

安房郡市広域市町村圏事務組合水道事業 検針・料金収納等業務委託仕様書

第1章 総則

(適用範囲)

第1条 この仕様書は、安房郡市広域市町村圏事務組合（以下「発注者」という。）が受注者に委託する安房郡市広域市町村圏事務組合水道事業検針・料金収納等業務（以下「委託業務」という。）に適用する。

(委託業務の区域)

第2条 委託業務の区域は、安房地域（館山市、鴨川市、南房総市、鋸南町）における水道事業（鴨川市水道事業、南房総市水道事業、鋸南町水道事業、三芳水道企業団水道事業）の給水区域及び発注者が指定する区域とする。ただし、未納整理業務については、日程、範囲及び特別な費用の負担などを発注者と受注者が協議の上、決定することとする。

(委託業務の範囲)

第3条 委託業務の範囲は次の各号のとおりとし、業務委託契約書及びこの仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、業務を遂行するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 水道メーター検針等に関する業務
- (3) 水道料金、開栓手数料、給水申込納付金、雑収益、設計審査手数料等（以下「水道料金等」という。）の収納業務及び水道料金、開栓手数料の未納整理業務
- (4) 水道料金納入通知書等印刷業務
- (5) 開閉栓及び精算業務
- (6) 水道料金調定システムの入力業務
- (7) 郵送等に関する業務
- (8) 前各号に附帯する各種業務

(法令の遵守)

第4条 受注者は、委託業務の施行に当たっては、関係法令、給水条例及び関係規則等（以下「給水条例等」という。）を遵守しなければならない。

(委託業務の執務場所等)

第5条 業務執行名及び執務場所は次のとおりとする。

- (1) 名称は、安房郡市広域市町村圏事務組合水道部お客様センターとする。
- (2) お客様センターの設置場所は館山市、鴨川市、南房総市及び鋸南町域内ごとに発注者が指定する場所とし、必要な人員の配置及び必要な機器等を設置しなければならない。

(委託期間)

第6条 契約締結の日から令和13年3月31日までとする。ただし、業務開始日は令和8年4月1日とし、業者選定決定日から令和8年3月31日までを準備期間として受注者は自己の責任において業務を履行するために必要となる人員の確保及び研修並びに物品の準備を完了するものとする。なお、準備期間に係る経費等は受注者の負担で行い、発注者は当該費用の支払いはしないものとする。

(業務日及び時間)

第7条 業務日及び時間は、原則として次の各号のとおりとする。ただし、発注者の状況によっては、業務時間外又は休日における業務遂行を要請する場合がある。この場合、

発注者と受注者で協議して決定する。

(1) 業務日及び時間

平日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 休日

ア 土曜日及び日曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律 178 号）に定める休日

ウ 1 月 2 日及び 3 日

エ 12 月 29 日から同月 31 日まで

(委託業務監督者)

第 8 条 発注者は、委託業務の執行を監督するため、次の各号に掲げる者を委託業務監督者として選任する。

(1) 委託業務監督者は、水道部長が指名した職員とする。

(2) 委託業務監督者は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

(委託業務監督者の役割)

第 9 条 委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

(1) 受注者又は委託業務に対する指示、承諾及び協議

(2) 仕様書等に基づく委託業務施行のための帳票類の承認

(3) 仕様書等に基づく委託業務施行状況の検査

(4) その他、発注者が指示する業務の連絡調査

(業務責任者)

第 10 条 受注者は、仕様書等に定められた事項の処理に当たり、委託業務を管理施行するための業務責任者を選任し、発注者に届出なければならない。

(業務責任者の役割)

第 11 条 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の施行及び運営管理等の取り締まりを行わなければならない。

(業務従事者)

第 12 条 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下「業務従事者」という。）を確保し配置しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。

2 受注者は、業務の実施に当たり、業務従事者届を発注者に提出しなければならない。

(現金取扱者の指定)

第 13 条 受注者は、業務の施行に当たり、現金取扱者を指定するものとする。

2 受注者は現金取扱者を指定するとき又は解除するときは、現金取扱者指定・解除届出書をあらかじめ発注者に提出しなければならない。

(業務使用印等の届出)

第 14 条 受注者は委託業務の実施に当たって必要となる水道料金等の領収日付印（以下「日付印」という。）の取扱者を発注者に届け出なければならない。

(変更の届出)

第 15 条 受注者は、次の各号に掲げる事項が生じたときは、速やかに発注者に届け出なければならない。

(1) 受注者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、業務従事者、現金取扱者等、届出事項に変更があったとき。

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の施行上、必要があると認められるとき。

(業務状況の報告)

第 16 条 受注者は、仕様書等に定める各業務が終了した後は、原則として、月ごとに次の各号による報告書において業務状況を報告することとする。

(1) 業務内容報告書

(2) その他、委託業務監督者が指示した報告書

- 2 受注者は、前項に定める報告書の様式については、発注者と協議のうえ定め、報告書を作成、保管するものとし、必要に応じ発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、発注者の指示により、前各号に定めた月ごとの報告書の他に、日報を作成、保管するものとし、様式については、発注者と協議のうえ定め、必要に応じ発注者に提出しなければならない。
- 4 発注者は、必要と認めたときは受注者と随時業務に係る会議を開催するものとする。

(委託料の請求)

第17条 委託料は、毎月の支払いとし、受注者は委託料総額の60分の1の委託料を、発注者が定める手続きに従い請求するものとする。ただし、支払額に端数が生じる場合は初回分に合算する。なお、委託料請求書の提出先は、委託業務監督者とする。

(受注者の厳守事項)

第18条 受注者は、次の各号に掲げる事項を厳守しなければならない。

- (1) 委託業務の実施にあたり、如何なる理由においても、法令に定められたものの以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 委託業務の実施にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 委託業務の施行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。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。
- (4) 委託業務完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却または切断等再生使用不可能な措置をし、処分しなければならない。

(個人情報の保護)

第19条 受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法等個人情報に関する法令を遵守しなければならない。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。

- 2 委託業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。
- 3 受注者は、委託業務の履行に伴い収集した資料、水道料金調定システムに入力した情報等について、発注者の承認を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧、貸出し等をしてはならない。

(再委託の禁止)

第20条 受注者は、委託する業務の全部又は大部分を第三者に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、書面にて発注者の許可を得たときはこの限りではない。

- 2 前項の規定は、定例的に行う検針に際し受注者が委託する検針委託には適用しない。ただし、この場合も、検針に従事する者の名簿等を、第12条第2項の規定に準じて提出しなければならない。変更が生じた場合も同様とする。

(業務予定量及び経費の負担)

第21条 業務予定量及び経費の負担は、別添「業務予定量及び経費の負担区分」のとおりとする。

- 2 受注者は、仕様書等に明記されていない事項でも、業務の遂行上、当然必要とされるものについては、発注者と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については発注者の指示に従うものとする。

第2章 委託業務の範囲

(窓口業務)

第22条 受注者は、次の各号に掲げる事項において届出や申し出（使用者又は申込者の事務所来庁又は電話を問わない。）があったときは、給水条例等の規定に基づき、発注者が指定する様式により処理しなければならない。

- (1) 給水契約の開始、開栓（使用開始のことをいう。）、給水契約解除及び閉栓（使用中止のことを言う。）の届出
- (2) 給水装置の所有者又は使用者を変更する届出
- (3) 各帳票の郵送先変更等の届出
- (4) 口座振替依頼の届出
- (5) 納付方法変更の届出
- (6) 使用量認定申請又は減免申請の届出
- (7) 還付金や充当の届出
- (8) 水道料金等の納入の申し出
- (9) その他、(1) から (8) に関連する届出
- 2 一次受付（取次）業務については、次の各号によるものとする。ただし、発注者の職員に取次ぎ難い場合は、内容を問わず委託業務監督者に取り次ぐこととする。
 - (1) 電話に受電した場合には、内容を聞き取り、必要な場合は適切な担当者に取り次ぐこと。
 - (2) 窓口に来庁者があった場合は、すぐさま応答し、必要な場合は適切な担当者に取り次ぐこと。
 （水道メーター検針等に関する業務）
- 第23条 定例検針は、原則として検針月の5日から20日までに開栓中の全件について実施すること。ただし、発注者が特に指定したものについては、発注者の指示に従うこと。
- 2 定例検針に関しては、前項に掲げる検針期間内に作業が終了するようその作業量を配分するものとし、今回の検針日が前回分の検針日を基準として前後3日の範囲を越えないようにすること。
- 3 検針作業は、誤検針がないよう正確な検針を心がけ、水道検針票は必ず使用者へ交付しなければならない。
- 4 検針業務の範囲は次の各号のとおりとすること。なお、検針業務に必要となる検針用端末の機器及び電算機端末は、発注者が受注者に貸与する。
 - (1) 新設分及びメーター再設置分並びに開閉栓情報に基づく検針順路の決定
 - (2) 定例検針前の使用者の各種異動情報や前回検針指針情報の整理調製
 - (3) 検針用端末への情報投入
 - (4) 各検針従事者へ検針用端末の配付及び検針後の回収
 - (5) 水道メーター指針値の読み取り
 - (6) 検針済の使用者に対する「水道検針票」の交付（郵送等を含む。）
 - (7) 回収した検針用端末から水道料金調定システムへ検針情報の集信及び整理調製
 - (8) 使用実績が著しく変動した場合の原因調査
 - (9) 無届使用者の氏名・使用開始日等の調査
 - (10) メーターの不進行、ガラス破損等を発見した場合は報告し、メーターの口径が20mm以下の場合には交換する
 - (11) 発注者が指示する使用者の水量等の調査
 - (12) 給水条例等の違反事項を発見した場合の報告
 - (13) メーターのパイロットが不自然な回転をしている場合の調査及び報告
 - (14) 宅地内漏水（メーターボックスから本管側）発生に伴う現地調査及び報告
 - (15) メーター異常、宅地内漏水（メーターボックスからじゃ口側）などによる使用水量認定制度の使用者等への説明
 - (16) 検針用端末及び情報読み取り機器の保管
 - (17) その他、検針業務の効率向上に関すること
- 5 定例検針業務完了後の処理は、次の各号による。
 - (1) 検針結果エラー及び提出書類等の記載内容を確認し、審査すること

- (2) 検針情報を最終確認し、水道料金調定システムへ入力すること
 - (3) 発注者の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容については再調査すること
 - (4) 検針内容について、異常と判断される場所は現場確認すること
 - (5) 発注者の指示を適切に検針従事者へ指導すること
 - (6) 「未検針・検針不能・異常一覧表」を作成すること
 - (7) その他、検針情報の確認及び調製の業務効率向上に関すること
- 6 調定・更正業務は、次の各号による。
- (1) 定例検針実施後、その検針結果に異常がないことを確認した後、水道料金を算定し、発注者が指定した日までに納入通知書を使用者等に発送するものとする。また各金融機関への口座振替の依頼は、発注者の指示する方法で口座振替のデータをもって行うものとする。
 - (2) 毎月、発注者が指定した日までに、閉栓時精算分（随時調定分）に関する資料を作成し提出すること。
 - (3) 算定した水道料金について、取り消し及び変更等を行う必要が判明した場合は料金更正届により報告し、発注者の指示により処理すること。
 - (4) 還付又は充当の原因が生じたときは、速やかに異動連絡票を作成し発注者に提出すること。
 - (5) 無届使用が確認できた場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。
- 7 発注者で定めた検定満期を迎えた水道メーターの取替後の指針値の確認及びデータの更新を行う。
- (水道料金等の収納業務及び未納整理業務)
- 第24条 水道料金等の収納業務は、次の各号による。
- (1) 発注者の窓口にて水道料金を収納するときは、次に定める取扱いをすること。
 - ア 使用者等が水道料金納入通知書を持参した場合はその納入書・領収書・領収済通知書に日付印を押印し、領収書を使用者等に交付するものとする。
 - イ 使用者等が水道料金納入通知書を持参しない場合は、水道料金調定システムにて当該使用者等の水道料金賦課情報から当該使用者等の納入意思に合致する水道料金納入通知書を再発行し、アと同様に処理するものとする。
 - (2) 発注者の窓口にて開栓手数料を収納するときは、発注者指定の様式を作成し、使用者又は申込者に日付印を押印した領収書を交付するものとする。
 - (3) 給水申込納付金、雑収益、設計審査手数料については、発注者が発行した様式により収納し、日付印を押印した領収書を交付するものとする。
 - (4) 水道料金又は開栓手数料の納入意思のある使用者等から現地での収納の依頼があったときは、原則、自主納付を促すものとするが、状況に応じて現地まで出向き水道料金等を収納するものとする。なお、現地での事務処理は、第26条に準じて行うものとする。
 - (5) コンビニエンスストア収納業務受託者から日毎に通信される収納データを水道料金調定システムで収納処理を行うものとする。
 - (6) 窓口及び開閉栓に伴う精算等で収納した水道料金等については、発注者の定める出納取扱金融機関へ納入すること。ただし、指定時間以降収納した水道料金等は受注者の責任において保管管理すること。なお、出納取扱金融機関への納入方法については、原則として出納取扱金融機関による各営業所への集金時に預け入れることとする。
 - (7) 過誤納に関する業務を行うこと。
 - (8) その他収納業務に関し、発注者と細やかな協議を行い、業務改善につなげること。

- 2 水道料金等の未納整理業務は、水道料金、開栓手数料について行う（以下同じ。）こととし、取扱いは、次の各号のとおりとする。
- (1) 発注者の指示に従い、納入通知書、督促状、催告書等の印刷、抜き出し整理、発送及びリストの作成をすること。
 - (2) 未納者との納入交渉が成立し納入意思のある未納者に対する収納の必要性が生じた場合は、原則として納入通知書の送付において水道料金等を収納するものとする。
 - (3) 誓約書により、分割納入する使用者等については、水道料金が履行計画に従って完納するよう適宜、催促すること。
また、提出された誓約書を受理した時は発注者に報告すること。
 - (4) 水道料金等について、未納で転居した者について、その転居先や請求先を明らかにするため、発注者が行う調査の準備を行うこと。
 - (5) 転居先や請求先が発注者の調査などにより判明した場合は、随時内容をシステムなどに入力し、個別、若しくは一覧として、情報の共有を図ること。
 - (6) 発注者の調査により転居先や請求先が判明した場合には、納入意志を確認し、納入意志がある場合は、第2号に準ずること。ただし、納入の意志がない場合は、発注者に報告し、その後の対応を協議し必要であれば、法的措置に係る資料の作成を行うこと。
 - (7) 別添「業務予定量及び経費の負担区分」にある徴収率を上回るよう努めなければならない。
 - (8) 徴収率が上回ったとしても、さらに、未納が減少するよう発注者と細やかな協議を行うこと。
 - (9) その他未納整理業務向上に関し、発注者と細やかな協議を行い、実行すること。
- 3 水道料金等の未納整理業務の一環として、給水停止業務を行う事とし、給水停止業務の内容は、次の各号のとおりとする。
- (1) 「給水停止予告対象者一覧表」を作成し、発注者に提出し、発注者から承認のあった後、給水停止予告通知書の印刷及び発送をすること。
 - (2) 給水停止執行業務は次のとおりとする。
 - ア 給水停止を執行する前日までに「給水停止予定者名簿」を発注者へ提出すること。
 - イ 水道料金等の支払いを申し出た場合は水道料金等を収納し、領収書を渡すとともに、未納分がある場合の指導だけでなく、今後の支払いについても指導すること。
 - ウ 給水停止執行時に、現地での支払いや誓約書の提出等は受け付けない。
 - エ 誓約書及び特別の理由により、給水停止執行が猶予されたもので、その約束が不履行になり、再三にわたる催告をしたにも関わらず、水道料金を完納しない場合は、その経過を記して発注者に報告し、停止の承認を得た後、給水停止を執行すること。
 - オ 給水停止に係る水道料金が完納されたときは、直ちに給水停止を解除する。
また、給水停止を行った週の土曜日、日曜日及び祝日は、停止者からの連絡に対し、直ぐに対応のとれる体制を整えること。
 - カ 給水停止を執行した当日に、「給水停止処理簿」を発注者へ提出すること。
 - (3) その他、給水停止業務に関する業務向上に関し、発注者と細やかな協議を行い、実行すること。

(水道料金納入通知書等印刷業務)

第25条 水道料金納入通知書兼領収証書、水道検針票、水道料金納付督促状、及び催告書（以下「納入通知書等各様式」という。）について、送付実績等を基に、その必要枚数

の印刷を発注し、これらの様式を使用するまでに納品されているようにすること。なお、委託初年度分の発注作業については、準備に含めるものとする。この際、納入通知書等各様式の詳細な仕様については、別途発注者から指示をするものとする。

(開閉栓及び精算業務)

第26条 開閉栓業務及び精算業務は、次の各号によるものとする。

(1) 開栓業務は次のとおりとする。

ア 開栓（使用開始）の届出があったときは、使用場所現地へ赴き、水道メーターの指針を読みとり、使用開始届に記録した後、閉栓キャップ及び止水栓を開き、水が出ることを確認し、申込者が希望する使用開始日に使用が可能な状態にすること。なお、メーターの使用期限が経過していることが判明した場合、口径20mm以下のものについては、メーター交換（パッキン含む。）を行うこと。口径25mm以上の場合は発注者が交換を行うものとする。

イ 開栓後、出水不良の場合は、発注者に報告し、指示に従うこと。

ウ 開栓が完了したときは、使用者又は申込者が現地にいる場合は、原則として使用者又は申込者からその場で開栓手数料を収納し、発注者指定の納入書・領収書・収納済通知書を発行し、使用者又は申込者に日付印を押印した領収書を交付するものとする。ただし、発注者より特別な指示がある場合を除く。

エ 使用者又は申込者が現地にいることを前提に使用場所現地へ赴いたが不在の場合は、使用者又は申込者に対して電話連絡や文書等により、その旨を知らせるための適切な措置を施すこと。

オ 使用者又は申込者が不在であって、その給水装置に漏水がある等により止水栓を開いた状態にしておくことが適当でない認められるときは、止水栓を閉じ、その旨を使用者又は申込者に知らせるための適切な措置を施すこと。

カ 開栓が完了したのち、使用者に対し啓発チラシや、水道契約に関する必要書類を配布すること。

(2) 閉栓業務は、次のとおりとする。

ア 閉栓（使用中止）の届出を受けたときは、使用場所へ赴き水道メーターの指針を読みとり、止水栓又は閉栓キャップを閉め、使用中止届に記録する。

イ 閉栓後の漏水事故や無届使用等のトラブルを防ぐため、閉栓の際に止水栓及び水道メーター周りに異常が認められた場合や老朽化した止水栓を発見した場合は、直ちにその旨を発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。

ウ 使用者又は申込者が現地にいることを前提に使用場所現地へ赴いたが不在の場合は、使用者又は申込者にその旨を知らせるための適切な措置を施すこと。

(3) 開閉栓業務の一環として、使用者または所有者変更を行うものとし、使用者または所有者変更業務は、次のとおりとする。

ア 新しい水道の使用者又は所有者が、前の水道の使用者または所有者から引き続き使用する届出を受けた場合の処理は、前2号に準ずるものとする。

イ 新しい使用者が、検針日と同日で、前の水道の使用者または所有者から引き続き使用する届出を受けた場合は、検針した指針をもって、変更時の指針とすることができる。

(4) 精算業務は、次のとおりとする。

ア 閉栓業務、使用者又は所有者変更業務が完了したときは、原則としてその場で水道料金を精算し、使用者又は申込者より水道料金を収納し、発注者指定の様式を発行し、使用者又は申込者に日付印を押印した領収書を交付するものとする。ただし、発注者より特別な指示がある場合を除く。

イ 使用者又は申込者が現地にいることを前提に使用場所へ赴いたが不在の場合は、使用者又は申込者にその旨を知らせるための適切な措置を施すこと。

(水道料金調定システム入力業務)

第27条 水道料金調定システム入力業務は、次の各号に掲げる事項に係る届出等について、入力するものとする。

- (1) 使用開始、使用中止、使用者の名義変更及び給水装置の所有者変更等
- (2) 送付先変更等
- (3) 納付方法の変更等
- (4) 口座振替に関する届け出
- (5) 未納整理における対応状況
- (6) 前各号に付随する情報や注意事項

2 使用開始などの入力にあたっては、過去に給水実績がある場合は、以前の顧客情報を活用するなど、情報の整理を心がけること。

(郵送等に関する業務)

第28条 郵送等に関する業務は、執務場所ごとに、次の各号に掲げる書類について、発送準備、指定郵便局への持込み及び郵送量の記録等に関する業務を行う。なお、郵送方法は、原則として料金後納郵便とし、郵便業務に要する費用は発注者が負担する。

- (1) 水道料金等の収納業務に関する書類
- (2) 未納整理業務に関する書類
- (3) その他発注者が指定する書類

2 郵送量等の取りまとめを月ごとに行い、発注者に報告書(日ごとの郵送量の内訳)を提出する。

3 受注者の内部事務に係る郵送等(検針員への事務連絡含む)を行う場合、または、受注者の責めに帰すべき事由により需用者等に郵送等を行う必要が生じた場合は、受注者において発送し、費用は受注者が負担する。

(附帯する各種業務)

第29条 受注者は、委託期間が終了するとき又は契約が解除されたときは、速やかにかつ、引き継ぎの期間に空白が生じないよう、的確に委託業務に関する一切の事務を発注者又は発注者の指定する者に引き継ぐものとする。

2 本仕様書に示した各業務の附帯業務については、業務の検討及び運用状況に応じ、発注者と受注者で協議を行い、附帯業務とする内容を決定するものとする。

第3章 水道料金調定システムの運用保守管理

(水道料金調定システムの貸与)

第30条 受注者へ貸与する水道料金調定システムは、検針用端末及び検針用端末関連付属機器並びに水道料金調定システム端末とし、保管する場所又は使用場所は発注者が指定する場所とする。

(水道料金調定システムの保守管理)

第31条 受注者は、貸与された機器について、湿気、ほこり等により機器に悪影響を及ぼさないよう管理しなければならない。なお、障害が発生した場合は、速やかに発注者へ報告し業務に影響を及ぼさないよう対策を講じるものとする。

2 バッテリー(内蔵バッテリーを含む。)や磁気媒体は有効期限があるので、期限を迎える前に発注者に申し出て更新するものとし、更新に要する費用は発注者が負担する。

3 受注者の過失により、機器等の損傷、紛失等を起こした場合は、速やかに発注者に報告し、対応を協議するものとし、対応に要する費用はすべて受注者の負担とする。

4 水道料金調定システムの動作の解析、プログラムを追加又は改造してはならない。また、コードやマスター等の設定値は、発注者の承認なしに変更してはならない。

5 業務責任者は、業務従事者が情報抜き出しによる不正利用などの違法行為をしないよう管理監督を徹底しなければならない。

(水道料金調定システム運用に係るセキュリティ)

第32条 受注者は、各々にオペレーターコード及びパスワードを設定し、適切なシステム運用を図らなければならない。なお、オペレーションマスタは発注者において設定管理する。

第4章 留意事項

(接客及び現場対応)

第33条 受注者は、委託業務の実施に当たり、次の各号に留意しなければならない。

- (1) どれほどのサービスを用意しても、それを使用者等に提供する従事者の対応が悪ければ効果も半減するため、業務の実施に当っては、常に規則正しく好感の持てる態度や身なりで使用者等と接するよう心がけること。
- (2) 現場訪問で使用者等の敷地又は建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者等の所有物件を損壊等しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 検針及び収納業務の実施にあたり常に使用水量の状況に注意を払い、メーター故障がないか、使用者の無断退去状態が長期にわたることがないかなど使用状況に留意しなければならない。

(身分証明書の携行)

第34条 使用者等を訪問するときは、発注者が発行する身分証明書を常に携行し、関係者から身分証明書の提示を求められたときは、これに応じるものとする。

2 身分証明書は、顔写真付とし、業務に従事している間は常に名札は着用しなければならない。

3 第20条第2項に定める委託を、受注者が行う場合は、身分証明書については、受注者が発行し、従事中は常に携行させなければならない。

(業務専念義務)

第35条 委託業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

(委託業務に関する苦情処理等)

第36条 受注者は、委託業務に関しての問い合わせ又は苦情等については、受注者の責任で対応するものとし、丁寧に説明するとともに、誠意をもって解決するよう努力し、必要に応じて内容及び対応の結果を書面により発注者に報告するものとする。

(事故発生時の報告書の提出)

第37条 受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じ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) 領収証書、日付印及び身分証明書の紛失等
- (2) 検針業務を行うため、発注者が受注者に貸与した鍵貸与簿に基づく使用者等の鍵の紛失、盗難等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) 第三者の財産や第三者に直接損害を与えた場合
- (6) その他、必要があると認められるもの

(事故等の処理)

第38条 事故等が発生した場合の処理については、発注者と受注者が協議のうえ行うものとする。ただし、受注者が、事故発生時にすぐさま何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において当該措置を行うものとする。

(その他の報告)

第39条 業務の実施中において、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

- (1) 給水条例等に違反する行為
- (2) メーターの亡失又は棄損

(3) 道路上における漏水

(4) その他、水道の給水に関する異常な事項

2 その他、各業務に関して、発注者は、必要に応じて、受注者の業務状況、関係書類等を調査し、又は資料の提供を求めることができる。

(損害賠償)

第40条 受注者が業務の実施に際し、発注者または第三者に損害を与えたときは、受注者の責任においてこれを賠償するとともに誠意をもって解決を図ること。

(契約解除)

第41条 受注者が次の各号に定めた、いずれかに該当するときは、発注者は契約を解除することができる。また、契約の解除により受注者に生じた損害については、発注者は一切の責を負わない。

(1) 委託業務の処理において不正行為があったとき。

(2) 故意又は重大な過失により発注者の信用を失墜する行為があったとき、又は著しい損害を与えたとき。

(3) 委託業務を履行することが困難であると判断したとき。

(4) 前各号に掲げるもののほか、受注者として適当でないとき。

(電子データ及び関連文書の保存)

第42条 受注者は、電子データ及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。

(環境保全)

第43条 グリーン購入、省エネルギー、省資源、廃棄物削減、再資源化に努めること。

3 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境負荷の低減に努めること。

(協議)

第44条 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者の協議によることとする。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。