"/> 使用しない
		2	氏名	
			居住地区分	<input type="checkbox"/> 堺市内 <input type="checkbox"/> 堺市外
			使用領収印	<input type="checkbox"/> 使用する <input type="checkbox"/> 使用しない

## 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

印

年 月 日付けで委託契約を締結した業務の業務従事者が使用する領収印の取扱い等について、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				
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
		使用領収印	変更前	<input type="checkbox"/> 使用する		<input type="checkbox"/> 使用しない
				<input type="checkbox"/> 使用する		<input type="checkbox"/> 使用しない
			変更後	<input type="checkbox"/> 使用する		<input type="checkbox"/> 使用しない
				<input type="checkbox"/> 使用領収印を変更		<input type="checkbox"/> 使用しない
		2	氏名			
			居住地区分	変更前	<input type="checkbox"/> 堺市内	<input type="checkbox"/> 堺市外
		使用領収印	変更前	<input type="checkbox"/> 使用する		<input type="checkbox"/> 使用しない
				<input type="checkbox"/> 使用する		<input type="checkbox"/> 使用しない
変更後	<input type="checkbox"/> 使用する			<input type="checkbox"/> 使用しない		
	<input type="checkbox"/> 使用領収印を変更			<input type="checkbox"/> 使用しない		

## 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

印

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
2	氏名	
3	離職日	
4	従事者証等	別紙のとおり

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

印

## 個人情報保護に関する誓約書

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. 入札参加除外者を再委託先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に基づく入札参加除外を受けた者又は堺市暴力団排除条例第2条第2号に規定する暴力団員及び同条第3号に規定する暴力団密接関係者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）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、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

### 2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、再委託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提出しなければならない。ただし契約金額（税込）が500万円未満の場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、契約金額（税込）が500万円以上となる再委託先等がある場合には、これらの者から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徴収して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先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ものとする。

### 4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、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、再委託先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、当該再委託先等に対して、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、受注者又は再委託先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。

正負のインセンティブの適用基準表

正負の区分	項	適用項目	適用の判定方法	基準値の更新	判定時期	適用基準	限度額	支払時期	
正のインセンティブ (発注者から受注者への報奨金の支払)	1	水道料金の収納率の向上 (中間指標) (*)	<p>&lt;判定方法&gt; 納付区分(納付制、口座制及びクレジット制の3種類)のうち、納付制利用者の給水停止期(納付期限から3か月後)における水道料金収納率について、令和4年度調定分から令和8年度調定分における実績が、市の設定する給水停止期収納率の範囲の上限値(以下「基準値」という。)を上回ったとき。 ※給水停止期収納率は、小数点以下第3位四捨五入。</p> <p>&lt;基準値&gt; 契約時基準値 98.88%</p>	<p>&lt;契約時設定&gt; ・給水停止期収納率 97.97%~98.88% (平成29年度から令和2年度までの実績) ・督促時収納率(納付期限から9営業日後の収納率 83.13%) (令和2年度実績) ※インセンティブの対象ではない &lt;契約後の確認及び更新&gt; 令和3年度調定分の実績確定後、年度ごとの判定時に次の2点について実績を算定し、条件に適合した場合、次年度算定の基準値を更新する。 ①給水停止期の実績が基準値を超えた場合 その収納率実績値を、新たな基準値として更新する ②督促時収納率が設定の値を超えた場合 上昇分の2分の1の値を基準値に加算し、新たな設定値として更新する 加算値=(督促時収納率の最高値-督促時収納率の設定値)/2 ※小数点以下第3位切捨て。</p>	実績は調定年度の翌年度9月に確定 (例) 令和4年度調定分の場合、実績の確定は令和5年9月	基準値を0.01ポイント超えるに当たり	200千円	年度あたり 2,000千円	令和5年度から令和9年度までの毎年度10月
	2	水道料金の収納率の向上 (最終平均指標) (*)	<p>納付制利用者の調定年度翌年度末における水道料金収納率(「3月時点の調定収入月報」から算出)について、平成29年度~令和2年度調定における実績値99.44%(令和3年度決算により再計算を行う。)に比べ、令和4年度~令和7年度における実績値が上回ったとき。 実績値=令和4年度~令和7年度の収納金額の合計/令和4年度~令和7年度の調定金額の合計 ※実績値は、小数点以下第3位四捨五入。</p>		調定年度の翌年度末	上昇率0.01ポイント当たり	200千円	2,000千円	令和9年10月 ただし、中間指標による報奨金又は報償金と精算するものとする。
負のインセンティブ (受注者から発注者への報償金の支払)	3	水道料金の収納率の低下 (中間指標) (*)	<p>納付制利用者の給水停止期における水道料金収納率について、令和4年度から令和8年度における実績が、市の設定する範囲の下限値(97.97%)を下回ったとき。 ※収納率は、小数点以下第3位四捨五入。</p>		実績は調定年度の翌年度9月に確定 (例) 令和4年度調定分の場合、実績の確定は令和5年9月	下限値を0.01ポイント下回るに当たり	200千円	なし	令和5年度から令和9年度までの毎年度10月
	4	水道料金の収納率の低下 (最終平均指標) (*)	<p>納付制利用者の調定年度翌年度末における水道料金収納率(「3月時点の調定収入月報」から算出)について、平成29年度~令和2年度調定における実績値99.44%(令和3年度決算により再計算を行う。)に比べ、令和4年度~令和7年度における実績値が下回ったとき。 実績値=令和4年度~令和7年度の収納金額の合計/令和4年度~令和7年度の調定金額の合計 ※実績値は、小数点以下第3位四捨五入。</p>		調定年度の翌年度末	下降率0.01ポイント当たり	200千円	なし	令和9年10月 ただし、中間指標による報奨金又は報償金と精算するものとする。
	5	不適正調定	<p>指示数の読み誤り、ハンディへの指示数の入力誤り、料金システムへのデータ登録誤り及び閉栓漏れの調査不足により、更正処理を行ったとき。</p>		各年度ごとに適用件数を集計する。	更正処理1件当たり	2千円	なし	令和5年度以降の各年度の4月及び令和9年10月
	6	局対応	<p>受注者による利用者への対応のミスにおいて業務を完結できず、市職員が対応することとなったとき。</p>		各年度ごとに適用件数を集計する。	対応1件当たり	9千円	なし	令和5年度以降の各年度の4月及び令和9年10月

(※) 第1項から第4項について、収納率に影響するような事案があった場合は、協議のもと基準地等を見直す可能性がある。

## 費用負担区分表

## 1 履行拠点関係

分類	項目	履行拠点						
		本館 執務室	コール センター 執務室	東館 執務室	南館 執務室	メーター 倉庫	泉北 執務室	局外 執務室
		○:受注者負担 －:発注者負担 不要:不要なので発注者、受注者とも負担なし 任意:受注者の任意により設置した場合は受注者負担						
執務室関係	執務室の設置、執務室の整備	－	－	－	－	－	－	○
	執務室事管理費用全般(機械警備、清掃、ごみ処理手数料、害虫等防除、冷暖房設備保守点検、防災設備保守点検、自動扉保守点検等)	－	－	－	－	－	－※1	○
	水道料金、下水道使用料、電気料金、ガス料金	－	－	－	－	－	－	○
	防犯カメラ等	－	任意	○	任意	任意	任意	任意
	その他維持管理全般	－	－	－	－	－	－	○
料金システム関係	料金システム用の機器の貸与及びその設置	－	－	－	－	不要	－	－
	テレメーター検針用の機器の貸与及びその設置	－	任意	任意	任意	不要	任意	任意
	通信回線開設費用(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けの工事の費用並びに発注者が、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ケーブルを含む。))	－	－	－	－	不要	－	－

※1 旧管理棟トイレ清掃は受注者にて行う。

分類	項 目	履行拠点						
		本館 執務室	コール センター 執務室	東館 執務室	南館 執務室	メーター 倉庫	泉北 執務室	局外 執務室
料金システム関係	通信回線使用料	—	—	—	—	不要	—	—
	通信回線開設のために必要となる電源その他の工事等	—	—	—	—	不要	—	○
	料金システム用の機器を設置する環境(LANケーブル、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ケーブルの分配用のハブ、電源等)の整備	—	—	—	—	不要	—	○
	料金システム用モノクロレーザープリンターのトナー	○	○	○	○	不要	○	○
	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	○	○	○	○	不要	○	○
通信関係	電話用回線開設に係る工事費等及び回線使用料	—	—	—	—	不要	—	○
	電話機及びその設置に係る費用等	—	—	—	—	不要	—	○
	ファクシミリ用回線開設に係る工事費等及び回線使用料	任意	—	—	任意	不要	—	○
	ファクシミリ等の機器及びその設置に係る費用等	任意	—	○	任意	不要	—	○
	内線電話用の電話機及び電話回線使用料	—	—	—	—	—	設置不可	設置不可
	インターネット用パソコン(テレメーター用パソコンを除く)及びプリンター並びにそれらの設置に必要な工事等(回線開設費用及び回線使用料を含む。)	○	○	任意	任意	不要	任意	任意

## 2 その他発注者が負担するもの

分類	項目
車両等関係	<p>業務用車両等駐車スペース(堺市上下水道局本庁舎敷地内の発注者が指定する場所に自動車8台分、泉北執務室敷地内の発注者が指定する場所に自動車10台分のスペースを用意するものとする。)</p> <p>※2 業務で使用するものに限るものとし、業務従事者が通勤で使用するものの駐車は不可とする。ただし、業務に関して一時的に履行拠点に立ち寄る場合において、30分間程度駐車する場合においては、この限りでないものとする。</p> <p>※3 当該駐車スペースに業務用の自動二輪車、原動機付自転車、自転車等を駐車することも可とする。</p>
郵便料	<p>シーラーハガキに係る郵便料(水道料金等納入通知書、水道料金等未納通知書、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)</p> <p>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</p> <p>料金受取人払い郵便料</p>
システム関連	<p>テレメーター検針用及び図面閲覧対応用(堺市e-地図帳検索)インターネットパソコン及びプリンター</p> <p>※4 本契約で履行する他業務で使用するものでも併用可とする。</p> <p>電子申請システム用パソコン及び電子申請に係る通信回線</p> <p>業務システムログイン用ゲストカード</p>
物品等	<p>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)</p> <p>付番図</p> <p>本館執務室用什器類等(書類ケース2台、レターケース6個、帳票仕分けテーブル1台、脇机1台、鍵保管庫5台、卓上パンフレット台1台、トランクケース8個、OAチェア10脚、ベルトパーテーションポール4個、受付カウンター2台、OAテーブル2台、受付用椅子2脚、PCケース1個)</p> <p>東館執務室用什器類等(事務机14台、長机3台、保管庫2台、オフィスキッチン2台、3段キャビネット1台、キャビネット1台、クリアトレーキャビネット1台)</p> <p>電話機(コールセンター執務室17台、本館執務室7台、東館執務室7台、南館執務室4台、泉北執務室8台)、ファクシミリ(コールセンター執務室1台、泉北執務室1台)</p>
執務室鍵	<p>東館1階鍵、東館2階鍵、東館外部鍵、東館機械警備カードキー(東館執務室用)</p> <p>本館機械警備カードキー(コールセンター執務室用)</p> <p>南館機械警備カードキー(南館執務室用)</p> <p>メーター倉庫鍵</p>
帳票	<p>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、給水伝票、領収書(手書き用)、量水器請求伝票</p> <p>料金システム専用帳票(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、払込書等、未納通知、給水停止通知書、給水停止通知書(最終)、領収書(ハンディ用)、水道料金等のお支払いのお願い等)</p>

3 その他受注者が負担するもの(原則として発注者が負担するもの以外とする)

分類	項目
車両等関係	業務用車両等の調達
	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、その他車両等の維持管理に必要な経費全般
	業務用車両等駐車場(局内執務室においては、発注者が用意するスペースで不足する場合。局外執務室においては、すべての駐車場)
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。)
	制服(コールセンター業務従事者は腕章等)
	従事者証(ひな型の作成及び公印の押印を除く。)
	名札及び社員証
郵便料	発注者指定以外の郵送物に係る郵便料(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、環境整備資金貸付金償還金収納業務に係る文書、下水道受益者負担金収納業務に係る文書、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、減免処理業務に係る文書、認定汚水量に係る下水道使用料更正業務に係る文書、広報等業務に係る文書等)※5
システム関連	プリンター用トナーカートリッジ(料金システムプリンター、テレメーター検針用プリンター)
物品等	釣銭、金庫、領収印及び証券受領のゴム印
	スキャナー、ファクシミリ、コピー機 ※6 当該機器については、複合した機器とすることを可とする。
	各種の文書、メモ、封筒等
	事務机、椅子、ロッカー、収納庫等の什器類 料金システム用の機器等を設置するためのラック
	電話機(局外執務室設置分)
	閉栓キャップ、メーターパッキン、メーター用閉栓プラグ、逆止弁付パッキン、断水コマ、中栓、メーターボックス開閉用金てこ、プライヤー、パール、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業務上必要な器具、工具類 文具、消耗品類、コピー用紙、各種備品その他発注者が提供し、又は貸与しないもの
帳票	口座振替依頼書、水道休栓中エフ、メーター戻入済書、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)、堺市上下水道局からのごお願い(7区役所への納品を含む。)、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(メーターボックスの損壊、給水装置の破損、利用者の所有物の破損、水道メーターの損壊、履行拠点の破損)は、その損害を修繕、復旧、賠償等すること。

※5 括弧書内の帳票については、受注者が郵便料を負担する帳票の一例であり、受注者が郵送料を負担する帳票を限定するものではない。

## 料金システム用貸与機器一覧

項	品名	コールセンター執務室	本館執務室	東館執務室 及び 南館執務室	泉北執務室 又は 局外執務室
		台数	台数	台数	台数
1	料金システム用パソコン	15台	12台	16台	14台
2	料金システム用モノクロレーザープリンター	2台	6台	6台	6台
3	インターネット用パソコン	—	1台	—	—
4	インターネット用モノクロレーザープリンター	—	1台	—	—
5	ハンディ (キャノンPREA GT-31)	—	—	92台	88台
6	ハンディ用通信ユニット	—	—	14台	13台
7	ハンディ用充電器	—	—	15台	15台
8	ハンディ用付属品	—	—	一式	一式
9	通信回線用アクセスルータ	—	—	—	2台
10	スイッチングハブ(第9項のアクセスルータの接続用)	—	—	—	1台

※貸与機器一覧の配置台数は参考予定台数であり、貸与台数、各執務室の配置数を変更することがあるものとする。

## 業務指標評価項一覧

項目			定義	実績		目標
				令和元年度	令和2年度	
<b>利用者サービスの提供及び向上</b>						
KGI	公表	利用者満足度の向上	利用者へのアンケートによる良好な回答の割合	—	—	80%以上
KPI	公表	コールセンター応答率の向上	応答件数／着信件数（日中）	90.83%	90.58%	80%以上
	公表	窓口来庁者の削減	窓口来庁者の削減	18,779件	12,364件	令和8年度末R2比50%以下
	公表	口座振替及びすいりん登録の増加	新規開栓者が開栓月の翌月末までに口座振替又はすいりん登録者となった割合	25.56%	24.83% (R3.10まで 36.42%)	40%以上
<b>適正な給水契約及び公共下水道使用の確保並びに適正な調定</b>						
KGI	公表	調定の正確性向上	{総検針数－（使用者不明件数＋誤検針数等＋認定件数）}／総検針数 ※認定は桁上がりと誤検を除く	98.74%	98.79%	98.80%以上
KPI	—	不適正調定（報償金）の削減	受注者ミスによる更正件数（誤検針・開栓場所誤り等）	200件	153件	120件以下
	—	使用者不明数の削減	閉栓中の使用者不明数	564件	509件	直近2年実績平均以下
	—	検針不能による認定の削減	認定数	2,890件	2,884件	直近2年実績平均以下
	—	私設メーター取替の推進	取替件数／当年度取替対象各戸検針の私設メーター	68%	71%	前年度比上回る
<b>水道料金及び下水道使用料の収納率向上</b>						
KGI	公表	収納率の向上	調定翌年度末の収納率	99.88%	—%	99.90%以上
KPI	—	早期回収の推進（報奨金・報償金）	給水停止期の収納率	99.71%	99.70%	99.75%以上
	—	新規滞納発生件数の削減	未納通知書発行件数／調定件数	6.93%	6.30%	5%以下
	—	過年度債権の削減	6債権かつ100,000円以上の滞納者数	—	—	前年度以下
	—	給水停止解除の適正実施	全額又は2請求以上の収納件数／給水停止解除件数	75.56%	68.95%	80%以上

## リスク分担表

リスク種類	責任の内容	負担者	
		甲	乙
法令等の変更リスク	乙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）		○
	乙が行う業務に影響を及ぼす甲の条例等、制度変更	○	
経費リスク	甲の責による経費の増加	○	
	乙の責による経費の増加		○
	物価変動等（急激なインフレ・デフレに伴うコスト増など）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 ※	不可抗力による甲の財産修復に係る費用	○	
	不可抗力による乙の財産修復に係る費用		○
業務内容の変更リスク	甲の政策による業務の追加・変更	○	
	乙の発案による業務の追加・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など		○
債務不履行	甲の責による債務不履行	○	
	乙の責による債務不履行		○
損害賠償リスク	乙の責に帰すべき事由により甲又は第三者に与えた損害		○
	乙の責に帰すべき事由以外の事故	○	
第三者によるリスク	甲及び乙のいずれにも責がない第三者の行為によって、甲の財産に発生した損害	○	
	甲及び乙のいずれにも責がない第三者の行為によって、乙の財産に発生した損害		○
情報流出リスク	甲の責による個人情報の流出	○	
	乙の責による個人情報の流出		○
契約締結リスク	甲の責による契約締結の遅延、締結不能	○	
	乙の責による契約締結の遅延、締結不能		○
履行開始リスク	甲の責による履行開始の遅延	○	
	乙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、感染症など、甲乙のいずれの責めにも帰すことができない自然的又は人為的な現象

## 提出書類一覧

提出事項等		提出書類	様式	提出時期
1	局外執務室について	局外執務室届	(様式第 1 号)	令和 4 年 8 月 5 日までに (泉北執務室を使用する場合は不要)
2	業務責任者について	業務責任者届	(様式第 7 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 11 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 14 号)	
5	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 4 年 8 月 31 日までに
7	執務室の状況 (座席及び什器類の配置、料金システム用の機器等の設置状況、ネットワークの設定状況及び LAN の敷設状況) について	執務室の状況をまとめた表	任意	局内執務室は 令和 4 年 8 月 12 日までに 局外執務室は 令和 4 年 9 月 9 日までに (泉北執務室を使用する場合は不要)
8	業務システムの使用について	業務システム使用者届	(様式第 3 号)	業務システムを使用するとき ※ただし、提出から使用開始まで相当の時間を要する
		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	
9	スーパーバイザーについて	スーパーバイザー届	(様式第 9 号)	契約締結後速やかに
10	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 4 号)	貸与を受けた後速やかに
11	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 5 号)	
12	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
13	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
14	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
15	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

提出事項等		提出書類	様式	提出時期
16	メーター倉庫管理関連業務について	フォークリフト運転技能講習修了証の写し、玉掛け技能講習修了証の写し、クレーン運転業務特別教育修了証の写し	左記の写し	履行開始日までに
17	各業務実施日における滞納料金及び料金の収納状況について	領収書の写し、関係帳票等	各帳票等	翌営業日の午前10時までに
18	業務責任者の変更について	業務責任者変更届	(様式第8号)	変更後速やかに
19	スーパーバイザーの変更について	スーパーバイザー変更届	(様式第10号)	
20	業務従事者の氏名、居住地区及び使用領収印の取扱いの変更について	業務従事者情報変更届	(様式第12号)	
21	業務体制の変更について	業務体制表(要変更履歴)	任意	
22	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3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	
23	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	
24	業務従事者の離職について	業務従事者離職届	(様式第13号)	離職後速やかに
		従事者証(返却)	交付済みのもの	
25	業務マニュアルの作成について	仕様書第3条各項の業務の区分ごとの業務マニュアル	任意	令和5年3月31日までに
26	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
27	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9年9月30日
28	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		履行期間中の各年の3月31日及び令和9年9月30日
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、領収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	毎月の業務終了後、速やかに
31	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		

提出事項等		提出書類	様式	提出時期
32	発注者との定例会議又は臨時会議の開催について	会議録	任意	会議後速やかに
33	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
34	発注者が本業務の次期契約を行うに当たり必要となる参考見積について	発注者が必要とする各種の参考見積の積算及びその積算結果に基づく参考見積書	発注者と受注者で協議して別途定める	発注者が別途指定する期日までに
35	盗難、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	事故発生後速やかに
37	本業務の契約期間満了時ににおける各種帳票類の提出について	全ての資料及び各種帳票類		本業務の契約期間満了時に速やかに
38	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
39	業務システム用の機器に外部機器を接続する場合	記録媒体等接続申請書	(様式第2号)	必要が生じた場合速やかに
40	入札時に提案した事項を実施した場合	提案事項実施報告書	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
41	当該月のセルフモニタリング実施結果について	セルフモニタリング結果報告書	任意	毎月の業務終了後、速やかに