

# 鯖江市上下水道お客様センター業務委託仕様書

## 第1章 総則

### （目的）

第1条 この仕様書は、鯖江市（以下「発注者」という。）が、委託する「鯖江市上下水道お客様センター業務委託（以下「本業務」という。）についての内容、実施方法およびその他必要な事項を定めるものである。

なお、この仕様書は発注者が最低限必要とする基本的事項を定めるものであり、公募型プロポーザル方式による業者選定に参加する事業者が企画・技術提案したもののうち、委託業務に採用するものについては、本仕様書の内容を変更または追加したうえで委託するものとする。

### （業務の目的）

第2条 本業務は、水道の使用申込み受付から水道の開栓、検針、料金請求および料金徴収までの一連の料金関連業務に加えて、検定満期メーター交換事務、水質管理、上水道管路修繕対応等工務関連業務を含んだ20業務を包括的に委託し、お客様サービス等の一層の向上および更なる効率的運営を図ることを目的とする。

### （委託業務の区域）

第3条 本業務の区域は、次のとおりとする。

- （1）収納業務および滞納整理業務については、日本国内とする。
- （2）前号以外の業務については、鯖江市全域および鯖江市に隣接する他市町の一部に区域外給排水している場所を区域とする。

### （委託業務の期間）

第4条 本業務の委託期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。ただし、本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継ぎ期間とし、受注者は、円滑に本業務を履行することができるよう自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を全て負担するものとする。

### （委託業務の範囲）

第5条 本業務の範囲は次のとおりとする。

- ①窓口および電話受付業務
- ②水道メーター検針業務
- ③水道の開栓休止業務
- ④上下水道料金の賦課業務
- ⑤上下水道料金の収納業務
- ⑥上下水道料金の滞納整理業務

- ⑦給水停止業務
- ⑧受益者負担金等に関する業務
- ⑨会計処理業務
- ⑩検定満期メーター交換および水道メーター他在庫管理業務
- ⑪水道給水施設窓口業務
- ⑫給水装置工事申請受付業務
- ⑬指定給水装置工事事業者の指定申請等受付業務
- ⑭下水道処理施設窓口業務
- ⑮排水設備等計画（変更）確認申請受付業務
- ⑯排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務
- ⑰水質管理業務（赤水対応のみ）
- ⑱定期洗管作業業務
- ⑲上水道管路修繕対応業務
- ⑳工場排水採水業務

#### （遵守すべき関係法令等）

第6条 受注者は、本業務を実施するにあたり、以下の関係法令等を遵守しなければならない。

- ①水道法
- ②下水道法
- ③都市計画法
- ④地方自治法
- ⑤地方公営企業法
- ⑥鯖江市水道事業の設置等に関する条例
- ⑦鯖江市下水道事業の設置等に関する条例
- ⑧鯖江市水道事業給水条例
- ⑨鯖江市下水道条例
- ⑩鯖江市農業集落排水処理施設設置および管理に関する条例
- ⑪鯖江市公共下水道事業受益者負担に関する条例
- ⑫鯖江市農業集落排水事業分担金徴収条例
- ⑬鯖江市個人情報保護条例
- ⑭鯖江市水道事業会計規程
- ⑮鯖江市下水道事業会計規則
- ⑯鯖江市指定給水装置工事事業者に関する規程
- ⑰鯖江市下水道指定工事店規則
- ⑱その他本業務に関連する関係法令等

#### （委託業務の執務場所）

第7条 本業務の執務場所は、福井県鯖江市西山町14番2号 鯖江市防災拠点施設2階に設ける。

2 受注者は、発注者と協議のうえ事務所に「上下水道お客様センター」と表示しな

ければならない。

- 3 業務従事者の休日、営業時間外の執務場所への出入りは原則可能とする。ただし、詳細については、発注者と受注者の双方で協議のうえ定める。

#### （事務所の営業時間）

第8条 事務所の営業時間および休業日は、基本として次のとおりとする。ただし、本業務上必要な場合は、営業時間以外または、休業日であっても業務を行うものとする。また、営業時間外および休業日においても、緊急を要する給水管等の不具合や電話による問合せ等に対応する体制を確保しなければならない。

##### （1）営業時間

平日（月曜日から金曜日）午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、月に1回程度行う給水停止執行日においては、午後8時まで給水停止解除作業等の対応をしなければならない。

##### （2）休業日

- ①土曜日および日曜日
- ②国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ③年末年始（12月29日から1月3日まで）

#### （電算システム）

第9条 本業務の履行に必要な上下水道料金システム、受益者負担金システム、会計処理システムおよびエクセル、アクセスで管理されている市作成の統計等データファイルおよびそのネットワークについては、発注者が使用中のシステムを継続して使用するものとし、OA機器等の取扱いに習熟した者の配置の下で適正な管理をしなければならない。

#### （委託業務従事者）

第10条 受注者は、自己の責任において、常駐の責任者（以下「業務責任者」という。）を配置し、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を可能な限り鯖江市内から雇用のうえ確保しなければならない。

なお、増員および欠員の補充についても、受注者において募集し、採用しなければならない。

- 2 受注者は、本業務の履行にあたり、配置する業務従事者の組織体制および緊急連絡体制を確立し、その名簿を本業務開始までに発注者に提出しなければならない。

また、本業務開始後、業務従事者の採用、異動、退職等があった場合は、速やかに発注者に届け出なければならない。

なお、業務従事者には次の資格を持った者を配置しなければならない。

- ①水道窓口に関する資格：給水装置工事主任技術者
- ②下水道窓口に関する資格：下水道排水設備工事責任技術者
- ③水質管理業務に関する資格：受託水道業務技術管理者

- 3 受託水道業務技術管理者は、水質管理業務を実施するにあたり必要なことから、常時連絡のとれる体制とすること。

- 4 受注者は、業務が正確かつ円滑に遂行できるよう滞納整理業務に携わる業務従事

者については、債権等に関する法令等を熟知し、十分な経験及び知識を有する人員の配置に努めなければならない。

- 5 発注者は、業務従事者が本業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対しその理由を明示して、業務従事者の交代を指示することができる。
- 6 委託契約締結時において、現受注者が委託している水道メーター検針および開閉栓業務について、委託契約締結後も受注者と引き続き水道メーター検針および開閉栓業務を希望する者には、受注者は、可能な限り継続して業務従事者とするものとする。

#### **(証明書等)**

- 第11条 発注者は、業務従事者に「業務受託者証」を交付する。
- 2 受注者は、業務従事者に身分を証明する顔写真付きの証票（以下「受託者身分証明書」という。）を交付しなければならない。
- 3 業務従事者は第1項の業務受託者証および前項の受託者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ときは、その都度提示しなければならない。
- 4 受注者は、業務従事者の異動、退職等があった場合は、速やかに業務受注者証を発注者に返還しなければならない。

#### **(業務責任者)**

- 第12条 受注者は、業務従事者の中から、本業務全般の管理を行うための業務責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。また、業務責任者を変更する場合も、同様とする。
- 2 業務責任者は3年以上の水道事業実務経験者とする。
- 3 業務責任者は、第7条に規定する本業務の執務場所に常駐し、本業務全般について一切の管理を行い、本業務の履行および運営管理等の取締りを行わなければならない。

#### **(現金等の管理の徹底)**

- 第13条 受注者が収納した現金等は、受注者の厳重な管理の下で保管しなければならない。収納した現金等および帳票等の紛失事故等があった場合は、受注者の責任とする。

#### **(届出事項)**

- 第14条 受注者は次の各号に該当する事項を発注者へ届け出なければならない。  
なお、変更が生じたときも同様とする。
- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印および業務従事者氏名等
- (2) 上記に定める事項のほか、本業務の履行上必要があると認める事項、受注者が、本業務の履行のために使用する業務使用印鑑および業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ発注者に届け出なければならない。

#### **(月報等報告書の提出)**

第15条 受注者は、毎月10日までに、日報、月報の報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

#### **(業務検査)**

第16条 発注者は、委託業務の実施状況を審査するため、毎月1回、指定する関係書類を検査するものとする。

2 発注者は、前項の規定のほか随時必要な書類の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者はその請求があったときは、速やかに提出しなければならない。

#### **(秘密の保持)**

第17条 受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、本業務の履行に伴い知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。また、本業務期間が満了し、または契約が解除された後においても同様とする。

(2) 受注者は、上下水道料金システム、受益者負担金システム、会計処理システムに入力されている情報および本業務を履行するために用いた資料ならびにその結果等について、第三者のために転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。

(3) 受注者は、本業務の期間が満了したときは、発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、本業務に係る情報および資料を抹消、消去または切断、廃棄等、再生使用不能な方法により処分しなければならない。これら抹消、消去または切断、廃棄に際し、発注者から作業の立会いまたは作業完了を確認することができる資料の提出を求められた場合には、これに応じなければならない。

#### **(個人情報の保護の徹底)**

第18条 受注者は、本業務の履行において、個人情報を取り扱うときは、個人の権利、利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取り扱わなければならないものとし、鯖江市個人情報の保護に関する法律施行条例等の関係法令、鯖江市情報セキュリティポリシー、別記1「情報セキュリティ特記事項」および別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いにより発注者または、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。

#### **(再委託の禁止)**

第19条 受注者は、本業務の全部を第三者に委託し、または請負わせてはならない。ただし、本業務の一部について、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

#### **(経費の負担)**

第20条 経費の負担は、別紙1「経費負担区分」に従うものとする。

2 前項のほか、本業務に使用する事務用消耗品等、業務の性質上、当然必要と認められるものについては、受注者の負担とする。

### **(貸与品の管理)**

- 第21条 発注者が受注者に貸与する貸与品は、別紙1「経費負担区分」のとおりとする。受注者は、発注者からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取り扱い管理しなければならない。
- 2 受注者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。
- 3 受注者の過失により、貸与品を破損、亡失また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現状に復し、または代品を納め、もしくは復旧に係る金額を弁償しなければならない。

## **第2章 委託業務の内容**

### **(委託業務)**

第22条 業務の実施に当たっては、以下の業務内容を十分理解し、適切な実施体制でこれに臨むこととし、その具体的手法は事業者が自らのノウハウを最大限活用した提案によるものとする。また、上下水道事業等の公益性を認識し、地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。

なお、業務従事者の行為により、委託内容に事務上の誤りが発生した場合、および上下水道事業等の使用者、所有者およびその代理人等の苦情が発生した場合は、受注者の責任において対応しなければならない。

### **(窓口および受付業務（電話および来庁者への対応）)**

- 第23条 窓口および受付業務については、次のとおりとし、日々発生する業務については速やかに対応し、その後の事務処理については当日中に完結させること。
- (1) 水道料金等の収納（納入通知書の再発行、クレジット決済手続きを含む）
  - (2) 収納金の管理および報告（各種報告書、資料等の作成）
  - (3) 水道（下水道含む）使用に係る各種申込（開始、休止、名義変更、送付先変更、電子申請対応、支払方法変更、新設、改造等）の受付、上下水道料金システムへの入力、開閉栓作業の実施依頼
  - (4) 水道メーター、井戸メーター等の設置、廃止、所有権移転受付
  - (5) 使用者等からの問合せ等への対応（来庁者、電話、ファックス、メールの対応）
  - (6) 納入済証明書の発行（交付申請書の受理、証明書作成・発行）、（納入証明書の発行に係る決裁および納入証明書の交付は発注者が行う）
  - (7) 漏水に関する問合せへの対応（減額申請等の受付を含む）
  - (8) 口座振替依頼書の受付（窓口でのペイジー受付を含む）
  - (9) 料金、施設情報等の問合せの受付及び回答（来庁者、電話、ファックス、メールの対応）
  - (10) 下水道施設に関する問い合わせ対応（マンホール、汚水桝から宅内への設備等）

- (11) 汚水柵設置に係る問い合わせ対応（汚水柵設置申込書受付等）
- (12) 受付業務に関する報告書、資料等の作成
- (13) その他、受付業務に附帯する業務

#### （水道メーター検針業務（再検針を含む））

第24条 検針業務については、次のとおりとする。

- (1) 検針員の指導および監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナルおよび検針に係る帳票の準備）
- (3) 水道メーター等の検針は、偶数月はA地区、奇数月はB地区とする。
- (4) 発注者が貸与するハンディターミナルおよび検針システムを使用して行う検針データ入力処理
- (5) 検針にかかるオペレーション指示書等の作成および帳票等の収受
- (6) 毎月初めに検針員にハンディターミナルを渡し、業務完了後速やかに返却させる。
- (7) 検針員は、ハンディターミナルより「使用水量のお知らせ」を出力し、使用者に交付する。
- (8) 検針員は、メーターの異常及び使用水量の異常等の発見に努め、漏水等が発見された場合は、速やかに使用者に通知し修理を依頼するとともに、受注者は必要に応じてこれを再調査する。
- (9) 検針員は、やむを得ない理由で検針できないメーターがあった場合は、受注者は必要に応じて再度調査し、なお検針に至らなかった場合は、その使用水量を認定する。
- (10) 受注者は、検針終了後速やかに検針データの点検を行い、異常水量等を認めた場合はこれを調査し、必要に応じて使用者に通知を行う。
- (11) 受注者は、無届使用等関係法令に違反した行為を発見したときは、速やかに調査し、使用者に対し通知する。発注者は受注者に対し必要な指示を行うこととする。
- (12) 受注者は、検針時に給水装置および排水設備の異常等が発見した場合は、適切な対応をする。
- (13) 受注者は検針データを精査し、調定水量を確定する。
- (14) 井戸水等を使用している下水道等使用者で、メーターにより使用水量を測定している場合の井戸メーター等の検針をする。
- (15) その他、検針業務に附帯する業務

#### （水道の開栓休止業務）

第25条 開閉栓業務については、次のとおりとし、窓口等での受付情報に基づき、指定日に対応すること。

- (1) 開始届による止水栓の開栓およびメーター指針値読取
- (2) 休止届による止水栓の閉栓およびメーター指針値読取
- (3) 使用者変更による止水栓の開栓確認およびメーター指針値読取
- (4) その他開閉栓業務に附帯する業務

### （上下水道料金の賦課業務）

第26条 賦課業務については、次のとおりとする。

- （1）毎月の調定、賦課およびそれに関する資料の作成（調定に伴う決裁は、発注者で行う。）
- （2）還付（充当）事由等の報告および調定更正処理（調定更正に伴う決裁は、発注者で行う。）
- （3）調定更正（漏水認定含む）事由等の報告および調定更正処理（調定更正に伴う決裁は、発注者で行う。）
- （4）各種通知書（納入通知書、口座振替済通知書等）の作成および発送
- （5）金融機関への口座振替（定期振替、再振替）データ、依頼書の作成および送付
- （6）口座振替およびクレジットカード決済（継続払い）の開始（停止）入力業務
- （7）漏水減免および過誤納金還付・充当処理業務
- （8）不納欠損に係る処理
- （9）調定業務に関する報告書、資料等（水道需要家町別件数表、水道配水系統別使用量報告書、料金調定明細書）の作成
- （10）オペレーション指示書の作成
- （11）その他、調定および更正業務に関する附帯業務

### （上下水道料金の収納業務）

第27条 収納業務については、次のとおりとし、収納業務の対象となる収入金は、発注者の上下水道事業のすべての収入金とする

- （1）窓口収納およびクレジット収納消込
- （2）収入日計表の作成
- （3）上下水道料金システムに係るオペレーション指示書の作成および帳票等の收受
- （4）収納業務に関する報告書、資料等の作成
- （5）その他、収納業務に附帯する業務

### （上下水道料金の滞納整理業務）

第28条 滞納整理業務については次のとおりとする

- （1）上下水道料金未納者への督促業務
- （2）上下水道未納者への催告業務（文書、電話等）
- （3）分納誓約の締結および履行の確認、折衝、時効管理
- （4）交渉記録等の作成ならびに管理
- （5）不納欠損に関する資料の提出（不納欠損に係る決裁は発注者が行う）
- （6）上下水道料未納者等への連絡・集金業務
- （7）その他、上下水道料金滞納整理業務に附帯する業務（破産・民事再生債権に関することを含む）

### （給水停止業務）

第29条 給水停止業務については、次のとおりとする。

- （1）給水停止箇所選定業務（決裁は発注者が行う）

- (2) 給水停止に係る各種通知書の発送および通知後の対応
- (3) 給水停止の執行および解除ならびに発注者への報告
- (4) 給水停止施設の現地調査
- (5) その他、給水停止業務に附帯する業務

#### (受益者負担金等業務)

第30条 受益者負担金等業務については、次のとおりとする。

- (1) 賦課対象地の抽出（供用開始・賦課開始告示は発注者が行う）
- (2) 賦課対象地調査用資料の取得・作成（登記簿・公図取得等）
- (3) 賦課対象地現地調査の補助（猶予地の現地調査等）
- (4) 申告書の出力および送付作業
- (5) 申告書の受付およびデータ作成
- (6) 各種通知書の出力および送付作業
- (7) 受益者変更届の受付
- (8) オペレーション指示書の作成
- (9) 受益者負担金の収納業務、滞納整理業務全般
- (10) 調定、更正、収納業務に関する附帯業務
- (11) 窓口・電話による照会対応
- (12) 不納欠損に関する資料の提出（不納欠損に係る決裁は発注者が行う）
- (13) その他、受益者負担金等業務に附帯する業務全般

#### (会計処理業務)

第31条 会計処理業務については、次のとおりとする。

- (1) 日次処理
  - ①支出負担行為の作成
  - ②支出命令書の作成
  - ③調定および納付書の作成
  - ④収入金の消込み処理
  - ⑤収入伝票の作成
  - ⑥料金等および負担金等の振替伝票の作成
  - ⑦納入通知書兼領収書の作成（加入金、手数料）
- (2) その他、会計処理業務に係る帳票等作成および附帯業務

#### (検定満期メーター交換およびメーター他在庫管理業務)

第32条 検定満期メーター交換およびメーター他在庫管理業務については、次のとおりとする。

- (1) 取替施工表および取替一覧表等出力（毎年2回）
- (2) 検定満期メーターおよび控除メーター交換の資料作成および調整
- (3) 取付けまたは取外したメーター情報の上下水道料金システムへの入力および確認
- (4) メーター他在庫の管理（たな卸報告書の作成等）
- (5) メーター交換に関する説明会開催等の業務

- (6) オペレーション指示書等の作成
- (7) その他、検定満期メーター交換事務およびメーター等在庫管理業務に附帯する業務

#### **(水道給水施設窓口業務)**

第33条 水道給水施設窓口業務については、次のとおりとする。

- (1) 給水に関する問い合わせ対応
- (2) 給水装置工事申請に関する問い合わせ対応
- (3) 指定給水装置工事事業者の指定申請受付に関する問い合わせ対応
- (4) 埋設物確認に関する問い合わせ対応
- (5) その他、水道給水施設窓口業務に附帯する業務

#### **(給水装置工事申請受付業務)**

第34条 給水装置工事申請受付業務については、次のとおりとする。

- (1) 給水装置工事申請受付審査および給水台帳、水道施設システムへの入力処理
- (2) 加入金、手数料等の納入通知書作成および入金確認
- (3) 設計審査業務  
給水装置工事申請書の精査、指定損失水頭計算、道路占用申請書等の精査
- (4) 竣工検査業務  
屋外給水引込みの際の水圧試験および残留塩素の確認と、屋内給水装置の水圧検査および器具の確認、屋外および屋内におけるクロスコネクションの有無の確認
- (5) 竣工検査結果の上下水道料金システム及び給水台帳入力処理、水道施設情報システムへ給水台帳のスキャンデータ取込および水道施設情報システム図面修正
- (6) 給水申込書(変更届)の上下水道料金システム入力処理
- (7) 給水台帳管理業務
- (8) 道路使用、道路占用申請受付および入力、記録、整理業務(給水装置工事以外も含む)
- (9) 本復旧確約書の受付・竣工管理業務
- (10) 給水管取り出しに関する照会についての回答
- (11) その他、給水装置工事申請受付業務に附帯する補助業務

#### **(指定給水装置工事事業者の指定申請等受付業務)**

第35条 指定給水装置工事事業者の申請受付業務については、次のとおりとする。

- (1) 新規申請、事業の更新・廃止・休止等の届出書類の受付審査
- (2) 新規および更新申請手数料納入通知書作成および受領
- (3) 指定事項の変更届、給水装置工事主任技術者選任・解任届の受付
- (4) 上下道料金システムおよび指定給水装置工事事業者台帳入力処理
- (5) その他、指定給水装置工事事業者の申請受付業務に附帯する業務
- (6) 指定給水装置工事事業者講習会の開催等の補助業務

#### **(下水道処理施設窓口業務)**

第36条 下水道施設窓口業務については、次のとおりとする。

- (1) 排水設備等計画（変更）確認申請に関する問い合わせ対応
- (2) 排水設備指定工事店および下水道排水設備責任技術者に関する問い合わせ対応
- (3) 下水道区域内外の問い合わせ対応
- (4) 下水道に関する問い合わせ対応（排水設備台帳に関すること含む）
- (5) 汚水枳設置申請に伴う占用協議に関する問い合わせ対応
- (6) 下水道専用メーター設置に関する業務（撤去・現場確認、および認定水量に関する業務を含む）
- (7) 下水道一時使用に関する業務（使用についての賦課業務含む）
- (8) 下水道普及促進活動に関する業務補助
- (9) 埋設物確認に関する問い合わせ対応
- (10) その他、下水道施設窓口業務に附帯する業務

**（排水設備等計画（変更）確認申請受付業務）**

第37条 排水設備等計画（変更）確認申請受付業務については、次のとおりとする。

- (1) 申請書類事前審査
- (2) 検査手数料納付書発行および入金確認
- (3) 除害施設設置届出書の受付、審査および指導
- (4) 特定施設届出書の受付、審査および指導
- (5) 排水設備竣工検査
- (6) 許可書および検査済書の作成
- (7) 上下水道料金システムおよび受益者負担金システムの入力処理
- (8) 排水設備指定工事店への技術指導等
- (9) 汚水枳設置申請受付業務および附帯する業務
- (10) その他、排水設備等計画（変更）確認申請受付業務に附帯する業務

**（排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務）**

第38条 排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務については、次のとおりとする。

- (1) 指定工事店の新規・更新申請書、変更届の配付および受付
- (2) 鯖江市排水設備テキストの更新および印刷
- (3) 手数料納入通知書作成および入金確認
- (4) 福井県下水道協会が実施する下水道排水設備責任技術者試験に関する業務
- (5) 福井県下水道協会が実施する下水道排水設備責任技術者更新講習に関する事務
- (6) その他、排水設備指定工事店および責任技術者に関する業務に附帯する業務

**（水質管理業務）**

第39条 水質管理業務については、次のとおりとする。

- (1) 市が別途発注する水質検査業務の結果を取りまとめること。
- (2) 赤水や濁水など水質異常の苦情についての窓口、電話対応、および現地にて対応を行う。また、記録および報告を逐次行うこと。
- (3) 水質苦情が多い箇所については記録をとり水道メーターや消火栓、排泥弁を使

って定期的な洗管作業に努めること。

#### (定期洗管作業業務)

第40条 定期洗管作業業務については、次のとおりとする。なお、夜間作業が発生するため、労働基準法などの労働法全般を順守すること。

- (1) 定期洗管作業計画(案)を計画し、発注者の承認を得る。洗管箇所に関しては苦情件数や宅地造成地区の増築を考慮しながら年毎に修正するものとする。
- (2) 作業時期:年1回、6月～7月
- (3) 作業時間:23時～翌朝4時までには終了する計画を立てる。
- (4) 洗管箇所:消火栓および泥吐弁により実施
- (5) 洗管作業に関する広報活動

#### (上水道管路修繕対応業務)

第41条 上水道管路修繕対応業務については、給水装置の不具合、または支障および漏水、弁筐や消火栓破損等の軽微な修繕等の業務に対応するものとする。

- (1) 給水装置の不具合または支障、漏水および消火栓破損、弁筐の修繕に関する電話、窓口および現地の対応業務
- (2) 緊急修繕待機(夜間、休日対応)
- (3) 広報および緊急断水対応

本管漏水が起きた際の緊急対応として受注者が断水区域の確認をしたうえでバルブ操作を行い、断水となった区域への広報を行うものとする。また、緊急対応が行えるように通常業務の中でも本管断水工事の現場に立会い、断水および洗管作業の技術力向上を図ること。

- (4) 鯖江市内全域における水道管路(送水管、配水管、給水管および消火栓、弁類)、宅地内(一次側)の漏水、給水装置の不良、消火栓破損および外的抗力による漏水等の対応業務および出来高精算処理業務。水道施設情報システムに漏水現場の修繕記録入力業務。補修単価については発注者が補修業者と契約するものとするが、宅地内の二次側は原因者支払いとする。

本管漏水等断水に伴う修繕に関しても発注者の指示により洗管および広報、苦情対応も行うものとする。その他、管路修繕対応業務に附帯する業務も行うものとする。

- (5) 水道管路の漏水事故および状態異常の早期発見に努めるため、鯖江市全域における管路の巡視点検を徹底する。漏水を発見した場合は速やかに発注者へ報告すること。

#### (工場排水採水業務)

第42条 工場排水採水業務については次のとおりとする(月1回程度)。初年度については、発注者同行の下、実施する。

- (1) 工場排水採水作業計画(案)の作成(初年度の計画は、発注者が作成)。
- (2) 工場排水採水業務は、採水場所や採水日時等、変更がある場合は発注者に承認を得るものとする。

### **（第 2 3 条から第 4 2 条までの附帯業務）**

第 4 3 条 附帯業務の内容については、業務の検討および運用状況により、発注者が必要に応じ指示する業務とし、以下の業務は実施することとする。

#### **（１）捜査関係事項照会資料作成業務**

警察・裁判所等から法令に基づき、上下水道の使用者・上下水道使用量等の照会があった場合は回答のための資料を作成する。

#### **（２）補修工事精算受付確認事務**

補修業者より補修伝票に基づき請求書が提出された場合は、内容を確認し、形式審査・修正等を行い発注者に提出する。また、上記の修正時や、発注者より修正依頼があった場合は、該当工事業者へ連絡し修正を実施する。

#### **（３）鯖江市農業委員会総会の付議案件についての回答作成**

鯖江市農業委員会総会の付議案件について（協議）への回答資料の作成。

### **（業務状況報告）**

第 4 4 条 受注者は、業務の概略を記した業務日報を提出しなければならない。

業務の執行状況および帳簿ならびにその他の事項については、定期的に発注者へ報告するものとし、緊急を要する事項については、速やかに行うものとする。

## **第 3 章 業務従事者の遵守事項**

### **（遵守事項）**

第 4 5 条 受注者は、次の各項を遵守し業務を履行しなければならない。

- （１）業務従事者は、使用者等の誤解を招き、または使用者等から批判を受けることがないように、身だしなみ、態度および言動に十分注意しなければならない。
- （２）業務従事者は、現場を訪問する場合、原則として営業時間内に行うものとする。  
ただし、使用者の依頼があったとき、または、了解を得たときは、この限りでない。
- （３）業務従事者は、現地調査等において使用者等の土地または、建物等に立ち入る場合は、立ち入る目的を告げ使用者等の承諾を得るものとし、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- （４）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。
- （５）受注者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。

### **（名札の着用）**

第 4 6 条 業務従事者は、業務を行うときは、名札を着用しなければならない。

### **（帳票類および現金等の取扱い）**

第 4 7 条 業務従事者は、委託業務に係る帳票類を汚損または亡失することのないよう、細心の注意を払い、取り扱わなければならない。

2 業務従事者は、収納した現金等を出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失ま

たは盗難等の事故がないよう、厳重に保管しなければならない。

- 3 業務従事者は、現金等の取扱いについては慎重に行い、つり銭などのやりとりでトラブル等が発生しないようにする。トラブル等が発生したときは、受注者が責任をもってその処置に当たるものとする。
- 4 受注者は、第1項および第2項の規定について、汚損または亡失、紛失または盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従い、修復その他の処置をしなければならない。

#### **（現金取扱従事者）**

- 第48条 受注者は、適正な上下水道料金および受益者負担金収納等事務を行うことを目的として、業務従事者の中から、公金等の収納または支出に係る現金取扱従事者を指定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。
- 2 受注者は、前項の定めにより届け出た現金取扱従事者に異動等がある場合には、あらかじめ発注者に届け出なければならない。

#### **（業務専念義務）**

- 第49条 業務従事者は、事前の届出がない限り、業務従事中に他の営業行為等を行ってはならない。

### **第4章 委託料の支払い等**

#### **（委託料の請求および支払い）**

- 第50条 委託料は月払いとし、発注者所定の手続に従い毎月請求するものとする。ただし、均等割計算によって生じた千円未満の金額については、最終の請求に加えるものとする。
- 2 発注者は、受注者から前項の請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に受注者に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間中の委託料は支払わないものとする。

### **第5章 その他**

#### **（苦情等の対応）**

- 第51条 受注者は、委託業務の履行に当たっての苦情や問合せについては、受注者の責任で誠意を持って、休日および夜間等にかかわらず解決に当たり、必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。
- 2 受注者は、受託業務に対する苦情や要望についてお客様から意見を徴収し、業務改善に努めなければならない。

#### **（事故等発生時の処理および賠償）**

- 第52条 受注者は、次の各号に掲げる事故等が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。
- (1) 領収書および領収印の紛失等
  - (2) 業務委託証明書および受注者身分証明書の紛失等
  - (3) 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等

- (4) 委託業務に関する電子データおよびその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) 業務履行場所として貸与している建物の天井、壁、床、建具等の毀損等
- (6) 上下水道料金・受益者負担金・会計処理システムの障害、毀損等
- (7) ハンディターミナル、携帯プリンター等貸与物品の紛失、滅失および毀損等
- (8) 作業中の事故等（検針および滞納整理中の事故、車両による事故、使用者等の所有物の損壊等）
- (9) その他、発注者が必要と認めたもの

2 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者の間で協議の上行うものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受注者の責任において当該措置を行うものとする。

3 受注者は、発注者または第三者に損害を与えたときは、受注者の責任によりその損害を賠償しなければならない。

#### （電子データおよび関連文書の保存）

第53条 受注者は、電子データおよび関連文書を発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

#### （業務報告会議の実施）

第54条 発注者は、受注者の業務内容および帳簿ならびにその他の事項について、定期的に受注者と報告会を開催するものとする。

2 発注者は、必要と認めたときは、受注者と業務に係る会議を随時開催するものとする。

#### （委託業務引継ぎ）

第55条 受注者は、業務委託の期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、業務委託に関する一切の事務を速やかに発注者および発注者の指定する者に引き継がなければならない。

2 引継ぎ内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 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、発注者の指定する日までに提出する。

(2) 委託業務を遂行するために作成し、保管していた資料および帳票類を、発注者の指示するところにより、速やかに引き渡し、または処分する。

(3) 委託業務で作成し、保存されたデータは、すべて発注者の所有とし、契約の終了後は、発注者が指定する期日までに提出するものとする。また、発注者から特別な指示がない限り、受注者が保有するデータは、すべて消去するものとする。

(4) 発注者からの貸与品があるときは、これを速やかに返還する。この場合において、その貸与品が受注者の故意または過失により滅失または毀損したときは、代品を納めまたは原状に復し、もしくは返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

(5) 引継ぎに係る経費については、受注者の負担とする。

3 発注者の上下水道事業に係る業務が、引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意をもって、発注者の指示により業務を引き継ぐものとする。

#### **(災害発生時における協力)**

第56条 地震、風水害等の災害が発生した場合は、受注者は、発注者の指示に従うと共に最大限の協力をするものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、発注者と受注者が協議するものとする。

#### **(定めのない事項)**

第57条 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議の上、決定するものとする。なお、特別な理由がある、または、緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

#### **(委託料の減額または増額)**

第58条 発注者は、委託料の減額または増額を行うべき事実を確認し、発注者および受注者が協議の上で合意した場合、当該事実が発生した日以降、最初の支払期において支払うべき委託料の額を減額または増額することができる。

- (1) 前項に規定するもののほか、予期することのできない特別な事情により履行期間内に日本国内において急激なインフレーションまたはデフレーションを生じ、委託料の額が著しく不適當となったときは、発注者および受注者は速やかに委託料の算定方法、支払方法等の変更について協議を行うものとする。ただし、協議開始日から14日以内に協議が整わない場合には、発注者が定め受注者に通知する。
- (2) 前2項の協議開始日については、発注者が実務上合理的に開催可能な日を設定して受注者に通知する。
- (3) 上記に加え、最低賃金等の法定賃金水準に一定以上の変動があった場合においても、委託料の額が不適當と認められるときは、発注者および受注者は速やかに委託料の変更について協議を行うものとする。

## 情報セキュリティ特記事項

### (基本的事項)

第1 受注者は、情報セキュリティの重要性を認識し、その業務の実施に当たっては、情報資産の機密の保持および正確性、完全性の維持ならびに定められた範囲での利用可能な状態を侵害することのないよう、ネットワーク、情報システムおよび情報資産の取扱いを適正に行わなければならない。

### (遵守事項)

第2 発注者は、鯖江市情報セキュリティポリシーのうち外部受託事業者が守るべき内容およびその実施手順を提示し、受注者は、これを遵守しなければならない。

### (秘密の保持)

第3 受注者は、その業務上知り得た情報をみだりに他に漏らしてはならない。期間が終了し、または解除された後においても、同様とする。

2 受注者は、この業務に従事する者を定め、その者に対して在職中および退職後において、その業務に関して知り得た情報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と、その他情報セキュリティに必要な事項を周知するものとする。

### (利用および提供の制限)

第4 受注者は、発注者の指示または承認があるときを除き、その業務に関して知り得た情報を業務の目的以外の目的に利用し、または受注者以外の者へ提供してはならない。

### (資料等の返還)

第5 受注者は、その業務を処理するため発注者から提供を受け、または自らが収集し、もしくは作成した情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに発注者に返還し、または引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

### (教育・訓練)

第6 受注者は、その業務に従事している者に対して、鯖江市情報セキュリティポリシーのうち外部受託事業者が守るべき内容およびその実施手順を周知し、これを遵守させるため、教育を実施しなければならない。

### (報告義務)

第7 受注者は、発注者の示した鯖江市情報セキュリティポリシーのうち外部受託事業者が守るべき内容およびその実施手順に定められた処理の記録を発注者に報告しなければならない。

(適正管理)

第 8 受注者は、情報セキュリティの責任者・管理者・担当者を定め、鯖江市情報セキュリティポリシーのうち外部受託事業者が守るべき内容およびその実施手順を遵守するための体制・措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第 9 受注者は、発注者の承認があるときを除き、その業務を第三者に委託してはならない。

(実地調査)

第 10 発注者は、必要があると認めるときは、受注者がこの契約による業務の執行に当たり実施している情報セキュリティ対策の実施状況について随時実地に調査することができる。

(事故報告)

第 11 受注者は、ここに定める特記事項に違反する事態が生じ、または生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### （基本的事項）

第1 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、その業務の実施に当たっては、個人の権利および利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### （秘密の保持）

第2 受注者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。期間が終了し、または解除された後においても、同様とする。

2 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中および退職後において、その業務に関して知り得た個人情報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と、その他個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。

### （収集の制限）

第3 受注者は、その業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### （適正管理）

第4 受注者は、その業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失およびき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### （利用および提供の制限）

第5 受注者は、発注者の指示または承認があるときを除き、その業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、または提供してはならない。

### （複写、複製の禁止）

第6 受注者は、その業務を処理するために発注者から提供された個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに複写し、または複製してはならない。

### （再委託の禁止）

第7 受注者は、発注者の承認があるときを除き、個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。

### （資料等の返還）

第8 受注者は、その業務を処理するため発注者から提供を受け、または自らが収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに発注者に返還し、または引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(実地調査)

第 9 発注者は、必要があると認めるときは、受注者がその業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

(事故報告)

第 10 受注者は、ここに定める特記事項に違反する事態が生じ、または生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

## 経費負担区分

| 区 分            | 詳 細          | 適 用                                                        | 発注者 | 受注者 | 備 考                    |
|----------------|--------------|------------------------------------------------------------|-----|-----|------------------------|
| 1. 事務所使用料      | ①事務室使用料      | ア. 鯖江市の指定する場所<br>(鯖江市防災備蓄拠点施設 2 階 約 1 2 0 m <sup>2</sup> ) | ○   |     | 間仕切り等、改装および復旧に掛かる費用を含む |
|                | ②庁舎管理・セキュリティ | ア. 照明機器等維持管理費                                              | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 庁舎内の清掃費                                                 | ○   |     |                        |
|                |              | ウ. 庁舎防犯警備に係る経費                                             | ○   |     |                        |
|                |              | エ. 消防設備点検整備費                                               | ○   |     |                        |
|                | ③光熱水費        | ア. 庁舎電気代、水道料金、下水道使用料                                       | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 庁舎電話代 (事務所内固定電話)                                        | ○   |     |                        |
|                | ④駐車場費        | ア. 受注者の営業車両に係る駐車場費                                         |     | ○   | 庁舎の駐車場を利用              |
|                |              | イ. 事務従事者通勤用車両等に係る駐車場費                                      |     | ○   |                        |
|                | ⑤事務用備品等      | ア. 事務用机、椅子 (1 4 セット)                                       | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | イ. 固定電話 (6 機)                                              | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | ウ. F A X、コピー機                                              | ○   |     |                        |
|                |              | エ. シュレッダー                                                  | ○   |     |                        |
|                |              | オ. ロッカー (更衣室) (8 人分)                                       | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | カ. キャビネット                                                  |     | ○   |                        |
|                |              | キ. 書庫                                                      | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | ク. レジスター                                                   | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | ケ. 現金保管用金庫                                                 | ○   |     | 貸与                     |
| 2. システム・電算使用料等 | ①ソフト         | ア. 上下水道料金システム・企業会計システム使用料                                  | ○   |     |                        |
|                |              | イ. マップシステム使用料                                              | ○   |     |                        |
|                |              | ウ. その他鯖江市が必要と認めた経費                                         | ○   |     |                        |
|                | ②端末・機器等      | ア. 上下水道料金システム (3 セット)                                      | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | イ. プリンター (2 台)                                             | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | ウ. 検針用ハンディターミナル (1 6 台) 及び周辺機器                             | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | エ. 口座振替データ通信用端末                                            | ○   |     | 貸与                     |
|                |              | オ. 上記に使用するバッテリーパック、電池等の消耗品                                 | ○   | ○   | 受注者の責務によるときは受注者負担      |
| 3. 通信費         | ①郵送料         | ア. 納入通知書郵送料                                                | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 口座振替関係郵送料                                               | ○   |     |                        |
|                |              | ウ. 使用水量のお知らせ郵送料                                            | ○   |     |                        |
|                |              | エ. その他業務上必要と認めるもの                                          | ○   |     |                        |
|                | ②回線使用料       | ア. インターネット使用に係る経費                                          | ○   |     |                        |
| 4. 手数料         | ①収納手数料       | ア. 口座振替手数料                                                 | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 郵便振替手数料                                                 | ○   |     |                        |
|                |              | ウ. コンビニ収納手数料                                               | ○   |     |                        |
| 5. 印刷製本費       | ①帳票          | ア. 納入通知書                                                   | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 督促状、催告書                                                 | ○   |     |                        |
|                |              | ウ. 口座関係通知書 (振替済、再振替、振替不能)                                  | ○   |     |                        |
|                |              | エ. 検針時発行使用量のお知らせ票                                          |     | ○   |                        |
|                |              | オ. 口座振替依頼書                                                 | ○   |     |                        |
|                | ②封筒          | ア. 封筒 (長 3、角 2 型)                                          | ○   |     |                        |
|                |              | イ. 窓あき封筒                                                   | ○   |     |                        |
| 6. 営業車両        | ①車両調達費       | ア. 受注者使用の車両購入・リース費                                         |     | ○   |                        |

|            |          |                            |   |   |  |
|------------|----------|----------------------------|---|---|--|
|            |          | イ. 受注者使用の車両に係る付属品          |   | ○ |  |
|            | ②車両維持費   | ア. 受注者使用の車両に係る点検整備等維持管理経費  |   | ○ |  |
|            | ③燃料費     | ア. 受注者使用の車両に係る燃料費          |   | ○ |  |
| 7. 保険料     | ①保険料     | ア. 受注者使用の車両に係る自賠責保険及び任意保険料 |   | ○ |  |
|            |          | イ. 料金徴収事務受託に係る現金運送賠償責任保険料  |   | ○ |  |
|            |          | ウ. 水道メーター検針に伴う賠償責任保険料等保険料  |   | ○ |  |
| 8. 被服費     | ①被服費     | ア. 従事者用の事務服、帽子等            |   | ○ |  |
|            |          | イ. 水道メーター検針員の作業服等          |   | ○ |  |
| 9. 備品・消耗品費 | ①携帯電話    | ア. 受注者の携帯電話等の調達に係る経費       |   | ○ |  |
|            |          | イ. 受注者の携帯電話等の料金            |   | ○ |  |
|            | ②備品・消耗品費 | ア. 事務所案内板                  |   | ○ |  |
|            |          | イ. 現金取扱領収日付印               |   | ○ |  |
|            |          | ウ. 受付印                     |   | ○ |  |
|            |          | エ. 住宅地図等                   |   | ○ |  |
|            |          | オ. 業務に必要なコピー用紙             | ○ | ○ |  |
|            |          | カ. 業務に必要な文具類               |   | ○ |  |
|            |          | キ. その他収納に必要な備品・消耗品         |   | ○ |  |
|            | ③その他     | ア. 従事者の名札、腕章等              |   | ○ |  |
|            |          | イ. 従事者の出張旅費、研修費等           |   | ○ |  |
|            |          | ウ. その他受注者が負担すべき費用と認められる経費  |   | ○ |  |

(注) 上記に記載のない経費については、原則として受注者負担とする。