

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（p1）

- 1 目的
- 2 委託期間等
- 3 業務の範囲
- 4 業務の予定量
- 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
- 9 個人情報の保護
- 10 再委託等
- 11 留意事項

第2章 業務の履行に関する共通事項（p2）

- 1 業務従事者
- 2 業務主任担当者等
- 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 損害賠償責任
- 11 業務の実施計画
- 12 業務の実施報告
- 13 業務の検査
- 14 事務引継

第3章 受付業務（p4）

- 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（p5）

- 1 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 工業用水道の使用水量の計量等業務

- 4 各種データの入力等業務
- 5 精算業務
- 6 収納業務
- 7 滞納整理業務
- 8 その他の業務
- 9 水道料金の徴収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（p8）

- 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

第6章 時間外受付業務（p9）

- 1 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、取外し、取替及びメーター取付等に伴う時間外修繕の届出
- 4 停水解除の届出
- 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

第7章 その他の業務（p10）

- 1 各種資料の作成
- 2 災害時等の応援
- 3 業務マニュアル

第8章 雑則（p11）

- 1 委託料
- 2 契約保証金
- 3 定めのない事項等

参考

特記仕様書（p12）

別紙1 業務実績一覧表等（p13）

別紙2 貸与品・支給品一覧表（p22）

別紙3 委託者費用一覧表（p23）

別紙4 個人情報取扱特記事項等（p24）

第1章 総則

1 目的

本仕様書は、尼崎市（以下「委託者」という。）が受託事業者（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、平成31年1月1日（時間外受付業務については、平成31年4月1日）から平成36年3月31日までとする。ただし、契約を締結した日から平成30年12月31日まで（時間外受付業務については、平成31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) 時間外受付業務
- (5) その他の業務

4 業務の予定量

業務の予定量は、別紙1を参考にするものとする。

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（旧尼崎市水道局庁舎）（尼崎市東七松町2-4-16）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。）8時45分から17時30分までを原則とする。
- (2) 時間外受付業務の実施日時は、毎日17時30分から翌日8時45分まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）にあっては、8時45分から翌日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。

9 個人情報の保護

- (1) 受託者は、業務遂行に当たって個人情報を取り扱うときは、法令及び尼崎市個人情報保護条例（平成16年尼崎市条例第48号）を遵守するとともに、個人情報取扱特記事項等（別紙4）に掲げる事項についての安全確保の処理を行い、個人情報の保護に必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護に取り組む姿勢を示すため、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマークの取得をするなど同等の対策に努めること。

10 再委託等

受託者は、業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、その業務に精通した者を選択するとともに、あらかじめ書面により委託者の承諾を得なければならない。

11 留意事項

- (1) 業務の履行に当たっては、業務従事者に係る労働基準法（昭和22年法律第49号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）及び雇用保険法（昭和49年法律第116号）その他労務に関係する法令並びに業務委託契約書等に規定されている事項を遵守すること。
- (2) 前号に掲げるもののほか、平成28年10月21日に制定した尼崎市公共調達基本条例に定める受託者等の責務を遵守すること。

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、速やかにこれに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、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者を提示すること。
- (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に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) データを管理するに当たり、次に掲げる事項を遵守すること。

ア 委託者が管理するデータの全部又は一部を委託者の許可なく業務以外に使用し、又は第三者に提供しないこと。

イ 委託者が管理するデータの全部又は一部を委託者の許可なく複製し、又は複製しないこと。

ウ 業務従事者に対して、データを保護する重要性を深く認識させるとともに、データを保護することを誓約させること。

(5) 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。

(6) 業務従事者は、業務の実施にあたって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しなければならない。

10 損害賠償責任

受託者は、業務の実施に伴い、委託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。

11 業務の実施計画

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。

12 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。

13 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。

14 事務引継

受託者は、この契約の期間が満了し、又はこの契約が解除されることとなったときは、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に引き継がなければならない。この場合においては、委託者及び当該委託者が指定する者が引き続き業務を実施するに際して、支障が生じないようにしなければならない。

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、使用者の名義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) クレジットカード払いの申込み
- (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) 水道料金の納入通知書等の郵便物の発送及び收受
- (6) 宛先不明分の納入通知書等の調査及び再発送又は配付

- (7) 水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理
 - (8) 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。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) 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) 自動検針の実施
 - ア 委託者が指定するWEBサイトにアクセスし、自動検針データをダウンロードすること。
 - イ ダウンロードしたデータを委託者が指定するところによりホストコンピューターに送信するための必要な処理
 - ウ 自動検針を行っている各戸への「ご使用水量のお知らせ」の投函その他の必要な処理
- (7) 計量データの審査
- (8) 委託者が別に定める基準に基づく使用水量の認定
- (9) 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

2 水道料金等の調定等業務

水道料金、下水道使用料、給水装置修繕料の調定及び調定更正、納入通知並びに納入期限経過後の督促

3 工業用水道の使用水量の計量等業務

- (1) 委託者が定める定例日における使用水量の計量
- (2) 委託者が交付する計量台帳への記録
- (3) 使用水量お知らせ票の作成及び工業用水道使用者への交付
- (4) 使用水量お知らせ票に押印する計量日付印の作製及び印影等の提出
- (5) 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
- (6) 工業用水道の調定及び調定更正、納入通知並びに納入期限経過後の督促

- (7) 納付書又は口座振替により納入された工業用水道料金の消し込み処理
 - (8) 納入通知書等の印刷物の管理、発注及び送付
 - (9) 工業用水道料金未納者に対する滞納整理、必要に応じた給水停止、及び未納料金の納付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) 使用申込、使用廃止に係る入力
 - (11) 前各号に付随する業務
- 4 各種データの入力等業務
- (1) 電子計算機システム等に係るデータの入力等
 - 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、その内容を印刷し、電子計算機システム等に入力して保管すること。
 - 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) OCR装置等の機器操作等
 - ア 委託者が指示する帳票に記入されているデータをOCR装置で処理し、処理が完了したデータをホストコンピューターに送信すること。
 - イ 委託者が指定する者がセットするコンビニエンスストアによる水道料金等の収納データを受信し、その受信したデータをホストコンピューターに送信するとともに、収入受信結果リスト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ャンし、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 三つ折りはがきの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へ届ける場合は、この限りでない。
 - 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。
- 5 精算業務
- (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「精算」という。）
 - (2) 精算に伴う水道料金等の収納
 - (3) 精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水道ご使用のご案内兼口座振替のご案内（はがき）を配付すること。
 - (4) 精算業務の完了後、水道使用中止届に必要な事項を記入し、電子計算機システム等で閉栓処理を行うこと。
- 6 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

(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) 給水装置修繕料に関する収入に係る資料の作成

(7) 工事その他の理由により一時的に水道を使用する場合の水道料金の徴収

(8) 私設消火栓により消防演習の用に水道を使用した場合の水道料金等の徴収

(9) 受水槽等の清掃の用に水道を使用した場合の水道料金等の徴収

(10) 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

7 滞納整理業務

(1) 滞納整理カードに基づく未納水道料金等の収納

(2) 書面による催告により納付が見込まれる場合の滞納者への催告書の送付

(3) 滞納者が不在の場合の委託者が指定する文書の投函及び再訪問

(4) 交渉経過カードへの交渉経過等の必要事項の記録

(5) 滞納整理カードへの滞納者に関する固有情報の記録

(6) 給水停止要請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) 水道料金等の不納欠損処分に関する資料の作成等

8 その他の業務

(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) 委託者が別に指定する集合住宅に係る各戸徴収制度に関する親子メーターの差水量に係る精算

(5) 水道の無届使用等に関すること。

(6) 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。

(7) 未調定リストに関すること。

(8) 検針日程の登録に関すること。

(9) 点字による納入通知書等の作成及び送付に関すること。

(10) 納入通知書等の印刷物の管理及び発注に関すること。

- (11) 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。
 - (12) 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。
 - (13) 給水装置の登録誤りに係る料金の更正に関すること。
 - (14) 検針に係る郵便物の処理に関すること。
 - (15) 私設消火栓の封緘に関すること。
- 9 水道料金等の徴収率の確保に関する措置
- 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収納率の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期日を設定しているものを除き、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) 遅延なく正確に検針を実施すること。
 - (3) 遅延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) 給水装置工事の設計審査の申込み等の受付
 - 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) 給水装置工事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) 給水装置工事に伴う道路占用申請など道路管理者等への提出書類作成（国道等）
 - (9) 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の受付
 - (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装置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。

第6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、取外し、取替及び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 停水解除の届出
- 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停水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7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

受託者は、委託者からの要請に応じて、次に掲げる資料を作成しなければならない。

- (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、あらかじめ受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) 委託者が提供したマニュアルは、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、委託者が提供した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) 受託者は、「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8章 雑則

1 委託料

- (1) 委託料は、63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、最終月の委託料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 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 自動検針からハンディターミナルによる手動検針への変更

自動検針は、平成31年度からハンディターミナルによる手動検針へと切り替える予定があるので、業務の予定量を算出する際は、これを考慮すること。

なお、切替時期は、各物件の管理組合等との調整により変更となる場合がある。

(対象物件)

物件名	住所	件数
パークタウン西武庫 (1号棟～7号棟)	尼崎市武庫元町2丁目及び3丁目、 尼崎市武庫豊町2丁目	495件
パークタウン西武庫 (8号棟～22号棟)	尼崎市武庫元町3丁目、 尼崎市武庫豊町2丁目	708件
シャリエ立花	尼崎市三反田町1丁目132番	181件
プラウドシティ塚口 (A街区)	尼崎市上坂部1丁目36番1	251件
プラウドシティ塚口 (B街区)	尼崎市上坂部1丁目36番10	600件
プラウドシティ塚口 (C街区)	尼崎市上坂部1丁目36番11他	370件

2 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) 尼崎市上下水道庁舎（旧尼崎市水道局庁舎）（以下「庁舎」という。）1階

受託者は、庁舎1階等改修工事完了後から什器や事務機器の配置を行うことができる。ただし、工事の進捗状況により完了時期が前後することがある。（平成30年10月末完了予定）

(2) 庁舎2階

受託者は、平成30年12月29日以降に什器や事務機器の配置を行うことができる。ただし、平成30年12月28日以前に委託者が許可した場合は、この限りではない。

3 受託者が使用できる駐車スペース

受託者が使用できる駐車スペースは、次の各号に掲げるとおりとする。

(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台と原付24台）

(3) 使用開始時期

平成31年4月1日（使用開始時期が早くなる場合がある。）

なお、平成31年1月から同年3月までの駐車スペースは、委託者が用意する。

業務実績一覧表

別紙1-1

項目	内容	5カ年平均	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
水道の使用関係 使用開始届出受付 使用中止届出受付 名義変更届出受付 修繕届出受付 総代人及び給水装置共用者受付 その他届出受付 料金関係 口座振替届受付 クレジットカード利用届受付 漏水減免申請 給水装置関係 給水装置工事の申込み及び回答 専用給水設備の特例の制度相談及び申請書類受付 指定給水借非工事業業者関係 新規指定件数 その他の業務 証明書発行(料金関係) 証明書発行(給水装置関係) 指定表示板 弁償金(亡失) 弁償金(逆付け) 窓口収納 郵便物発送 郵便物返戻(納入通知書) 郵便物返戻(納入通知書【督促】) 郵便物の使用水量の計量及び認定	水道の使用関係						
	使用開始届出受付	22,557件	22,709件	21,964件	22,450件	22,225件	23,437件
	使用中止届出受付	20,646件	20,701件	20,642件	20,649件	20,544件	20,695件
	名義変更届出受付	2,794件	2,854件	2,634件	2,778件	2,822件	2,880件
	修繕届出受付	1,993件	2,192件	2,058件	1,990件	1,966件	1,759件
	総代人及び給水装置共用者受付	155件	118件	133件	183件	161件	178件
	その他届出受付	32,226件	30,856件	32,042件	32,676件	31,758件	33,796件
	料金関係						
	口座振替届受付	5,504件	5,011件	5,296件	5,554件	5,598件	6,061件
	クレジットカード利用届受付	5,249件	4,709件	4,895件	5,317件	5,434件	5,890件
	漏水減免申請	2,037件	2,225件	2,015件	1,822件	1,887件	2,235件
	給水装置関係						
	給水装置工事の申込み及び回答	394件	404件	385件	398件	400件	382件
	専用給水設備の特例の制度相談及び申請書類受付	1件	0件	0件	1件	2件	2件
	指定給水借非工事業業者関係						
新規指定件数	24件	32件	27件	21件	13件	25件	
その他の業務							
証明書発行(料金関係)	132件	201件	116件	110件	122件	111件	
証明書発行(給水装置関係)	1件	0件	1件	0件	1件	1件	
指定表示板	0件	0件	0件	1件	0件	0件	
弁償金(亡失)	10件	8件	18件	9件	10件	7件	
弁償金(逆付け)	3件	7件	4件	0件	0件	2件	
窓口収納	1,724件	1,779件	1,717件	1,764件	1,723件	1,635件	
郵便物発送	548,623件	561,555件	442,327件	562,079件	600,282件	576,873件	
郵便物返戻(納入通知書)	*	*	*	*	*	1,486件	
郵便物返戻(納入通知書【督促】)	*	*	*	*	*	1,143件	
郵便物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	238,441件	236,655件	237,569件	238,111件	239,266件	240,606件	
検針件数	1,595,861件	1,569,981件	1,582,240件	1,596,671件	1,609,818件	1,620,593件	
検針(自動検針)	8,254件	7,165件	7,216件	7,938件	8,542件	10,409件	
分水(伊丹・豊中受水)	24件	24件	24件	24件	24件	24件	
分水(伊丹・送水)	12件	12件	12件	12件	12件	12件	
業種実態調査	469件	711件	495件	472件	399件	268件	
水道番号シールの貼付	4,838件	5,838件	5,066件	5,807件	2,992件	4,489件	
水道料金等の調定等業務							
認定水量の調整	2,037件	2,225件	2,015件	1,822件	1,887件	2,235件	
口座割引	195件	157件	237件	181件	177件	221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。)		58件	56件	56件	56件	55件	
量水器設置個数(センタープール含む。)		62件	59件	58件	58件	57件	

項目	内容	5力年平均	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
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						
	口座振替届出書(はがき)	2,208件	2,428件	2,215件	2,330件	1,901件	2,167件
	口座振替届出書(口座継続)	1,865件	1,875件	1,870件	1,870件	1,812件	1,897件
	口座振替届出書(仮入力)	4,993件	4,623件	4,898件	4,962件	5,212件	5,268件
	口座振替届出書(本入力)	2,943件	3,777件	3,434件	2,608件	2,562件	2,334件
	口座振替届出書(仮→本)	6,335件	6,170件	6,213件	6,494件	6,400件	6,400件
	口座振替届出書(HP口座継続一括)	220件	66件	74件	232件	297件	429件
	クレジット本入力	4,184件	3,646件	3,823件	4,299件	4,356件	4,795件
	使用者情報の変更	177件	51件	99件	734件	0件	0件
	修繕命令兼精算書	3,568件	3,973件	3,734件	3,336件	3,556件	3,242件
	給水停止決裁書	2,758件	2,672件	2,788件	2,892件	2,631件	2,807件
	メータ番号修正 & 除却	0件	0件	0件	0件	0件	0件
	その他入力	6,016件	8,017件	7,100件	6,828件	3,848件	4,289件
	口座振替届出書発送仕分け	5,867件	*	*	*	5,693件	6,041件
	裁断・シーリング						
	口座振替済みのお知らせ	73,951件	*	*	68,097件	81,860件	71,895件
	再振替のお知らせ	18,872件	*	*	19,319件	25,894件	11,402件
	納入通知書・納付済通知書	342,538件	*	*	316,665件	352,127件	358,823件
	督促状	94,394件	*	*	81,411件	100,390件	101,380件
	催告書	85,476件	*	*	82,380件	96,836件	77,213件
	滞納整理カード	47,083件	*	*	55,420件	40,090件	45,738件
	メータ異動報告書、リスト、お知らせ	43,426件	*	*	36,285件	61,180件	32,812件
	その他カット	12,488件	*	*	*	11,522件	13,454件
	OCR処理						
	水道料金納付書	37,187件	40,456件	37,775件	36,999件	36,175件	34,528件
	修繕料納付書	227件	316件	244件	221件	185件	171件
受水槽など	1,029件	1,059件	1,037件	1,019件	1,011件	1,021件	
工事納付書	2,811件	2,870件	2,986件	2,811件	2,713件	2,676件	
メータ異動報告書	28,023件	29,718件	34,267件	34,450件	14,878件	26,801件	
水道使用申込書	23,079件	22,688件	21,480件	21,858件	22,325件	27,043件	
水道使用中止届	19,978件	20,456件	20,530件	18,550件	19,286件	21,068件	
水道使用継承届	3,127件	3,381件	2,704件	3,575件	2,907件	3,068件	
口座振替届(依頼・変更)	11,547件	11,700件	8,835件	15,161件	10,574件	11,467件	
精算業務							
精算(使用水量の計量・認定)	18,460件	18,291件	18,561件	18,709件	17,820件	18,917件	
精算・収納(滞納除く)	624件	780件	649件	628件	563件	501件	
使用継承届等の受付	0件	0件	0件	0件	0件	0件	
無届使用の処理	1,073件	1,000件	1,068件	1,067件	1,136件	1,095件	
開栓確認等事務	15,121件	15,260件	14,647件	15,219件	15,220件	15,258件	
現場調査確認等事務	128件	179件	121件	100件	86件	154件	

項目	内容	5カ年平均	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
水道料金等 徴収業務	収納業務						
	納付書収納(金融機関等)	46,249件	50,683件	47,769件	47,458件	43,633件	41,702件
	納付書収納(コンビニエンスストア)	312,975件	285,700件	301,925件	319,151件	329,488件	328,610件
	口座振替収納	1,737,067件	1,766,985件	1,751,450件	1,736,051件	1,721,956件	1,708,892件
	クレジットカード収納	82,477件	62,584件	72,791件	82,673件	92,008件	102,331件
	収納消込エラー回復	9,000件	9,000件	9,000件	9,000件	9,000件	9,000件
	過誤納処分						
	窓口での現金還付	409件	441件	448件	439件	377件	339件
	口座振り込みによる還付	1,488件	1,635件	1,815件	1,527件	1,182件	1,282件
	未納の水道料金等への充当	3,242件	2,088件	2,040件	3,505件	4,630件	3,945件
	口座振替依頼データの作成			月2回			
	修繕料	424件	506件	429件	457件	404件	322件
	臨時工事における前受料金	17件	28件	23件	20件	9件	7件
	受水槽清掃用水道料金	1,700件	1,686件	1,711件	1,683件	1,710件	1,709件
	臨時給水	2件	1件	5件	0件	1件	1件
滞納整理業務							
督促書発行	103,666件	102,983件	103,148件	103,481件	103,884件	104,835件	
催告書発行	133,064件	140,178件	139,018件	134,127件	127,164件	124,834件	
現年度分収納率	96.92%	97.06%	96.61%	96.90%	96.94%	97.09%	
過年度分収納率	99.28%	99.84%	99.80%	99.84%	99.82%	97.09%	
給水停止予告通知	11,652件	11,181件	12,300件	11,797件	10,274件	12,707件	
給水停止処分執行	9,831件	10,439件	10,057件	10,657件	8,943件	9,061件	
その他の業務							
各戸検針制度における受付	1件	1件	0件	0件	0件	2件	
各戸徴収制度親子メーター差水量に関する事務	0件	0件	0件	0件	0件	0件	
委託者が別に指定する各戸徴収制度親子メーター差水量清算事務	1件	1件	1件	1件	1件	1件	
反則使用等の処理	1,073件	1,000件	1,068件	1,067件	1,136件	1,095件	
点字による納付書等の作成	72件	84件	72件	72件	66件	66件	
複写(コピー)枚	668枚	906枚	584枚	670枚	617枚	561枚	
給水装置工事に関する業務			1日30件~40件程度				
給水装置工事の窓口事前相談に関すること							
給水装置工事申請件数(総数)	1,825件	1,908件	1,969件	1,726件	1,797件	1,726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)	1,431件	1,504件	1,584件	1,328件	1,397件	1,344件	
給水装置工事申請検査件数	2,336件	2,470件	2,469件	2,363件	2,156件	2,220件	
水道に関する問い合わせ及び苦情等の処理	70件	71件	71件	62件	76件	68件	
使用開始及び使用中止届出受付	138件	185件	138件	138件	124件	104件	
時間外修繕の届出	13件	23件	9件	7件	11件	16件	
停水解除等の届出	132件	114件	115件	157件	122件	153件	
その他	1,510件	1,576件	1,501件	1,532件	1,549件	1,390件	

※ 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。

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
平成24年度	使用開始	1,281	16,613	1,688	734	740	1	1,638	22,709
	使用中止	8	16,608	1,391	4	1,039	2	1,596	20,701
	名義変更 修繕	48	2,666	117		2		8	2,854
	総代人・共用者 その他	106	2,192	12					2,192
			30,856						118
平成25年度	使用開始	1,001	16,285	1,587	729	752	2	1,594	21,964
	使用中止	5	16,571	1,310	3	1,082	2	1,599	20,642
	名義変更 修繕	13	2,420	126			2	2	2,634
	総代人・共用者 その他	127	2,058	5					2,058
			32,042						133
平成26年度	使用開始	1,246	16,434	1,543	561	880	6	1,765	22,450
	使用中止	12	16,499	1,209	3	1,070	6	1,704	20,649
	名義変更 修繕	12	2,503	118		1	6	9	2,778
	総代人・共用者 その他	178	1,990	5					1,990
			32,676						183
平成27年度	使用開始	730	16,508	1,615	633	1,026	3	1,689	22,225
	使用中止	1	16,152	1,268	1	1,182	3	1,827	20,544
	名義変更 修繕	13	2,684	98		1	3	5	2,822
	総代人・共用者 その他	158	1,966	2					1,966
			31,758						161
平成28年度	使用開始	1,340	16,828	1,597	571	1,262	1	1,790	23,437
	使用中止	1	16,290	1,193		1,294	6	1,718	20,695
	名義変更 修繕	5	2,746	63				11	2,880
	総代人・共用者 その他	172	1,759	4					1,759
			33,796						178

※ 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。

印刷物年間必要数一覧表

別紙1-3

	品名	数量		備考
1	水道使用申込書兼口座振替利用申込書 [吊り下げハガキ]6inch×398・4ツ折・シール加工	25,000	枚	
2	水道番号ラベル[標章] (21×91mm)	9,000	枚	
3	クレジット払い申込書 (A4:2P+1バラノカーボン)	6,000	部	
4	クレジット払い取扱い開始のお知らせ (A4単票:シーリング)	6,000	枚	
5	口座振替(依頼・変更・取消)届 (A4:3P+1バラノカーボン)	12,000	部	
6	口座振替依頼届[代理作成用] (A4:1Pバラノカーボン)	15,000	部	
7	口座振替取扱い開始のお知らせ (A4単票:シーリング)	10,000	枚	
8	窓あき封筒[口座・クレジット共用] (120×220+30 まど55×90 透けないタイプ)	15,000	枚	
9	返信用封筒[還付・口座・クレジット共用] (長3:120×235+25 透けないタイプ)	17,000	枚	
10	ご使用水量のお知らせ[HT用] (228×79 ロール100枚/巻)	15,000	巻	
11	ご使用水量のお知らせ (A4単票:シーリング)	30,000	枚	
12	ご使用水量のお知らせ[遠隔検針用] (6インチ:連続帳票 厚紙)	15,000	枚	
13	漏水点検のお願い (A4単票:シーリング)	5,000	枚	
14	ご使用水量認定のお知らせ (A4単票:シーリング)	3,000	枚	
15	原符・領収書[HT用]滞納整理・中止清算 (228×79 ロール2P×50set/巻)	100	巻	
16	原符・領収書[手書き用]滞納整理 (A6:2P×50部/冊 ノーカーボン)	100	冊	
17	納入通知書[手書き用]清算・窓口 (三連 両面カーボンバラ 上質紙)	0	枚	
18	給水停止要請書 (A4:4P バラ ノカーボン)	20,000	部	
19	分割納付誓約書 (A4:3P バラ ノカーボン)	30	部	
20	滞納整理カード (114×228 連続帳票)	100,000	枚	
21	滞納整理用 交渉経過カード (114×228 単票 バラ)	8,300	枚	
22	臨時工事用前受金・納入通知書 (A4単票 上質紙75kg)	25	枚	
23	納入通知書 (A4単票:シーリング)	30,000	枚	
24	納入通知書 (6インチ:シーリング 連続帳票)	372,000	枚	
25	納入通知書 (12インチ:厚紙 連続帳票 明細付き)	1,500	枚	
26	納入通知書【督促】 (6インチ:シーリング 連続帳票)	108,000	枚	

27	納入通知書【督促】 (12インチ:厚紙 連続帳票 明細付き)	2,000	枚	
28	納入通知書【催告】 (6インチ:厚紙 連続帳票)	50,000	枚	
29	納入通知書【催告】 (12インチ:厚紙 連続帳票 明細付き)	30,000	枚	
30	還付支払決裁書・還付金支払通知書 (A4:2P ハラ 上質紙)	8,000	部	
31	還付金支払通知書[再通知] (6インチ:シーリング 連続帳票)	2,000	枚	
32	口座振替済のお知らせ (6インチ:シーリング 連続帳票)	80,000	枚	
33	口座再振替通知(督促)書 (6インチ:シーリング 連続帳票)	20,000	枚	
34	修繕料・納入通知書 (A4単票 上質紙75kg)	1,000	枚	
35	受水槽清掃用・納入通知書 (6インチ:シーリング 連続帳票)	3,000	枚	
36	充当のお知らせ (A4単票:シーリング)	7,000	枚	
37	窓あき封筒[縦型・はがきサイズ] (110×160+23 まど80×65)	15,000	枚	
38	納入通知書[手書き用]ジエネット・コンビニ入金用 (三連 両面カーボンハラ 上質紙)	1,500	枚	
39	納入通知書[手書き用]支所用 (三連 両面カーボンハラ 上質紙)	1,500	枚	
40	現金払込書[支所等用] (A6:3Pノーカーボン×50部/冊)	50	冊	
41	水道料金・下水道使用料・給水装置修繕料精算書 (B6:2Pノーカーボン×100部/冊)	1	冊	
42	使用水量のお知らせ票 (A6:2Pノーカーボン×100部/冊)	9	冊	
43	工業用水道料金納付書(口座) (A4:単票色付上質紙)	600	枚	
44	工業用水道料金納付書(納付) (A4:単票色付上質紙)	360	枚	
45	窓あき封筒 (縦22.5cm、横11cm)	1,800	枚	

平成28年度 郵便発送件数(合計)

別紙1-4

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
口座振替取扱い開始のご案内(ハガキ)	953	1,149	1,067	747	842	830	847	794	896	946	1,123	983	11,177
口座振替取扱い開始のご案内(封筒)	3	20	21	14	42	8	5	8	6	7	6	3	143
口座利用届け(局→金融機関)	88	81	70	78	46	73	60	75	60	96	86	78	891
クレジット利用届け(局→クレジット入力業者)(30年度より予定)	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52
クレジット取扱い開始のご案内(ハガキ)	447	509	410	360	344	316	375	345	319	447	410	471	4,753
クレジット取扱い開始のご案内(封筒)	0	3	2	31	2	1	2	78	0	58	1	0	178
クレジット・口座申込み等	1,354	1,269	1,065	991	978	932	1,012	974	1,046	1,094	1,167	1,439	13,321
ご使用水量のお知らせ(ハガキ)	1,351	1,364	1,294	1,422	1,281	1,423	1,423	1,472	1,432	1,617	1,386	1,531	16,996
ご使用水量のお知らせ(封筒)	337	343	348	308	332	344	360	351	352	327	388	373	4,155
漏水点検のお願い(ハガキ)	164	190	172	211	280	309	352	252	286	351	339	197	3,103
漏水点検のお願い(封筒)	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
小計	4,704	4,925	4,456	4,167	4,152	4,240	4,440	4,353	4,401	4,947	4,910	5,080	54,775
口座振替済のお知らせ(ハガキ)	62	4,813	9,718	227	4,943	4,700	57	4,672	4,851	4,630	1,482	9,289	49,444
口座振替済のお知らせ(封筒)	228	237	209	213	197	223	200	225	201	222	196	414	2,765
再振替のお知らせ(ハガキ)	1,515	1,133	1,453	1,009	1,263	1,008	1,514	1,047	1,339	937	0	959	13,177
再振替のお知らせ(封筒)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
充当のお知らせ(ハガキ)	71	50	54	55	44	55	50	61	85	66	44	48	683
充当のお知らせ(封筒)	82	204	172	136	197	165	185	204	175	202	209	184	2,115
ご使用水量認定のお知らせ(ハガキ)	89	41	59	55	78	61	131	76	83	74	58	54	859
ご使用水量認定のお知らせ(封筒)	24	64	78	56	82	66	151	143	76	122	117	86	1,065
随時工事(精算・封筒)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
還付通知書(含む:返送用封筒)	345	252	282	236	221	212	236	210	222	300	249	223	2,988
修繕料 納入通知書(ハガキ)	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
修繕料 納入通知書(封筒)	23	18	24	20	41	45	50	29	30	32	31	13	356
納入通知書[使用中・清算書(封筒)]	318	254	256	206	226	174	223	225	223	192	222	372	2,891
納入通知書[使用中・清算書(ハガキ)]	854	503	544	469	520	478	529	450	469	425	430	661	6,332
納入通知書(ハガキ)(水色)	29,440	28,163	29,331	28,070	29,526	27,992	29,581	28,114	29,678	27,920	29,783	28,111	345,709
納入通知書(封筒)(水色)	331	258	302	225	241	442	274	282	522	537	275	247	3,936
納入通知書(督促)ハガキ(茶色)	8,379	9,201	8,477	8,876	8,243	8,697	8,802	8,959	8,534	8,706	8,706	0	86,874
納入通知書(督促)封筒(茶色)	5	12	5	13	8	7	5	10	6	15	10	13	109
納入通知書(報告)ハガキ(紫色)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
納入通知書(報告)封筒(紫色)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	65	79	85	65	69	46	52	70	66	65	57	91	810
小計	41,831	45,282	51,049	39,931	45,900	44,371	42,041	44,781	46,561	35,739	41,871	40,765	520,122
納入通知書(受水槽清掃用料金)ハガキ	0	0	1,562	3	3	4	2	0	1	0	0	0	1,575
納入通知書(受水槽清掃用料金)封筒	0	1	246	2	0	0	0	0	0	0	0	1	250
還付金支払いのお知らせ(再通知)ハガキ	0	0	0	0	0	0	0	89	84	0	0	0	173
還付金支払いのお知らせ(再通知)封筒	0	0	0	0	0	0	0	13	17	0	0	0	30
小計	0	1	1,808	5	3	4	2	102	102	0	0	1	2,028
小計	46,535	50,208	57,313	44,103	50,055	48,615	46,483	49,236	51,064	40,686	46,781	45,846	576,925
(うちハガキの枚数)	43,325	47,116	54,141	41,504	47,367	45,873	43,663	46,335	48,057	37,413	43,761	42,304	540,859
(うち封筒の枚数)	3,205	3,087	3,167	2,594	2,684	2,738	2,816	2,897	3,003	3,269	3,016	3,538	36,014
(うち簡易書留の枚数)	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52

工業用水道分(全封筒)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
工業用水道料金納付書(口座)	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	34	419
工業用水道料金納付書(納付)	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264
工業用水道料金納付書(督促)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
口座振替済のお知らせ	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	34	419
工業用水道料金のお知らせ(30年度より予定)	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	56	683
小計	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	147	1,797

計量日程・支払期日表(水道事業)

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(偶教月に計量される地区町名)	1日目	西昆陽 常松 武庫豊町 常吉 武庫の里 武庫元町2~3丁目	4月11日	6月1日	8月1日	10月2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	3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	4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	5日	4日	5日	5日	5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	7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	9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	10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	11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 菜切山町 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	12日	11日	12日	12日	12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	13日	13日	12日	13日	13日	13日	
	建家町 寺町 西御園町 御園町 汐町 東桜木町 西桜木町 開明町 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) 厨町							
支払期日(納入期限)(有効期限)(立替払日)	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28日	10月27日	12月27日	2月27日	
	②納入通知書によるお支払いの方の納入期限	5月1日	6月30日	8月31日	10月31日	1月4日	2月28日	
	③納入通知書コンビニバーコード有効期限	5月21日	7月20日	9月20日	11月20日	1月24日	3月20日	
	④クレジットカード払い時のクレジットカード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(奇教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11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 椎堂 食満1~5丁目	2日	3日	2日	2日	5日	2日
	3日目	食満6~7丁目 瓦宮 田中 御園 南清水 猪名寺 塚口本町5~8丁目	3日	4日	4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	4日	5日	5日	4日	8日	5日
	5日目	栗山町 南塚口町1~7丁目 東塚口町	5日	6日	6日	6日	9日	6日
	6日目	上坂部 久々知 下坂部 若王寺 小中島	6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 額田町 神崎町 西川 次屋 浜	8日	8日	8日	8日	11日	8日
	8日目	潮江 久々知西町 名神町 大西町 三反田町	9日	10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	10日	11日	11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	11日	12日	12日	11日	15日	12日
11日目	杭瀬本町3丁目 糶ヶ島 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 東初島町 南初島町 北初島町 東本町	12日	13日	13日	13日	16日	13日	
	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							
支払期日(納入期限)(有効期限)(立替払日)	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29日	7月27日	9月27日	11月27日	1月29日	3月27日	
	②納入通知書によるお支払いの方の納入期限	5月31日	7月31日	10月2日	11月30日	1月31日	4月2日	
	③納入通知書コンビニバーコード有効期限	6月20日	8月20日	10月22日	12月20日	2月20日	4月22日	
	④クレジットカード払い時のクレジットカード会社による立替払日	5月31日	7月31日	9月29日	11月30日	1月31日	3月30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、翌日になります。(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	平成29年 3月29日	(水)	平成29年 4月10日	(月)	平成29年 4月19日	(水)
4月分	4月28日	(金)	5月10日	(水)	5月19日	(金)
5月分	5月29日	(月)	6月12日	(月)	6月21日	(水)
6月分	6月29日	(木)	7月10日	(月)	7月19日	(水)
7月分	7月28日	(金)	8月10日	(木)	8月21日	(月)
8月分	8月29日	(火)	9月10日	(日)	9月20日	(水)
9月分	9月29日	(金)	10月10日	(火)	10月19日	(木)
10月分	10月30日	(月)	11月10日	(金)	11月20日	(月)
11月分	11月29日	(水)	12月11日	(月)	12月20日	(水)
12月分	12月28日	(木)	平成30年 1月10日	(水)	平成30年 1月19日	(金)
1月分	平成30年 1月29日	(月)	2月13日	(火)	2月22日	(木)
2月分	2月28日	(水)	3月12日	(月)	3月22日	(木)
3月分	3月29日	(木)	4月10日	(火)	4月19日	(木)

貸与品・支給品一覧表

別紙2

貸与品	内容
パソコン	業務全般
固定電話(FAX機は含まない。)	
プリントサーバ	
プリンター	
ドットプリンター	
プリンター設置台	
OCR機	
ハンディターミナルサーバ	水道料金等徴収業務
ハンディターミナルプレア GT-30	
バッテリー HB-400	
SDカード 1G for HT	
GT-30 キャリングケース	
集合充電器 BB-41	
光コミュニケーションユニット OC-6C	
業務従事者証	全業務従事者

※ 貸与品の数量については、委託者と受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	
ハンディーターミナル等	水道料金等徴収業務
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	
残留塩素測定用DPD試薬(錠剤)	給水装置等に関する業務
業務従事者証	全業務従事者

個人情報取扱特記事項

(総則)

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、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、尼崎市個人情報保護条例(平成16年尼崎市条例48号)第2条第2号に規定する個人情報をいう。

(取得の制限)

第3条 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を取得するときは、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。

(漏えい等の防止)

第4条 受託者は、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、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者の事業所外への持出し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。

(利用又は提供の禁止)

第5条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、この契約の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6条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関する個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

(事故発生時における報告義務等)

第7条 受託者は、この契約による業務に関する個人情報の漏えい、滅失、き損又は改ざんその他この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じたことにより委託者に損害を与えたときは、契約書に定める損害賠償責任を負わなければならない。

(従事者への指導等)

第8条 受託者は、この契約による業務に従事している者又は従事していた者に対し、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をむやみに他人に知らしめ、又は不当な目的に利用させてはならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事している者に対して、個人情報の保護に関し必要な事項を周知し、又は教育するものとする。

(資料等の返還等)

第9条 受託者は、この契約による業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成した資料等（この契約による業務に係る個人情報が記録されたものに限る。）は、この契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

(廃棄等)

第10条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、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、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(第三者へ委託する場合の措置)

第11条 受託者は、第三者に対してこの契約による業務の実施を委託し、又は請け負わせた場合にあっては、その責任において、当該第三者に対し、受託者がこの契約による業務に関する個人情報の適正な管理のために講じた措置と同程度の措置を講じさせなければならない。

(書類の提出)

第12条 受託者は、この契約による業務に従事する者を委託者の元で業務に従事する場合にあっては、あらかじめ、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書その他委託者が必要と認める書類を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事する者に、従事する者の氏名、従事を開始する日、従事を終了する日及びこの特記事項を遵守する旨を記した確認書を提出させ、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13条 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、この契約による業務に係る個人情報の取扱いについて調査を行い、又は報告を求めることができる。

2 受託者は、前項の調査又は報告に協力するものとする。

(法令等の遵守)

第14条 前各条に定めるもののほか、受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び尼崎市個人情報保護条例等個人情報の保護に関する法令等（尼崎市の条例等を含む。）を遵守しなければならない。

データ取扱特記事項

(総則)

第1条 受託者は、データの保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、委託者の権利利益を侵害することのないよう、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、「データ」、「システム」又は「アクセス」とは、それぞれ尼崎市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程（平成17年尼崎市訓令第1号）第2条第4号、第5号又は第7号に規定するデータ、システム又はアクセスをいう。

(漏えい等の防止)

第3条 受託者は、この契約による業務に関するデータについて、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者の事業所外への持出しの防止その他のデータ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。

(利用又は提供の禁止)

第4条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータを、この契約の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5条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータを複写又は複製してはならない。

(事故発生時における報告義務等)

第6条 受託者は、この契約による業務に関するデータの滅失、き損若しくは改ざん又はコンピュータウイルス若しくは不正なアクセスによる委託者のシステムの破壊等その他この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じたことにより委託者に損害を与えたときは、契約書に定める損害賠償責任を負わなければならない。

(従事者への指導等)

第7条 受託者は、この契約による業務に従事している者又は従事していた者に対し、この契約による業務に関するデータの内容をむやみに他人に知らしめ、又は不当な目的に利用させてはならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事している者に対して、データの保護に関し必要な事項を周知し、又は教育するものとする。

(資料等の返還等)

第8条 受託者は、この契約による業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成したデータは、この契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

(廃棄等)

第9条 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、この契約による業務に関するデータについて、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

2 前項のデータに個人情報が含まれる場合は、受託者は、その廃棄又は消去が完了したことを証明する書面を委託者に提出しなければならない。

(第三者へ委託する場合の措置)

第10条 受託者は、第三者に対してこの契約による業務の実施を委託し、又は請け負わせた場合にあつては、その責任において、当該第三者に対し、受託者がこの契約による業務に関するデータの適正な管理のために講じた措置と同程度の措置を講じさせなければならない。

(書類の提出)

第11条 受託者は、この契約による業務に従事する者を委託者の元で業務に従事する場合にあつては、あらかじめ、データの適正な取扱いに関する誓約書その他委託者が必要と認める書類を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、この契約による業務に従事する者に、従事する者の氏名、従事を開始する日、従事を終了する日及びこの特記事項を遵守する旨を記した確認書を提出させ、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12条 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、この契約による業務に係るデータの取扱いについて調査を行い、又は報告を求めることができる。

2 受託者は、前項の調査又は報告に協力するものとする。

(法令等の遵守)

第13条 前各条に定めるもののほか、受託者は、尼崎市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程等データの保護に関する法令等（尼崎市の条例等を含む。）を遵守しなければならない。