

## 尾張旭市水道事業量水器検針等業務委託仕様書

本仕様書は、尾張旭市（以下「甲」という。）が委託する量水器検針等業務（以下「委託業務」という。）について適用する。委託業務は、仕様書のとおり受託者（以下「乙」という。）が履行するものとする。

### 第1章 一般事項

#### 1 委託業務の目的

蓄積した経験とノウハウを持った民間企業に業務を委託することにより、事務の効率化・収納率の確保等を図り、市民へ質の高いサービスを提供し、甲の健全経営の推進を図るものである。

#### 2 法令等の遵守

乙は、委託業務の履行に当たり、業務に関する法令規則並びに尾張旭市水道事業給水条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

#### 3 委託業務の期間

甲が乙に委託する業務の期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。なお、契約締結日から令和8年9月30日までの間は、業務準備期間とし、その期間に係る経費等は乙の負担とする。

#### 4 委託業務の区域

業務の対象となる区域は、尾張旭市水道事業給水区域とする。ただし、滞納整理業務等の業務内容に応じて、この区域を超えるものとする。

#### 5 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の内容については第2章においてこれを定める。なお、本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上決定する。

- (1) 量水器検針業務
- (2) 滞納整理業務
- (3) 受付業務
- (4) 量水器関連業務
- (5) 調定・統計補助業務
- (6) 徴収業務
- (7) 開栓・閉栓・名義変更業務
- (8) 緊急待機業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 漏水等対応業務
- (11) 公共下水道使用料関連業務
- (12) 災害発生時などの緊急時の業務継続等

#### 6 委託業務の時間

- (1) 委託業務時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、委託業務時間以外であっても、乙は業務の状況に応じて、また、緊急時や甲からの指示があった場合は、業務を実施するものとする。なお、受付業務時間は午前9時から午後4時までとし尾張旭市役所の開庁時間に変更があった時はその時間に合わせるものとする。

- (2) 委託業務時間以外は、緊急な開栓、検針、滞納整理等に備えて自宅待機する者を置く体制を整えるものとする。
- (3) 委託業務の時間が変更となる場合は、甲が別に指定する。

#### 7 業務準備の期間

- (1) 契約締結日から令和8年9月30日までの間は、業務準備期間とし、その期間に係る経費等は乙の負担とする。
- (2) 業務準備期間においては、乙は、十分な業務の確認や引継ぎを行うこと等を含め、業務の期間における円滑な業務履行のために必要な内容を備えなければならない。

#### 8 業務従事者の配置と届出

- (1) 乙は、自己の責任において委託業務に従事する者（臨時雇用者を含む。）を確保することとし、業務従事者届を甲に提出しなければならない。
- (2) 業務従事者の数は、委託業務の履行に十分対応できる人数とする。また、受付業務時間内（昼休み時間を含む。）における電話・窓口等での対応に支障が出ないように確保し、配置しなければならない。
- (3) 繁忙期等に委託業務量が増大した場合においても、円滑に委託業務が遂行できるよう業務従事者の体制を構築するものとする。
- (4) 甲は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適合と認められるときは、乙に理由を明示して業務従事者の交代を求めることができる。

#### 9 業務責任者の選任

乙は、業務従事者の中から本仕様書等に定められた事項の処理に当たり、委託業務を履行管理するために業務責任者を選任し、甲に届け出なければならない。なお、業務責任者は、水道事業量水器検針等業務を5年以上経験したものとする。

#### 10 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、本仕様書等に定められた事項の処理に当たり、その運営管理及び取締りをしなければならない。
- (2) 業務責任者は、本仕様書等に定められた委託業務の円滑な履行の確保のため、業務従事者に対し、随時、委託業務に必要な情報や知識等を提供するものとする。

#### 11 業務責任者代理の選任

乙は、会議、休暇、事故等により業務責任者を欠く場合に、業務責任者に代わりその役割を果たす業務責任者代理を選任し、甲に届け出なければならない。また、乙は、水道業務経験1年以上の者を業務責任者代理として選任しなければならない。

## 12 委託業務監督者

甲は、乙又は乙が選任した業務責任者及び業務責任者代理を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。なお、委託業務監督者は、甲の上下水道部経営政策課長とする。ただし、甲は必要に応じ、他の職員を選任することができる。

## 13 委託業務監督者の役割

- (1) 乙又は乙が選任した業務責任者及び業務責任者代理に対する指示、承諾及び協議をする。
- (2) 委託業務の履行に係る帳票類等の承認をする。
- (3) 委託業務の履行状況の検査をする。
- (4) その他甲が指示する業務の連絡調整をする。

## 14 現金取扱者の指定

乙は、委託業務の履行に当たり、現金取扱者を指定し、甲に届け出なければならない。また、乙は、現金取扱者に貸与する領収印を調製及び管理し、甲に届け出なければならない。

## 15 届出の義務

乙は、次に該当する事項が生じたときは、速やかに甲に届け出なければならない。

- (1) 乙の名称、所在地、代表者、業務責任者、業務責任者代理、現金取扱者、業務従事者等に変更があったとき。
- (2) 前号の事項のほか、委託業務履行上必要があると認められたとき。

## 16 秘密の保持

- (1) 乙は、委託業務の履行に際して知り得た個人情報その他の事項を、委託業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。なお、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときにおいても同様とする。
- (2) 乙は、委託業務を履行するために用いた資料及び電子計算機に入力されている情報について、甲の承諾を得ずに第三者に転写、複写、閲覧、貸出し等をしてはならない。
- (3) 乙は、委託業務履行後、甲の指示により保管を要するものを除き、その資料、情報等を抹消、焼却、裁断等、再生使用不能の状態に処分しなければならない。

## 17 個人情報の保護

個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令を遵守しなければならない。なお、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときにおいても同様とする。

## 18 履行義務

乙は、本仕様書等に明記されていない事項においても、業務の性質上必要とみなされるものは、乙の負担で履行しなければならない。

## 19 損害賠償義務

乙は、委託業務に関する賠償責任保険に加入し、委託業務の履行に伴い第三者に損害を与えたときは、乙の責任によりこれを賠償しなければならない。ただし、乙の責めに帰することができない事故等は、甲乙協議の上対応する。

## 第2章 委託業務の内容

### 1 量水器検針業務

- (1) 量水器指針値の読み取り
- (2) ハンディターミナルの検針データ出入力作業
- (3) 「水道使用量等のお知らせ」(検針票)の出力及び交付(郵送分を含む。)
- (4) ハンディターミナルへの入力誤りのおそれのあるものについての再調査
- (5) ハンディターミナルの管理(保管、充電、設定及びその把握、検針前の不具合確認等)
- (6) 使用水量過大・過小の使用者の指針値の再読み取り及び面接
- (7) 甲からの指示及び使用者から苦情等があった検針内容についての調査
- (8) 屋内漏水が疑われる場合の使用者への通知及び修繕等対応の案内
- (9) 親子メーター差水量の確認、原因調査及び使用者への連絡
- (10) 屋内漏水、不働メーター等による水量認定(軽減等)に係る使用者への説明、調査及び報告
- (11) 水量認定の資料作成、水道料金システム(以下「システム」という。)へのデータ入力及び資料提出
- (12) 普通式各戸検針である新築集合住宅における初回検針前の現地確認(各部屋の水栓番号と設置メーター番号が申請内容と一致していること及びオートロック解除等検針が円滑に実施できるか等の確認)
- (13) 甲への年間検針開始日及び徴収事務等年間予定の報告及び必要情報のシステムへの登録
- (14) 甲からの請求があった場合、検針業務を通じて把握している量水器に関する情報(位置、使用者の状況等)の提供

### 2 滞納整理業務

- (1) 督促状、催告状、未納通知書及び再口座振替のお知らせ(以下「督促状等」という。)の出力及び発送処理
- (2) 督促状等返戻分の調査、配布及び発送先修正処理(現地直接投函を含む。)
- (3) 未納者の自宅訪問及び徴収
- (4) 長期未納者(2期以上の未納者)の自宅訪問及び徴収、停水対象抽出
- (5) 収納金の整理及び保管(釣り銭を含む。)
- (6) 閉栓未納者の調査及び徴収(近隣他市町の転居先訪問調査及び徴収)
- (7) 水道料金及び下水道使用料(以下「水道料金等」という。)徴収に関する苦情処理
- (8) 滞納整理により現地訪問した場合の滞納整理日報及び月報の作成

- (9) 不納欠損に関する資料作成及び該当者の再確認（再徴収を含む。）
- (10) 未使用状態が継続している使用者に対する閉栓手続の要否の確認
- (11) 滞納整理業務の経理の内容を明らかにした書類の整備及び委託期間終了後における保存（5年間）

### 3 受付業務

- (1) 給水開始・中止・廃止・名義変更・所有者変更手続等の申込受付（電話、窓口等）及びそれに係るシステムへのデータ入力（メール及びインターネットフォームでの申込を含む。）
- (2) 検針、水道料金等に関する各種問合せ及び苦情処理の対応
- (3) 水道料金等の収納、口座振替申込等の案内
- (4) 納付証明、給水証明の問合せの対応、受付、発行（公印押印は甲が行う。）及び手数料の徴収と納付、領収書の発行（郵便による申請を含む。）
- (5) 委託業務の範囲以外の電話取次ぎ
- (6) 無断使用の調査及び請求処理
- (7) 屋内漏水等に関する問合せ対応、水量認定制度の説明及び水量認定受付の対応
- (8) その他窓口対応事務全般

### 4 量水器関連業務

- (1) 新設、口径変更、取替等の際の量水器の出入庫及び在庫管理
- (2) 量水器の在庫用倉庫と出入庫用倉庫間での移動及び整理
- (3) 倉庫内量水器の月末時点での在庫管理（棚卸し）及び出入庫報告資料の作成、提出
- (4) 定期取替対象量水器の抽出及びデータ作成
- (5) 量水器定期取替委託業者への量水器の引渡し及び受領（業者との実施日程調整を含む。）
- (6) 定期取替量水器（取替後引取品）の保管場所整理作業（倉庫内での積上げ、積下ろし作業）
- (7) 量水器の購入、新設、移設、取替（定期取替、口径変更や私設メーターを含む。）等すべてに係るシステムへのデータ登録（一括取込、入力等）
- (8) 検定満期量水器の確認及びデータ抽出（毎月）
- (9) 遠隔式各戸検針を行っている集合住宅における私設メーターの管理、検定満期取替依頼、対応及びシステムへのデータ登録
- (10) 量水器所在不明時の所在確認業務（関係者へのヒアリング及び金属探知機等による確認調査等）及び紛失、毀損時の調査、損害請求についての相手方への説明
- (11) 量水器の異常（逆取付、故障、ガラス割れ、メーター番号相違、不動時、検定満期等）があった場合で、甲が指示する量水器の取替業務（40ミリ口径までの一般メーターが対象、使用者や所有者への説明や連絡調整及び指針確認、取替報告書の作成、提出を含む。）

- (12) 閉栓後、解体現場等でメーター破損の恐れがある場合や無断使用の恐れがある場合等の量水器の撤去業務（40ミリ口径までの一般メーターが対象、代用管及びパッキンの装着）
  - (13) その他甲が指示する量水器の取付け、取外し、取替作業
  - (14) 開閉栓作業等従事者の検便検査（年2回）
- 5 調定・統計補助業務
- (1) 水道料金等の調定、算定補助
  - (2) 年度末の決算処理補助
  - (3) 甲より指示された各種統計資料等の作成及び提出
- 6 徴収業務
- (1) 納付書の出力及び発送処理
  - (2) 納付書返戻分の調査、配布及び発送先修正処理（現地直接投函を含む。）
  - (3) 金融機関への口座振替データ（再口座振替を含む。）の作成及び配布（ゆうちょ銀行含む。）
  - (4) 口座振替データ作成後の停止及び追加への対応
  - (5) 金融機関からの水道料金等入金分の消し込み
  - (6) 閉栓後の口座振替精算分の振替済の者及び再口座振替済の者への領収済通知書の送付
  - (7) 金融機関への口座振替依頼書の引渡し
  - (8) 重複納付の還付、充当及び通知
  - (9) 口座振替情報の入力及び管理
  - (10) 領収済通知書の整理及び保管
  - (11) コンビニエンスストア等からの入金確認及び消し込み
  - (12) 閉栓精算分の納付書出力及び発送処理
  - (13) 口座振替収納手数料の支払に関する資料作成処理
- 7 開栓・閉栓・名義変更業務
- (1) 開栓の際の口座振替依頼書を指定する送付先へ配付
  - (2) 転居等に伴う現地精算業務
  - (3) 閉栓中のメーターボックスに設置する札（ラミネート加工）の作成
  - (4) 開栓・閉栓・名義変更作業における苦情対応、作業の注意義務及び損害賠償責任
  - (5) 開栓・閉栓・名義変更作業  
※ 止水栓の開閉作業、指針確認及びデータ入力を行う。  
（無断使用等悪質な場合は、パッキン等による止水を行う。）
  - (6) 普通式各戸検針へ変更した集合住宅の閉栓すべき水栓の抽出及び閉栓作業
- 8 緊急待機業務
- (1) 委託業務時間以外における緊急待機業務に従事する業務従事者（以下「緊急業務担当者」という。）は、常に携帯電話を所持し、市役所へ速やかに出勤できるように待機する。

- (2) 市役所の宿日直から緊急な開栓、検針、滞納整理等の連絡があった場合は、電話対応をし、状況に応じ現地にて速やかに対処する。
- (3) 給水停止措置者から連絡があった場合は、入金を確認し、停水の解除を行う。
- (4) 緊急対応等により対応した事柄については、その詳細を緊急待機勤務報告書に記載する。
- (5) 緊急業務担当者及びその連絡先について示したものを甲が指定する期限までに提出する。

## 9 給水停止業務

- (1) 停水対象者の抽出及び一覧作成
- (2) 停水予告書の作成及び発送
- (3) 停水執行書の現地投函及び面接（面接等のため必要な場合は、委託業務時間以外も現地訪問を行うものとする。）
- (4) 停水の実施及び解除（悪質な場合は、パッキン等による止水を行う。）
- (5) 停水及び停水解除における苦情対応、作業の注意義務及び損害賠償責任
- (6) 停水対象者に対する閉栓手続忘れ等の確認、調査及び職権閉栓の実施
- (7) 停水活動スケジュールの作成及び提出
- (8) その他本市水道事業給水条例及び関係規程等に基づく業務

## 10 漏水等対応業務

- (1) 量水器本体からの漏水と想定される場合の現地確認及び乙の可能な範囲での対応
- (2) 検針業務、開栓・閉栓業務等で漏水が疑われる事案を発見した場合の現地確認及び必要な対応、報告
- (3) 凍結等による水道管破損等で起こった屋内漏水対応
  - ア 使用者等への連絡
  - イ 使用者等の了承を得てからの閉栓
    - ※ 使用者等と連絡がつかない場合の閉栓は甲の指示のもと行う。
  - ウ 緊急時、不在等の場合の現地確認
  - エ 緊急閉栓通知の投函

## 11 公共下水道使用料関連業務

- (1) 公共下水道使用料に関する届出（開始・休止・廃止）のシステムへのデータ入力、資料作成及び過去使用者への追加調定入力
- (2) システムで自動計算されない公共下水道使用料の計算及びデータ入力
- (3) 公共下水道使用料の特別徴収のシステムへのデータ入力及び資料作成
- (4) 下水道メーター指針値の読み取り

## 12 災害発生時などの緊急時の業務継続等

- (1) 災害発生時や感染症流行時等の不測の事態においても、委託業務の継続に努めるものとする。
- (2) 災害発生により水道施設が被災した場合、速やかに給水能力を回復するた

め、委託業務時間内かどうかにかかわらず、災害時応援業務（以下「応援業務」という。）を行うものとする。なお、応援業務に関しては、別途甲乙が協定を締結するものとする。

(3) 乙が行う応援業務は、概ね次のとおりとする。

ア 電話対応

イ 応急給水活動

ウ 広報活動

エ 前各号に掲げるもののほか甲が要請する業務

(4) 緊急時の業務継続や応援業務のために要した費用が発生した場合は、その費用負担について、甲乙協議の上決定する。

### 第3章 委託業務の履行

#### 1 検針員の確保

委託業務を受けた日から、検針業務に支障が生じないよう検針員を確保しなければならない。なお、地元での雇用創出のため、可能な限り本市市民の雇用に努めるものとする。

#### 2 制服の着用

委託業務中は、統一的な服装（制服）を着用しなければならない。

#### 3 身分証明書の携行

現地訪問するときは、身分証明書を常に携帯し、使用者等から提示を求められた際は、速やかにこれを提示しなければならない。

#### 4 使用者等への対応

(1) 委託業務の実施にあたり、使用者等の土地、建物に立ち入るときは、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(2) 態度、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や行動をしてはならない。

(3) 委託業務に係る苦情や問合せについては、乙の責任において誠意を持って対応し、解決しなければならない。

#### 5 業務専念義務

委託業務履行中は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。

#### 6 業務従事者の安全確保

乙は、業務従事者に対し、業務遂行上危険がないよう必要な保護具を貸与するなど安全確保に努めなければならない。

#### 7 業務従事者の教育

(1) 乙は、業務従事者に対して、業務の処理手順を始め、法令等の順守、業務関連知識の習得、接遇その他委託業務に関して情報提供や研修等を行い、業務従事者の能力・資質向上に努め、委託業務を確実に遂行しなければならない。

(2) 乙は、業務従事者が交代するときは、業務内容の引継ぎ及び引継ぎ者の教育を行い、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

#### 8 帳票類の取扱い

(1) 水道料金等に関する帳票類等は、汚損又は亡失しないように細心の注意を払って取り扱わなければならない。また、在庫数の不足が生じる見込みの時期を速やかに甲に連絡し、業務に支障のないよう在庫数を適切に把握・管理しなければならない。

(2) 甲から貸与されたシステム、端末、ハンディターミナル、関連機器等は、破損及び亡失しないよう十分注意して取り扱わなければならない。

(3) 前各号について汚損、破損、盗難、亡失等が発生したときは、速やかに甲に報告し、甲の指示により修復その他の処理をしなければならない。

#### 9 収納金の取扱い

収納金の管理は、乙の責任において行い、甲に納入するまでの間、紛失、盗難等のないよう十分に注意しなければならない。

#### 10 月報の提出

乙は、委託業務に係る月報を作成し、甲が指定する期限までに提出しなければならない。

#### 11 業務調査

(1) 甲は、必要に応じて、乙の業務状況、関係書類等を調査し、資料の提供を求めることができる。

(2) 乙は、甲から前号の請求があったときは、これに速やかに応じるものとする。

#### 12 マニュアルの作成及び仕様書の更新

(1) 第2章の各業務内容について、甲と協議の上、マニュアルを作成し、定期的に業務手順の見直し又は変更を行うものとする。

(2) 見直し又は変更した箇所について、必要があれば仕様書を更新し、円滑に業務が遂行できるようにする。

#### 13 業務内容、手順等の確認等

甲が業務内容や手順等について確認や説明を求めた場合は、乙は求めに応じるものとする。

#### 14 関連業者等への直接の問合せ等

円滑に業務遂行するために必要な場合は、甲の指示により、甲が上水道事業に関する業務を委託する者等と直接的にやり取り（問合せする、説明を受ける等）するものとする。

#### 15 定期的な打合せの実施

(1) 乙は、定期的に甲と業務に関する打合せを行うものとする。

(2) 打合せに必要な資料は、期限までに甲に提出するものとする。

#### 16 業務に関する情報の提供等

乙は、甲より業務全般について有効な情報の提供や提案等（以下「提供等」

という。)を求められた場合は、他の事業所及び関連する者等からの情報収集や受託業者としての経験の活用等により、提供等を行うものとする。

#### 17 応援人員及び車両の派遣

繁忙時及び緊急時（地震等自然災害、システム障害発生時等）において、現行の人員及び車両数では業務遂行に支障が生じると判断される場合は、必要に応じ、他事務所からの応援人員及び車両の派遣を受け、業務を遂行するものとする。なお、緊急時の応援に係る費用については、甲乙協議の上決定する。

#### 18 その他関連業務

- (1) 量水器検針や徴収、給水停止業務の遂行時に、使用者が生活に困窮していることを把握した場合、異臭や子どもの泣き叫び声が出ているなど何らかの社会的問題を抱えていると思われる事例があった場合は甲に報告する。
- (2) 量水器検針等の業務等遂行時及びその移動中において、アスファルトの穴、ガードパイプの破損、街路樹の枝下がりなど道路設備の異常を発見した場合は甲に報告する。

### 第4章 経費の負担区分

#### 1 甲の負担分

- (1) 各種帳票類
- (2) システム及び周辺機器
- (3) ハンディターミナル及び関連機器
- (4) 事務室、光熱水費、電話、FAX、机及び椅子
- (5) 業務車両駐車場
- (6) 郵便費用

#### 2 乙の負担分

- (1) 委託業務履行のための車両及び携帯電話
- (2) 委託業務履行のための備品及び消耗品
- (3) 業務使用印鑑
- (4) 従事者に係る物品、制服等

### 第5章 その他事項

#### 1 委託料の請求

- (1) 委託料は月払いとし、乙は、委託業務を履行した翌月の10日までに、委託金額のうち当該月分の委託料の支払請求書を甲に提出するものとする。
- (2) 乙が緊急事案等で、甲の指示により、やむを得ず委託業務以外の業務に従事した場合、甲と協議の上、別途に委託料を請求できるものとする。
- (3) 甲は、乙から適法な支払請求書を受理したときは、その日から30日以内に委託料を支払うものとする。

#### 2 委託業務の再委託

- (1) 乙は、業務を自ら行うものとし、第三者に委託してはならない。ただし、

委託業務の一部を第三者に委託しようとする場合で、あらかじめ再委託の範囲及び再委託先を書面により甲に届出をし、承認を得た場合はこの限りではない。

(2) 再委託の範囲は、乙が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、乙の責任において解決するものとする。

### 3 契約の解除

(1) 甲は、乙が次の各号に1つでも該当すると認められる場合は、本契約を解除することができるものとし、このために乙に損害が生じても、その責を負わないものとする。

ア 委託業務の履行中に不正行為があったとき

イ 故意又は重大な過失により甲に損害を与えたとき

ウ 甲の指示に従わないとき

エ 不正行為又は甲の信用を失墜する行為があったとき

オ 委託業務を履行することが困難なとき

カ 正当な理由なく期限内に委託業務を履行しないとき又は履行する見込みがないと認められたとき

キ 契約解除の申立てをしたとき

ク その他委託業務の受託者として適当でないと判断されたとき

(2) 前号契約の解除により甲に損害を与えた場合、乙はその一切の費用を負担しなければならない。

### 4 事務引継ぎ

乙は、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、甲が指定する者に委託業務に関する一切の事項を引き継がなければならない。また、委託業務に関する一切の事務を整理し、関係書類を甲又は甲が指定する者に引継がなければならない。なお、事務引継ぎに係る一切の費用は、乙の負担とする。

### 5 原状回復

乙は、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに履行場所等の原状回復を行わなければならない。ただし、乙が契約期間後の次回契約の受託者となった場合は、この限りではない。なお、原状回復に係る一切の費用は、乙の負担とする。

## 第6章 協議

本仕様書に定めのない事項や、本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、甲乙協議の上決定する。