

検針・滞納整理・電話受付等業務仕様書

第1章 一般事項

第1条 目的

本仕様書は、吹田市水道部（以下「発注者」という。）が、検針・滞納整理・電話受付等業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、本業務を行う契約業者（以下「受注者」という。）に対して本業務に関する内容について定め、本業務を円滑に履行することを目的とする。

第2条 本業務の内容

1 本業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 検針業務（詳細は、別紙1「検針業務仕様細目」のとおり）

(2) 水道料金、メーター料及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）滞納整理業務（詳細は、別紙2「滞納整理業務仕様細目」のとおり）

(3) 電話及び窓口受付業務（詳細は、別紙3「電話及び窓口受付業務仕様細目」のとおり）

(4) 電話及び窓口対応業務（前号の業務を除く）

受注者は、発注者が指定する電話回線（詳細は、別紙6「貸与品・支給品一覧等」）及び窓口での各種問合せについて、対応または各室担当部署への取次ぎ等を行うこと。

(5) 統計等資料作成業務

受注者は、発注者から業務に必要なデータの提出の指示を受けたときは、その資料を作成し、発注者に報告しなければならない。

(6) 業務報告書作成業務

受注者は、業務実績を明らかにするために、発注者の指定する「業務月報」及び本業務の履行について報告書を作成しなければならない。

(7) 業務報告会議の開催

ア 発注者は、本業務遂行上の課題解消等を目的として毎月1回、発注者及び受注者が出席する業務報告会議を開くものとする。

イ 受注者は、業務報告会議後7業務日以内に会議内容を簡潔にまとめた会議録を作成し、提出しなければならない。

(8) 事務引継業務

ア 第4条に定める本業務の履行期間以前に「検針・滞納整理及び電話受付業務」を契約している業者（以下「前業者」という。）と受注者が異なる場合、

受注者は業務を円滑に行えるよう、履行開始前に発注者及び前業者から遺漏なく引継ぎを受けておくものとする。

イ 第4条に定める本業務の履行期間以後に本業務を契約する業者（以下「次業者」という。）と受注者が異なる場合、受注者は履行期間満了までに発注者及び次業者に対し引継ぎをしなければならない。なお、履行期間満了後において、発注者及び次業者から引継ぎ内容について問合せがあった場合は、受注者は誠実に対応しなければならない。

ウ 事務引継ぎ及び本業務に必要な用品の搬出入に係る費用は、受注者の負担とする。

(9) 認知症サポーターの取組への協力

(10) 第1号から第9号までに附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

2 受注者は、別に定める業務委託契約書（以下「別途契約書」という。）及び本仕様書に定める仕様に従い、責任をもって履行しなければならない。

第3条 本業務の対象区域

- 1 本業務の対象区域は、市内全域及び市外地給水箇所（大阪市淀川区東三国の一部、茨木市葦垣内・宇野辺の一部）とする。
- 2 受注者は、検針業務のうち定例検針業務について、対象区域を「奇数月検針対象区域」及び「偶数月検針対象区域」の2区域に分け、各々隔月に検針業務を行わなければならない。
- 3 「奇数月検針対象区域」及び「偶数月検針対象区域」の割振りについては、発注者が指定するものとする。
- 4 第1項の規定にかかわらず、滞納整理業務において、滞納者が吹田市外へ転出した場合、吹田市と市域が隣接している豊中市、箕面市、茨木市、摂津市及び大阪市（以下「隣接市」という。）については、転出先へ臨戸を含めた催告を行い、隣接市以外については、電話、納入通知書発行等により催告を行うものとする。
- 5 発注者は、本業務の対象区域を追加又は変更する場合、事前に通知するものとする。

第4条 本業務の履行期間

本業務の履行期間は、令和7年1月1日から令和9年12月31日までとする。

第5条 本業務の業務日及び業務時間

- 1 本業務の業務日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日等」という。）並びに12月29日から翌年1月3日までの期間を除く各日とする。ただし、毎月1日から17日までの定例検針期間（以下「検針期間」とい

- う。)における業務日については日曜日及び1月1日から1月3日までを除く各日とする。
- 2 前項の業務日における業務時間は、午前9時から午後5時30分までとする。ただし、発注者が認めた場合は、この限りでない。
 - 3 中止に伴う現地精算業務に従事する場合においては、休日等においても業務日とすることがある。

第6条 本業務の執務場所

- 1 発注者は、本業務における受注者の事務所を吹田市水道部内（吹田市南吹田3丁目3番60号）本館1階及び第1別館1階（以下「事務所」という。）に設置するものとする。
- 2 第2条第1項第3号及び第4号に掲げる電話及び窓口受付業務は、事務所のうち本館1階で行うものとする。
- 3 受注者は、業務日及び業務時間以外に事務所へ出入りしてはならない。ただし、発注者が認めた場合は、この限りでない。
- 4 発注者は、事務所内に専用電話を14台設置するものとする。なお、これに伴う諸費用及び通話料は、発注者が負担するものとする。

第7条 電算システム

本業務は、水道料金調定システム、ハンディターミナル業務管理システム及びその他発注者が指定する業務補助システム（以下「電算システム」という。）を使用するものとする。なお、契約期間中に電算システムが大規模に変更される場合、変更前に実施される操作研修及び運用テストに協力しなければならない。

第8条 法令等の遵守

受注者は、本業務の履行にあたって、水道法、吹田市水道条例、吹田市水道条例施行規程、個人情報の保護に関する法律及び本業務に関する関係法令規則等のほか次の事項について遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。
- (2) 受注者は、知り得た事項を第三者に一切漏らしてはならない。別途契約書の期間が満了又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受注者は、電算システムに入力されている情報及び別途契約書を履行するために用いた資料並びにその結果等について、発注者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧及び貸出し等を行ってはならない。
- (4) 受注者は、別紙4「個人情報取扱特記事項」に掲げた各項目について安全確保

の措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。

第9条 指定公金事務取扱者制度への対応

- 1 受注者は、本業務について業務履行期間前に水道部における指定公金事務取扱者の指定手続に関する要領に基づき、指定に際して必要な書類等を提出し、地方自治法第243条の2第1項に規定する指定公金事務取扱者の指定を受けること。
- 2 受注者は、帳簿を備え付け、水道料金等の収納に関する事項を記載した収納報告書を業務日ごとに2部作成し、1部は受注者の控えとして保存し、1部は発注者に提出するものとする。

第10条 概算業務量

別紙5「業務量一覧」のとおりとする。

第11条 従事者

- 1 受注者は、自己の責任において、従事者を確保しなければならない。また、本業務に従事させるため新たな雇用の必要が生じた際は、吹田市内在住者からの雇用に配慮しなければならない。
- 2 受注者は、本業務の履行にあたって従事者を配置する際は、「業務従事者（新規・廃止）届」にて発注者に届け出なければならない。変更する場合も同様とする。
- 3 受注者は、本業務の履行にあたり適正に業務を遂行するため、従事者に対し必要な研修を行わなければならない。

第12条 責任者及び副責任者

- 1 受注者は、本業務の適正な執行を図るため、従事者の中から責任者を選任し配置しなければならない。この場合において、受注者は、「責任者届書」にて発注者に届け出なければならない。なお、変更する場合も同様とする。
- 2 責任者は、本業務の全般及び総括について、豊富な技能、経験及び知識を有する者でなければならない。
- 3 責任者は、従事者を指揮、監督及び管理し、円滑な業務の実施に努めるものとする。
- 4 受注者は、責任者を補佐するため、従事者の中から副責任者を配置することができる。この場合において、副責任者を配置したときは、第1項後段の規定を準用する。
- 5 副責任者は、責任者が不在時にその業務を代行する者とする。

第13条 変更の届出

受注者は、次に掲げる事項に変更が生じた場合、直ちに発注者に届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称
- (2) 事業所の所在地及び電話番号
- (3) 責任者（副責任者）
- (4) 従事者
- (5) 領収印

第14条 本社等によるバックアップ体制

- 1 受注者は、本業務を適正に履行するため、事務所の業務執行状況の定期監査を行う仕組みを構築し、従事者に対し適切な指導及び助言を行わなければならない。
- 2 受注者は、従事者に対し本業務に関する効果的な研修等を企画し受講させる等、計画的な能力向上措置を講じなければならない。
- 3 受注者は、従事者が常に業務改善意欲をもって業務執行できる仕組みを整備しなければならない。

第15条 サービスの向上及び業務改善

受注者は、使用者からの問合せ、意見及び要望等を整理並びに分析し、業務改善に活用するとともに、有益と考えられる情報は発注者へ報告しなければならない。

第16条 苦情の処理

受注者は、本業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じその内容を発注者に報告しなければならない。

第17条 連絡体制

- 1 受注者は、本業務の履行にあたり発生した諸問題について、速やかに発注者に連絡を行い、協議のうえ真摯にその解決にあたらなければならない。
- 2 受注者は、災害及び事故等緊急事態に備え、緊急連絡体制を整備しなければならない。

第18条 安全の確保

受注者は、本業務上の事故防止に資するよう従事者に対し安全教育の徹底を図らなければならない。

第19条 帳票類の取扱い

- 1 受注者は、発注者から交付又は貸与を受けた個人情報に記載する各書類について、破損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い、夜間等事務所不在時は施錠したロッカー又はキャビネット等で厳重に保管しなければならない。万が一、破損又は亡失等が発生した場合は、速やかに書面により発注者に届出するとともに、発注者の指示に従い、修復又はその他の処置をしなければならない。また、各書類の保管期間及び保管方法は、発注者の指示するところによるものとする。
- 2 当該業務により生じた個人情報が記載された不要な用紙等は、シュレッダーによる裁断等確実な方法により廃棄しなければならない。

第20条 貸与品等

- 1 発注者は、本業務に必要となる機器及び用品（以下「貸与品等」という。）を受注者に貸与又は支給する。
- 2 品目及び数量については、別紙6「貸与品・支給品一覧等」のとおりとする。
- 3 貸与又は支給は、発注者及び受注者の立会いの下に行うものとし、受注者は、確認後「貸与品等受領書」を発注者に提出しなければならない。なお、受渡しの時期及び場所は、発注者が別途指示するものとする。
- 4 受注者は、貸与品等の使用及び管理にあたっては、定期的に数量、機能、使用状況及び保管状態の確認を行い、取扱いに十分注意しなければならない。
- 5 受注者は、パソコン及びハンディターミナル（以下「HT」という。）等の電子機器類を破損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わなければならない。
- 6 受注者は、貸与品等に故障等の不具合が生じたときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うものとする。
- 7 受注者の責による貸与品等の破損により修復に要した費用は、受注者が負担しなければならない。また、貸与品等の紛失又は盗難があった場合は、受注者の責任において賠償しなければならない。
- 8 受注者は、貸与品等の使用の必要がなくなったときは、速やかに発注者に返還しなければならない。
- 9 受注者は、貸与品等を本業務以外の行為に使用してはならない。
- 10 その他、本業務実施にあたり必要となる用品等は、原則として受注者が用意しなければならない。

第21条 事務所の施設等の管理

- 1 受注者は、事務所の施設及び設備を丁寧に取り扱い、破損又は汚損の防止に努めなければならない。

- 2 受注者は、本業務で使用する自動車、単車及び自転車(以下「専用車両」という。)がある場合は、発注者が指定する場所に駐車しなければならない。この場合においては、専用車両と分かるよう表示するものとし、専用車両に係る諸費用は受注者が負担しなければならない。また、敷地内外を問わず事故が発生しないよう従事者に周知徹底するとともに、事故が発生した場合は、受注者が責任をもって対処しなければならない。
- 3 受注者は、専用車両以外の車両を発注者の敷地内に駐車してはならない。
- 4 受注者は、水道部内の部屋へむやみに入室してはならない。ただし、入室の必要がある場合は、発注者の許可を得て入室することができるものとする。

第22条 再委託・権利義務の譲渡等の禁止

受注者は、本業務を第三者に再委託してはならない。また、この契約で生ずる権利義務を譲渡し、若しくは継承させ又は権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

第2章 遵守事項

第23条 服装及び身分証明書

- 1 従事者は、業務内容に応じて統一した服装を着用しなければならない。
- 2 従事者は、本業務の実施にあたり、発注者が交付する「身分証明書」を常に見えやすい箇所に装着し、提示を求められた場合は、提示しなければならない。
- 3 「身分証明書」は、受注者からの届出に基づき発注者が交付し、受領後は受注者の責任において管理しなければならない。また、記載事項に変更が生じた場合は、その都度、変更前の「身分証明書」を返還するとともに、変更後の「身分証明書」の交付を届け出なければならない。

第24条 現場での対応

- 1 従事者は、使用者に対し親切かつ誠実な対応を心掛け、品位を保持し、使用者からの信用の確保に努めなければならない。
- 2 従事者は、使用者の宅地内等に立ち入る場合、その目的を告げ、必要なときは、使用者の許可を得て立ち入りしなければならない。また、不信感や不安感を抱かれないよう、適切な待遇をもって本業務を執行しなければならない。
- 3 従事者は、早朝又は夜間に本業務を行う場合、使用者からの了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した時間に行ってはならない。
- 4 従事者は、使用者の所有物を破損、損壊しないよう、細心の注意を払わなければならない。

ならない。

- 5 従事者は、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マンション等の集合住宅の暗証番号等の取扱いには、十分に注意しなければならない。
- 6 従事者は、吹田市水道条例等の違反及び不正行為を発見した場合は、直ちに発注者に報告しなければならない。

第25条 業務専念義務

受注者は、本業務従事中、本業務以外の行為等をしてはならない。

第3章 目標収納率の設定

第26条 未収金の回収目標

発注者は、水道料金等の未収金に対して、以下のように目標収納率を設定する。受注者は、発注者が定める目標収納率を確保したうえで、更に収納率の向上に努めなければならない。なお、収納率は、依頼時点の未収調定件数に対して、発注者が以下に定める算定日までに収納した調定件数で算定するものとする。

- (1) 受水槽の設置を必要とせずに配水管の水圧で直接給水する方式、又は給水管の途中に増圧装置を設置して給水する方式(以下「直圧給水」という。)滞納者に対する未収金の目標収納率は70%とする。なお、算定日は発注者が受注者に依頼してから2か月後の第一業務日とする。
- (2) 受水槽以降の各戸検針及び料金徴収の取扱いに関する契約(以下「遠隔契約」という。)滞納者に対する未収金の目標収納率は50%とする。なお、算定日は発注者が受注者に依頼してから2か月後の発注者の指定する日とする。
- (3) 中止分滞納者に対する未収金の目標収納率は25%とする。なお、算定日は発注者が受注者に依頼してから3か月後の第一業務日とする。
- (4) 第1号から第3号以外の未収金の目標収納率は、発注者及び受注者の協議のうえ、設定するものとする。

第27条 目標収納率の変更

発注者は、前項の目標収納率について、毎年度見直しをすることができる。その際は、発注者及び受注者の協議のうえ、目標収納率を設定するものとする。

第4章 業務執行の評価

第28条 自己評価

受注者は、本業務委託開始後6か月ごとに、自らの業務執行状況が本仕様書に合致するものになっているか確認するため、評価を行うとともに、その結果に基づいた改善策を検討し、速やかにこれを実施しなければならない。また、自己評価の結果に基づく業務の改善結果については、発注者に書面で報告しなければならない。

第29条 評価

発注者は、受注者が行う本業務が本仕様書で提示している水準を満たしているかを確認するため、業務報告書、受注者への指導状況及び未収金の回収収納率等により、業務執行の評価を実施するものとする。

第30条 評価に基づく改善等

- 1 発注者は、評価の結果、受注者が実施する本業務が本仕様書で提示している水準を満たしていないと認められる場合、業務の改善を要求するものとする。受注者は、業務の改善要求を受けたときは、発注者に対して改善策を提示するとともに、速やかにこれを実行し、その結果を報告しなければならない。
- 2 発注者は、報告の内容が改善策の内容に達していないと判断した場合、再度、改善策の実行を要求するものとする。

第5章 その他

第31条 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次に掲げる事態が生じた場合は、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 本業務上の書類の紛失、盗難等が生じた場合
- (2) 「身分証明書」の紛失、盗難等が生じた場合
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等が生じた場合
- (4) 貸与品等の紛失、盗難及び毀損が生じた場合
- (5) 本業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、盗難及び毀損が生じた場合
- (6) 本業務の履行に支障を及ぼす事態の発生及び発生が予測される場合
- (7) 第三者に影響を与える事態の発生及び発生が予測される場合
- (8) その他、発注者に報告する必要があると認める場合

第32条 事故等の処理

- 1 前条における事故等については、発注者及び受注者の協議のうえ、対処するものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受注者の責任において当該措置を行わなければならない。
- 2 前号において、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33条 領収印の届出

- 1 受注者は、水道料金等の収納時に使用する「領収日附印」の印影を届け出なければならない。
- 2 受注者は、水道料金等の収納時にH Tより印刷するために、電算システムに記録する領収印(以下「電子領収印」という。)の印影を届け出なければならない。電子領収印の印影は21mm角以内のものとする。
- 3 電子領収印は、受注者が使用するH Tにより印刷される「上下水道料金等領収証書」にのみ使用する。
- 4 受注者は、領収日附印及び電子領収印を変更する必要がある場合は、直ちに発注者に届け出なければならない。

第34条 運用マニュアル整備

- 1 受注者は、本仕様書及び発注者が提示するマニュアル等の資料(以下「運用マニュアル」という。)を基に、本業務を遂行するため必要な業務設計を適切に行うとともに、必要に応じて運用マニュアルの整備を行わなければならない。
- 2 受注者は、運用マニュアルに沿って本業務を行うにあたり、不足していると考えられる情報又は業務の効率化、作業品質の向上に寄与する運用改善案は、随時発注者に報告し承認を得たうえで、運用マニュアルの改正を行わなければならない。

第35条 その他

- 1 第1章第17条第2項における災害及び事故等緊急事態の発生時の対応は、発注者及び受注者の協議により別に定める。
- 2 受注者は、発注者の決定によることとなっている事項及びその他協議により決定した事項以外で、各業務が円滑かつ効果的な執行を確保するうえで必要性が高く有効と思われる業務は、自ら積極的に提案し、発注者と連携して実行しなければならない。
- 3 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者及び受注者の協議のうえ、対処するものとする。

【別紙1】 検針業務仕様細目

第1章 定例検針業務

第1条 検針日程

- 1 発注者は、検針対象区域内の水栓をまとめたブロック(以下「検針地区」という。)ごとの検針日(以下「定例日」という。)を定めた場合又は発注者が新しい検針地区を設定した場合は、事前に受注者に通知するものとする。
- 2 発注者は、「検針日程表」、「検針データ転送予定表」を検針開始日までに作成し、受注者に各月の検針期間を指示するものとする。

第2条 検針事前業務

- 1 検針事前業務の取扱いは、以下のとおりとする。
 - (1) 発注者は、しゅん工した水栓について「メーター位置台帳」(以下「位置台帳」という。)を受注者に渡すものとする。
 - (2) 受注者は、検針地区等の必要項目を「位置台帳」に記載するものとする。
 - (3) 受注者は、「位置台帳」を確認後、必要に応じて「水道使用申込書」(以下「使用申込書」という。)を投函するものとする。また、専用集合住宅(一般C)、店舗付集合住宅(一般D)及び寮(一般K)(以下「集合住宅」という。)から直圧給水に切替えした建物については、別に指定する文書も合わせて投函するものとする。
 - (4) 受注者は、メーター位置を確認し検針を行い、電算システムにメーターの位置を入力するものとする。なお、検針業務終了後、「位置台帳」をシュレッダー等で廃棄するものとする。ただし、発注者が指定するものはこの限りでない。
- 2 受注者は、無届使用の場合に対応できる封筒を作成するものとする。
- 3 受注者は、検針対象月の前月末に、転送用グループコードに関する書類を発行するとともに、グループコード用の封筒を作成するものとする。
- 4 受注者は、検針日の前業務日に「検針データ転送予定表」に基づいて、電算システムにて検針データを作成するものとする。また、検針日当日にHTによる検針作業を行えるように準備するものとする。
- 5 受注者は、検針日当日の検針作業前、電算システムにて中止検針と重複している水栓の有無を確認するものとする。出力される「定例検針 - 閉栓検針重複チェック抜出リスト」及び「中止カード」に基づいて、「使用水量・料金等のお知らせ」(以下「お知らせ票」という。)と「使用申込書」の投函の有無を確認するものとする。
- 6 受注者は、検針業務において、管理会社等から発注者が預かっている鍵を必要と

する場合は、「鍵貸与申請書」を発注者の指定する期日までに提出するものとし、確認後、発注者は受注者に鍵を貸与するものとする。なお、以後の業務にかかる取扱いについても同様とする。

第3条 注意及び連絡項目

- 1 受注者は、使用者に事前連絡が必要な場合においては、本業務が円滑に行えるようあらかじめ「注意・連絡項目詳細一覧表」(以下「注意項目一覧表」という。)に基づいて準備するものとする。
- 2 受注者は、注意及び連絡する項目の追加、変更又は削除がある場合、「注意・連絡項目等報告書」(以下「注意項目報告書」という。)にて記載するものとする。
- 3 受注者は、検針作業後、「注意項目報告書」に基づいて注意及び連絡項目の追加、変更又は削除を電算システムに入力するものとする。
 - (1) 受注者は、入力が完了した「注意項目報告書」を発注者へ提出するものとする。
 - (2) 受注者は、発注者の確認後、電算システムにて「注意項目一覧表」の差分を出力し、対象となった検針地区の「注意項目一覧表」を差し替えするものとする。
- 4 受注者は、発注者が「注意項目一覧表」の差分を別途渡したときは、対象となった検針地区の「注意項目一覧表」を差し替えするものとする。
- 5 受注者は、毎年3月検針終了後、電算システムにて全ての検針地区の「注意項目一覧表」を出力して差し替えするものとする。
- 6 前3項における差し替え前の「注意項目一覧表」は、シュレッダー等で廃棄するものとする。

第4条 検針業務

- 1 受注者は、「検針データ転送予定表」に基づいて検針業務を行うものとする。ただし、何らかの事情により「検針データ転送予定表」の予定どおりに検針作業ができない場合、発注者に報告し指示に従うものとする。
- 2 受注者は、住所、水栓番号及びメーター番号等をよく確認し、メーターの指示数及びパイロットの回転状態を正確にHTに入力するものとする。
 - (1) 無線による検針の場合は、データ受信により検針を行うものとする。ただし、データ受信により検針できない場合は、メーターを直接検針するものとする。
 - (2) 集中検針盤による検針の場合は、集中検針盤による検針又はメーターを直接検針するものとする。
- 3 受注者は、指示数等をHTに入力後、「お知らせ票」を発行し、使用者へ直接配付又は郵便受け等へ投函するものとする。ただし、特記事項等に「お知らせ票」について別途指示があるものは、その指示に従うものとする。
- 4 受注者は、検針作業のために必要なオートロックの暗証番号及び番号鍵等の情報

- について、責任をもって管理するものとする。なお、新たにオートロック等が設置されている場合は、「業務連絡票」にて発注者へ報告するものとする。
- 5 受注者は、使用者が検針したメモ等（以下「先方検針用紙」という。）がある場合は回収したうえで、HTに指示数を入力し、「お知らせ票」を投函するものとする。ただし、異常水量となった場合の取扱いは、以下のとおりとする
- （1）使用者が在宅の場合は、声掛けを行うとともに再度指示数を確認するものとする。
- （2）使用者が不在の場合は、「お知らせ票」を投函せず、改めて電話等で確認するものとする。
- 6 受注者は、前項において「先方検針用紙」を回収した場合は、「再検針依頼兼報告書」（以下「再検票」という。）に添付するものとする。

第5条 使用状況等の調査

受注者は、検針作業の際、次に掲げる項目を確認又は発見した場合、メーターの指示数及びパイロットの再確認を行うものとする。また、使用者の使用状況等について調査し、結果をHTに入力のうえ、その詳細を「検針等作業日報」（以下「作業日報」という。）に記載するものとする。

1 過大水量

使用水量が、前回及び前年同月と比較して著しく増加している場合（HTより警告音及び「過大異常」の表示）の取扱いは、以下のとおりとする。

- （1）受注者は、パイロットが回転している場合は、使用者に現在水道を使用しているかを確認し、使用中であるなら止めたうえで、再度パイロットの回転を確認するものとする。

ア 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

イ 回転していないときは、使用水量が増加した原因を使用者に確認し、引き続き留意するよう使用者に伝えるものとする。

- （2）受注者は、使用者が不在のときは、別に指定する文書を投函又は郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに発注者へ連絡し発注者の指示に従うものとする。

2 連続回転

前回及び今回の検針で、2回連続してパイロットが回転している場合（HTより警告音及び「連続回転エラー」の表示）の取扱いは、以下のとおりとする。

- （1）受注者は、パイロットが回転している場合は、使用者に現在水道を使用しているかを確認し、使用中であるなら止めたうえで、再度パイロットの回転を確認するものとする。

ア 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

イ 回転していないときで、使用水量が増加している場合、その原因を使用者に確認し、引き続き留意するよう使用者へ伝えるものとする。

(2) 受注者は、使用者が不在のときは、別に指定する文書を投函又は郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに発注者へ連絡し発注者の指示に従うものとする。

3 過少水量

受注者は、使用水量が前回と比較して著しく減少している場合(HTより警告音及び「過少水量」のメッセージ表示)は、リッター針まで検針を行い、現地の状況を「作業日報」に記録するものとする。

4 水量負

前回指示数より今回指示数が少ない場合(HTより警告音及び「水量負異常」のメッセージ表示)の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 受注者は、メーターが逆付けでないかを確認し、現在取付けしているメーター番号を記録するものとする。

(2) 受注者は、使用水量がマイナス 1 m^3 となっている場合は、検針した指示数から「1」増やしてHTに入力するものとする。また、「マイナス1報告書」を作成するものとする。

5 無届使用

中止中で使用水量が増えている場合(HTより警告音及び「閉栓中水量有」のメッセージ表示)の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 受注者は、直圧給水契約の場合、使用者の在宅を確認する。

ア 在宅の場合は、水道使用の届出の有無を確認し、届出していない場合は「使用申込書」を渡すものとする。「使用申込書」を現地で記入してもらえた場合は、内容を確認のうえ持ち帰り、受付入力して発注者へ提出するものとする。

イ 不在の場合は、リッター針まで検針を行い、現地の状況を「作業日報」に記録するものとする。

(ア) 今後も継続使用する様子がある場合は、「使用申込書」及び1回目封筒(1週間以内に届出する内容を記載したもの)を投函するものとする。

(イ) 工事等による一時使用の場合は、「使用申込書」を投函するものとする。

ウ 水道使用者の確認にあたり、現地での看板等の情報及び電算システムを利用して問合せ等を行い、判明したときは水道使用開始を受付し、電算システムへ受付内容を入力するものとする。

(2) 受注者は、遠隔契約を締結している建物（以下「遠隔物件」という。）の場合は、各戸のメーターを直接検針し、現地の状況を確認するとともに、遠隔物件を管理する管理組合、管理会社及び遠隔契約の契約者（以下「遠隔契約管理者」という。）の連絡先へ検針期間中の入居、リフォーム等での水道使用の有無を確認するものとする。使用の場合は遠隔物件受付用の「開始届」の提出を求めるものとする。

6 検針不可能

検針できない場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 障害物等によって検針できない場合

受注者は、検針可能な日を使用者に確認し、当初の定例日を含め受注者の3業務日以内に再度検針を行うものとする。その期間に検針できない場合は、点検不能として検針データを返却し、使用者の検針可能日を「作業日報」に記載し、再検針業務として取り扱うものとする。なお、検針可能日が不明な場合も同様とする。

(2) 不在等により検針できない場合

ア 受注者は、別に指定する文書を投函し、翌業務日に再度検針を行うものとする。

イ 受注者は、翌業務日に訪問したにも関わらず、検針できない場合は、翌々業務日に再々検針を行うものとする。

ウ 受注者は、再々検針したにも関わらず、検針できない場合は、別に指定する文書を投函し、点検不能として検針データを返却し、再検針業務として取り扱うものとする。

(3) 集中検針盤にて検針できない場合

受注者は、集中検針盤で検針できなかった場合は、各戸のメーターを直接検針するとともに、遠隔物件連絡先へ状況を説明し修理対応を依頼するものとする。

(4) 電子式又は電磁式メーター（以下「電子メーター」という。）（受信カウンタの異常表示、無線のデータ受信不能等で検針できない場合を含む）により検針できない場合

ア 受注者は、メーターを直接検針するものとする。

イ 受注者は、メーターを直接検針できないときは、点検不能により再検針業務として取り扱うものとする。

ウ 受注者は、電子メーターにより検針できなかった詳細を発注者に「再検票」にて報告するものとする。

(5) メーターの故障等によって検針できない場合

受注者は、使用者の在宅を確認する。

ア 使用者が在宅のときは、メーターの故障の可能性及び再度連絡のうえ対応

することを使用者に伝え、発注者に「再検票」にて報告するものとする。

イ 使用者が不在のときは、再検針業務として取り扱うものとする。

7 使用状況の変更

(1) 受注者は、使用者から使用者名義及び水栓情報の変更(以下「名義変更」という。)や使用中止等の申し出を受けたときの取扱いは、以下のとおりとする。

ア 直圧給水契約の場合は、受注者の連絡先まで連絡するよう伝えるものとする。

イ 遠隔契約の場合は、遠隔契約管理者に連絡するよう伝えるものとする。

(2) 受注者は、退去と疑われる場合の取扱いは、以下のとおりとする。

ア 直圧給水契約の場合は、電算システムを参照し、使用者の連絡先に連絡したうえで、必要に応じて使用中止の受付をするものとする。

イ 遠隔契約の場合は、遠隔契約管理者へ退去の有無を確認し、退去の場合は遠隔物件受付用の「中止届」の提出を求めるものとする。

(3) 受注者は、使用者名義が業者名であるにもかかわらず、既に工事が終わり入居していると思われる場合は、「作業日報」に記録するものとする。

8 その他の異常

受注者は、使用状況等について、その他の異常(H Tにて赤く表示)がある場合は、特記事項を確認しその指示に従うものとする。

9 不正使用

受注者は、不正な行為により使用していることを発見したときは、その事実が分かる写真等を「業務連絡票」に添付して、直ちに発注者に報告するものとする。

第6条 検針事後業務

1 受注者は、電算システムにて検針データを返却し、返却完了後は「MC 処理確認表」を発注者の指定する時間までに発注者へ提出するものとする。

2 受注者は、検針件数及び使用状況等の調査の内容等、検針時に発見した事項について、次に掲げる書類を作成するものとする。

(1) 「作業日報」

(2) 「注意項目報告書」

(3) 「マイナス1報告書」

(4) 「検針順変更報告書」

3 受注者は、前項の第2号から第4号に基づいて、電算システムに入力して処理するものとする。

4 受注者は、郵送分(グループを含む)の「お知らせ票」について、必要枚数が揃っているか、誤封入がないかを確認したうえで、発送の準備をするものとする。なお、破損又は汚損している「お知らせ票」があった場合は、再発行するものとする。

- 5 受注者は、発送の準備ができ次第、発注者の指定する時間までに提出するものとする。

第7条 検収業務

- 1 受注者は、検針日の翌業務日の午前中までに、検針した水栓について、電算システムにて必要な検針データを取り込むものとする。
 - (1) 「作業日報」の内容は、全て電算システムに入力し、再検針の要否を判断するものとする。
 - (2) 再検針が必要な場合は、電算システムにて「再検票」を出力するものとする。
- 2 受注者は、「先方検針用紙」による検針の場合は、電算システムの履歴を見て指示数に誤りがないか確認するものとする。誤りの可能性が有る場合は、使用者に再度指示数を確認するよう依頼するものとする。
- 3 受注者は、「お知らせ票」の投函先が不明な場合は、投函先を使用者に確認するものとする。なお、判明した場合は、「作業日報」に記録のうえ「お知らせ票」を投函又は郵送するものとする。
- 4 受注者は、検討理由が水量負の「再検票」は、「再検票」の内容確認と電算システムでの確認を行うとともに、以下のとおり処理するものとする。
 - (1) メーター取替え等により水量負となった場合は、電算システムへの入力を行うとともに、「お知らせ票」の作成及び郵送等を行うものとする。
 - (2) 前回の検針が誤検針で水量負となった場合又は認定誤りの場合は、使用者へ連絡するとともに、該当する調定を修正するための「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。
 - (3) 前2号にて処理できなかったものは、発注者へ「再検票」を渡し、指示を受けるものとする。
- 5 受注者は、処理完了後の「再検票」を発注者の指定する順に綴るものとする。

第8条 検針報告書

受注者は、定例検針の終了後、当該月の検針結果について「検針報告書」で発注者に報告するものとする。

第9条 その他

- 1 受注者は、「検針日程表」と「検針データ転送予定表」により進行状況を確認し、問題があれば随時発注者に報告し、指示に従うものとする。
- 2 定例検針の結果、前回の検針が誤検針である可能性がある場合、受注者は速やかに発注者に「再検票」にて報告し、指示に従うものとする。
- 3 受注者は、天候悪化等により検針できないと判断した場合、発注者へ報告するも

- のとする。
- 4 受注者は、使用者から「お知らせ票」発行の依頼があった場合、「お知らせ票」を作成して投函又は郵送するものとする。なお、必要に応じて点字用の「お知らせ票」を作成するものとする。
 - 5 受注者は、発注者が指定する日に電算システムにて下水道使用料専用栓の料金確定作業を行うものとする。
 - (1) 受注者は、料金確定作業において、下水道部からの依頼に基づき「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。
 - (2) 受注者は、前号で作成した「調定更正伺い書」が承認された後、「下水道水量等のお知らせ」を送付するものとする。
 - 6 受注者は、発注者が指示する市外地給水を行っている水栓について、発注者が指示する計算方法で「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。また、使用者に対し、変更後の料金で「お知らせ票」を作成し、郵送及びFAXにより検針結果を連絡するものとする。
 - 7 受注者は、発注者が指示するドライミストに係る減免を行っている水栓について、発注者が指示する計算方法で「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。また、使用者に対し、変更後の料金で「お知らせ票」を作成し、郵送及びFAXにより検針結果を連絡するものとする。
 - 8 受注者は使用者からの使用水量又は水道料金等の問合せがあった場合は、発注者に確認のうえ返答するものとする。

第2章 再検針業務

第10条 再検針業務

- 1 受注者は、検討理由ごとに速やかに対応を行うとともに、発注者が指定する日までに処理を行うものとする。ただし、使用者から指定した日があればこの限りでない。
- 2 受注者は、次に掲げる検討理由の再検針業務を行うものとする。再検針業務を行った場合は、「再検票」に検針日時、指示数、メーターのパイロットの動止の状況、交渉記録、現地の状況の詳細及び検針担当者を記録するものとする。なお、発注者が指定する日までに検針ができなかった場合は、「使用水量認定基準」に基づいて、使用水量を認定するとともに電算システムに入力するものとする。
 - (1) 過大水量
 - ア 受注者は、メーター取替え後で初回検針の場合、再検針前に発注者に取替情報の確認をするものとする。

イ 受注者は、パイロットが回転している場合は、使用者に現在水道を使用しているかを確認し、使用中であるなら止めたうえで、再度パイロットの回転を確認するものとする。

(ア) 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

(イ) 回転していないときは、使用水量が増加した原因を使用者に確認し、引き続き留意するよう使用者に伝えるものとする。

ウ 受注者は、パイロットが回転していない場合は、使用水量が増加した原因を使用者に確認するものとする。

エ 受注者は、使用者が不在の場合は、別に指定する文書を投函又は郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに発注者へ連絡し発注者の指示に従うものとする。

オ 受注者は、電子メーターを使用している水栓について、ロードサーベイ機能(定期的に水量を記録する機能)を使う必要がある場合は、HTを用いてデータ取得するものとする。

カ 受注者は、メーター検査が必要な場合は、発注者へ「再検票」にて依頼するものとする。

(2) 連続回転

ア 受注者は、使用者に現在水道を使用しているかを確認し、使用中であるなら止めたうえで、再度パイロットの回転を確認するものとする。

(ア) 回転しているときは、漏水の可能性について説明し、別に指定する文書を渡すものとする。

(イ) 回転していないときで、使用水量が増加している場合、その原因を使用者に確認し、引き続き留意するよう使用者へ伝えるものとする。

イ 受注者は、使用者が不在の場合は、別に指定する文書を投函又は郵送するものとする。なお、パイロットが激しく回転しているときは、直ちに発注者へ連絡し発注者の指示に従うものとする。

(3) 過少水量

ア 受注者は、再検針時の指示数(リッター針まで検針)が前回検針の指示数と変化がない場合は、以下のとおり取り扱うものとする。

(ア) 使用者が在宅の場合、状況を伝え通水を依頼し、パイロットの回転を確認するものとする。なお、パイロットが回転しない場合は、「再検票」にて発注者へ報告するものとする。

(イ) 使用者が不在の場合、メーターの故障の可能性及び受注者が指定する期限までに連絡が必要であることを記載した文書を投函又は郵送するものとする。

(ウ) 同号(イ)において、使用者から連絡があった場合、再度対応することを使用者に伝えるものとする。なお、期限までに連絡がない場合、速やかに発注者に「再検票」にて報告するものとする。

イ 受注者は、転居等の可能性がある場合は、第5条第7項第2号の対応を行うものとする。

(4) 点検不能

ア 開栓中の場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(ア) 受注者は、開栓中で再検針により検針できた場合は、後日「お知らせ票」を投函又は郵送するものとする。

(イ) 受注者は、再検針日が検針予定日から3業務日を超える場合は、使用水量を日割計算するものとし、後日「お知らせ票」を投函又は郵送するものとする。

(ウ) 受注者は、使用者が不在の場合は、別に指定する文書を投函し、後日「お知らせ票」を投函又は郵送するものとする。

(エ) 受注者は、開栓中で検針ができなかった場合は、現地の状況の詳細を「再検票」に記録し、別に指定する文書を投函又は郵送するものとする。

(オ) 受注者は、別に指定する文書を投函後に連絡があった場合は検針を行い、同号(ア)及び(イ)のとおり処理をするものとする。

イ 中止中又は新設水栓の場合の取扱いは、以下のとおりとする。

(ア) 検針できた場合は、検針内容を「再検票」に記録し、前回検針時より水量があがっていた場合の取扱いは、同項第5号のとおりとする。

(イ) 検針ができない場合は、点検不能理由を「再検票」に記録するものとする。

ウ 受注者は、再検針の結果を電算システムに入力するものとする。

エ 受注者は、再検針が完了した場合は、速やかに使用者へ「お知らせ票」を投函又は郵送するものとする。

オ 受注者は、連続で点検不能とならないように留意するものとする。

(5) 無届使用

ア 受注者は、再検針前に電算システムにて、対象水栓が開栓中又は開始受付中となっていないかを確認するものとする。

イ 受注者は、使用者が在宅の場合は、開始の受付ができていないことを伝えるものとする。「使用申込書」を現地で記入してもらえた場合は、内容を確認のうえ持ち帰り、別紙3第1条第2項から第5項の処理を行うものとする。

ウ 受注者は、使用者が不在の場合、今後も継続使用する様子があれば、1回目封筒を投函するものとする。ただし、定例検針時に「使用申込書」及び1

回目封筒を投函していたときは、この限りでない。

- エ 受注者は、1回目封筒を投函してから原則1週間後に2回目封筒（指定日までに届出がない場合は、給水停止することを記載したもの）を投函するものとする。
- オ 受注者は、2回目封筒に記載した期限までに、使用者からの開始の連絡がない場合は、給水停止の対象とする。
- カ 受注者は、給水停止を行う際は、事前に「無届使用による給水停止予定伺い書」を発注者へ提出し、発注者の承認を得るものとする。
- キ 給水停止の方法は、止水栓を閉めることを基本とするが、必要に応じて閉栓キャップを取り付ける等、現地で適応する方法で実施するものとする。
- ク 受注者は、同号キの給水停止を実施した使用者から水道使用開始の連絡を受けた場合は、速やかに給水停止の解除をするものとする。また、発注者が受けた場合も同様とする。
- ケ 受注者は、給水停止又は給水停止の解除をした場合は、電算システムに入力を行い、「無届使用停水執行及び停水解除報告書」を当日中に発注者へ提出するものとする。
- コ 受注者は、「無届停水報告書（宿直）」を発注者の指定する時間までに作成し、宿日直委託業者に引継ぐものとする。
- サ 給水停止の解除において、管理会社等から水道部が預かっている鍵を必要とする場合は、宿日直委託業者に鍵を引継ぎするものとする。
- シ 受注者は、現地調査等を行い使用者が判明したものについては、別紙3第1条第2項から第5項の処理を行うものとする。
- ス 受注者は、使用開始受付の内容により調定の作成を必要とする場合は、別紙3第29条第2項の処理を行うものとする。
- セ 受注者は、無届使用の対応を検針月の翌月末までに完了するものとする。

(6) 使用状況の変更

受注者は、第5条第7項第3号の報告があった場合、使用者へ使用継続の有無を確認し、必要により使用中止の受付をするものとする。又、次使用者に対して、「使用申込書」を投函するものとする。

(7) その他

ア メーター1次側の漏水については、再度現地にて詳細を確認して、発注者に「再検票」にて報告するものとする。

イ メーター番号の入力誤りの可能性がある場合は、使用者と立会いしたうえで水を出してもらい、訂正する必要があるれば発注者に「再検票」にて報告するものとする。

- 3 受注者は、前項の検討理由以外に調査・報告が必要な課題が出た場合は、必要に

じて現地確認を行い、「再検票」に詳細な状況等を記入、提出し発注者の指示を仰ぐものとする。

第11条 再検針事後業務

- 1 受注者は、再検針の結果に基づいて、電算システムに再検入力を行うものとする。
- 2 受注者は、発注者が指定する日までに再検針を完了し、電算システムに入力するものとする。
- 3 受注者は、発注者が指定する日までに検針できない水栓に対しては、「使用水量認定基準」に基づいて再検入力するものとする。
- 4 受注者は、「お知らせ票」が郵送の場合、必要な書類は「お知らせ票」の郵送先に送付するものとする。
- 5 受注者は、再検針の結果で誤検針の可能性があると判明した場合は、その内容を報告するとともに、「調定更正伺い書」を作成し、内容を記載した「再検票」を添付の上、提出するものとする。また、使用者にその経緯や対応を説明するものとする。
- 6 受注者は、別途使用者の問合せにおいて、再検針の必要があれば対応するものとする。

第3章 中止検針業務

第12条 検針事前業務

- 1 受注者は、検針予定日当日まで「中止カード」を中止日毎に分けて管理するものとする。
- 2 受注者は、中止検針作業の準備を行ものとし、その作業において発生した調定エラーに対応するものとする。調定や指針情報の作成・変更を行う必要がある場合は、受注者において対応するものとする。
- 3 受注者は、発注者が指定した検針予定日に、検針を行うものとする。検針予定日に検針できない場合は、検針予定日を含めて3業務日以内に検針を行うものとする。なお、3業務日以内に検針できない場合は、発注者に報告するものとする。
- 4 受注者は、電算システムにて当日検針予定分の検針データのみを作成するものとする。
- 5 受注者は、検針データ作成後、電算システムにて「担当者別 MC 作成リスト」を出力するものとする。

第13条 検針業務

- 1 受注者は、「中止カード」を現場に持ち出してはならない。

- 2 受注者は、「中止カード」に記載している指示に従って作業するものとする。
- 3 受注者は、住所、水栓番号及びメーター番号等をよく確認し、メーターの指示数及びパイロットの回転状態を正確にHTに入力するものとする。
- 4 受注者は、「再検針依頼兼報告書(閉止)」等書面にて検針作業する場合は、書面に検針結果を記録するものとする。
- 5 受注者は、検針作業後、「使用申込書」を投函するものとする。ただし、遠隔契約及び投函不要の指示がある場合は、この限りでない。
- 6 受注者は、検針作業のために必要なオートロックの暗証番号及び番号鍵等の情報について、責任をもって管理するものとする。なお、新たにオートロック等が設置されている場合は、「業務連絡票」にて発注者へ報告するものとする。
- 7 受注者は、検針作業時にメーターのパイロットが回転している場合は、使用の有無を確認する。
 - (1) 在宅の場合は、現在水道を使用しているかを確認し、使用中であるなら止めたうえで、再度パイロットの回転を確認するものとする。
 - ア 回転しているときは、漏水の可能性について説明するものとする。
 - イ 無届使用の取扱いは、第5条第5項と同様とする。
 - (2) 不在の場合は、止水栓を閉めるものとし、所有者又は管理会社へ連絡し、漏水の可能性のあるため止水している状況等を伝えるものとする。また、必要に応じて、止水栓に別に指定する用紙を取り付けるものとする。

第14条 検針事後業務

- 1 受注者は、検針できた水栓について、「中止カード」の入力欄に押印するものとする。
- 2 受注者は、「中止検針等作業日報」(以下「中止日報」という。)を作成するものとする。
- 3 受注者は、検針済みの検針データを電算システムにて返却するものとする。
- 4 受注者は、電算システムにてデータ受信作業を行うものとし、その作業において発生した調定及びシステム等のエラーに対応するものとする。調定や指針情報の作成・変更を行う必要がある場合は、受注者において対応するものとする。

第15条 検収業務

- 1 受注者は、電算システムにて検針済みの検針データを返却し、「再検票」を出力するものとする。
- 2 受注者は、「再検票」が出力された場合は、「中止日報」を確認し、再検針が必要な場合は「中止日報」の内容を「再検票」に転記するものとする。
- 3 受注者は、再検処理が完了し次第、「中止カード」を発注者に返却するものとする。

なお、検針データ返却だけで問題がない水栓は、電算システムに再検入力のみ行い、検針データを返却するものとする。

- 4 受注者は、処理完了後の「再検票」を発注者の指定する順に綴るものとする。
- 5 受注者は、発注者の指定する時間までに、処理が完了した「中止カード」を発注者へ提出するものとする。

第16条 再検針業務

- 1 受注者は、「再検票」を出力した日を含め、発注者が指定する期日までに処理を行うものとする。
- 2 受注者は、次に掲げる検討理由の再検針を行うものとする。検針ができた場合は、「再検票」に検針日時、指示数、メーターのパイロットの動止の状況及び検針担当者を記録するものとする。

(1) 過大水量

- ア 過大水量であり、かつ、メーター取替え後で初回検針のときは、受注者は、あらかじめ発注者に取替え情報の確認をするものとする。
- イ 受注者は、パイロットが回転している場合は、第13条第7項第2号と同様に取り扱うものとする。
- ウ 受注者は、パイロットが回転していない場合は、「再検票」に指示数等を記載するものとする。

(2) 点検不能

- ア 受注者は、検針ができるように前使用者、管理会社等に連絡するものとする。
- イ やむを得ず検針できないときは、検針できない理由を詳細に記載し、速やかに発注者に「再検票」にて報告するものとする。

(3) 水量負

- ア 受注者は、メーター取替えの理由で水量負となっている場合は、「再検票」に内容を記載し、発注者へ提出するものとする。
 - イ 受注者は、メーター取替え以外の理由で水量負となっている場合は、検針した指示数を入力し、使用水量「0」として、再検入力するものとする。
- 3 受注者は、再検針の結果に基づいて、電算システムに再検入力を行い、「中止カード」の入力欄に押印するものとする。

第17条 検針報告書

受注者は、当該月の検針結果について「検針報告書」で発注者に報告するものとする。

第4章 現地精算業務

第18条 現地精算の受付

- 1 受注者は、使用者から使用中止に伴う現地精算の申込みがあれば、使用者と現地精算のための訪問日時等の調整を行うものとする。
- 2 受注者は、使用者と調整した現地精算予定について、発注者へ「現地精算予定(報告)書」にて報告するものとする。
- 3 受注者は、電算システムに使用者の使用中止の受付入力をするものとする。

第19条 検針事前業務

- 1 発注者は、受付した「中止カード」を現地精算日までに管理するものとする。
- 2 受注者は、電算システムにて中止検針予定分の検針データを作成し、作成後に「担当者別 MC 作成リスト」を出力するものとする。

第20条 検針業務

- 1 受注者は、HTにより使用中止に伴う現地精算を行うものとする。
- 2 受注者は、「中止カード」に記載している指示に従って作業するものとする。
- 3 受注者は、約束日時に遅れることのないよう訪問し、検針を行うものとする。
- 4 受注者は、住所、水栓番号及びメーター番号等をよく確認し、メーターの指示数及びパイロットの回転状態を正確にHTに入力するものとする。
- 5 受注者は、検針完了後、使用者へHTから出力した「上下水道料金等納入通知書(現地精算専用)」を交付することにより料金を通知し、料金を領収するものとする。その際、精算分だけでなく、未納水道料金等がある場合は全て領収するものとする。
- 6 受注者は、料金を領収した後、HTから出力された「上下水道料金等領収証書」を使用者に交付するものとする。
- 7 第4項から第6項において、発注者が認める場合は、この限りでないものとする。
- 8 受注者は、現地精算完了後、「使用申込書」を投函するものとする。ただし、遠隔契約の水栓及び投函不要の指示が有る場合は、この限りでない。
- 9 受注者は、検針時にメーターのパイロットが回転していた場合、止水栓を閉めたうえで発注者に報告するものとする。
- 10 受注者は、HTを使用せずに使用中止に伴う現地精算を行う場合、現地からの指針連絡により事務所の電算システムにて上下水道料金を確定させ、料金を徴収するものとする。

第21条 検針事後業務

- 1 受注者は、検針済みの中止検針の検針データを電算システムにて返却するものと

- する。
- 2 受注者は、「中止カード」の入力者欄に押印し、「現地精算予定(報告)書」に内容を記載したうえで、発注者の指定する時間までに発注者へ提出するものとする。
 - 3 受注者は、発注者の指定する期日に電算システムにて「上下水道料金等納入通知書」を発行し、収納した料金と併せて、水道部内設置の出納取扱金融機関へ納入するものとする。
 - 4 受注者は、出納取扱金融機関から「領収書」を受領し、保管するものとする。

第5章 検針関連業務

第22条 漏水減免業務

- 1 受注者は、漏水減免についての問合せに対応するものとする。また、必要に応じて「漏水による上下水道料金減免申請書」(以下「減免申請書」という。)\「給水装置修繕証明書」(以下「修繕証明書」という。)を使用者へ配付又は郵送するものとする。
- 2 受注者は、「減免申請書」\「修繕証明書」等の必要書類を受理した場合は、以下のとおり処理するものとする。
 - (1) 受注者は、提出書類に不備があれば、使用者へその旨を連絡するものとする。
 - (2) 受注者は、現地確認を行い、メーターの検針指示数とパイロットの動止を確認するものとする。
 - (3) 受注者は、「漏水等による水道料金減免処理基準」に基づいて電算システムにて減免の判断結果を入力し、以下の書類を発注者へ提出するものとする。
 - ア 「漏水による上下水道料金減免伺」
 - イ 「減免申請書」\「修繕証明書」等の使用者より受理した書類一式
 - ウ 検針状況及び収納状況が分かるハードコピー(電算システムにて出力)
 - エ 「漏水による上下水道料金の減免について(お知らせ)」
 - オ 「調定更正伺書」(減免可能な場合に限る。)
 - (4) 受注者は、使用者へ「漏水による上下水道料金の減免について(お知らせ)」を郵送するものとする。
- 3 発注者は、修繕内容等で再度、必要があると判断した場合には、受注者に現地確認を依頼するものとする。受注者は、依頼を受けた場合は、速やかに現地確認するものとする。

第23条 戸数変更業務

- 1 受注者は、使用戸数についての問合せに対応するものとする。また、必要に応じて

- 「区分の適用及び使用戸数申請書」(以下「戸数変更申請書という。」)を使用者へ配付又は郵送するものとする。
- 2 受注者は、使用場所が集合住宅の使用開始を受付した場合、新しい契約者等に対して「戸数変更申請書」と説明書類を配付又は郵送するものとする。
 - 3 受注者は、それぞれの集合住宅の戸数計算の計算方法や違いを説明できるように備えるものとする
 - 4 受注者は、「戸数変更申請書」を受理した場合は、以下のとおり処理するものとする。
 - (1) 受注者は、提出書類に不備があれば、使用者へその旨を連絡するものとする。
 - (2) 使用戸数の変更の基準日は、「戸数変更申請書」の受理日とし、受理日より後の次回検針分から適用とする。ただし、受理日が定例検針日の場合は、今回検針分から適用とする。
 - (3) 受注者は、受理した日で電算システムに入力し、速やかに「ご使用戸数の変更について(お知らせ)」を送付するものとする。
 - (4) 受注者は、受理した日が検針予定日の前業務日又は検針予定日の場合、電算システムにて検針データを保留するものとする。また、使用戸数の変更を適用し、料金を再計算したうえで、「お知らせ票」を作成し、投函又は郵送するものとする。
 - (5) 受注者は、「戸数変更申請書」に記載されている使用戸数が電算システムに入力されている最大戸数を超過している場合は、発注者へ報告するものとする。

第24条 止水栓の開閉業務(口径 25mm 以下)

- 1 発注者は、止水栓の開閉作業(以下「止水開閉」という。)が必要な場合、「業務連絡票」にて依頼するものとする。
- 2 受注者は、止水開閉にあたり急激な操作をしないよう慎重に行うものとする。
- 3 受注者は、止水開閉後、メーターの指示数を確認し、「業務連絡票」に記載するものとする。
- 4 閉栓作業
 - (1) 受注者は、止水栓を閉める場合、1次側で行うものとする。ただし、1次側の止水栓がない場合は、2次側で行うものとする。
 - (2) 受注者は、発注者から閉栓キャップの取付けの指示があった場合は、止水栓を閉めたうえで、閉栓キャップを取り付けるものとする。
 - (3) 受注者は、メーターのパイロットが回転している場合は、使用の有無の確認を行い、以下のとおり処理を行うものとする。
 - ア 使用が確認できた場合は、速やかに発注者に報告し指示を受けるものとする。

イ 使用が確認できない場合は、止水栓を閉め、「業務連絡票」にてメーターのパイロットの回転を報告するものとする。

5 開栓作業

(1) 受注者は、止水栓を開ける場合、急激な操作をしないよう慎重に行うものとする。なお、閉栓キャップが取り付けられている場合は、取り外して持ち帰るものとする。

(2) 受注者は、メーターのパイロットが回転している場合は、使用の有無を確認し、使用していることが確認できない場合は、止水栓を閉め直し、「メーター開閉栓のお知らせ」を投函するものとする。

第25条 文書等の配布業務

1 受注者は、発注者が本業務の履行時における水道料金の改定等、広報及び啓発を目的とした文書の配布等を必要とした場合、検針業務実施にあわせ文書等を各戸へ配布及び郵送物への同封を行うものとする。

2 前項の業務の対象は、全ての検針分を対象とし、実施時期及び期間については、発注者及び受注者の協議のうえ、決定するものとする。

第26条 高齢者世帯声掛けサービス

1 受注者は、定例検針における高齢者世帯への声掛けサービスについての問合せに対応するものとする。また、必要に応じて「高齢者世帯声掛けサービス申込書」(以下「声掛け申込書」という。)を使用者へ配付又は郵送するものとする。

2 受注者は、「声掛け申込書」を受理した場合は、以下のとおり処理するものとする。

(1) 受注者は、提出書類に不備又は要件を満たしていない場合は、使用者へその旨を連絡するものとする。

(2) 受注者は、要件を満たしている「声掛け申込書」を複写し、原本を発注者へ提出するものとする。

(3) 発注者は、「声掛け申込書」の内容を確認するものとする。

(4) 受注者は、発注者の確認後、検針時に対応できるように、対象者を注意・連絡項目として、電算システムに入力するものとする。

3 定例検針時声掛け業務の取扱いは、以下のとおりとする。

(1) 受注者は、対象者の定例検針後に、声掛けのうえ「お知らせ票」を渡すものとする。

(2) 受注者は、対象者が不在等により手渡しできない場合は、「お知らせ票」を投函するものとする。また、対象者宅の状況を確認し、帰庁後、必要に応じて不在時連絡先に連絡等をするものとする。

(3) 受注者は、対象者宅の状況に異変を感じる等、発注者に報告する必要がある場

合は、「業務連絡票」にて、速やかに発注者に報告するものとする。

- 4 受注者は、毎月定例検針終了後速やかに、当該月の声掛け状況をまとめ「声掛け状況一覧報告書」を作成し、発注者に報告するものとする。

第27条 その他の関連業務

- 1 従事者が実施している業務に関わらず、解体工事等を発見した場合は、速やかに事務所へ問合せを行い、水道使用の届出の有無を確認し、届出していない場合は「使用申込書」を渡すものとする。
 - (1) 使用者が、その場で「使用申込書」を記載した場合は、内容を確認のうえ持ち帰り、別紙3第1条第2項から第5項の処理を行うものとする。
 - (2) 使用者が「使用申込書」を持ち帰る場合は、発注者の3業務日以内に提出するよう伝えとともに、「使用申込書」の提出又は使用者から開始の連絡がない場合は、給水停止の対象になる旨を説明するものとする。
- 2 発注者は「業務連絡票」にて次の各号に掲げる業務を依頼する。受注者は「業務連絡票」に従って業務を行うものとする。
 - (1) メーター指示数の確認
 - (2) 水栓番号門標の取付け
 - (3) 現地の確認、立会い
 - (4) 「使用申込書」の投函、取付け
 - (5) 書類の投函
- 3 その他の関連業務については、発注者及び受注者の協議のうえで処理するものとし、発注者は「業務連絡票」にて依頼するものとする。

【 別紙 2 】 滞納整理業務仕様細目

第1章 滞納整理業務

第1条 対象

- 1 この仕様細目の対象は、直圧給水滞納者、遠隔契約滞納者、遠隔契約連帯保証債務者、中止分滞納者及び受水槽清掃滞納者（以下「滞納者等」という。）とする。
- 2 直圧給水滞納者とは、次に掲げる全てを満たす者をいう。ただし、抽出月の4か月以前の調定が完納となった場合は、この限りでない。
 - (1) 直圧給水の水栓を使用している者
 - (2) 該当水栓の定例検針月の第1業務日に6か月以前の水道料金等に未納がある者
- 3 遠隔契約滞納者とは、次に掲げる全てを満たす者をいう。ただし、抽出月の4か月以前の調定が完納となった場合は、この限りでない。
 - (1) 遠隔契約建物内の各戸で使用している者
 - (2) 該当水栓の定例検針月の発注者が指定する処理日に4か月以前の水道料金等に未納がある者
- 4 遠隔契約連帯保証債務者とは、前項の遠隔契約滞納者が水道を使用している集合住宅又は使用していた集合住宅で、遠隔契約において連帯保証債務責任がある者をいう。
- 5 中止分滞納者とは、次に掲げる全てを満たす者をいう。
 - (1) 水道の使用を中止した者
 - (2) 使用中止後2回以上の請求にも関わらず水道料金等に未納がある者
- 6 受水槽清掃滞納者とは、受水槽の清掃のために水道を使用した者で、2回以上の請求にも関わらず、水道料金等に未納がある者をいう。
- 7 第2項から第6項のうち、分納計画書又は分納約束がある者については、分納約束分が完納するまでは対象とする。

第2条 催告業務

- 1 受注者は、次に掲げる事項を遵守し、滞納者等の未納水道料金等の回収に努めるものとする。
 - (1) 滞納者等の未納水道料金等は、速やかに督促を行い早期回収に努めるものとする。
 - (2) 滞納者等の在宅時間を考慮し、臨戸又は電話等により納付勧奨するものとする。
 - (3) 滞納者等に「納付書」を送付し、納付勧奨するものとする。
 - (4) 第2号及び第3号の催告にも関わらず、未納の滞納者等に対しては、必ず臨戸

による納付勧奨するものとする。なお、中止分滞納者については、転出先が市内又は隣接市の場合は、必ず臨戸による納付勧奨を行い、隣接市以外の場合は、電話、「納付書」発行等による納付勧奨を行うものとする。また、臨戸の際に、未納水道料金等を収納することができるものとする。

- (5) 臨戸時に滞納者等が不在のときは、未納水道料金等の明細等を記載した文書を投函するものとする。
 - (6) 滞納者等に対しての行動は、必ず電算システムに入力し、情報を共有できるようにするものとする。
 - (7) 滞納が常習化している滞納者等に対しては、早期の自主納付を促し、健全な収納サイクルを確立することを目指して、対応するものとする。
- 2 前項第 4 号において未納水道料金等を収納した場合の取扱いは、以下のとおりとする。
- (1) 受注者は、未納水道料金等を収納後、滞納者等へ「領収書」を交付するものとする。
 - (2) 帰庁後、該当調定の「納付書」を発行し、収納した料金と併せて、出納取扱金融機関に納入するものとする。
 - (3) 受注者は、出納取扱金融機関から「領収書」を受領し、保管するものとする。
 - (4) 受注者は、発注者の翌業務日までに「領収書発行一覧リスト(帳票)」に出納取扱金融機関から受領した「領収書」を添付し、発注者に提出するものとする。ただし、「吹田市水道部上下水道料金等領収書」を交付した場合は、「吹田市水道部上下水道料金等領収報告書」を発注者に提出するものとする。
- 3 受注者は、滞納者等から分割納付の申出があった場合は、発注者に報告するものとする。発注者は、受注者及び滞納者等と分割納付について協議し、未納水道料金等を速やかに回収できるような分納計画を作成するものとする。
- (1) 協議した分納計画については、受注者が履行監視を行い、不履行が発生すれば、速やかに履行を促す催告を行うものとする。また、分納計画が無効になったものとして取り扱うものとする。
 - (2) 受注者は、分納計画の履行状況を常に最新の状態で把握するため「分納計画一覧」を作成し、随時更新するものとする。
 - (3) 受注者は、本業務仕様書第 2 条第 1 項第 7 号に定める「業務報告会議」の開始時に「分納計画一覧」を発注者へ提出するものとする。

第3条 入金業務

- 1 入金業務とは、滞納者等が来庁時の収納、現金書留郵便及び宿日直取扱い分の収納を対象とする。
- 2 滞納者等の来庁時の入金業務の取扱いは、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、出納取扱金融機関が取扱いを行っていない場合（午前 11 時 40 分から午後 1 時及び午後 4 時から午後 5 時 30 分）滞納者等が来庁したときは、該当調定の「納付書」を発行のうえ未納水道料金等を収納し、「領収書」に領収印を押印し、滞納者等に交付するものとする。
- (2) 受注者は、電算システムに収納情報を入力し、当日又は発注者の翌業務日まで、収納した料金とその料金等の明細を記載した「収納簿」と併せて出納取扱金融機関に納入するものとする。
- 3 現金書留郵便による入金業務の取扱いは、以下のとおりとする。
 - (1) 発注者は、現金書留を受領した場合、受領した全ての現金書留を「書留郵便収受簿」に記載し、現金書留と共に受注者に引き渡すものとする。
 - (2) 受注者は、電算システムに収納情報を入力及び該当調定の「納付書」を発行し、収納した料金と併せて、速やかに出納取扱金融機関に納入するものとする。
 - (3) 受注者は、出納取扱金融機関から「領収書」を受領し、現金書留送付者に別に指定する文書と「領収書」を送付するものとする。
 - (4) 受注者は、「書留郵便収受簿」と共に現金書留封筒を発注者に引き渡すものとする。
 - (5) 現金書留郵便による納入金額が未納金額を超える場合、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。
- 4 宿日直取扱い分の入金業務の取扱いは、以下のとおりとする。
 - (1) 受注者は、宿日直委託業者が収受した全ての現金及び「吹田市水道部上下水道料金等領収報告書（時間外）」（以下「領収報告書（宿直）」という。）を引き継ぐものとする。
 - (2) 受注者は、電算システムに収納情報を入力及び該当調定の「納付書」を発行し、収納した料金と併せて、当日午前中に出納取扱金融機関に納入するものとする。
 - (3) 受注者は、出納取扱金融機関から「領収書」を受領し、「領収報告書（宿直）」とともに発注者に引き渡すものとする。
- 5 受注者は、入金業務にあたり、疑義が生じた場合は速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

第4条 直圧給水滞納者に対する滞納整理業務の実施

- 1 発注者は、直圧給水滞納者に対して、滞納整理業務を実施するため、毎月第 1 業務日に「停水処分通知」、「停水処分通知対象者一覧」、及び「停水処分通知引き抜き一覧」を作成し、受注者に渡すものとする。
- 2 受注者は、次に掲げる者については、「停水処分通知」の発送を控え、電算システムにその旨を入力するものとする。
 - (1) 分納計画がある者

- (2) 支払約束がある者
 - (3) 「停水処分通知」作成の翌業務日の午前9時までに入金がある者
 - (4) 「停水処分通知引き抜き一覧」に記載がある者
 - (5) その他発注者が指定する者
- 3 受注者は、発注者の指定する時間までに「停水処分通知」の発送準備を行い、発注者に渡すものとする。
 - 4 受注者は、停水処分対象者の臨戸予定を発注者に報告するため、「業務実施計画」を作成し、発注者に提出するものとする。

第5条 遠隔契約滞納者に対する滞納整理業務の実施

- 1 発注者は、遠隔契約滞納者に対して、滞納整理業務を実施するため、発注者の指定する日に「滞納整理通知」を作成し、受注者に渡すものとする。
- 2 受注者は、発注者の指定する時間までに「滞納整理通知」の発送準備を行い、発注者に渡すものとする。
- 3 受注者は、遠隔契約連帯保証債務者から給水停止を依頼されている建物内の遠隔契約滞納者に対して、「滞納整理通知」の期限までに支払がない場合は「遠隔契約水栓停水予告書発行依頼書」を作成し、発注者に提出するものとする。
- 4 発注者は「遠隔契約水栓停水予告書発行依頼書」に基づいて対象者分の「給水停止予告通知」を作成し、受注者に渡すものとする。
- 5 受注者は、「給水停止予告通知」の発送準備を行い、発注者に渡すものとする。
- 6 受注者は、「給水停止予告通知」の納期限までに支払がない者、支払約束がない者及び支払約束があった者で不履行の場合については、「遠隔契約水栓停水予定書」を作成し、発注者に提出するものとする。
- 7 受注者は、上記に該当しない遠隔契約滞納者に対して、第2条第1項のとおり対応するものとする。
- 8 受注者は、遠隔契約滞納者から支払がない場合、遠隔契約連帯保証債務者に対して電話等により催告を行うものとする。

第6条 遠隔契約連帯保証債務者に対する滞納整理業務の実施

- 1 発注者は、遠隔契約連帯保証債務者に対して、滞納整理業務を実施するため、発注者の指定する日に「滞納整理通知」、「滞納整理一覧」、「滞納水道料金についてのお知らせ」及び「未納水道料金等請求予告書」(以下「滞納整理通知等」という。)を作成し、受注者に渡すものとする。
- 2 受注者は、発注者の指定する時間までに「滞納整理通知等」の発送準備を行い、速やかに発注者に渡すものとする。ただし、発注者が指示したものについては、「滞納整理通知等」を発送しないものとする。

- 3 受注者は、第5条の対応後もなお遠隔契約滞納者から支払いがない場合、遠隔契約連帯保証債務者へ請求するため、「遠隔契約者請求予定一覧」を作成し、発注者に提出するものとする。
- 4 受注者は、「遠隔契約者請求予定一覧」に基づいて対象分の「納付書」の発送準備を行い、発注者へ渡すものとする。

第7条 中止分滞納者に対する滞納整理業務の実施

- 1 発注者は、中止分滞納者に対して、滞納整理業務を実施するため、「中止督促依頼書兼経過報告書」を必要に応じて作成し、受注者に渡すものとする。
- 2 受注者は、中止分滞納者のうち、転居先が吹田市内又は隣接市へ転出している場合は、臨戸又は電話等により催告を行うものとする。
- 3 受注者は、中止分滞納者のうち、請求先が前項以外の場合は、電話等により催告を行うものとする。
- 4 受注者は、次に掲げる場合については、「中止督促依頼書兼経過報告書」に内容を記載し、発注者に報告するものとする。
 - (1) 未納水道料金等を全額収納した場合
 - (2) 転居先からの滞納者の更なる転居が疑われる場合
 - (3) 発注者の依頼から3か月が経過した場合
 - (4) その他、発注者に報告する必要が生じた場合

第8条 中止分遠隔契約連帯保証債務者に対する滞納整理業務の実施

- 1 発注者は、遠隔契約建物内の各戸で使用していた中止分滞納者の遠隔契約連帯保証債務者に対して、滞納整理業務を実施するため、「遠隔契約者請求依頼書」を必要に応じて作成し、受注者に渡すものとする。
- 2 受注者は、遠隔契約連帯保証債務者へ文書又は電話等により、遠隔契約連帯保証債務者から遠隔契約滞納者への催告を依頼するものとする。
- 3 受注者は、遠隔契約滞納者から支払がない場合、遠隔契約連帯保証債務者へ請求するため、「遠隔契約者請求予定一覧」を作成し、発注者に提出するものとする。
- 4 受注者は、「遠隔契約者請求予定一覧」に基づいて対象分の「納付書」の発送準備を行い、発注者へ渡すものとする。
- 5 受注者は、次に掲げる場合については、「遠隔契約者請求依頼書」に内容を記載し、発注者に報告するものとする。
 - (1) 未納水道料金等を全額収納した場合
 - (2) 発注者の依頼から3か月が経過した場合
 - (3) その他、発注者に報告する必要が生じた場合

第9条 給水停止の対象者

- 1 次に掲げる滞納者を給水停止の対象者とする。ただし、発注者が指示する滞納者は、この限りでない。
 - (1) 直圧給水滞納者のうち、「停水処分通知」の納期限までに支払がない又は支払約束がない者
 - (2) 直圧給水滞納者のうち、「停水処分通知」の対象であり、支払約束があったが、履行がない者又は履行が不十分な者
 - (3) 直圧給水滞納者のうち、「停水処分通知」の納期限後もなお、「停水処分通知」発行月の4か月以前の調定が未納である者
 - (4) 遠隔契約滞納者のうち、第5条第6項で定める「遠隔契約水栓停水予定書」の対象である者
 - (5) 中止分滞納者のうち、転居後の使用場所が吹田市内であり、かつ、直圧給水で発注者と給水契約がある者
 - (6) その他、発注者が特に認める者
- 2 受注者は、給水停止の対象者に対して、速やかに臨戸を行い、給水停止を行うものとし、給水停止業務の取扱いは、以下のとおりとする。
 - (1) 受注者は、給水停止の対象者に対する催告は、臨戸により行うものとする。
 - (2) 臨戸1回目は、給水停止予告を行うものとする。使用者が、不在の場合は、「給水停止予告書」を投函するものとする。
 - (3) 臨戸2回目以降に、支払がない又は支払約束の申出がない者は、給水停止を行うものとする。その際、「給水停止通知書」を投函するものとする。
 - (4) 給水停止の方法は、メーターの1次側の止水栓を閉め、発注者が貸与した閉栓キャップを使用することを基本とするが、道路止水栓閉め、メーター引揚げ及び断水ゴム使用等現地で適応する方法により実施するものとする。
 - (5) 受注者は、給水停止後、7日経過しても滞納者からの入金及び連絡がない場合、以後7日以内に再度現地確認を行うものとする。その際、居住者動向及び停水後の不正使用の有無等を調査し、臨戸の翌業務日までに「停水後の滞納者動向報告書」にて発注者に報告するものとする。
 - (6) 受注者は、給水停止の際、止水栓不良により止水できない場合等、給水停止が効果的に実施できないときは、速やかに発注者に連絡するものとする。
 - (7) 受注者は、給水停止中の滞納者が、未納金額を納付した場合等、給水停止を解除する必要があるときは、速やかに給水停止の解除を行うものとする。
- 3 給水停止業務手順は、以下のとおりとする。
 - (1) 受注者は、給水停止予告又は給水停止を予定している滞納者を、臨戸当日に電算システムに入力し、発注者に報告するものとする。
 - (2) 受注者は、HTで作業できるように電算システムを用い、データを作成するも

のとする。ただし、HTが使用できない環境の場合は、この限りでない。

- (3) 受注者は、「滞納担当者別対象者一覧」を作成し、臨戸前に「滞納担当者別対象者一覧」を発注者に提出するものとする。なお、集合住宅への立ち入りに際し、鍵が必要な場合は、「鍵貸与申請書」を作成し、発注者に提出するものとする。発注者は、確認のうえ「鍵貸与申請書」の写しを作成し、鍵と共に受注者に引き渡すものとする。
 - (4) 受注者は、臨戸予定に対し発注者より指示がある場合は、その指示に従うものとする。
 - (5) 受注者は、HTを利用して臨戸を行い、臨戸結果をHTに入力するものとする。
 - (6) 受注者は、帰庁後、電算システムにて、臨戸結果のデータ送信を行うものとする。データ送信後、「交渉経過更新一覧」及び「『滞納整理ファイル送受信』処理チェックシート」を発注者に提出するものとする。
 - (7) 受注者は、給水停止又は給水停止の解除をした場合は、電算システムに入力を行い、「停水執行及び解除報告書(日次)」を当日中に発注者に提出するものとする。ただし、発注者の業務日でない場合は、発注者の翌業務日に提出するものとする。
 - (8) 受注者は、「個人別未納者一覧」を発注者の指定する時間までに作成し、宿日直委託業者に引き継ぐものとする。
- 4 給水停止日より1か月以上経過後において、滞納者から使用中止の届出がない場合の取扱いは、以下のとおりとする。
- (1) 受注者は、対象水栓の次の定例検針月までに臨戸により現状を確認するものとする。
 - (2) 受注者は、メーター指示数を確認し、居住実態があると疑われるときは、引き続き給水停止を行い、居住実態がないと判断すれば給水停止を解除するものとする。
 - (3) 受注者は、臨戸の状況について「停水後経過報告書兼強制閉栓依頼書」を作成し、発注者に提出するものとする。
- 5 受注者は、業務時間外に停水解除が多く見込まれる場合は、発注者に申し出たうえで、時間外の待機を実施することができる。その際、受注者の待機時間内に停水解除があれば受注者が停水解除を行うものとする。

第10条 本業務にかかる発注者への連絡必要事項

受注者は、滞納整理業務において、次に掲げる事項が生じた場合は、速やかに発注者に報告するものとする。

- (1) 滞納者から使用水量及び水道料金等に関する異議申立てがあった場合
- (2) 滞納者の無届転居等、使用者が転居していることを発見した場合

- (3) 滞納者の住所、氏名及び連絡先等に相違があった場合
- (4) 滞納者が破産、民事再生、会社更生、特別清算等の法的手続中であることを知った場合
- (5) 滞納者が生活保護費受給者であることを知った場合
- (6) その他、発注者に報告する必要があると認められる事項が生じた場合

第11条 報告書の提出

受注者は、毎月初めの業務日から7業務日以内に、以下の書類を作成のうえ、発注者に提出するものとする。

- (1) 「停水執行及び解除報告書(月次)」
- (2) 「滞納整理業務月次報告書」

第12条 その他の関連業務

- 1 発注者は、発注者又は受注者が送付した書類が返送された場合、返送された書類を受注者へ渡すものとする。受注者は、受領した書類の送付先調査業務を行うものとする。
 - (1) 受注者は、送付した書類が返送となった旨を電算システムに入力するものとする。
 - (2) 受注者は、電話にて使用者へ送付先を確認し、書類を再送付するものとする。
 - (3) 受注者は、必要に応じて現地調査を行うものとし、書類を投函するものとする。ただし、使用者の転出が疑われる場合は、この限りでない。
 - (4) 受注者は、送付先調査の結果に応じて、電算システムで送付先変更処理作業を行うものとする。
 - (5) 受注者は、送付先調査の結果、住民基本台帳調査が必要な場合は、電算システムにて、「郵便戻り返却一覧」を作成し、発注者へ報告するものとする。
- 2 受注者は、発注者の依頼に基づき現地調査及び書類の投函等を行うものとする。
 - (1) 受注者は、電算システムにて、「作業一覧兼報告書」を作成するものとする。
 - (2) 受注者は、現地調査を行い、「作業一覧兼報告書」に状況を記載し、書類等を投函するものとする。ただし、使用者の転出が疑われる場合は、この限りでない。
 - (3) 受注者は、業務完了後、「作業一覧兼報告書」を発注者に提出するものとする。
- 3 発注者は、使用する水栓及び所在地等の現地確認を行う必要がある場合は、受注者に「業務連絡票」にて依頼するものとする。
 - (1) 受注者は、現地調査を行い、「業務連絡票」に状況を記載するものとする。
 - (2) 受注者は、業務完了後、「業務連絡票」を発注者に提出するものとする。
- 4 受注者は、催告業務及び入金業務において、重複納付の発生を防ぐため、電算スケジュールを確認し、必要に応じて「納付書」、「督促状」等の発行保留又は口座振

替の保留を行うものとする。

【別紙3】 電話及び窓口受付業務仕様細目

第1章 受付業務

第1条 使用開始受付業務

- 1 受注者は、使用者から水道使用開始の申込み（窓口・電話・使用申込書・FAX・電子申込）があった場合、次に掲げる項目を確認、説明し受付するものとする。
 - （1）使用場所
 - （2）使用者名義
 - （3）使用開始日
 - （4）使用者の連絡先電話番号
 - （5）支払方法
 - （6）「お知らせ票」、「納付書」等書類の送付先
 - （7）申込者
 - （8）申込者連絡先電話番号
 - （9）その他必要事項
 - （10）給水契約に関する説明（窓口及び電話受付の場合）
- 2 受注者は、前項（1）から（8）に掲げる項目を電算システムへ入力し、「開始カード」を作成するものとする。
- 3 受注者は、受付した使用開始申込みの内容に不備等がある場合、使用者に問合せ又は現地確認を行うものとする。
- 4 受注者は、受付において当該水栓が止水止めされている場合は止水止めの原因を調査し、その原因を取り除く措置を行った上で、通水等の対応を行うものとする。
- 5 受注者は、使用開始受付により指針確認が必要な場合は随時実施するものとする。

第2条 使用中止受付業務

- 1 受注者は、使用者から水道使用中止の申込み（窓口・電話・FAX・電子申込）があった場合、次に掲げる項目を確認、説明し受付するものとする。
 - （1）使用場所
 - （2）使用者名義
 - （3）使用中止日
 - （4）使用者の連絡先電話番号
 - （5）精算支払方法
 - （6）精算に関する書類の送付先
 - （7）申込者

- (8) 申込者連絡先電話番号
- (9) その他必要事項
- 2 受注者は、前項に掲げる項目を電算システムへ入力し、「中止カード」を作成するものとする。なお、電算システムへの入力は、発注者が指定する時間までに行うものとする。
- 3 受注者は、受付した使用中止申込みの内容に不備等がある場合、使用者に問合せ又は現地確認の上、正確な項目が記載された「中止カード」を作成するものとする。
- 4 受注者は、作成した「中止カード」で後日検針が必要なものに対して適切な管理を行い、別紙1第3章に基づく中止検針を実施するものとする。
- 5 受注者は、受付において当該水栓に対して止水止めが必要と認められる場合、使用者から申し出がある場合は、中止検針時等において対応するものとする。
- 6 受注者は、現地精算での使用中止を受付した場合は、日時を確認し現地での精算を行うものとする。

第3条 臨時用途開閉栓受付業務

- 1 受注者は、工事用で水道使用開始の申込みがあった場合、次に掲げる項目を確認、説明し、臨時用途として受付するものとする。
 - (1) 建設予定の建物の形態
 - (2) 使用場所
 - (3) 使用者名義
 - (4) 使用開始日
 - (5) 使用者の連絡先電話番号
 - (6) 支払方法
 - (7) 「お知らせ票」、「納付書」等書類の送付先
 - (8) 申込者
 - (9) 申込者連絡先電話番号
 - (10) その他必要事項
 - (11) 給水契約に関する説明
- 2 受注者は、前項を受付した後、第1条第2項から第5項と同様の処理を行う。
- 3 受注者は、臨時用途で使用している水栓の水道使用中止の申込みがあった場合、次に掲げる項目を確認、説明し受付するものとする。
 - (1) 使用場所
 - (2) 使用者名義
 - (3) 使用中止日
 - (4) 使用者の連絡先電話番号
 - (5) 精算支払方法

- (6) 精算に関する書類の送付先
 - (7) 申込者
 - (8) 申込者連絡先電話番号
 - (9) 建設した建物の名称
 - (10) 建設した建物のオートロック解除番号
 - (11) その他必要事項
- 4 受注者は、前項を受付した後、第2条第2項から第5項と同様の処理を行う。
- 5 前項と併せて当該水栓を一般用途として開栓する申込みがあった場合、次に掲げる項目を確認、説明し受付するものとする。
- (1) 一般用竣工検査日
 - (2) 使用場所
 - (3) 使用者名義
 - (4) 使用開始日 一般用竣工検査日の翌日以降
 - (5) 使用者の連絡先電話番号
 - (6) 支払方法
 - (7) 「お知らせ票」、「納付書」等書類の送付先
 - (8) 申込者
 - (9) 申込者連絡先電話番号
 - (10) その他必要事項
 - (11) 給水契約に関する説明
- 6 受注者は、前項を受付した後、第1条第2項から第5項と同様の処理を行う。

第4条 使用者名義及び水栓情報変更受付業務

- 1 受注者は、使用者から名義変更の申込みがあった場合、次に掲げる項目を確認、説明し受付するものとする。
- (1) 使用場所
 - (2) 使用者名義
 - (3) 名義変更日
 - (4) 使用者の連絡先電話番号
 - (5) 支払方法
 - (6) 「お知らせ票」、「納付書」等書類の送付先
 - (7) 申込者
 - (8) 申込者連絡先電話番号
 - (9) その他必要事項
- 2 受注者は、電話で名義変更の申込みがあった場合、前項に掲げる項目を電算システムへ入力し、「水道使用者変更申込書」(以下「変更申込書」という。)を作成する

ものとする。

- 3 受注者は、受付した名義変更申込みの内容に不備等がある場合、使用者に問合せ又は現地確認の上、正確な項目が記載された「変更申込書」を作成するものとする。
- 4 受注者は、第1条及び第4条において、同一名義で複数の給水契約を締結している請求を一つにまとめること及び帳票複数枚を同一の封筒に封入すること(以下「名寄せ」という。)の申し出があった場合、電算システムに名寄せ設定の入力を行うものとする。なお、電算システムで名寄せ状況を確認し、発注者の指定する方法により、名寄せ状況を最新のものとする。

第5条 変更連絡の業務

受注者は、前4条に規定する業務において、次の各号のとおり処理を行うものとする。

- 1 受注者は、調定作成又は更正を行い、必要があれば第8条を準用し、請求する。
- 2 受注者は、使用者から受付内容の変更の依頼があった場合は、変更の受付を行い、第1項の処理を行う。なお、使用者からの依頼によらない受付内容の変更は、速やかに発注者に報告するとともに、その指示に従うものとする。
- 3 受注者は、受付等により判明した氏名等の電算システムの誤登録は、速やかに訂正を行い、電算システムの備考へ訂正内容を入力する。
- 4 当該使用者が名寄せの設定である場合は、前条第4項と同様に変更の入力を行うものとする。
- 5 受注者は、全ての受付項目、電算システムへの入力が正しく行われていることの検査を実施し、発注者が指定する方法により検査結果を報告、提出するものとする。

第6条 下水使用料専用栓の開始及び中止受付

受注者は、第1条及び第2条により受付した水栓に対する下水道使用料専用栓が存在する場合、その下水道使用料専用栓に対する受付を行うものとする。なお、受付後ただちに発注者へ報告するものとする。

第2章 収納業務

第7条 支払方法に対する問合せ

受注者は、発注者が取り扱う各種の支払方法、支払申込手順を理解し、使用者等からの問合せに対して説明するものとする。

第8条 納付書の発行

受注者は、使用者から紛失等により「納付書」の発行の申し出があった場合、電算シス

テムで収納状況の確認を行い発行するものとする。「納付書」が発行できない場合は、発行ができない理由を伝え、来庁支払など別の支払方法を案内するものとする。いずれの場合においても電算システムに経緯等を入力するものとする。

第9条 水道料金等収納業務

受注者は、窓口で水道料金等の収納業務を行う場合、次の各項のとおり処理するものとする。

- 1 受注者は、使用者が「納付書」を持参している場合の取扱いは、次の各号のとおりとする。
 - (1) 「納付書」に記載された納入期限日が期限内の場合、電算システムで収納状況の確認を行った上で、出納取扱金融機関に案内する。
 - (2) 「納付書」に記載された納入期限日を過ぎている場合、電算システムで収納状況の確認を行い、納入期限日を3業務日後に設定した「納付書」を再発行し、出納取扱金融機関に案内する。
- 2 受注者は、「納付書」の持参がない場合、前条に規定する方法で、使用者に「納付書」を発行する。
- 3 受注者は、電算スケジュールを確認し、必要に応じて「納付書」、各種滞納整理通知の発行保留及び抜取りを行わなければならない。なお、発行保留及び抜取りに際しては、使用者の未納状況を確認し、保留及び抜取る調定以外に発行が必要なものがある場合は、その「納付書」を発行する。
- 4 受注者は、前項3の処理を行う場合、使用者の支払区分に応じて適切に行う。
- 5 受注者は、出納取扱金融機関が取扱いを行っていない場合（午前11時40分から午後1時及び午後4時から午後5時30分）次の各号のとおり行うものとする。
 - (1) 水道料金等を収納した場合は、領収書の領収日附印欄に領収印を押印し、使用者に交付する。
 - (2) 収納した現金、小切手及び「納付書」は、受注者の責任において管理する。
 - (3) 電算システムに収納情報を入力し、当日又は発注者の翌業務日までに、収納した料金とその料金等の明細を記載した「収納簿」と合わせて出納取扱金融機関に納入する。

第10条 口座振替受付業務

- 1 受注者は、使用者から口座振替の開始及び変更の申込みがあった場合、次の各号のとおり受付するものとする。
 - (1) 電話で口座振替の申込みがあった場合、使用者へ手続き内容を確認し、次のアからウのいずれかの処理を行うものとする。
 - ア 金融機関で手続する場合、契約番号及び口座情報等、手続に必要なものを

案内する。

イ 郵送で手続する場合、「吹田市水道料金等口座振替依頼書」(以下「口座振替依頼書」という。)を送付する。

ウ Web 口座振替受付サービスで取扱いしている金融機関である場合は、申込方法を説明する。

(2) 窓口で口座振替の申込みがあった場合、「口座振替依頼書」に必要事項の記載及び届出印の押印を求め、記載事項に不備がないか確認するものとする。

2 受注者は、前項により受付した内容を電算システムに入力するものとする。

3 受注者は、使用申込書に「口座振替依頼書」の郵送希望に印がある場合、「口座振替依頼書」を送付するものとする。

4 受注者は、発注者が別に取りまとめる電子申込みによる「口座振替依頼書」の送付依頼に対し、発注書の求めに応じ「口座振替依頼書」を申込者へ送付するものとする。

第11条 口座振替金融機関照会

1 受注者は、使用者から返送された「口座振替依頼書」に対し、収納取扱金融機関へ照会のための発送準備を行い発注者に提出するものとする。ただし、受付した「口座振替依頼書」に不備が認められるときは、使用者へ不備等を問合せのための返送準備を行い、発注者に提出するものとする。

2 受注者は、収納取扱金融機関の照会により不備とされた「口座振替依頼書」は、前項ただし書きのとおり処理するものとする。

3 受注者は、前2項の処理の経過が分かるように電算システムへ入力するものとする。

第12条 口座情報入力業務

収納取扱金融機関の照会により確認された「口座振替依頼書」のほか、使用者が収納取扱金融機関で直接手続を行ったものにあつては各収納取扱金融機関の様式により、Web 口座振替受付サービスでの手続を行ったものにあつては発注者が用意する様式により、電算システムへ入力を行うものとする。なお、収納取扱金融機関から返送された「口座振替依頼書」及び各収納取扱金融機関の様式に記載された内容に不明瞭な部分がある場合は、収納取扱金融機関に確認すること。

第13条 口座振替継続業務

受注者は、使用者から市内転居のため口座振替継続の申出があった場合、「口座情報引継ぎ報告書」を作成し、電算システムへ継続処理を行い、発注者に提出するものとする。

第14条 口座振替解約受付業務

受注者は、使用者から口座振替の解約の申出があった場合、電算システムへ入力し、発注者へ「請求区分変更済書」を提出するものとする。

第15条 口座振替に関する問合せ

受注者は、使用者から口座振替の登録や不備等の問合せに対応するものとする。なお、口座情報の登録時の入力誤りにより口座振替できなかった場合は、当該使用者に対して説明を行い、その後の請求のための調定更正や再振替依頼等の対応を行うものとする。

第16条 クレジットカード継続払い

受注者は、クレジットカード継続払いについて次の各項のとおり対応するものとする。

- 1 発注者が取り扱うクレジットカード継続払いの制度、手続き方法を熟知し、使用者からのクレジットカード継続払いに関する問合せに的確に回答するものとする。
- 2 受注者は、使用者からクレジットカード継続払いの手続きに必要な個別に割り振られた確認番号の問合せについては、書類の郵送または来庁による手渡しで対応しなければならない。

第17条 口座振替、クレジットカード継続払いの推奨

受注者は、第1条及び第4条にあっては受付時に、第7条及び第8条にあっては対応時に、それぞれ口座振替及びクレジットカード継続払いの推奨を行うものとする。

第3章 遠隔業務

第18条 遠隔契約に関する問合せ

受注者は、遠隔契約の内容、取扱基準を熟知し、遠隔契約に関する問合せに的確に回答するものとする。

第19条 届出内容変更

受注者は、遠隔物件の遠隔契約管理者から届け出内容の変更依頼があった場合は、変更手続きの書類を送付し、返送された内容を電算システムに入力するものとする。変更手続きを終えた書類は発注者の指定する方法で、発注者へ提出するものとする。なお、第1条及び第4条の受付時に届け出内容の変更が認められる場合、遠隔契約管理者に問合せするものとする。

第20条 届出書送付

受注者は、遠隔契約管理者から第1条、第2条及び第4条に関する届け出用紙の送付依頼があった場合、速やかに専用書類の送付を行うものとする。

第21条 差水計算業務

受注者は、発注者が定める期間に遠隔物件に対する差水計算を電算システムで行い、発注者が定める基準を上回った差水が発生した遠隔物件は、遠隔契約管理者へ連絡し、その内容を伝えるとともに改善を求めるものとする。

第22条 受水槽清掃に関する業務

受注者は、遠隔物件に対し、次の各号のとおり処理を行うものとする。

- 1 受注者は、発注者が定める遠隔物件に対し、遠隔契約管理者へ受水槽清掃水量届出書を送付する。
- 2 受注者は、遠隔契約管理者から提出があった受水槽清掃水量届出書をもとに、電算システムに入力し、料金請求を行う。前項により送付した受水槽清掃水量届出書は原則全て提出になるよう、未提出の遠隔契約管理者に対しては提出を促し、受水槽清掃水量届出書の回収に努めなければならない。
- 3 受注者は、遠隔契約管理者からの受水槽清掃に関する問合せに対応する。

第23条 私設量水器取替に関する業務

受注者は、遠隔物件に対し、次の各号のとおり処理を行うものとする。

- 1 受注者は、発注者の指示により遠隔物件に対し、遠隔契約管理者へ私設遠隔メーターの取替に関する通知書類を送付する。
- 2 受注者は、遠隔契約管理者と私設量水器の取替えに関する協議を行う。なお、私設量水器取替依頼書を送付後、連絡がない遠隔物件に対しては問合せし、私設量水器の取替えを促さなければならない。
- 3 受注者は、遠隔契約管理者から私設量水器の取替え後、私設量水器取替報告書の提出を受付し、電算システムに入力する。
- 4 受注者は、私設量水器の取替えを原因として定例検針時に異常水量が発生した場合は、別紙1第7条第4項の処理を行うこと。

第4章 封入封かん業務

第24条 封入封かん及び発送準備

- 1 受注者は、「納付書」等おおむね月4回印刷される印刷物の仕分け、発注者所有の

- 封入封かん機を使用した封入、発送準備の一連の作業を行うものとする。
- 2 受注者は、封入封かん作業前に電算システムを用いて、書類の種類ごと、郵送先区分ごとの封かん枚数を把握し、作業終了後、郵便物を発注者が指定する方法でまとめ、それぞれの通数を発注者に報告するものとする。
 - 3 受注者は、印刷物を同じ場所へ送付する「納付書」等がある場合、まとめて封かんするものとする。今後の請求に必要な場合は第4条第4項による名寄せ設定を行うものとする。
 - 4 受注者は、第9条第3項に規定する処理が適切に行われていることを確認しなければならない。

第5章 その他業務

第25条 帳票の保管

受注者は、発注者の指示により、「開始カード」等の帳票を整理、保管するものとする。

第26条 消耗品の在庫確認及び出入庫作業

受注者は、前月末業務日の消耗品の在庫を確認し月の第5業務日までに発注者へ報告するものとする。また、必要に応じ随時消耗品の出庫を発注者の指示により行うものとする。

第27条 備考の入力

受注者は、本仕様書に規定する業務の範囲で行った処理や問合せ、苦情等で今後も業務の遂行に必要とする内容について、電算システムの備考へ入力するものとする。

第28条 給水方法の変更に関する対応

受注者は、集合住宅及び遠隔物件の給水方法の変更についての問合せに対応し、変更手続きは、発注者へ速やかに連絡しその指示に従うものとする。

第29条 調定確定及び調定作成業務

- 1 使用開始受付業務に伴う調定作成業務
- 2 受注者は、水道の使用開始を受付したことにより調定が発生する場合は使用開始受付を電算システムへ入力するとともに「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。その際に、電算システム内の検針日・指針情報等の訂正が必要な場合はあわせて実施するものとする。

3 開始確認業務

(1) 受注者は、開始日が到来した「開始カード」に対して、電算システムを用い内容確認作業を行うものとする。その際に、指針情報の訂正、口座継続、下水賦課等の修正や登録が必要な場合は実施するものとする。

4 使用中止確定業務及び調定変更業務

(1) 受注者は、電算システムでの使用中止確定の入力を行うものとする。使用中止確定の入力を行うことにより調定の訂正が必要な場合は「調定更正伺い書」を作成し、発注者へ提出するものとする。その際に、電算システム内の検針日・指針情報等の訂正が必要な場合はあわせて実施するものとする。

(2) 受注者は、(1)において還付が生じる場合には使用者等へ還付口座の確認を行うものとする。

(3) 受注者は、(1)において充当が生じる場合には発注者へ報告し、発注者の指示どおりに処理を行うものとする。

【別紙4】 個人情報取扱特記事項

(個人情報を取扱う際の基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関連して個人情報を扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、適切に取り扱わなければならない。

2 受注者は、吹田市情報セキュリティポリシー(平成29年5月18日制定)、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領(令和5年4月1日施行)及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等関係法令を遵守しなければならない。

(収集の制限)

第2条 受注者は、本契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない

(再委託の禁止)

第3条 受注者は、原則として本委託業務を第三者へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。

2 受注者は本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(責任体制)

第4条 受注者は、個人情報の取扱いに関する責任体制及び管理責任者を定め、書面により発注者に通知しなければならない。

2 受注者及び受注者の管理責任者は、発注者から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(委託業務の調査等)

第5条 発注者は、個人情報を保護するために必要な限度において、受注者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は発注者の職員に受注者の実地の調査等をさせることができる。

- 2 受注者は、発注者から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 3 前2項に規定する委託業務の調査等については、受注者が再委託した場合も同様とする。
- 4 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めて発注者に提出し、その承諾を得なければならない。

(事故の防止及び発生時における責任)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損及びその他の事故(以下「漏えい事故」という。)を未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、漏えい事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、事故の対応について発注者の指示に従わなければならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- 3 受注者は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、発注者と協力して必要な措置を講じ、かつ、発注者の指示に従わなければならない。
- 4 受注者は、漏えい事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡並びに証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

(資料等の返還等)

第7条 受注者は、本契約業務を処理するために発注者から提供され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約期間満了後又は契約解除後直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、事前に消去し、又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名及び数量、消去又は廃棄の方法並びに処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受注者は、第1項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去し、又は廃

棄する場合は、当該個人情報に復元できないように確実に消去しなければならない。

5 受注者は、第1項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄した場合は、当該個人情報の消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を発注者に提出しなければならない。

(個人情報の管理方法)

第8条 受注者は、個人情報を、善良なる管理者の注意をもって管理し、かつ、本契約業務以外の用途に使用してはならない。

2 受注者は、個人情報の保管に当たっては本契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

3 受注者は、発注者の承諾を得ることなく個人情報を発注者の指定する場所以外の場所に持ち出してはならない。

4 受注者は、発注者から提供された個人情報を、委託業務を実施する中で必要とされる以外で複写し、又は複製してはならない。

(秘密の保持)

第9条 受注者は、個人情報の内容を他人に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

2 受注者は、前項の規定に違反したときは、直ちに発注者においてその事実及び経過について公表されても一切異議申し立てを行うことができない。

3 受注者は、本契約業務の従事者に秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を記入させて発注者に対して提出しなければならない。

(教育及び研修)

第10条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、従事者が遵守すべき事項、本契約業務の適切な履行のために必要な事項及び次の各号に規定する関連法令等について、本契約業務に従事する従業員に対して教育及び研修を実施しなければならない。

(1) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)

(2) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(平成26年12月18日特定個人情報保護委員会公布)

(3) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)

(4) 吹田市の保有する個人情報等保護管理要領(令和5年4月1日施行)

(5) 吹田市情報セキュリティポリシー

(発注者の解除権)

第11条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、契約を解除することができる。

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

(補則)

第12条 受注者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、発注者と協議し、その指示に従わなければならない。

2 本特記事項に定める事項(第3条を除く)は、第3条により受注者から再委託を受けた受任者又は下請負人についても適用する。

【別紙5】 業務量一覧

基礎データ

給水人口	令和5年度	381,952 人
	令和4年度	380,826 人
	令和3年度	378,347 人
給水戸数	令和5年度	184,796 戸
	令和4年度	182,630 戸
	令和3年度	179,391 戸

業務内容(令和5年度)

	(奇数月)		(偶数月)			
	定例検針業務	検針対象件数	474,082 件	検針対象件数	583,292 件	
	検針済件数	469,625 件	検針済件数	578,487 件		
	点検不能等	4,457 件	点検不能等	4,805 件		
	1日平均検針数	5,644 件	1日平均検針数	6,944 件		
再検針業務	(奇数月)		(偶数月)			
	検針済業務	2,307 件	検針済業務	2,240 件		
	認定等	2,150 件	認定等	2,565 件		
中止検針業務	15,667 件					
	うち現地精算	66 件				
納付書等発行件数	(奇数月)		(偶数月)			
	80,751 件		114,593 件			
封入封緘件数(4回/月)	(奇数月)		(偶数月)			
	前半請求	80,095 件	前半請求	113,589 件		
	後半請求	37,621 件	後半請求	33,680 件		
	口座振替通知	8,232 件	口座振替通知	8,882 件		
	口座振替済通知	23,281 件	口座振替済通知	26,404 件		
電話及び窓口受付業務	受付件数		(内訳)			
			ハガキ	電話・ FAX・窓口	電子申込	臨時用
	使用開始	23,879 件	2,359 件	15,997 件	5,199 件	324 件
	使用中止	20,926 件		16,102 件	4,499 件	325 件
	名義変更	3,064 件		3,064 件		
	口座申込用紙送付	12,000 件				
	口座振替登録 口座継続分含む	12,023 件				
	口座振替解約	1,084 件				
	電話受付	56,642 件				
	遠隔契約関連業務 <small>使用開始～名義変更の件数は、 上記受付件数に含む</small>	159 契約	15,854 戸			
使用開始		1,640 件				
使用中止		1,922 件				
名義変更		283 件				
受水槽清掃処理		132 件				
検定満期取替処理		19 件				

業務内容(令和5年度)

戸数変更処理業務		109 件
漏水減免業務(不可分を除く)		735 件
現地確認件数		1,164 件
現金書留受付件数		832 件
宿日直入金件数		1,125 件
停水処分通知発行件数		3,377 件
遠隔分滞納整理通知発行件数		774 件
給水停止業務	停水件数	883 件
	停水解除件数	873 件
	強制閉栓件数	93 件
閉栓督促依頼件数	吹田市内	186 件
	隣接市	156 件
	その他	245 件
郵便戻り処理件数	概算	2,784 件

【別紙6】 貸与品・支給品一覧等

1 貸与品

品 目	数 量
ハンディターミナル(HT)	最大34 台
HT用キャリングケース	最大34 個
SDカード	最大34 枚
セキュリティペンダント	最大34 個
バッテリー(HT×3)	最大102 個
HT用充電器	最大6 台
光コミュニケーションユニット	2 個
無線受信機	5 台
無線受信機用充電器	5 台
集中検針盤・パイプスペースの鍵	最大30 個
閉栓キャップ	必要数
閉栓キャップ解除キー	3 個
電話機	14 台
【回線数内訳】	
・代表 4回線(本館)	
・窓口、受付用 5回線(本館)	
・検針、滞納整理用 5回線(本館2、別館3)	
パソコン一式(マウス等を含む)	15 台
プリンター	4 台
キャビネット(受付カウンター)	2 台

2 支給品

品 目
使用水量・料金等のお知らせ(お知らせ票)
HT用印刷用紙(白紙)
A4印刷用紙(白紙、色付)
B5再検用紙(白紙)
封筒
納入通知書
領収書
水道使用申込書(専用のビニール袋も含む)
吹田市水道料金等口座振替依頼書

3 費用分担について

発注者負担
事務所使用料
電気料金(事務所における使用分)
郵便料金
電話料金(貸与品における通話分)
受注者負担
事務机
椅子
ロッカー
コピー機(用紙も含む)
FAX(回線敷設費・運用費を含む)
シュレッダー
従事者用の被服
名札
筆記用具等の事務用品
携帯電話
住宅地図
領収印
金庫
釣銭
検針作業に使用する工具、器具
停水作業に使用する工具、器具()
専用車両(自動車、バイク、自転車)
専用車両に係る費用(ガソリン、維持費等)
ごみ箱
その他(貸与品以外)

閉栓キャップを除く。

4 専用車両の駐車スペース

自動車	2 台
バイク、自転車(二輪用)	25 台

5 注意事項

電気容量の関係で、事務所内で使用する電気機器を事前に発注者と協議するものとする。