

四日市市上下水道局お客様サービス等営業業務委託仕様書

四日市市（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に対して、お客様サービスの向上と上下水道事業の円滑な運営を目的として、必要な事項を下記のとおり定める。

1 委託業務名

四日市市上下水道局お客様サービス等営業業務委託

2 業務実施期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日までの5年間

3 業務準備期間

契約の日から令和3年3月31日まで

4 委託業務の内容

委託業務は下記の(1)～(7)とし、「四日市市上下水道局お客様サービス等営業業務委託作業内容」に沿って業務を遂行するものとする。

- (1) 受付（窓口）業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針・検算業務
- (4) 請求・収納業務
- (5) 徴収業務
- (6) 給水審査業務
- (7) 夜間・休日受付業務

5 業務時間及び休業日

(1)開庁日の業務

- ① 業務日時は、四日市市上下水道局の開庁日の8時30分から17時15分までとする。
- ② 業務の処理状況に応じて、乙の従事者が開庁日の時間外や市の休日に局庁舎内外で業務を行う場合は、「6 業務の実施体制 (1)」に記載する業務責任者の十分な管理・監督のもとで行うこと。止むを得ない理由で開庁日の時間外や市の休日に停水解除を行う場合も同様とする。

(2)夜間・休日受付業務

- ① 夜間受付業務は、毎日の17時15分から翌日8時30分までとする。
- ② 休日受付業務は、四日市市の休日を定める条例（平成元年3月30日条例第7号）第1条第1項に定める日の8時30分から17時15分までとする。
- ③ ①②の業務の遂行において、延長することを妨げない。

6 業務の実施体制

- (1) 乙は、委託業務を管理遂行するため、乙を代表して業務を管理・監督する業務責任者を選任し甲に届け出し、甲の承認を得ること。業務責任者は常勤の専任配置とし、開庁日時において原則として上下水道局内に駐在していること。
- (2) 乙は、業務責任者を補佐し、または代理する副業務責任者を1名以上選任し、甲に届け出て、甲の承認を得ること。副業務責任者は、常勤の専任配置とし、開庁日時において業務責任者が不在の場合は、副業務責任者が上下水道局内に駐在していること。
- (3) 業務責任者は、乙と雇用関係があり、4の業務のうち(1)から(5)について、それぞれ2年以上の実務経験又は監督経験を有すること。
ここでいう「実務経験又は監督経験」とは、自身が業務を直接担当した経験又は、業務の責任者の立場で実務従事者を管理・監督した経験をいう。
- (4) 乙は、委託業務を円滑に遂行するため、4の業務ごとに担当リーダー、副担当リーダーを選任し、甲に届け出るとともに、甲の承認を得ること。担当リーダー、副担当リーダーは常勤の配置とし、4に掲げる他の業務との兼務を妨げない。
- (5) 4の(6)に掲げる給水審査業務のうち、給水装置工事に関する監督業務として、道路工事への立会いや業者への工法指導などの業務を行うことから、乙は水道法施行令（昭和32年12月12日政令第336号）第5条第1項各号に定める資格（布設工事監督者の資格）を有する者を工事監督者として1名以上選任するとともに、それを補佐する工事立会者を2名以上選任し、甲に届け出、甲の承認を得ること。なお、工事立会者には水道法施行令第5条第1項に定める資格を求めない。また、工事監督者、工事立会者は常勤の専任配置とし、常時配置すること。
さらに、乙は水道法（昭和32年6月15日法律第177号）に規定する給水装置工事主任技術者の資格を有する従事者を、1名以上選任し、甲に届け出るとともに、甲の承認を得、常勤で専任配置すること。なお、工事監督者、工事立会者との兼務を妨げない。
- (6) 上記に定める事項について変更が生じる場合には、乙は書面にて申請の上、甲の承認を得なければならない。
- (7) 甲は、業務運営の指示及び協議が必要な場合は、業務責任者を通して行うこととする。

なお、書類の受渡しについては、担当リーダーへ行うことができるものとする。

7 業務実施計画の提出

乙は業務を遂行するに先立ち、業務実施計画書及び業務遂行体制表並びに従事者の担当業務表を作成して甲へ提出し、承認を得なければならない。また、変更が生じた場合は、その都度、甲へ変更内容について報告し、承認を得なければならない。

8 業務履行の報告

- (1) 乙は、業務履行について、別紙1「各種報告書一覧表」に示す報告書を作成・提出し、甲の承認を受けなければならない。
- (2) 甲と乙は、業務及び課題の報告を行うため、毎月1回定例会議を開催するものとする。
- (3) 甲は、必要に応じ業務の実施に関して調査を行い、乙に報告を求めることができる。

9 帳簿等の検査

甲は、乙の本業務に関する帳票類等（現金・物品等を含む。）について、随時検査を行うことができる。

10 庁舎等の使用

- (1) 乙は、甲が所有する四日市市上下水道局庁舎及び庁舎敷地の一部を、業務の実施のため無償で使用することができる。ただし、使用場所を本業務以外の用途に使用してはならない。
- (2) 乙は、(1)の場所を使用する場合は、契約締結後、速やかに行政財産使用許可申請を甲に行い、使用許可を得なければならない。
なお、使用場所を変更する場合は、行政財産使用許可の変更によるものとし、この契約の変更の対象とはしない。
- (3) 乙は、光熱水費・庁舎維持管理費等の実費弁償費相当額を負担しなければならない。
- (4) (1)により乙が業務に使用できる場所は、庁舎1階業務窓口（お支払窓口）、宿直室、地下1階倉庫、資材倉庫棟1階事務室の一部、公用車車庫横事務室、及び局庁舎西側二輪車駐車スペース（4台分）とする。
- (5) 乙は、許可を受けた行政財産の使用にあたっては、使用許可条件および四日市市上下水道局庁舎管理規程（昭和43年4月1日水道局管理規程第1号）、四日市市上下水道局火気取締規程（昭和43年4月1日水道局管理規程第2号）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。

1.1 備品等の持ち込み

- (1) 乙は、本業務において不要な物品・備品等を持ち込んで서는ならない。
- (2) 乙は、本業務に必要な物品・備品等を持ち込む場合には、事前に種別、数量、配置場所、電気・ガス・水道等の定格消費量等及び想定使用時間等の分かる資料を添えて、この契約とは別途、甲に備品等の持ち込み許可申請を行い、甲の許可を得なければならない。
なお、持ち込み備品等を変更する場合は、備品等の持ち込み許可の変更によるものとし、この契約の変更の対象とはしない。
- (3) 乙は、(2)により許可を受けた物品等について、甲の備品等と区別できるよう、乙が所有することを明示するラベル等の標識を貼付しなければならない。
- (4) (2)について電気・ガス・水道等の光熱水費等が発生する場合は、乙は実費弁償費相当額を負担しなければならない。

1.2 甲の負担で用意するもの

- (1) 以下の備品等については、甲がその費用を負担し乙に貸与する。
 - ① 料金システム専用端末装置及び周辺機器一式（保守料を含む。）
 - ② 検針用携帯端末（以下「携帯端末」という。）、付属備品及び携帯プリンター一式（保守料を含む。）
 - ③ 水道施設情報管理システム（GIS）端末機器及び周辺機器一式（保守料を含む。）
 - ④ 内外線用固定電話機一式（通話料を含む。）
 - ⑤ 給水審査業務に用いる専用工具等一式
（バルブ等の開栓キー、消火栓放水用具、残留塩素測定器、水圧測定器、金属探知機など）
 - ⑥ 電話通話録音装置一式 ※夜間・休日受付業務用
 - ⑦ ファクシミリ一台 ※夜間・休日受付業務用
 - ⑧ 留守番電話機（通話中メッセージ用）一台 ※夜間・休日受付業務用
- (2) 以下については、甲がその費用を負担する。
水道料金等納入通知書、督促状、催告状、未納料金のお知らせについて（配布文書）、その他業務上必要と認める郵便物の郵送料（乙の社用文書の郵送等費用を除く。）
- (3) 以下の消耗品等は甲が乙に支給する。ただし、在庫管理、適正使用に充分留意すること。
 - ① 業務に使用する各種帳票、納入通知書、封筒等の印刷物
 - ② 料金システム、携帯端末、水道施設情報管理システムで用いる用紙、トナー等の消耗品

(4) 乙は、以下の機器を無償で使用することができる。

- ① 消込用OCR機器
- ② 複写機
- ③ ファクシミリ ※事務所用
- ④ メールシーラー

(5) 乙は、業務に必要な場合は別紙2の備品を甲から無償で借り受けることができる。この場合、この契約とは別途、甲に市有物品貸付申請を行い、許可を得なければならない。

借り受ける数量を変更する場合は、市有物品貸付許可の変更によるものとし、この契約の変更の対象とはしない。

1.3 乙の負担で用意するもの

以下のものは乙の負担で用意すること。

- ① 収納金等の一時保管のための金庫
- ② カバン等訪問に必要な補助用具類
- ③ 受付（窓口）業務、夜間・休日受付業務に用いるつり銭
- ④ 業務従事者の制服・名札等
- ⑤ 業務用車両（自動車、バイク、自転車等）及び駐車場と維持等の費用
- ⑥ 業務従事者の通勤用駐車場
- ⑦ 業務用携帯電話
- ⑧ 使用場所に更衣室を設ける場合のロッカー、カーテン、棚など
- ⑨ 業務で使用する文具消耗品類
- ⑩ 業務準備期間中に生じる業務の引継ぎ、準備、研修等にかかる費用
- ⑪ 領収日付印
- ⑫ その他甲が費用を負担するものと認められないもの

1.4 再委託の禁止

- (1) 乙は、本業務の全部又はその主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 乙は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ書面にて申請の上、甲の承諾を得なければならない。

1.5 成果品の帰属

本業務において乙が作成した成果品（報告書類及び出力された帳票等）は、全て甲に帰属するものとする。

1.6 委託開始・終了時の取扱い

- (1) 乙は、定められた業務準備期間内に、前受託者が行っていたすべての業務を滞りなく引き継がなければならない。
- (2) 乙は、本業務の契約が終了する時は、次に掲げることを行わなければならない。
 - ア 契約期間終了前に引継期間を設定し、甲及び甲が指定する者に書面及びその他の方法により、業務を支障なく円滑に引き継がなければならない。
 - イ 乙が設置した機器等はすべて撤去し、使用場所は原状に回復のうえ甲に明け渡さなければならない。
 - ウ 甲が業務遂行の目的で乙に貸し出している貸与品及び資料は、すべて甲に返却しなければならない。
 - エ 甲が交付している従事者証は、すべて甲に返却しなければならない。
- (3) 上記の(1)及び(2)に要する費用は、乙の負担とする。

1.7 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いは、委託料を5で除した金額を各年度の支払い金額とし、100円未満の端数が生じる場合は、業務実施期間の最終年度において金額を調整するものとする。

各年度における支払いは、各年度の支払い金額を12で除した金額を各月の支払い金額とする。各月の支払い金額に1円未満の端数が生じる場合は、該当年度の最終月において金額を調整するものとする。
- (2) 乙は各月の業務完了報告（月報）を甲に提出し、甲が業務の履行を確認後、甲に各月の委託料を請求できるものとする。

1.8 個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報（特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいう。）を含む。）を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

1.9 暴力団等不当介入に関する事項

(1) 契約の解除

甲は、乙が、四日市市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成20年四日市市告示第28号）第3条又は第4条の規定により、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づき入札参加資格停止措置を受けたときは、契約を解除することがある。

(2) 暴力団等による不当介入を受けたときの義務

- ① 乙は、不当介入には断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに甲へ報

告し、警察の捜査に協力すること。

- ② 乙は、契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障をきたしたり、納期等に遅れが生じるおそれがあるときには、甲と協議を行うこと。
- ③ 甲は、乙が①②の義務を怠ったときは、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止等の措置を講じる。

2 0 障害者差別解消に関する事項

(1) 対応要領に沿った対応

- ① 乙は、本業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領（平成29年2月28日策定。以下「対応要領」という。）に準じて、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等、障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- ② ①に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(2) 対応指針に沿った対応

上記(1)に定めるもののほか、乙は、本業務を履行するに当たり、本業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

2 1 業務における新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置等に関する事項

本業務における新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置等については、以下により徹底を図るものとする。

- (1) 業務の円滑な履行確保を図る観点から、業務の現場等のみならず関係する会社・事務所等も含め、現場状況などを勘案しつつ、アルコール消毒液の設置や不特定の者が触れる箇所の定期的な消毒、手洗い・うがいなど、感染予防の対応を徹底するとともに、すべての作業従事者等の健康管理に留意すること。
- (2) 新型コロナウイルス感染症については、特に、①密閉空間、②密集場所、③密接場面という3つの条件（以下「三つの密」という。）が同時に重なる場では、感染を拡大するリスクが高いことから、事務所等における各種の打合せ、更衣室等における着替えや食事・休憩など、多人数が集まる場面や密室・密閉空間における作業などにおいては、他の作業従事者と一定の距離を保つことや作業場所の換気の励行など、三つの密の回避や影響を緩和するための対策に万全を期すこと。
- (3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「業務の一時中止や履行期間の延長」が必要な場合には、甲と協議を行うこと。

(4) 作業従事者等が新型コロナウイルス感染症の感染者及び濃厚接触者（以下「感染者等」という。）であることが判明した場合は、速やかに甲に報告すること。また、保健所等の指導に従い、感染者等の自宅待機などの適切な措置を講じること。

なお、感染者等であることが判明した場合は、本業務のみならず、乙が本市と契約中の全ての業務について、一時中止の措置を行う場合がある。

2.2 緊急時の対応

乙は業務に従事中に事故、災害、犯罪又は異変を覚知した場合、速やかに臨機の応急処置を行うとともに、甲に報告しなければならない。

また、災害時等の対応については、業務開始1月前までに業務継続計画を提出し、甲の承認を得るとともに、災害時等にはその業務継続計画に基づき対応すること。

2.3 その他

(1) 本契約に関する訴訟については、甲の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(2) この仕様書に定めのない事項や仕様の解釈に疑義が生じた場合は、甲、乙協議の上、決定するものとする。

(3) 仕様書に定めのない事項であっても関係法令に基づき業務の実施に関し当然に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。

委託業務の内容

(1) 受付（窓口）業務

- ① 電話受付では5名以上、窓口受付では2名以上を配置する。なお、繁忙期には電話の受電状況や窓口の来客状況に応じた増員を行い、滞りなくお客様に対応する。
- ② 5回線分以上の電話を担当する。ただし、定例停水日については20時まで、再停水日については19時まで、電話のみ受付を行う。
- ③ 窓口における料金等（水道料金・下水道使用料、下水道事業受益者負担金、各種販売物売上金等）の収納、保管、領収書の発行、出納取扱金融機関への納入、料金等の問合せ対応、来庁者への案内・取次ぎ
- ④ 業務に必要な領収日付印及びつり銭の管理
- ⑤ 水道料金等の減免申請書、口座振替依頼書等の配付及び受付
- ⑥ 各種証明書の申請受付及び交付
- ⑦ 使用開始、休止、使用者等の変更、口径変更、口座振替停止等に関する申し出の受付、伝票作成及びデータ入力
- ⑧ 集合住宅料金適用申請の新規申込み及び戸数変更等受付
- ⑨ 水道料金等の納入通知書の発行（再発行等）
- ⑩ 水道料金等に関するパンフレット等の配布及び在庫管理
- ⑪ 受付（窓口）業務にかかる付帯業務

(2) 開閉栓業務

- ① 正確な料金を請求する為に、使用者の指定日に合わせて現地を訪問し作業を行う。ゴールデンウィーク明け、年始、年度末等の繁忙期や週明けの月曜日には使用者の指定日が集中し、それに加え、突発的なメーター取付け、指針確認を行うため、十分な人数を配置する。
- ② 開栓業務（停水解除も含む。）
- ③ 使用者変更・転居・休止届、中止精算等によるメーター指針確認、閉栓業務
- ④ メーター取付け・取外し（いずれも口径40mmまでのメーターとする。）
ただし、作業を行う場合は、乙の給水装置工事主任技術者の指導のもとに行う。
- ⑤ 使用開始休止処理に伴い調定更正の伴うものは、必要なデータを入力し、甲に提出する。
- ⑥ 開閉栓業務にかかる付帯業務

(3) 検針・検算業務

検針に関する使用者からの電話による問合せに関して、開庁時間中は資材倉庫棟1

階事務室の一部（検針事務所）と公用車車庫横事務室（検針HH T事務所）にそれぞれ1名以上ずつ電話対応ができるよう人員を配置する。

（検針業務）

- ① 定例検針は、給水区域を「北部」と「南部」の2地区に分け交互に実施する隔月検針とする（北部は偶数月、南部は奇数月検針）。
- ② 定例検針の実施時期は、前半（1日～10日）、後半（11日～20日）とする。
- ③ 検針日は、別途提示する「冊番町別一覧表」に基づく定例検針日の前後3日を超えてはならない。定例検針日が1日、2日、3日の場合は前月に検針してはならない。
- ④ 検針を実施する区域は、甲の指定による。
- ⑤ 定例検針の実施に際しては、「休止中」及び「給水停止中」のメーターについても検針を行うものとする。
- ⑥ 検針は甲が貸与する携帯端末で行うものとする。
- ⑦ 検針の主要作業
 - (ア) メーター番号、メーター指示数の確認後、携帯端末への指針値の正確な入力
 - (イ) 携帯プリンターで「ご使用水量のお知らせ」（以下「検針票」という。）の出力後、使用者の現地のポスト等への投函
納入通知書現地投函対象者については、携帯プリンターで納入通知書の出力後、所定の封筒に入れて、対象者の現地のポスト等への投函。なお、納入通知書に入力誤りや印字の不鮮明があった場合は、速やかに差替えを行う。
 - (ウ) 異常水量時における使用状況等の聞き取り及び原因確認、漏水疑い等の早期発見対応
 - (エ) 検針時水量の増減、漏水の可能性等の場合における使用者への連絡
 - (オ) メーター埋没、家屋取り壊し、故障、メーター逆取付け、メーターの不進行、減失等を原因とする検針不能時の使用者等との連絡及び甲への報告、並びに口径40mm以下のメーターの交換
 - (カ) 無断使用・無断退去の対応
 - (キ) 不正使用者の発見時の現場状況の確認と甲への報告
 - (ク) 浸水等による、大型メーター管内の排水作業
 - (ケ) 携帯端末、端末備品、携帯プリンター一式の日々の貸出返却管理業務
- ⑧ 検針トラブル発生時における対応及び結果の迅速な報告
- ⑨ 下水道使用水量について、井戸水使用者・減量対象者等から、ファクシミリ等により水量報告を受けファイルを作成し、携帯端末等により下水道使用料の賦課に必要なデータを料金システムに入力する。（一部、納入通知書送付処理、随時口座請求等あり。）
- ⑩ 検針業務にかかる付帯業務
（検算業務）
 - ① 毎月末の2営業日前までに翌月の検針地区情報の作成、検針予定の作成、検針デー

タの作成を行う。検針員の変更、検針地区内容の変更等があれば、当月検針終了から翌月検針データ作成までの間にデータ更新を行う。

- ② 当月の検針データより、検針日ごとのデータを料金システムで作成し、携帯端末へ反映させる。
- ③ 検針終了後に検針済データを携帯端末から料金システムへ反映させる。
- ④ メーター取替（検定満期、不良、メーター逆取付け、口径変更等）により携帯端末からデータ入力できない場合は直接入力し、認定後検針票を送付する。
- ⑤ 無人の施設やマンション、会社等別の場所へ検針票を送付する場合（以下「別送」という。）、及び検針不能による後日検針分・再発行分の検針票の出力及び送付
- ⑥ 検針済データを検針済・未検針データに振り分け、データチェック・料金計算を行い、データ入力処理を行う。未検針については、再検針データを作成する。
さらに、検針済データを納入通知書の発行・未発行に振り分けた後、未発行については、リストを作成する。
- ⑦ 検針データチェックリスト（異常水量、中止中使用、未検針等）により現地確認等を行い、状況を料金システムに記録し、甲に提出する。
- ⑧ 検針、漏水等により調定更正を伴うものは、必要なデータ入力を行い甲に提出する。
- ⑨ 報告事項については、事務連絡票、検針データチェックリストによる。
- ⑩ 検算業務にかかる付帯業務

(4) 請求・収納業務

業務の対象となる請求・収納方法は、納入通知書による金融機関及び窓口収納、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）収納、口座振替、クレジットカード収納等である。

使用者からの電話による問合せに関して、電話応対ができるよう、開庁時間中に資材倉庫棟1階事務室の一部（収納事務所）に2名以上の人員を配置する。

- ① 納入通知書（現地投函分も含む。）の作成、送付、非送付分の抜取り（送付先が同一の場合はまとめて同封し、送付する。）、及び口座請求データ・クレジット請求データの作成
- ② 水道料金等に関する郵便物の不着に係る原因確認及び再送付業務
- ③ 未請求チェック
- ④ 納入済通知書等による消込処理（OCRによる入金処理）
- ⑤ 口座振替依頼書の新規受付、名義変更等に伴う料金システムへの内容入力
- ⑥ 口座振替済通知書、振替不能通知書の作成及び送付
- ⑦ 口座振替のお願い（勸奨状）の送付（水道新規開栓契約者への送付と納入通知書による支払者への送付〔適時〕）
- ⑧ 振替不能で預金不足事由以外の対応

- ⑨ 振替停止取りまとめ事務処理
- ⑩ 口座振替データ（再振替分を含む。）の作成、データ送受信及び消込処理
- ⑪ その他口座振替に関する事務の付帯事務
- ⑫ 金融機関収納金、コンビニ収納金、窓口収納金、滞納整理収納金、夜間・休日受付業務収納金等の消込み
- ⑬ コンビニ収納手数料の支払いに関する帳票作成、コンビニ収納統計資料作成
- ⑭ クレジットカード払いに関する問合せへの対応、「登録依頼データ」・「請求依頼データ」の送信及び「登録結果データ」・「請求結果データ」の受信、これらに付随する事務
- ⑮ 重複納入者、過誤納者への電話連絡、文書発送、これらに付随する事務処理
- ⑯ 請求・収納業務にかかる付帯業務

(5) 徴収業務

業務の対象となる収入金は、水道料金・下水道使用料（下水道使用料遡及分を含む。）、下水道事業受益者負担金を対象とし、その内容は滞納整理補助業務及び停水執行補助業務とする。

滞納整理補助業務とは、納期限後も未納である者への督促状・催告状の送付、未納事実の告知、自主的納付の呼びかけ等を行うものである。

停水執行補助業務とは、未納整理票を作成後、入金のない使用者に対して、停水予告や電話告知を行い、甲の示した停水予定者に対して、現場で作業等を行うものである。

（滞納整理補助業務）

- ① 督促状の作成及び送付（督促不要の抜取り分を含む。）
- ② 催告状の作成及び送付（滞納整理に伴う催告状送付不要分の抜取り等を含む。）
- ③ 電話または訪問による未納事実の告知、分納誓約の取次ぎ等の滞納整理補助
- ④ 閉栓後の未収金の未納事実の告知（転居先が判明している分）
- ⑤ 納付案内実施結果報告（日報、月報）
- ⑥ 滞納整理補助業務にかかる付帯業務

（停水執行補助業務）

- ① 未納整理票の作成、出力
- ② 停水予定表の背番号付け
- ③ 停水予定者一覧表の作成（停水執行の決定は甲が行う。）
- ④ 停水執行までに、未納料金のお知らせや停水通知書等を送付又は訪問（投函を含む。）により未納事実を告知する。
- ⑤ 停水執行までに2回以上の電話または訪問による未納事実の告知、自主的納付の呼びかけを行い、料金システムに実施状況を入力する。
- ⑥ 停水執行日は、現地における閉栓キャップ止め及び停水の解除作業を行うものとし、

毎月前半2回、後半2回執行する。なお、停水執行日は停水解除可能な人員体制をとる。

- ⑦ 再停水時に停水執行補助業務を行う。
- ⑧ 停水執行後も納付がない場合は、一定期間（10日以内）後に再訪問し、居住の有無を確認した上で、非居住の場合は閉栓キャップを取外し、その報告をする。
- ⑨ 停水執行補助業務にかかる付帯業務

(6) 給水審査業務

- ① 給水装置工事（新設、増設、変更、撤去等）申込に伴う基礎データ入力
- ② 給水装置に関する配水管及び給水管敷設状況の情報提供として、水栓番号、使用者名の記載されていない図面及びこれに付随する情報の提供を行う。
- ③ 給水装置工事に関する監督業務として、道路工事への立会いや業者への工法指導を行う。断水工事に伴う立会い、バルブ操作及び洗管作業補助を行う。開発工事に関する洗管作業、水圧立会い、残留塩素確認を行う。単価契約工事（給水管整備工事、止水栓整備工事、分水栓整備工事）現場の立会いを行う。
- ④ 給水工事竣工図により、現地整合確認、残留塩素確認を行い、給水装置工事竣工検査表に記入する。
- ⑤ ③④の業務については、乙の工事監督者及び給水装置工事主任技術者の指導のもとに行う。
- ⑥ アパート等の各戸メーターの検査については、住居形態、棟数、部屋番プレート、メーター所在地、メーター番号、及びメーターボックス内の部屋番号の表記を確認するとともに、通水を行い、竣工図面の部屋番と給水先が一致するかどうかを確認する。
- ⑦ 受水槽の検査については、受水槽の形態、材質及び実容量を確認するとともに、直圧部の蛇口の設置の有無や、受水槽内のボールタップが適切に設置されているかを確認する。
- ⑧ 検定満期のメーターで2次側配管がない場合のメーターの取外し
- ⑨ メーター在庫出納業務
- ⑩ 検定満期量水器取替分データのチェック及び料金システム入力
- ⑪ 給水審査業務にかかる付帯業務

(7) 夜間・休日受付業務

以下に規定する業務については、前記の「(1) 受付（窓口）業務」から「(6) 給水審査業務」に関連すること並びにそれ以外の業務に関連することについて、甲が指示するそれぞれの担当課が業務管理の窓口となる。

- ① 開庁日の17時15分までに宿日直室を開錠し、業務ができる体制をとること。
- ② 電話や来庁による問合せに対して別に定める「受付対応マニュアル」に基づいて受

付、対応及び処理をする。

- ③ 必ず受付対応の内容を受付票に記録し、業務日報に記載する。
- ④ 水道料金・下水道使用料の納付の申し出があった場合は、領収書を発行し収納する。
また、これに用いる領収日付印及びつり銭の管理を行う。
- ⑤ 庁舎立入者の受付は、別に定める「来庁者受付簿」を宿日直室の窓口に備え付け、上下水道局庁舎（附属棟を含む。）、水質管理室棟、資材倉庫棟及び敷地などに立ち入る者には、受付簿の記入を求める。その退出時にも、受付簿の記入を求める。
- ⑥ 大規模な濁水等が発生した場合の問合せに対する応答については、甲より別途指示することがある。
- ⑦ 門扉の開閉（非常参集、修繕出動等特別な場合を除き 22 時に西門を閉門し、翌日 7 時まで西門を開門する。）、鍵の貸出（鍵貸出簿）、配達物の受領（受付票、業務日報へ記載、翌開庁日に甲へ受付票を添付のうえ預かり物品を提出する。）
- ⑧ 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年 7 月 20 日法律第 178 号)に規定する休日に国旗を掲揚する。
- ⑨ 翌開庁日の 8 時 30 分に宿日直室を施錠し、甲へ宿日直室の鍵、業務日報、受付票及び預かり金品を手渡しで提出する。
- ⑩ 夜間・休日受付業務を行うにあたっては、上下水道局庁舎宿日直室に常駐の従事者（1 人以上）を配置し、業務を遂行しなければならない。
- ⑪ 夜間・休日受付業務を行うにあたっては、従事者は特に必要な場合を除いて宿日直室から離れてはならない。
- ⑫ 災害の発生時等、業務を円滑に遂行するために、甲から乙に対して別途指示することがある。また、特に必要がある場合には、業務責任者の出頭を求めることがある。
- ⑬ 夜間・休日受付業務にかかる付帯業務

業務遂行上の遵守事項

(1) 制服等の着用

業務中は常時、名札を着用し、甲と協議の上、乙が定めた統一的な制服を着用しなければならない。

(2) 業務専念義務

業務従事中は、受託業務以外の営業行為及びこれに類する行為をしてはならない。

(3) 現地訪問時の対応

① 現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、目的を告げ、同意を得なければならない。なお、留守宅を訪問する場合、任務を遂行する上で最小限の行為に留めるものとする。

② 検針業務をはじめ現地訪問の実施にあたっては、言葉づかいに十分注意するとともに使用者等から誤解を招く行為をしてはならない。

(4) 貸与品等の取り扱い

① 本業務で得たデータ及び交付を受けた帳票類は汚損又は忘失することのないよう細心の注意をもって取り扱わなければならない。

② 乙は、甲からの貸与品の取り扱いについて、善良なる管理者の注意義務をもって使用しなければならない。

③ 乙は、甲からの貸与品が故障等により正常な状態で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。

④ 乙は、甲から貸与された携帯端末等を保管条件に適した環境のもとで、防犯・防災等に優れた保管庫等に格納し、厳重に管理しなければならない。

⑤ 乙は、甲からの貸与品について、乙の責めに帰すべき事由によって紛失又は破損その他返却不能となったときは、乙の負担において、賠償、修復その他の措置をしなければならない。

(5) 従事者証の携行

① 乙は、本業務を遂行するにあたり、乙の従事者に甲が発行した従事者証を携行させ、現地訪問の際等に提示を求められた場合は速やかに提示すること。

② 乙は、従事者証を紛失したときは、甲に報告するとともに、最寄りの警察署に遺失届または盗難届を提出後、直ちに甲に再交付申請書を提出し、再交付を受けなければならない。

- ③ 乙は、従事者が転勤、退職等、異動があったときは、交付されている従事者証を甲に返却しなければならない。
- ④ 従事者証の発行に伴い、乙は甲に従事者の名簿を提出しなければならない。また、途中で従事者に変更があった場合も同様とする。

(6) 従事者研修

乙は、業務が公務であることに鑑み、新任及び現任の従事者に対して業務の実施に必要な研修（待遇・個人情報保護・人権の各研修等を含む。）を計画的に実施し、計画書及び実施報告書を甲に提出すること。

また、甲が主催する必要と認められる研修、訓練にも参加すること。

(7) 法令の遵守

乙は、本業務の履行にあたり、水道法、下水道法（昭和33年4月24日法律第79号）、都市計画法（昭和43年6月15日法律第100号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）、地方自治法（昭和22年4月17日法律第67号）、地方公営企業法（昭和27年8月1日法律第292号）、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）、四日市市水道事業給水条例（昭和35年10月1日条例第16号）、四日市市公共下水道条例（昭和34年3月23日条例第8号）、四日市市公共下水道事業受益者負担に関する条例（平成10年3月26日条例第6号）、四日市市個人情報保護条例（平成11年12月27日条例第25号）、四日市市公契約条例（平成26年10月6日条例第17号）、四日市市水道事業給水条例施行規程（昭和35年9月30日水道局管理規程第2号）、四日市市公共下水道条例施行規程（平成17年4月1日上下水道局管理規程第2号）、四日市市水道事業会計規程（平成5年4月1日水道局管理規程第4号）、四日市市下水道事業会計規程（平成17年4月1日上下水道局管理規程第4号）、四日市市上下水道局庁舎管理規程及びその他関係法令を遵守しなければならない。

また、乙は上記諸法令にかかる研修の実施等により、業務の遂行に努めること。

(8) 秘密の保持及び漏えいの禁止

- ① 乙及び乙の従事者は、業務上取り扱う事項が使用者の個人情報であることを十分に認識し、個人情報の保護に関する法律、四日市市個人情報保護条例その他の関係法令を遵守しなければならない。

また、業務外での情報・機器等の持ち出し、貸与機器以外での情報の処理若しくはネットワークへの接続、許可された範囲外のネットワークの接続及びデータの持ち出しを禁止する。

- ② 乙及び乙の従事者は、この契約による業務を行うに当たって知り得た個人情報や甲の業務情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

- ③ 乙及び乙の従事者が秘密の漏えいにより甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙がその損害を賠償しなければならない。また、これらを不当に利用し、若しくは使用した場合は、甲は本契約を解除できるものとする。
- ④ 秘密の保持に関する乙及び従事者の義務は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- ⑤ 乙は、本業務に係る個人情報の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(9) 業務使用印鑑等の届出

乙は、甲に印鑑届及び印鑑使用者届を提出しなければならない。

(10) 収納金の取扱い

乙は、窓口での収納金等について、その内訳を示す書類を添えて収納した日の翌営業日までに甲の出納取扱金融機関に預け入れなければならない。夜間・休日受付業務で受けた収納金は、乙の厳重な管理のもとで保管し、翌営業日に預け入れることができる。収納金や帳票に事故があった場合は、甲に報告するとともに、乙の責任において解決するものとする。

(11) 事故発生時の対処

乙は、本業務を遂行中に盗難、紛失、交通事故、停水解除時による水漏れ事故等が発生した場合は、乙の責任において必要な措置を講じ、甲に速やかに事故報告書を提出しなければならない。

これにより甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙がその損害を賠償しなければならない。

(12) 信用失墜行為について

- ① 乙は、信用失墜につながるような行為をしてはならない。また、業務責任者は、乙の従事者が信用失墜につながるような行為をしないよう管理・取り締まらなければならない。
- ② 乙は、本業務の履行について苦情や、対応上のトラブルが発生した場合は、誠意をもって解決にあたらなければならない。また、その内容を速やかに甲に報告しなければならない。

〔別紙〕

個人情報取扱注意事項

(基本事項)

第1 この契約による業務の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、この契約による業務を行うに当たり、個人情報（特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいう。）を含む。以下同じ。）を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(受託者の義務)

第2 乙及びこの契約による業務に従事している者又は従事していた者（以下「乙の従事者」という。）は、当該業務を行うに当たり、個人情報を取り扱うときは、四日市市個人情報保護条例（平成11年四日市市条例第25号。以下「条例」という。）第11条に規定する義務を負う。

2 乙は、この契約による業務において個人情報が適正に取り扱われるよう乙の従事者を指揮監督しなければならない。

(秘密の保持)

第3 乙及び乙の従事者は、この契約による業務を行うに当たって知り得た個人情報を当該業務を行うために必要な範囲を超えて使用し、又は他人に知らせてはならない。

2 乙は、乙の従事者が在職中及び退職後においても、前項の規定を遵守するように必要な措置を講じなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(適正な管理)

第4 乙は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の適正な管理のため、管理責任者を置くものとする。

3 管理責任者は、個人情報を取り扱う業務の従事者を必要な者に限定し、これらの従事者に対して、個人情報の管理方法等について適正な指導管理を行わなければならない。

4 四日市市（以下「甲」という。）は、必要があると認めるときは、個人情報の管理状況等に関し、乙に対して報告を求め、又は乙の作業場所を実地に調査することができるものとする。この場合において、甲は乙に必要な改善を指示することができるものとし、乙は、その指示に従わなければならない。

(収集の制限)

第5 乙及び乙の従事者は、この契約による業務を行うために、個人情報を収集するときは、当該業務を行うために必要な範囲内で、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6 乙は、あらかじめ甲の承諾があつた場合を除き、この契約による業務を第三者に委

託し、又は請け負わせてはならない。

2 乙は、前項の承諾により再委託（下請を含む。以下同じ。）する場合は、再委託先における個人情報の適正な取り扱いのために必要な措置を講じなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先と本注意事項に準じた個人情報の取り扱いに関する契約を交わすものとする。

（複写、複製の禁止）

第7 乙及び乙の従事者は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による業務を行うに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等（以下「資料等」という。）を複写し、又は複製してはならない。

（持ち出しの禁止）

第8 乙及び乙の従事者は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、資料等（複写又は複製したものを含む。第9において同じ。）を契約書に指定された作業場所から持ち出してはならない。

2 甲及び乙は、乙が前項の指示又は承諾により資料等を持ち出す場合、その内容、期間、持ち出し先、輸送方法等を書面により確認するものとする。

3 前項の場合において、乙は、資料等に施錠又は暗号化等を施して関係者以外の者がアクセスできないようにするとともに、資料等を善良なる管理者の注意をもって保管又は管理し、漏えい、滅失及びき損の防止その他適切な管理を行わなければならない。

（資料等の返還）

第9 乙は、この契約による業務を行うに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等を、当該業務の終了後速やかに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲の指示により廃棄し、又は消去する場合を除く。

2 前項の廃棄又は消去は、次の各号に定めるほか、他に漏えいしないよう適切な方法により行うものとする。

（1）紙媒体 シュレッダーによる裁断

（2）電子媒体 データ完全消去ツールによる無意味なデータの上書き、もしくは媒体の破砕

3 乙は、第6の規定により甲の承諾を得てこの契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせたときは、当該業務の終了後速やかに当該第三者から資料等を回収のうえ甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲の指示により、乙又は第三者が資料等を廃棄し、又は消去する場合を除く。

4 前項ただし書の規定により、第三者が資料等を廃棄し、又は消去する場合においては、乙は、当該資料等が廃棄、又は消去されたことを直接確認しなければならない。

（研修・教育の実施）

第10 乙は、乙の従事者に対し、個人情報の重要性についての認識を深めるとともに、この契約による業務における個人情報の適正な取扱いに資するための研修・教育を行う

ものとする。

(罰則等の周知)

第11 乙は、条例第44条、第45条、第47条及び第48条に規定する罰則適用について、乙の従事者に周知するものとする。

(苦情の処理)

第12 乙は、この契約による業務を行うに当たって、個人情報の取扱いに関して苦情があったときは、適切かつ迅速な処理に努めるものとする。

(事故発生時における報告)

第13 乙は、この個人情報取扱注意事項に違反する事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第14 甲は、乙又は乙の従事者がこの個人情報取扱注意事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

各種報告書一覧表

別紙1

報告書の名称		日報	月報	年報	随時	備考
1	収納・徴収業務報告書	●	●	●		
2	窓口収納報告書	●	●	●		
3	受付(窓口)業務報告書※		●			
4	検針(口径別)報告書		●			
5	納入通知書現地投函報告書		●			
6	未検針報告書		●			
7	推定検針報告書		●			
8	メーター逆取付報告書		●			
9	無届使用報告書		●			
10	無届退去報告書		●			
11	無届退去・無届使用保留分報告書		●			
12	漏水量報告書		●			
13	メーター損傷・不進行報告書		●			
14	誤検針報告書		●			
15	井戸水使用者等水量認定報告書		●			
16	重複納入・過納にかかる事務報告書		●			
17	給水審査業務報告書	●	●	●		
18	夜間・休日受付業務報告書	●	●			
19	(夜間・休日)受付票				●	案件ごとに作成
20	業務履行報告書		●			
21	業務完了報告書				●	令和8年3月31日
22	前契約業者からの業務引継書				●	令和3年3月31日
23	次契約業者への業務引継書				●	令和8年3月31日

※受付(窓口)業務報告書の内容は、使用開始・休止・変更受付、使用開始・休止等に伴うメーター取付け・取外し、休止に伴うメーター指針確認・閉栓、集合住宅料金受付、各種証明書受付、口座振替依頼受付(新規・変更)、口座振替勧奨など。

無償で借受することができる市有物品の一覧

種 別	銘 柄 等	貸 出 可能数量
事務机	オカムラ	16
事務椅子	コクヨ	14
レジスター	東芝テック MA660-10	1
カウンター		3
保管庫(引き違いガラス戸)		2
データキャビネット		1
テーブル		1
レターケース		7
脇机		2
引き出しワゴン		1
冷蔵庫	三洋電機 SR-9DJ	1