

苫小牧市上下水道部

水道窓口等業務委託仕様書

令和6年10月

苫小牧市上下水道部水道窓口課

目次

第1章 総則

目的（第1条）	1
業務委託の期間（第2条）	1
業務時間（第3条）	1
業務委託の内容（第4条）	1
業務委託の実施区域（第5条）	2
関係法令等の遵守（第6条）	2
個人情報の取扱い（第7条）	2
受託者の遵守事項（第8条）	2
業務責任者等の選任及び責務（第9条）	3
有資格者による監督（第10条）	3
業務従事者（第11条）	3
業務従事者の遵守事項（第12条）	4
現金取扱者の指定及び釣銭について（第13条）	4
業務使用印鑑の届出（第14条）	4
業務の実施場所（第15条）	5
業務報告書（第16条）	5
業務検査（第17条）	5
履行義務（第18条）	5
業務委託に係る機材等（第19条）	5
経費等の負担（第20条）	6
貸与品（第21条）	6

貸与品の管理（第22条）	6
再委託の禁止（第23条）	6
苦情等への対応（第24条）	6
留意事項（第25条）	6
事故発生時の処置（第26条）	7
委託料の請求及び支払い（第27条）	7
契約の解除（第28条）	8
事務引継等（第29条）	8
会議の開催（第30条）	8
災害等発生時の業務（第31条）	8
受託者の努力義務（第32条）	9
福祉行政への協力（第33条）	9
協議事項（第34条）	9

第2章 業務委託の内容

第1節 各種届出や問合せ等の受付業務

受付業務の内容（第35条）	9
---------------	---

第2節 上下水道料金の賦課・調定業務

調定業務の内容（第36条）	10
---------------	----

第3節 上下水道料金の収納・集計業務

収納業務の内容（第37条）	10
---------------	----

業務の時期（第38条）	11
-------------	----

第4節 上下水道料金の滞納整理業務

滞納整理業務の内容（第39条）	11
-----------------	----

業務時間（第40条）	12
第5節 水道メーター検針業務		
検針業務の内容（第41条）	12
業務の時期（第42条）	13
遵守事項（第43条）	13
第6節 止水栓閉開栓業務		
閉開栓業務の内容（第44条）	14
業務時間（第45条）	14
遵守事項（第46条）	14
第7節 異常水量、漏水等に係る調査業務		
漏水等調査業務の内容（第47条）	15
第8節 無届使用、無届退去等に係る調査業務		
無届使用等調査業務の内容（第48条）	15
第9節 給排水工事の申請に係る業務		
給排水工事申請業務の内容（第49条）	15
第10節 水道メーターの管理等に係る業務		
メーター管理業務の内容（第50条）	16
第11節 その他付帯する業務及び臨時的業務		
その他付帯する業務及び臨時的業務の内容（第51条）	17

第1章 総則

(目的)

第1条 この仕様書は、苫小牧市水道事業（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する水道窓口等業務（以下「業務委託」という。）について、必要な事項を定める。

(業務委託の期間)

第2条 業務委託の期間は、令和7年（2025年）10月1日から令和12年（2030年）9月30日までとする。なお、契約締結日から令和7年（2025年）9月30日までの間は移行準備期間とし、当該期間に要する費用は乙の負担とする。

2 乙は、移行準備期間に自己の責任において業務委託に従事する業務従事者（以下「業務従事者」という。）の確保及び研修並びに甲及び前受託者からの業務引継を行い、万全の準備をするものとする。

(業務時間)

第3条 業務の実施時間は、原則として月曜日から金曜日の8時45分から17時15分までとする。（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12月29日から翌年の1月3日まで（以下「祝日等」という）を除く）ただし、第2章第4節及び第6節に掲げる業務については別途定める。また、業務上必要な場合は、別途協議する。

(業務委託の内容)

第4条 業務委託の内容は次のとおりとし、乙はこの仕様書のほか、別に定める業務委託契約書等に従い、業務委託を実施するものとする。

- (1) 各種届出や問合せ等の受付業務（以下「受付業務」という。）
- (2) 上下水道料金等の賦課・調定業務（以下「調定業務」という。）
- (3) 上下水道料金等の収納・集計業務（以下「収納業務」という。）
- (4) 上下水道料金等の滞納整理業務（以下「滞納整理業務」という。）
- (5) 水道メーター検針業務（以下「検針業務」という。）
- (6) 止水栓閉開栓業務（以下「閉開栓業務」という。）
- (7) 異常水量、漏水等に係る調査業務（以下「漏水等調査業務」という。）
- (8) 無届使用、無届退去等に係る調査業務（以下「無届使用等調査業務」という。）
- (9) 給排水工事の申請に係る業務（以下「給排水工事申請業務」という。）
- (10) 水道メーターの管理等に係る業務（以下「メーター管理業務」という。）

(11) その他付帯する業務及び臨時的業務

(業務委託の実施区域)

第5条 業務委託の実施区域は、原則として苫小牧市内とする。ただし、甲が必要と認める場合は、市外であっても業務委託を実施するものとする。

(関係法令等の遵守)

第6条 乙は、業務委託の実施に当たっては、業務に関する関係法令、苫小牧市水道事業給水条例（昭和35年条例第23号）、苫小牧市下水道条例（昭和34年条例第21号）及び関係規定等を遵守しなければならない。

(個人情報の取扱い)

第7条 乙は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び、契約時における「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

なお、プロポーザルにおける参加要件である情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の規格及びプライバシーマークの水準を確保するため全従事者に指導、監督しなければならない。

(受託者の遵守事項)

第8条 乙は、業務委託の実施に当たっては、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) いかなる理由においても、甲が収納を委託した水道料金等以外の金品その他のものを使用者等から收受してはならない。
- (2) 使用者等の物件を破損しないように細心の注意を払わなければならない。
- (3) 過誤・不注意により生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む）については、すべて乙が負担しなければならない。
- (4) 業務において知り得た事項（電子機器に入力されている情報・業務履行のために用いた資料を含む）は、一切第三者に漏らしてはならない。
- (5) 甲の指示する以外で業務において知り得た事項を転写・複写・貸出をしてはならない。
- (6) 収納した現金及び有価証券の保管には金庫等を利用し厳重に管理するとともに、収納データとの突合確認を適宜行わなければならない。
- (7) 交通安全に関する研修会を開催する等、交通法規遵守のための取組を行わなければならない。

- (8) 使用者への説明等で承諾が得られない場合でも、業務責任者等を随行させ最大限の努力を講じ、業務を完結させなければならない。なお、やむを得ず理解が得られない場合は、その旨を甲へ報告しなければならない。

(業務責任者等の選任及び責務)

第9条 乙は、業務委託の実施に関し、業務の責任者である業務責任者及び副業務責任者を選任し、甲に届け出るものとする。また、業務責任者及び副業務責任者を変更するときも同様とする。

- 2 業務責任者は、業務委託の実施を統括するほか、業務従事者を指揮し、監督することとする。
- 3 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるとき又は欠けたときには、その職務を代行する。
- 4 業務責任者及び副業務責任者のいずれかは、「閉開栓業務」、「漏水等調査業務」、「給排水業務」及び「メーター管理業務」の4つの業務全て（同種と認められる業務を含む）について3年以上の実務経験を有すること。

(有資格者による監督)

第10条 乙は、「閉開栓業務」、「漏水等調査業務」、「給排水業務」及び「メーター管理業務」を、給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者（いずれかの都道府県において登録されている者）の資格を有する者（以下、有資格者という。）に監督をさせなければならない。

- 2 業務責任者及び副業務責任者が有資格者である場合、兼任を認める。
- 3 乙は、有資格者を甲に届け出るものとする。また、有資格者に変更があるときも同様とする。

(業務従事者)

第11条 乙は、自己の責任において、業務従事者を確保し、配置しなければならない。

- 2 乙は、業務を円滑に遂行し、サービスの低下につながらないように、必要に応じて経験者を配置するなどの対応を行うこと。
- 3 乙は、業務従事者の採用に当たっては、可能な限り本市在住者を雇用するよう配慮しなければならない。

- 4 乙は、配置する業務従事者の組織体制及び緊急連絡体制を確立し、その名簿をあらかじめ甲に届け出るものとする。また、組織体制及び緊急連絡体制を変更するときも同様とする。
- 5 乙は、甲から交付を受けた業務従事者の身分証明書を、業務従事者が業務を行うときには常に携帯させなければならない。
- 6 乙は、乙の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守及び接遇その他業務委託に従事するに当たって必要な事項について、業務従事者を十分に教育しなければならない。
- 7 甲は、業務従事者が業務委託の遂行上著しく不適格と認められるときは、乙に対し、その理由を明示して交代を指示することができる。
- 8 乙は、業務従事者が退職の際は身分証明書を回収し、甲に速やかに返還すること。

(業務従事者の遵守事項)

第12条 業務従事者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務に従事する際は、身分証明書を携帯し、使用者等から提示を求められたときは提示しなければならない。
- (2) 現場を訪問するときは、原則として業務時間内に行うものとする。ただし、使用者等の依頼があったとき又は了解を得たときは、この限りでない。
- (3) 現地作業の際、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (4) 態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

(現金取扱者の指定及び釣銭について)

第13条 乙は、業務委託の実施に当たり、業務従事者の中から現金取扱者を指定するとともに、甲に登録をしなければならない。

- 2 乙は、現金取扱者を解除する場合は、速やかに甲に届け出なければならない。
- 3 乙は、収納業務等に要する釣銭を十分に確保し、業務に支障を来すことのないよう努めること。

(業務使用印鑑の届出)

第14条 乙は、業務委託の実施に当たり使用する領収日付印その他の印鑑を、あらかじめ甲に届け出なければならない。

2 乙は、前項の領収日付印その他の印鑑を変更する場合は、速やかに甲に届け出なければならない。

(業務の実施場所)

第15条 乙は、使用者等の対応を要する業務については、原則として苫小牧市上下水道部内に甲が設置する場所において業務を行わなければならない。ただし、検針や現地確認、使用者等を訪問する場合など、業務上必要と認められる場合はこの限りでない。

2 甲は、窓口及び事務スペースとして約140㎡、従事者控室等として約59㎡、上下水道部庁舎を乙に貸与する(別紙参照)。なお、貸与される庁舎面積以上のスペースを要する場合は、乙の負担により庁舎外に事務所等を設置すること。

(業務報告書)

第16条 乙は、業務委託に係る日報、月報等の報告書を甲が指定する期限までに提出しなければならない。

(業務検査)

第17条 甲は、業務委託の実施状況を審査するため、毎月1回、関係書類を検査するものとする。

2 甲は、前項の規定のほか、随時、必要な書類の提出を乙に求めることができるものとし、乙は、その請求があったときは速やかに提出するものとする。

(履行義務)

第18条 乙は、各事項で掲げる業務及び本業務の性質上、当然必要な事項については、乙の負担により遅滞なく確実に実施しなければならない。ただし、履行が困難な場合は、速やかに甲へ報告し、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

(業務委託に係る機材等)

第19条 乙は、業務委託の実施に当たり、甲の管理の下において上下水道料金システム端末機及び電話等を使用することができる。

2 乙は、自己の責任において、業務の履行に必要な車両を確保しなければならない。なお、本業務に用いる車両には、受託者であることを明示するものとする。

(経費等の負担)

第20条 業務委託に係る経費の負担は、別表1に定めるところによる。

- 2 前項に定めるほか、業務委託の実施に必要と認められるものは、甲乙協議の上で定めるものとする。ただし、緊急を要するときは、甲の指示するところによる。

(貸与品)

第21条 甲は、別表2に掲げる物品を乙へ貸与する。

(貸与品の管理)

第22条 乙は、甲からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取り扱い管理しなければならない。

- 2 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。
- 3 乙は、貸与品を破損、亡失、又はその返還が不可能となったときは、甲の指定した期間内に現状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

(再委託の禁止)

第23条 乙は、業務委託の全部又は一部を第三者に委任し又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得た場合は、この限りではない。

- 2 乙は、前項ただし書により甲に承諾を求めるときは、再委託の理由、再委託先、再委託の内容、再委託先が取り扱う情報、その他再委託先に対する管理方法等を書面で甲に通知しなければならない。

(苦情等への対応)

第24条 乙は、業務委託に係る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甲へ報告するものとする。

(留意事項)

第25条 乙は、業務委託の実施に当たり、次の各号に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 業務に関する質問又は相談を受けた場合は明快に対応し、即時に判断できない場合は業務責任者に報告相談してから対応するなど、使用者等に誤解を与えないよう留意する。

- (2) 業務以外に関する質問又は相談を受けた場合であっても、関係のないものとしての対応は避け、質問又は相談先を紹介するなど、使用者等に寄り添った対応をするように留意する。
- (3) 業務内容から外れる対応が必要になった場合、業務従事者は業務責任者に報告し、業務責任者は遅滞なく甲と協議することとする。

(事故発生時の処置)

第26条 乙は、次の各号に掲げる事故及び使用者等とのトラブル等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告するとともに、原因を特定して解決に努め、有効な再発防止策を講じなければならない。また、必要に応じて事故報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

- (1) 口座振替及びクレジットカード等の請求漏れ又は二重請求、その他の事故
- (2) 収納金等の紛失など現金に関する事故
- (3) 収納データ及び消込データと収納金の不一致
- (4) 各通知書及び帳票に係る誤配送等の事故
- (5) 水道メーター（下水道メーターを含む。以下同じ。）の誤検針
- (6) 停水対象水栓以外の誤停水執行
- (7) 止水栓の閉開栓に伴う事件及び流水事件
- (8) 施設及び設備の損壊等、使用者に損害を与えた場合
- (9) 身分証明書の紛失、盗難等
- (10) 備品・貸与品の故障、破損及び紛失等
- (11) 業務委託に関する個人情報の紛失、滅失及び毀損等
- (12) 車両運転に伴う交通事故、交通違反
- (13) その他、甲に報告する必要があるもの

2 前項に規定する事故等の処理については、甲乙協議の上行うものとする。ただし、乙において事故発生時に何らかの措置を講じる必要があると判断した場合には、乙の責任において措置するものとする。

3 乙は、前項に掲げるものを含め本業務の履行に関し、故意または過失により、甲または第三者に対し損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(委託料の請求及び支払い)

第27条 乙は、令和7年10月以降各月の業務が終了するごとに、所定の手続に従い委託料総額の60分の1の金額を甲に請求するものとする。

2 甲は、第17条第1項に規定する業務検査完了後、乙から前項の請求を受けたときは、30日以内に乙に支払いをするものとする。

(契約の解除)

第28条 甲は、乙がこの仕様書に違反した事項が発覚した場合又は関係法令等に違反した場合は、当該契約を解除することができるものとする。

2 前項の規定により契約を解除した場合、乙に損害が発生しても甲にその損害の賠償を請求できないものとする。

(事務引継等)

第29条 乙は、契約期間が満了するとき、又は前条第1項の規定により契約が解除されるときは、事前に次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 乙は、業務に必要とする引継書及び業務手順書等を作成し、受託業務のすべてを甲が指定する次回受託者、又は甲に支障なく引継ぐこと。なお、引継ぎに際し、次回受託者より説明を求められた場合には誠意をもって対応し、次回受託者、又は、甲の立会いの下、「確認書」を交わすこと。
- (2) 甲が乙に貸与している物品等は、すべて甲に返還すること。
- (3) 甲が業務遂行の目的で乙に貸し出している資料は、すべて甲に返却すること。
- (4) 前各号の業務引継に要する費用は、乙の負担とする。

(会議の開催)

第30条 甲は、業務内容その他の事項について、乙と定期的な報告会議を開催するものとする。

2 甲は、必要と認めたときは、乙と業務に係る会議を臨時に開催できるものとする。

(災害等発生時の業務)

第31条 乙は、苫小牧市内において地震等の災害及び事故等が発生した場合、別表3に基づき、業務責任者等の指示により業務従事者を参集させるものとする。

2 前項の規定により参集した場合、業務従事者は第2章に掲げる業務以外の業務を行わなければならない。

3 前項により行う業務の詳細については、甲乙が協議の上、別途締結する災害時に係る協定書において定める。

(受託者の努力義務)

第32条 乙は、本業務の実施に当たっては、常に創意工夫に努め業務の効率化を図らなければならない。

2 乙は、収納率の向上に努め、前年度以上の水準を維持しなければならない。なお、収納率が前年度を下回った際は、その要因を分析した上で甲へ報告し、改善に向け努力を行うこと。

3 乙は、特別の理由がない限り、地場（地域事業）需要の促進から、業務に用いる物品、機材等の確保について地元企業への発注に努めること。

4 乙は、脱炭素及びカーボンニュートラル推進の為、CO2削減、その他環境への配慮を十分に心掛けなければならない。

(福祉行政への協力)

第33条 乙は、一人暮らしの高齢者宅への声かけ、地域防犯活動への協力など、福祉行政への協力を行うものとする。

(協議事項)

第34条 この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に疑義が生じたときは、甲乙協議の上定めるものとする。ただし、特別な理由又は緊急を要するときは、甲が指示することができる。

第2章 業務委託の内容

第1節 各種届出や問合せ等の受付業務

(受付業務の内容)

第35条 受付業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 使用開始届・中止届・変更届の受理に関すること
- (2) 異動データの入力・チェックに関すること
- (3) 臨時使用に係る使用届・中止届の入力に関すること
- (4) メーターの不廻りに関すること
- (5) 中止届の届出漏れに関すること
- (6) 届出に係る苦情処理全般に関すること
- (7) 死亡届情報のシステム入力及び文書の送付に関すること

- (8) 用途区分の実態調査に関すること
- (9) 給排水工事の申請等に係る受付に関すること
- (10) 配水管理台帳の閲覧に関すること
- (11) 下水道管路台帳の閲覧に関すること
- (12) 給排水台帳の閲覧に関すること
- (13) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

第2節 上下水道料金の賦課・調定業務

(調定業務の内容)

第36条 調定業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 定例締切の調定に関すること
- (2) 定例外検針（公園・霊園、プール、リンク）の使用水量の調定に関すること
- (3) 親子メーター・報告水量等の使用水量の調定に関すること
- (4) 異常水量に係る調定全般に関すること
- (5) 放水による使用水量の調定に関すること
- (6) 停水者の調定処理に関すること
- (7) インボイス制度に係る適格請求書の交付に関すること
- (8) 調定更正に関すること
- (9) 調定更正に伴う還付に関すること
- (10) 臨時使用の精算に伴う還付に関すること
- (11) 納入通知書の印刷及び発送に関すること
- (12) 調定伝票及び調定簿の作成に関すること
- (13) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

第3節 上下水道料金の収納・集計業務

(収納業務の内容)

第37条 収納業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 口座振替依頼書の送付に関すること
- (2) 証明手数料の納入通知書の発行に関すること
- (3) 証明手数料等の調定及び収入消込に関すること

- (4) 窓口等での料金収納に関する事（入金処理・引継ぎ・納入相談等）
- (5) 現地精算に関する事
- (6) 口座振替での料金収納に関する事（依頼書処理・金融機関との調整・データ処理等）
- (7) クレジットカードでの料金収納に関する事（申請受付処理・データ処理等）
- (8) 金融機関窓口及びコンビニ等での料金収納に関する事（金融機関等との調整・データ処理等）
- (9) 収納金の集計処理に関する事
- (10) 過誤納金の還付に関する事
- (11) 料金納入に係る届出、問合せ及び苦情等に関する事
- (12) 日報及び月報、不納欠損準備資料、その他集計業務に関する事
- (13) 収納状況等の資料整備に関する事
- (14) 納入証明書等の発行に関する事
- (15) 集金業務（原則集金は行わないが、移動困難な高齢者等、集金収納がやむを得ないと判断されるケースに限る）
- (16) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

（業務の時期）

第38条 収納業務のスケジュールは、口座振替は各月2回、クレジットカード収納は各月1回の請求・収納の作業があり、自主納付の収納は日々行われることを基本とする。

- 2 収納金の収納業務は原則当日中に実施し、やむを得ない場合であっても翌営業日までには収納を完了しなければならない。
- 3 収納金の報告は収入日計日までに完了しなければならない。
- 4 収納業務のスケジュール詳細は甲乙が協議して別に定める。

第4節 上下水道料金の滞納整理業務

（滞納整理業務の内容）

第39条 滞納整理業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 異動届のリンク先有無の確認作業に関する事
- (2) 中抜け未納処理に関する事
- (3) 中止栓未納者の管理、文書送付等に関する事

- (4) 長期停水者・無届中止者の管理、文書送付等に関する事
- (5) 死亡中止者の管理に関する事
- (6) 自己破産・清算等への対応に関する事（交付要求等）
- (7) 滞納整理のスケジュールに関する事
- (8) 督促状及び催告書の送付に関する事（システム出力のもの）
- (9) 催告書発送除外リスト作成に関する事
- (10) 納入催告書等の文書送付に関する事
- (11) 返戻納付書等の公示送達事務に関する事
- (12) 納入相談及び誓約に関する事
- (13) 督励訪問に関する事
- (14) 分割納付に関する事
- (15) 預金調査・給与調査に関する事
- (16) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

（業務時間）

- 第40条 滞納整理業務の業務時間は、原則として月曜日から金曜日（祝日等を除く）の8時45分から17時15分までとする。ただし、夜間相談日は8時45分から19時まで、地区停水日は8時45分から20時までとする。
- 2 毎週火曜日（祝日等を除く）は、原則として地区停水日とする。ただし、地区停水を実施しない場合は、夜間相談日とする。
- 3 月曜日が祝日等の場合は、火曜日を夜間相談日とし、水曜日を地区停水日とする。
- 4 その他、特別の事情等がある場合には、甲乙協議の上定める。

第5節 水道メーター検針業務

（検針業務の内容）

第41条 検針業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 水道メーターの検針（精算検針を含む）及び検針票の投函に関する事
- (2) 異常水量の発見及び確認に関する事
- (3) 空家流水の発見及び確認に関する事
- (4) 無届出の水道使用及び水道使用中止の発見及び確認に関する事
- (5) 水道メーター・給水装置の撤去、改造の発見及び確認に関する事
- (6) 用途外使用の発見に関する事

- (7) メーター表示異常の発見及び調査に関すること
- (8) 誤検針判明時の措置に関すること
- (9) 検針データの精査に関すること
- (10) 未検針・異常検針リストに関すること
- (11) 検針カード、日報及び調査報告書の引継ぎに関すること
- (12) 検針データの作成、検針結果の取込に関すること
- (13) 検針予定表(検針カレンダー) に関すること
- (14) 視覚障害者への点字による検針のお知らせに関すること
- (15) 柏原地区の使用水量の事務処理等に関すること
- (16) 検針票、料金お知らせの郵送希望者等への送付等に関すること
- (17) 検針順路の決定に関すること
- (18) 検針順路の変更に関すること
- (19) 検針不要箇所の整理に関すること
- (20) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

(業務の時期)

第42条 検針業務の時期は次のとおりとする。

- (1) 定例検針については、地区ごとに甲が定める奇数月前半、奇数月後半、偶数月前半及び偶数月後半の区分に基づき、2か月ごとの定例日に行うものとする。ただし、やむを得ない理由により定例日に検針できないときは、あらかじめ甲乙で協議を行うものとする。また、やむを得ず定例日に検針できない場合においても、変更後の検針日は原則として前後2日の範囲を超えないものとする。
- (2) 定例外検針の期日については、甲が指定する時期に検針を行うこととする。
- (3) 精算検針については、中止届の提出状況に合わせて随時行うこととする。

(遵守事項)

第43条 乙は、検針業務の実施に当たっては、次の各号に掲げる事項を遵守するものとする。

- (1) 検針をするために車両等を駐車する場合は、関係法令を遵守するとともに、交通を阻害しないように特に配慮する。
- (2) 使用者等から検針の際に立会いの希望がある場合は、立会いの上行うものとする。この場合、検針の日時等については、乙が使用者等と連絡を取り、打合わせを行うものとする。

第6節 止水栓閉開栓業務

(閉開栓業務の内容)

第44条 閉開栓業務の内容は次のとおりとする。

- (1) 無届停水執行及び解除に関する事
- (2) 緊急閉栓に関する事
- (3) 停水執行・停水解除・停水延期に関する事
- (4) 停水に係る納期限後の督促訪問に関する事
- (5) 閉開栓業務報告書の確認に関する事
- (6) 停水処分執行者の指針確認作業に関する事
- (7) 止水栓修理依頼に関する事
- (8) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

(業務時間)

第45条 閉開栓業務の業務時間は、原則として月曜日から金曜日（祝日等を除く）の8時45分から17時15分までとする。ただし、夜間相談日は8時45分から19時まで、地区停水日は8時45分から20時までとする。

2 夜間相談日及び地区停水日の定義は、滞納整理業務に準じる。

3 前条第1号から第3号に該当する場合で緊急の対応が必要な案件については、前2項の規定によらず、祝日等及び夜間においても対応を行うものとする。

(遵守事項)

第46条 乙は、閉開栓業務の実施に当たり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務施工中に漏水が発生した場合等で、簡易に修復可能なものについては必要な措置を講じる等、円滑な施工管理に努めなければならない。
- (2) 現地作業の際、個人情報等を紛失しないようバッグ等に保管し持ち歩き、車両等から離れる際は、必ず持参する等十分注意する。

第7節 異常水量、漏水等に係る調査業務

(漏水等調査業務の内容)

第47条 漏水等調査業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 検針結果による異常水量の調査に関する事
- (2) 異常水量等調査報告に関する事
- (3) 修繕工事施工報告に関する事
- (4) 調査報告書の入力に関する事
- (5) 検針結果による空家流水調査に関する事
- (6) 検針結果による検針不能調査に関する事
- (7) 検針結果による撤去調査に関する事
- (8) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

第8節 無届使用、無届退去等に係る調査業務

(無届使用等調査業務の内容)

第48条 無届使用等調査業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 無届退去に係る実態調査に関する事
- (2) 無届使用に係る現地調査に関する事
- (3) 入居調査及び請求外水量の処理に関する事
- (4) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

第9節 給排水工事の申請に係る業務

(給排水工事申請業務の内容)

第49条 給排水工事申請業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 新設工事の調整に関する事
- (2) 給排水工事に係るデータ入力に関する事
- (3) 新設等承認申請書の受付及び納入通知書の発行に関する事
- (4) 新設・臨時新設に係る栓番号附番に関する事
- (5) 所有者変更に係る事務処理に関する事
- (6) 工事の中止・変更に伴う還付及び調定変更に関する事

- (7) 新設届に係る現地調査に関する事
- (8) 検査手数料、指定手数料の納入通知書の発行に関する事
- (9) 各種手数料等の調定及び収入消込に関する事
- (10) 指定給水装置工事事業者の指定及び更新に係る事務に関する事
- (11) 指定給水装置工事事業者等からの技術相談対応に関する事
- (12) 指定給水装置工事事業者に対する研修会の実施に関する事
- (13) 指定排水設備工事事業者の指定及び更新に係る事務及び管理に関する事
- (14) 排水設備工事責任技術者試験の開催及び資格登録の事務に関する事
- (15) 給水工事及び排水設備（除害施設・ディスポーザ・雨水排水設備含む）工事に係る設計審査に関する事
- (16) 給水工事及び排水設備（除害施設・ディスポーザ・雨水排水設備含む）工事に係る検定に関する事
- (17) 給排水工事の書類整理に関する事
- (18) 給排水工事に係る国道及び道道の占用に関する事
- (19) 防火水槽の承認・登録に係る受付及び書類審査に関する事
- (20) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

第10節 水道メーターの管理等に係る業務

（メーター管理業務の内容）

第50条 メーター管理業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 配線・配管交差の調整に関する事
- (2) 配線・配管交差の事務処理に関する事
- (3) 新設及び修繕用メーターの購入・管理に関する事
- (4) メーターの修繕及び撤去工事に関する事
- (5) 受託修繕工事の納入通知書の発行に関する事
- (6) 私設メーターの登録及び更新に係る事務処理に関する事
- (7) 検満工事に係るメーター受け渡し業務に関する事
- (8) 検満工事に係る事務処理及び書類整理に関する事
- (9) メーターの分解業務に係る事務及び調整に関する事
- (10) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

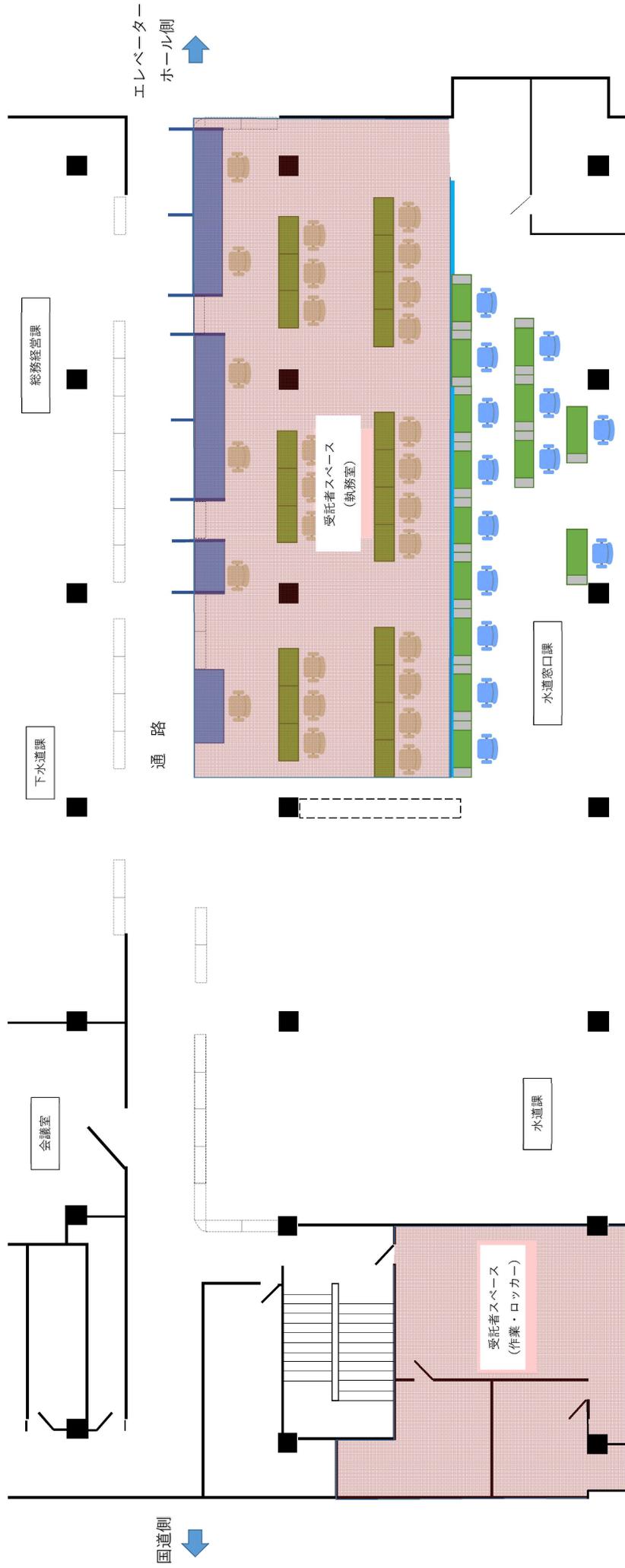
第11節 その他付帯する業務及び臨時的業務

(その他付帯する業務及び臨時的業務の内容)

第51条 その他付帯する業務及び臨時的業務の主な内容は次のとおりとする。

- (1) 営業状況報告書の作成に関すること
- (2) 郵便発送に関すること
- (3) 返戻郵便物に関すること
- (4) 給排水装置の設置住所の調査に関すること
- (5) 甲との連絡調整に関すること
- (6) 料金システムに係る電算業務の日常管理、業務対応及び新システムへの更新に係る補助業務に関すること
- (7) 領収印・領収書の出納保管に関すること
- (8) 車両の運行に関すること
- (9) 各種照会、調査及び統計に関すること
- (10) 予算・決算に関する資料作成に関すること
- (11) 水道使用者等からの通報、苦情、相談対応に関すること
- (12) 使用者等への情報提供及び啓発に関すること
- (13) 前各号のほか、付随する業務で甲が必要に応じ指示するもの

執務室レイアウト (第15条関連)



経費の負担区分について（第20条関連）

区 分	甲	乙	業 務	具 体 的 経 費
建 物 維 持 管 理 費	○		共 通	庁舎に係る維持管理費
		○	共 通	乙が庁舎外に事務所等を設置する場合に要する全ての経費
現 行 シ ス テ ム 関 連 費	○		共 通	業務システム維持管理費
光 熱 水 費	○		共 通	庁舎に係る電気料金、上下水道料金等
通 信 費	○		共 通	庁舎に係る固定電話料金、納付書等圧着ハガキ類の郵送料、検針票の郵送料、預金調査に係る切手代
		○	共 通	携帯電話料金等
印 刷 製 本 費	○		共 通	納入通知書・督促状等の各種圧着ハガキ類、各種封筒類、検針票用紙、口座振替依頼書その他各種申請書類
備 品	○		共 通	コピー機、プリンタ、FAX、圧着機、OCR機器、バーコードリーダー、キャビネット、書庫等
		○	共 通	乙の事務所等に係る備品、事務用品等、その他必要な備品（マンホールフック、ガスバーナー・トーチ、工具類等）
消 耗 品	○		検 針	ハンディターミナル用バッテリー、SDカード 封印具（線・玉）
	○		閉開栓	止水キャップ、止水表示用荷札
	○		その他	試薬（残留塩素）
	○		共 通	プリンタ及びコピー機に係る消耗品類（トナー、コピー用紙等）、ペイジー出力紙
		○	共 通	文具類、地図、領収日付印、その他必要な消耗品（レジ用レシート等）、ロードサーベイ出力紙
車 両 維 持 費		○	共 通	リース料、業務用車両の駐車場に係る経費（駐車場の確保を含む）、燃料費、その他車両に係る経費
被 服 費		○	共 通	業務上必要な安全装備等、名札等
手 数 料	○		共 通	口座・クレジット・コンビニエンスストア各種収納取扱手数料、振込手数料、預金調査手数料等
		○	収 納	釣銭両替手数料
保 険 料		○	共 通	自動車保険（自賠責・任意）、金銭の紛失や個人情報漏洩等に係る賠償責任保険、その他業務上必要な保険

貸与品一覧（第21条関連）

品名	業務	数量	備考
事務机	共通	20台	
事務用椅子	共通	20脚	
ロッカー	共通	13基	
ペイジー端末	収納	1台	
ペイジー端末付属品	収納	1式	充電器、クリーナー等
窓口用レジ	収納	1台	※ 業者によっては自前で用意
ハンディターミナル	検針	20台	※ 1
ハンディターミナル用バッテリーパック	検針	20個	※ 1
ハンディターミナル用充電器（集合充電器）	検針	4台	※ 1
キャリングケース	検針	20個	※ 1 ハンディターミナル用
無線隔測表示機（遠隔メータ受信機）	検針	3台	
エンジンポンプ ※ 栓内水没時用	閉開栓	1台	
金属探知機 ※ 地中内埋没止水栓捜索用	閉開栓	1台	
多機能型電子式メーター設定器（ロトサーバイ）	各種調査	2台	
多機能型電子式メーター設定器用充電器	各種調査	2台	
インタフェース・メーター接続ケーブル	各種調査	各2本	※ 1 多機能型電子式メーター設定器用
ハンドストラップ・ネックストラップ	各種調査	各2個	※ 1 多機能型電子式メーター設定器用
残留塩素測定器	各種調査	1台	
消火栓ホース	各種調査	各1本	Φ40-15m、 Φ65-5m、10m、15m、20m
音聴棒	各種調査	各1本	1m、1.5m
止水栓閉開栓棒	各種調査	各1本	止水用、バルブ用

※ 1 は、委託期間中に変更となる場合があります

災害時等の参集基準（第 3 1 条関連）

災 害 規 模	出 動 対 象 者	参 集 場 所
震度 4 以上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 業務責任者もしくは副業務責任者 ○ 業務従事者（業務責任者等が必要と認める場合） 	市役所北庁舎 3 階 上下水道部水道窓口課
予報 1 時間降雨量 2 0 mm 以上 及び予報総雨量 1 0 0 mm 以上 (台風上陸、大雨警報発令時等)		
津波警報		
その他の災害及び事故		
大津波警報		nepia アイスアリーナ