

淡路広域水道お客さまセンター業務委託仕様書

第1章 一般事項

(目的)

第1条 この仕様書は、淡路広域水道企業団（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」（以下「委託業務」という。）を円滑に遂行するために必要な事項を定めるものである。
なお、公募型プロポーザル方式による事業者選定に参加する事業者の当該業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力を最大限に生かすため、本仕様書には、甲が要求する最低の水準を示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

(委託業務の名称、範囲及び委託期間)

第2条 甲が乙に委託する業務内容及び委託期間は次のとおりとする。

(1) 委託業務名

「淡路広域水道お客さまセンター業務委託」

(2) 委託業務の範囲

- ① 窓口業務（電話受付（休日含む）、来庁者への対応）
- ② 水道メーター検針業務（異常水量の案内、再検針を含む）
- ③ 調定業務（更正事務、減免事務、還付及び充当事務を含む）
- ④ 収納業務（水道料金・下水道使用料の同時収納、定期集金を含む）
- ⑤ 滞納整理業務（給水停止及び解除業務、債権管理関連事務を含む）
- ⑥ 開閉栓業務（止水栓開閉、メーター設置・撤去、現地精算を含む）
- ⑦ 水道メーター管理業務（出庫及び在庫管理、検満取替、故障取替を含む）
- ⑧ 給水工事台帳入力業務
- ⑨ 断水等受付・初期対応業務（断水、漏水、出水不良、濁水等緊急連絡の受付と初期対応）
- ⑩ その他①から⑨に附帯する業務で、淡路広域水道企業団が必要に応じ指示する業務（各種案内、説明、苦情対応、システムへのデータ入力、その他関連事務等）

(3) 委託期間

平成31年4月1日から平成34年3月31日までの3年間とする。

また、委託業務開始までの間は、円滑に業務を開始するにあたり、予め乙の責任において準備を進めることとし、引継ぎ、研修等の準備に要する費用は、乙の負担とする。

(4) 業務予定量等

業務予定量等については、「<別紙1>業務概要」を参考とすること。

(法令の遵守)

第3条 乙は、委託業務の遂行にあたっては、委託業務に関するすべての関係法令等及び淡路広域水道企業団例規等並びに甲が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

(履行場所、体制等)

第4条 乙は、次の各号に掲げる各サービスセンター管内の甲が指定する事務所内にて1カ所ずつ、受付業務等の窓口機能（以下「各市お客さまセンター」という。）を設置し、委託業務を遂行しなければならない。

- (1) 洲本市サービスセンター
- (2) 南あわじ市サービスセンター
- (3) 淡路市サービスセンター

2 乙は、委託業務全体を管理し、統括的に業務を遂行するために必要となる「管理・監督・指示・実行機能等」を担当させる責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、全体を指揮できる体制をとらなければならない。（以下「統括体制」という。）

3 乙は、乙の責任において、各市お客さまセンター以外の場所かつ淡路島内にて、次の各号に掲げる業務を遂行するための体制（以下「コールセンター」という。）を整備しなければならない。

(1) 次条に掲げる休日昼間における業務は次のとおりとする。

- ①開閉栓等の電話受付及び開閉栓作業
- ②その他事務手続き全般に関する苦情・各種問合せの電話対応
- ③上記に関連して必要又は定められた措置を講じること。

(2) 次条に掲げる次の各時間帯における、甲の水道事業に関する緊急問合せや事故・トラブル等の緊急連絡を受付し、必要又は定められた措置を講じること。

- ①休日昼間
- ②休日夜間
- ③平日夜間

(3) コールセンターにおける、訪問者用の受付窓口の開設については、必ずしも義務を課すものでない。ただし、乙が自発的に開設する場合については、この限りではないものとし、必要となる費用等については、すべて乙の負担とする。

4 コールセンターに係る、受付体制の確立、事務所経費や電話回線等のインフラ等の整備及び費用等は、すべて乙の責任又は負担によるものとし、その内容、運営方針等については、甲に報告し、事前に承認を得なければならない。乙が、自発的に開設する事務所等及びその他、乙の業務遂行に必要な活動拠点等に関しても同様の取り扱いとする。

5 コールセンターに係る、お客様からの受付用として用意する電話回線については、

受付専用として新たに開設し、また、一般に公開することとし、当該委託業務以外の他の営業活動と混同してはならない。なお、委託期間の終了後は、窓口、電話番号等の変更案内等の引き継ぎ対応等を充分に行うとともに、甲の指示する日程により、速やかに閉鎖するものとする。

- 6 各市お客さまセンター、コールセンター、及び乙が自発的に開設する事務所等（以下「お客さまセンター」という。）の防犯等の管理は、乙の責任に係るものは乙が責任を持って行うものとする。
- 7 乙は、コールセンター又は乙が自発的に開設する事務所等のいずれかに、統括体制に係る業務を担当させるものとする。

（業務時間及び休業日）

第5条 お客さまセンターにおける業務時間、及び休業日は、原則として次の各項のとおりとする。

- 2 休業日は、淡路広域水道企業団の休日定める条例（平成18年条例第5号）第1条のとおりとする。（以下「甲の休日」という。）
- 3 業務時間は、淡路広域水道企業団職員の服務に関する規程（平成10年管理規程第6号）第3条の2に規定する時間帯とする。（以下「昼間」という。）
- 4 業務時間帯の定義は次の各号によるものとする。
 - （1）甲の休日における昼間（以下「休日昼間」という。）
 - （2）甲の休日における昼間以外の時間帯（以下「休日夜間」という。）
 - （3）甲の休日以外の日における昼間（以下「平日昼間」という。）
 - （4）甲の休日以外の日における昼間以外の時間帯（以下「平日夜間」という。）
- 5 各市お客さまセンターの窓口等の業務時間は、平日昼間とし、昼休み時間中においても業務を実施できる体制をとるものとする。ただし、甲の業務時間に変更があった場合は、それに準じて変更するものとする。
- 6 コールセンターの業務時間は、前項以外の時間帯とする。
- 7 統括体制の業務時間は、委託期間中における終日とする。
- 8 前2条に掲げる業務のうち、甲及び使用者の求めに応じて水道メーター検針業務は、休日昼間、また開閉栓業務、水道メーター管理業務（検満取替等）は、夜間及び休日昼間においても特別に実施するものとする。また、断水等受付・初期対応業務については、平日昼間以外の時間帯において実施するものとする。
- 9 業務の例外として、各業務の状況に応じて、業務時間外や甲の休日においても応急に業務が行える体制をとるものとする。

※参考（○印は業務実施時間です。）

区分	定義等	(原則) 各市お客さまセンターの窓口等の業務時間	コールセンター業務時間	水道メーター検針業務	開閉栓業務	水道メーター管理業務（検満取替等）
平日昼間	平日の午前8時30分から午後5時15分まで	○		○	○	○
平日夜間	平日における昼間以外の時間帯		○		○ (年間数件程度)	○ (年間数件程度)
休日昼間	休日の午前8時30分から午後5時15分まで		○	○	○ (件数は別紙1(⑪)参照)	○ (年間数件程度)
休日夜間	休日における昼間以外の時間帯		○		○ (年間数件程度)	○ (年間数件程度)

(責任者の選任)

第6条 乙は、常時雇用関係にある正社員の中から、次項に掲げる各責任者を定め、書面(業務経歴を記載すること)によりあらかじめ甲に報告しなければならない。なお、各責任者を変更するときも同様とする。

- 2 乙は、「統括責任者」1名を専任として配置するほか、各市お客さまセンター毎に、「業務責任者」各1名を専任として配置しなければならない。
- 3 統括責任者は、類似業務等において、「業務責任者」として3年以上の実務経験を有する者を配置しなければならない。業務責任者については、類似業務において3年以上の実務経験を有する者を配置しなければならない。
- 4 乙は、各市お客さまセンター毎に、給水装置工事主任技術者の資格を有する者(以下「主任技術者」という。)を、1名以上常勤にて配置しなければならない。主任技術者は、各業務責任者と兼務しても構わない。

(責任者の役割)

第7条 統括責任者は、委託業務全般について責任をもって、業務の遂行及び運営管理や取締り等を行わなければならない。

- 2 統括責任者は、各業務責任者及び次条の従業員(以下「各業務従事者」という。)

に対し、委託業務に関するすべてのことについて、業務執行場所管内に常駐し、統括的に指示等を行うものとする。

- 3 統括責任者は、甲が指定する者からの、指示や連絡等のすべてを直接的に受けるものとし、また、各業務従事者からの問い合わせ等についても、取りまとめを行ったうえで、甲の指定する者と連絡調整等を行うものとする。ただし、上述の場合において甲が必要な場合には、各業務責任者に指示事項の連絡等を行う場合があるものとする。
- 4 統括責任者は、当該業務に関する日常の連絡や打ち合わせ等について、甲から要請があった場合には、甲の指定する場所に速やかに参集できる体制をとらなければならない。
- 5 乙は、統括責任者に事故があるとき又は統括責任者が不在のときは、その役割を代理する者を選任し、統括責任者の職務を遂行できる体制をとること。なお、代理する者については、統括責任者と同等の実務経験や職歴等を有していなければならない。
- 6 業務責任者は、統括責任者との連絡を密にし、又はこれを補佐するとともに、所管する各市お客さまセンターの全般についての管理を行い、統括責任者の指示の下業務の遂行及び運営管理や取締り等を行わなければならない。
- 7 すべての業務責任者は、所属のお客さまセンターに常駐するものとし、外出する際は連絡が取れるようにしておかななければならない。

(従業員確保及び組織体制の確立等)

第8条 乙は、自己の責任において、業務を遂行するにあたり必要な人員（以下「従業員」という。）を確保しなければならない。

- 2 乙は、前項に規定する従業員の組織体系を確立し、その名簿をあらかじめ甲に提出しなければならない。なお、届出された者でなければ業務に従事することはできない。組織体系に変更があった場合も同様とする。
- 3 乙は、業務全般において、業務が正確かつ円滑に遂行できるよう電子計算機等の運用に関する経験を有する者を配置すること。
- 4 乙は、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従業員については、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者を配置しなければならない。
- 5 乙は、公道又は宅地内等における水道施設及び給水装置等の調査及び現場対応、開閉栓作業、水道メーター取付け等に携わる従業員については、業務が正確かつ円滑に履行できるよう水道工事等についての技能、経験及び知識を有する者を配置しなければならない。
- 6 業務時間内及び夜間等の業務時間外における緊急事態の発生に備えて、乙は常に緊急連絡網を準備し、これを甲に報告しなければならない。

(届出の変更)

第9条 乙は、次の各号に該当する場合には、直ちに甲へ届け出なければならない。

(1) 乙の名称、所在地、電話番号、責任者及び資格者等、現金取扱従事者、業務使用印鑑、日付印又は従業員に変更があったとき。なお、従業員のうち、「統括責任者」及び「業務責任者」については、類似業務等における実務経験及び職歴を書面にて報告（報告様式は任意様式とする。）すること。

(2) 上記に定める事項のほか、委託業務の遂行上、必要があると認められるとき。

(受託者遵守事項)

第10条 乙は、委託業務の遂行にあたり、次の各項に掲げる事項を遵守しなければならない。

2 乙は、前3条のほか、契約書、本仕様書並びに乙がプロポーザルにて提出した提案書の内容を遵守しなければならない。

3 乙は、社会通念を逸脱することのないようにしなければならない。

4 乙は、常に親切丁寧を基本として、お客様に対して不快感や不信感を与えないようにしなければならない。

5 乙は、訪問先等において、お客様の所有物等を破損しないよう、細心の注意を払わなければならない。

6 乙は、いかなる理由においても、水道料金及び下水道使用料並びにその他の手数料等（以下「公金等」という。）以外の業務上收受する必要の無い金品、その他のものを收受してはならない。

7 乙は、お客様の信頼確保を常に念頭において、業務にあたらなければならない。

8 乙の過失により第三者の所有物に損害を与えた場合は、速やかに甲へ報告するとともに乙が損害を弁償しなければならない。

(秘密の保持)

第11条 乙は、次の各項に掲げる事項を遵守しなければならない。

2 乙は、委託業務の遂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。なお、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。

3 乙は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、甲の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

4 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。なお、処分内容については、作業日や作業者及び確認者等を記載した一覧表を作成すること。

(個人情報保護)

第12条 委託業務の遂行に伴い、個人情報を取り扱う場合には、次の各項に掲げる事

項を遵守しなければならない。

- 2 乙は、従業員の中から、個人情報取扱責任者を選任し、あらかじめ甲に届け出なければならない。変更がある場合についても同様とする。
- 3 乙は、業務処理上知り得た情報は、他に漏らしてはならない。
- 4 乙は、委託業務に係る個人情報の取り扱いに関して、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び淡路広域水道企業団個人情報保護条例（平成22年淡路広域水道企業団条例第1号）及び淡路広域水道企業団情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- 5 乙は、甲の指示または承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複製し、または複製してはならない。
- 6 乙は、「<別紙2>個人情報取扱特記事項（以下「別紙2」という。）」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、速やかに甲に報告し、その指示に従うものとする。この契約が終了し、解除された後においても同様とする。
- 7 乙は、当該委託業務の契約締結時に定める個人情報の保護条項に基づき、安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めなければならない。
- 8 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を、速やかに甲に返還し、または漏洩しない方法で確実に処分しなければならない。なお、処分内容については、作業日や作業者及び確認者等を記載した一覧表を作成すること。
- 9 乙は、前各号に掲げるもののほか、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。

（他の業務受注者との連携）

第13条 乙は、委託業務の遂行にあたり、甲のほか、関連する甲の他の業務受注者と密接に連携・協力し、円滑に委託業務を遂行しなければならない。

（再委託等の禁止）

第14条 乙は、当該委託業務の事務の全部又は一部について他の者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、書面により、甲の承諾を得たときは、この限りではない。この場合において、乙は、契約の定めにより乙が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

（作業の安全管理及び労務管理）

第15条 乙は、関係法令の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に作業の安全管理に努め、労働災害の防止に努めなければならない。

- 2 乙は、従業員の労務管理、衛生管理についても十分注意を払わなければならない。

(損害賠償責任)

第 16 条 乙は、乙の責に帰する理由により、甲及び第三者に損害を与えた場合には、そのすべての責任を負わなければならない。

(保険の加入)

第 17 条 乙は、委託業務を遂行するにあたり、損害賠償保険等に参加しなければならない。

2 前項に要する費用等については、すべて乙の負担とする。

(危機管理)

第 18 条 乙は、災害時における応援協力に関する協定を甲と締結するものとする。

(検査)

第 19 条 甲は、定期的もしくは、必要があると認めたときは、乙の委託業務に関する帳簿、書類等について検査することができる。

2 乙は、前項に係る請求があった場合は、速やかに関係書類等を提出し、検査に協力するものとする。

3 甲は、前1項の検査の結果、乙に重大な違反や瑕疵があると認めた場合には、必要な措置を講じることができる。その内容については別途定めるものとする。

(契約の解除)

第 20 条 甲は、乙が甲の指示に従わない等又は乙に重大な違反や瑕疵があると認めた場合には、この契約を解除し、損害賠償を請求することができる。この場合において、乙に損害が生じることがあっても、甲はその責めを負わないものとする。

(定めのない事項)

第 21 条 本仕様書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

第 2 章 委託業務の内容

(窓口業務)

第 22 条 窓口業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 公金等の収納業務
- (2) 収納金の管理、報告業務（各種資料の作成）
- (3) 納入通知書及び納入証明書等発行業務
- (4) 水道使用開始及び中止（開閉栓）等受付業務（ファックス対応含む）

- (5) 使用者名義変更業務
- (6) 所有者名義変更業務
- (7) 使用者郵送先等変更業務
- (8) 減免処理業務
 - ア 漏水減免（決裁用資料等の作成を含む。）
 - ①申請受付時における予備審査及び初期判定（法令、基準等の説明含む。）
 - ②計算処理
 - ③決定伺
 - ④決定通知等の文書通達及び還付・充当確認及び関係書類の発行ならびにその他関連する業務
 - イ 福祉減免（決裁用資料等の作成を含む。）
 - ①申請受付及び要件調査（要件調査は各市担当部署にて行う。）
 - ②確認結果の処理
 - ③決定伺
 - ④決定通知等の文書通達及び還付・充当確認及び関係書類の発行ならびにその他関連する業務
- (9) 新設開栓受付業務
- (10) 口座振替申込受付・処理
- (11) 口座振替の推進に関すること
- (12) 検定満了メーター取替内容の更新業務
- (13) 故障メーター等取替内容の更新業務
- (14) 電話・訪問者の対応及び記録整備（再検索可能な状態で整備すること）
 - ※1 平時において、乙の不備等により、外部からの電話を受付できなかった場合には、相手先への折り返し電話等の処置を講じなければならない。
- (15) 甲の開庁日の就業時間内における漏水・断水等の通報受付（平日昼間）
 - ア 通報者の住所・氏名・連絡先・通報内容を正確に把握し企業団職員に報告する事。
- (16) 苦情、問い合わせ等の振り分け及び対応
- (17) 納付書等各種文書返戻後の調査及び処理
- (18) 警察機関、税務機関、官公庁等からの各種照会に関すること（決裁用資料等の作成を含む。）
- (19) 不着郵便物の再送付先の調査等に関すること。
- (20) その他関連業務
 - ア 給水に関する問い合わせ対応
 - イ 給水工事申請受付（加入金・手数料等の収納等）
 - ウ 統計調査等の情報提供に関すること
 - エ 繁忙期（特に3月～5月など）対応

(遅滞なく業務を遂行できる体制をとること)

オ 災害発生時等の対応

(21) 窓口業務に附帯するシステム入力及び入力チェック(複数人によるダブルチェック)

(22) その他、窓口業務に関する附帯業務

(水道メーター検針業務)

第23条 水道メーター検針業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

(1) 検針員の指導及び監督及び研修

(2) 検針事前準備(データ作成、検針用移動端末(HT)の準備等)

ア 各使用者(又は検針区)に対し、「検針基準日」を設定すること。各戸検針作業は、検針基準日以外に実施してはならない。ただし、下記イに規定する「使用日数」の要件を満たすための変更は可能とする。

イ 各使用者の「使用日数(前回検針日から今回検針日)」は、「使用月の日数(当該検針月の前月に相当する日数)」となるように、毎月、見直しを実施しなければならない。

ウ 乙は、上記ア、イに関する検針計画等について、検針開始の6営業日前までに、甲の承認を受けなければならない。

(3) 新設分の調査及び検針順路の決定

(4) 各戸検針作業

※1 検針時間は、日の出から日の入りまでとする。(使用者の生活に配慮し、常識的な時間帯に行うこと)

(5) 検針データ入力処理

※1 見込み水量の入力は実施しない。

※2 検針時、使用水量が急増又は急減(条件によりHTからビープ音(警告音)が発生及びヒアリング結果の入力が必要。)している場合には、再確認のうえ、お客様等に状況を説明すること。

なお、その際には、必ずメーターのパイロットマークの作動状況を確認し、適切な処置を講じること。

(6) 検針票「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び配布(郵送も可)

※1 無人の施設(テナント、駐車場等)やマンション等の場合で、別の場所へ配布又は送付する必要がある場合は、これに対応すること。

(7) 検針実施時における報告・対応等

ア 次の場合は、甲の所管担当者に状況を報告し、対処方法については、その指示に従うこと。

① 家屋取壊し等(メーター不明)

② メーターボックス内等の漏水

- ③ メーターの故障（不感度、ガラス汚損等含む）
- ④ 検定満期メーター
- ⑤ メーター逆付

※1 逆付けの際に、推定水量が不明瞭、又は水道使用者に対し、正当な請求根拠に欠けると甲が判断した場合等において、かつ逆付けの原因が乙の責による場合には、関連する損害等及びその水量相当分については、乙が負担もしくは責任をもって対処すること。

- ⑥ メーターボックス外周囲の漏水
 - ⑦ 給水装置の不正な改造等（盗水、クロスコネクション等）
 - ⑧ その他甲に報告すべき事項
- (8) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力
- (9) 漏水の有無等の調査及び使用者へのお知らせ
- ※1 宅内等での漏水の可能性がある場合には、点検・修理等の注意喚起と漏水減免制度についての説明等を含む。
- ※2 無人等の場合においても、必要な措置を講じること。
- (10) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- (11) 宅内メーター検針及び認定処理（障害物等による検針困難箇所等の対応含む）
- (12) 検針済みデータの読み込み及び検針結果各種チェック（複数人によるダブルチェック）リスト等による検針データの確認（現地確認含む）
- (13) 未検針及び誤検針等の処理
- (14) 検針結果等の記録整備
- (15) 法令違反等の発見及び報告
- (16) 無届使用者、無届転出者の調査及び甲が指定する使用者等の調査
- (17) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (18) 閉栓メーター、給水停止中の水栓に関する調査（定期検針にて実施）
- (19) 検針票の再発行処理（依頼があった場合に限る。）
- (20) 水道メーター検針業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
- (21) その他、水道メーター検針業務に関する附帯業務

（調定業務）

第24条 調定業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 毎月、調定・請求内容を確定させるために、次に掲げる事前処理について精査し、十分なエラー及びリスク回避策を講じなければならない。
（調定計算は、仮計算と本計算をそれぞれ別々の日に実施します。）
- ア トータル表等の出力及び確認
- イ 各種チェック（複数人によるダブルチェック）リストの出力及び確認

- ウ 補正・修正作業
 - エ 事前の充当処理
 - オ 特殊処理（若干数）
 - カ 口座振替停止依頼
 - キ 無届使用等随時調定の作成及びそれに伴う各種処理
 - ク 上記、事前処理に関する作業実施及び事前処理完了報告資料を作成し、甲の承認を受けなければならない。
 - ケ その他、事前処理に関する附帯業務
- (2) 調定更正、減免処理及び該当者への文書通達（決裁用資料等の作成を含む。）
 - (3) 還付・充当処理及び該当者への文書通達（決裁用資料等の作成を含む。）
 - (4) 調定業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
 - (5) その他、調定業務に関する附帯業務

（収納業務）

第 25 条 収納業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 窓口等における公金等の領収
- (2) 定期集金対象者の現地訪問（約 300 件、専用 HT あり）
 - ア 現地にて公金等の領収
 - イ 口座振替の促進
- (3) お客さまセンター収納分に対する収納消込（仮消込）
- (4) 甲指定の金融機関へ収納金の預け入れ
 - ア 収納金の確認
 - イ 納付書控等の確認
 - ウ その内訳を示す書類
- (5) 過誤納金等の調査（還付及び充当処理対象者の抽出）
- (6) 納入通知書等の再発行
- (7) 宛先不明分の納入通知等の調査及び配付
- (8) コンビニエンスストア収納処理と集計表の作成
- (9) その他、収納金の管理に関すること
- (10) 収納業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
- (11) 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。
 - ア 料金システムによる長期（過去 3 年間程度）水道未使用者の調査。
 - イ 使用者への文書（現況連絡及び閉栓案内等）による通知。
 - ※1 通知頻度は年間 1 回程度とする。
- (12) その他、収納業務に関する附帯業務

(滞納整理業務)

第26条 滞納整理業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

(1) 滞納整理

ア 滞納整理の交渉、分納誓約等の記録及び管理

※1 交渉は複数人で行い、交渉経過の記録は、乙が自主的に作成するもののほか、入力可能な内容等については、システムにも入力し、管理すること。

※2 分納誓約の記録等についても上記と同様とする。

イ 分納誓約書

① 次に掲げる場合には、分納誓約書を提出させ、納期限を延長することができる。

(a) 滞納者が無資力またはこれに近い状態のとき

(b) 滞納者が当該料金全部を一時に、納付することが困難であり、かつ、その現に有する資産の状況により、納期限を延長することが徴収上有利であると認められるとき

(c) 滞納者について、災害、盗難、その他事故が生じたことにより、当該料金の全部を一時に納付することが、困難であるため、納期限を延長することが止むを得ないと認められるとき

※1 全額納付できない場合については、期間を定めて分納誓約書を提出させるものとする。なお、分納期間は、概ね3ヶ月程度とし、最大で1年以内とする。やむを得ない事情により長期になる場合には、その理由を明らかにさせること。

※2 分納誓約後以降の期別分については、指定期限内に支払うことを、条件とし、分納誓約額には繰り入れないものとする。

※3 分納誓約を承認した場合の、納付方法は、原則として自主納付とし、訪問徴収は行わないものとする。

ウ 督促状の発行の補助業務（発行停止者等の管理等）

※1 納付日を約束できたもの、入金確認できたもの等及び分納誓約を承認した場合等は、発行保留の措置を講じること。

エ 電話督促及び現地訪問等による公金等未収金の徴収（ただし、訪問する必要がある場合に限る。）

オ 収納状況の確認

カ 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力

キ 支払督促、少額訴訟等の裁判行為に関し、手続き上必要な書類の作成ならびにその他関連する業務（決裁用資料等の作成を含む。）

(2) 給水停止

ア 給水停止対象者の抽出、通知書等の発行及び通知後の対応（決裁用資料等の作成を含む。）

※1 給水停止対象者は、督促納期限が経過したすべての者及び分納誓約を履行しない者とする。ただし、特別な理由があるものについてはこの限りでない。

イ 給水停止の執行及び猶予・解除

※1 給水停止の執行は、原則として指定日の午前中に実施すること。

※2 給水停止の執行は、原則として、相手方と直接面談のうえ、実施すること。

※3 給水停止の執行の際に、次に掲げる場合には特に注意し、必ず相手方又は関係者に対し、直接面談にて注意喚起を行ったうえで実施すること。

(a) 水道水の供給を必要とする機器等（冷蔵設備等）を使用していると思われる場合。

(b) 集合住宅等の親メーターの場合等で、受水設備や揚水、加圧設備を使用していると思われる場合。

(c) 大規模施設や商業施設等で水道水の供給がないと、深刻なトラブル等に繋がる恐れがあると思われる場合。

(d) 人の生命に係わる恐れがあると思われる場合。

※4 給水停止執行の猶予又は解除には全額納付することを前提とする。なお、全額納付できない場合については、分納誓約書を提出させるものとする。

※5 給水停止の方法は、原則として閉栓キャップ、全面パッキンにより実施する。

ウ 給水停止解除への備え

※1 特に、給水停止執行日には、問い合わせ及び解除に備え初動を速やかに実施できる体制を整えること。

エ 給水停止執行後の閉栓処理（履行遅滞、履行不能等によるもの）及び現地調査に関すること

オ その他、給水停止に関すること

カ 給水停止報告書の作成及び甲への報告

(3) 徴収停止

ア 淡路広域水道企業団債権の管理に関する条例（平成 22 年淡路広域水道企業団条例第 4 号）第 4 条の規定に該当する対象者を抽出する。

イ 徴収停止の措置は、原則発生都度行う。

ウ 徴収停止においては、甲の承認決裁を受ける。

エ 徴収停止後、年 1 回以上実態調査を行う。なお、この際に徴収停止要件に

該当しないと認められた場合は、その都度甲の取り消し承認決裁を受ける。

- (4) 債権放棄、不納欠損等に係る資料の作成（決裁用資料等の作成を含む。）
 - (5) 破産手続、民事再生手続等に伴う配当要求、及び支払不能又は停止による債務者代理人等からの照会に関すること（決裁用資料等の作成を含む。）
 - (6) 消滅時効防止に関すること
 - (7) 滞納整理業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
 - (8) その他、滞納整理業務に関する附帯業務
- 2 甲は、前項に係る資料等の提供については、現在運用中の既存の書類（誓約書、交渉記録、個別表等）のほか、料金システムにより提供するものとし、これら以外の別媒体等による提供は行わないものとする。

（開閉栓業務）

第 27 条 開閉栓業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 申込みに基づく開栓作業、閉栓作業及びメーター指針値の読み取り
 - ア 開栓、閉栓ともに窓口のほか、電話受付も可とする。（ファックス、郵送も可）
 - ※1 閉栓時、最終料金の支払方法の確認のほか、未納料金等があるときには、それらの納付予定についての確約等を取り付けること。
 - イ 開栓、閉栓ともに、メーター直結止水栓及び公道止水栓の操作を行う。（ただし、構造上可能な場合に限る。）
 - ※1 開栓時、必要に応じてメーター設置をすること。（撤去済であった場合等）
 - ※2 閉栓時、甲が指定する場合には、メーターを撤去すること。
 - ウ 開栓時のメーター直結止水栓の操作等は、お客様に操作を委ねることを可と認める場合がある。（ただし、構造上可能な場合に限る。）
- (2) 開栓、閉栓作業時に発見した、宅内漏水等のお知らせ
 - ※1 特に開栓時に、宅内で蛇口の開放、漏水等の可能性が疑われる場合には、メーター直結止水栓等は閉めて、お客様にその旨を電話連絡又は文書等により連絡し、開栓に至るまで適切な措置を講じなければならない。
- (3) 開栓に伴う期限切、故障メーター等の確認及び交換
 - ※1 作業実施時に留意すべき事項については、「検針実施時における報告・対応等」に準ずるものとする。
 - ※2 作業に起因し、漏水又は給水管、給水用具等の破損等が発生したときは、いかなる場合においても関連するすべてのことについては、乙が責任を持って対処すること。
- (4) 現地精算（閉栓時に希望があった場合に限る。）

- (5) 転居先調査
- (6) 開閉栓業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
- (7) その他、開閉栓業務に関する附帯業務

2 開閉栓に伴う、現地作業は甲の休日においても実施するものとする。ただし、原則として、元日（1月1日）、1月2日、1月3日の3日間は除くものとする。

（水道メーター管理業務）

第28条 水道メーター管理業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 水道メーターの在庫管理
- (2) 検定満了メーター取替に関すること
 - ア 検定満了メーターの取替計画等の立案、資料作成及び事務調整
 - ※1 事前に甲の承認を受けること。
 - ※2 在庫の確保を甲に依頼すること。
 - イ メーター取替実施のための資料作成及び事務調整
 - ウ メーター取替対象者への通知ハガキの作成及び発送（説明と周知）
 - ※1 周知に係る通知ハガキの調達及び費用は、乙の負担とする。
 - エ 現地作業の実施
 - ※1 取替作業は、給水装置工事主任技術者の管理・監督のもと実施すること。
 - ※2 実施前に必ず、宅内漏水の有無を確認し、漏水が確認できた場合には甲に連絡し、その指示に従うこと。
 - ※3 作業後は、赤水、濁水、空気抜き等について、必ずお客様に了承を得たうえで実施し、清浄であることの確認・了承を得るものとする。なお、不在等の場合は、空気抜き等の注意点を電話連絡又は文書等により連絡し、清浄な状態に至るよう、適切な措置を講じなければならない。
 - ※4 給水管、給水用具等の破損等のないよう細心の注意を払うこと。
 - ※5 上記のほか、作業実施時に留意すべき事項については、「検針実施時における報告・対応等」に準ずるものとする。
 - ※6 作業に起因し、漏水又は給水管、給水用具等の破損等が発生したときは、いかなる場合においても関連するすべてのことについては、乙が責任を持って対処すること。
- オ 取替結果の確認・精査
 - ※1 取り外し後メーターの、番号、指示数等の確認についても実施すること。
- カ 取替結果確認後システム入力等

※1 通常は CSV ファイルの一括置換による。

※2 置換用データについて、料金システム外部へダウンロードし、移送等の必要がある場合には、次によるものとする。

(a)外部記録媒体等の仕様（暗号化かつパスワードロック等）

(b)作業ファイル（パスワードロック等）

(c)ダウンロード（アップロード含む）は、淡路広域水道企業団総務課内の端末にて実施するものとし、その際の受渡し及び移送等は、統括責任者、業務責任者に限る。

(d)その他移送等を行う場合においても、あらかじめ届け出された個人情報取扱責任者でなければ移送することはできない。

キ 取り外し後メーター及び在庫メーターの確認

ク 取替時に発見された漏水（宅内含む）及び止水栓等の故障等の報告

ケ 取替結果報告書について、「随時作業分」及び「年間完了分」の作成

コ その他、検定満了メーター交換に関すること

(3) (随時発見等) 期限切れメーター取替に関すること (随時実施)

※1 システムへの取替データ入力は、案件ごとの手動入力を基本とする。

(4) 故障等に伴うメーター取替に関すること (随時実施)

※1 システムへの取替データ入力は、案件ごとの手動入力を基本とする。

(5) 水道使用中止（閉栓）場所のメーター撤去に関すること（甲が指定する場合に限る。）

(6) メーターの簡易性能試験に関すること

(7) 取り外し後メーターの管理に関すること

(8) 水道メーター管理業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）

(9) その他、水道メーター管理業務に関する附帯業務

(給水工事台帳入力業務)

第 29 条 給水工事台帳入力業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

(1) 甲が所管するマッピングシステムへの給水工事台帳データ入力

(2) 給水工事台帳をもとに給水管路の入力及びスキャナー等の機器(受託者の費用負担にて用意する事)により TIFF・PDF化ファイリングを行うものとする。

(参考) 平成 29 年度新設工事実績 (単位：件)

洲本市SC	212件
南あわじ市SC	116件
淡路市SC	99件

- (3) 給水工事台帳入力業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
- (4) その他、給水工事台帳入力業務に関する附帯業務

（断水等受付・初期対応業務）

第30条 断水等受付・初期対応業務の業務内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 甲の閉庁日（休日昼間・休日夜間）及び開庁日夜間（平日夜間）における漏水・断水等の通報受付及び初動対応
 - ア 漏水・断水・濁水・水質異常等の通報受付、及び初期対応（現場確認・通報者対応・周辺住民対応及び指定された修繕業者手配等）・状況に応じ甲の職員に迅速かつ正確な連絡を行える体制を整えなければならない。
 - イ 業務に携わる現場確認員は、給水装置主任技術者の有資格者とする。
 - ウ その他、苦情対応及び応急処置
- (2) その他、給水管、本管の事故等の受付
- (3) 問合せ、苦情等に対する誠実かつ適切な対応、及び対応処理結果の記録
- (4) 受付内容により、迅速なる甲への取り次ぎ事務の向上と連絡体制の確立
 - ア 平時において、乙の不備等により、外部からの電話を受付できなかった場合には、相手先への折り返し電話等の処置を講じなければならない。ただし、大規模災害時等の止むを得ない場合等はこの限りではない。
- (5) 甲からの同業務に関連する指示があった場合の協力
- (6) 業務報告書（日報）、（月報）及び（年間報告）の作成と報告
- (7) 断水等受付・初期対応業務に附帯するシステム入力及び入力チェック（複数人によるダブルチェック）
- (8) その他、断水等受付・初期対応業務に関する附帯業務

第3章 委託業務の実施方法等

（現金取扱従事者）

- 第31条** 乙は、適正な水道料金収納等事務を行うことを目的として、従業員の中から、公金等の収納又は支出に係る現金取扱従事者を指定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。なお、開庁している場合は、現金取扱従事者を置くこと。ただし、同一執務室内等において現金取扱従事者の直接管理の下で行う場合はこの限りではない。
- 2 乙は、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、あらかじめ甲に届け出なければならない。

（印影の届出）

第 32 条 乙は、使用する受領印等の印影を、あらかじめ甲に届け出なければならない。

(領収書の交付)

第 33 条 乙は、公金等を収納したときは、直ちに納付者に、領収書を交付しなければならない。ただし、口座振替等により収納した場合はこの限りではない。

(公金等の管理方法)

第 34 条 収納した公金等は、乙の厳重な管理の下で保管しなければならない。

- 2 乙は、公金等を収納したときは、当該公金等と納付書（控）ならびにその内訳を示す書類を添えて、当該収納日のうちに、甲の指定する金融機関に預け入れなければならない。
- 3 乙は、前項において、当該収納日に預け入れることができなかつたものについては、必ず業務責任者ほか複数名により、金額等を確認のうえ、各市お客さまセンター以外の場所にて、乙が管理する営業所もしくは金融機関等の夜間金庫等において厳重に金庫保管するものとし、翌営業日には速やかに、甲が指定する金融機関に預け入れるものとする。ただし、公金等の保管方法については、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。
- 4 公金等のほか、お客様情報、集金用端末、領収印等の一切の備品等については、従業員等の個人宅への持ち帰りは禁止とする。
- 5 乙は、公金等に関する事故等に備え、集金人等の訪問予定先の事前把握及び訪問結果ならびに行動記録について常に把握していなければならない。統括責任者及び業務責任者はこれを厳重に管理・監督するものとする。
- 6 各市お客さまセンターは、前3項の場合において、万一の公金等の滅失等に備え、その公金等の詳細が分かる資料等を別途作成し、毎営業日の保管前までに、必ず統括責任者に報告し、相互にこれらの資料について管理・保管するものとする。なお、統括責任者は報告内容については速やかに甲に連絡すること。
- 7 前各項に掲げるもののほか、公金等の管理に要する費用については、すべて乙の負担とする。

(研修等)

第 35 条 乙は、乙の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、及びその他業務を遂行するにあたり必要な事項について、従業員を教育し、正しい知識を持って委託業務を遂行しなければならない。

- 2 乙は、従業員が交代等するときは、円滑に業務ができるように業務内容の引継をさせなければならない。
- 3 乙は、業務において十分な遂行能力を有する従業員にて対応しなければならない。
- 4 乙は、従業員に対して作業内容、接客及び個人情報の保護について十分な研修を行

- うこととし、業務開始後においても定期的に研修を行うものとする。
- 5 乙は、従業員の研修等に関する計画及び実施状況等について、速やかに甲に報告しなければならない。
 - 6 乙の従業員が、甲及び第三者の信頼を著しく損なうような行為をした場合には、乙は誠意を持って問題解決に努め、また事実関係を調査し速やかに甲に報告しなければならない。
 - 7 甲は、前項の報告により、過失・故意に関らず、行為に関係した従業員に関して、重大な違反や瑕疵があると認めた場合には、乙に対して必要な措置を講じることができる。その内容については別途定めるものとする。

(業務習熟期間)

- 第 36 条** 乙は、甲の指示により、業務習熟期間中に甲及び現在の受託者からシステム操作等委託業務に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。
- 2 業務習熟期間内における、乙の従業員の事務引継ぎ等業務習熟に係る経費については乙の負担とする。

(契約期間満了等による事務引継等)

- 第 37 条** 乙は、契約期間が満了する場合は、甲の指示により、甲及び甲の指定する者に対し、甲の指定する日から契約期間満了日までの間に、また、契約期間中に契約が解除された場合は甲の指定する期間中に、支障なく円滑に業務ができるよう、委託業務に関する一切の事務を、必要資料の提出及び技術指導により、正確に引き継ぐものとする。(以下「事務引継作業」という。)
- 2 事務引継作業については、甲又は甲の指定する者の理解が十分に得られるものでなければならない。
 - 3 乙は、前1項の事務引継作業の終了後に引継内容について甲に報告書を提出すること。甲がその実施内容について不備又は不足があると判断した場合には、契約期間満了後においても、甲の指定する期間中に再度、事務引継作業を実施しなければならない。
 - 4 事務引継作業に係る経費については、すべて乙の負担とする。
 - 5 事務引継作業について、甲の指示に従わない場合等は、乙に重大な違反や瑕疵があると判断し、必要な措置を講じるものとする。その内容については別途定めるものとする。

第 4 章 従業員の厳守事項

(業務遂行時の服装)

- 第 38 条** 乙は、従業員に統一された清潔な服装及び携帯品等を着用の上、胸等に名

札を着用させなければならない。名札は顔写真付とし、当人と判別できるようにすること。

- 2 お客様又はその他関係者を訪問するときは、みだしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。

(身分証明書)

第 39 条 乙の従業員は、業務遂行中においては、乙が発行する身分証明書のほか、甲が発行する身分証明書を常に携帯しなければならない。身分証明書は顔写真付とし、当人と判別できるようにすること。

- 2 従業員は、業務遂行中、前項の身分証明書をお客様又はその他関係者から提示を求められたときは、速やかに提示することとし、これを拒否してはならない。
- 3 乙は、従業員が業務に従事しなくなったときは、速やかに当該従業員の身分証明書を回収し、甲が発行したものについては、速やかに甲に返納しなければならない。

(現場訪問時の対応)

第 40 条 現場訪問でお客様等の土地又は建物等に立ち入る時は、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。

- 2 この業務の遂行にあたっては、態度、言動及び行動等に十分注意するとともにお客様等の誤解を招くことがあってはならない。

(業務専念義務)

第 41 条 乙及び従業員は、当該委託業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

第 5 章 業務使用用品等について

(使用機器及び管理)

第 42 条 甲は、乙に対し、業務遂行上必要と判断する機器の使用を指示することができる。

- 2 乙は、甲の就業時間外の機器使用については、甲の許可を得るものとする。
- 3 乙は、甲より使用許可された機器について、管理責任を負うものとする。

(貸与品・支給品及び取り扱い等)

第 43 条 甲が乙に貸与又は支給する本委託業務に必要な物品等（以下「物品等」という。）は、「<別紙 3>貸与品・支給品一覧」のとおりとする。ただし、委託業務の遂行のために必要であると甲が認めた範囲内に限る。

- 2 貸与・支給に際しては、甲・乙両者立会いの下行うものとし、乙は、確認の後、借用承諾許可申請書を甲に提出するものとする。なお、受け渡し時期、場所は、別途指示

する。

- 3 乙は、貸与品等について台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、数量、機能、使用状況又は保管状態を確認し、滅失や破損等があった場合は速やかに甲に報告するとともに、その修繕等について協議するものとする。なお、経年劣化等通常使用時での故障を除き、乙の責に帰する理由による修繕等に要する費用は、乙が負担するものとする。
- 4 乙は、本契約に変更があったとき、もしくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品等を速やかに甲に返還するものとする。
- 5 前項の定めにより乙が貸与品等を返還するときは、乙が提出した借用承諾許可申請書と照合し、貸与品等の現状について確認するものとする。なお、貸与品等に滅失や破損等があった場合の措置は、第3項によるものとする。
- 6 その他、乙が必要とする物品等は、乙の責任において用意するものとする。ただし、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。
- 7 前6項に定めのない事項については甲乙協議により決定するものとする。

(甲の費用負担)

第44条 甲が負担する費用は、「<別紙4>経費負担一覧」のとおりとする。

ただし、委託業務の遂行のために必要であると甲が認めた範囲内に限る。

- 2 前項に規定する費用以外は、甲と乙で協議して決める。

(乙の費用負担)

第45条 業務の遂行上必要なもののうち、甲が貸与、支給及び費用負担するとしたものの以外は、すべて乙の負担とする。

第6章 委託料の支払い等

(委託料の請求)

第46条 委託料は月払いとし、乙は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、甲所定の手続きに従い請求するものとする。

(委託料の支払)

第47条 甲は、乙から請求を受けたときは、委託業務の遂行内容を確認し、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務開始前の業務習熟期間については、委託料を支払わないものとする。

第7章 その他

(事故等発生時の報告書の提出)

第 48 条 乙は、委託業務遂行中に、次の各号に掲げる事故が発生したときは、直ちにその状況を甲に報告し、速やかに報告書等を作成して甲に提出しなければならない。

- (1) 納付書その他の書類の亡失等
- (2) 身分証明書の亡失等
- (3) 貸与品及び支給品の亡失及び棄損等
- (4) 収納した公金等の亡失及び盗難等
- (5) 委託業務に関するデータ及びその関連文書等の紛失、滅失及び棄損等
- (6) 実施方法等の手順誤り等、乙の過失等による事故・トラブル等の事案が発生した場合等
- (7) 前各号に掲げるもののほか、甲が必要と認めたもの

(事故等の処理)

第 49 条 前条に規定する事故等の処理については、甲と乙で協議のうえ、乙の責任において行うものとする。ただし、乙が、事故等発生時に即時に、何らかの措置を講じる必要があると判断した場合は、乙の責任において当該措置を行うものとする。

- 2 前条に規定する事故等により、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙は、その損害のすべてについて賠償しなければならない。
- 3 甲は、前条に規定する事故等が発生したことにより、委託業務の遂行に支障をきたすと認めるときは、事故の拡大を防止し早期解決を図るため、業務実施状況の立入調査等必要な措置を講じることができる。

(苦情、問題等の対応)

第 50 条 乙は、委託業務の遂行にあたり、苦情や問合せを受けた場合又は委託業務に関連し、発生した問題等の解決については、主体的かつ自発的行動によるとともに、誠意をもって対応しなければならない。その内容については、速やかに甲に報告するものとする。

- 2 前項において、疑義が生じた場合、甲と乙で調整を行い乙が解決するものとする。なお、解決できない場合は、甲の指示に従うものとする。
- 3 前項において、甲が必要と認めた場合に限り、甲の協力を受けられるものとする。

(貸与品、資料等の帰属)

第 51 条 当該委託業務における貸与品、乙が作成した資料等のうち甲が有すべきもの、その他業務に必要な情報等のほか、甲の業務遂行のために必要なものについては、すべて甲に帰属するものとし、契約期間満了後又は解除後速やかに甲に返却し、又は引き渡さなければならない。

(成果品等に係る電子データ及び関連文書の保存)

第 52 条 乙は、委託業務完了後も当該業務における成果品等に関する電子データ及び関連文書（以下「成果品データ等」という。）を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

2 乙は、成果品データ等を作成及び保存にあつては、当該成果品データ等の漏えい、滅失、棄損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。

（業務履行計画書等）

第 53 条 乙は、各年度の業務開始 30 日前までに、委託業務を遂行するための枠組みや計画のほか、業務体制、業務手順及び方法、運営及び活動方針、課題対策、自主目標の設定、及びその他必要な事項等（以下「業務スキーム」という。）を明示した業務履行計画書を甲に提出し、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。業務スキームに変更が生じた場合においても、その都度、変更するものとし、同様に承認を受けなければならない。

2 乙は、各年度の業務が終了するまでに、年間報告書を提出し、業務の実施報告をするものとする。年間報告書については、業務スキームを評価・審査できる事項、及び翌年度の業務スキームについても記載するものとする。

3 乙は、毎月 1 回以上、定例報告会議を甲と協議のうえ、乙の責任により開催し、これを運営しなければならない。

4 乙は、前項の定例報告会議の開催までに、前月に実施した業務の実績報告及び前月の業務スキームの評価、ならびに翌月の業務スキームを明示した月間計画書を甲に提出しなければならない。

5 前項の月間計画書の内容については、原則、定例報告会議にて甲の承認を受けるものとする。

6 乙は、その日の業務に係る報告書（日報）を、翌営業日に甲に提出しなければならない。

7 乙は、その他甲が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

8 乙が、甲に対して提出すべき書類等については、すべて乙の責任において、自発的かつ主体性をもって作成しなければならないものとし、その際に甲が必要と認めたものについても同様とする。

9 甲は、前各項に掲げるもののほか、臨時又は定期的に乙に対し、業務スキームについて質問し、報告を求めるとともに、必要に応じて、乙に自己評価を求め、委託業務に係る検査の実施と業務改善を求めることができるものとする。

（公文書管理）

第 54 条 乙が委託業務の遂行に際して作成した文書は公文書であるため、各種書類の整理・編綴は、き損、汚損、滅失等の生じない方法とし、また淡路広域水道企業団文

書取扱規程に沿って行うこと。

(その他の報告)

第 55 条 乙は、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲に報告しなければならない。

- (1) 前3条に規定する関係法令等に違反する行為
- (2) メーターの亡失及び棄損等
- (3) 道路上における漏水等
- (4) 業務遂行中、業務以外の内容の申し入れ等があった場合
- (5) 前各号に掲げるもののほか、甲に報告する必要があると認められるもの

(暴力団等からの不当介入の排除)

第 56 条 乙が、淡路広域水道企業団契約事務等からの暴力団等の排除に関する要綱(平成25年訓令第3号)第8条の規定に該当することが明らかになった場合には、甲は、当該契約を解除することができる。

- 2 乙は、暴力団等からの不当介入を受けた場合は、その旨を直ちに甲に報告するとともに、警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。
- 3 乙は、当該契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じるおそれがある場合は、甲と協議を行うこと。

(地元貢献)

第 57 条 乙は、淡路島内の人材の雇用、地元事業者との連携、及び物資の地元調達を積極的に行うなど、地域活性化の貢献に努めること。