

彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務委託仕様書

(目的)

第1条 この仕様書は、彦根市上下水道部(以下「上下水道部」という。)が委託する、上下水道料金お客様サービスセンター業務(以下「業務」という。)について必要な事項を定める。

(委託業務の名称、範囲および委託期間)

第2条 上下水道部が受託者に委託する業務内容および委託期間は次のとおりとする。

(1) 委託業務の名称

「彦根市上下水道料金お客様サービスセンター業務」

(2) 委託業務の範囲

- ① 窓口受付関連業務
- ② 開閉栓業務
- ③ 検針業務
- ④ 調定・収納関連業務
- ⑤ 滞納整理関連業務
- ⑥ メーター管理関連業務 (財産管理を除く。)
- ⑦ 電算処理業務
- ⑧ 下水道使用料関連業務
- ⑨ 管路事故等待機業務
- ⑩ 下水道受益者負担金・分担金業務
- ⑪ 上下水道指定工事店業務
- ⑫ 関連する付帯業務

(3) 委託期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とする。

ただし、受託者は契約締結日から令和8年3月31日までの期間は既存業務の引き継ぎ期間とし、受託者は自己の責任において、委託業務を履行するために必要となる人員の研修および物品の準備を完了するものとする。

(4) 委託業務量 <<別紙1>>

(履行場所等)

第3条 受託者は、委託業務を履行するため、彦根市上下水道料金お客様サービスセンター事務所(以下「お客様サービスセンター」という。)を開設する。

(1) 受託者は、彦根市本庁舎の一部を、業務の実施のため専用して使用することができる。ただし、使用場所を受託者の他の用途に使用してはならない。

(2) (1)による専用して使用できる場所は、本庁舎1階上下水道料金お客様サービスセンター一事務室、上下水道部倉庫の一部とする。

- (3) (2)のほか、上下水道部の求めにより、上下水道部の執務室の一部を使用できることとする。
 - (4) 受託者は、認められた場所の使用にあたっては、彦根市庁舎管理規則、彦根市庁舎防火管理規程を遵守するとともに、火気取締、整理整頓、光熱水費の節減のほか善良なる使用者として適正な管理に努めなければならない。
- 2 業務用・職員用駐車場は、受託者で確保すること。
 - 3 お客様サービスセンターの防犯等の管理は、受託者が責任をもって行うものとする。また、庁舎管理所管部署からの要請等に協力すること。

(勤務時間等)

第4条 お客様サービスセンターの開業は、原則として年中無休とする。

ただし、年始(1月1日から1月3日まで)については、管路事故等待機業務を除き、窓口業務等を休業する。

- 2 勤務時間、窓口業務時間および管路事故等待機時間は《別紙2》のとおりとする。ただし、勤務時間外は委託業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。
- 3 勤務時間中においては、職員は交代により勤務することができる。
- 4 管路事故等待機業務は、窓口業務に支障がない場合に限り、兼務することができるものとする。

(組織体制の確立等)

第5条 受託者は、自己の責任において、業務に従事する者(以下「従事者」という。)を確保しなければならない。

- 2 受託者は、前項に規定する従事者の組織体系を確立し、その名簿をあらかじめ上下水道部に提出しなければならない。なお、従事者に変更が生じたときは、速やかに書面で報告すること。

(業務責任者の選任等)

第6条 受託者は、委託業務の履行にあたり、業務を管理・施行する業務責任者を選任し、上下水道部に届け出なければならない。なお、業務責任者は、専任かつ常勤の者とし、原則としてお客様サービスセンターに常駐しなければならない。

- 2 受託者は、業務責任者を補佐し、または代理する常勤の副業務責任者を選任し、上下水道部に届け出なければならない。副業務責任者については、専任・兼任を問わないものとする。ただし、業務時間中に業務責任者がお客様サービスセンターに常駐しないときは、副業務責任者が常駐しなければならない。
- 3 受託者は、土日祝日の窓口業務時間に業務責任者または副業務責任者をお客様サービスセンターに常駐させることが困難な場合は、上下水道部の許可を得たうえで、代理の者を常駐させるものとする。
- 4 受託者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を、配置しなければならない。

(身分証明書)

第7条 上下水道部から従事者に身分証明書を発行する。従事者は、常に身分証明書を携帯して執務すること。

2 受託者は、第1項に規定する従業員が業務に従事しなくなったときは、速やかに当該従業員の身分証明書を回収し、上下水道部に返納しなければならない。

(業務執行時の服装)

第8条 受託者は、従業員に清潔で統一した服装をさせ、胸部に名札を着用させなければならない。また、検針やメーター交換等の業務を行う際には、当該業務に対応した腕章を準備し、着用させるものとする。

(緊急連絡体制の確立)

第9条 受託者は、従業員の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ上下水道部に報告しなければならない。

(その他の報告)

第10条 受託者は、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに上下水道部に報告しなければならない。

- (1) 水道法、彦根市水道事業給水条例および同施行規程に違反する行為
- (2) 下水道法、彦根市下水道条例および同施行規則に違反する行為
- (3) その他関連諸法令等に違反する行為
- (4) メーターの亡失および棄損等
- (5) 道路上における漏水等
- (6) 業務執行中、業務以外の内容の申し入れ等があった場合
- (7) 前各号に掲げるもののほか、上下水道部に報告する必要があると認められるもの

(法令の遵守)

第11条 受託者は、委託業務の遂行にあたり、水道法、下水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、個人情報保護に関する法律、彦根市水道事業給水条例、彦根市下水道条例、彦根市水道事業会計規程、彦根市財務規則その他業務に関する関係諸法令等を遵守しなければならない。

(受託者の責務)

第12条 受託者は、業務の執行にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、常に親切丁寧を基本として、お客様に対して不快感や不信感を与えないように心がけること。
- (2) 受託者は、業務の執行上お客様の敷地に立ち入る時は、お客様の物件等を破損しない

よう、細心の注意を払うこと。

- (3) 受託者は、いかなる理由があっても、業務上收受する必要のない金品等を受け取らないこと。
- (4) 受託者は、業務を実施するにあたり、市民の信頼確保を常に念頭において、これにあたらなければならない。
- (5) 受託者は、業務委託履行中は委託業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。

(作業の安全管理及び労務管理)

第 13 条 受託者は、関係法令の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に作業の安全管理に務め、労働災害の防止に努めなければならない。

- 2 受託者は、従事者の労務管理、衛生管理についても十分注意を払わなければならない。

(従業員教育等)

第 14 条 受託者は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守その他業務を実施するにあたって必要な事項について、従業員を教育しなければならない。

- 2 上下水道部の職員は、前項の規定に基づき受託者が実施する従業員の教育に係る研修等に参加することができる。
- 3 受託者は、従業員が交代するときは、円滑に業務できるように業務内容の引継ぎを行わせなければならない。

(マニュアル等の整備)

第 15 条 受託者は、「委託業務の処理フロー」、「委託業務の遂行に必要なマニュアル」、「利用者から多く寄せられる質問事項やその回答内容を取りまとめた FAQ の一覧表」および「標準作業書」を電子データ（ワード、エクセル、パワーポイント等の汎用的なもの）で作成し、それらの紙媒体各 1 部と電子データ一式を上下水道部に提出すること。また、受託者は、担当者の交代や業務の引継ぎを行う際にこれらを活用し、遺漏なく業務を遂行できるようにしなければならない。

(電算システムの使用取扱い等)

第 16 条 委託業務を遂行するために必要なシステムについては、上下水道部が用意する水道料金システム等(以下「システム」という。)を使用すること。なお、委託期間内にシステムの移行があった場合は、業務に支障をきたさないように協力すること。

- 2 受託者は、上下水道部およびシステム事業者と連絡を密にとり、電算処理業務が円滑に遂行できるように対応しなければならない。
- 3 受託者は、インターネット回線を用いた問合せ等について、対応するものとする。パソコン、インターネット回線およびお客様サービスセンター専用メールアドレスは市で用意する。

- 4 国の法改正等により上下水道部がシステムの更新を行う際、受託者は上下水道部に協力すること。

(文書およびデータの保存等)

第 17 条 受託者は、業務に関する文書およびデータならびに委託業務に係る経理を明らかにした関係書類(以下「文書等」という。)を整備しなければならない。

- 2 受託者は、委託業務終了までは、上下水道部の指示により、当該文書等を保存し、引き継がなければならない。
- 3 受託者は、文書等を作成および保存するにあたっては、当該文書等の漏えい、滅失、棄損および改ざん防止のために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の保護)

第 18 条 受託者は、業務の実施に伴い個人情報を扱うときは、「別記 1 個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

- (1) 委託業務に関するデータを漏えい、滅失、改ざん、き損およびその他の事故から保護するため、受託者の組織において、研修等必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、業務の履行に関して知り得た個人情報およびその他の秘密を、契約期間中のみならず、契約終了後においても、第三者に漏えいしてはならない。
- (3) 委託業務に関するデータを市が指示する目的以外に使用し、または第三者に提供してはならない。
- (4) 委託業務に関するデータを上下水道部が指示する場合を除き、複写、複製してはならない。
- (5) 委託業務を執行するうえで知り得た一切の情報を他に漏らし、または、他の目的に利用してはならない。

(公金等の管理の徹底)

第 19 条 収納した公金等は、受託者の厳重な管理の下で保管しなければならない。

- 2 受託者が委託業務にて収納した上下水道料金等は、徴収した翌日もしくは翌営業日に出納取扱金融機関へ入金しなければならない。

(領収書の交付)

第 20 条 受託者は、公金を収納したときは、直ちに納付者に領収書を交付しなければならない。

(苦情処理)

第 21 条 受託者は、お客様から業務執行上の苦情等を受けた場合は、受託者の責任において、誠意をもって解決するとともに速やかに上下水道部に報告しなければならない。

なお、解決に時間を要する場合は、上下水道部に状況と対応方針を報告した上で、受託

者により速やかに解決に向けて対応を行うこと。

(事故発生時の対応)

第 22 条 受託者は、業務執行中に次の各号に掲げる事故等が発生したときは、直ちにその状況を上下水道部に報告し、速やかに事故報告書を作成して提出しなければならない。

- (1) 領収書および業務使用印鑑等の亡失等
 - (2) 身分証明書の亡失等
 - (3) 収納した上下水道料金等の亡失および盗難等
 - (4) 貸与品および支給品の亡失および棄損等
 - (5) 業務に関するデータおよび関連文書等の滅失および棄損等
 - (6) 業務執行中の発生した交通事故等(軽微なものは除く。)
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、上下水道部に報告する必要があると認めるもの
- 2 前項の事故等の処理については、上下水道部と受託者で協議のうえ行うものとする。
ただし、受託者が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、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- 3 第 1 項に規定する事故等により、上下水道部、当事者または第三者に損害を与えたときは、受託者は、その損害額を被害者に支払わなければならない。
- 4 上下水道部は、第 1 項に規定する事故等が発生したことにより、業務の履行に支障をきたすと認めるときは、事故等の拡大を防止し早期解決を図るため、業務の履行状況の立入調査、業務への立会い等必要な措置を講じることができる。

(損害賠償責任)

第 23 条 受託者は、受託者の責めに帰する理由により、上下水道部および第三者に損害を与えた場合には、そのすべての責任を負わなければならない。

(保険への加入)

第 24 条 受託者は、損害賠償保険や傷害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険に加入すること。

(災害等の対応)

第 25 条 受託者は、自然災害及び大規模水道事故等が発生し、上下水道部から応急給水等の応援要請があったときは、業務に支障がある場合を除き、要請に応じるものとする。

(委託の検査等)

第 26 条 上下水道部は、次の各号に掲げる方法により委託業務の実施状況について検査を行い、必要があると認めるときは、受託者に業務の改善について指示を行う。

- (1) 帳簿、関係書類による検査

受託者は、上下水道部が指示した日までに次の関係書類等を提出しなければならない。

- ① 業務実施報告書月報
- ② 検針実績報告日報、月報
- ③ 水道料金等収納日報、月報
- ④ 精算日報、月報
- ⑤ 窓口日報、月報
- ⑥ 苦情対応の結果報告
- ⑦ 研修結果実施報告書
- ⑧ 各種統計
- ⑨ 持出管理簿
- ⑩ 検針用スマートフォンおよび携帯プリンター管理簿
- ⑪ 従業員の出退勤簿
- ⑫ 委託業務処理フロー
- ⑬ 緊急連絡体制表
- ⑭ 外部記憶媒体使用記録簿
- ⑮ その他上下水道部が指示するもの

(2) 調整会議の開催

受託者は、委託業務の状況報告および品質向上のため、上下水道部との調整会議を開催するものとする。なお、上下水道部が必要と認めたときは、調整会議を随時開催できるものとし、受託者はこれに応じなければならない。また、受託者は、調整会議の資料や会議録を作成すること。

- 2 受託者は、検査の結果、業務改善命令を受けた場合は、速やかに計画書または提案書を作成し、上下水道部の承諾を得なければならない。

(貸与品等)

第 27 条 委託業務を遂行するにあたり、上下水道部が貸与、支給および費用負担するものは「別紙 3」のとおりとし、受託者は、貸与品等の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとする。

(受託者の費用負担)

第 28 条 業務の履行に必要なもののうち、上下水道部が貸与、支給および費用負担するもの以外の、すべて受託者の負担とする。

(委託業務の引継)

第 29 条 受託者は、委託期間満了を迎える 4 か月前から(令和 12 年 12 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日までの 4 か月間)は、次の受託者に業務内容の開示および事務引継ぎを行うとともに、後任の受託者に委託業務の方法等を指導し、業務の継続性を維持しなければならない。本仕様書の第 15 条で作成した処理フロー・マニュアル・FAQ の一覧表・標準作業書についても電子データで次の受託者に引き継ぐこと。

- 2 上下水道部は、委託業務の期間が終了した後、令和13年6月30日までは、必要に応じ、受託者に対して資料および電子データの提出を求めることができる。
- 3 前各項の費用は、現受託者の負担とする。
- 4 受託者は、委託期間満了時に、次の受託者にお客様サービスセンターの代表電話番号を番号ポータビリティにより引き継ぐものとする。
- 5 前項の費用は、次期受託者の負担とする。

(委託する業務)

第30条 業務の委託内容は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 窓口受付関連業務

① 窓口対応

- ア. 来庁、電話、ファックス、インターネット等による申請への対応
- イ. 受付内容の記録および委託者への報告
- ウ. 宅内漏水に関する相談受付および修繕案内
- エ. 路上漏水および断水等の通報に対する確認および振り分け
- オ. 苦情および各種問合せの振り分けおよび対応

② 各種申請受付業務

- ア. 開栓・閉栓の受付および受付帳票、受付簿の作成
- イ. 水道使用名義・連絡先、請求先等の変更受付および入力
- ウ. 水道使用申込書(開始・休止・変更)の受付および入力
- エ. 口座振替依頼書の受付および金融機関照会ならびに入力
- オ. 集合住宅に係る水道料金の戸数扱い申請の受付および入力
- カ. 私設子メーター交換報告書の受付および入力
- キ. 使用水量認定申請書の受付および入力
- ク. 各種証明書発行申請の受付および交付ならびに手数料の収受(郵便請求を含む)
- ケ. 給水装置所有者変更届の受付および入力
- コ. 上水道指定工事店申請に係る補助業務(受付、入力および発送)
- サ. 下水道指定工事店申請に係る補助業務(受付、入力および発送)
- シ. 井戸水使用者への事項変更に対する案内文の発送(令和9年度および令和11年度の2回を目安とする)。
- ス. その他の上下水道料金等に関する申請受付に付随する業務

③ 窓口収納に関する業務

- ア. 上下水道料金等の収納
- イ. 下水道受益者負担金・分担金の収納に伴う事務処理
- ウ. 上水道指定工事店申請手数料の収納
- エ. 下水道指定工事店申請手数料の収納
- オ. 納入通知書の再発行
- カ. 納付相談、口座振替推進に関すること

- キ. その他の収納金の納入に付随する業務
- ④ その他の窓口受付業務
 - ア. 閉庁日の上水道設備に係る案内および緊急事故対応等の日直業務
 - イ. 要望、意見、苦情等の内容別件数の整理および統計資料作成
 - ウ. 利用者アンケートの実施
 - エ. お客様サービスセンターの周知に関すること
 - オ. その他の窓口受付業務に付随する業務
- (2) 開閉栓業務
 - ① 開栓・閉栓作業
 - ア. メーター情報および通水状況の事前調査
 - イ. 止水栓または止水弁等の操作
 - ウ. メーター指針の読み取り
 - エ. 開閉栓処理後の出水または止水確認
 - オ. 漏水、メーター不良、破損等の委託者への報告
 - カ. 検定満期メーターの開栓時の取替え
 - キ. 長期閉栓メーターの取り外し
 - ② 精算業務
 - ア. 転居等の受付および中止伝票の作成
 - イ. 中止指針の読み取りおよび精算処理
 - ウ. 転居先情報の管理および初期調査
 - エ. 現地でのメーター指針読み取り、料金算出、請求および収納(未納上下水道料金等を含む現地精算業務。)
 - オ. 精算のお知らせの作成および送付
 - ③ その他の開閉栓業務
 - ア. 水道使用申込書、口座振替依頼書等の配布
 - イ. 水道使用申込書未提出者への連絡および通知
 - ウ. 中止指針、開始指針の記録、入力および伝票の保管
 - エ. 上下水道料金等の未納有無の調査
 - オ. その他の開閉栓業務および精算業務に付随する業務
- (3) 検針業務
 - ① 水道メーターの検針
 - ア. 水道メーターの指針値の読み取り(中止中を含む。)
 - イ. 検針データの検針用スマートフォンへの入力
 - ウ. 検針票の出力および配布
 - エ. 検針時のメーター不良、破損、検定満期メーター、ボックス内漏水等の報告
 - オ. パイロットの確認
 - ② 検針データの処理等
 - ア. 新規水栓の調査および検針順路の設定

- イ. 検針地区、検針順路、検針担当の決定および変更
 - ウ. 検針データおよび再検針データの作成処理
 - エ. 料金システムと検針用スマートフォンとのデータ連携処理
 - オ. 検針結果データ内容の確認およびチェック帳票での水量審査
 - カ. 料金計算アンマッチ帳票等による検算、指針・水量・調定額の修正および追加
- ③ 再検針および調査
- ア. 未検針および誤針等にかかる処理
 - イ. 推定検針および認定処理
 - ウ. 検針データチェックの結果内容が不十分または不備なものについての再検針
 - エ. 使用実績が著しく変動した場合等の使用者等への調査および修繕依頼
 - オ. 無届使用者および無届転居者ならびに委託者が指定する使用者等の調査
 - カ. 委託者の指示または使用者等からの苦情等があった検針内容について再調査(再調査対象は、当該検針以前のものを含む。)
 - キ. 彦根市水道事業給水条例および彦根市公共下水道使用料条例違反の発見および委託者への報告
 - ク. その他の検針内容等についての随時現場確認および委託者への報告
- ④ その他の検針業務
- ア. 検針員の指導および監督
 - イ. 検針票(別送ハガキ)の出力および発送
 - ウ. 福祉関連部署との情報共有および協力に関すること
 - エ. 委託者が指定する調査およびチラシ等の配布
 - オ. 検針業務にかかる電算処理ならびに統計資料の作成
 - カ. その他の検針業務に付随する業務
- (4) 調定・収納関連業務
- ① 料金計算業務
- ア. 上下水道料金等の調定(定例、随時)
 - イ. 調定決裁資料の作成
 - ウ. 調定漏れ、違算等の防止に関する処理
 - エ. その他の料金計算、調定に付随する業務
- ② 請求業務
- ア. 納入通知書(定例分・随時分)の作成、発送
 - イ. 口座振替(再振替)依頼データの作成、データ伝送処理および中止依頼処理
 - ウ. 納入通知書等返戻者の初期調査および委託者への報告
 - エ. 未請求者一覧表による請求漏れの確認および再請求
 - オ. その他の請求行為に付随する業務
- ③ 収納消し込み等
- ア. 納入通知書等の収納消し込み処理
 - イ. 口座振替(再振替)データの受信および収納消し込み処理

- ウ. 口座振替(再振替)に関する通知書の作成および発送
 - エ. コンビニ収納データの受信および消し込み処理
 - オ. eLTAX を活用した収納データの受信および消し込み処理
 - カ. 収納金の管理および出納取扱金融機関への引継ぎ
 - キ. その他の収納消し込みに付随する業務
- ④ 調定更正業務
- ア. 委託者への調定更正事由の報告および決裁資料の作成
 - イ. 水量認定計算および調定更正処理
 - ウ. 調定更正に関する通知書の作成および発送
 - エ. その他の調定更正に付随する業務
- ⑤ その他の調定・収納関連業務
- ア. 過誤納金に係る還付・充当および通知に関する処理
 - イ. 料金等収納に係る日報、月報、年報の作成
 - ウ. 調定報告書および調定更正一覧表、その他調定資料の作成
- (5) 滞納整理関連業務
- ① 滞納整理業務
- ア. 督促状および毎月の催告状の作成および発送
 - イ. 督促状発送および返戻リストの作成および上下水道部への提出
 - ウ. 督促漏れ一覧表による督促漏れの確認および督促状随時発送
 - エ. 滞納者に対する電話催告および訪問徴収等
 - オ. 滞納者に対する納付指導および納付誓約書等の取り交わし、時効管理
 - カ. 納付誓約者、分割納付者等の納付書作成および発送
 - キ. 分納結果報告書の作成および委託者への提出
 - ク. 交渉記録等の作成ならびに管理
 - ケ. 転居済滞納者および返戻郵便物にかかる現地調査・追跡調査等
 - コ. 中止中水栓滞納者に対する催告書発送および結果報告(年2回以上)
 - サ. その他の滞納整理に付随する業務
- ② 給水停止業務
- ア. 給水停止対象者の抽出、給水停止に係る各種通知書の発送および通知後の対応
 - イ. 給水停止執行予定一覧の作成と委託者への事前報告
 - ウ. 給水停止の執行および解除ならびに委託者への報告
 - エ. 給水停止執行後の現地調査および電話催告ならびに閉栓処理
 - オ. 給水停止に伴う契約解除通知書のデータ作成および上下水道部への提出
 - カ. 給水停止結果報告書の作成および統計資料の作成
 - キ. その他給水停止に付随する業務
- ③ その他の滞納整理関連業務
- ア. 高額滞納者リストの作成ならびに滞納整理方針の策定
 - イ. 分納者リストならびに電話催告リストの作成および管理

- ウ. 訪問徴収リストの作成および管理
 - エ. 支払督促等法的措置および差押等の滞納処分の補助事務
 - オ. 徴収停止および債権放棄対象者の抽出と資料作成
 - カ. 料金収納率の目標設定と月次管理
 - キ. その他の公権力を伴わない滞納整理にかかる一切の業務
- (6) メーター管理関連業務(財産管理は除く)
- ① 検満メーター交換業務
 - ア. 検定満期に伴う交換対象メーターの抽出
 - イ. 交換スケジュールの策定と進捗管理および上下水道部への報告
 - ウ. 検定満期満了メーター取替業務委託契約の締結および量水器取替業務従事者の選任
 - エ. メーター交換に係る事前通知の発送および通知後の対応、ならびに返戻者の初期調査
 - オ. 交換困難地、大口径メーター等の現地調査および調整
 - カ. メーター取替作業終了後の通知
 - キ. メーター交換に関する問合せおよび苦情への対応
 - ク. 取替え用メーターの仕分けおよび業務従事者への引き渡し
 - ケ. 取り外しメーターの仕分けおよび上下水道部への返却
 - コ. その他の検満メーター交換に付随する業務
 - ② メーター管理業務
 - ア. メーターの新規登録、取替えおよび取付け・取外しデータの処理
 - イ. メーター不良、破損等の事由に伴うメーター取替え
 - ウ. 委託者が指定するメーターの取付けおよび取外し
 - エ. 委託者から受領したメーターの入出庫管理および報告
 - オ. メーター位置情報の記録および委託者への報告
 - ③ その他のメーター管理関連業務
 - ア. 私設子メーターの情報収集(親子メーター検針物件のみ。)
 - イ. 私設子メーターの交換促進に係る通知および通知後の対応
 - ウ. その他、メーター管理業務に関すること(購入等の財産管理は除く。)
- (7) 電算処理業務
- ① 業務使用機器の保守等
 - ア. プリンターを含むハードウェアの運用および保守管理
 - イ. ソフトウェアの運用および保守管理
 - ウ. USBメモリの管理
 - エ. 貸与機器およびシステムの不具合等の報告および不具合発覚事の応急的対応
 - オ. 各種帳票の保管および在庫管理
 - ② 料金システムの運用管理
 - ア. 照会・発行・異動等の各種データ処理
 - イ. マスター管理、データの入力および保守管理
 - ウ. 各種データの抽出、帳票等の作成および出力作業

- エ. 給水申請にかかる入力処理
- オ. 窓口受付関連業務にかかる電算処理
- カ. 開閉栓業務にかかる電算処理
- キ. 検針業務にかかる電算処理
- ク. 調定・収納関連業務にかかる電算処理
- ケ. 滞納整理業務にかかる電算処理
- コ. メーター管理関連業務にかかる電算処理
- ③ その他の電算処理関連業務
 - ア. 情報セキュリティの管理
 - イ. スケジュールに基づいた各業務に対するオペレーション管理
 - ウ. 委託者が必要とする資料の作成
 - エ. その他電算処理業務に付随する業務
- (8) 下水道使用料関連業務
 - ア. 汚水排水量認定申請書の受付入力、および通知書の発送
 - イ. 公共下水道使用開始・変更届の受付および入力
 - ウ. 排水設備申請に伴う料金システムへの入力
 - エ. 下水道参考メーターの指針値の読み取り
 - オ. 報告排水量の管理および下水道参考メーター情報に係る各種リストおよび報告排水台帳の作成・修正
 - カ. 排水量の認定および排水量の計算、ならびに入力処理
 - キ. 下水道単独分の中止精算処理
 - ク. 下水道参考メーターの交換促進に係る通知および通知後の対応
 - ケ. 井戸水等使用にかかる世帯人員数の報告促進に関すること
 - コ. その他、下水道使用料単独分の前各号にかかる業務
- (9) 管路事故待機業務
 - ア. 路上漏水等通報の受付、現地確認、待機修繕業者および上下水道部への連絡
(平日の8時30分から17時15分の間も対応するものとする。)
 - イ. 宅内漏水に関する相談受付および修繕案内
 - ウ. 待機業務報告書の作成
 - エ. その他、管路事故待機業務に付随する業務
- (10) 関連する付帯業務

上記委託業務内容のほか、関連する付帯業務については、必要に応じ上下水道部と受託者が協議のうえ決定し、その処理を受託者が行うものとする。

(再委託の禁止)

第31条 受託者は、委託業務の処理を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、書面により上下水道部の承諾を得たときは、この限りではない。

(契約の履行)

第 32 条 受託者は、契約により生じた権利および義務を第三者に譲渡し、継承させ、またはその権利を担保に供してはならない。

(委託料の支払い)

第 33 条 受託者は、業務完了の翌月 10 日(10 日が委託者の休日のときはその日の前において、その日に最も近い休日ではない日)までに、業務の履行実績がわかる資料を添えて前月分の委託料について請求できる。

2 前項の委託料は、年度委託料を均等割した金額とする。ただし、端数が生じた場合は、初回請求分に割り当てるものとする。

3 上下水道部は、前各項の規定により受託者から請求を受けたときは、契約履行状況を確認し、請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

(その他)

第 34 条 仕様書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、上下水道部と受託者が協議して定めるものとする。なお、特別な理由または緊急を要するときは、上下水道部の指示によるものとする。

2 仕様書に定めのない事項であって、業務の実施にあたり関係法令により当然必要とするものについては、業務の範囲に含めるものとする。

3 仕様書に定めのない事項であって、軽微な業務に関する内容については、上下水道部と受託者が協議のうえ決定するものとする。

4 システムへの入力規則(屋号、住居表示地区の表記、番地等)のマニュアルを作成し、データの統一化を図るとともに、今後の職員にも引き継ぐこと。

基準業務量

1 事業規模（令和 7 年 3 月 31 日現在）

区域面積	196.87 km ² （うち琵琶湖 98.59 km ² ）
区域内人口	110,508 人
給水人口	110,288 人
給水戸数	53,956 戸
普及率	99.8%
有収率	85.8%

2 業務量（令和 6 年度実績による見込み量）

窓口業務	年間窓口対応	7,000 件	
	年間電話対応	11,000 件	
	年間窓口納付	4,500 件	
	年間届出受付 (入力のみを含む)	開 栓 3,200 件 閉 栓 3,500 件 名義変更 1,000 件	計 7,700 件
	年間納付証明書交付申請	12 件	
	開閉栓業務	年間開栓処理件数	3,000 件
	年間閉栓処理件数	3,200 件	
		うち現地精算 27 件	
		※指針確認のみ（同日開閉栓、親子メーター検針物件）を含む。	
検針業務	奇数月	27,000 件×6 回=162,000 件	
	偶数月	23,000 件×6 回=138,000 件	
	毎 月	162 件×12 回=1,944 件	合計 301,944 件/年
		※水量異常・漏水等に伴う再検針および調査を含む。	
	検針のお知らせ票の郵送	14,100 件/年	
調定業務	定例検針による調定	269,000 件/年	
	調定金額（現年）	1,903,416,468/年	
	調定更正件数	1,148 件/年	
		うち漏水減額 200 件	
収納業務	年間収納件数		
	金融機関納付分	10,600 件/年	
	コンビニ納付分	47,300 件/年	
	口座振替分	209,500 件/年	
	窓口・訪問徴収（下水道使用料のみを含む。）	5,000 件/年	

滞納整理業務	<p>督促状発送 12,000 件／年</p> <p>催告状発送 通常催告 3,500 件／年、中止中未納催告 430 件／年</p> <p>給水停止予告通知書発送 2,000 件／年</p> <p>給水停止執行件数 450 件／年</p> <p>(年間 53 回実施、1 回最大 20 件、1 回平均 8 件)</p> <p>徴収率 (令和 5 年度 5 月末時点) 水道料金 99%</p> <p>下水道使用料 99%</p>																																										
メーター管理	<p>検定満期メーター交換予定 (令和 7 年 4 月時点)</p> <table border="1" data-bbox="521 629 1361 972"> <thead> <tr> <th>口径別 交換個数</th> <th>13 mm</th> <th>20 mm</th> <th>25 mm</th> <th>40 mm</th> <th>50 mm 以上</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R8 年度</td> <td>5,648</td> <td>1,329</td> <td>39</td> <td>72</td> <td>82</td> <td>7,170</td> </tr> <tr> <td>R9 年度</td> <td>5,590</td> <td>1,185</td> <td>125</td> <td>119</td> <td>81</td> <td>7,100</td> </tr> <tr> <td>R10 年度</td> <td>5,328</td> <td>988</td> <td>131</td> <td>76</td> <td>24</td> <td>6,826</td> </tr> <tr> <td>R11 年度</td> <td>5,476</td> <td>1,069</td> <td>25</td> <td>134</td> <td>84</td> <td>6,788</td> </tr> <tr> <td>R12 年度</td> <td>3,683</td> <td>866</td> <td>216</td> <td>135</td> <td>59</td> <td>4,959</td> </tr> </tbody> </table>	口径別 交換個数	13 mm	20 mm	25 mm	40 mm	50 mm 以上	計	R8 年度	5,648	1,329	39	72	82	7,170	R9 年度	5,590	1,185	125	119	81	7,100	R10 年度	5,328	988	131	76	24	6,826	R11 年度	5,476	1,069	25	134	84	6,788	R12 年度	3,683	866	216	135	59	4,959
口径別 交換個数	13 mm	20 mm	25 mm	40 mm	50 mm 以上	計																																					
R8 年度	5,648	1,329	39	72	82	7,170																																					
R9 年度	5,590	1,185	125	119	81	7,100																																					
R10 年度	5,328	988	131	76	24	6,826																																					
R11 年度	5,476	1,069	25	134	84	6,788																																					
R12 年度	3,683	866	216	135	59	4,959																																					
下水道使用料関係	<p>下水道参考メーター設置 230 件</p> <p>(毎月 44 件、偶数月 66 件、奇数月 120 件)</p> <p>うち検針約 98 件、報告約 132 件</p> <p>排水設備工事新設申請件数 620 件／年</p> <p>排水設備工事新設検査件数 589 件／年</p> <p>地下水通知案内件数 H28 年 1296 件</p>																																										
受益者負担金関係	<p>受益者負担金 賦課対象者件数 358 件／年</p> <p>現金取り扱い件数 50 件／年 (年度によって変動有り)</p>																																										
管路事故等待機業務	<p>対応件数 30 件／年</p>																																										

(1) 令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

勤務時間	平日	8 : 30 ~ 19 : 00
	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末(12月29日から12月31日まで)	9 : 00 ~ 17 : 00
窓口業務	平日	8 : 30 ~ 19 : 00
	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末(12月29日から12月31日まで)	9 : 00 ~ 17 : 00
管路事故等 待機業務	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末年始(12月29日から1月3日まで)	8 : 30 ~ 17 : 15 (30分以内に到着できる 場合は自宅待機可)

(2) 令和 9 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで

勤務時間	平日	
	火曜日、木曜日	8 : 30 ~ 19 : 00
	月曜日、水曜日、金曜日	8 : 30 ~ 17 : 15
	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末(12月29日から12月31日まで)	9 : 00 ~ 16 : 45
窓口業務	平日	
	火曜日、木曜日	9 : 00 ~ 18 : 30
	月曜日、水曜日、金曜日	9 : 00 ~ 16 : 45
	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末(12月29日から12月31日まで)	9 : 00 ~ 16 : 45
管路事故等 待機業務	土曜日、日曜日 国民の祝日 年末年始(12月29日から1月3日まで)	8 : 30 ~ 17 : 15 (30分以内に到着でき る場合は自宅待機可)

費用負担区分一覧表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

区 分	内 容	上下水道部	受託者
お客様サービスセンター 事務所経費	賃借料、使用料	●	
	事務所に係る経費および備品 サーバー室、LAN 配線費用		
光熱水費	電気料金、水道料金等	●	
通信費	電話・ファックス等に係る経費		●
	回線費用（コンビニ収納・口座伝送）	●	
	回線費用（料金システム専用回線・内線用回線）	●	
	回線費用（eL-QR を活用した公金収納）	●	
電算システム関連費	《上下水道料金システム》	● (貸与)	
	富士通 Japan 株式会社製「AQUASTAFF」		
	クライアント端末(デスクトップ型) 5台		
	クライアント端末(ノート型) 2台		
	クライアント端末(ノート型：インターネット ト端末) 1台		
	印刷用プリンター 3台		
	検針用スマートフォン 20台		
	携帯プリンタ 20台		
	圧着機(メールシーラー) 1台		
	OCR 装置 1台		
保守費用	●		
プリンターのトナーカートリッジ・ドラムユニット システム変更時の操作研修等			
	現行システム操作習得に係るシステムサポート		●
郵便料金	委託業務に関連する郵便物の郵送料		●
	料金後納返信用封筒に係る郵送料	●	
収納手数料	口座振替手数料、郵便振替手数料 コンビニエンスストア収納代行手数料	●	
車両維持経費	営業車両に係る全経費		●

印刷製本費	検針票ロール紙 システム出力用圧着ハガキ用紙 (汎用、納入通知書用、督促状用) 口座振替依頼書 封筒 (長3封筒、窓あき封筒) 料金後納返信用封筒 納入通知書兼領収書綴 (手書き用領収書)	● (支給)	
業務使用物品	文具用品、徴収用カバン、検針用カバン、 検針棒、被服、つり銭、受領日付印 システム出力用汎用紙 (コピー用紙)		●
	領収印 開閉栓業務に伴う工具、器具 金属探知機 給水停止用器具 (閉栓キャップ、開閉栓キー等) 事務机 (台数については要協議)	● (貸与)	
eL-QR を活用した公 金収納	当事務に関する経費	●	

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務(以下「受託業務」という。)を処理するために個人情報(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)を取り扱う場合においては、同法、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)(同法第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う場合に限る。)その他の関係法令の規定を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、受託業務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、または解除された後も同様とする。

(安全管理措置)

第3条 乙は、受託業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損および滅失の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(取扱い従業者等の明確化)

第4条 乙は、受託業務に係る個人情報について、取扱い従業者および責任者(以下「取扱い従業者等」という。)を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

(取扱い従業者等への監督および教育)

第5条 乙は、取扱い従業者等に対し、受託業務に係る個人情報の適切な取扱いについて、必要かつ適切な監督および教育を行わなければならない。

(持ち出しの禁止)

第6条 乙は、甲の指示もしくは承諾がある場合または受託業務を処理するために必要な範囲で持ち運ぶ場合を除き、受託業務に係る個人情報を取り扱う作業場所から当該個人情報が記録された電子媒体または書類を持ち出してはならない。

(再委託)

第7条 乙は、受託業務に係る個人情報の処理は、自ら行うこととし、甲が承諾した場合を除き第三者にその処理を委託してはならない。この場合において、甲は次項の規定による再委託先への個人情報に関する措置の内容を確認した上で、再委託の諾否を決定するものとする。

2 乙は、甲の承諾を受けて受託業務に係る個人情報の処理の再委託(乙の子会社への再委託を含む。以下同じ。)を行う場合は、再委託先に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項と同等の義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、再委託をしたときは、その旨を甲に通知しなければならない。

(目的外利用の禁止)

第8条 乙は、受託業務に係る個人情報を、当該業務の処理以外の目的に使用し、または第

三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第9条 乙は、甲の指示または承諾がある場合を除き、受託業務に係る個人情報を複写し、または複製してはならない。

(事故等の報告義務)

第10条 乙は、受託業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損、滅失その他の個人情報の安全管理に係る事案が発生した場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。この契約が終了し、または解除された後も同様とする。

(個人情報の返却等)

第11条 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、直ちに当該受託業務に係る個人情報を甲に返却し、または漏えいを来さない方法により確実に処分しなければならない。

(実地調査等)

第12条 甲は、乙に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項について、臨時もしくは定期的に報告を求め、または実地調査等を行うことができる。

2 甲は、乙に対し、この契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項を確認するために必要な範囲内において、再委託先に報告を求め、または実地調査等を行うよう指示することができる。

(セキュリティポリシーの遵守)

第13条 乙は、本業務の遂行にあたって、彦根市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(セキュリティポリシーへの疑義)

第14条 乙は、乙の行おうとする行為が彦根市情報セキュリティポリシーに反する疑義がある場合は、必要に応じて甲乙協議してこれを定めるものとする。

(作業体制等)

第15条 乙は、本業務に従事する責任者および作業者の所属、職氏名、作業場所および作業内容を明らかにした体制図を提出すること。

(取扱える情報の範囲)

第16条 乙が本業務において取り扱う甲の情報は、甲が指示する種類および範囲に限るものとし、当該種類および範囲を超えて甲の情報を取り扱ってはならない。

(契約の解除および損害賠償)

第17条 甲は、乙がこの契約(個人情報取扱特記事項を含む。)に基づく個人情報の取扱いに係る遵守事項に違反していると認めたときは、この契約の解除および損害賠償の請求をすることができる。