

# 稲沢市上下水道料金取扱等業務委託仕様書

## 第1章 総則

### 第1条 目的

この仕様書は、稲沢市水道事業 稲沢市長（以下「発注者」という。）が受注業者（以下「受注者」という。）に委託する上下水道料金取扱等業務委託について必要な事項を定める。受注者は、この仕様書及び業務委託契約書に基づき、業務を履行するものとする。

### 第2条 委託業務の区域

委託業務の区域は、稲沢市内全域とする。ただし、上下水道料金滞納整理業務についてはこの限りではない。

### 第3条 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとする。

- (1) 受付業務（電話、来庁者への対応）
- (2) 検針及び点検業務
- (3) 上下水道料金調定業務
- (4) 上下水道料金等収納業務
- (5) 上下水道料金精算業務
- (6) 水道メーター開栓・閉栓業務
- (7) 上下水道料金滞納整理業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 水道メーター取替業務
- (10) 上下水道料金システム及び給水受付システム開発業務
- (11) データ移行業務
- (12) 電子計算処理業務
- (13) 業務用機器調達業務
- (14) 統合型地理情報システム（水道）データ入力業務
- (15) 給水装置工事関連業務
- (16) 発注者に対する情報提供
- (17) マニュアルの整備
- (18) 事務引継
- (19) その他（上記（1）から（18）に付帯する業務で、発注者が必要に応じて指示する業務）

※業務委託の事務予定量は、別表1「稲沢市上下水道料金取扱等業務委託取扱件数表（令和2・3年度）」を参照

### 第4条 委託期間

委託期間は次のとおりとする。

- (1) 委託期間は、令和4年12月1日から令和10年2月29日までとする。
- (2) 事務引継期間は、令和4年9月1日から令和4年11月30日までとし、その期間中に必要な経費等は受注者の負担とする。

### 第5条 委託料の支払

委託料の支払いは次のとおりとし、月払いとする。

- (1) 契約金額は、決定金額に消費税及び地方消費税相当額を加算して得た額とし、円未満の額が生じた場合はこれを切り捨てる。
- (2) 月額の委託料は、決定金額を63か月で除した額に消費税及び地方消費税相当額を加算して得た額とする。

(3)月額の委託料の支払いについては、毎月業務完了後、受注者から適法な支払請求書を受理した日から30日以内とする。

## 第6条 法令の遵守

受注者は、業務の履行に当たっては水道法等関係法令、稲沢市水道事業給水条例、関係規則等を遵守しなければならない。

## 第7条 業務委託監督者

発注者は、第11条に規定する業務責任者を指示及び監督するため、業務委託監督者(以下「監督者」という。)を選任する。

(1)監督者は、稲沢市上下水道部水道業務課長とする。ただし、発注者は監督者に事故等があった時は、他の職員を選任することができる。

## 第8条 監督者の役割

監督者は、次に掲げる権限を有する。

(1)業務責任者に対する指示及び承諾。

(2)「第3章 業務要求水準」に基づく業務履行のための受注者が作成した帳票類の検査及び承認。

(3)業務責任者及び委託業務に従事する者(臨時従事者、検針員含む。)(以下、「業務従事者」という。))について、委託業務の履行上不相当と認められる場合は、受注者に対してその理由を示して交代等の必要な措置を行うこと。

## 第9条 業務の執務場所及び名称

(1)業務の執務場所は、稲沢市上下水道庁舎(以下「庁舎」という。)内とする。

(2)上下水道料金取扱業務の名称は、稲沢市上下水道部お客さま窓口(以下「お客さま窓口」という。)とする。

(3)給水装置工事関連業務の名称は、稲沢市給水窓口(以下「給水窓口」という。)とする。

## 第10条 窓口の開設時間及び休日

窓口の開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

(1)庁舎にて、窓口開設時間以外の時間に業務を行う場合は、あらかじめ監督者の承認を得るものとする。

(2)業務の履行に当たっては、開設時間以外の時間においても、水道使用者からの電話等による緊急連絡に対応ができる体制を構築し、必要に応じ、業務を実施できる体制をとるものとする。

(3)原則として土曜日、日曜日及び休日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始の休日を含む。)は、窓口開設を要しない日とする。

## 第11条 業務責任者及び役割

業務責任者を各窓口配置するものとする。また、業務責任者は、3年以上の実務経験者とする。

(1)受注者は、業務責任者を選任し、監督者に届け出なければならない。また、業務責任者の異動、退職等があった場合は、速やかに変更の旨を届け出なければならない。

(2)業務責任者は、業務従事者の指導及び監督を行わなければならない。

(3)業務責任者は、業務従事者の研修を行い、業務従事者に必要な知識及び技術の向上に努めさせなければならない。

(4)給水窓口については、給水装置工事主任技術者の資格を有する者又は給水装置に関する豊富な知識と経験を有する者を配置すること。

## 第12条 業務従事者

受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者を確保しなければならない。

- (1)受注者は、毎年4月1日に、業務従事者届及び組織表を監督者に届け出なければならない。  
また、業務従事者の採用、異動、退職等があった場合並びに組織に変更が生じた場合は、速やかに変更の旨を届け出なければならない。

### **第13条 現金取扱者の指定**

業務責任者は、業務の履行に当たり、業務従事者の中から現金取扱者を選定し、毎年4月1日に、監督者に届け出ること。

- (1)監督者は、現金取扱者の届出があった者に対し、水道事業徴収事務受託者領収印（以下「領収印」という。）を貸与するものとする。  
(2)業務責任者は、現金取扱者を解除した場合は、速やかに監督者に報告するとともに、領収印を返還すること。

### **第14条 届出の変更**

業務責任者は、次のいずれかに該当する場合は、速やかに監督者にその内容を届け出なければならない。

- (1)受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者及び業務従事者に変更のあったとき。  
(2)その他業務委託の履行上、必要があると認められるとき。

### **第15条 報告書の提出**

業務責任者は、監督者の指定する報告書（日報、月報、年報等）を監督者に提出しなければならない。

### **第16条 秘密の保持**

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1)業務上知り得た事項を他に漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。  
(2)電算システムに入力されている情報は、第三者に転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。

### **第17条 個人情報の保護**

受注者は、業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律等関係法令及び稲沢市個人情報保護条例を遵守するものとする。

なお、必要に応じ発注者受注者双方協議して個人情報の適正管理のため必要な措置を講ずること。

### **第18条 経費の負担**

経費の負担区分は、別表2「経費の負担区分」に従うこと。

- (1)受注者は、支給された消耗品及び印刷物の在庫管理を行い、毎月報告するとともに在庫切れとならないよう、必要な時期に発注者に発注を依頼しなければならない。  
(2)業務に使用する消耗品は、受注者の負担とする。  
(3)仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは、受注者の負担で履行しなければならない。

### **第19条 事務室及び駐車場の無償利用**

受注者は、業務の履行に係る次の事務室及び駐車場を無償で利用できるものとする。

- (1)事務室、会議室、更衣室、その他業務の履行に必要なとする部屋等  
(2)業務用車両の駐車場

### **第20条 再委託の禁止**

受注者は、業務の処理を他に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、書面において発注者の承諾を得たときはこの限りではない。

### **第21条 その他遵守事項**

受注者は、次の各号を遵守し、業務を履行しなければならない。

- (1) 本仕様書に記載している金銭以外のものを收受してはならない。
- (2) 個人の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 受注者の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに監督者に報告するとともに、受注者はその損害を賠償しなければならない。

## **第2章 業務委託の内容**

### **第22条 受付業務（電話、来庁者への対応）**

受付業務の内容は次のとおりとする。

- (1) 電話交換業務に関すること。
- (2) 給水開始に関すること。
- (3) 納入証明書の発行に関すること。
- (4) 還付に関すること。
- (5) 開栓及び閉栓並びに精算に関すること。
- (6) 使用者等における郵送先等の変更に関すること。
- (7) 口座振替の申込み、金融機関等への連絡調整及び口座振替の推進に関すること。
- (8) 納入通知書再発行に関すること。
- (9) 上下水道料金に関すること。（各種照会に対する資料作成を含む。）
- (10) 宅内漏水修繕の受付及び減免申請に関すること。
- (11) 検定満期水道メーター取替調整に関すること。
- (12) 使用者からの苦情の処理に関すること。
- (13) その他、受付業務に関する付帯業務

### **第23条 検針及び点検業務**

検針及び点検業務は次のとおりとする。

- (1) 検針は隔月検針とし、月の8日から20日の間に定めた基準日（定例日）に、検針機器を用いて検針するものとする。ただし、やむを得ず変更する場合は、定例日を基準に、原則として前後3日を超えない日に検針するものとする。
- (2) 水道及び下水道メーター指針値の読み取り
- (3) 検針データの検針機器への入力
- (4) 検針機器から「使用水量のお知らせ」の出力及び配布
- (5) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者へのお知らせ
- (6) 無届使用者の氏名、使用開始年月日等の調査
- (7) 再調査及び中止精算指針現地確認業務
- (8) 給水条例及び下水道条例違反の発見並びに報告
- (9) 監督者が指定する使用者等の調査
- (10) 使用開始、閉栓等に係る帳票の作成
- (11) 水道メーター新設分の調査及び検針順の決定
- (12) 検針時に検定満期水道メーターの確認、水道メーターの動作不良、ガラスの破損等を見つけた場合の監督者への報告
- (13) 水道メーターの不良（不進行及びガラスの破損等）に伴う水道メーターの取り替え
- (14) 検針後のデータ、提出書類等の記載内容の確認及び審査
- (15) 検針後のデータ、提出書類等の確認及び審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査
- (16) 監督者の指示、使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査

- (17) 検針内容について、必要に応じた現場確認
- (18) 関連帳票の受領及び返納
- (19) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成
- (20) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (21) その他、検針及び点検業務に関する付帯業務

#### **第 24 条 上下水道料金調定業務**

上下水道料金調定業務は次のとおりとする。

- (1) 調定及び賦課に関する資料を毎月報告すること。
- (2) 調定更正の必要が生じたものについては、理由（誤検針、漏水等）を記した資料を作成し、速やかに監督者に報告した後、該当者に文書にて通知すること。
- (3) 還付の原因が生じたときは、速やかに該当者に文書にて通知し、毎月定められた期日までに還付・充当連絡表及び対象者リストを作成し、監督者に報告すること。
- (4) 毎月、発注者が指定した日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関等への口座振替の依頼を行うこと。
- (5) 使用者の破産手続開始通知等に係る資料の作成に関すること。
- (6) その他、調定業務に関する付帯業務

#### **第 25 条 上下水道料金等収納業務**

上下水道料金等収納業務は次のとおりとする。

- (1) 窓口収納及び収納消込
  - (ア) 現金等を収納したときは、その現金等の内訳を示す書類を添え、原則としてその日の勤務時間内（午後 4 時 45 分まで）に発注者に引き継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合については、翌営業日に引き継ぐことができる。
  - (イ) 過誤納金が生じたときは、速やかに還付・充当連絡表を作成し、発注者に報告すること。
- (2) 納入通知書、督促状、催告状等の作成、抜き取り及び発送
- (3) あて先不明の納入通知書等の調査及び再送付
- (4) コンビニエンスストア及びスマホ決済収納処理と集計表の作成
- (5) 口座振替処理（金融機関等とのデータ交換及びお知らせを含む。）
- (6) 再口座振替処理（金融機関等とのデータ交換を含む）
- (7) 口座振替済領収書の作成及び発送
- (8) 収入整理日報等
  - (ア) 収入整理日報は 3 営業日以内に報告
  - (イ) 収入整理月報は 10 営業日以内に報告
  - (ウ) 収入整理年報は発注者が指定する日までに報告
- (9) 調定収入簿の作成（金融機関からのデータ受け取りを含む。）
- (10) その他、収納業務に関する付帯業務

#### **第 26 条 上下水道料金精算業務**

上下水道料金精算業務は次のとおりとする。

- (1) 使用者等からの転居届等の受付
- (2) 上下水道料金の未納有無の調査
- (3) 水道メーター指針値の読み取り及び料金の算出
- (4) 上下水道料金の収納（未納分を含む。）
- (5) 領収印の管理
- (6) 現地精算実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (7) 転居先調査

- (8)口座振替停止依頼書の作成
- (9)精算金等の納入
- (10)その他、精算業務に関する付帯業務

#### **第 27 条 水道メーター開栓・閉栓業務**

水道メーター開栓・閉栓業務は次のとおりとする。

- (1)開栓、中止並びに水道メーターの取り付け及び取り外しの受付
- (2)水道メーターの指針読み取り
- (3)再開栓時は、止水栓の開栓と使用中止エフ（無断使用禁止札）取外し作業
- (4)中止時は、止水栓の閉栓と使用中止エフ（無断使用禁止札）取付け作業
- (5)水道メーターの取り付け及び取り外しに関する作業（取り外す場合は間隔棒を取り付けること）
- (6)滞納者及び海外への転出者の閉栓時は上下水道料金を現地精算する。ただし、やむを得ない場合は、口座振替又は納入通知書の発送により処理する。
- (7)その他、開栓・閉栓業務に関する付帯業務

#### **第 28 条 上下水道料金滞納整理業務**

上下水道料金滞納整理業務は次のとおりとする。

- (1)訪問、電話催告等による上下水道料金未収金の収納促進
- (2)督促状等の発送（滞納整理による発送不要分抜き取り等を含む。）
- (3)滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (4)滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (5)収納状況の確認
- (6)収納金の納入
- (7)領収印の管理
- (8)未納者の異動先（転出等）の情報収集及び送付先変更入力
- (9)分割納入計画及び確約書の作成
- (10)破産者等の調査に関する資料の作成
- (11)その他、滞納整理業務に関する付帯業務

#### **第 29 条 給水停止業務**

給水停止業務は次のとおりとする。

- (1)給水停止予告通知書、給水停止執行書等の作成及び送達
- (2)給水停止予定者名簿の提出（執行日当日までに）
- (3)給水停止の執行（執行後は給水停止執行者名簿を提出）
- (4)給水停止を執行した日の時間外対応（当日は午後 8 時まで庁内にて待機すること。）
- (5)給水停止の解除（終日対応）
- (6)給水停止報告書の作成
- (7)収納金の納入
- (8)その他、給水停止業務に関する付帯業務

#### **第 30 条 水道メーター取替業務**

水道メーター取替業務は次のとおりとする。

- (1)検定満期水道メーター取替計画の作成及び取替えの実施
- (2)水栓場所図面および水道メーター位置図面の作成
- (3)検定満期水道メーター取替案内文の作成、使用者への個別発送及び区長等への事前周知
- (4)検定満期水道メーター取替票の印刷
- (5)引上げ水道メーターの指針突合せ確認

- (6) 取替データの入力処理、精査及び異常データの原因調査
- (7) 検定満期水道メーター取替調整に関する受付
- (8) 取替作業に係る苦情処理等の対応
- (9) その他、水道メーター取替業務に関する付帯業務

### **第 31 条 上下水道料金システム及び給水受付システム開発業務**

業務に係る電子計算処理システムは、受注者の上下水道料金システム及び給水受付システムを使用するものとする。

#### (1) システム仕様

(ア) システムのサーバ OS は WindowsServer2019 とし、クライアント OS は Windows10、Microsoft Edge (IE 互換モードも可) とする。また、データベースソフトは、SQL2019 とすること。

(イ) パッケージソフトは受注者の自社開発した Web システムとし、別表 3「上下水道料金システム及び給水受付システム機能書」の内容を装備 (装備不可能な項目がある場合、発注者と事前に協議すること) し、短い開発期間でも安全性の高いシステムとすること。

(ウ) 利用する基本パッケージソフトは、稲沢市と同等以上の人口規模の事業体及び 10 以上の事業体への納入実績を有すること。

(2) システム用サーバは市役所本庁舎デジタル推進課サーバ室内に設置し、庁舎内のクライアント及びデジタル推進課内のクライアントとネットワーク接続すること。

(3) ネットワークについては、既存のネットワークを使用し、新たなネットワークを結ぶ場合は発注者と協議すること。金融機関との通信用端末及び通信ソフトも同様とする。

(4) INS 回線サポート終了に伴う後継サービス「AnserDATAPORT」について、次の要求事項を満たすこと。ただし、回線費用等のインフラに関わる費用は発注者が負担するものとする。

(ア) 契約締結日から事務引継期間である令和 4 年 1 1 月末日までに、発注者と AnserDATAPORT の利用契約を締結する金融機関については、業務委託内で対応すること。

(イ) その他の金融機関については、別途契約とし適宜対応すること。

(5) 統合型地理情報システムとの連携を行えること。

(6) データ移行作業や導入後のサポートにて個人及び法人情報を扱うため、受注者は ISO/IEC27001 (情報セキュリティマネジメントシステム) の公的な認証を取得していることを示すこと。

(7) 現在、水道業務課で使用している 4 台のパソコンにシステム使用権限の付与及びセットアップを行うこと。また、この 4 台は、端末の入れ替えを令和 5 年 3 月に予定しており、それも同様とする。

(8) インボイス制度が導入されるため、帳票類等を制度に対応したシステムを構築すること。これに係る費用等は、受注者の負担とする。

### **第 32 条 データ移行業務**

現行システムからのデータ移行業務は次のとおりとする。

(1) 現行システムの全てのデータを移行すること。

(2) 発注者が受注者に提供したデータを受注者において適切にレイアウト解析等実施した上でシステムに取込処理すること。

(3) データの移行の際に生じる諸問題 (データ欠落、外字の取り扱い等) については、受注者の責任において現行のシステム業者と連絡調整の上で適切に対応し、解決すること。

なお、現行システムからのデータ出力時期は、テスト用 1 回 (令和 4 年 1 0 月)、本稼働切り替え用 1 回 (令和 4 年 1 1 月末日の業務終了後) で行うこと。

(4) 現行システムからの移行に係るすべての費用は受注者負担とする。また、データ切り出し

に関することは発注者と協議すること。

- (5) 新型コロナウイルス感染症対策として、水道料金の準備料金を免除する期間中（令和4年10月から令和5年1月請求分まで）であり、現行システムのカスタマイズを予定している。データの移行期間と重複しているため、不具合が起きないように細心の注意を払うこと。

また、データ移行後についても、準備料金の免除に対応したシステムにて運用し、カスタマイズに係る費用は受注者の負担とする。

### 第33条 電子計算処理業務

電子計算処理業務は次のとおりとする。

- (1) 電子計算処理システムの運用、保守及び管理
- (2) データの入力及び管理
- (3) 帳票の出力
  - (ア) 各種帳票は現在発注者が導入している上下水道料金システムから出力される全ての帳票を出力すること。（現在の様式から変更しないこと。）
  - (イ) 納付書、督促状等の帳票出力及びはがきの圧着作業等電子計算業務に関する事項は、市デジタル推進課のマシン室又は作業室において執り行うこと。その際、貸与されたIDカードを業務従事者は必ず携帯すること。
- (4) 上下水道料金の計算
- (5) データの消失及び破損に対処するため、上下水道料金システムデータのバックアップテープの毎年交換
- (6) 機器の搬入、設置、保守管理及び契約完了時の撤去
- (7) 現行の納入済通知書の読み込みが可能なOCR装置を設置すること。
- (8) その他、電子計算処理業務に関する付帯業務

### 第34条 業務用機器調達業務

業務用機器調達業務は次のとおりとする。

- (1) 設置機器の用途、台数及び性能は、別表4「機器構成表」のとおりとする。
- (2) 機器の調達は国内外を問わないが、オンサイト即日保守に対応すること。
- (3) サーバ機器類、パソコン機器類、プリンタ機器類及び事務用付帯機器類は、機器構成表と同等品以上とする。ただし、プリンタ機器類はバーコード印字が保証された物に限定する。
- (4) 検針機器のタブレット端末及びモバイルプリンタは、耐衝撃性や紛失時のデータ保護の観点により機種指定とする。
- (5) 検針用タブレットには、検針システム以外のアプリケーションを操作できない様制御すること。また、紛失時に遠隔で初期化ができること。
- (6) 給水台帳のデータ保存用NASの容量は、十分考慮した上で決定すること。委託期間中にNAS容量が不足する場合は、受注者で容量増設に対応すること。

### 第35条 統合型地理情報システム（水道）データ入力業務

稲沢市統合型地理情報システム（水道）に、次のデータを入力する。

- (1) 管路等のデータ  
データ登録形態は、ベクトルデータ、ポイントデータ、文字データ及び数値データで作成すること。
- (2) 給水管等のデータ  
データ登録形態は、ベクトルデータ、ポイントデータ、文字データ及び数値データで作成すること。
- (3) ファイリングデータ  
工事図面について、スキャナを用いてデータを読み込み登録すること。

(4)入力済みデータ修正及び確認

### 第36条 給水装置工事関連業務

- (1)給水装置工事及び承認工事申請の受付、審査に関する業務
  - (2)給水装置工事及び承認工事申請の新規給水負担金等の収納に関する業務
  - (3)給水装置工事及び承認工事完了書類の受付、審査に関する業務
  - (4)給水装置工事及び承認工事完了検査に関する業務
  - (5)集合住宅等の通水検査に関する業務
  - (6)承認工事完了検査承認後の補助金交付等に関する業務
  - (7)完了検査後の給水台帳等関係図書の整理保管に関する業務
  - (8)統合型地理情報システム（マッピング）の配水及び給水管調査等に関する業務
  - (9)指定給水装置工事事業者の指定等に関する業務
  - (10)貯水槽水道に関する業務
  - (11)給水装置工事台帳等のデジタル処理に関する業務
  - (12)その他、給水装置工事関連業務に関する付帯業務
- 詳細は、別紙「給水装置工事関連業務細目」のとおり。

### 第36条 発注者に対する情報提供

- (1)発注者が情報提供を求めた場合、書面又はデータにより速やかに情報提供すること。
- (2)その他、発注者に対する情報提供に関する付帯業務

### 第37条 マニュアルの整備

受注者は、事務引継の際に渡されたマニュアルについては常に整備及び充実に心掛け、最新の状態で保管すること。

### 第38条 事務引継

- (1)受注者は、委託業務の期間が満了する3か月前から、業務委託に関する一切の事務を発注者又は発注者の指定する業者に引き継ぐこと。  
また、引き渡しする各々の電子計算処理システム内容及び上下水道データは、発注者の指定した仕様によるものとする。
- (2)契約が解除されたときは、(1)と同様に、速やかに事務引継すること。
- (3)業務委託の詳細についてはマニュアルを用いて引き継ぐこと。
- (4)その他、事務引継に関する付帯業務

## 第3章 業務要求水準

### 第39条 要求水準

(1)上下水道料金の収納率向上について

上下水道料金の収納率は過年度分については、99.44%以上（3月31日時点）に、現年度分については、99.62%以上（5月31日時点）にすることを目標とする。

#### 【定義】

収納率 = (収入金額合計 / (調定金額合計 - 不納欠損金額合計)) × 100 (単位：%)

また、前年度の収納率を下回らないようにするとともに、目標達成に至らない場合は「目標到達計画書」を監督者に提出し、目標達成に向け鋭意努力すること。

※ 下水道使用料収納率についても、これに準ずる値を目標とする。

(2)検針誤りについて

検針員への研修及び指導を徹底し、次の「検針誤り割合」を0.01未満とすることを目標とする。

#### 【定義】

検針誤り割合 = (誤検針件数/検針総件数) × 1,000 (単位: 件/1,000 件)

(3) 料金請求誤りについて

次の「料金請求誤り割合」の値を 0.01 未満とすることを目標とする。

【定義】

料金請求誤り割合 = (誤料金請求件数/料金請求総件数) × 1,000 (単位: 件/1,000 件)

(4) 給水停止について

次の「給水停止執行対象者割合」の値を 0.625 以下とすることを目標とする。

【定義】

給水停止執行対象者割合 = (給水停止執行対象者件数/給水件数) × 100 (単位: %)

(5) 統合型地理情報システム (水道) データ入力業務について

毎月月末までに依頼のあったものを翌々月末までに入力を完了するものとする。

なお、管路等データについては、決算資料の集計対象であることから、当年度工事分の全てを、翌年度 4 月 15 日までに遅れることなく入力を完了しなければならない。

【参考】 令和 3 年度依頼件数

管路等データ入力	135 件
給水管等データ入力	1,235 件
ファイリングデータ入力	356 件

## 第 4 章 業務従事者の厳守事項

### 第 40 条 従事者の人数

業務委託を履行するための業務従事者の数は、業務責任者を含みお客さま窓口で 10 人以上 (検針員を除く。)、給水窓口で 4 人以上とする。

### 第 41 条 制服の着用

就業時には、制服を着用し、身だしなみに注意すること。

### 第 42 条 身分証明書の携行

就業時には、発注者が証明した身分証明書を常に携行し、身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示すること。

### 第 43 条 名札の着用

就業時には、顔写真付き名札を常に着用すること。

### 第 44 条 戸別訪問時の対応

戸別訪問に際しては次の事項に留意すること。

- (1) 戸別訪問は、窓口開設時間内に行うこと。ただし、時間指定のあった場合又は緊急の場合については、この限りではない。
- (2) 戸別訪問でお客様等の土地又は建物に立ち入る場合は、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。
- (3) 戸別訪問に当たっては、言動に十分注意するとともに、お客様等の誤解を招かないようにすること。

### 第 45 条 業務委託専念義務

就業時には、他の営業行為をしてはならない。

### 第 46 条 帳票類の取り扱い

帳票類は、損失又は亡失することのないよう細心の注意を払って取り扱うこと。

### 第 47 条 駐車場の取り扱い

駐車場の取り扱いについては次のとおりとする。

- (1) 業務責任者は、毎年 4 月 1 日に、通勤車両を利用する者を「職員駐車場利用車両報告書」

にて監督者に報告すること。(利用者に変更のあった場合を含む。)  
(2)監督者から駐車場の指定を受けた場合は、特別の事情がない限り、指定の場所に駐車すること。

## **第5章 その他**

### **第48条 事故発生時の報告書の提出**

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出すること。

- (1)領収書及び領収印の紛失等
- (2)収納した金銭の紛失、盗難等
- (3)電子データ、その関連文書等の紛失、滅失、き損等
- (4)就業中の交通事故等
- (5)その他必要があると認めるもの

### **第49条 事故等の処理**

事故等の処理については次のとおりとする。

- (1)前条に規定する事故等の処理については、発注者、受注者双方協議して対応すること。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの速やかに措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において当該措置を行うこと。
- (2)受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

### **第50条 苦情の対応**

業務の履行中に生じた苦情及び問合せについては、誠意を持って解決に当たり、必要に応じ、その内容を速やかに発注者に報告するものとする。

### **第51条 電子データ及び関連文書の取り扱い並びに保存**

- (1)電子データ及び作成された帳票等成果物の知的財産権は、発注者に帰属するものとする。
- (2)受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保存すること。

### **第52条 委託業務に関するデータの保全**

大規模震災、火災等の災害又は人為的ミスにより上下水道料金データに登録されている使用者情報の消失を防止するとともに、使用者情報は重要な個人情報であることから、外部への漏洩及び流出を確実に防止できる体制をとること。

### **第53条 各種帳票の管理**

業務において使用する各種帳票の保管及び在庫管理については、受注者において行うこと。

### **第54条 業務委託実績報告**

業務責任者は、監督者に対し業務委託実績の報告を毎月行うこと。

### **第55条 定例打合会の開催**

毎月、定例打合会を開催し、業務内容、帳票及びその他の事項について協議すること。また、必要と認めたときは臨時に打合会を開催すること。

### **第56条 応急給水活動、広報活動等への緊急応援要請**

自然災害、大規模な上下水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援要請があった場合は、応じること。(電話対応も含む。)

なお、緊急応援要請内容については、その都度協議すること。

### **第57条 定めのない事項**

本仕様書に定めのない事項については、発注者受注者双方協議して定めることとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。