

尼崎市水道料金徴収等業務仕様書

尼崎市公営企業局

目 次

第 1 章 総則（ p 1 ）

- 1 目的
- 2 委託期間等
- 3 業務の範囲
- 4 業務予定量
- 5 業務の実施場所
- 6 業務の実施日時
- 7 貸与品・支給品
- 8 費用の負担区分

第 2 章 業務の履行に関する共通事項（ p 2 ）

- 1 業務従事者
- 2 業務主任担当者
- 3 業務従事者証
- 4 届出の変更
- 5 領収日付印の印影
- 6 遵守事項
- 7 収納金の保管
- 8 書類の保管等
- 9 事故発生時の処理
- 10 業務の実施計画
- 11 業務の実施報告
- 12 業務の検査
- 13 準備期間について

第 3 章 受付業務（ p 4 ）

- 1 水道の使用関係
- 2 料金関係
- 3 その他の業務
- 4 受付業務の業務水準

第 4 章 水道料金等徴収業務（ p 5 ）

- 1 水道・工業用水道の使用水量の計量及び認定

- 2 水道料金等の調定等業務
- 3 各種データの入力等業務
- 4 清算業務
- 5 収納業務
- 6 滞納整理業務
- 7 郵送業務
- 8 その他の業務
- 9 水道料金の収納率の確保に関する措置
- 10 水道料金等徴収業務の業務水準

第5章 給水装置等に関する業務（p 9）

- 1 給水装置工事前の事前相談
- 2 給水装置工事の設計審査
- 3 給水管の分岐工事の立会い
- 4 給水装置工事の検査
- 5 前各項に付随する業務
- 6 給水装置工事の設計審査及び検査の業務水準
- 7 指定給水装置工事事業者の新規及び更新並びにその他の受付
- 8 鉛管リストと給水装置台帳との整合
- 9 下水道排水設備指定工事店申請及び下水道排水設備工事責任技術者認定申請の新規及び更新並びにその他の受付

第6章 検針時同時漏水調査に関する業務（p 11）

- 1 検針時同時漏水調査業務

第7章 時間外受付業務（p 12）

- 1 水道・下水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理
- 2 給水の申込み並びに水道の使用中止の届出
- 3 水道メーター取付等に伴う時間外修繕の届出
- 4 給水停止の解除の届出
- 5 その他問い合わせに関すること
- 6 時間外受付業務の業務水準

第8章 その他の業務（p 12）

- 1 各種資料の作成

- 2 災害時の応援
- 3 業務マニュアル

第9章 雑則（p 13）

- 1 委託料
- 2 契約保証金
- 3 契約変更について
- 4 定めのない事項等

参考

特記仕様書（p 15）

別紙1 業務実績（p 16）

別紙2 貸与品・支給品一覧表（p 21）

別紙3 委託者費用一覧表（p 22）

別紙4 ハンディターミナル用ロール紙の仕様（p 23）

別紙5 「個人情報・データ取扱特記事項」（p 26）

第1章 総則

1 目的

本仕様書は、尼崎市（以下「委託者」という。）受託者（以下「受託者」という。）に委託する尼崎市水道料金徴収等業務（以下この章及び第2章において「業務」という。）の範囲、内容等について定めるものである。

2 委託期間等

委託期間は、令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。また、契約を締結した日から令和6年3月31日までの期間は準備期間とし、受託者の負担のもとで業務の実施体制の整備等を行わなければならない。

3 業務の範囲

業務の範囲は、次の各号に掲げるところによる。

- (1) 受付業務
- (2) 水道料金等徴収業務
- (3) 給水装置等に関する業務
- (4) 検針時同時漏水調査に関する業務
- (5) 時間外受付業務
- (6) その他の業務

4 業務の予定量

業務の予定量は、別紙1を参考にすること。

5 業務の実施場所

業務の実施場所は、尼崎市上下水道庁舎（尼崎市東七松町2丁目4番16号）及び委託者の給水区域内を原則とする。ただし、業務の内容に応じて、委託者が別に業務の実施場所を指示することがある。

6 業務の実施日時

- (1) 時間外受付業務以外の業務の実施日時は、毎日（尼崎市の休日を定める条例（平成3年尼崎市条例第1号）第2条に規定する市の休日を除く。以下同じ。）午前8時45分から午後5時30分までを原則とする。
- (2) 時間外受付業務の実施時間は、毎日午後5時30分から翌日午前8時45分まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）にあっては、午前8時45分から翌日午前8時45分まで）を原則とする。
- (3) 前号の規定にかかわらず、業務の実施日時は、委託者と受託者の協議により変更することができるものとし、受託者は業務の状況に応じて柔軟に対応しなければならない。

7 貸与品・支給品

委託者は、貸与品・支給品一覧表（別紙２）に掲げる物品等を受託者に貸与し、受託者は、物品等が貸与されたときは、速やかに受領書を委託者に提出するとともに、善良な管理者の注意をもってこれを管理しなければならない。

8 費用の負担区分

委託者が負担する費用は、委託者費用負担一覧表（別紙３）に掲げるとおりとし、これに記載がない費用については、すべて受託者の負担とする。

第２章 業務の履行に関する共通事項

1 業務従事者

(1) 受託者は、第１章第３項各号に掲げる業務の種類に応じて、当該業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）をあらかじめ選任し、委託者に届け出なければならない。

(2) 委託者は、業務従事者を不相当と認めるときは、受託者にその交代を求めることができるものとし、受託者は、速やかにこれを応じなければならない。

2 業務主任担当者等

(1) 受託者は、業務の実施を管理するとともに、業務従事者を指揮・監督するために、第１章第３項各号に定める業務ごとに業務従事者の中から業務主任担当者及び業務副主任担当者をあらかじめ選任し、委託者に届け出なければならない。なお、契約締結時には業務主任担当者を統括するものを提示すること。

(2) 業務副主任担当者は、業務主任担当者が不在の場合に、その職務を行うものとする。

(3) 前項第２号の規定は、業務主任担当者及び業務副主任担当者について準用する。

3 業務従事者証

(1) 委託者は、受託者からの届出に基づき、業務従事者証を受託者に交付する。

(2) 業務従事者は、業務に従事するときは常に業務従事者証を携帯し、水道使用者等からその提示を求められたときは、提示しなければならない。

(3) 受託者は、業務従事者の変更があったとき又は委託者から求められたときは、直ちに業務従事者証を返納しなければならない。

4 届出の変更

受託者は、委託者への届出事項に変更が生じたときは、速やかにその旨を委託者に届け出なければならない。

5 領収日付印の印影

受託者は、業務の実施に当たって領収書の押印する領収日付印の印影をあらかじめ委託者に届け出なければならない。

6 遵守事項

受託者は、業務の実施に当たっては、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 水道使用者等に接するときは、言動に十分注意するとともに、委託者の信用を失墜するような行為をしないこと。
- (2) 委託者の施設等を滅失又はき損しないように細心の注意を払うとともに、委託者の業務に支障が生じないようにすること。
- (3) 業務従事者に対して、業務の実施に必要な知識及び技術を習得させるとともに、随時、資質の向上を図る研修を実施すること。
- (4) 受託者は、夜間、休日及び非常災害時に備え、業務従事者との間で緊急連絡体制を整備しなければならない。
- (5) 業務従事者は、業務の実施に当たっては質問又は不明な点が生じた場合は、業務主任担当者に問い合わせることとし、業務従事者と委託者の職員との間で直接協議してはならない。

7 収納金の保管

受託者は、収納した金銭を保管するために金庫を用意しなければならない。

8 書類の保管等

業務に係る書類の保管等については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受託者は、業務に係る書類を委託者が定めるところにより1年間保管すること。
- (2) 受託者は、前号の保管期間が満了したときは、委託者の指示に基づき業務に係る書類を委託者に引き継ぐこと。
- (3) 前号に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した用紙については、裁断、焼却その他の確実な方法により処分すること。

9 事故発生時の処理

受託者は、業務の実施に伴い、事故が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、直ちに委託者に連絡するとともに、必要な措置を講じ、遅滞なくその状況を書面により委託者に報告をしなければならない。

10 業務の実実施計画

受託者は、業務の種類に応じて必要な業務実施計画書を作成し、委託者と日程調整のうえ打合せをしなければならない。

11 業務の実施報告

受託者は、業務を実施したときは、業務の種類に応じて必要な実施報告書を作成し、委託者に提出しなければならない。

12 業務の検査

委託者は、必要があると認めるときは、定期又は臨時に受託者の業務の実施状況について検査することができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

13 準備期間について

受託者は、契約締結日から業務開始までの準備期間内において、業務内容及び範囲を理解し、業務履行開始日から滞りなく業務が行えるように、前任の受託者より業務の引継ぎを受けなければならない。業務引継ぎ方法については、前任の受託者と協議の上決定し、受託者は、事前に委託者に書面による届出をし、承認を受けなければならない。また、受託者は事務引継ぎを受けた際に知り得た個人情報や機密情報に関しては、他に漏らしてはならない。なお、その他個人情報に関しては、別紙5「個人情報・データ取扱特記事項」に基づき、取り扱うこと。

第3章 受付業務

受付業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

1 水道の使用関係

- (1) 給水の申込み並びに水道の使用中止、使用者情報の変更及び用途変更の届出
- (2) 総代人の選任及び変更並びに給水装置共用者の異動の届出
- (3) 公共の消防用として水道を使用したときの届出
- (4) 消防演習用の私設消火栓の使用の届出
- (5) 臨時給水の受付

2 料金関係

- (1) 水道料金等の請求先の名義及び納入通知書の発送先の届出
- (2) 口座振替の申込み
- (3) クレジットカードのWeb受付に関するサポート業務
- (4) 使用水量の認定の申出

3 その他の業務

- (1) 給水の申込み後及び給水停止後の水道メーターの指針の確認等
- (2) 水道に関する各種証明書等の発行及び手数料又は実費の徴収
- (3) 水道メーターのき損、亡失に伴う弁償金の徴収
- (4) 窓口での水道料金等の収納及び出納取扱金融機関への入金
- (5) 水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理
- (6) 生活に困窮する者に対する生活保護受給等手続きの周知
- (7) その他尼崎市水道料金徴収等業務に関する問い合わせ及び苦情等の処理

4 受付の業務水準

- (1) 受託者は、前各項に係る受付をした際は、原則、即時対応すること。ただし、電子計算機システム等において、当日中に処理することができないものについては、この限りではない。
- (2) お客様への対応は、言動等に留意して親切丁寧に接するとともに、お客様サービスの向上に寄与すること。

第4章 水道料金等徴収業務

水道料金等徴収業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

1 水道・工業用水道の使用水量の計量及び認定

- (1) 委託者が定める定例日における使用水量の計量及び「ご使用水量のお知らせ」の交付
- (2) 使用水量の計量ができなかった場合の再計量
- (3) 使用水量が異常であった場合の再計量及び水道使用者への事情調査等による使用水量の確認
- (4) 委託者と伊丹市及び委託者と豊中市との間の分水契約に基づく分水量の計量
- (5) 委託者の指定する建物における私有の水道メーターの検針及び指示数等の総代人への交付
- (6) 計量データの審査
- (7) 委託者が別に定める基準に基づく使用水量の認定
- (8) 集合住宅の各戸へ水道メーターを取り付けるときの立会い等
- (9) 計量日報及び計量実績報告書の作成及び委託者への提出
- (10) 前各号に付随する業務

2 水道料金等の調定等業務

水道料金、下水道使用料、単独下水道使用料、給水装置修繕料、修繕工事弁償金、工業用水道料金（量水器貸付料を含む。）の調定及び調定更正、納入

通知並びに納入経過後の督促

3 各種データの入力業務等

(1) 電子計算機システム等に係るデータ入力等

ア 委託者が指示する帳票等に記入されているデータを発生の都度、端末機等により入力すること。

イ ホームページを利用した給水の申込み及び水道の使用中止に係るデータを受信したときは、電子計算機システム等に入力すること。

ウ 委託者が指示する帳票等を電算処理予定表に基づき、端末機等により出力すること。

エ 委託者が指示する帳票等が発生する都度、それらを分類し、整理すること。

(2) 各種の機器操作等

ア 銀行等による水道料金の収納データについては、委託者が指示する帳票に記入されているデータをOCR装置で処理すること。

イ コンビニエンスストアによる水道料金等の収納データについては、収入受信結果リスト及びその他の委託者が指示する集計表を作成すること。

ウ 委託者が指示する帳票等をファイリング機器でスキヤニングし、その帳票イメージを電子計算機システム等に登録すること。

エ 納入通知書等の三つ折りはがき用帳票をはがき形態にシーリング加工すること。ただし、受託者がそれらの帳票を別の方法により水道使用者等に届ける場合は、この限りでない。なお、シーリング加工に必要な機器の調達及び保守（保守に係る部品の調達も含む。）については、受託者が負担すること。

オ その他委託者が別に業務指示書により指示する機器を操作すること。

(3) データ等の加工作業に関すること。

4 清算業務

(1) 水道の使用中止に係る使用水量の計量及び認定(以下この項において「清算」という。)

(2) 清算に伴う水道料金等の収納

(3) 清算業務を行った家屋等の見やすい場所その他適切なところに、あらかじめ水道番号等を記入したご案内用紙を配布すること。

(4) 清算業務の完了後、電子計算機システム等で閉栓処理を行うこと。

(5) 清算のお知らせを送付すること。

5 収納業務

(1) 次に掲げる方法により納入された水道料金等の消込処理

- ア 納付書
- イ 口座振替
- ウ クレジットカード払い
- エ 現金書留
- オ 窓口での支払い
- カ 閉栓未収等回収業務委託による収納

(2) 収入管理

- ア 収入日計表、収入組替明細書、過誤納金明細書、充当処理明細書の作成
- イ 調定明細書、調定更正明細書の作成及び委託者への通知
- ウ 調定、収入、組替等の集計及び未収金の確定

(3) 過誤納金の還付又は充当

(4) 口座情報の管理（登録、変更等）の処理

(5) 口座振替依頼データの作成

(6) クレジット情報の管理（登録・変更等）の処理

(7) 給水装置修繕料及び修繕工事弁償金に関する収入に係る資料の作成

(8) 工事その他の理由により一時的な水道を使用する場合の水道料金の徴収

(9) 私設消火栓により消防演習用に水道を使用した場合の水道料金等の徴収

(10) 受水槽等の清掃用に水道を使用した場合の水道料金等の徴収

(11) 臨時給水（委託者の庁舎又は神崎浄水場での給水）に係る水道料金の徴収

6 滞納整理業務

(1) 未納水道料金等の収納

(2) 滞納者への催告書の送付

(3) 滞納者が不在の場合の文書の投函及び再訪問

(4) 滞納者情報の記録及び管理

(5) 分割納付誓約書の受付及び受理並びに委託者への提出

(6) 給水停止決裁書の作成及び委託者への提出

(7) 給水停止予告書の滞納者への交付及び給水停止

(8) 給水停止執行書の滞納者への交付

(9) 未納水道料金等の納入など給水停止を解除する必要がある場合における給水停止の解除

(10) 遅延損害金及び延滞金の調定、調定更正、納入通知、収納並びに納入経過後の督促

(11) 水道料金等の債権放棄、不納欠損処分に関する資料の作成等

7 郵送業務

- (1) 電子計算システム等で出力した帳票を水道使用者等へ郵送手続きを行うこと。
- (2) 委託者が別途契約を締結する印刷業者が発行する納入通知書等については、委託者の指定した日時に郵便局での納品の補助を行うとともに、水道使用者等へ郵送手続きを行うこと。
- (3) 返戻のあった郵便物の調査を行い、必要に応じて、再度、郵送手続きを行うこと。
- (4) 郵送に必要な後納用カードを作成するとともに、郵便料金などの郵送に必要な経費は受託者が負担すること。

8 その他業務

- (1) 各戸徴収制度の受付及び認定
- (2) 各戸徴収制度に関する親子メーターの差水量に係る現地調査
- (3) 各戸検針制度及び尼崎市水道事業給水条例第33条に基づく特例制度に係る現地調査
- (4) 水道の無届使用等に関すること。
- (5) 使用水量の計量が困難な水道メーターの把握並びにその解消に係る給水装置所有者及び委託者との連絡調整に関すること。
- (6) 未調定リストに関すること。
- (7) 検針日程の登録に関すること。
- (8) 点字による納入通知書等の作成及び送付に関すること。
- (9) 委託者が別に指定する各戸徴収対象物件のメーター交換に関すること。
- (10) 使用水量0 m³の水道使用者に係る給水契約の確認に関すること。
- (11) 給水装置の登録誤りに係る料金の更正に関すること。
- (12) 私設消火栓の封緘に関すること。
- (13) ハンディターミナル用ロール紙の作成に関すること。なお、ハンディターミナル用ロール紙の仕様は、ハンディターミナル用ロール紙の仕様（別紙4）のとおりとし、受託者の負担とする。（作成の都度、委託者と調整すること。）

9 水道料金等の収納率の確保等に関する措置

受託者は、業務の開始までに委託者と協議のうえ水道料金及び下水道使用料に係る目標数値の設定及びそれに伴う委託料の加算又は減算に関する覚書を取り交わすものとする。なお、覚書は、必要に応じて変更することがある。

10 水道料金等徴収業務の業務水準

- (1) 受託者は、前各項に係る業務を行う際は、電算処理予定表などあらかじめ

め期日を設けているものを除き、原則、当日中に対応すること。ただし、電子計算機システム等において、当日中に処理することができないものについては、この限りでない。

- (2) 遅滞なく正確な検針を実施すること。
- (3) 遅滞なく水道料金等を算定し、請求すること。
- (4) 債権の発生から消滅までを一元的に漏れなく管理し、確実に収入を確保すること。
- (5) 自ら積極的に情報収集及び分析を行い、常に業務改善に努めること。

第5章 給水装置等に関する業務

給水装置等に関する業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

- 1 給水装置工事前の事前相談
 - (1) 配水管及び給水管の布設状況等
 - (2) 給水装置台帳の閲覧等への対応
- 2 給水装置工事前の設計審査【一戸建ての建物のみ配水管の分岐から量水器まで】
 - (1) 法令、条例、管理規程その他給水装置に関して委託者が定める給水装置工事設計施工基準等に基づく設計審査
 - (2) 給水装置工事前の設計審査の申込み等受付
 - ア 給水装置の新設、改造又は撤去の申込み
 - イ 給水装置工事申込者又は給水装置所有者の代理人の届出
 - ウ 給水装置所有者の変動の届出
 - エ 給水装置工事申込者及び給水装置所有者の代理人の変更又は代理人の住所の変更の届出
 - オ 水道メーターのき損、亡失の届出
 - (3) 給水装置工事前の申込書受付後の事務
 - ア 給水装置工事申込書の記載内容の審査
 - イ 電子計算機システム等へのデータ入力
 - ウ 給水装置工事費、分担金、手数料の算出
 - エ 給水装置工事申込書又は添付書類に不備があった場合の給水装置工事申込者又は指定給水装置工事事業者への連絡及び指示
 - (4) 給水装置工事リストの作成
 - (5) 給水装置番号の起番並びに給水装置工事申込書及び図面等への記入
 - (6) 給水装置工事費、分担金、手数料の納入通知書の発行及び収納確認

- (7) 給水装置工事の工事検査の申込みに当たっての変更図面等の確認
- (8) その他給水装置工事の設計審査に関すること。

3 給水管の分岐工事の立会い

- (1) 配水管から給水管を分岐する工事（せん孔工事）又は分岐部分の撤去工事の立会いの申込みの受付、配水管の位置の確認及び工事日程の連絡調整など
- (2) 前号の工事の立会い（分岐方法、使用材料及び残留塩素の有無等の確認）

4 給水装置工事の検査

- (1) 法令、条例、管理規程その他給水装置に関して委託者が定める給水装置工事設計施工基準等に基づく給水装置工事の工事検査
- (2) 給水装置工事完成時の工事検査の申込み受付
- (3) 給水装置工事検査申込書受付後の事務
 - ア 給水装置工事検査の日程調整
 - イ 給水装置工事検査予定表の作成
- (4) その他給水装置工事の検査に関すること。

5 前各項に付随する業務

- (1) 原図（竣工図）の確認及び不備がある場合の指定給水工事事業者への指示
- (2) 給水装置工事費、分担金、手数料の精算
- (3) 給水装置台帳の整理（委託者が行った給水装置工事等を含む。）
- (4) その他給水装置に関する事務

6 給水装置工事の設計審査及び検査の業務水準

- (1) 受託者は、給水装置工事の設計審査及び検査の業務を実施するに当たっては、給水装置工事主任技術者の資格を有する者又はこれと同等の技術を有する者を常に配置しなければならない。
- (2) 受託者は、給水装置工事の工事申込書提出後、概ね1週間以内に設計審査を完了しなければならない。
- (3) 受託者は、給水装置工事の工事検査申込書の受理後、11日以内に検査を完了しなければならない。

7 尼崎市指定給水装置工事事業者の新規及び更新並びに変更、廃止、休止の受付

- (1) 尼崎市公営企業局指定給水装置工事事業者規程による申請書、変更届等及び添付書類の受付並びに内容の精査、新規手数料又は更新手数料の収納
- (2) 申請書、変更届等及び添付書類に不備がある場合の申請者等への連絡と指示

(3) 尼崎市指定給水工事事業者証の交付及び受領書の受け取り

8 鉛管リストと給水装置台帳との整合

(1) 受託者は委託者が指示する鉛管リストについて、最新の給水装置台帳を確認し指定された日までに報告を行う。

9 尼崎市下水道排水設備指定工事店指定申請及び尼崎市下水道排水設備工事責任技術者認定申請の新規及び更新並びに変更、廃止、休止等の受付

(1) 指定工事店規程による申請書及び添付書類の受付並びに内容の精査、新規手数料又は更新手数料の収納

(2) 申請書及び添付書類に不備がある場合の申請者への連絡と指示

第6章 検針時同時漏水調査に関する業務

検針時同時漏水調査に関する業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

1 検針時同時漏水調査業務

(1) 業務の範囲

本業務は、水道料金徴収業務における使用水量の計量時に、受託者負担において必要数用意した給水装置漏水判定機を用いて漏水調査を行うことを業務範囲とする。

(2) 業務の予定量

本業務は、市内の測定対象を西地区（偶数月計量）及び東地区（奇数月計量）の2地区に分け、それぞれ隔年で使用水量の計量時に実施する。

(3) 音圧値測定業務

ア 測定対象の設定

イ 給水装置漏水判定機での音圧値測定及び測定値入力、測定異常時の即時再測定

ウ ア及びイの実施にかかるハンディターミナルの操作

(4) 音圧値分析業務

ア 測定結果の異常有無判定

イ 漏水確認調査の実施判定

(5) 報告書作成業務

ア 測定対象の住所、水道番号及びマッピング連携用水道番号

イ 測定対象の測定値、測定日、測定時間及び認定コード

ウ 測定対象の異常有無判定

エ 測定対象の漏水確認調査実施判定

(6) 検針時漏水調査の業務水準

- ア 音圧測定業務は、一時的な使用音や車両走行音を測定しないよう注意して測定すること。
- イ 音圧値測定業務を実施した結果は、速やかに音圧値分析を行い、測定業務を実施した翌月までに書面とエクセルデータで報告書を提出すること。

第7章 時間外受付業務

時間外受付業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

- 1 水道・下水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理
- 2 給水の申込み及び水道の使用中止の届出
- 3 水道メーター取付等に伴う時間外修繕（以下「時間外修繕」という。）の届出
- 4 給水停止の解除の届出
- 5 その他の問い合わせに関すること。
- 6 時間外受付業務の業務水準
 - (1) 受託者は、前各項に係る受付をした際は、原則、即時対応することとし、必要に応じてあらかじめ委託者から指示された所定の方法により連絡すること。
 - (2) 受託者は、第3項及び第4項に係る業務の受付をした際に、緊急に時間外修繕及び給水停止の解除を行う必要があると判断した場合は、委託者が指定する夜間待機業者に取り次ぐこと。
 - (3) お客様への対応は、言動等に留意して親切丁寧に接するとともに、お客様サービスの向上に寄与すること。

第8章 その他の業務

その他の業務の範囲、内容等は、次に定めるとおりとする。

- 1 各種資料の作成
 - (1) 予算、決算関係資料
 - (2) 各種統計関係資料
 - (3) その他委託者が指示する資料
- 2 災害時等の応援
 - (1) 受託者は、災害時等において委託者から応援の要請があったときは、こ

れに協力するように努めなければならない。

- (2) 委託者は、前号の応援を要請しようとするときは、あらかじめ委託者と書面により協定書を取り交わすものとする。

3 業務マニュアル

- (1) 委託者は、業務の実施に必要なマニュアルを受託者へ提供するものとする。この場合におけるファイル形式は、エクセル、ワード又はPDFとする。

- (2) 委託者が提供するマニュアルは、基本的な業務の手順を記載している参考図書として取り扱うこと。

また、受託者は、委託者が提供するマニュアル及び受託者の提案内容に基づき、委託者と調整する中で「業務マニュアル」を契約締結までの別途、指示する日までに作成し、提出すること。

- (3) 受託者は、「業務マニュアル」を業務従事者に熟読させ、記載内容に不明な点があるときは、委託者に確認すること。

- (4) 受託者は、「業務マニュアル」について、記載事項の修正若しくは追加が必要となった場合又は委託者が記載事項の修正若しくは追加を指示したときは、受託者において「業務マニュアル」の改訂案を作成し、委託者の承認を受けなければならない。なお、「業務マニュアル」は、委託者に帰属するものとする。

- (5) 委託者は「業務マニュアル」を改訂したときは、改訂後の「業務マニュアル」を紙媒体及びエクセル、ワード又はPDFファイル（USBその他の記憶媒体に取り込むこと）により委託者に納品しなければならない。この場合において、PDFファイルについては、すべてのページを一つのファイルにしたものを、その他のファイル形式については、修正又は追加した箇所が含まれるページのみを納品すること。

- (6) 受託者は、委託者が電子計算機システム等を改修又は更新したことにより、業務手順、電子計算機システム等の操作方法、画面レイアウト、出力帳票等が変更となった場合においても、当該変更点を「業務マニュアル」に反映させなければならない。

第9章 雑則

1 委託料

- (1) 委託料は、60回に分けたものを1月ごとに支払う。この場合において、1月ごとの支払額に1円未満の端数があるときは、これを切り捨て、最初

の履行期限に係る分割金額に加算するものとする。

(2) 受託者は、毎月の業務について委託者の履行確認を受けたときは、速やかにその月分に係る委託料を委託者に請求する。

(3) 委託者は、受託者から適法な委託料の請求を受けたときは、30日以内にこれを受託者に支払う。

2 契約保証金

契約保証金は、その契約金額の100分の5に相当する金額以上の金額とし、契約締結の際に納付すること。ただし、水道料金徴収等業務委託契約書に定める保証を付したときは、契約保証金の全部又は一部の納付を免除することができる。

3 契約変更について

委託者は、業務改善や効率化のため事業の見直し等必要があると認めるときは、委託業務の内容を変更（変更、追加又は削除）し、又は委託業務の履行を一時中止させることができる。委託業務の内容を変更する場合、委託者は、受託者と協議して、その内容を書面に定めるとともに、かかる経費相当分を契約金額にて増額または減額することができる。

4 定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に関して疑義が生じたときは、委託者と受託者とが協議して定める。

特記仕様書

1 準備期間における実施体制の整備等

受託者は、次の各号に掲げる事項について考慮し、委託者と協議のうえ、準備期間における実施体制の整備等を行うこと。

(1) 委託者が指定する会議室。ただし、使用できる期間は、令和6年1月1日から令和6年3月31日まで

(2) 尼崎市上下水道庁舎（以下「庁舎」という。）1階及び2階

（時間外受付業務は1階で実施する。）

受託者は、令和6年4月1日以降に什器や事務機器の配置を行うことができる。

2 受託者が使用できる駐車スペース等

受託者が使用できるスペースは、次の各号に掲げるものとする。

(1) 場所

尼崎市東難波町2丁目158番

(2) 使用面積

約74.53㎡（軽自動車2台と原動機付き自転車24台相当）

(3) 使用開始時期

令和6年4月1日

(4) その他

軽自動車等が増える場合は、受託者が駐車場を確保するものとする。

3 事務引継ぎについて

受託者は、この契約の期間が満了、又はこの契約が解除されることになったときは、委託者が指定する期日までに委託者が指定する方法により業務に関する一切の事務を整理し、受託者の負担のもとで関係書類及びデータを委託者又は委託者が指定する者（以下、「次期受託者」という。）に引き継がなければならない。業務引継ぎ方法については、次期受託者と協議の上決定し、受託者は事前に委託者に書面による届出をし、承認を受けなければならない。事務引継ぎにあたっては、原則、本件個人情報を複製、複写または利用しないとともに、第三者へ提供してはならない。ただし、委託者が必要であると認めた場合はこの限りではない。個人情報を複製、複写または利用する場合、受託者は事前に書面をもって委託者に申請し、許可を得ること。なお、本件個人情報に関しては、別紙5「個人情報・データ取扱特記事項」に基づき、取り扱うこと。

業務実績一覧表

別紙1-1 (1/3)

項目	内容	3カ年平均	R01年度	02年度	03年度
受付業務	水道の使用関係				
	使用開始届出受付	22,740件	22,443件	22,208件	23,570件
	使用中止届出受付	20,682件	20,502件	19,678件	21,865件
	名義変更届出受付	3,057件	2,938件	3,121件	3,113件
	修繕届出受付	0件	0件	0件	0件
	総代人及び給水装置共用者受付	146件	150件	148件	140件
	その他届出受付	2件	3件	1件	1件
	料金関係				
	クレジットカード利用届受付 ※1	6,855件	6,428件	6,757件	7,379件
	漏水減免申請	2,180件	2,017件	2,228件	2,294件
	指定給水装置工事事業者関係				
	新規指定件数	24件	21件	21件	29件
	更新指定件数	44件	33件	44件	55件
	変更件数	81件	93件	61件	90件
	下水道排水設備指定工事事業者関係				
	新規指定件数	13件	5件	18件	15件
	更新指定件数	45件	12件	105件	19件
	変更件数	9件	10件	7件	11件
	その他の業務				
	証明書発行(料金関係)	119件	146件	113件	97件
	証明書発行(給水装置関係)	0件	0件	0件	0件
	指定表示板	0件	0件	0件	0件
	弁償金(亡失)	23件	20件	8件	42件
	弁償金(逆付け)	7件	4件	13件	3件
	窓口収納	4,010件	4,271件	3,921件	3,838件
	郵便物発送	678,637件	690,276件	666,663件	678,971件
	郵便物返戻(納入通知書)	923件	667件	615件	1,486件
郵便物返戻(納入通知書【督促】)	799件	706件	547件	1,143件	
修繕工事弁償金発生件数	198件	206件	203件	185件	
水道料金等 徴収業務	水道の使用水量の計量及び認定				
	検針地区	市内全域			
	検針サイクル	西地区・東地区による隔月検針			
	検針日程	毎月1日からの11日間(日曜日及び1月1日から3日までを除く。)			
	給水戸数	245,425件	247,181件	248,297件	
	検針件数	1,664,818件	1,675,993件	1,687,207件	
	分水(伊丹・豊中受水)	8件	8件	8件	
	分水(伊丹・送水)	2件	2件	2件	
	業種実態調査	14件	19件	9件	
	水道番号シールの貼付	840件	658件	665件	
	検針員数	59人			
	水道料金等の調定等業務				
	認定水量の調整	2,536件	2,535件	2,921件	
	単独下水道使用料の調定等業務				
	認定水量の調整	623件	624件	604件	
	納入通知書	491件	492件	472件	
	口座振替	132件	132件	132件	
工業用水道の使用水量の計量業務					
検針日程	毎月29日(土・日・祝の場合は、直近の営業日)				
給水社数(センタープール含む。)	53件	53件	52件		
量水器設置個数(センタープール含む。)	55件	55件	53件		

水道料金等 徴収業務	各種データの入力等業務				
	データ入力				
	□座振替届出書(はがき)	1,070件	1,180件	1,218件	812件
	□座振替届出書(口座継続)	717件	652件	720件	780件
	□座振替届出書(仮入力)	5,006件	4,943件	5,032件	5,043件
	□座振替届出書(本入力)	2,219件	2,601件	2,124件	1,933件
	□座振替届出書(仮→本)	5,568件	5,417件	5,851件	5,435件
	クレジット本入力	6,624件	6,125件	6,520件	7,226件
	修繕命令兼精算書	1,157件	3,083件	213件	176件
	給水停止決裁書	2,102件	2,185件	1,880件	2,242件
	その他入力	859件	889件	787件	900件
	OCR処理				
	水道料金納付書	33,480件	37,193件	31,461件	31,787件
	修繕料納付書	53件	105件	45件	9件
	受水槽など	868件	870件	858件	877件
	工事納付書	2,688件	2,696件	2,747件	2,620件
	メーター異動報告書	36,359件	38,096件	38,816件	32,164件
	水道使用申込書	22,564件	21,890件	23,529件	22,272件
	水道使用中止届	20,388件	19,676件	21,892件	19,596件
	水道使用継承届	3,168件	2,926件	3,301件	3,278件
	□座振替届(依頼・変更)	10,321件	9,874件	10,544件	10,546件
	OCR処理				
	納入通知書	1,200件	1,200件	1,200件	1,200件
	その他シーリング ※4	1,500件	1,500件	1,500件	1,500件
	清算業務				
	清算(使用水量の計量・認定)	18,592件	18,273件	17,456件	20,047件
	清算・収納(滞納除く)	227件	372件	243件	67件
	使用継承届等の受付	3,057件	2,938件	3,121件	3,113件
	無届使用の処理	129件	30件	196件	162件
	開栓確認等事務	13,697件	13,516件	13,440件	14,136件
	現場調査確認等事務	0件	0件	0件	0件
	収納業務				
	納付書収納(金融機関等)	37,903件	41,835件	36,300件	35,575件
	納付書収納(コンビニエンスストア)	354,489件	350,619件	350,943件	361,904件
	□座振替収納	843,094件	858,364件	825,062件	845,857件
	クレジットカード収納	151,780件	138,528件	151,849件	164,963件
	収納消込エラー回復	9,000件	9,000件	9,000件	9,000件
	サービスセンター窓口収納(12:00~13:00、15:00~17:30)	642件	728件	733件	465件
	過誤納処分				
	窓口での現金還付	164件	198件	141件	152件
	□座振り込みによる還付	1,246件	1,231件	1,285件	1,221件
	未納の水道料金等への充当	1,790件	1,674件	1,870件	1,827件
	□座振替依頼データの作成			月2回	
	修繕料	98件	273件	22件	0件
	修繕工事弁償金	231件	306件	203件	185件
	受水槽清掃用水道料金	1,725件	1,695件	1,764件	1,717件
	臨時給水	11件	1件	0件	33件
滞納整理業務					
督促書発行	93,532件	100,127件	88,799件	91,669件	
催告書発行	65,769件	71,842件	63,078件	62,386件	
現年度分収納率	97.27%	97.22%	97.19%	97.40%	
過年度分収納率 ※2	99.87%	99.86%	99.88%	99.88%	
給水停止予告通知	10,969件	11,941件	10,165件	10,801件	
給水停止処分執行	2,228件	2,231件	2,202件	2,250件	
その他の業務 ※5					
各戸徴収制度親子メーター差水量に関する事務	4,033件	4,005件	4,038件	4,056件	
反則使用等の処理	1,902件	2,033件	1,803件	1,871件	
点字による納付書等の作成	17件	24件	18件	8件	

給水装置 工事に 関する業務	複写(コピー)枚	214枚	202枚	220枚	221枚
	給水装置工事の窓口事前相談に関すること	1日30件~40件程度			
	給水装置工事申請件数(総数)	1,711件	1,632件	1,682件	1,820件
	給水装置工事申請件数(1戸建て住宅及び引き込み工事のみ)	1,388件	1,288件	1,373件	1,503件
時間外 受付業務	給水装置工事申請検査件数	2,108件	2,027件	2,069件	2,229件
	水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理	455件	260件	566件	540件
	使用開始及び使用中止届出受付	33件	28件	38件	33件
	時間外修繕の届出	68件	0件	104件	99件
	停水解除等の届出	13件	38件	0件	1件
	下水道に関する問い合わせ等	58件	72件	66件	35件
その他 ※3	1,747件	1,266件	1,958件	2,016件	

※1 クレジット利用届の件数は書面受付による処理件数であるが、令和4年度以降はWEB受付に変更しているため、処理件数は大幅に減少する。

ただし、WEB受付に関するサポート業務は発生する。

※2 令和4年度以降は、過年度分の一部(閉栓未収分)の回収を弁護士事務所に委託している。

※3 時間外受付業務における「その他」の内容については、委託者が別に契約する保安警備業務で対応する件数を含む。

※4 令和5年度より発行予定の「停水予告書」(年12,000件)は含まれていない。

※5 令和5年度より実施予定の郵送業務での郵便局への立合回数は月4回程度である。

水道事業給水契約受付状況

別紙1-2

		はがき	電話	窓口	無届	ホームページ	メール	ファクシミリ	その他	合計
令和01年度	使用開始	649	16,622	1,377	414	1,605	17	1,743	16	22,443
	使用中止	15	15,999	1,039	1	1,714	3	1,373	358	20,502
	名義変更	4	2,830	70			2	26	6	2,938
	修繕									0
	総代人・共用者	147	1	2						150
	その他			3						3
令和02年度	使用開始	873	15,466	1,209	463	2,125	67	1,950	55	22,208
	使用中止	5	14,949	843	1	1,909	2	1,638	331	19,678
	名義変更	9	3,048	48			3	4	9	3,121
	修繕									0
	総代人・共用者	142	3	3						148
	その他			1						1
令和03年度	使用開始	550	16,105	1,288	321	2,332	4	2,845	125	23,570
	使用中止	4	16,279	975	2	2,336	1	1,910	358	21,865
	名義変更	15	3,000	84			1	1	12	3,113
	修繕									0
	総代人・共用者	139		1						140
	その他	1								1

※ 上記の件数は、委託者が別に契約する電話受付センター運営業務の件数を含む。

計量日程・支払期日表(水道事業) 令和3年度実績

別紙1-3

計量地区	計量日程	対象町名	期別計量日程					
			1期分	2期分	3期分	4期分	5期分	6期分
西地区 (偶数月) に計量される地区 町名)	1日目	西尾陽 常松 武庫豊町 常吉 武庫の里 武庫元町2~3丁目	4月1日	6月1日	8月1日	10月1日	12月1日	2月1日
	2日目	武庫元町1丁目 武庫町 武庫之荘1~4丁目 武庫之荘西2丁目 武庫之荘東1丁目	2日	2日	2日	3日	2日	2日
	3日目	武庫之荘東2丁目 武庫之荘本町 武庫之荘5~9丁目 富松町2~4丁目	4日	3日	3日	4日	3日	3日
	4日目	富松町1丁目 上ノ島 南武庫之荘1~4丁目	5日	4日	4日	5日	5日	4日
	5日目	南武庫之荘5~12丁目 水堂町	6日	6日	5日	6日	6日	6日
	6日目	立花町 七松町 東七松町 東難波町1丁目	7日	7日	6日	7日	7日	7日
	7日目	東難波町2~5丁目 西難波町 蓬川荘園	8日	8日	8日	8日	8日	8日
	8日目	南七松町 浜田町 西立花町 稲葉元町 大庄北	9日	9日	9日	10日	9日	9日
	9日目	稲葉荘 大島 大庄西町 武庫川町	11日	10日	10日	11日	10日	10日
	10日目	大庄中通 水明町 道意町1~5丁目 大庄川田町 茶切山町 琴浦町 蓬川町 崇徳院 昭和通3~9丁目 昭和南通 神田北通 神田中通 神田南通	12日	11日	11日	12日	12日	11日
	11日目	北竹谷町 宮内町 竹谷町 南竹谷町 西本町 西本町北通 玄番北之町 玄番南之町 建家町 寺町 西御園町 御園町 汐町 東松木町 西松木町 閑明町 中在家町 丸島町 道意町6~7丁目 元浜町 大浜町 中浜町 鶴町 末広町 平左衛門町 又兵衛(喜左衛門新田) 西字(四郎兵衛新田) 砂浜洲 扇町	13日	13日	12日	13日	13日	13日
支払期日	①口座振替(自動引落)によるお支払いの方の振替日(期日)	4月27日	6月27日	8月29日	10月27日	12月27日	2月27日	
(納入期限)	②納入通知書によるお支払いの方の納入期限	5月2日	6月30日	8月31日	10月31日	1月4日	2月28日	
(有効期限)	③納入通知書コンビニコード有効期限	5月22日	7月20日	9月20日	11月20日	1月24日	3月20日	
(立替払日)	④クレジットカード払い時のクレジット会社による立替払日	4月28日	6月30日	8月31日	10月31日	12月28日	2月28日	
東地区 (奇数月) に計量される地区 町名)	1日目	戸ノ内町 東園田町4~9丁目	5月2日	7月1日	9月1日	11月1日	1月4日	3月1日
	2日目	東園田町1~3丁目 田能 権堂 食満1~5丁目	3日	2日	2日	2日	5日	2日
	3日目	食満6~7丁目 瓦宮 口田中 御園 南清水 落名寺 塚口本町5~8丁目	4日	4日	3日	3日	6日	3日
	4日目	塚口本町1~4丁目 塚口町 南塚口町8丁目	5日	5日	5日	4日	7日	4日
	5日目	栗山町 南塚口町1~7丁目 東塚口町	6日	6日	6日	5日	9日	6日
	6日目	上坂部 久々知 下坂部 若王寺 小中島	7日	7日	7日	7日	10日	7日
	7日目	善法寺町 弥生が丘町 高田町 鶴田町 神崎町 西川 次屋 浜	9日	8日	8日	8日	11日	8日
	8日目	瀬江 久々知西町 名神町 大西町 三反田町	10日	9日	9日	9日	12日	9日
	9日目	尾浜町 扶桑町 西長洲町 北大物町 長洲本通 長洲西通 長洲中通1丁目 金楽寺	11日	11日	10日	10日	13日	10日
	10日目	長洲中通2~3丁目 長洲東通 常光寺 杭瀬北新町 今福 杭瀬寺島 杭瀬本町1~2丁目	12日	12日	12日	11日	14日	11日
	11日目	杭瀬本町3丁目 櫻ヶ島 杭瀬南新町 昭和通1~2丁目 大物町 東大物町 東松島町 西松島町 西大物町 北城内 南城内 東初島町 南初島町 北初島町 東本町 築地1~5丁目 東向島西之町 東向島東之町 東高洲町 西高洲町 大高洲町 西海岸町 東海岸町 西向島町 東浜町 船出	13日	13日	13日	13日	16日	13日
支払期日	①口座振替(自動引落)によるお支払いの方の振替日(期日)	5月27日	7月27日	9月27日	11月28日	1月27日	3月27日	
(納入期限)	②納入通知書によるお支払いの方の納入期限	5月31日	8月1日	9月30日	11月30日	1月31日	3月31日	
(有効期限)	③納入通知書コンビニコード有効期限	6月20日	8月21日	10月20日	12月20日	2月20日	4月20日	
(立替払日)	④クレジットカード払い時のクレジット会社による立替払日	5月31日	7月29日	9月30日	11月30日	1月31日	3月31日	

備考 ※ 口座振替日27日が土・日曜日又は休日の場合は、翌営業日が振替日となります。
 ※ 納入期限の月末日が土・日曜日又は休日の場合は、翌営業日が納入期限となります。
 ※ 立替払日は月末日が土・日曜日又は休日の場合は、前営業日が立替払日となります。
 ※ 計量日が日曜日に該当する場合は、翌日となります。(計量日は日曜日を除きます。)
 (注) 東地区5期(1月)の計量の第1日目開始日は4日から実施します。

計量日程・支払期日表(工業用水道事業)

月	計量日	(曜日)	納入書発送日	(曜日)	納入期限日 (口座振替日)	(曜日)
3月分	令和4年 3月29日	(火)	令和4年 4月11日	(月)	令和4年 5月2日	(月)
4月分	4月28日	(木)	5月10日	(火)	5月31日	(火)
5月分	5月30日	(月)	6月10日	(金)	6月30日	(木)
6月分	6月28日	(火)	7月11日	(月)	8月1日	(月)
7月分	7月28日	(木)	8月10日	(水)	8月31日	(水)
8月分	8月29日	(月)	9月12日	(月)	9月30日	(金)
9月分	9月28日	(水)	10月11日	(火)	10月31日	(月)
10月分	10月28日	(金)	11月10日	(木)	11月30日	(水)
11月分	11月28日	(月)	12月12日	(月)	令和5年 1月4日	(水)
12月分	12月28日	(水)	令和5年 1月10日	(火)	1月31日	(火)
1月分	令和5年 1月27日	(金)	2月10日	(金)	2月28日	(火)
2月分	2月28日	(火)	3月10日	(金)	3月31日	(金)
3月分	3月29日	(水)	4月10日	(月)	5月1日	(月)

貸与品	内容
パソコン 固定電話(FAX機は含まない。) プリンタ ドットプリンタ プリンタ設置台 OCR機	業務全般
検針業務及び清算業務並びに滞納整理に必要なハンディターミナル機器一式	水道料金全般
業務従事者証	全業務従事者

※ 貸与品の数量については、委託者との間で協議の上、決定する。

支給品	内容
残留塩素測定用DPD試薬(錠剤)	給水装置等に関する業務

※ 支給品については、支給数と残数の適切な管理と報告を行うものとする。

※ 上記の他に必要な貸与品等がある場合は、委託者と受託者との間で協議の上、決定する。

委託者費用負担一覧表

別紙3

項目	内容
光熱水費	業務全般
固定電話(基本料金に限る。)	
パソコン	
プリンター	
トナー	
水道業務システムに係る端末装置の設置及び使用に要する費用	
水道業務システムに係るシステム用通信回線の設置及び使用に要する費用	水道料金等徴収業務
ハンディーターミナル等	
水道業務システムに係るハンディーターミナルの設置及び使用に要する費用	給水装置等に関する業務
残留塩素測定用DPD試薬(錠剤)	全業務従事者
業務従事者証	

ハンディターミナル用ロール紙の仕様

1 型式

以下のいずれかの製品とすること。

型番	製造メーカー（五十音順）
ODT100-KG	片貝印刷株式会社
ODT100TC-STL	国際チャート株式会社
HKO-100KO	小林クリエイト株式会社
HKO-100KR2	
ODT100-TFN	トッパン・フォームズ株式会社
NTC-100C	株式会社中川製作所
OAN-100NK2	日本通信紙株式会社
OBN-100NK	

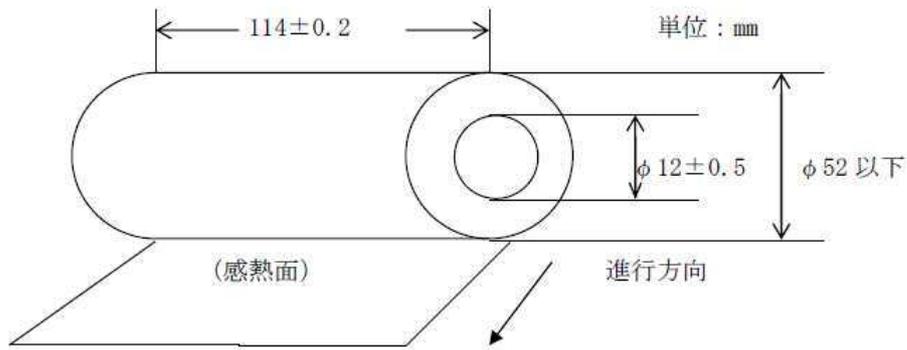
2 基本様式

- (1) 用紙種類 ゆうちょ銀行払込取扱対応品（GS1-128対応）
- (2) 用紙幅 114±0.2mm
- (3) 用紙ピッチ 180mm/シート
- (4) 用紙長 19.80m以下・180mm×100枚相当（紙厚102μm）
- (5) ロール紙外径 Φ52mm以下 但し外径変形量1mm以下
- (6) ロール紙内径 Φ12±0.5mm（巻き芯なし）
- (7) 用紙厚 102±5μm
- (8) アイマーク 裏面に黒色を使用し印刷、濃度はPCS値85%以上
マクベス濃度計PCS-II型又はマイクロリフレクタンス
メーターMR-12（フィルタC）にて測定すること。
- (9) ミシン目加工 以下のいずれかのミシンで加工すること。
- ・通常ミシン
ピッチ寸法にてカット部分と繋ぎ部分の比率は3：1
基本寸法は以下の2種類

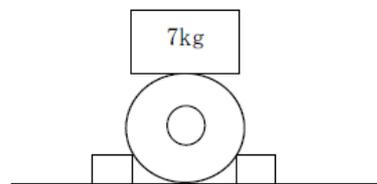
カット部	1.5mm	繋ぎ部	0.5mm
カット部	2.4mm	繋ぎ部	0.8mm
 - ・マイクロミシン

カット部	0.20mm	繋ぎ部	0.15mm
------	--------	-----	--------
- (10) 用紙巻き方向 感熱面裏巻き

3 形状寸法



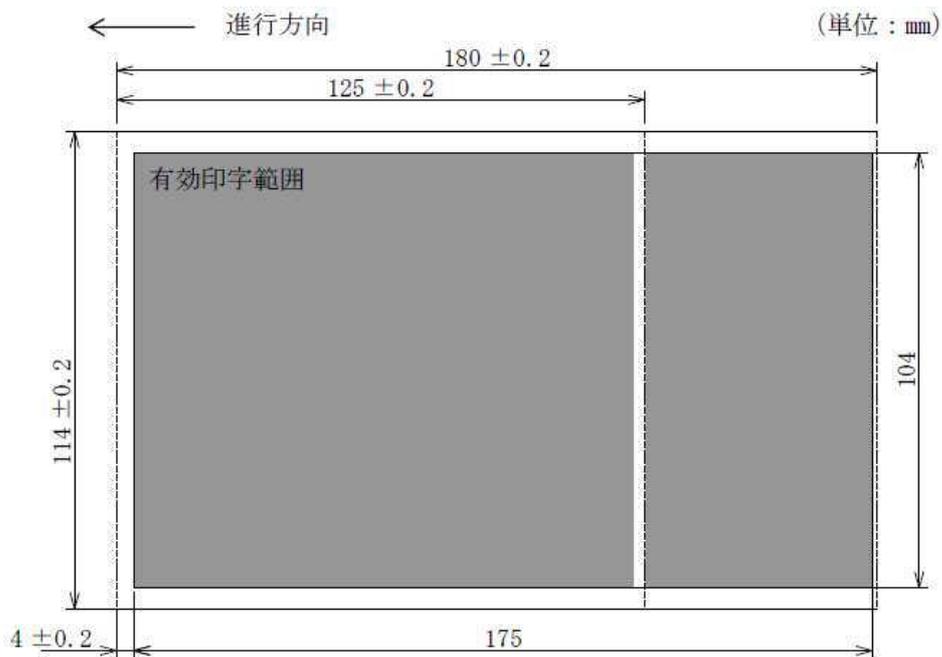
- (1) 巻き始めは、コアレス（巻き芯なし）とする。
- (2) ロール紙の表面に 7 kg の加重を 10 秒掛け、外径変形量が 1 mm 以下であること。



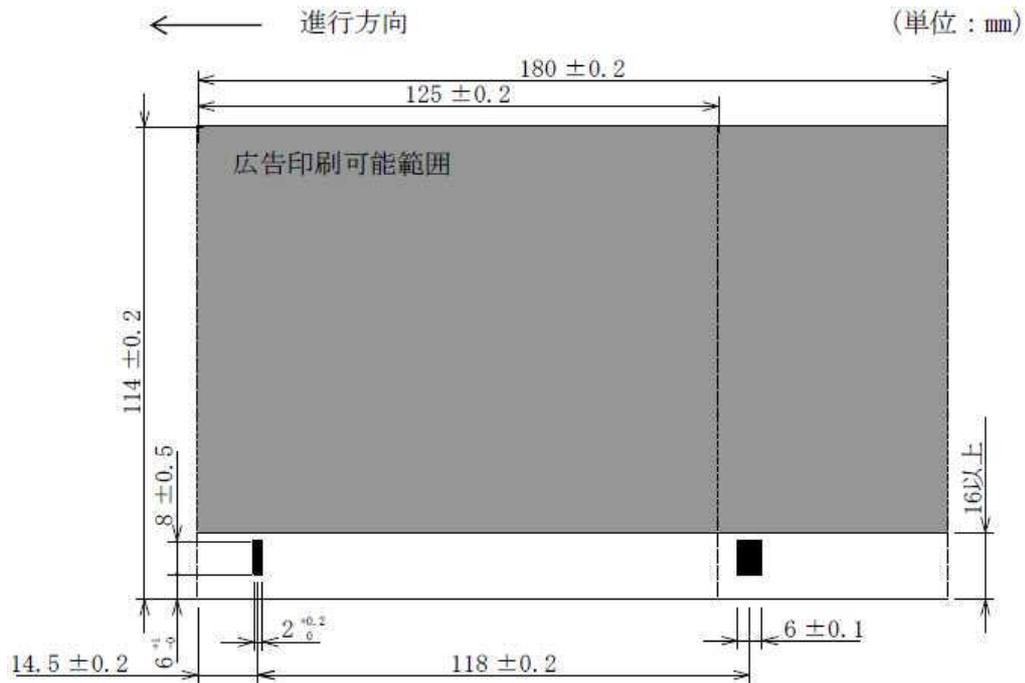
- (3) ロール紙の巻きサイドにシワ等がないこと。
- (4) ロール紙の巻きズレは ± 0.2 mm 以内とする。

4 印字範囲

印字範囲は、下図を参照すること。



5 アイマーク仕様



6 帳票仕様

(1) 表面（印字面）

表面に白以外の色を使用した場合には、印字濃度が薄く見えることがあるのでインキの盛り量及びインキ選定には十分注意すること。

(2) P R等で裏面に印刷を行うため、OCRドロップアウトカラーとし印刷範囲を厳守すること。なお、裏面の印刷内容は、発注の際に提示する。

(3) 巻き止め

巻き止めは、止めテープ等を使用すること。

7 その他

(1) 包装は1巻ごとに防水性を配慮し、かつ開封しやすいようにミシン目等を施し、遮光フィルムで個装すること。

「個人情報・データ取扱特記事項」

(総則)

第1条 受託者は、個人情報及びデータの保護の重要性を認識し、この契約による業務（契約書、約款及び仕様書等（仕様書、協議書、図面、見本等をいう。以下同じ。）に基づく業務を含む。以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人及び委託者の権利利益を侵害することのないよう、個人情報及びデータを適切に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第2条第1項に規定する個人情報及び死者に関する情報（死者に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の死者を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。）をいう。

2 この特記事項において、「情報システム」とは、尼崎市情報セキュリティ対策基準第1章2（3）に規定する情報システムを、「データ」とは、同章2（6）に規定するデータをいう。

(取得の制限)

第3条 受託者は、委託業務を行うために個人情報を取得するときは、委託業務の目的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。

(安全管理措置に係る義務)

第4条 受託者は、個人情報保護法第66条第2項の規定に鑑み、委託業務に関して知り得た個人情報又は当該業務に関するデータ（以下「本件個人情報等」という。）について、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者が認める場所外への無断持出し（以下「情報漏えい等」という。）の防止その他個人情報又はデータの安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。

2 受託者は委託業務を行うに際し、当該委託業務に従事する従業員及び当該委託業務の作業場所を特定しなければならない。

3 受託者は委託業務を行うに際し、本件個人情報等を日本国外に持ち出してはならない。

4 受託者は、本件個人情報等について安全管理措置を講じるにあたっては、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）」及び「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」に定める安全管理措置に関する事項を遵守しなければならない。

（秘密の保持）

第5条 受託者は、個人情報その他委託業務の履行に際して知りえた秘密を他に漏らしてはならない。この契約期間満了後及びこの契約の解除後においても、同様とする。

（利用又は提供の禁止）

第6条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、本件個人情報等を、この契約の履行目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第7条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、本件個人情報等を複写し、又は複製してはならない。

（事故等発生時における報告義務等）

第8条 受託者は、委託業務に関する第4条第1項の規定に基づく安全管理措置を講じていないこと、本件個人情報等に係る情報漏えい等の事故が発生したこと又は当該事故が発生するおそれがあること（以下「事故等」という。）を知ったときは、速やかに、委託者にその旨を通知し、委託者の指示を受けるとともに、遅延なく、事故等の状況を書面により委託者に報告しなければならない。

2 委託者は、事故等があった場合において必要があると認めるときは、受託者の名称、事故等の内容その他必要と認める事項について公表することができる。

（従事者への指導等）

第9条 受託者は、委託業務に従事している者及び従事していた者（派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者を含む。以下同じ。）に対し、本件個人情報等の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用させないために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、委託業務に従事している者に対して、本件個人情報等の保護に関し必要な事項を周知し、又は教育をしなければならない。

3 受託者は、委託者から前項の規定による周知又は教育の実施状況の報告を求められた場合には、当該実施状況等を書面により委託者に報告しなければならない。

4 受託者は、委託者が必要と認めるときは、委託業務に従事している者を個

個人情報又はデータの取扱いに関する研修（委託者が実施するものその他の委託者が指定するものに限る。）に参加させなければならない。

5 受託者は、委託者に対して、委託業務に従事している者及び従事していた者の全ての行為及びその結果について、責任を負うものとする。

（個人情報等の受領）

第10条 受託者は、委託業務の履行上、委託者から本件個人情報等の提供がある場合は、様式第1号「個人情報及びデータ等受領証兼複製申請書」を委託者に提出しなければならない。

（データ等の持出し）

第11条 受託者は、委託業務の履行上、やむを得ずこの契約による業務に関するデータを委託者の管理する情報システムの外部に持ち出す場合は、様式第2号「データ等借用申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

2 前項に規定する場合は、そのデータを持ち出す際に、暗号化等の措置を行うとともに、様式第3号「情報持出管理簿」に記録し、この契約の終了の際及び委託者の求めに応じて、これを委託者に提出しなければならない。

（データ等の持込み）

第12条 受託者は、委託業務の履行上、外部から委託者の管理する情報システムにデータ等を持ち込み、作業を行う場合は、様式第4号「データ持込申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

2 前項に規定する場合には、最新のパターンファイルが適用されたウイルス対策ソフト等によりデータ等にコンピュータウイルス等の不正プログラムが書き込まれていないことを確認したうえで、様式第5号「ウイルス検査済証明書」を提出しなければならない。約款第9条の2第1項の規定により成果物としてデータを委託者に引き渡す場合その他委託業務に関して受託者がデータを委託者に引き渡す場合も、同様とする。

（個人情報等の返還等）

第13条 受託者は、委託業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成した本件個人情報等は、この契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

2 前条第2項の規定は、前項の規定により委託者にデータを返還し、又は引き渡す場合について、準用する。

（廃棄等）

第14条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、委託業務に関するデー

データを保有する必要がなくなったときは、これを確実にかつ速やかに消去しなければならない。この場合において、受託者は、データを消去した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を委託者に提出しなければならない。

- 2 受託者は、委託業務の履行上、委託者から記録媒体等の廃棄指示があった場合は、これを確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、その破壊し、又は廃棄した日から14日以内に、様式第7号「廃棄証明書」を委託者に提出しなければならない。

(第三者に再委託する場合の措置)

第15条 受託者は、約款第6条第2項の規定により委託者の承認を得て委託業務の一部を第三者に再委託を行おうとする場合において、その再委託を行う業務内容に本件個人情報等の取扱いが含まれるときは、当該第三者においてその再委託に係る業務に関する本件個人情報等の取扱いに係る安全管理措置が講じられることを、その再委託契約の締結前に確認し、書面によりその内容を委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者から再委託を受けた業務に関してさらに第三者に再委託（それ以降の再委託も含む。以下「再々委託等」という。）が行われる場合において、その再々委託等を行う業務内容に本件個人情報等の取扱いが含まれるときは、受託者は、当該再々委託等を行う者に対し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

- (1) 再々委託等を行うことについて、受託者を通じて約款第6条第2項の規定による委託者の承認を得ること。

- (2) 再々委託等の契約の締結前に、当該再々委託等を受ける者において当該再々委託等に係る業務に関する本件個人情報等の取扱いに係る安全管理措置が講じられることを確認し、書面によりその内容を委託者に報告すること。

第16条 再委託又は再々委託等が行われる場合は、受託者は、再委託又は再々委託を行う者に対し、この特記事項と同等以上の再委託先又は再々委託先遵守義務を定める規定をその再委託又は再々委託等に係る契約に規定させなければならない。

- 2 受託者は、再委託先及び再々委託先に対し、この特記事項に定める受託者の義務（その性質上受託者のみが負うべきものを除く。）を遵守させなければならない。

- 3 受託者は、委託者に対して、再委託先及び再々委託先の全ての行為及びその結果について、責任を負うものとする。

(書類の提出)

第17条 受託者は、契約締結時に、委託者が委託業務に関して定める事項を記載した様式第8号「誓約書」を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、委託業務に従事する者に対し、委託業務に従事させる前に、氏名、従事を開始する日、従事を終了する日その他委託者が委託業務に関して定める事項を記載した様式第9号「確認書」を提出させ、その確認書の写しを委託者に提出しなければならない。

(調査等)

第18条 委託者は、必要があると認めるときは、本件個人情報等の取扱いについて、調査を行い、又は受託者に報告を求めることができる。

2 受託者は、前項の調査に協力し、及び同項の報告の求めに応じなければならない。

(定期的な監査等)

第19条 委託者は、委託業務に関して必要なセキュリティ対策が確保されていることその他本件個人情報等の適正な取扱いについて、定期的に監査し、又は必要に応じて改善を求めることができる。

2 受託者は、前項の監査に協力し、及び前項の改善の求めがあった場合は適切な措置を講じなければならない。

(定期報告)

第20条 受託者は、本件個人情報等の取扱いの状況（再委託先及び再々委託先における状況を含む。）について、原則として、年1回以上、定期的に報告しなければならない。ただし、契約期間が1年に満たない場合は、この限りでない。

(委託者の指示、法令等の遵守)

第21条 受託者は、この特記事項に定める義務を履行するに当たり、仕様書等においてその履行の方法等について委託者の指示があるときは、これに従わなければならない。ただし、委託者が別に承認したときは、この限りでない。

2 前各条及び前項に定めるもののほか、受託者は、個人情報保護法、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、尼崎市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年尼崎市条例第9号）、尼崎市情報セキュリティ対策基準その他の個人情報の保護及び情報セキュリティに関する関係法令（尼崎市の条例等を含む。）及び仕様書等の定めを遵守しなければならない。

(契約解除等)

第 2 2 条 委託者は、受託者がこの特記事項に違反したときは、約款第 1 1 条第 1 項第 4 号に該当するものとして、同項の規定に基づき、委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 委託者は、前項に規定する場合において、約款第 1 1 条第 1 項の規定によりこの契約を解除したときは、これにより受託者に損失が生じた場合においても、これを一切補償しないものとする。

3 事故等が個人情報保護法第 6 8 条第 1 項に規定する場合に該当するときは、同条第 2 項の規定による本人への通知に要する費用その他事故等により委託者に必要となった事務に要した費用（第三者への損害賠償を含む。）については、約款第 2 2 条第 1 項の規定により、委託者に対して賠償しなければならない。

4 前項に規定するもののほか、受託者は、この特記事項に違反したことにより委託者に損害を与えた場合は、約款第 2 2 条第 1 項の規定により、委託者に対してその損害を賠償しなければならない。

5 事故等の発生により第三者に損害を与えた場合は、受託者は、約款第 2 3 条第 1 項の規定により、当該第三者に対し、その損害を賠償しなければならない。