

大分市水道料金等関連総合業務（検針）委託

仕様書

大分市上下水道局

目 次

第1章 一般的事項	
1 総則	3
2 業務の履行期間	3
3 委託業務の範囲	3
4 委託業務対象区域	3
5 委託業務の実施時間等	3
6 参集待機場所等	3
7 業務従事者	3
8 検針データ等入出力担当者	4
9 業務責任者及び副業務責任者	4
10 業務責任者及び副業務責任者の役割	4
11 届出の変更	4
12 経費の負担	5
第2章 業務履行	
1 履行義務	6
2 委託業務実施計画	6
3 業務改善提案	6
4 業務内容の変更	6
5 業務報告	6
6 業務検査	6
7 その他の報告	7
8 業務従事者の教育	7
9 業務マニュアル	7
10 事故発生時の処理	7
第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要	
第1節 検針業務	8
1 業務の内容	8
2 実施方法等の概要	8
第2節 調査業務	10
1 業務の内容	10
2 実施方法等の概要	10
第4章 遵守事項	
1 制服及び名札の着用	12
2 本人確認書類の携行	12
3 お客様対応	12
4 職務専念義務	12
5 帳票類等の取扱い	12
6 金品等の授受の禁止	12
7 法令等の遵守	12
8 秘密の保持	12
9 個人情報の保護	13

第5章	業務評価	
1	業務評価の視点	1 4
2	改善勧告	1 4
第6章	検針見込み件数、業務単価の取扱い及び委託料の支払い	
1	検針見込み件数	1 4
2	業務単価の取扱い	1 4
3	委託料の支払い	1 4
第7章	移行準備期間	
1	移行準備作業	1 5
第8章	業務引継	
1	業務引継	1 5
2	使用施設の原状回復	1 5
第9章	その他	
1	苦情等の対応	1 6
2	事故等発生時の報告	1 6
3	関連文書等の保存	1 6
4	貸与品の管理	1 6
5	再委託又は下請負の禁止	1 6
6	委託期間中の瑕疵	1 6
7	損害賠償責任	1 6
8	緊急応援要請	1 7
9	情報提供	1 7
10	業務実績報告書等の提出	1 7
11	業務状況報告会議の実施	1 7
12	協議事項	1 7
別記1	個人情報取扱特記事項	1 8
別記2	経費の負担区分について	2 0

第1章 一般的事項

1 総則

本仕様書は、大分市上下水道局（以下「発注者」という。）が委託する大分市水道料金等関連総合業務（検針）委託について適用する。

受託事業者（以下「受注者」という。）は、業務委託契約書、仕様書及び関連資料（以下「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。

2 業務の履行期間

- (1) 履行期間は契約締結日から令和14年9月30日までとする。
- (2) 委託業務の開始日は令和9年10月1日とし、契約締結の日から委託業務開始日の前日までは、業務の引継等の移行準備期間とする。
- (3) 発注者は、委託業務の履行期間が終了した後、令和15年3月31日までは、必要に応じ、受注者に対して資料及びデータの提出を受注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（以下「水道料金等」という。）に関する下記業務を行う。

- (1) 検針業務
- (2) 調査業務
- (3) その他、(1)(2)に掲げる業務に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

4 委託業務対象区域

大分市水道事業及び公共下水道事業の設置等に関する条例（昭和41年大分市条例第53号）第3条第2項に規定する給水区域、同条第3項に規定する事業計画の区域及び発注者が指示する区域。

5 委託業務の実施時間等

- (1) 委託業務を実施する日及び時間帯は、原則として大分市の休日を定める条例（平成元年条例第13号）に規定する市の休日（以下「休日」という。）を除く、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで（以下「営業時間」という。）とする。
- (2) 委託業務の実施時間は基本的には上記のとおりとするが、発注者と受注者とが協議のうえ必要に応じて変更できるものとし、業務の日程や使用者からの申し出等の内容により時間外においても業務を実施することができる。

6 参集待機場所等

- (1) 委託業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）が検針業務のために参集待機する場所（以下「検針用拠点」という。）は以下のとおりとする。

中央料金センター	大分市城崎町1丁目5番20号
東部料金センター	大分市東鶴崎1丁目2番3号（大分市鶴崎市民行政センター内）
西部料金センター	大分市大字光吉470番地
- (2) 休日及び営業時間外における業務従事者の検針用拠点への出入りは発注者・受注者間で協議する。
- (3) 受注者は、検針用拠点とは別に、大分市内に設置された事務所（以下「業務用拠点」という。）に業務責任者または副業務責任者を1名以上常駐させなければならない。

7 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において必要な人員数の業務従事者を確保し、発注者に業務従事者着任（変更）届を提出する。

- (2) 業務従事者の検針地区等に変更を生じた場合は、速やかに発注者へ検針担当者ならびに検針地区変更届を提出する。
- (3) 業務従事者には、心身壮健で礼節を具備し、「3 委託業務の範囲」に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有するとともに、業務責任者の指示に従い適切な業務遂行が可能な者を置く。
- (4) 受注者は、業務従事者の本人確認書類を作成する場合には、本人確認書類作成承認願により発注者の承認を得る。
- (5) 発注者は、委託業務に従事する者であることの本人確認書類を業務従事者に交付する。
- (6) 受注者は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときには、速やかに本人確認書類を回収し、発注者に返還する。

8 検針データ等入出力担当者

受注者は、検針用拠点ごとに、検針業務に使用する料金システム端末及び関連周辺機器類（以下「検針業務用端末等」という。）により必要なデータ等の入出力を担当する者（以下「入出力担当者」という。）を業務従事者の中から選任し配置する。

なお、入出力担当者は検針業務用端末等に関する操作等を熟知し、検針業務に遅延を生じさせない者を選任する。

9 業務責任者及び副業務責任者

- (1) 受注者は、委託業務の履行について業務従事者を指導・監督するため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、業務責任者選任届を発注者へ提出しなければならない。
業務責任者を変更した場合も同様とする。
- (2) 業務責任者は、常時雇用関係があり、かつ水道メーター検針業務の実務経験を有する者とする。
- (3) 受注者は、業務責任者を補佐し業務従事者の指導・監督を行うため、前項に規定する資格を有する業務従事者の中から副業務責任者を選任し、副業務責任者選任届を発注者へ提出しなければならない。副業務責任者を変更した場合も同様とする。

10 業務責任者及び副業務責任者の役割

- (1) 業務責任者及び副業務責任者は、本委託業務を履行するにあたり、契約書、仕様書、その他関係書類及び関係法令を熟知し、業務従事者への的確な教育・指導、指揮監督を行い、業務履行中の事故防止についての徹底を図らなければならない。
- (2) 業務責任者は、常に発注者と連絡が取れるようにしなければならない。ただし、苦情処理や緊急用務等のやむを得ない正当な理由があるときは副業務責任者が代わってこの任に当たるものとする。
- (3) 業務責任者及び副業務責任者は、業務の目的や履行すべき内容等を十分に理解したうえで、業務従事者に対し委託業務に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。
- (4) 業務責任者及び副業務責任者は、業務の履行に際して、発注者に報告等の必要があると考えられる事案が発生した場合は、直ちにその旨を文書等により報告しなければならない。ただし、案件の重大性や緊急性によっては口頭による報告の後、文書等により正式に報告する。

11 届出の変更

受注者は、次の各号に該当するときは、直ちに発注者へ届け出る。

- (1) 受注者の名称、代表者、所在地、電話番号、業務責任者、副業務責任者、業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前項に定めるもの以外で、委託業務の履行上発注者が必要であると認めたとき。

12 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別記2「経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 前項に定めるもののほか業務の性質上必要と認められるものについては、発注者と受注者との協議により決定する。ただし、緊急を要する場合は発注者の指示によるものとする。

第2章 業務履行

1 履行義務

受注者は、仕様書等に明示のない事項についても業務に必要なものは、自らの責任と負担で履行する。

2 委託業務実施計画

- (1) 受注者は、委託業務を履行するにあたり、業務委託契約締結後速やかに委託業務実施計画書を作成し、委託開始時前までに発注者の承認を受ける。
- (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。

3 業務改善提案

受注者は、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。

4 業務内容の変更

発注者は、仕様書に記載されている内容に変更の必要性があると認めるときは、受注者と協議のうえ、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、契約金額の変更を行わない。

5 業務報告

受注者は、委託業務の履行に係る月次及び年次報告書を作成し、指定する期日までに発注者に提出する。

(1) 業務報告書

- ① 受注者は、処理の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報告書を提出する。
- ② 発注者は、受注者の行った処理を確認するため、受注者に業務報告書の提出を求めることができる。

(2) 業務報告会議

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及びその他の事項について、毎月1回以上、受注者と委託業務に係る報告会議を開催する。

6 業務検査

- (1) 発注者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に発注者の指定する関係書類を検査する。
- (2) 発注者は、(1)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、受注者は発注者から請求があったときは、速やかに提出する。
- (3) 発注者は、必要があると認めるときは、検針用拠点等への立入検査を行う。
- (4) 発注者は、(3)の規定のほか、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができる。
- (5) 受注者は、(3)及び(4)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理手順並びに情報の保管状況等を説明する。
- (6) 発注者は、検査の結果、必要があると認められるときは、口頭または書面により受注者に指導、指示を行うものとし、受注者はその指導、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提出する。

7 その他の報告

受注者は、仕様書に定めるもののほか、次に掲げる事項を発見したときは、速やかに大分市水道料金等関連総合業務（A区・B区）委託受託事業者（以下「A・B区受託事業者」という。）に報告する。

- (1) 関係法令及び規則、大分市水道事業給水条例及び関係規則に違反した行為
- (2) 水道メーターの滅失及び破損等
- (3) 検針業務用端末等による使用状況と現地での使用状況が著しく異なる場合
- (4) 路上における漏水

8 業務従事者の教育

受注者は、受注者の責務、業務の処理手順、個人情報管理、法令等の遵守及び接遇その他委託業務に従事するにあたって、年間計画書に沿った必要な事項に関する研修等を実施し、常に業務従事者の能力向上に努める。また、研修等実施後は報告書を作成し、発注者へ提出する。

9 業務マニュアル

- (1) 受注者は、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、その処理内容について発注者の承認を受け、業務従事者に周知する。
- (2) 受注者は、(1)の業務マニュアルを発注者に提出する。なお、当該業務マニュアルの著作権は発注者に帰属する。また、受注者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該業務マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 業務マニュアルに変更が生じた場合は、内容を更新し発注者へ提出する。

10 事故発生時の処理

受注者は、委託業務の履行中に事故が起きたときは、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する。

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

第1節 検針業務

1 業務の内容

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全ての水道メーターの設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量並びに水道料金等を検針業務用端末等により算定し、使用者へ通知するとともに使用状況の確認及び再調査等を行う業務であり、その内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針業務の日程構築
- (2) 検針日程表の作成及び進捗状況の管理
- (3) メーター指針値の読み取り及び検針業務用端末等への入力
- (4) 使用水量等必要事項を記載したお知らせ票の出力及び配布
- (5) 使用水量が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明
- (6) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び報告
- (7) 停水中の指針変化の報告
- (8) 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び報告
- (9) 検定有効期間満了メーターの確認及び報告
- (10) 検針後データの確認及び調査の結果が不十分又は不備なものについての再調査
- (11) 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査及び処理
- (12) 新設メーターの検針順の決定及び検針順路図の更新
- (13) 検針業務に係る各種集計及び統計の作成と提出
- (14) 発注者の指示する文書の配布
- (15) 水道使用者等の不正使用及び違反工事等の発見による発注者への報告
- (16) 帳票類の作成及び提出
- (17) お知らせ票を利用した広報
- (18) その他、検針に関する附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 検針業務の日程構築
 - ① 定例検針業務は、対象地区を「偶数月検針地区」と「奇数月検針地区」に区分し隔月検針とする。ただし、発注者は必要があると認めるとき、毎月検針もできるものとする。
 - ② 受注者は、水道使用者ごとに料金算定の基準日（以下「定例検針日」という。）を発注者の提示する日から同月25日までの間で定める。ただし、発注者は必要があると認めるとき、同月の最終営業日までの検針もできるものとする。
 - ③ ②で定めた定例検針日をやむを得ず変更する場合は、その日を基準として、原則前後3日の範囲を超えないものとする。ただし、特別な事情がある場合、発注者と協議のうえ発注者の指示に従う。また、月を越しての検針は認めない。
 - ④ 検針時間は、水道法第17条の規定する給水装置の検査のための立入りに準じて、日出後から日没前とする。ただし、使用者等の要望によりその他の時間が指定された場合は、この限りでない。
- (2) 検針日程表の作成及び進捗状況の管理
 - ① 検針にあたっては、月毎に検針日程表を作成し、検針を実施する前月末までに発注者に提出する。
 - ② 検針は、誤検針及び未検針を発生させないための措置を講じるとともに、当該事例が発生したときは、受注者の責任においてすべて処理する。
- (3) メーター指針値の読み取り及び検針業務用端末等への入力
検針は、メーター設置場所に赴き、メーター口径、メーター番号、使用者名等を確認した

- うえで、メーターの指針値を正確に読み取り、検針業務用端末等に確実かつ正確に入力する。
- (4) 使用水量等必要事項を記載したお知らせ票の出力及び配布
現地で検針業務用端末等に指針値を入力後、指針値、使用水量及びその他必要事項を記載したお知らせ票を出力し、使用者等に手渡し、または郵便受けに投函するなど入手しやすい箇所に置くものとする。ただし、使用者等からの届出又は発注者からの指示により別途送付等の措置が必要なものについては、速やかに必要な措置を講じる。
 - (5) 使用水量が著しく変動した場合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、メーター指針及びパイロットマーク等を再度確認し、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。
 - ① 使用水量等が前回又は前年同期の使用水量及び過去1年間の水量と比較して大きく増減しているとき
 - ② 給水装置及び給水設備からの漏水が疑われるとき
 - ③ 使用中にもかかわらず指針が変化していないとき
 - ④ 使用中中止中にもかかわらず指針が変化しているとき
 - ⑤ その他、特に使用水量に疑問があるとき
 - (6) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び報告
無届使用を発見した時は、使用者の氏名及び使用開始日等を調査の上、A・B区受託事業者)に報告する。
 - (7) 停水中の指針変化の報告
停水中にもかかわらず指針が変化しているときは、A・B区受託事業者)に報告する。
 - (8) 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び報告
無届転居を発見したときは、使用者の転居日及び転居先等を調査の上、A・B区受託事業者)に報告する。
 - (9) 検定有効期間満了メーターの確認及び報告
検針時にメーターの検定有効期間満了(以下「検満」という。)等が発見したときは、速やかにA・B区受託事業者)に報告する。
 - (10) 検針後データの確認及び調査の結果が不十分又は不備なものについての再調査
検針後データを検針業務用端末等から出力してその内容を確認し、不十分又は不備なものについては再検針及び再調査を行い、適正な検針済データを作成する。
 - (11) 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査及び処理
発注者の指示又は使用者から苦情等があった検針内容についても再調査を行い、受注者の責任において処理をする。
 - (12) 新設メーターの検針順の決定及び検針順路図の更新
新設の局メーター設置に伴い、検針順の決定及び検針順路図の更新を行う。
 - (13) 検針業務に係る各種集計及び統計の作成と提出
受注者は、検針業務に係る各種集計を行い、月次及び年次報告書並びに統計資料等を作成し、発注者の指定する期日までに提出する。
 - (14) 発注者の指示する文書の配布
受注者は、発注者の指示があった場合は、上下水道局の業務に関わるパンフレット及び通知書等を検針の際に手渡し、または郵便受け等に配布する。
 - (15) 水道使用者等の不正使用及び違反工事等の発見による発注者への報告
受注者は、水道使用者等の不正使用、違反工事等が疑われる場合は、速やかに発注者に報告する。
 - (16) 帳票類の作成及び提出
受注者は、各月の検針業務が完了したごとに、検針実績月別報告書等を作成し、発注者に提出する。
 - (17) お知らせ票を利用した広報
受注者は、発注者の指示により検針票のお知らせ欄に広報文書を印刷する。

- (18) その他、検針に関する附帯業務
その他、検針に関する必要な附帯業務を行う。

第2節 調査業務

1 業務の内容

調査業務は、検針結果報告による現地調査・再検針、検針時の異常水量・無届使用・メーター位置不明等による状況確認調査や聞き取り調査を行う業務であり、その内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針結果報告に応じた現地調査
- (2) 内部漏水を発見した場合の調査及び使用者への修理依頼
- (3) メーター設置環境に著しい変化があった場合の調査
- (4) 長期間使用水量が0 m³または前回検針時の使用水量と比較して大幅増減がある場合の現地調査
- (5) 無届使用の使用実態調査
- (6) 無届転居が判明したときの調査
- (7) 大分市水道事業給水条例等違反の発見及び報告
- (8) 検満メーター取替え後、初回検針時の確認調査
- (9) スマートメーター設置等の意向調査及び設置の承諾
- (10) 発注者が指示する使用者等の調査
- (11) その他、調査に関する附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 検針結果報告に応じた現地調査
A・B区受託事業者から検針結果報告の内容確認後、調査依頼を受けた場合、必要に応じて現地調査及び指針の再確認を行い報告をする。
- (2) 内部漏水を発見した場合の調査及び使用者への修理依頼。
検針時に水道メーターのパイロットが回転している場合
ア 使用者が在宅の場合、使用者立会いのもと漏水の確認をし調査・修理依頼の説明をする。
イ 使用者が不在の場合、漏水していることを記した書面をポスト等へ投函する。
ウ 使用者不在で、パイロットマークが高速で回転している場合は、漏水していることを記した書面をポスト等へ投函。速やかにA・B区受託事業者へ報告し指示を受ける。
- (3) メーター設置環境に著しい変化があった場合の調査
検針時に、建物の取り壊しや土地形状の変化によりメーターの所在不明が発覚した場合は現地調査を行うとともに不動産会社、管理会社、解体業者等の連絡先を調査し、A・B区受託事業者へ報告する。
- (4) 長期間使用水量が0 m³または前回検針時の使用水量から大幅増減がある場合の調査
使用中にも関わらず使用水量0 m³が継続している場合は、メーター器の故障や無届転居がないか調査をする。大幅な使用水量の増減がある場合は、使用者等への聞き取り調査で原因を確認し、A・B区受託事業者へ報告をする。
- (5) 無届使用の使用実態調査
 - ① 使用者が確認できた場合は、開始日、氏名、連絡先等の聴取を行うとともに、水道使用開始届出を依頼し、A・B区受託事業者へ報告する。
 - ② 使用者が確認できない場合は、水道使用開始届出依頼の手紙を投函し、次に掲げる事項を調査しA・B区受託事業者へ報告する。
 - ア 現地の状況（電気メーターの回転、ガスメーターの状態、郵便物の状態、屋内外の状態等）を確認

- イ 不動産会社、管理会社の連絡先等の調査
- ウ 近隣住民からの聞き取り調査
- (6) 無届転居が判明したときの調査
無届転居が判明した場合は、その状況をA・B区受託事業者へ報告する。
- (7) 大分市水道事業給水条例等違反の発見及び報告
 - ① 盗水及び上水道と井戸水等の配管接続を発見した場合は、A・B区受託事業者へ報告する。
 - ② 使用者による停水執行後の停水キャップ等の破損等が発見した場合は、A・B区受託事業者へ報告する。
- (8) 検満メーター取替後、初回検針時の確認調査
 - ① 検満メーター取替え後、初回検針において登録データと現地設置メーターの口径及びメーター番号の確認を行う 相違があった場合、A・B区受託事業者へ報告を行う。
 - ② 取替え後、メーター器まわりの漏水及び逆付けを発見した場合、A・B区受託事業者へ報告を行う。
 - ③ 異常水量が確認された場合、使用者への聞き取り調査を行い、調査内容についてA・B区受託事業者へ報告をする。
- (9) スマートメーター設置等の意向調査及び設置の承諾
発注者から調査依頼を受けた場合は、調査を実施し、設置の承諾を受けた後、速やかに発注者に報告する。
- (10) 発注者が指示する使用者等の調査
発注者から調査依頼を受けた場合は、調査後発注者に報告する。
- (11) その他、調査に関する附帯業務
その他、調査に関する必要な附帯業務を行う。

第4章 遵守事項

1 制服及び名札の着用

業務従事者は、受注者が準備した制服を着用するとともに身だしなみに注意する。また、名札を業務履行中は常に着用する。

2 本人確認書類の携行

- (1) 業務従事者は、業務履行中は、常に本人確認書類を携行する。また、使用者等から本人確認書類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。
- (2) 業務従事者は、委託業務に従事しなくなったときは、速やかに本人確認書類を受注者へ返還する。

3 お客様対応

- (1) 業務従事者は、業務履行中は、お客様に対して親切丁寧な対応を行い、言動には十分注意を払い市民の信頼を得るよう努める。
- (2) 業務従事者は、お客様からの問い合わせ、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、お客様の理解を得るとともに適正な処理に努める。
- (3) 業務従事者は、言葉づかい及び態度を正し、水道使用者等の土地、建物に立ち入るときはその目的を明確に告げ、水道使用者等に対して不快感を与えないようにする。
- (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、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (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う。
- (6) メーターボックス等の開閉は丁寧に行う。
- (7) 業務従事者は、業務従事者以外の者に業務の代行をさせない。

4 職務専念義務

業務従事者は、委託業務履行中は、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、この限りではない。

5 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に細心の注意を払って取り扱う。
- (2) 受注者は、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。

6 金品等の授受の禁止

業務従事者は、委託業務の履行に関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収受してはならない。

7 法令等の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する関係法令並びに大分市水道事業給水条例（平成9年大分市条例第40号）、大分市公共下水道条例（昭和43年大分市条例第37号）等の関係条例、その他の規則、規定を遵守しなければならない。

8 秘密の保持

- (1) 受注者は、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。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) 受注者は、委託業務に関する各種情報について、善良なる管理のもと保管するものとし、これを他の目的に使用し、または第三者に提供してはならない。
- (3) 受注者は、委託業務に係る検針業務用端末等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。
- (4) 受注者は、各種情報の管理は、紛失、き損、盗難、改ざん、または他の目的使用がないように、必要かつ適切な措置を講じた場所にて保管するとともに、検針用拠点外へ持ち出すときも同様以上の措置を講じる。また、その管理については厳格に行う。
- (5) 受注者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、発注者が指定したものを除き、情報及び資料を抹消、焼却、又は裁断等再生及び使用不可能な方法により処分する。

9 個人情報の保護

- (1) 受注者は、この契約の業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別記1「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、個人情報の漏えい等により、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 業務評価の視点

発注者は委託業務が適切に行われているか、履行状況の評価する。業務評価は、次に掲げる2つの視点により実施する。

- (1) 仕様書で規定される業務水準を満たしているか。
- (2) 提案書の内容が履行されているか。

2 改善勧告

発注者は、業務審査の結果、委託業務の履行状況が仕様書で規定される業務水準を満たしていないと認められるときは、受注者に改善勧告を行う者は改善勧告に従い、改善内容及び期限等を明記した改善計画書を発注者に提出し、速やかに改善する。

第6章 検針見込み件数、業務単価の取扱い及び委託料の支払い

1 検針見込み件数

令和6年度の検針実績件数は、以下のとおりであり、今後の景況や社会環境により変動する可能性がある。

- (1) 個別メーターによる検針（以下「一般検針」という。） 1, 016, 321件
- (2) 集中検針盤による個別検針（以下「隔測検針」という。） 135, 541件

2 業務単価の取扱い

- (1) 一般検針の1件あたりの単価は、消費税及び地方消費税（以下「消費税」という。）抜きで小数点以下第2位までで設定する。
- (2) 隔測検針の1件あたりの単価は、一般検針の2分の1の額とし、消費税抜きで小数点以下第3位までで設定する。
- (3) 契約金額（契約単価）は、上記（1）（2）のそれぞれの単価に消費税率をかけた金額とし、受注者が業務履行後、業務委託料を請求する際には、契約金額（契約単価）に検針実施件数をかけた金額の小数点以下を切り捨てたものを請求金額とする。

3 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。

第7章 移行準備期間

1 移行準備作業

受託者は、受託業務開始日より円滑に業務が遂行できるよう、十分な準備をしなければならない。

- (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、発注者と受注者とが協議のうえ決定する
- (2) 受注者は、移行準備期間中に、委託業務について、発注者又はA・B区受託事業者から引継ぎを受ける。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。
- (3) 移行準備期間内における受注者の業務従事者の事務引き継ぎ等移行準備にかかる経費については、発注者と協議のうえ決定する。

第8章 業務引継

1 業務引継

- (1) 受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受注者のあいだで契約が更新されなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、業務が円滑に遂行されるよう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（検針順路図含む）を発注者と発注者の指定する者に引き継ぐ。
引き継ぎに係る経費は、受注者の負担とする。
- (2) 受注者は、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提出する。
- (3) 受注者は、検針用拠点に設置した物品等は、全て撤去する。
- (4) 発注者から貸与された物品等はすべて返却する。
- (5) 受注者は、業務従事者が交代するときは、委託業務が円滑に履行できるよう業務内容の引き継ぎを行う。

2 使用施設の原状回復

受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受注者の間で契約が更新されなかったとき、また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、使用施設を原状回復し、返還する

第9章 その他

1 苦情等の対応

委託業務の履行にあたっての使用者等とのトラブルや苦情、問い合わせについては、責任をもって解決し発注者に報告する。なお、解決までに期間を要するものについては、その内容を必要に応じて発注者に報告する。

2 事故等発生時の報告

- (1) 受注者は、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、提出する。
 - ① 交通事故、作業中の事故等
 - ② 本人確認書類の紛失、盗難等
 - ③ 委託業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、検針に必要な所有者等から預かった鍵の紛失、滅失及びき損等
 - ④ 電子計算システムの運用不調、事故等による停止等
 - ⑤ その他、発注者が必要と認めるもの
- (2) (1)に規定する事故等があった場合の処理については、発注者と受注者とが協議のうえ行う。ただし、受注者の責が明らかな場合、または緊急に処理する必要があるものについては、受注者の責任において適切な処理を講じる。

3 関連文書等の保存

受注者は、委託業務に係る関連文書等を発注者が指定する期日まで保存する。また、発注者の求めに応じて提出する。

4 貸与品の管理

- (1) 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、管理する。
- (2) 受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受注者の間で契約が更新されなかったとき、また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。
- (3) 受注者は、貸与品を破損または亡失したときは、ただちに発注者へ報告し、その指示に従う。

5 再委託又は下請負の禁止

- (1) 受注者は、委託業務を一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、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る。

6 委託期間中の瑕疵

発注者は、委託履行期間中に於いて受注者に重大又は悪質な瑕疵があると認められるときは、その程度に応じて、発注者の判断で処分を行うことができる。なお、発注者の信用を著しく失墜させた場合は、契約を解除し、賠償金を請求することができる。

7 損害賠償責任

- (1) 受注者は、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、すべて受注者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、天災等その他避けることのできない災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受注者は自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、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。

8 緊急応援要請

天災及び水道事故等が発生した場合は、受注者は可能な範囲において協力する。

9 情報提供

受注者が委託業務を履行する上で作成したデータ等を発注者が必要とした場合は、発注者が指示する方法で提供する。

10 業務実績報告書等の提出

下記に指示する様式については、契約締結後、協議のうえ決定する。

- (1) 受注者は、日々の業務実績を月毎に取りまとめた業務実績報告書を翌月7営業日までに提出する。
- (2) 受注者は、処理できない事項が発生した場合は、速やかに発注者に連絡しその指示を受けるとともに、必要に応じて処理顛末書を提出する。
上記のほか発注者は、受注者の行った処理を確認するため、受注者に処理顛末書の提出を求めることができる。
- (3) 受注者は、上記報告書のほか発注者が指示する書類・資料等についても、速やかに作成し提出する。

11 業務状況報告会議の実施

受注者は、委託業務内容、帳票及びその他必要な事項について、定期及び随時に発注者と協議の場を設ける。

12 協議事項

仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者とが協議のうえ決定する。ただし、特別な理由または緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受注者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利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。

第2 秘密の保持

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

第3 目的外利用及び提供の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

第4 再委託

受注者は、発注者の承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については自ら行うものとし、再委託（再委託先が受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）してはならない。

なお、発注者の承諾を得て受注者が再委託する場合において、受注者は、適正な個人情報の取扱いのため、再委託先に対しこの特記事項を遵守させなければならない。発注者の承諾を得て再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

第5 複写又は複製の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

第6 収集の制限

受注者は、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、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で適法かつ公正な方法により行わなければならない。

また、情報システム等を使用し個人情報を収集するときは、当該情報システム等にアクセスする権限を有する従事者の範囲と権限の内容を必要最小限にするとともに、当該個人情報の秘匿性等その内容に応じて認証機能を設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講じなければならない。

第7 適正管理

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、改ざん及び毀損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。

第8 持ち出しの禁止

受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、受注者がこの契約による業務に係る個人情報を取り扱っている事務所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

第9 従事者の明確化

受注者は、この契約による業務に従事する者を明確にし、個人情報を取り扱う責任者及び業務従事

者の管理体制及び実施体制について記載した書類を提出しなければならない。

第10 従事者への監督及び教育

受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

第11 従事者への周知

受注者は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

第12 事故報告

受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれの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。

この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

第13 資料等の返還及び消去

受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去するものとする。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。

第14 契約の解除及び損害賠償

発注者は、受注者が法令に違反していると認められるとき、又はこの特記事項に違反していると認められ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。

第15 報告義務

受注者は、この特記事項の遵守状況及び委託業務の履行状況について発注者に対して定期的に報告しなければならない。

第16 検査

発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、受注者及び再委託先等関係者に対し、取り扱っている個人情報の状況について随時検査することができる。

経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、発注者・受注者で協議のうえ定めるものとする。

発注者（大分市上下水道局）が負担する経費

番号	区分	項目	備考
1	参集待機場所 (中央料金センター)	大分市上下水道局本庁舎 1 階の一部	
	参集待機場所 (東部料金センター)	大分市鶴崎市民行政センター内	
	参集待務場所 (西部料金センター)	大分市上下水道局庁舎	
2	電算システム関連費	(1) システム等の維持管理にかかる経費 (2) 検針業務用端末等に係る経費 (3) システム等の保守に係る経費 (4) 各帳票類 ①お知らせ票等 ②その他業務に必要な帳票類	
3	業務用車両駐車場	発注者の指定する場所に置くこと	
4	その他の費用	発注者が必要と認める経費	

受注者が負担する経費

番号	区分	項目	備考
1	車両維持管理費	(1) 業務車両の調達に係る費用 (2) 車検及び定期点検に係る費用 (3) 燃料費 (4) 損害保険費 (5) その他車両の維持管理等に係る費用	
2	保険料	委託業務従事者各種保険及び委託業務に伴う賠償責任保険等	
3	事務用備品	発注者が提供する備品以外の備品	
4	事務用消耗品	(1) 業務に必要なコピー用紙等 (2) 検針業務用端末の保護フィルム (3) 発注者が提供する消耗品以外の消耗品	ゼンリンシールを含む
5	被服費	業務に係る従業員用被服 (制服、名札、用具、防寒具等)	
6	修繕費	発注者が提供する備品等の修繕費	
7	その他の経費	発注者・受注者協議により必要と認める事務に係る経費	