

奈良市企業局營業業務包括業務委託  
仕様書

奈良市企業局經營部企業出納課

# 目次

## 第1章 一般事項

1	総則	1
2	業務の履行期間等	1
3	委託業務の範囲	1
4	委託業務区域	1
5	執務場所の提供等	1
6	業務日及び業務時間	2
7	統括業務責任者及び業務責任者等の選任	2
8	業務従事者	3
9	現金取扱者	3
10	領収印の届出	3
11	委託業務実施計画	3
12	委託業務監督員	3
13	給水装置工事事業者	4
14	酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者	4
15	届出義務	4

## 第2章 業務履行

1	履行義務	4
2	業務定例会議	4
3	業務改善提案	4
4	業務内容の変更	4
5	業務報告	5
6	業務検査	5
7	業務従事者に対する研修	5
8	業務マニュアル	6
9	事故発生時の処理	6

## 第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

### 第1節 計量業務

1	業務概要	6
2	業務項目	6
3	業務の実施方法等	7

### 第2節 開閉栓業務

1	業務概要	10
2	業務項目	10
3	業務の実施方法等	11

### 第3節 メーター取替業務

1	業務概要	12
2	業務項目	12
3	業務の実施方法等	13
第4節	料金収納業務（滞納整理業務を含む）	
1	業務概要	17
2	業務項目	17
3	業務の実施方法等	17
第5節	窓口業務	
1	業務概要	21
2	業務項目	21
3	業務の実施方法等	21
第6節	徴収及びその他補助業務	
1	業務概要	24
2	業務項目	24
3	業務の実施方法等	25
第4章	遵守事項	
1	制服の着用	27
2	業務従事者証の携行	27
3	お客さま対応	28
4	職務専念義務	28
5	現金等の取扱い	28
6	帳票類等の取扱い	28
7	金品等の授受の禁止	28
8	法令等の遵守	29
9	交通法規の遵守	29
10	秘密の保持	29
11	個人情報の保護	29
第5章	業務評価	
1	業務評価の内容	29
2	業務評価の方法	29
3	委託料の調整	30
第6章	経費負担	31
第7章	委託料の支払い	
1	委託料の請求	31
2	委託料の支払い	31
第8章	移行準備期間	
1	移行準備作業	31
2	移行準備に要する経費負担	31

第9章	業務引継ぎ	
1	業務引継ぎ	32
2	業務場所の原状回復	32
3	業務引継ぎに要する経費負担	32
第10章	その他	
1	事故等発生時等の報告	32
2	電子データ等の保存	32
3	貸与品の管理	32
4	再委託又は下請負の禁止	33
5	損害賠償責任	33
6	損害賠償責任保険への加入	33
7	緊急応援要請	33
8	協議事項	34
別記1	「水道料金に係る福祉減免業務特記仕様書」	35
別記2	「水道メーターの入在庫管理業務特記仕様書」	37
別記3	「工事用水道（臨時用・仮設用）に関する業務特記仕様書」	38
別記4	「下水道使用料等に係る福祉減免業務特記仕様書」	39
別記5	「収納消込処理及び調定伺兼入金伝票等の作成業務特記仕様書」	41
別記6	「過誤納の還付・充当処理業務特記仕様書」	43
別記7	「漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力業務特記仕様書」	44
別記8	「水道料金等の還付業務特記仕様書」	45
別記9	「奈良市企業局個人情報取扱特記事項」	47
別記10	「経費の負担区分表」	50
	(別記1号様式) 「水道料金等領収印の印影届」	53
	(別記2号様式) 「メーター取替等報告書」	54
	(別記3号様式) 「メーター取替業務に伴う苦情・事故等報告書」	55
	(別記4号様式) 「苦情等電話受付報告書」	56

## 第1章 一般事項

### 1 総則

本仕様書は、奈良市企業局（以下「発注者」という。）が受託者に委託する営業業務包括業務（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定める。

受託者は、契約書のほか、本仕様書及び関連資料（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

なお、本仕様書等は、標準的に実施している内容を基本に作成したものであり、受託者は業務の改善や効率化、お客さまサービスの向上、収納率の向上等につながる提案を行うこと。

### 2 業務の履行期間等

(1) 契約期間は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。

(2) 履行期間は、令和3年4月1日から令和8年3月31日までとする。

(3) 発注者は、委託業務の期間が終了した後、令和8年9月30日までは、必要に応じ、受託者に対して資料及びデータの提出を受託者の負担により求めることができる。

### 3 委託業務の範囲

水道料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）の徴収等に係る次に掲げる業務を行う。

(1) 計量業務

(2) 開閉栓業務

(3) メーター取替業務

(4) 料金収納業務（滞納整理業務を含む）

(5) 窓口業務

(6) 徴収及びその他補助業務

### 4 委託業務区域

委託業務区域は、奈良市全域及び発注者の指示する区域とする。

### 5 執務場所の提供等

(1) 委託業務に係る執務場所として、奈良市企業局庁舎（奈良市法華寺町264番地1）の一部約170㎡、庁舎駐車場の2区画分約20㎡及び自転車置き場の一部約12㎡のスペース並びに奈良市企業局研修所（奈良市鶴舞東町1番）（以下「研修所」という。）の一部約30㎡及び地下駐車場5区画分約50㎡（メーター保管場所を含まず。）を提供する。

(2) 奈良市企業局庁舎における窓口業務の執務場所となる営業所の名称は、「お客さまセンター」とする。

(3) 受託者は、受託業務の履行にあたり、業務スペースに不足が生じる場合は、市内に受託者の負担で事務所を設けることとし、発注者に当該事務所の名称、その所在地、電話番号その他事項を書面により提出し、速やかに承認を得ること。

- (4) 発注者が提供する更衣室等については、スペースの有効な利用を行うこと。その際に、発注者と協議し、発注者と共用することも可能とする。
- (5) 研修所は、計量業務、開閉栓業務及びメーター取替業務従事者等の拠点並びに業務用車両等の駐車場並びにメーター取替業務に伴うメーター一時保管場所として使用するほか、発注者が研修及び備品の保管施設として使用するため、受託者は、発注者が使用する際には、協議し協力をすること。また、研修所の施設管理及び施錠等の保安については、受託者が責任を持って行うこと。
- (6) 委託業務に係る執務場所については、発注者の組織改編等により変更する場合がある。この場合において発生する問題については、発注者と受託者双方において別途協議するものとする。

## 6 業務日及び業務時間

委託業務の業務日及び業務時間は、次のとおりとする。ただし、業務上必要な場合においては、発注者と受託者の協議により変更することができる。

- (1) 業務日は、月曜日から金曜日までとし、業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 休業日は、土曜日、日曜日、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日までとする。
- (3) 料金収納業務における給水停止実施日等（月3回）においては、電話・窓口対応及び給水停止解除作業等を行うものとして、業務時間は、午後8時までとする。
- (4) 災害発生時など緊急を要する場合においては、業務時間外及び休業日にかかわらず、受託者は、発注者と協議の上、委託業務を行うものとする。

## 7 統括業務責任者及び業務責任者等の選任

- (1) 受託者は、統括業務責任者1名を選任し、あらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。また、統括業務責任者等を変更するときも同様とする。
- (2) 統括業務責任者は、計量業務、料金収納業務及び窓口業務を含む包括業務委託に従事し、2年以上の実務経験を有する者を配置するものとする。
- (3) 統括業務責任者は、委託業務を統括する履行責任者であり、業務従事者を管理監督しなければならない。
- (4) 受託者は、計量業務、開閉栓業務、メーター取替業務、料金収納業務、窓口業務及び徴収及びその他補助業務（以下「6業務」という。）において、各業務の業務責任者を選任しなければならない。ただし、窓口業務と徴収及びその他補助業務は、1の業務として取り扱うものとする。
- (5) 業務責任者は、該当する委託業務に従事し、2年以上の実務経験を有する者を配置するものとする。
- (6) 統括業務責任者は、6業務のうち1業務の業務責任者を兼務することができる。
- (7) 統括業務責任者が不在となる場合は、業務責任者のうちから代理者を選出しなければならない。

ない。

## 8 業務従事者

- (1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務従事者を自己の責任において確保することとし、業務従事者の名簿及び担当業務を発注者に届け出なければならない。また、業務従事者の異動及び変更等があった場合も、速やかに発注者に届け出るものとする。
- (2) 業務従事者は、発注者の承認のもと統一的な制服及び顔写真入りの名札を着用することとし、常に身だしなみ等に注意し、使用者等からの批判等を受けないようにする。
- (3) 発注者は、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、受託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を求めることができる。
- (4) 受託者及び業務従事者において、公私を問わず社会的信用の失墜又はそのおそれが生じた場合は、速やかに発注者に報告すること。
- (5) 受託者は、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組織体制を構築するものとする。

## 9 現金取扱者

受託者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。また、現金取扱者を変更するときも同様とする。

## 10 領収印の届出

受託者は、水道料金等の収納に使用する領収印の印影を「水道料金等領収印の印影届」（別記1号様式）に基づき、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、領収印を変更するときも同様とする。

## 11 委託業務実施計画

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書を作成し、発注者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。
- (3) 令和3年度分の委託業務実施計画書は契約の締結後業務開始までに、令和4年度以降は、発注者と協議の上、毎年1月から3月31日までの間に提出すること。

## 12 委託業務監督員

- (1) 発注者は、受託者又は統括業務責任者に対して指示及び監督するため、委託業務監督員を選任し、書面により、受託者に通知するものとする。また、委託業務監督員を変更するときも同様とする。
- (2) 委託業務監督員は、次に掲げる権限を有するものとする。

- ア 受託者又は統括業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- イ 委託業務を実施するための帳票類の承認
- ウ 委託業務の実施状況の検査
- エ その他必要な事項

### 13 給水装置工事事業者

受託者としてメーター取替業務を含む給水装置工事を行う者は、奈良市水道事業給水条例（以下「給水条例」という。）第12条に定める奈良市企業局指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）でなければならない。

### 14 酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者

受託者として第3章第1節2業務項目(23)の計量業務のうち、発注者が指定する業務を行う者は、酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者の有資格者又は同主任者の管理下で業務を行わなければならない。

### 15 届出義務

受託者は、次に掲げる事由が発生したときは、直ちに書面により発注者に届けるものとする。

- (1) 受託者の名称、代表者、所在地、使用印及び電話番号等の変更
- (2) 統括業務責任者及び業務責任者の選任又は変更
- (3) 現金取扱者の指定及び変更
- (4) 業務従事者の変更
- (5) (1)～(4)のほか、委託業務の履行上、受託者が必要と判断した場合

## 第2章 業務履行

### 1 履行義務

受託者は、本仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

### 2 業務定例会議

発注者は、委託業務の履行状況報告、翌月の委託業務実施計画、業務改善提案及びその他の事項について、毎月1回以上、受託者と委託業務に係る定例会議を開催するものとする。

### 3 業務改善提案

受託者は、委託業務の履行に際し、最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を発注者に行うものとする。

### 4 業務内容の変更



発注者は、必要があると認めるときは、発注者と受託者が協議の上、書面により業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の変更は行わない。

## 5 業務報告

(1) 受託者は、委託業務の履行に係る日次及び月次報告書を作成し、発注者が指定する期日までに発注者に提出しなければならない。

### (2) 業務処理報告書

ア 受託者は、受託者で処理できない事項が発生したときは、速やかに発注者に連絡し、その指示を受けるとともに業務処理報告書を提出しなければならない。

イ 発注者は、受託者が行った処理を確認するため、発注者の指定する事案について、受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

### (3) その他の報告

受託者は、本仕様書等に定めるもののほか、水道法、下水道法、地方公営企業法及び地方自治法等の関係法令並びに給水条例、奈良市水道事業給水条例施行規程（以下「給水条例施行規程」という。）、奈良市下水道条例（以下「下水道条例」という。）、奈良市下水道条例施行規程（以下「下水道条例施行規程」という。）その他委託業務に関連する法令等に違反した行為を発見したときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

## 6 業務検査

(1) 発注者は、随時、必要な書類の提出を受託者に求め、検査することができるものとし、受託者は、発注者から請求があったときは、速やかに提出するものとする。

(2) 発注者は、必要があると認めるときは、随時、業務場所等への立入検査を行うものとする。

(3) 発注者は、(2)の規定のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。

(4) 受託者は、(2)及び(3)に規定する立入検査及び同行検査があったときは、発注者に協力し、業務の処理状況及び処置手順等を説明するものとする。

(5) 発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、口頭又は書面により受託者に指導、指示を行うものとし、受託者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を発注者に提出しなければならない。

## 7 業務従事者に対する研修

(1) 受託者は、業務従事者に対し、委託業務の開始前及び開始後には、定期的に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（業務の処理手順、服務規律、接遇、コンプライアンス及び個人情報保護等）を行い、委託業務の質の維持及び向上に努めなければならない。

(2) 受託者は、業務従事者が交代等をするときは、業務内容の引継ぎを行い、円滑に委託業務を履行できるよう研修を行わなければならない。

## 8 業務マニュアル

- (1) 受託者は、移行準備期間に委託業務の具体的処理手順を記載した業務マニュアルを作成して発注者に提出し、その処理内容について承認を受けたうえで、業務従事者に周知しなければならない。また、業務責任者は、その業務マニュアルについて追加、修正等を行い、業務従事者が業務を迅速かつ正確に履行できるよう指導しなければならない。
- (2) 業務マニュアルの著作権は、発注者に帰属するものとし、受託者は、発注者又は発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権人格権を行使できないものとする。

## 9 事故発生時の処理

受託者は、委託業務の履行中に事故等が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告し、処理しなければならない。

# 第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

## 第1節 計量業務

### 1 業務概要

計量業務は、委託業務区域を奇数月又は偶数月に分け、交互に隔月計量を行うものとする。ただし、発注者の指示するものについては、毎月計量を行うものとする。また、計量期間については、毎月1日～20日頃までとする。

### 2 業務項目

- (1) 計量スケジュール表の作成及び登録
- (2) 上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）及び計量システムでの計量データの作成及び取り込み処理
- (3) 計量作業の実施
- (4) 使用水量が著しく変動した場合等の調査及び使用者への説明
- (5) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- (6) 無届転出者の転居日、転出先等の調査及び処理
- (7) 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- (8) メーターの故障、破損等の報告及び処理
- (9) 使用水量等の認定（不在、障害等）に係る処理
- (10) 新設水栓における使用者番号の付番
- (11) その他異常が認められる水栓の調査、報告及び処理
- (12) 計量済データのチェック
- (13) 計量済データのチェック等で結果が不十分又は不備なものについての再調査
- (14) 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった計量内容についての再調査
- (15) 計量ルートの変更及び登録処理
- (16) 使用者番号変更処理

- (17) 「計量異常報告伝票」の作成及び処理内容の入力処理
- (18) 漏水減免申請受付に係る処理
- (19) 集合住宅等の主メーター使用水量の減量（3%減量）申請の審査及び集計処理
- (20) 戸数計算適用水栓における計算戸数の変更受付及び入力処理
- (21) 廃栓入力処理
- (22) 「水道ご使用水量等のお知らせ」の郵送、再発行受付及び送付作業
- (23) 下水道（井戸水等）メーターの計量及び報告書の作成
- (24) メーター計量が困難な水栓の集計表の作成及び報告
- (25) 計量業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- (26) 電話受付業務
- (27) 計量業務及び漏水等に係る苦情処理対応
- (28) その他の付随業務

### 3 業務の実施方法等

#### (1) 計量スケジュール表の作成及び登録

翌月の月間の計量スケジュール表を作成し、月の25日頃までに発注者へ提出する。また提出した計量スケジュール表に基づき、料金システム及び計量システムへ台帳毎に計量予定日と計量担当者を登録する。

#### (2) 料金システム及び計量システムでの計量データの作成及び取り込み処理

料金システム及び計量システムでの計量データの作成及び取り込み処理は、次に掲げるとおり実施する。

ア 計量スケジュールに基づき、料金システムにて計量データを作成すること。

イ 料金システムで作成した計量データを計量システムへ取り込み、ハンディターミナル用の計量データに変換処理後、計量作業を行うこと。

ウ 計量済みのハンディターミナル用計量データは、速やかに計量システム及び料金システムで取り込み処理を行うこと。

#### (3) 計量作業の実施

計量作業は、次に掲げるとおり実施する。

ア 計量を行う際は、メーター指示数、パイロット回転の有無、メーター口径、メーター番号及びメーター位置等を確実に確認した上で、ハンディターミナル機に入力を行うこと。

イ 作成された計量データは、翌営業日の始業開始直後までに返却すること。

ウ 仮設及び臨時メーター等、計量データに含まれない水栓については、「計量カード及び受付票」にて計量を行い、定められた期日までに担当者へ報告すること。

エ 本作業実施中は、制服を着用すること。また、発注者が交付する「業務従事員証」及び発注者が貸与する腕章を携行し、常に使用者の見える位置に着用すること。

オ 計量業務における貸与品（ハンディターミナル機、バッテリー、充電器、SDカード、ハンディターミナル起動認証器具、タッチペン及び腕章）以外で、本業務に必要な物資又はそれにかかる費用は、すべて受託者が負担すること。

- カ ハンディターミナル機の管理を行い、通常使用の範囲内での不具合が生じた場合は、ハンディターミナル機の修繕を発注者に依頼すること。
- (4) 使用水量が著しく変動した場合等の調査及び使用者への説明
- 次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、使用者等に状況を説明し、事情確認を行うなどその原因を調査すること。また、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等に修理等を行うよう指導し、処理内容を「計量異常報告伝票」にて発注者に報告すること。
- ア 使用水量が過去平均又は前年同期の使用水量と比較して異常なとき。
- イ 給水装置等からの漏水が疑われるとき。
- ウ 使用中にもかかわらず、メーターの指示数に変化していないとき。
- エ 閉栓中にもかかわらず、メーターの指示数に変化しているとき。
- オ その他使用水量等に疑問があるとき。
- (5) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- 無届使用を発見したときは、使用者の氏名及び使用開始日等を調査し、閉栓及び調定更正処理を行うこと。ただし、無届使用が継続する場合は、停水処理予定日を予告し、予告日に停水処理をすること。
- (6) 無届転出者の転居日、転出先等の調査及び処理
- 無届転出が疑われる場合は、使用者等へ連絡し、使用状況等の確認を行うこと。また、必要に応じて閉栓処理を行い、収納担当者に報告すること。
- (7) 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- 発注者が必要と判断する水栓については、発注者の指示に従って調査及び処理を行い、その報告をすること。
- (8) メーターの故障、破損等の報告及び処理
- メーターの不進行及びガラスの破損等については、必要な書類等を作成し、速やかに発注者に報告し処理すること。
- (9) 使用水量等の認定（不在、障害等）に係る処理
- 使用水量等の認定は、次に掲げる事由において行うものとする。また、すべての案件について必要な書類等を作成し、発注者の承認を得ること。
- ア メーターの不進行及びガラスの破損等メーターに異常があった場合
- イ 不在、障害等によりメーター計量が行えない場合
- ウ その他使用水量等を認定する必要がある場合
- (10) 新設水栓における使用者番号の付番
- 新設水栓においては、台帳の計量ルートを考慮して使用者番号を決定し付番すること。
- (11) その他異常が認められる水栓の調査、報告及び処理
- 給水条例等に違反した行為を発見した場合は「計量異常報告伝票」を作成し、現地調査を行い、発注者に報告を行うこと。
- (12) 計量済データのチェック
- 計量済データ取り込み処理後、料金システムにて出力される「水量異常一覧表」「エラーチェック一覧表」により、使用水量の急増減、メーター誤読、メーター不進行及びその他計

- 量異常の有無をチェックすること。
- (13) 計量済データのチェック等で結果が不十分又は不備なものについての再調査  
計量済データのチェックにおいて、計量異常があったものについては、再計量及び再調査を行い、適正な計量済データを締切日（毎月25日頃）までに作成すること。
- (14) 発注者の指示又は使用者等から苦情があった計量内容についての再調査  
発注者の指示又は使用者等から苦情等があった場合は、再調査等で対応し、適正な計量済データを作成すること。
- (15) 計量ルートの変更及び登録処理  
計量ルートを変更する場合は、「計量ルート変更届」を提出し、登録すること。また、新設水栓においては、使用者番号に基づき、計量ルートの登録を行うこと。
- (16) 使用者番号変更処理  
使用者番号変更については、発注者に使用者番号変更届を提出して承認を得た後に速やかに変更処理を行い、完了の報告を行うこと。
- (17) 「計量異常報告伝票」の作成及び処理内容の入力処理  
「計量異常報告伝票」に記入した顛末内容や対応内容については、速やかに料金システムへ入力処理し、発注者に報告すること。
- (18) 漏水減免申請受付に係る処理  
漏水減免申請書が提出された場合は、必要事項が記入されていることを確認の上、受付を行う。申請書に不備がある場合は、記入者へ連絡を取り、訂正を依頼すること。また、すべての案件について必要な書類等を作成し、発注者に提出すること。
- (19) 集合住宅等の主メーター使用水量の減量（3%減量）申請の審査及び集計処理  
集合住宅等の主メーター使用水量の減量（3%減量）申請の審査及び集計処理については、次に掲げるとおりとする。
- ア 集合住宅等の主メーター使用水量の減量（3%減量）の申請を受け付けた場合は、申請者から提出された書類の現地確認を行って発注者に報告して手続きを行い、発注者の承認を得ること。
- イ 集合住宅等の主メーター使用水量の減量（3%減量）の適用済み水栓については、水栓使用者から提出される「内部子メーターの集計表」に基づき、使用戸数の変更及び使用水量の減水量を算定及び報告し、料金システムにて使用水量の修正処理を締切日（毎月25日頃）までに行うこと。また、水栓使用者から「内部子メーターの集計表」の提出がない場合は、提出を促すこと。
- (20) 戸数計算適用水栓における計算戸数の変更受付及び入力処理  
戸数計算適用水栓において、使用者からの申出で、使用戸数に変動が認められた場合は、料金システムにより使用戸数の変更処理を行い、発注者に報告すること。
- (21) 廃栓入力処理  
水栓の廃栓依頼があった場合は、料金システム上でメーター撤去済であることを確認し、廃栓入力を行い発注者へ報告すること。
- (22) 「水道ご使用水量等のお知らせ」の郵送、再発行受付及び送付作業

使用者から「水道ご使用水量等のお知らせ」を現地投函から郵送へ切り替える依頼があった場合は、料金システムへ登録処理を行い、発注者の指定する期限までに一括で送付すること。また、使用者からの依頼等により「水道ご使用水量等のお知らせ」の再発行が必要と認められる場合は、速やかに再発行し、送付すること。

(23) 下水道（井戸水等）メーターの計量及び報告書の作成

下水道（井戸水等）メーターの計量については、毎月月末頃に「井戸水メーター検針帳」に基づいて実施し、下水道（井戸水等）メーター計量時にデジタルカメラ等にてメーター指示数の撮影を行うこと。また、「井戸水検針票」にメーター指示数を記入し、使用者へ提出すること。

(24) メーター計量が困難な水栓の集計表の作成及び報告

メーター計量が困難な水栓については、その集計表を作成し、発注者に報告すること。また、集計表に基づき発注者の指示により現地調査を行い、メーターの移設が必要と判断される場合には、発注者に報告すること。

(25) 計量業務に係る各種集計及び統計の作成及び提出

計量業務に係る各種集計及び統計の作成及び提出については、次に掲げるとおりとする。

ア 計量業務に係る報告書及び統計資料等を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。

イ その他計量業務に係る資料の提出を発注者から求められた場合は、速やかに提出すること。

(26) 電話受付業務

電話受付業務については、次に掲げるとおりとする。

ア 担当業務に関して電話対応を行うこと。

イ 担当業務外の内容であった場合、担当者に引き継ぎを行う等の対応を行うこと。

ウ 水道及び下水道の使用開始、使用中止の受付、使用者及び水栓の情報についての変更の受付（名義変更、請求先変更、住所訂正等）並びに納入通知書等の再発行等の簡易な業務については、処理をすること。

(27) 計量業務及び漏水等に係る苦情処理対応

計量業務及び漏水等に係る苦情等については、受託者の責において対処すること。

(28) その他の付随業務

発注者の指示により計量時の文書の配布等を行うものとする。

## 第2節 開閉栓業務

### 1 業務概要

開閉栓業務は、使用者等からの届出により、開閉栓作業、メーターの取付及び取外し作業並びにこれらに付随する業務を行うものである。

### 2 業務項目

(1) 開閉栓作業の実施及びメーターパイロットによる漏水の確認

- (2) 開閉栓に伴うメーターの取付及び取外し作業の実施
- (3) 長期閉栓メーターの引き上げ処理
- (4) 学校等プール水栓に係る開閉栓用紙の送付及び受付
- (5) 開閉栓業務に係る日次及び月次報告書の作成及び提出
- (6) 電話受付業務
- (7) 開閉栓業務に係る苦情対応
- (8) その他の付随業務

### 3 業務の実施方法等

#### (1) 開閉栓作業の実施及びメーターパイロット等による漏水の確認

開閉栓作業は、次に掲げるとおり実施する。

ア 開閉栓の届出があったメーター設置場所において、水栓番号、メーター番号及び使用者名等を確認した上で、メーターの指示数を正確に記録し、副止水栓等による水栓の開閉作業を行う。その際、メーターパイロット等により漏水等がないことを確認するとともに、開閉栓作業により確実に通水又は停水の状態になっていることを確認すること。

イ 閉栓作業時においては、「水道料金早見表」及び「水道料金等預金口座振替申込書」を同封した「水道の開栓について」を玄関ドア等にくくり付けるなど、必要な措置を講ずること。

ウ 本作業に必要な目的地の地図及びメーター位置図等の作成業務は、受託者が行うこと。

エ 本作業完了後にメーター指示数、作業日、作業者及びパイロット状況等の必要事項を記入した使用開始（変更）届及び使用中止届を速やかに受託者の入力担当者へ提出すること。

オ 本作業実施中は、制服を着用すること。また、発注者が交付する「業務従事員証」及び発注者が貸与する腕章を携行し、常に使用者の見える位置に着用すること。

#### (2) 開閉栓に伴うメーターの取付及び取外し作業の実施

メーターの取付及び取外し作業は、次に掲げるとおり実施する。

ア メーターの取付けは、給水装置及びメーター内への異物混入並びにメーターの向きに十分注意して作業を行うこと。取付け作業後は、空気抜きや砂抜き作業を行い、漏水がないことや、通水状況をメーターパイロット等で確認すること。

イ メーターの取外し後は、一次側及び二次側ユニオンにメーターパッキンとメーターユニオンキャップを取付けし、確実に止水したことを確認した上で、水栓番号及び使用者番号を記入したプラスチックプレートをくくり付けること。

ウ メーター取付及びメーター取外し作業は、通常水道メーターの開閉栓作業を行う場合に実施するが、緊急を要する場合や、発注者が必要と判断する場合においても、メーター取付及びメーター取外し作業を実施すること。

#### (3) 長期閉栓メーターの引き上げ処理

長期閉栓メーターについては、料金システムから対象水栓を抽出し、発注者に報告を行い、その指示に従いメーターの引き上げ作業を実施すること。対象水栓所在地にポスト等が

設置されている場合は、通知文書を投入し、概ね1か月後に作業を実施すること。

(4) 学校等プール水栓に係る開閉栓用紙の送付及び受付

「学校等プール一覧」に記載のある使用者へ、毎年5月に「水道使用（変更）届」及び「水道使用中止届」を送付する。また、担当者が作成した「プール給水計画表」の使用期間の前後に、「水道使用（変更）届」及び「水道使用中止届」が提出されない場合は、各学校担当者へ開閉栓用紙の提出を促すこと。

(5) 開閉栓業務に係る日次及び月次報告書の作成及び提出

開閉栓業務に係る日次及び月次報告書を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出する。また、その他開閉栓業務に係る資料の提出を発注者から求められた場合においても、速やかに提出すること。

(6) 電話受付業務

電話受付業務については、次に掲げるとおりとする。

ア 担当業務に関して電話対応を行うこと。

イ 担当業務外の内容であった場合、担当者に引き継ぎを行う等の対応を行うこと。

ウ 水道及び下水道の使用開始及び使用中止の受付、使用者及び水栓の情報についての変更受付（名義変更、請求先変更及び住所訂正等）並びに納入通知書の再発行等の簡易な業務については処理をすること。

エ 水道の使用開始を受付する場合、令和2年4月1日施行の民法改正により「水道の使用については、奈良市給水条例が契約の内容となります。」との案内を行い、料金システムから出力した水道使用届に案内済みのチェックを入れ、案内漏れのないようにすること。代理人が届け出をした場合においても同様の対応とする。

なお、必要に応じ企業局のホームページの案内を行うこと。

また、窓口においては、使用者が閲覧できるよう印刷した給水条例を備えておくこと。

(7) 開閉栓業務に係る苦情対応

開閉栓業務に係る苦情等については、受託者の責において対処すること。

(8) その他の付随業務

その他開閉栓業務に付随する業務については、発注者の指示により受託者が行うこと。

### 第3節 メーター取替業務

#### 1 業務概要

メーター取替業務は、検定満期及び検定満期切れに伴う水道メーターの取替及び故障等のメーター取替並びにそれに付随する業務を行うものである。

#### 2 業務項目

(1) メーター検定満期及びメーター検定満期切れに伴う取替

(2) メーター不進行・故障・破損等（以下「メーター不良」という。）の取替

(3) 取替困難メーターの取替

(4) メーター取替業務の実施



- (5) メーター取替伝票の作成
- (6) メーター取替業務に係る資料等の作成及び提出
- (7) 電話受付業務
- (8) その他の付随する業務

### 3 業務の実施方法等

#### (1) メーター検定満期及びメーター検定満期切れに伴う取替

メーター検定満期取替は、計量法に基づき、原則として7年を経過したメーターを取り替える。

#### (2) メーター不良の取替

メーター不良の取替は、随時行う。また、メーター不進行については、発注者の指示によりメーカー検査を依頼し、発注者に報告すること。

#### (3) 取替困難メーターの取替

メーター取替が困難と判断する場合は、発注者に報告し、受託者が使用者とメーター取替についての交渉を行い、取替するものとする。

#### (4) メーター取替業務の実施

メーター取替業務の実施については、次に掲げるとおりとする。

ア 検定満期取替は、年間の「メーター取替業務年間計画表」を作成し、発注者へ提出する。提出後、発注者から訂正及び疑義等があった場合、双方の協議の上、発注者の指示に従うものとする。

イ 検定満期取替は、「メーター取替業務年間計画表」に基づき「月中メーター取替実施予定表」を作成し、発注者の承認を得る。

ウ 検定満期取替は、「月中メーター取替実施予定表」に基づき、取替対象の各戸へ「水道メーターの取替について（お知らせ）」を事前に投函又は郵送する。また、郵便戻り等により事前告知が完了していない使用者があった場合は、発注者へ報告し、使用者又は管理者等を調査し、確認をして「水道メーターの取替について（お知らせ）」を事前に投函又は郵送する。

エ メーター取替時は、使用者に作業開始を伝え、了解を得てから行う。使用者が不在で、メーターが門扉、柵、塀の外側にある場合は、原則として取替を行う。使用者が不在で、メーターが門扉、柵、塀の内側にある場合又は門扉の施錠、障害物等により業務遂行が不可能である場合は、取替は行わず、「メーター取替ご不在連絡票（使用者用）」を投函し、その旨を「メーター取替ご不在連絡票（発注者用）」に記入し、発注者へ報告する。

オ メーター取替完了後は、メーター及び給水装置の通水後に異常がないことを確認する。メーター取替完了後に異常がない場合は、「メーター取替済みのお知らせ」に必要事項を記入し、使用者へ配布又は投函する。

カ 取替終了後、速やかに日単位で「取替実施報告書」を作成し、発注者に提出すること。また、メーター取替に関するデータを、翌営業日に料金システムへの取込作業又は入力作業を行うこと。なお、料金システムに取込中又は取込後、異常使用量等があれ

ば、漏水・誤計量等の原因を調査し処理すること。また、発注者に異常水量等の処理について報告すること。

キ 取替したメーターを業務完了日又は完了日の翌営業日に返却する。返却後のメーターは、受託者が検収を行い「メーター受払伝票兼竣工届」を発注者へ提出する。また、検収したメーターは、発注者の指定する場所に保管及び管理し、発注者から搬送の指示があった場合は、それに従うこと。なお、取替したメーターの指示数等を業務上確認する必要があるため、発注者の問い合わせに対応できるよう整理をしておくこと。

ク メーターの保管場所は、庁舎内倉庫、研修所及び奈良阪配水池内倉庫とし、発注者が指示するものとする。なお、保管場所等への搬送に要する費用は、受託者の負担とする。

ケ 発注者より交付されたメーターは、受託者の責により管理をすること。

コ 取替業務に伴う報告事項等は、次に掲げるとおりとする。

(ア) 障害物等により、取替ができない場合又はメーターを移設する必要があるとき。

(イ) 複数回取替の交渉をしても、使用者が取替に応じないとき。

(ウ) 取替時に漏水等を発見したとき。

(エ) 取替時に、給水条例等に違反する給水装置の設置状況などを発見したとき。

(オ) 水栓番号、メーター番号及びメーター口径等に誤りがあったとき。

(カ) メーターの位置が変更されているとき。

(キ) 道路上に水道水等が流れており漏水の疑いがある場合又は水道に関わる事故を発見したとき。

(ク) やむを得ない事情により、営業時間外又は休日を取替を行うとき。

(ケ) 受託者の責において、明らかにメーター取替業務に遅れが生じているとき。

サ 取替業務実施に伴う細則は、次に掲げるとおりとする。

(ア) 水道メーターのメーターパイロットの停止を確認後、作業を開始すること。

(イ) 水道メーターのメーターパイロットが回転している場合、使用者に水道の使用を一旦停止してもらい、再度メーターパイロットの状態を確認する。停止している場合は、作業を開始する。

(ウ) 水道メーターのメーターパイロットが回転しており、水道の使用を一旦停止したにもかかわらず、メーターパイロットの回転が継続する場合は、使用者に漏水の疑いがある旨を適切に説明し、使用者の負担により指定工事事業者への修理を依頼すること。また、使用者から修理の依頼等の問い合わせを受けた場合には、受託者による修理ができない旨を適切に説明すること。ただし、メーターパイロットが回転中であっても使用者からメーター取替の依頼と承諾があった場合は、使用者に取替伝票等へ署名及び捺印をもらい、取替を実施する。また、漏水修繕の完了報告があった場合、取替施行日を使用者と調整し、取替を実施するとともに発注者に報告すること。

(エ) 水道メーターのメーターパイロットが回転しており、使用者が不在の場合は、「メーター取替ご不在連絡票」を投函し、発注者へ報告すること。報告後、受託者は、速やかに使用者又は管理者等の連絡先を調査し、使用者に漏水の疑いがある旨を連絡すること。

- (オ) 取替業務の施行前に、水道メーターの一次側で漏水を発見した場合は、速やかに発注者へ報告すること。
- (カ) 取替作業前に副止水栓が閉まっている場合は、通水確認後、副止水栓を閉めておくこと。
- (キ) 副止水栓は奈良市型のため、メーター取替業務時に留意すること。
- (ク) 取替作業中に、給水装置及びメーターの中へ土砂等の異物を混入させないように最大の注意を払い作業を行うこと。また、取替後は、水道メーターに一番近い散水栓等で通水を行い、空気抜き及び砂抜き等の洗管を行うこと。
- (ケ) 取替業務の作業により掘り出した土砂及びメーター取替後の不用品は、作業現場から撤去する。また、作業現場を清掃しておくこと。その際のメーター以外の不用品は、責任をもって処分すること。
- (コ) 取替作業をするために植木等を移動した場合は、現状のとおりに戻しておくこと。
- (サ) 取替業務に係る目的地の地図等は、受託者が作成すること。また、目的地及びメーター位置が不明の場合は、料金システム等を使用して検索し、目的地及びメーター位置を確認すること。
- (シ) 取替は、計量月以外の月に実施すること。ただし、やむを得ない事情がある場合は、発注者に報告し、発注者の指示により実施するものとする。
- (ス) 大型メーターを使用している工場、店舗、市場、スーパー、集合住宅、医療施設及び公共施設等の取替については、事前に「水道メーター取替についてのお知らせ」にて通知し、使用者又は管理者等と取替についての打合せを行い、取替の承諾を得て実施すること。取替施行日が確定した場合は、滞りなく取替業務を行うこと。なお、受託者は、公団住宅等については、取替業務を行う10日前までに公団等担当者と打合せを行うこと。
- (セ) 口径40耗以上の取替を行う場合には、特に、濁り水等が発生しないように留意して実施すること。また、事前に現場の止水栓・貯水槽等の有無及び洗管場所等の位置を確認し、取替の際に必要な機材等を受託者の負担において備えること。
- (ソ) 口径40耗以上のメーターの取替又は仕切弁の操作が必要であると判断した場合は、「メーター取替等報告書(別記2号様式)」により発注者へ報告すること。
- (タ) 取替業務に使用する車両に発注者が貸与する「水道メーター取替業務作業車」であることを示すマグネットシートを貼り付けること。なお、貸与品は受託者の善良なる管理下に置き、亡失・破損等のないようにすること。
- (チ) 取替業務実施時は作業服を着用し、発注者が貸与する「業務従事者証」及び「腕章」を携行し、常に使用者に見える位置に着用すること。
- (ツ) 取替業務で、一次側の止水栓等の漏水及び止水栓等の不良を発見した場合は、発注者へ報告し、発注者の指示により修理を行うものとする。また、これに要した費用は、発注者の定める方法により積算し、発注者が別途支払うものとする。
- (テ) 取替業務により発生した苦情等については、受託者の責任において迅速に対応し処理すること。営業時間外及び休日も同様とする。また、受託者は速やかに発注者に報告す

るとともに、対応処理後「メーター取替業務に伴う苦情・事故等報告書」（別記3号様式）により報告すること。

(ト) 取替業務の作業は、発注者の営業時間内に完了すること。ただし、やむを得ない事情がある場合は、使用者の承諾を得た後、発注者に報告の上、営業時間外又は休日に取替することができる。

(ナ) 受託者の責において、明らかにメーター取替業務に遅れが生じている場合は、新しく「メーター取替業務年間計画表」を作成し、取替困難等やむを得ない事情がある場合も含め、取替できない理由を記載し、発注者が指示する期日までに報告した後、計画表に基づいた取替業務を実施すること。

シ 以下に定める事項は、取替業務遂行にかしがあつたとみなし、受託者の責において復元及び補填等を行うこと。

(ア) 取替時又は取替後に発生した漏水事故の場合

(イ) 取替時又は取替後に設置メーターを破損させ、機器としての動作に支障をきたした場合

(ウ) 発注者の出庫するメーター又は取り外したメーターを亡失又は破損させた場合

(エ) 取替業務遂行中に、使用者又は管理者等の私有財産を破損等させた場合

(オ) 取替業務完了後、空気や砂塵等によりメーター以降の給水装置及び給水機器等の私有財産に不具合が生じた場合又は破損等させた場合

(カ) その他、取替業務により不具合が生じたとき。

ス 受託者は、メーター取替業務従事者の名簿を作成し、速やかに発注者に提出すること。また、異動等があつた場合も同様とする。

#### (5) メーター取替伝票の作成

メーター取替伝票等の作成については、次に掲げるとおりとする。

ア メーター検定満期及びメーター検定満期切れに伴うメーター取替伝票及び帳票等は、「メーター取替年間計画表」等に基づき、料金システムを使用して受託者が作成すること。

イ メーター不良等の取替及び取替困難メーターの取替に伴うメーター取替伝票及び帳票等は、料金システムを使用して受託者が作成すること。

ウ 「メーター取替伝票」や「お知らせ」等の印刷物は、受託者が管理を行い、不足が生じた場合は、発注者に報告すること。

#### (6) メーター取替業務に係る資料等の作成及び提出

メーター取替業務に係る予算資料及び統計資料等の作成は、発注者が指示する期日までに受託者が作成し提出すること。

#### (7) 電話受付業務

電話受付業務については、次に掲げるとおりとする。

ア 担当業務に関して電話対応を行うこと。

イ 担当業務外の内容であつた場合、担当者に引き継ぎを行う等の対応を行うこと。

ウ 水道及び下水道の使用開始、使用中止の受付、使用者及び水栓の情報についての変更の

受付（名義変更、請求先変更及び住所訂正等）、納入通知書等の再発行等の簡易な業務については、処理をすること。

(8) その他の付随する業務

その他の付随する業務は、発注者の指示により受託者が実施するものとする。

## 第4節 料金収納業務（滞納整理業務を含む）

### 1 業務概要

料金収納業務は、水道料金等を請求して収納するまでの滞納整理及び給水停止を含む一連の業務を行うものである。

### 2 業務項目

- (1) 発注者が必要であると認める収納
- (2) 閉栓時の現場料金精算
- (3) 電話、文書及び訪問等による納付指導
- (4) 納付状況及び交渉経過等の記録、管理及び報告
- (5) 料金収納業務スケジュールの作成及び提出
- (6) 督促状の作成及び送付
- (7) 催告書等の作成及び送付
- (8) 納入通知書、その他請求に関する発送物の作成及び送付
- (9) 納入通知書等の郵便戻り時の対応
- (10) 納付相談の実施及び誓約書の受理
- (11) 未納者の転居先の追跡調査
- (12) 転居した未納者への電話、文書及び訪問等による催告
- (13) 給水停止対象者の抽出並びに対象者リストの作成及び管理
- (14) 給水停止予告書等の作成及び交付
- (15) 給水停止に係る給水停止書並びにそれに伴う資料の作成及び提出
- (16) 給水停止の実施
- (17) 給水停止を実施した未納者の生活状況等の調査及び納付指導
- (18) 給水停止解除
- (19) 徴収停止手続きに係る資料の作成及び事後処理
- (20) 不納欠損に伴う資料の作成及び提出
- (21) 井戸水等の下水道使用料等に係る料金収納業務
- (22) 電話受付業務
- (23) 料金収納業務に係る苦情対応
- (24) その他の付随する業務

### 3 業務の実施方法等

- (1) 発注者が必要であると認める収納

障がい者及び高齢者等の水道料金等の収納は、発注者の指示により行うこと。

(2) 閉栓時の現場料金精算

現場料金精算は、次に掲げるとおりとする。

- ア 使用者等からの閉栓に伴う現場料金精算の届出に基づき、メーターの設置場所において、水栓番号、メーター番号及び使用者名等を確認した上でメーターの指示数を正確に読み取り、使用水量及び金額を算定の上、使用者から水道料金等を収納し、精算すること。また、精算時に使用者等に未納料金があるときは、これを合わせて収納すること。
- イ 現場料金精算の場合で、使用者等の不在や料金不足等、使用者等の都合により現地での徴収が困難となったときは、使用者等に連絡の上で、料金精算方法を確認し、現地での現場料金精算又は納入通知書の送付による料金精算若しくは企業局への来局による料金精算等にて対応すること。
- ウ 現場料金精算後、メーターボックス内のバルブ等の操作により閉栓すること。ただし、精算日以降の閉栓日の場合は、閉栓日に閉栓すること。
- エ 閉栓後、次の入居者のための水道開始依頼「お知らせ」に、閉栓日、使用者番号、水栓番号及びメーター指示数等の必要事項を記載の上で、玄関ドア等にくくり付けるなど、必要な措置を講ずること。
- オ 精算業務に係る日次及び月次報告書を作成し、発注者に提出すること。

(3) 電話、文書及び訪問等による納付指導

未納者に対しては、電話、文書及び現地訪問により滞納理由を調査し、自主納付による納付指導を行うこと。

(4) 納付状況及び交渉経過等の記録、管理及び報告

納付状況及び交渉経過の記録については、日次、月次及び年次等の報告書を作成し、発注者に報告すること。また、納付状況及び交渉経過を管理し、料金システム内に交渉記録等を入力すること。なお、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ときも同様とする。

(5) 料金収納業務スケジュールの作成及び提出

未納分の納入通知書、督促状、催告書及び給水停止予告書等の作成日及び発送日並びに給水停止実施日（月3日）を定めた料金収納業務スケジュールを作成し、毎月25日頃の発注者が指示する期日に提出し、承認を得ること。

(6) 督促状の作成及び送付

料金収納業務スケジュールに従い、第6節2（15）の作業を行うとともに督促状の対象者を抽出し、対象者リストを作成の上、発注者へ報告し、指示により、毎月15日頃に一般納付の未納者、23日頃に口座振替の未納者に発送すること。

(7) 催告書等の作成及び送付

料金収納業務スケジュールに従い、第6節2（15）の作業を行うとともに催告書の対象者を抽出し、対象者リストを作成の上、発注者へ報告し、指示により、毎月15日頃に発送すること。

(8) 納入通知書、その他請求に関する発送物の作成及び送付

料金収納業務スケジュールに従い、当月分の納入通知書について、第6節2(15)の作業を行うとともに、発注者に確認し、発注者の指示する指定日に発送すること。また、水道料金等のお知らせ、口座振替開始、口座振替不能通知のお知らせ及び振替不能分の納入通知書等の請求に関する発送物について、第6節2(15)の作業を行うとともに、発注者へ確認し、指示により各期日までに発送すること。また、すべての発送物において、データ作成から発送の間に収入又は支払い約束をした場合、当該発送物の発送を中止すること。

(9) 納入通知書等の郵便戻り時の対応

納入通知書等の郵便戻りがあった場合、相手方、家主又は管理会社等に問い合わせるなど速やかに処理をすること。

(10) 納付相談の実施及び誓約書の受理

原則として水道料金等の分割納入は認めないが、必要に応じて納付相談を行い、特段の事情により未納者からの分割納入の申出があった場合は、分割納入の誓約書を受理し、管理すること。

(11) 未納者の転居先の追跡調査

未納者が転居したときは、転居先を下記の方法で追跡調査して滞納整理を行うものとする。

ア 未納者から直接聞き取りを行うこと。

イ 料金システムで同名開栓の検索をすること。

ウ 未納者の住民票等を取り寄せるための資料を作成し、発注者に依頼すること。

(12) 転居した未納者への電話、文書及び訪問等による催告

未納者の転居先が判明した場合は、速やかに電話、文書及び訪問による納付指導を再開し、未納料金の早期回収に努めること。また、未納者が近隣の市町村へ転出した場合で、発注者が指示するときは、訪問による納付指導を行い、未納料金の収納をすること。

(13) 給水停止対象者の抽出並びに対象者リストの作成及び管理

給水停止対象者を抽出し、給水停止対象者リストを作成し、交渉経過等の必要事項をリストに記録し管理すること。なお、料金システム内に交渉記録等を入力すること。

(14) 給水停止予告書等の作成及び交付

給水停止対象者に対して、給水停止予告書及び納入通知書を作成の上、発注者へ報告し、指示により毎月5日頃に発送すること。

(15) 給水停止に係る給水停止書並びにそれに伴う資料の作成及び提出

給水停止対象者の給水停止書を作成すること。また、給水停止対象者リスト等を発注者に提出し、承認を得ること。

(16) 給水停止の実施

給水停止の実施方法は、次に掲げるとおりとする。

ア 給水停止の実施は、受託者による単独実施とし、作業に伴う苦情等も受託者の責任において対処すること。

イ 未納者から支払期日を明示した申出があったとき、又は誓約書を受理した場合は、支払期日までの間、給水停止を猶予することができる。

- ウ 給水停止方法は、副止水栓閉栓及びキャップ閉栓等とすること。
- エ 給水停止を実施した場合は、給水停止書を未納者の郵便受け等に確実に投函すること。
- オ 給水停止の実施後、速やかに料金システムに必要事項を入力すること。
- カ 給水停止の実施後、給水停止対象者リストに必要事項を記入し、発注者に報告すること。

(17) 給水停止を実施した未納者の生活状況等の調査及び納付指導

給水停止中は、未納者の電気・ガスの使用等、居住状況を調査し、無断使用が判明した場合は給水停止を再度実施すること。これらの処置は、交渉経過等に記録し、日次報告書等により発注者へ報告するものとする。

(18) 給水停止解除

給水停止解除は、次に掲げるとおりとする。

- ア 給水停止の解除作業は、給水停止対象の未納金及び再開手数料を全額徴収した場合に行うこと。
- イ 全額納入がされた場合、速やかに給水停止解除作業を行い、給水停止対象者リストに記録の上、発注者に報告し、料金システムに必要事項等を入力すること。
- ウ 給水停止実施日の給水停止解除作業は、午後8時までに受託者が責任をもって対応すること。

(19) 徴収停止手続きに係る資料の作成及び事務処理

徴収停止手続き及びそれに係る業務は、発注者からの破産手続き等に係る債権調査依頼に基づいて速やかに調査するとともに、必要書類を作成し提出すること。

(20) 不納欠損に伴う資料の作成及び提出

不納欠損処理を行うための資料及び不納欠損に係る未納理由を調査し、年度末の発注者が指定する期日までに不納欠損リストを提出すること。

(21) 井戸水等の下水道使用料等に係る収納業務

井戸水等の下水道使用料等に係る収納業務は、上記(7)及び(13)から(18)までの業務を除くものとする。

(22) 電話受付業務

電話受付業務については、次に掲げるとおりとする。

- ア 担当業務に関して電話対応を行うこと。
- イ 担当業務外の内容であった場合、担当者に引き継ぎを行う等の対応を行うこと。
- ウ 水道及び下水道の使用開始、使用中止の受付、使用者及び水栓の情報についての変更の受付（名義変更、請求先変更及び住所訂正等）、納入通知書等の再発行等の簡易な業務については、処理をすること。

(23) 料金収納業務に係る苦情対応

料金収納業務に係る苦情等については、受託者の責において対処すること。

(24) その他の付随する業務

料金収納業務に定めのない業務が生じた場合は、発注者と受託者が協議の上、発注者の指示により付随する業務として実施すること。



## 第5節 窓口業務

### 1 業務概要

窓口業務は、来客者対応（水道料金等の収納、開閉栓受付及び問い合わせ対応等）、発注者が発行する納入通知書に基づく手数料等（手数料その他発注者が指定するもの）の収納、開閉栓及び新設等の料金システムへの登録、水道料金に係る福祉減免、水道メーターの入在庫管理及び工事用水道料金の精算を担当する業務である。

### 2 業務項目

- (1) 水道及び下水道の使用開始及び使用中止の受付及び料金システムへの登録
- (2) 使用者及び水栓の情報についての変更の受付及び料金システムへの登録（名義変更、請求先変更、住所訂正等）
- (3) 納入通知書等の再発行
- (4) 来客者の各種問い合わせ対応及び担当者への引き継ぎ
- (5) 水道料金等及び手数料等の収納
- (6) 証明書の発行
- (7) 漏水減免申請の受付
- (8) 水道料金に係る福祉減免業務
- (9) 下水道使用料等に係る福祉減免業務
- (10) 電子申請による水道及び下水道の使用開始及び使用中止の受付及び処理
- (11) 水道メーターの入在庫管理業務
- (12) 工事用水道（臨時用・仮設用）に関する業務
- (13) 電話受付業務
- (14) メーター取付及び取外し業務委託契約書の配布及び受領
- (15) 新規指定工事事業者への各種申請手続き説明
- (16) 盗水防止キーの在庫管理業務
- (17) メール問い合わせへの対応業務
- (18) その他の付随する業務

### 3 業務の実施方法等

- (1) 水道及び下水道の使用開始及び使用中止の受付及び料金システムへの登録

水道及び下水道の使用開始及び使用中止の受付については、次に掲げるとおりとする。

ア 窓口で水道の使用開始又は使用中止について受付するときは、水道使用（変更）届又は水道使用中止届を料金システムから出力し、届出人に記入・押印してもらうこと。

イ 受付した水道使用（変更）届又は水道使用中止届に基づき、料金システムへ受付情報を入力すること。

ウ 開栓作業又は閉栓作業で確認した指示数を料金システムへ入力すること。

エ 入力後、水道使用（変更）届又は水道使用中止届を保管すること。

オ 閉栓入力したものについては、使用者に料金を請求する手続きを行うこと。

- (2) 使用者及び水栓の情報についての変更の受付及び料金システムへの登録（名義変更、請求先変更、住所訂正等）

窓口で使用者及び水栓の情報についての変更受付をするときは、水道使用（変更）届を料金システムから出力し、届出人に記入・押印してもらい、受付した水道使用（変更）届に基づき、料金システムへ変更入力を行うこと。また、入力後、水道使用（変更）届を保管すること。

- (3) 納入通知書等の再発行

納入通知書等の再発行を受付するときは、料金システムから再発行を行うこと。なお、請求日が重なる場合や、督促状等の発送が予定されている場合等は、使用者に注意を促すこと。また、督促状等の発送を中止するなど重複請求にならないように留意すること。

- (4) 来客者の各種問い合わせ対応及び担当者への引き継ぎ

窓口の来客者の問い合わせ等に対応すること。また、必要があれば、担当者に引き継ぎ等を行うこと。

- (5) 水道料金等及び手数料等の収納

水道料金等及び手数料等の収納については、次に掲げるとおりとする。

ア 窓口で収納した水道料金等の現金と、納入済通知書を収入日又は発注者の指示する日時に集計して、納入済通知書と金額に誤りがないことを確認し、発注者に納入済通知書及び第6節3（1）イの各種帳票と現金を引き渡しすること。

イ 窓口で収納した水道料金等が重複請求にならないよう、請求方法が納入通知書による場合は、当該料金の納入通知書の発行を中止し、また、口座振替による場合は、振替中止等の処置をすること。

ウ 水道料金等及び手数料等の収納のためのつり銭用の現金を保管し、金庫内現金内訳表を作成すること。

- (6) 証明書の発行

証明書の発行をするときは、交付申請書（証明等）を申請者に提出（記入・押印）をしてもらい、料金システムを使用し、証明書の発行を行うこと。なお、証明が有料の場合は、証明手数料を収納すること。

- (7) 漏水減免申請の受付

使用者又は代理人が漏水減免申請に来た場合は、申請書及び必要に応じた添付書類を確認し、受付を行うこと。

- (8) 水道料金に係る福祉減免業務

水道料金に係る福祉減免は、水道料金の一部を減免するもので、使用者から申請を受け付け、内容を審査し、審査結果を申請者へ通知すること。窓口での申請受付は、通年で行うが、毎年6月の市広報紙等に6月中旬から申請の受付を開始する旨を掲載することから、6月中旬から7月中旬に申請が集中するため、この間の受付分の処理を8月末までに完了させるよう準備をすること。また、前年度の減免対象者には、事前に今年度用の申請書類を郵送すること。なお、業務内容の詳細は、別記1「水道料金に係る福祉減免業務特記仕様書」によるものとする。

(9) 下水道使用料等に係る福祉減免業務

下水道使用料等に係る福祉減免申請に来られた場合は、申請書及び必要に応じた添付書類を確認し受付を行うこと。また、第6節3(11)の処理を行うこと。

(10) 電子申請による水道及び下水道の使用開始及び使用中の受付及び処理

電子申請システムによる水道及び下水道の使用開始及び使用中の処理を行うこと。

(11) 水道メーターの入出庫管理業務

メーターの入出庫及び返却の受付並びに棚卸しを行うこと。なお、業務内容の詳細は、別記2「水道メーターの入出庫管理業務特記仕様書」によるものとする。

(12) 工事用水道（臨時用・仮設用）に関する業務

工事用水道料金の前受金の納入通知書の発行、工事用水道料金の前受金の収納及び工事用水道料金の精算（前受金の還付又は追徴金の収納）を行うこと。なお、業務内容の詳細は、別記3「工事用水道（臨時用・仮設用）に関する業務特記仕様書」によるものとする。

(13) 電話受付業務

電話受付業務については、次に掲げるとおりとする。

ア 担当業務に関して電話対応を行うこと。

イ 担当業務外の内容であった場合、担当者に引き継ぎを行う等の対応を行うこと。

ウ 担当業務外の苦情等を受けた場合、発注者へ引き継ぎを行うとともに、「苦情等電話受付報告書（別記4号様式）」により発注者へ報告すること。なお、この報告は、窓口業務を含む6業務の共通事項とする。

エ 水道及び下水道の使用開始及び使用中の受付、使用者及び水栓の情報についての変更の受付（名義変更、請求先変更及び住所訂正等）並びに納入通知書等の再発行等の簡易な業務については、処理をすること。

(14) メーター取付及び取外し業務委託契約書の配布及び受領

発注者が作成した当該契約書及び添付書類について、当該業務を行う指定工事事業者へ配布を行うこと。また、該当指定工事事業者から提出された当該契約書及び添付書類を精査のうえ受領し、発注者へ引き渡すこと。

(15) 新規指定工事事業者への各種申請手続き説明

新たに登録された指定工事事業者に対し、メーター出庫に係る一連の手続きや、メーター取付及び取外し業務委託並びに漏水減免制度等について説明を行うこと。また、水道使用開始届、水道使用中届、漏水減免申請書・給水装置修繕報告書等の各種様式を指定工事事業者に配布すること。

(16) 盗水防止キーの在庫管理業務

盗水防止キーの在庫状況を確認し、必要に応じて対象業者へ盗水防止キーの納品を依頼すること。ただし、各対象業者へ依頼する盗水防止キーの個数は、発注者から提出される業者別止水栓納品集計表の累計数を上限とすること。

(17) メール問い合わせへの対応業務

使用者等からの問い合わせメールにおいて、対応内容が包括業務委託の範囲に該当する場合は、受託者にて回答文書の作成を行い、発注者へ提出すること。

(18) その他の付随する業務

その他の付随する業務については、次に掲げるとおりとする。

- ア 使用中で口座振替による精算となる使用者に対して、振替予定金額等の通知書を作成し、送付を行うこと。使用者の希望等で送付しない場合は、引き抜き等の措置を行うこと。
- イ 閉栓未収の追跡調査のため、納付閉栓の処理をした使用者の水道使用中止届をすべてコピーして、担当者へ引き継ぐこと。
- ウ 閉栓未収の追跡調査のため、口座閉栓となった使用者のリストを作成し、精算ができなかったものについては、水道使用中止届をコピーして、収納担当者へ引き継ぐこと。
- エ 宿直で受付等した水道料金等の収納を行うこと。また、宿直からの引継書により水道使用開始（変更）届や水道使用中止届を作成し、処理すること。なお、その他問い合わせ等の対応も行うこと。
- オ 発注者が用意した現金袋等を、南都銀行奈良市役所出張所へ毎営業日の15時までに送付すること。なお、発注者と受託者間における現金袋等の受領については、発注者が作成した受取簿に受領印を押印すること。
- カ 窓口業務に係る苦情等については、受託者の責において対処すること。

## 第6節 徴収及びその他補助業務

### 1 業務概要

徴収及びその他補助業務は、水道料金等の収納消込処理、過誤納の還付・充当や口座情報入力等、調定に関する業務の補助を担当する業務である。

### 2 業務項目

- (1) 水道料金等の収納消込処理
- (2) 口座振替の請求業務及び収入消込処理
- (3) 入金伝票及び調定何兼入金伝票等の作成
- (4) 過誤納の還付・充当処理
- (5) 口座情報の入力及び確認
- (6) 漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力
- (7) 調定増減の入力
- (8) 水道料金等の還付業務
- (9) 調定に関わる資料作成
- (10) 井水、下水減量に関する調定作成及び請求（督促、催告請求含む）
- (11) 生活保護減免の管理（下水減免）
- (12) 下水供用開始・廃止入力
- (13) 井水メーター等交換後の確認作業
- (14) 名寄せ情報管理業務
- (15) 納入通知書、督促状等のデータ作成
- (16) 行政町名の変更及び新設に伴う処理

(17) その他の付随業務

3 業務の実施方法等

(1) 水道料金等の収納消込処理

水道料金等の収納消込処理については、次に掲げるとおりとする。なお、業務内容の詳細は、別記5「収納消込処理及び調定伺兼入金伝票等の作成業務特記仕様書」によるものとする。

ア 各金融機関、コンビニ及び窓口等で収納となったデータの取り込みと消込処理を行うこと。

イ 消込処理後、収入日計表、収納報告書及び消込チェックリスト等（以下、「各種帳票」という。）の出力及び収入日計表の累積処理を行い、発注者へ提出すること。

(2) 口座振替の請求業務及び収入消込処理

口座振替の請求業務については、次に掲げるとおりとする。なお、業務内容の詳細は、別記5「収納消込処理及び調定伺兼入金伝票等の作成業務特記仕様書」によるものとする。

ア 料金システムによりMOへ口座振替データを書き出し、南都銀行へ送付すること。また、集計表を作成し、発注者へ提出すること。

イ 南都銀行から口座振り込み済データを受け取った後、料金システムにて消込作業を行うこと。また、各種帳票を作成し、発注者へ提出すること。

(3) 入金伝票及び調定伺兼入金伝票等（以下、「入金伝票」という。）の作成

入金伝票の作成については、次に掲げるとおりとする。なお、業務内容の詳細は、別記5「収納消込処理及び調定伺兼入金伝票等の作成業務特記仕様書」によるものとする。

ア 上記（1）イ及び（2）イで作成した収入日計表等に基づき入金伝票を作成すること。

イ アで作成した入金伝票及び各種帳票を発注者へ提出すること。

(4) 過誤納の還付・充当処理

過誤納の還付・充当処理については、次に掲げるとおりとする。なお、業務内容の詳細は、別記6「過誤納の還付・充当処理業務特記仕様書」によるものとする。

ア 収納データの消込処理後に、同じ月分の重複入金が発生した過誤納一覧リストを出力し、該当使用者に連絡を取り、対応方法の確認を行うこと。

イ 各種帳票を作成し、発注者へ提出すること。

ウ 発注者の承認を得て、料金システムへ還付又は充当処理の入力を行うこと。

エ 該当使用者に対し、還付又は充当の通知書を送付すること。

(5) 口座情報の入力及び確認

各金融機関から発注者に届いた口座振替申請書を基に料金システムへの入力処理を行うこと。また、使用者もしくは発注者から依頼されたものについては、口座振替お知らせ書発行登録を行うこと。なお、入力処理を行ったものについては、口座振替申請書との確認を行い、確認後に口座振替申請集計表を作成し、発注者へ提出すること。

(6) 漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力

漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力については、次に掲げるとおりとする。な

お、業務内容の詳細は、別記7「漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力業務特記仕様書」によるものとする。

ア 減免申請書に必要な資料（調定増減伺）を作成し、発注者へ提出すること。また、還付の場合は、一覧表及び還付請求書を前述の資料と併せて提出すること。

イ 発注者から返却した資料を基に料金システムに入力を行うこと。

ウ 該当使用者に対し、減免又は還付額の通知書を作成し、送付すること。

(7) 調定増減の入力

ア 無届使用に伴うさかのぼり開栓等の調定の増減が必要な場合は、調定増減伺及び調定に必要な資料等の作成を行い、発注者へ提出すること。発注者の決裁後に、料金システムへの入力を行うこと。

イ 調定の増減により納入通知書の発行が必要な場合は、納入通知書を発行し、送付すること。

(8) 水道料金等の還付業務

水道料金等の還付業務については、一覧表等を基に会計伝票処理を行うものとする。

ア 水道料金に係る福祉減免業務の還付処理

イ 生活保護減免の管理（下水減免）の還付処理

ウ 漏水減免に係る還付処理

(9) 調定に関わる資料作成

発注者の求めに応じて調定に関わる各種資料作成を行い、発注者へ提出すること。

(10) 井水、下水減量に関する調定作成及び請求（督促、催告請求含む）

井水、下水減量に関する調定作成及び請求については、次に掲げるとおりとする。

ア 井水使用者からの報告及び計量結果を、毎月20日頃までにExcel表に入力を行い、調定額の一覧を作成し、発注者へ提出すること。なお、報告書の内容に異常があれば、使用者に連絡を取り、調査を行うこと。

イ 料金システムにて、井水の調定作成を行うこと。また、上水併用分は、当月分の料金が確定する日までに減量入力を行うこと。

ウ 減量入力の完了後、金額を確認し、井水の分は料金システムにて納付書を作成し、翌月初めに他の納付書と併せて発送をすること。

エ 当初納期限の翌月15日から20日頃までに料金システムにて滞納者一覧を作成し、発注者へ提出すること。

オ 料金システムにて督促納付書を作成し、滞納者に督促文書を同封の上、督促状を送付すること。

カ 支払いがあれば、料金システムにて消込を行い、未納であれば、翌月に催告書を作成し、催告文書と同封の上送付すること。

(11) 生活保護減免の管理（下水減免）

生活保護減免の管理（下水減免）については、次に掲げる内容及び業務の詳細は、別記4「下水道使用料等に係る福祉減免業務特記仕様書」によるものとする。

ア 専用の管理システムに受付情報の入力を行うこと。

イ 保護課から届いた生活保護に関する通知書を基に、下水減免対象者が含まれていないか確認を行うこと。

ウ 月初めに前月の受付分リストを専用の管理システムから出力し、減免申請書と生活保護に関する通知書と併せて、発注者に提出すること。

エ 料金システムにて、減免の開始・廃止の入力を行うこと。

(12) 下水供用開始、廃止入力

下水供用開始届及び廃止届の内容を基に料金システムに入力を行うこと。また、各届と水栓情報画面等の必要資料を併せて発注者へ提出すること。

(13) 井水メーター等（排水側計測装置を含む）交換後の確認作業

井水使用者及び減量対象者からの報告内容を確認し、メーター交換等を認知した場合は、調査を行い、発注者へ報告をすること。

(14) 名寄せ情報管理業務

名寄せ情報の管理については、Excelで作成している名寄せ番号管理台帳を編集し、発注者に報告後、料金システムに入力すること。

(15) 納入通知書、督促状等のデータ作成

ア 料金システムで作成される納入通知書、督促状等のデータを「料金システム基本作業スケジュール表」に基づいてデータを作成し、作成したデータをDVD等の記録媒体に書き込むこと。

イ アで作成したDVD等の記録媒体を印刷指示書とともに発注者に提出すること。

(16) 行政町名の変更及び新設に伴う処理

行政町名の変更及び新設が発生した場合、発注者の資料を基に、料金システムに入力を行うこと。

(17) その他の付随する業務

その他の付随する業務は、発注者の指示により受託者が実施するものとする。

## 第4章 遵守事項

### 1 制服の着用

業務従事者は、受託者が準備した制服及び名札を着用すること。また、名札は顔写真付きとし、本人と判断できるようにしなければならない。

### 2 業務従事者証の携行

(1) 発注者は、委託業務に従事する者であることの身分証明書（以下「業務従事者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。

(2) 業務従事者は、委託業務を行うときは、常に業務従事者証を携行しなければならない。また、使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。

(3) 受託者は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を回収し、発注者に返還しなければならない。

### 3 お客さま対応

- (1) 業務従事者は、委託業務を履行するときは、使用者等に対する言動に十分注意するとともに誤解を招くことがあってはならない。また、使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、市民の信頼を得るよう努めなければならない。
- (2) 業務従事者は、委託業務に関する使用者等からの問い合わせ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し、かつ誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正な処理に努めなければならない。
- (3) 業務従事者は、現場を訪問するときは、原則として営業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。
- (4) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、使用者等に目的を告げて了承を得てから立ち入ること。
- (5) 業務従事者は、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

### 4 職務専念義務

委託業務従事中、業務従事者は、委託業務以外の行為等をしてはならない。ただし、発注者に事前の承諾を受けた場合は、この限りでない。

### 5 現金等の取扱い

- (1) 受託者は、収納した水道料金等及び領収書並びに関係書類等を紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に管理しなければならない。
- (2) 業務従事者は、現金等の収受については慎重に行い、つり銭等のやりとりでトラブル等が発生しないよう努めなければならない。また、一切の苦情等については、受託者の責において対処すること。
- (3) 受託者は、現金等について、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。

### 6 帳票類等の取扱い

- (1) 業務従事者は、委託業務に係る帳票類及びデータ等について、汚損又は亡失することが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。
- (2) 受託者は、帳票類等について、汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。なお、業務に係る印刷物等の在庫管理を行い、業務に必要な数量を確保するため、発注者に印刷物の必要数等を報告すること。

### 7 金品等の授受の禁止

業務従事者は、委託業務の履行に関連する水道料金等以外に、いかなる理由でも使用者等から金品その他のものを授受してはならない。



## 8 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、水道法、下水道法、地方公営企業法及び地方自治法等の関係法令並びに給水条例、給水条例施行規程、下水道条例、下水道条例施行規程、奈良市個人情報保護条例、奈良市個人情報保護条例施行規則その他委託業務等に関連する法令等並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

## 9 交通法規の遵守

受託者は、委託業務の履行により現地訪問等を行う場合は、安全運転を徹底し、道路交通法等関係法令を遵守すること。

## 10 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。また、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、委託業務に係る各システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。また、発注者から貸与された機器類、記録媒体帳票、手書きの書類等を、委託業務等の遂行上、当然に必要となる場合を除き、いかなる手段においても、発注者の許可なく委託業務場所以外へ持ち出してはならない。
- (3) 受託者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却又は裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

## 11 個人情報の保護

- (1) 受託者は、委託業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、受注者として別記 8「奈良市企業局個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報の漏えいに等により、発注者又は第三者に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。

# 第5章 業務評価

## 1 業務評価の内容

発注者は、委託業務が適正に行われているか履行状況を評価する。業務評価は、次に掲げる内容により実施し、業務評価の結果により委託料を調整することとする。

- (1) 仕様書等で規定される業務水準を満たしているか。
- (2) 水道料金等の収納状況（収納率）に支障はないか。

## 2 業務評価の方法

業務評価は、次に掲げる方法により実施する。

- (1) 評価項目及び当該判断基準は、本契約締結後、発注者が受託者に対して提示するものとする。

る。

- (2) 発注者は、業務の履行状況及び業務検査（「第2章業務履行6業務検査」）に基づき、発注者が提示した評価項目について、毎年度末に受託者による業務を評価し、その結果を年度評定として通知するものとする。

### 3 委託料の調整

#### (1) 業務水準の評価

ア 評価項目及び当該評価基準により評価した年度評定点合計は、100点を満点とし、評価項目は、20項目、評価基準は、それぞれ0から5点の範囲で評価するものとする。

イ 評価基準は、受託者が仕様書の内容を概ね満たしている場合は6段階評価の4点とし、優良かつ注目すべき内容がある場合は1点加点の5点とし、仕様書の内容に対応しきれていない場合は1点減点の3点、その未対応件数が看過できない場合は2点、対応内容が著しく業務水準を下回る場合は1点、件数・内容共に業務水準を下回る場合は0点の評価とする。

ウ 業務水準を満たしていないと評価され、年度評定点合計が59点となった場合は、基本調整金額10万円を、また、それ未満の点数となった場合は、減点1点あたり1万円を基本調整金額に加算した金額を委託料から最大40万円まで減額できるものとする。

エ 業務水準を満たしていると評価され、年度評定点合計が90点となった場合は、基本調整金額10万円を、また、それ以上の点数となった場合は、加点1点あたり1万円を基本調整金額に加算した金額を委託料から最大20万円まで増額できるものとする。

#### (2) 基準収納率の達成度

ア 当該年度収納率は、水道料金等の現年度分と過年度分の調定額と、その調定額に係る収入済み額との割合により算定する。

イ 水道料金等の基準となる基準収納率（各当該年度分と過年度分を合わせた収納率が確定する翌年度5月末時点）は、料金収納業務委託開始後の4年間（平成28年度から令和元年度）の収納率実績において最低値となる98.08%を最低基準率とし、最高基準率は、99.76%とする。

ウ 令和3年度から令和6年度までの当該年度収納率が最低基準率を0.01ポイント下回るごとに20万円ずつ加算した額を委託料から減額できるものとし、収納率に係る減額金額は、最大460万円まで減額できるものとする。ただし、令和7年度については、最低基準率（令和7年度の1月末時点）を89.74%とするものとし、減額金額の算出方法は、令和3年度から令和6年度までと同様とする。

エ 令和3年度から令和6年度までの当該年度収納率が最高基準率を0.01ポイント上回るごとに20万円ずつ加算した額を委託料から増額できるものとし、収納率に係る増額金額は、最大480万円まで増額できるものとする。ただし、令和7年度については、最高基準率（令和7年度の1月末時点）を91.31%とするものとし、増額金額の算出方法は、令和3年度から令和6年度までと同様とする。

オ 年度内に大型倒産又は破産等、収納率に大きな影響を与える事項が発生した場合については、受託者の申出により、発注者と協議の上、当該未収額を調定額から除くことができるものとする。

(3) 委託料からの増減額金額は、(1)及び(2)で算出した金額の合計額とする。

## 第6章 経費負担

経費負担は、別記10「経費の負担区分表」のとおりとする。

## 第7章 委託料の支払い

### 1 委託料の請求

(1) 受託者は、年間委託料総額の1/2分の1を毎月発注者に請求するものとする。

(2) 業務評価の結果に基づき委託料の調整を行うときは、次に掲げる月において、受託者は、(1)に規定する額から増減して発注者に請求するものとする。

#### ア 業務水準の未達成による調整

令和3年度～令和6年度は、翌年度7月分

令和7年度は、令和8年3月分（最終年度のため）

#### イ 基準収納率の未達成による委託料の調整

令和3年度～令和6年度は、翌年度7月分の委託料（基準収納率の基準が5月末のため）

令和7年度は、令和8年3月分の委託料（基準収納率の基準を1月末とするため。）

### 2 委託料の支払い

発注者は、受託者から委託料の請求があったときは、委託業務の履行状況を確認し、請求があった日から起算して30日以内に支払うものとする。

## 第8章 移行準備期間

### 1 移行準備作業

(1) 移行準備期間内における移行作業内容、作業スケジュール、業務管理方法等については、契約締結後、速やかに発注者と受託者が協議の上、決定するものとする。

(2) 受託者は、移行準備期間中に、委託業務について、発注者又は発注者の指定する者から引継ぎを受けること。なお、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても、正確な引継ぎを受けること。

### 2 移行準備に要する経費負担

移行準備に要する経費は、すべて受託者の負担とする。

## 第9章 業務引継ぎ

### 1 業務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務、電子データ及び必要帳票類を、発注者又は発注者の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 受託者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を発注者が指定する日までに発注者へ納金すること。
- (3) 受託者は、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を作成し、発注者の指定する日までに発注者へ提出すること。
- (4) 受託者は、発注者の水道事業及び下水道事業に係る業務が、引き続いて円滑に遂行できるよう、誠意をもって業務を引き継ぐこと。

### 2 業務場所の原状回復

受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、発注者が認める範囲を除き、業務場所を原状回復し、返還すること。

### 3 業務引継ぎに要する経費負担

業務引継ぎに要する経費は、すべて受託者の負担とする。

## 第10章 その他

### 1 事故等発生時等の報告

受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに発注者にその状況を報告するとともに、速やかに報告書を作成し、発注者に提出すること。

- (1) 領収書の紛失等
- (2) 交通事故、作業中の事故等
- (3) 業務従事者証の紛失等
- (4) 収納した現金等の紛失、盗難等
- (5) 委託業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (6) 委託業務に係る各システムの運用不調、事故等による停止等
- (7) その他、発注者が必要と認めるもの

### 2 電子データ等の保存

受託者は、委託業務に係る電子データ、統計資料及び関連文書は、発注者が指定する期日まで保存するものとする。

### 3 貸与品の管理

- (1) 発注者は、受託者に対して委託業務の履行に必要な貸与品等を無償で貸与する。
- (2) 受託者は、貸与品等を委託業務のために使用するものとし、この目的以外の用途に使用してはならない。
- (3) 受託者は、貸与品等の原形を変更してはならない。
- (4) 受託者は、貸与品等の使用权を他人に譲渡し、又は転貸してはならない。
- (5) 受託者は、貸与品等を善良な管理者の注意をもって維持管理しなければならない。
- (6) 受託者は、貸与品等が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。
- (7) 貸与品等の利用にあたって必要となる経費は、すべて受託者の負担とする。
- (8) 受託者は、貸与品等を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に原状に復し、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。
- (9) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに貸与品を返還すること。
- (10) 受託者は、別記 10 経費の負担区分表中事務用備品で発注者が負担する机、椅子、キャビネット、(着替え用)ロッカー等に不足が生じた場合は、必要数を受託者の責において準備すること。また、その費用についても負担すること。

#### 4 再委託又は下請負の禁止

- (1) 受託者は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。

#### 5 損害賠償責任

- (1) 受託者は、包括業務委託の履行に関し、倒産等自己の責めに帰すべき事由により、業務の継続が不可能となり、発注者又は第三者に損害を与えたときは、すべて受託者の負担とし、その賠償の責を負うものとする。ただし、発注者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、自己の責めに帰すべき事由により、発注者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うものとする。

#### 6 損害賠償責任保険への加入

受託者は、包括業務委託の履行に関し、発注者又は第三者に与えた損害に対する賠償を行えるよう損害賠償責任保険に加入すること。

#### 7 緊急応援要請

受託者は、天災事変及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援の要請があったとき

は、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、別途無償で契約を締結し、その都度、発注者と受託者とが協議するものとする。

#### 8 協議事項

本仕様書等に定めのない事項については、発注者と受託者とが協議の上、決定するものとする。ただし、特別な理由又は緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

## 別記1

### 水道料金に係る福祉減免業務特記仕様書

#### 1 減免対象者への書類の送付

- (1) 前年度の減免対象者に対して、6月頃に新年度用申請書類の送付を行うこと。なお、送付する申請書類には前回申請時の受付番号等の情報を記載し、送付すること。

#### 2 申請受付

- (1) 窓口で申請を受付するときは、減免申請書や個人情報の照会に対する同意書等を申請者に記入・押印してもらい、受付台帳に記入し、受付票を交付すること。
- (2) 郵送により申請書を受付するときは、送付された書類に基づき、受付台帳に記入すること。
- (3) 新年度の受付は6月下旬から開始すること。受付は随時可能であり、受付した月により減免開始月が決定する。また、受付開始時期となる6月から8月までに申請が集中するため窓口受付業務や事務処理の繁忙期となる。
- (4) 受付した申請情報は速やかに、福祉減免システムにデータ入力すること。
- (5) 万一、書類に不備がある場合は、申請者に連絡をする等、適正に対処すること。

#### 3 照会・審査

- (1) 所得金額等の審査に必要な情報を、関係課に照会すること。照会は、申請者から提出された同意書に基づき行い、照会するために必要な書類等の準備をすること。
- (2) 発注者からの指示を受け、照会を行うこと。
- (3) 受付した申請に対して審査を行うこと。申請者から提出された書類及び照会の回答をもとに、分析・集計等を行い、審査結果の決定に必要な書類等を準備し、審査を行うこと。
- (4) 照会結果・審査結果は速やかに、福祉減免システムにデータ入力すること。

#### 4 審査結果の通知

- (1) 審査結果は郵送で申請者に通知を行うこと。審査結果の通知に必要な書類等を準備し、発注者に報告すること。
- (2) 通知は、発注者の指示に従い行うこと。

#### 5 料金システムへの減免登録

- (1) 減免対象者のリスト等を作成して、発注者に提出すること。

#### 6 料金システムへの減免解除入力

- (1) 前年度の減免対象者で、新年度に減免申請を行っていない使用者のリスト等を作成して、発注者に提出すること。
- (2) 前年度の減免対象者で、新年度に減免対象外となった使用者のリスト等を作成して、発注者に提出すること。
- (3) 減免対象者で、生活保護の給付を受けたことなどにより、減免対象外となった場合、使用者のリスト等を作成して、発注者に提出すること。また、解除する使用者に、解除決定通知書の送付を行うこと。

(4) 転居等により閉栓した場合等で、減免対象外となった使用者のリスト等を作成して、発注者に提出すること。また、転居先における新たな減免申請手続きについての説明を行うこと。

(5) 減免解除の対象となった使用者について、速やかに福祉減免システム等にデータ入力すること。

## **7 集合住宅等の減免対象者への還付**

(1) 企業局から直接、水道料金の請求が行われない集合住宅等の減免対象者に対しては、減免金額の還付を行うため、新規及び更新の申請者（以下「該当使用者」という。）から、減免期間における水道料金の支払いを証明できる書類等の提出を受け、支払いが確認できた場合は、申請時に指定された口座へ振り込みする還付業務を行うこと。また、該当使用者の還付状況リスト等を作成し、発注者へ提出すること。

(2) 還付が完了した該当使用者について、速やかに福祉減免システム等にデータ入力すること。

## **8 その他の付随する業務**

(1) 水道料金に係る福祉減免業務に伴う資料は、発注者の指示により作成し、提出するものとする。



## 別記2

### 水道メーターの入在庫管理業務特記仕様書

#### 1 メーターの購入（入庫）

- (1) メーターの購入を行う為、発注者から要求があった場合は、出庫実績や検定満期取替予定件数等の資料を作成して発注者に提出すること。
- (2) メーターの納品があった場合は、発注者の指示する場所にメーターを保管すること。  
また、メーターの在庫管理システムに入庫登録を行い、入庫明細書等の必要書類を作成し、発注者に提出すること。

#### 2 メーターの出庫

- (1) メーター出庫は、先入れ先出しを原則とすること。
- (2) 新設水栓・口径変更・臨時用については、固定用メーターを出庫すること。
- (3) 仮設用・既設開栓（改造）・検定満期取替・不良等取替については、取替用メーターを出庫すること。
- (4) 新設・口径変更・既設開栓（改造）は出庫予約を受付し、出庫日（竣工検査日）にメーターを担当者に渡すこと。
- (5) 臨時用・仮設用は窓口にて、前受金を預かった後出庫し、指定工事事業者に渡すこと。
- (6) 水道メーターの出庫を行う場合は、水道使用開始届又は水道使用（変更）届等の提出を受け、提出された水道使用開始届又は水道使用（変更）届等に基づきメーターの在庫管理システムに出庫登録を行うこと。
- (7) 水道使用開始届に基づき、料金システムに新設、口径変更及び既設開栓（改造）等の登録を行うこと。
- (8) 営業終了時に在庫明細書を作成し、発注者に報告すること。

#### 3 メーターの返却受付

- (1) メーターが返却された場合は、水道使用中止届の提出を受け、必要に応じて料金システムやメーターの在庫管理システムにメーター取り外しの入力を行うこと。
- (2) 開栓中のメーターが返却された場合は、使用中止の受付を行い処理すること。
- (3) 仮設用メーターが返却された場合は、仮設前受金の精算処理を行うこと。
- (4) 返却されたメーターは口径別等に整理し、発注者の指示する倉庫等に保管すること。

#### 4 貯蔵品の棚卸し

メーターは貯蔵品とし、毎月末に発注者の立会いのもと棚卸しを行い、結果を発注者へ報告すること。

#### 5 その他の付随する業務

- (1) 在庫メーター及び購入したメーターは倉庫等に整理整頓し、適正に管理すること。
- (2) 返却された使用済みメーターは倉庫等に整理整頓し、適正に管理すること。
- (3) 指定工事事業者が行ったメーターの取付及び取外しに伴う件数等のデータを集計した資料を作成し、発注者に提出すること。

## 別記3

### 工事用水道（臨時用・仮設用）に関する業務特記仕様書

#### 1 工事用水道料金の前受金の納入通知書の発行

- (1) 「給水及び給水装置工事申込書」に基づき、メーターの在庫管理システムから工事用水道料金の前受金の納入通知書を発行すること。
- (2) 納入通知書の名義は、「給水及び給水装置工事申込書」に記載されている申込者又は指定工事事業者のいずれかとすること。
- (3) 納入通知書は、窓口での手渡しのみとすること。
- (4) 営業日ごとに、前受金納入通知書発行伺簿を作成し、発注者に報告すること。

#### 2 工事用水道料金の前受金の収納

工事用水道料金の前受金の収納を行うこと。

#### 3 工事用水道料金の精算（前受金の還付又は追徴金の収納）

- (1) メーターの在庫管理システムで、工事用水道料金の精算を行う。精算の結果、前受金の過不足に応じて、前受金の還付又は追徴を行うこと。
- (2) 還付の場合は、還付領収書に領収印が押印されたことを確認の上、還付通知書とあわせて還付金を手渡すこと。還付は窓口での現金支払いのみとすること。なお、領収印は、工事用水道使用者の印鑑もしくは、「給水及び給水装置工事申込書」において、申込者から委任を受けている指定工事事業者の印鑑であること。（いずれも「給水及び給水装置工事申込書」に押印されている印鑑のみ有効とする。）
- (3) 追徴の場合は、追徴金の納入通知書を発行すること。
- (4) 追徴金が入金された場合は、精算処理を行うこと。
- (5) 追徴金が入金されず納入期日までに支払われない場合は、当該申請を請け負っている指定工事事業者に連絡し、追徴金の納入を促すこと。また、発注者に報告すること。
- (6) 精算処理が完了したものは、会計処理を行うための資料を、速やかに発注者に提出すること。
- (7) 臨時用が精算された場合は、水道使用開始届に基づき、料金システムに新設や口径変更等の登録を行うこと。

#### 4 その他付随する業務

- (1) 臨時用・仮設用のメーター計量に関する処理を行うこと。
- (2) 毎月末に前受金の締め切り業務を行うこと。
- (3) 毎月、精算済みの工事用水道のリストを作成し、発注者へ提出すること。

## 別記 4

### 下水道使用料等に係る福祉減免業務特記仕様書

奈良市企業局内規第 79 号「生活保護者等における下水道使用料等の徴収免除に関する要領」に基づき、使用者から申請された下水道使用料等免除申請について受付を行い、申請状況を管理し、集合住宅に居住している対象者に対しては、減免相当額を還付する。

#### 1 受付及び管理

- (1) 使用者からの申請時に必要に応じて添付された書類を確認し、内容に不備がなければ申請書に受付印を押して受領すること。
- (2) 料金システムにて申請書に記載された住所を検索し、水栓情報画面を印刷したものを申請書に添付すること。
- (3) 受け付けた申請書を基に、下水道使用料等福祉減免システム（以下「福祉減免システム」という。）に受付内容を入力すること。入力に際しては、減免対象となる下水道使用料等は受付日の属する月の翌月分からとする。
- (4) 市役所保護課から送付される「生活保護に関する通知書」を受領した場合は、福祉減免システムにて対象者を検索し、該当があった場合は通知書の記載内容に応じて入力内容を変更すること。

#### 2 通知発送及び料金システム入力

- (1) 毎月第一営業日に、前月中に受け付けた申請及び変更のあったデータを福祉減免システムから一覧表として出力し、発注者の承認を得た後、関係各所へ通知すること。
- (2) 関係各所への一覧表発送と同時に、新たに免除を開始する申請者に対して免除開始月分を明記した通知書を発送すること。
- (3) 一覧表に基づき、下水道使用料等の免除開始又は廃止を料金システムに入力すること。

#### 3 還付に関する通知及び還付申請受付

- (1) 市営住宅・県営住宅を除く集合住宅に居住している対象者に対しては、申請に基づいて減免相当額を還付するため、毎年 1 月初旬に福祉減免システムから対象者のデータを抽出し、案内文書及び還付申請書を送付すること。なお、発送した文書が宛先不明等の理由で不着となった場合は、速やかに発注者に報告すること。
- (2) 還付の申請に際しては、減免対象となる下水道使用料等が支払い済みであることが確認できる書類等の添付を必須として、提出書類に不備がないことを確認して受け付けること。
- (3) 受け付けた還付申請書については、添付された資料に基づき還付金額を算出し、発注者が指定した期日までに一覧表にして提出すること。
- (4) 提出された還付額一覧表について発注者の承認を得た後に、対象者に対して還付額の通知書を発送すること。

#### 4 その他の付随する業務

その他、下水道使用料等福祉減免に関する資料が必要となった際には、発注者の指示に基づいて作成し、提出するものとする。

## 別記5

### 収納消込処理及び調定伺兼入金伝票等の作成業務特記仕様書

#### 水道料金等の収納消込処理業務

#### 口座振替の収納消込処理業務

#### 入金伝票及び調定伺兼入金伝票等の作成業務

局窓口・行政センター窓口・銀行窓口・ゆうちょ銀行窓口・コンビニエンスストア・口座振替での各収納データを料金システムに取り込んで収入を反映させて各種資料を出力・作成し、収入に係る会計伝票処理を行う。

#### 1 料金システムでの収納反映(消込)作業

- (1) 局窓口分は、お客さまセンターにて前営業日に支払を受けた料金と、夜間窓口での支払分を併せて OCR 読取機器もしくはバーコードリーダーにて納入済通知書を読み取って料金システムでの収納消込処理を行い、局窓口分として発注者に入金する。その後、市役所西部出張所にて支払われて消込処理された分と併せて料金システムから収入日計表を出力すること。
- (2) 行政センター窓口分は、市役所の連絡便により前営業日に行政センターにて支払を受けた料金の納入済通知書が届くため、これを受領し、料金システムでの収納消込処理及び収入日計表を出力すること。
- (3) 銀行窓口分は、各銀行・信用金庫等から局の口座に入金された料金の納入済通知書を発注者から受領し、料金システムでの収納消込処理と収入日計表の出力を行うこと。
- (4) ゆうちょ銀行窓口分は、書留郵便にて送付される納入済通知書を発注者から受領し、料金システムでの収納消込処理と収入日計表の出力を行うこと。
- (5) コンビニエンスストア分は、毎営業日 14 時以降に収納代行事業者から配信される収入速報データを専用端末にて受信し、料金システムでの仮消込処理を行うこと。また、5 営業日ごとに速報データと併せて配信される確報データを受信して本消込処理を行い、収入日計表の出力を行うこと。
- (6) 口座振替分は、毎月の振替日から 5 営業日後に M0 ディスクで返送される振替データを料金システムに取り込んで仮消込処理を行う。同日の夜間に料金システムのバッチ処理にて本消込処理が実行されるので、翌営業日に処理が完了していることを確認して収入日計表の出力を行うこと。

なお、上記いずれの収入区分においても、重複入金等の過誤納付が発生した場合は、収入日計表と併せて料金システムから消込チェックリストを出力すること。

## 2 収納報告書（収入日報）作成作業

収納消込処理が完了した後、料金システムから収納報告書を出力し、収入日報を作成する。

- (1) 収納報告書は Excel データにて出力されるため、発注者が指定するフォルダに処理日ごとに分けて保存すること。保存する際には、データ名に収入日付及び収入区分を入力すること。
- (2) 保存した収納報告書データは、コピーを発注者が用意する累積保存用の Excel に貼り付けて収入日報の合計表を作成・印刷した後、データを累積して保存すること。

## 3 入金伝票及び調定伺兼入金伝票等の作成

収入金が企業局の口座に正しく入金されていることを確認し、作成した収入日報の合計表を基に会計伝票処理を行う。

- (1) 発注者から「銀行扱収入日計表」を受領し、そこに記載の収入金額が収入日報の合計表に記載された額と合致していることを確認した後、合計表に基づいて各種の伝票処理を行うこと。金額に相違がある場合は、直ちに発注者に報告して指示を仰ぐこと。
- (2) 合計表には上水道料金・下水道使用料・過誤納金が区分されて集計されているので、上水道は入金伝票を、下水道・過誤納金は調定伺兼入金伝票を作成すること。
- (3) 上水道・下水道は収入された調定の年度ごとに件数・金額が集計されているため、それぞれの年度ごとに分けて伝票処理を行うこと。
- (4) 収入金には前受金や各種手数料等、料金システムを介さずに請求されているものも含まれる場合があるが、併せて伝票処理を行うこと。
- (5) 作成した伝票は、科目や日付、摘要欄の記載等に誤りがないことを確認した後、収入日計表や収入日報の合計表、その他必要な資料を添付して発注者に提出すること。

## 4 その他の付随する業務

その他、収入に関する資料が必要となった際には、発注者の指示に基づき作成し、提出するものとする。

## 別記6

### 過誤納の還付・充当処理業務特記仕様書

使用者から支払を受けた上下水道料金等のうち、重複入金や金額相違等により過誤納付となったものについて、還付返金又は未収入の調定への充当処理を行う。

#### 1 記録・使用者への連絡

- (1) 過誤納付が発生した都度、その情報を管理台帳に記録すること。
- (2) 料金システムにて対象の使用者の連絡先を確認し、還付又は充当のどちらで処理を行うか、使用者の意向を確認すること。

#### 2 還付処理

- (1) 使用者が還付を希望された場合で、口座振込での還付を行う場合は、振込先口座を確認し、発注者へ書面で報告すること。また、使用者に対しては、振込日等を通知する文書を送付すること。
- (2) 使用者が還付を希望された場合で、窓口での現金還付を行う場合は、還付通知書を作成し、受託者の立替払いにて還付すること。立替金は後日返金するため、還付を受けた使用者の捺印のある領収書を提出し、発注者に報告すること。
- (3) 使用者に連絡がつかない場合で、その使用者に未納料金がなく、かつ料金システムに口座情報の登録がある場合は、その口座へ振込にて還付する旨を記した文書を発送して使用者に通知し、発注者に報告すること。

#### 3 充当処理

- (1) 使用者が未納調定への充当を希望された場合は、充当金額や充当先調定を明記した書面をもって発注者に報告すること。また、使用者に対しては、充当にて処理する旨を通知する文書を送付すること。
- (2) 使用者に連絡がつかず、同水栓に未納の調定がある場合は、充当処理するものとし、充当金額や充当先調定を明記した書面をもって発注者に報告すること。また、使用者に対しては、過誤納付が発生した旨と、その過誤納金を充当にて処理する旨を通知する文書を送付すること。

#### 4 その他の付随する業務

その他、過誤納付に関する資料が必要となった際には、発注者の指示に基づき作成し、提出するものとする。

## 別記 7

### 漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力業務特記仕様書

使用者からの漏水減免申請に基づき、減免対象となる調定を決定し減免額を算定する。また、料金システムへの減免入力を行う。

#### 1 減免対象の決定及び減免額算定

- (1) 発注者の決裁を経た漏水料金減免申請書の記載内容に基づき、奈良市企業局内規第 10 号「地下漏水等に係る水道料金減免基準」に則して減免対象とする月分を推定すること。
- (2) 発注者が提供する漏水減免システム等を用いて減免額を算定し、同システムにて伺書を作成して発注者の決裁を受けること。その際、伺書には、減免対象となる調定が調定確定前であれば「更正」、確定後かつ未収入であれば「修正」、確定後かつ納入済であれば「還付」と明記すること。
- (3) 発注者の決裁を受けた後、申請者に対して減免額の通知書を発送すること。

#### 2 料金システムへの入力作業

- (1) 発注者の決裁を経た伺書に基づき、料金システムへの減免入力を行うこと。
- (2) 伺書に「更正」と記した調定の減免入力は、必ず調定確定（請求月の第一営業日の夜間処理）前に完了させること。
- (3) 伺書に「修正」と記した調定は、減免入力後に減免後料金の納入通知書を発行して減免額通知書と併せて発送すること。また、減免後料金を口座振替にて請求する場合は、その旨を発注者に書面で報告すること。

#### 3 還付に係る作業

- (1) 伺書に「還付」と記した納入済の調定を減免し、減免額を還付する場合は、伺書の決裁後に減免システムから当月中に還付を行う対象データを抽出して一覧表を作成し、毎月発注者から通知される還付命令書締切日の 5 営業日前までに発注者に提出すること。
- (2) 還付対象の調定は、還付を行う同月内に料金システム上で減免入力を行い、同じく同月内に還付入力を行うこと。

#### 4 その他の付随する業務

その他、漏水減免に関する資料が必要となった際には、発注者の指示に基づき作成し、提出するものとする。



## 別記8

### 水道料金等の還付業務特記仕様書

各種の減免申請に基づいて還付額を算出し、公営企業会計システム（以下「会計システム」という。）を用いて各種伝票処理を行い、申請者の指定する口座への振込等で還付を行う。なお、伝票の作成・提出にあたっては、毎月発注者より通知される還付命令書締切日を遵守するものとする。

#### 1 水道料金に係る福祉減免業務の還付処理

- (1) 企業局から直接請求していない集合住宅等に居住する減免対象者から減免対象期間の料金の支払を証明する書類等の提出を受け、支払が確認できた場合は、発注者の提供する還付額算出用の Excel 等を用いて還付額を算出すること。なお、還付額算出用の Excel は、還付実施月ごとに新たなデータを使用し、発注者が指定するフォルダに保存すること。
- (2) 申請者ごとに起案書を作成し、確認書類を添付して発注者の決裁を受けた後、還付対象者及び金額の一覧表を作成すること。
- (3) 作成した一覧表に基づいて会計システムにて支出命令書／振替伝票を作成し、必要書類を添付して発注者に提出すること。
- (4) 伝票の提出後、発注者から振込先口座情報の相違等により振込が出来ない旨の通知があった場合は、必要に応じて申請者に連絡し確認を行うこと。
- (5) 上記の伝票処理と並行して申請者に送付する還付額通知書を作成し、発送すること。

#### 2 生活保護減免（下水減免）の還付処理

- (1) 別記4「下水道使用料等に係る福祉減免業務特記仕様書」の「3 還付に関する通知及び還付申請受付」によって作成した一覧表に基づいて、会計システムにて支出命令書／振替伝票を作成し、必要書類を添付して発注者に提出すること。
- (2) 伝票提出後、発注者から振込先口座情報の相違等により振込が出来ない旨の通知があった場合は、必要に応じて申請者に連絡して確認を行うこと。

#### 3 漏水減免に係る還付処理

- (1) 別記7「漏水減免の事務作業及び料金システムへの入力業務特記仕様書」の「3 還付に係る作業」によって作成した一覧表に基づき、還付する料金の内訳に応じて下記のとおり会計システムにて各種伝票を作成し、必要書類を添付して発注者に提出すること。
  - ・上水道料金（現年度分）…還付命令書／振替伝票
  - ・上水道料金（過年度分）…支出負担行為書及び支出命令書
  - ・下水道使用料等（現年度分・過年度分共通）…支出命令書／振替伝票

- (2) 伝票提出後、発注者から振込先口座情報の相違等により振込が出来ない旨の通知があった場合は、必要に応じて申請者に連絡して確認を行うこと。

#### **4 過誤納金の還付処理**

- (1) 別記6「過誤納の還付・充当処理業務特記仕様書」の「2 還付処理」において、口座振込での還付を行う場合は、会計システムで還付命令書を作成して必要書類を添付し、発注者に提出すること。
- (2) 伝票の提出後、発注者から振込先口座情報の相違等により振込が出来ない旨の通知があった場合は、必要に応じて申請者に連絡して確認を行うこと。

#### **5 その他の付随する業務**

その他、各種の還付処理に関する資料が必要となった際には、発注者の指示に基づき作成し、提出するものとする。

## 別記9

### 奈良市企業局個人情報取扱特記事項

(個人情報の保護に関する条例等の遵守)

第1条 受注者は、奈良市個人情報保護条例（平成21年奈良市条例第51号）、奈良市特定個人情報保護条例（平成27年奈良市条例第30号）及び奈良市企業局情報セキュリティ基本方針を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の安全管理について内部における責任体制を構築し、これを維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者（以下「作業責任者等」という。）を定め、個人情報を取り扱う業務（以下「業務」という。）の着手前に作業責任者等報告書（様式第1号）により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業責任者等を変更する場合は、事前に作業責任者等変更報告書（様式第2号）により発注者に報告しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受注者は、業務に係る作業を行う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に作業場所に関する報告書（様式第3号）により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に前項の作業場所に関する報告書により発注者に報告しなければならない。

3 受注者は作業責任者等以外の者が作業場所に立ち入らないよう、必要な措置を講じなければならない。

4 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は作業責任者等に受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、作業責任者等を容易に識別できるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、作業責任者等にこの特記事項の内容その他個人情報の適正な取扱いに必要な事項を習得させ、その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、作業責任者等を対象とする教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報の漏えいの禁止)

第6条 受注者は、業務の処理において知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。この契約が満了し、又は解除若しくは解約された後においても同様とする。

(再委託)

第7条 受注者は、業務の第三者への委託（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、業務の一部を再委託する必要があると認める場合は、業務の着手前に再委託承認申請書（様式第4号）により発注者に申請しなければならない。

3 発注者は、前項の場合において申請内容が適正であると認めるときは、再委託承認書（様式第5号）により再委託を承認するものとする。

- 4 受注者は、発注者及び第三者に対して、再委託先の行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 5 受注者は、再委託先との契約において、次に掲げる事項を規定しなければならない。
  - (1) 再委託先は、この契約に基づく受注者の義務と同様の義務を負うこと。
  - (2) 再委託先に対する管理及び監督の具体的な手続及び方法
- 6 受注者は、再委託先の履行状況を管理し、及び監督するとともに、発注者の求めに応じて管理及び監督の状況を報告しなければならない。  
(個人情報の管理)

- 第8条 受注者は、個人情報の適正な管理のため、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 個人情報を収集する場合は、業務に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行うこと。
  - (2) 個人情報を保管する場合は、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に行うこと。
  - (3) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出さないこと。
  - (4) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
  - (5) 事前に発注者の承認を受けて、作業場所において、かつ、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
  - (6) 個人情報を電子データで保管する場合は、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について定期的に点検すること。
  - (7) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん又は破損その他の事故(以下「漏えい等の事故」という。)を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
  - (8) 作業場所に私用の端末機器又は電磁的記録媒体等を持ち込んで、業務に係る作業を行わないこと。
  - (9) 業務に係る作業を行う端末機器に業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

- 第9条 受注者は、収集又は作成した個人情報を業務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。  
(受渡し)

- 第10条 受注者は、発注者と受注者の間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うとともに、発注者に個人情報預り証(様式第6号)を提出しなければならない。  
(個人情報の返還又は廃棄)

- 第11条 受注者は、業務が終了した場合は、個人情報を発注者の指定する方法により、返還し、又は廃棄しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。
  - 3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った場合は個人情報消去・廃棄報告書(様式第7号)

により発注者に報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第12条 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、直ちにこれを報告しなければならない。

2 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なければならない。

(監査又は検査等)

第13条 発注者は、個人情報の取扱いについてこの契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかを検証するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 前項の規定による監査又は検査のほか、発注者は、受注者に個人情報の取扱いに係る情報を求め、又は指示をすることができる。

(事故時の対応)

第14条 受注者は、漏えい等の事故が発生した場合は、当該漏えい等の事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に報告し、その指示に従うとともに、漏えい等の事故報告書(様式第8号)を提出しなければならない。

2 受注者は、漏えい等の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、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。

3 発注者は、漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 別記 10

### 経費の負担区分表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、以下の記載事項以外については、受託者の負担とする。

区 分	発注者	受託者	内 容
施設備品費	○		企業局研修所の各扉鍵設置費用
		○	企業局研修所の電気・ガス器具（冷暖房機、給湯器、ガスコンロ）等設置費用
光熱水費	○		本庁舎スペースの電気・ガス・上下水道料金等
		○	企業局研修所の電気・ガス・上下水道料金等
通信費	○		本庁舎業務使用時の電話料金等
	○		企業局研修所の電話料金等
		○	携帯電話料金（携帯電話機含む）
		○	受託者用通信回線
清掃費	○		本庁舎清掃に係る費用
		○	企業局研修所の清掃に係る費用
消防機器設置及び点検費	○		本庁舎消防機器設置及び点検に係る費用
	○		企業局研修所の消防機器設置及び点検に係る費用
郵便物郵送料	○		口座の開始・中止・振替不能通知、修繕令書、還付通知等郵送料
	○		減免関係通知書等郵送料
	○		計量「お知らせ」等郵送料
	○		納付書、督促状、催告書、給水停止通知書等郵送料
	○		その他業務上発注者が必要と認める郵送料
収納手数料	○		郵便・銀行等収納手数料
	○		コンビニエンスストア収納代行手数料等
営業車両維持費		○	車両費、車検及び法定点検費並びに修理等管理費
		○	燃料費及び消耗品費
		○	損害保険料等
		○	その他車両に係る費用
保険料		○	業務従事者に係る各種保険料
		○	各種損害の保険料（各種損害賠償責任保険料を含む）
印刷製本費	○		計量ハンディターミナル機用お知らせ、計量カード及び受付表、計量訪問表、計量異常のお知らせ、計量異常報告伝票、漏水調査時のお知らせ、認定水量のお知らせ等
	○		水道使用開始届、水道使用（変更）届、水道使用中止届、水道の開栓について、水道使用の手続きについて
	○		口座振替開始のお知らせ、口座振替のお知らせ、口座振替申込書、水道料金等

区 分	発注者	受託者	内 容	
			口座振替依頼書等	
	○		納入通知書、窓口用令書、仮領収書、誓約書、修繕工事費納入通知書、水道料金早見表、下水道使用料早見表等	
	○		メーター取替依頼票、メーター取替伝票、メーター荷札、OCRカード、量水器・材料・受払伝票兼竣工届等	
	○		督促状、催告書、給水停止執行書、停水のお知らせ、給水停止執行についてお知らせ、給水停止執行についてお知らせ保留分停水用、転居に伴う水道料金未納分のお支払いについて	
	○		還付通知書、前受金振替及び還付通知書等	
	○		漏水料金減免申請書、困窮者減免申請書、困窮者減免調査同意書等	
	○		封筒一式	
	○		その他業務上発注者が必要と認める印刷製本費	
被服費		○	業務従事者従事員用の制服等	必要数
事務用消耗品		○	領収印等	必要数
		○	その他必要な事務用消耗品	必要数
現行システム機器及び 関連費	○		上下水道料金システム用PC（企業局研修所用を含む）	一式
	○		前受金等管理システム用PC	1台
	○		水道マッピング閲覧用・企業会計システム用PC	1台
	○		水道マッピング閲覧用PC（企業局研修所用）	1台
	○		プリンター（企業局研修所用を含む）	15台
	○		プリンタートナー	必要数
	○		計量ハンディターミナル機本体及び付帯機器（企業局研修所用）	22台
	○		計量ハンディターミナル機バッテリー用充電器（企業局研修所用）	7台
	○		OCR機器一式	1台
	○		保守管理・回線費用（企業局研修所用を含む）	一式
事務用備品	○		紙折り機	1台
	○		止水栓用バルブ開閉キー（4種類）	6本
	○		奈良市型副止水栓開閉バルブキー	10個
	○		漏水箇所探査音響探知機	1台
	○		漏水箇所探査棒	6本
	○		停水キャップ（φ13・φ20・φ25）	200個
	○		机（企業局研修所用11台を含む）	30台
	○		椅子（企業局研修所用9脚を含む）	41脚
	○		キャビネット（企業局研修所用2台を含む）	4台
		○	金庫	2台
	○		本庁舎電話機本体及び付帯機器（企業局研修所用2台を含む）	10台

区 分	発注者	受託者	内 容	
		○	ロッカー	必要数
		○	シュレッダー（本庁舎用・企業局研修所用各 1 台を含む）	2 台
		○	コピー機・コピー用紙を含む（本庁舎用・企業局研修所用各 1 台を含む）	2 台
		○	F A X 電話機（本庁舎用・企業局研修所用各 1 台を含む）	2 台
		○	業務従事者用顔写真入り名札	必要数
		○	その他必要な事務用備品	必要数



(別記1号様式)

令和 年 月 日

## 水道料金等領収印の印影届

(あて先)

奈良市公営企業管理者

住所

氏名

代表者名

印

次のとおり営業業務包括業務委託において公金の収納に使用する水道料金等の領収を証する印の印影を届けます。

領収印

(別記2号様式)

年 月 日

## メーター取替等報告書

仕様書第3節3(4)サ(ソ)の規定に基づき、口径40耗以上のメーター取替を報告します。

奈良市公営企業管理者

受託者 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

住 所	奈良市		
使用者名又は建物の名称			
連絡先			
区 分	<input type="checkbox"/> 一般用 <input type="checkbox"/> 集合住宅（総戸数          件） <input type="checkbox"/> 事業所等		
口 径	mm	貯水槽	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
水栓番号		仕切弁の操作	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要
取 替 日	年 月 日	作業予定時間	( : ~ : )
備 考			

(別記3号様式)

年 月 日

メーター取替業務に伴う苦情・事故等報告書

奈良市公営企業管理者

受託者\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_

発生年月日	年 月 日		
業 務	<input type="checkbox"/> 一次側漏水 <input type="checkbox"/> 二次側漏水 <input type="checkbox"/> ユニオン漏水 <input type="checkbox"/> 止水栓漏水		
	<input type="checkbox"/> その他 ( _____ )		
住 所			
氏 名		水栓番号	
漏水箇所		周辺状況	
先方への連絡	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	連 絡 先	
処理その他			

対 応 状 況 ( 苦 情 等 )	
内 容	
受注者(受託者)	

(別記4号様式)

年 月 日

## 苦情等電話受付報告書

奈良市公営企業管理者

受託者 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

下記のとおり苦情等電話受付について報告します。

受付日	年 月 日 ( )
申出者名	
発生時期	年 月 日
使用者との関係	本人 親 子 その他 ( )
苦情等の内容	