

広島市水道料金等徴収業務（第1エリア、第2エリア共通）基本仕様書

1 総則

この基本仕様書は、広島市水道局（以下「発注者」という。）が、受託者（以下「受注者」という。）に対して委託する広島市水道料金等徴収業務（以下「委託業務」という。）に適用する。

受注者は、契約書（広島市水道料金等徴収業務委託契約約款（以下「契約約款」という。）を含む。）に定めるもののほか、この基本仕様書、これに対する質問回答書及び提案書（以下「仕様書等」という。）に基づき、水道使用者、給水装置所有者その他の関係者（以下「水道使用者等」という。）から信頼を得られるよう、常に迅速かつ適正に業務を履行するよう努めなければならない。

2 業務概要

(1) 委託業務名

広島市水道料金等徴収業務

(2) 委託業務の範囲

受注者は、水道料金及び下水道使用料（水道水以外の水を排出した場合の下水道使用料を含む。以下「水道料金等」という。）の徴収に関連する次に掲げる事務を実施する。

ア 水道の使用開始事務

イ 計量事務

ウ 調定事務

エ 納付制事務

オ 口座振替及び自動払込事務

カ 収納事務

キ 過誤納金の還付事務

ク 清算事務

ケ 滞納整理事務

コ その他附帯事務

(3) 担当営業所（実施場所）及び業務区域

受注者の担当営業所（実施場所）及び業務区域は、次のとおりとする。

なお、受注者は、実施場所において、委託業務に無関係の営業活動又は事務処理を行ってはならない。また、水道局基町庁舎及び佐伯庁舎並びに各区役所（以下「庁舎」という。）において、広島市水道局庁舎管理規程（昭和45年広島市水道局規程第3号）及び広島市役所庁内取締規則（昭和32年広島市規則第61号）の規定若しくはこれらの規定に基づく命令又は関係職員の指示に従わなければならない。

ア 第1エリア

担当営業所（実施場所）	業務区域
中央営業所 水道局基町庁舎（1階及び2階）広島市中区基町9番32号	中区、東区、南区 及び西区

イ 第2エリア

担当営業所（実施場所）	業務区域
安佐南営業所 安佐南区役所（3階）広島市安佐南区古市一丁目33番14号	安佐南区
安佐北営業所 安佐北区役所（3階）広島市安佐北区可部四丁目13番13号	安佐北区
安芸営業所 安芸区役所（5階）広島市安芸区船越南三丁目4番36号	安芸区、安芸郡府中町及び安芸郡坂町
佐伯営業所 水道局佐伯庁舎（1階）広島市佐伯区海老園二丁目11番41号	佐伯区及び山県郡安芸太田町の一部

(4) 実施体制

ア 人員の配置

受注者は、委託業務の実施に必要な人員を各営業所に配置しなければならない。

なお、配置に当たっては、各営業所における業務量を勘案した別紙1の「営業所人員（ハンディーターミナル）配置表」を参考に配置すること。

イ 公金事務の一部委託及びその一部の再委託

受注者は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第5項の規定に基づき、公金事務の一部について、公金事務を適切かつ確実に遂行できる者に委託できる。この場合において、受注者は、あらかじめ発注者の承認を受けること。公金事務の一部の委託を受けた者が、その一部を再委託する場合も同様とする。

(5) 契約期間及び履行期間

ア 契約期間 契約締結の日から令和13年3月31日まで

ただし、契約締結の日から令和9年3月31日までを準備期間とし、受注者は、委託業務を円滑に実施するため、この期間中に次に掲げる事項を行わなければならない。

なお、準備期間において要する費用は受注者の負担とする。

(ア) 従業員の確保

(イ) 業務の引継ぎ

(ウ) 従業員への研修（業務内容及び各システム操作等）

イ 履行期間 令和9年4月1日から令和13年3月31日まで

(6) 委託業務の営業日及び営業時間

ア 営業日は、広島市の休日（広島市の休日を定める条例（平成3年広島市条例第49号）第1条第1項に規定する市の休日をいう。）を除く、月曜日から金曜日までとする。

イ 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ウ 前記ア及びイにかかわらず、発注者と受注者は協議の上、営業日又は営業時間以外で委託業務を実施することができる。また、前記(2)に掲げる計量事務のうち、水道メーター（以下「メーター」という。）の検針は、発注者が承認した検針予定日の年間計画（以下「検針計画」という。）に基づき実施する。

(7) 水道料金オンラインシステム等の使用

受注者は、委託業務の実施において、発注者が導入している水道料金オンラインシステム（以下「料金システム」という。）及び水道施設情報管理システムを使用する。

ア 料金システムの使用時間は、営業日の午前8時から午後7時までとする。ただし、前記(6)ウにより委託業務を実施する場合で、料金システムが稼働しているときは、受注者

は発注者と協議の上、使用することができる。

- イ 料金システムによる使用開始、使用者異動（口座情報の登録を含む。）及び清算受付の各登録は、業務区域にかかわらず全ての営業所において処理することができる。
- ウ 文書の処理依頼又は情報提供等を他の営業所等に行う場合は、料金システムのスキャナーによる情報共有機能を利用することができる。
- エ 水道施設情報管理システムの使用時間は、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- オ 委託業務の実施において、受注者が自らの負担で別途情報システムを導入する場合は、あらかじめ発注者と協議の上、承認を得ること。

(8) 関係法令の遵守

委託業務の実施に当たっては、関係法令並びに広島市水道給水条例（昭和38年広島市条例第37号）、広島市水道給水条例施行規程（昭和38年広島市水道局規程第16号）及び広島市水道局徴収事務委託規程（平成6年広島市水道局規程第5号）を遵守しなければならない。

3 業務内容

(1) 水道の使用開始事務

ア 使用開始申込みの受付

- (ア) 口頭（電話等）による聴取内容の事務連絡票への記録及び受付
- (イ) 水道局ホームページ（電子メール）による受付
- (ウ) 水道及び下水道使用申込書（以下「使用開始届」という。）による受付（中央営業所で全営業所分を受け付ける。）
- (エ) F A Xによる受付
- (オ) 入居者調査結果の事務連絡票への記録及び受付

イ 使用開始情報の登録

使用開始申込みを受け付けた営業所において、前記アの受付内容に基づいて登録する。

ウ 担当営業所への対応依頼等

次に掲げる事項について、事務連絡票等（電子メール及びF A Xの受信データを出力した印刷物を含む。以下同じ。）を登録できない場合にはその原本を送付し、又は登録済みの場合には料金システムのスキャナーによる情報共有機能を活用し、担当営業所に対応を依頼する。

- (ア) 給水装置に係る調査（後記カ及びクの調査及び対応を含む。）を要し登録できないもの
- (イ) 計量事務又は調定事務（後記キの対応を含む。）との連携を要するもの
- (ウ) 水道利用者等からの要望等について対応を要するもの
- (エ) その他情報提供を要するもの

エ 使用開始情報の登録を行った営業所における使用開始届及び事務連絡票等の原本の保管

オ 受水槽等の清掃修理点検、工事用水等の使用又は消火栓の使用に伴う申込の受付情報の登録

カ 申込み内容不備又は申込受付した給水装置の特定が困難な場合における現地確認等の調査

キ 無届で水道を使用していることが判明した場合における申込みの催促等の対応

ク 申込者から不出水の連絡があった場合における原因の調査及びメーターの取付け（以

- 下「開栓」という。) が必要なときの開栓依頼等の対応
- ケ その他水道の使用開始事務に附帯する事務
- (2) 計量事務
- ア 検針計画の作成及び発注者への提出
- イ 検針の準備
- (ア) 検針基礎データの抽出及びハンディターミナルへの配信
- (イ) 未検針データ全件の再配信
後記ウ(イ)の入力を行っていない検針基礎データについて、遺漏のないよう再配信する。
- (ウ) 検針予定日の確認
進捗状況と前記2(6)ウに示す検針予定日が合致していることを確認する。
- ウ メーターの検針
- (ア) 現地における水道使用者名、水道使用住所及びメーター番号等の状況とハンディターミナルの検針情報との照合
- (イ) メーター指示数の入力、使用実績の確認並びに後記(カ)から(ク)及び(テ)の調査結果等に基づく調定注記・HTメモの入力等
- (ウ) ご使用水量のお知らせによる使用水量等の通知
- (エ) 新設分の検針順路の設定
- (オ) 大口径等のメーターに係る一斉検針(暗渠、ピット等の内部における検針を含む。)、工事用メーターに係る検針、経由メーターの検針又は夜間の検針
- (カ) 検針不能(メーターボックス上の障害物等)の場合における水道使用者等との調整
- (キ) 使用開始又は使用中止の調査
- (ク) 水道使用者等の名義の調査
- (ケ) 納入方法の変更の受付
- (コ) パイロット回転の有無、使用水量の異常・増減についての聞き取り調査
- (ク) メーター番号が異なる場合の調査
- (シ) 用途・業態の調査
- (ス) 使用水量等についての調査依頼事項の受付
- (セ) メーター2次側(メーターボックス内を除く。)における漏水について、水道使用者等に修理の依頼及び適切な修理業者等の案内
- (ソ) メーターボックス内における漏水及びメーター1次側の宅地内における地下漏水(建物内及び受水槽の2次側を除く。)の修理依頼の受付
- (タ) 不正行為等の発見についての状況調査
- (チ) 前記(ア)から(ク)に係る再検針又は再調査
- (ツ) 広報紙の配布(A4三つ折りサイズ、年1回(定例検針1期間分)程度を想定)
- (テ) メーター撤去現場の状況調査
- (ト) その他発注者が指示する事務
- エ 検針済データの集信
- (ア) 検針計画表による進捗状況の確認及び記録
- (イ) 検針最終日における未検針がないことの確認
- オ 定期又は不定期な検針担当地区の変更
- カ その他計量事務に附帯する事務
- (3) 調定事務
- ア 検針済データの精査

- (7) 集信結果の精査及び処理（調定注記の修正処理を含む。）
- (4) 新規登録分の用途・業態の調査結果の取りまとめ及び用途・業態の登録
- (5) 調査対象分の抽出及び調査票の作成

イ 現地における調査等

- (7) 検針不可の調査
- (4) 使用開始又は使用中止の調査
- (5) 水道使用者等の名義の調査
- (エ) 使用水量の異常・増減についての調査（現地等で行う聞き取り調査及び宅地内（原則、屋内を除く。）における目視調査に限る。）
- (オ) 未入居家屋（使用中止中）で計量された使用水量に関する調査
- (カ) 用途・業態の調査
- (キ) 水道使用者等からの依頼に基づく調査（宅地内（原則、屋内を除く。）における目視調査に限る。）又は説明
- (ク) メーターボックス内における漏水箇所の特定及びメーター1次側の宅地内における地下漏水の位置の特定（いずれも目視調査による。地下漏水の位置が建物内又は受水槽の2次側の場合、後記ウ(7)又は(イ)cの対応を行う。）並びに修理依頼の受付
- (ケ) 不正行為等の発見についての状況調査
- (コ) メーター撤去現場の状況調査
- (カ) 漏水修理後のメーター指示数及びパイロットの確認
- (シ) その他発注者が指示する調査

ウ 調査後の対応

- (7) 前記イ(ク)に係る漏水を除く漏水について、水道使用者等に修理（調査を含む。）の依頼及び適切な修理業者等の案内
- (イ) 発注者への引継ぎ
 - a 前記イ(ク)に係る漏水の調査結果に基づく管理事務所への修理依頼
 - b メーター異常に伴う管理事務所へのメーター取替依頼
 - c その他必要があるもの

エ 前記アからウにかかわらず、無線検針（佐伯区湯来町大谷地区及び雲出地区において運用し、又令和8年度に中区、東区及び南区の大口径メータの一部に導入する予定のスマートメーターによる検針をいう。以下同じ。）に係る定例調定等については、次に掲げるとおり行う。

- (7) ハンディターミナルによる検針済データの作成（無線検針によるメーター指示数等の入力）及び集信
- (イ) 検針済データ（集信結果）の精査（前記アに準じる。ただし、新規登録分の用途・業態は後記(5)により調査する。）
- (5) 現地における調査等（前記イに準じる。ただし、検針不可は後記(オ)により対応する。）
- (エ) 調査後の対応（前記ウに準じる。ただし、メーター異常に伴う対応については、無線検針システムの所管課に依頼）
- (オ) 通信不良等による検針不可に伴う無線検針システム所管課への連絡。ただし、自然災害等の不可抗力を事由として無線検針を運用できない状況となった場合は、検針のため現地調査を行うこと。
- (カ) ご使用水量のお知らせの郵送に係る送付先の調査及び料金システムの登録
- (キ) 令和8年度以降に導入する無線検針に係る定例調定等については、前記(7)から(カ)

にかかわらず、別途指示する方法で行う。

オ 水道料金等の調定

- (ア) 定例調定等結果の確認及び各種リスト等の処理
 - (イ) 現地における調査結果等に基づく随時の調定処理
 - (ウ) 使用水量認定書の作成、発注者への提出及び調定処理
 - (エ) 共同建築物等の水道料金等の算定の特例適用、変更又は取消し
 - a 申請の受付又は取消し事由の確認
 - b 現地調査（特例適否の確認及び基本戸数の確認等）
 - c 審査で必要となる資料の発注者への提出
 - d 審査結果の登録
 - (オ) 用途決定書の作成、発注者への提出、登録及び調定処理
 - (カ) 用途変更の届出に伴う用途変更書の作成、発注者への提出、登録、水道料金等の算定及び調定処理
 - (キ) メーター口径の変更に伴う水道料金等の算定及び調定処理
 - (ク) 受水槽等の清掃修理点検で使用する水道料金等の算定
 - a 受水槽等清掃用臨時給水申込書の受付及び受水槽清掃用水使用承認書の交付
 - b 申込書の記載内容（受水槽の寸法、形状等）と水道施設情報管理システム等の照合確認
 - c 申込書に係る認定使用水量等の記入、発注者への提出及び調定処理
 - d 有計量水槽のものについて、受水槽清掃差引水量の登録
 - (ケ) 工事用水等に関する調定処理及び各種リスト等の処理
 - (コ) 下水道使用料の徴収
 - a 公共下水道の開始依頼分の登録及び使用料のお知らせによる通知
 - b 水道未給水地区における公共下水道又は水道水以外の水を下水道に排出する場合における公共下水道（以下「単独下水」という。）の使用開始、廃止又は名義変更の登録
 - c 単独下水の認定排出量による徴収依頼に伴う調定処理
 - d 調定結果の確認及び各種リスト等の処理
 - (サ) メーターの検査
 - a 検査請求の受付及び管理事務所へのメーター取替依頼
 - b 管理事務所から対象メーターの受領及び高陽メーター管理所への運搬
 - c 検査済みメーターの管理事務所への返納
 - d 検査依頼書の作成及び発注者への提出
 - e 検査結果通知の作成及び発注者への提出
 - (シ) 消火栓の使用
 - a 減量依頼書による処理（メーターが設置された消火栓に限る。）
 - b メーターが設置されていない場合に給水するときの水道料金等の調定処理
- カ 水道料金等の不徴収・免除・減免等に伴う料金更正
- (ア) 水道料金等更正決定書の作成及び発注者への提出
 - (イ) 料金が徴収済みの場合における過誤納金還付事務担当への資料提供（還付方法を記載した更正決定書（写し））
 - (ウ) 決定後の料金更正金額の登録又は調定処理
 - (エ) 登録又は調定処理の翌営業日における処理状況の確認
 - (オ) 水道料金等の減額についてのお知らせの送付（送付が必要な場合に限る。）

キ 適格請求書等保存方式に係る対応

(7) 適格請求書の交付請求を受けた営業所にて対応する事務

- a 適格請求書の要件を満たす帳票を交付済みの場合、当該帳票が適格請求書として利用可能なことの案内
- b 前記 a の案内後も適格請求書の交付請求を受けた場合又は適格請求書の要件を満たす帳票を交付していない場合、適格請求書（全営業所分）の交付又は再交付
- c 水道と下水道の使用期間が異なる場合、担当営業所への対応の引継ぎ

(イ) 担当営業所にて対応する事務

- a 適格返還請求書の交付
- b 水道と下水道の使用期間が異なる場合、分割して再調定後、適格請求書の分割交付

(ウ) 一括請求サービスに係る適格請求書の出力及び名寄せ送付

後記(4)オ(ウ)のとりまとめ営業所において担当する。

ク その他調定事務に附帯する事務（災害等によるものを含む。）

(4) 納付制事務

ア 納入通知書（郵便振替を含む。以下同じ。）の随時発行

イ 納入通知書の発注者への引抜き依頼

ウ 納入通知書の再発行

エ 分割発行

(7) 分割発行申請書の受付及び発注者への提出

(イ) 分割発行に伴う使用開始等処理

(ウ) 請求内訳書の受領、調定分割処理及び請求内訳書等の発注者への提出

オ 一括請求サービス

後記(ウ)のとりまとめ営業所において担当する。

(7) 適用開始・変更・廃止の申請書の受付、審査及び発注者への提出

(イ) 受理通知の送付等

(ウ) とりまとめ営業所

a 請求先を業務区域とする営業所がとりまとめて行う。

b 請求先が給水区域外の場合、水道使用住所を業務区域として最も多く有する営業所が行う。

c 前記 b に該当する営業所が複数ある場合、その営業所のうち、次の順位が上位の営業所が実施する。

【順位】①中央営業所、②安佐南営業所、③安佐北営業所、④安芸営業所、
⑤佐伯営業所

カ その他納付制事務に附帯する事務

(5) 口座振替及び自動払込事務

ア 中央営業所にて対応する事務

(7) 口座振替通知書等（口座振替等を金融機関が受理した旨の通知書をいう。）による口座情報の登録

(イ) 使用開始届又は口座振替依頼書（水道料金・下水道使用料口座振替依頼書・自動払込利用申込書をいう。以下同じ。）の電子データ化及び確認書の作成

(ウ) 確認書の金融機関への送付

(エ) 金融機関から返送された確認書による口座情報の登録（前記(7)に準じる。）

(オ) 口座申込内容不備又は口座振替不能分（登録済み依頼書等の確認を要するものに限

る。)への対応

イ 担当営業所にて対応する事務

- (ア) 口座振替継続の申込みの受付及び登録（保管を含め、使用開始事務の例による。）
- (イ) 口座振替の中止依頼の登録並びに口座振替中止依頼書の金融機関等へのFAX及び本書の送付（本書の送付は必要な場合に限る。）
- (ウ) 口座振替不能分（登録済み依頼書の確認を要するものを除く。）への対応
- (エ) 随時の口座請求の登録
- (オ) 口座振替及び自動払込に係る通知書の引抜き依頼
- (カ) その他口座振替及び自動払込事務に附帯する事務

(6) 収納事務

ア 窓口収納

- (ア) 次に掲げるものに対する、窓口における現金、小切手又は証券（以下「現金等」という。）の収納
 - a 水道料金等
 - b 納入証明手数料
- (イ) 前記(ア)の収納に伴う水道料金等領収書又は証明手数料領収書（以下「領収書」という。）の発行

イ 現地収納

次に掲げるものに対する、現地における現金等の収納及び領収書の発行並びに仮消込処理

- (ア) 滞納料金で現地収納を必要とするもの（a、bいずれの方法も可能だが、努めてaの方法によること。）
 - a 領収書をハンディターミナルから発行する方法
 - (a) 滞納データの抽出及びハンディターミナルへの配信
 - (b) 収納の有無にかかわらず、滞納データの集信及び料金システムへの取込み（自動で仮消込処理される。）
 - b 領収書を手発行する方法
現地収納後、料金システムへの入力により仮消込処理
- (イ) 納入方法が広島市水道給水条例施行規程第29条の2で規定する集金制であるもの（前記(ア) bの方法による。）
- (ウ) 清算で現地収納を必要とするもの（前記(ア) bの方法による。）
清算事務担当から清算票及び使用開始届等の引き継ぎを受けて行う。また、これに係る清算調定処理、清算調定結果の確認及び各種リスト等の処理については、収納事務担当が行う。

- (エ) その他現地収納を必要とするもの（前記(ア) bの方法による。）

ウ 出納取扱金融機関又は収納取扱金融機関（以下「出納取扱金融機関等」という。）への公金払込

- (ア) 窓口収納又は現地収納した現金等
 - a 収納した現金等の金庫保管
 - b 出納取扱金融機関等への払込み
毎営業日13時を締切とし、窓口営業時間内に出納取扱金融機関等へ持参する。
 - c 当日収納金内訳表及び収納金管理表の作成及び発注者への提出
 - d 地方自治法第243条の2の2に基づく帳簿による収納金の記録及び保存（納入証明手数料に限る。また、水道料金等については、料金システムの電磁的記録をも

って帳簿とみなす。)

(イ) ゆうちょ銀行で収納した現金（中央営業所で全営業所分を対象に実施する。）

a ゆうちょ銀行から送付を受けた払込取扱票（写し）を料金システムへの入力により仮消込処理

b ゆうちょ銀行から送付を受けた水道料金・下水道使用料領収済通知書の料金システム所管課への提出（料金システム運用業者が仮消込処理を行う。）

c 収納された現金の払出し、出納取扱金融機関等への払込み

毎営業日13時前までに仮消込処理を終了した現金について、窓口営業時間内にゆうちょ銀行から払い出し、直ちに「出納取扱金融機関等」へ持参する。

d 郵便振替整理簿の作成及び発注者への提出

エ 納入証明書の発行依頼の受付及び発行

オ 口座振替済領収証の発行依頼の受付及び発行

カ その他収納事務に附帯する事務

(7) 過誤納金の還付事務

受注者は、過誤納金（更正減額によるものを含む。以下同じ。）について、次のとおり還付事務を行う。

ア 過誤納金の発生から還付伺の作成まで

(ア) 過誤納金整理簿一覧表、過誤納金整理簿その他関係帳票の出力（日次）

(イ) 過誤納金整理簿による確認、整理及び精査・訂正

(ウ) 振替収納及び預り金額の修正

(エ) その他特異な過誤納金については、都度、発注者と協議

(オ) 過誤納金還付伺の作成及び発注者への提出

イ 還付通知

(ア) 発注者への引継ぎ

過年度に調定された下水道使用料の過誤納金については、事務を発注者に引き継ぐ。
この場合において、同じ債権者に還付を要する過誤納金を有しているときは、この過誤納金とともに発注者に引き継ぐこと。

(イ) 還付方法の確認

過誤納金の債権者（以下この項において「債権者」という。）に対し、還付通知（口頭、郵送等）によって還付方法の確認を行う（滞納分に充当する場合を除く。）。
また、還付方法については、次期充当を勧奨し、これにより難しい場合は口座還付の勧奨に努める。

ウ 還付方法

(ア) 充当

債権者が納入すべき水道料金等が滞納料金の場合、当該債権者の意思にかかわらず充当するとともに、滞納整理担当者に情報提供を行う。

(イ) 次期充当

(ウ) 口座還付

次に掲げるいずれかの書面とともに、発注者に事務を引き継ぐ。

a 水道料金等還付金口座振込依頼書又は支払調書

b その他関連資料

(エ) 現金還付

債権者の希望又は現金還付を行う合理的な理由がある場合は、発注者に事務を引き継ぐ。

- エ 料金システムによる充当処理及び充当通知
- オ 還付完了後、後記カの決算関係帳票と併せ、発注者に過誤納金整理簿を提出し報告
- カ 預り金決算
 - 月末締めで作成される決算関係帳票の出力、還付不能理由の記載及び発注者への提出
- (8) 清算事務
 - ア 清算の受付
 - (ア) 口頭（電話等）による聴取内容の事務連絡票への記録及び受付
 - (イ) 水道局ホームページ（電子メール）による受付
 - (ウ) F A Xによる受付
 - (エ) 管理事務所からの連絡による受付（口頭による場合は、前記(ア)に準じること。）
 - (オ) 無届転出等の調査結果による事務連絡票への記録及び受付
 - イ 清算受付情報の登録
 - 清算を受け付けた営業所において、前記アの受付内容に基づいて登録する。
 - ウ 担当業務区域外の清算受付情報の取扱い
 - 担当業務区域外の清算受付情報の登録に当たり、HT・清算票区分を「ハンディ」と入力する。HT・清算票区分については、担当営業所において修正可能である。
 - エ 担当営業所への対応依頼等
 - 次に掲げる事項について、事務連絡票等を登録できない場合にはその原本を送付し、又は登録済みの場合には料金システムのスキャナーによる情報共有機能を活用し、担当営業所に対応を依頼する。
 - (ア) 給水装置特定の調査を要し登録できないもの
 - (イ) 計量事務又は調定事務との連携を要するもの
 - (ウ) 水道使用者等からの要望等について対応を要するもの
 - (エ) その他情報提供を要するもの
 - オ 清算受付情報の登録を行った営業所における事務連絡票等の原本の保管
 - カ 現地訪問の準備
 - (ア) 現地訪問用清算情報の作成（次に掲げるいずれかの方法による。前記イの登録後も修正可）
 - a 町・丁目ごとに担当者割当ての処理、清算検針基礎データの抽出及びハンディターミナルへの配信
 - b 清算票の出力及び担当者への交付
 - (イ) 使用開始届の出力
 - (ウ) 使用開始届及び申込関連冊子等（以下「使用開始届等」という。）の袋詰め
 - キ メーターの検針
 - (ア) 現地における水道使用者名、水道使用住所及びメーター番号等の状況とハンディターミナル又は清算票の検針情報との照合
 - (イ) メーター指示数を入力又は記録し、使用開始届等の現地への備付け
 - (ウ) 無線検針による場合は、調定後、使用開始届等の現地への備付けを行うことができる。
 - ク 清算調定処理
 - (ア) 清算検針済データの集信（ハンディターミナルによる方法に限る。）
 - (イ) 料金システムによる登録（清算票による方法に限る。）
 - ケ 現地収納が必要な清算の取扱い
 - 清算票及び使用開始届等を収納事務担当に引き継ぐ。

- コ メーターの取外し（以下「閉栓」という。）依頼（閉栓が必要な場合に限る。）
- サ 清算調定結果の確認及び各種リスト等の処理
- シ その他清算事務に附帯する事務
- (9) 滞納整理事務
 - ア 督促
 - (ア) 督促状（郵便振替を含む。以下同じ。）の随時発行
 - (イ) 督促状の発注者への引抜き依頼
 - (ウ) 再請求通知書の発注者への引抜き依頼
 - (エ) 督促状の再発行
 - イ 催告書の発送
 - (ア) 催告書の発送に係る営業所日程表の作成及び発注者への提出
 - (イ) 発送の中止又は保留による催告書の引抜き
 - (ウ) 料金後納郵便物差出票の作成及び催告書の発送
 - ウ 給水停止
 - (ア) 給水停止執行日の通知
 - a 給水停止対象者の抽出、給水停止執行明細書及び催告書の出力
 - b 給水停止執行伺の作成及び発注者への提出
 - c 給水停止執行日の通知及び催告書（以下「給水停止予告書」という。）の封入
 - d 通知の中止又は保留による給水停止予告書の引抜き
 - e 給水停止予告書の発送又は配布
原則郵送によることとし、発注者が指示するものについては、現地配布すること。
 - (イ) 給水停止の執行
 - a 給水停止の執行予定の登録及び給水停止執行控（停水処分一覧表）（以下「執行控（一覧表）」という。）の出力
 - b 執行の中止又は保留による給水停止執行通知書の引抜き
 - c 給水停止の執行（閉栓を含む。）及び給水停止執行通知書の配布
 - d 給水停止の執行の登録及び執行控（一覧表）への記入
 - (ウ) 給水停止の解除
 - a 基町庁舎1階防災センター（以下「防災センター」という。）及び水道修理センター（以下「修理センター」という。）への執行控（一覧表）の引継ぎ
 - b 営業時間内における完納の確認、支払延期の申出その他の解除事由の報告及び給水停止の解除（開栓を含む。）
 - c 給水停止の解除の登録、執行控（一覧表）への記入
 - d 給水停止の執行に関する営業時間外における連絡体制の確立及び対応
 - (エ) 執行控（一覧表）の整理
 - a 給水停止中の者の抽出及び執行控（一覧表）（月次分）の作成
 - b 防災センター及び修理センターへの引継ぎ
 - (オ) 給水停止執行後の措置
 - a 執行状況の現地確認及び通水発見時の原因調査
 - b 入居状況の現地調査等
なお、給水停止が長期間に渡る場合は、加えて債務者調査を発注者に依頼
 - c 前記bの調査等による無届転出判明時の給水停止の解除及び使用中止の処理
 - d 給水停止の解除事由が支払延期の申出の場合、当該水道料金等の収納確認
 - e 前記dの支払延期された水道料金等の未納が判明した場合における前記(ア)による

給水停止執行日の通知

エ 分割納入及び支払延期

(ア) 水道料金等の分割納入・支払延期の申出の報告

(イ) 前記(ア)の申出があった水道料金等の収納確認

(ウ) 前記(イ)の収納確認により未納が判明した場合における前記ウ(イ)による給水停止の執行

オ 清算後の未納料金の取扱い

(ア) 転出先又は送付先の調査

(イ) 納入通知書、督促状又は催告書の送付又は電話若しくは現地訪問による未納料金の説明

カ 債権管理

(ア) 徴収停止に係る資料の作成及び発注者への提出並びに料金システムへの登録

(イ) 時効の援用の受付、時効の援用に係る資料の作成及び発注者への提出

(ウ) 不納欠損処分に係る資料の作成及び発注者への提出

キ その他滞納整理事務に附帯する事務

(10) その他附帯事務

ア 帳票の作成及び発注者への提出（帳票の内容については、別途協議する。）

(ア) 業務実施報告書（日報・月報）

(イ) その他発注者が指示する帳票

イ 対応記録の登録（顧客管理上、必要と判断した場合に限る。）

(ア) 水道使用者等への業務対応の内容登録

(イ) 対応履歴入力チェックリストによる登録内容の確認及び修正

ウ 使用者、給水又は検針に関する情報の変更（成年後見人、保佐人、補助人又は任意後見人への送付先変更の対応を含む。）及び必要に応じた調査

エ 事務連絡票の取扱い

(ア) 記録

水道使用者等からの書面の提出がなく料金システムの登録を伴う事項を受け付ける場合は、発注者が提供する事務連絡票に聴取内容を直接書き取って記録する（誤記防止のため清書を行わない。）こと。ただし、受付内容が次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、事務連絡票を省略できる。

a 使用開始、水道使用者名の変更、清算その他の給水契約に関しない事項

b 他の営業所等への事務連絡を要しない事項

(イ) 受付内容の登録及び保管並びに情報提供

事務連絡票は、料金システムの登録を行った営業所において原本を保管する。この場合において、当該業務区域外の情報を登録したときは、必要に応じ、料金システムのスキャナーによる情報共有機能により、当該営業所に情報提供する。

(ウ) 広島市水道局引越お客さま受付センターから送付された事務連絡票の取扱い

a F A Xにより電送された事務連絡票に係る調査、必要な範囲における情報共有その他の対応並びに調査結果による登録及び保管

b 原本の送付を受けた事務連絡票に係る対応及び保管

(a) 口座振替依頼書の送付依頼への対応

(b) その他の要望又は注意事項に係る対応

(c) 前記(a)及び(b)の対応を要しない事務連絡票（原本）の保管

オ 不着郵便物（破産債権、過誤納金の還付及び福祉減免に係るものを含む。）

- (7) 送付先情報等の調査
- (イ) 調査結果に基づく清算、送付先情報等の変更又は郵便物の再発送若しくは配布
- (ウ) 破産債権、過誤納金の還付及び福祉減免に係る不着郵便物が現地状況により配布できない場合、当該郵便物を発注者に返還し報告
- カ 水道料金等の口座振替及び自動払込による支払の勧誘
 - (7) 窓口、電話又は現地での勧誘
 - (イ) 給水停止予告書及び口座振替依頼書を同封した封書の配布による勧誘
 - (ウ) 納入通知書及び口座振替依頼書を同封した封書の送付による勧誘（中央営業所で全営業所分を対象に実施する。）
- キ 集合住宅の暗証番号及び合鍵の管理運用
 - (7) 共同住宅等で複数のメーターを有する建物（以下「集合住宅」という。）におけるメーターの検針、水道料金等の収納業務及びメーターの取替等に必要な次に掲げる事項に係る資料の作成及び発注者への提出
 - a 建物の入口に設置されたオートロックドアを開錠するための番号（以下「暗証番号」という。）の開示依頼
 - b 建物の入口及びメーター設置箇所を開錠するために貸与又は承認を受け作製した鍵（以下「合鍵」という。）の貸与依頼
 - (イ) 暗証番号又は合鍵の開示又は貸与を受けた場合、当該管理に関する誓約書の送付に必要な資料の作成及び発注者への提出
 - (ウ) 暗証番号及び合鍵の管理
- ク 福祉減免申請書の取り次ぎ

安佐南営業所、安佐北営業所、安芸営業所及び佐伯営業所においては、福祉減免申請書一式を点検・受領し、発注者に引き継ぐ。
- ケ 窓口受付、電話受付その他の委託業務に関する事務

4 調定サイクル基準表、各事務フロー、業務分担表及び業務実績

- (1) 調定サイクル基準表 別紙2
- (2) 計量事務フロー、調定事務フロー及び滞納整理事務フロー 別紙3から別紙5
- (3) 業務分担表 別紙6
- (4) 業務実績 別紙7

5 業務履行上の目標値の設定

受注者は、安定した業務履行を確保するため、別紙8の「業務履行上の目標値」を達成するよう努めなければならない。

6 費用負担区分

委託業務の実施に係る発注者及び受注者の費用負担区分は、別紙9の「費用負担区分表」によるものとし、記載のない必要数量については、発注者と受注者の協議の上、定める。
 なお、受注者は、機器・備品を持ち込む場合は、業務実施に使用する機器・備品届出書（様式1）を発注者に提出し、その承認を得なければならない。

7 委託業務監督者の選任及び役割

発注者は、受注者を指導監督するため、委託業務監督者として発注担当課の長を選任し、次に掲げる事項を実施する。

- (1) 受注者に対する指導及び承認

- (2) 仕様書等に基づく委託業務に使用する帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく委託業務の実施状況の検査
- (4) 委託業務の実施上の連絡調整

8 実施計画書の作成及び業務マニュアルの整備

- (1) 受注者は、委託業務を実施するために必要な実施計画書を発注者が指定する期日までに作成及び提出し、承認を得なければならない。
- (2) 受注者は、発注者が提供する従前の業務マニュアル等により業務を実施する。
なお、準備期間中に業務マニュアルの理解を深めるものとし、詳細については、必要に応じて発注者又は従前の受注者からヒアリングを行うものとする。
- (3) 受注者は、実施計画書又は業務マニュアルの内容を変更する場合、あらかじめ発注者と協議し承認を得たうえで、変更箇所を示した資料を作成し、差替えを行わなければならない。
また、発注者が変更を求める場合も両者協議の上、受注者が差替えを行う。
- (4) 実施計画書及び業務マニュアルは、発注者及び受注者で共有して使用し、業務マニュアルの著作権については、発注者に帰属するものとする。

9 従業員

- (1) 受注者は、自己の責任において、臨時に雇用する者を含め委託業務の実施に必要な数の従業員を確保しなければならない。
なお、従業員については、地元採用及び実務経験者の雇用に努めるものとする。
- (2) 受注者は、準備期間中に、発注者が指定する期日までに従業員届出書（様式2）を提出しなければならない。
- (3) 受注者は、履行期間中においても、従業員に異動がある場合は、速やかに従業員届出書を提出しなければならない。

10 総括現場責任者、現場責任者及び副現場責任者の選任

- (1) 受注者は、次に掲げる実務経験を有し、常時雇用関係にある従業員の中から、委託業務の実施に必要な数の現場責任者及び副現場責任者を選任し、発注者が指定する期日までに現場責任者等届出書（様式3-1）及び配置現場責任者等調書（様式3-2）を提出しなければならない。
ア 現場責任者は、委託業務に関する実務経験が通算4年を経過していること
イ 副現場責任者は、委託業務に関する実務経験が通算2年を経過していること
- (2) 現場責任者及び副現場責任者は、委託業務を適正かつ確実に実施するため、委託業務に関する十分な知識と能力、判断力を備えるとともに、従業員に対する適切な指示及び指導を行うことができる者でなければならない。
- (3) 現場責任者は、前記2(3)に示す各営業所に常駐しなければならない。
- (4) 受注者は、委託業務全体の進捗管理及び課題管理を行う者として、現場責任者の中から総括現場責任者を指名し、発注者に報告しなければならない。
- (5) 副現場責任者は、前記2(3)に示す各営業所において、現場責任者を補佐するものとし、現場責任者が不在となる場合は、これを代行しなければならない。ただし、副現場責任者は複数の営業所において兼任することができる。
- (6) 総括現場責任者、現場責任者及び副現場責任者に変更があった場合は、速やかに発注者に届け出なければならない。

1.1 酸素欠乏危険作業主任者の選任

受注者は、前記3(2)ウ(オ)の暗渠、ピット等の内部における検針に備え、準備期間中に労働安全衛生法第14条第1項に規定する作業主任者を本業務の従業員から選任し、証明書類を添えて発注者に報告しなければならない。また、履行期間中に当該作業主任者を変更又は追加する場合は、遅滞なく同様の報告を行う。

1.2 広島市水道局指定給水装置工事事業者の指定

- (1) 受注者は、前記3(9)ウの給水停止業務を実施するため、準備期間中に水道法第16条の2第1項に規定する指定給水装置工事事業者の指定を受け、発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、前記(1)の指定を受けるに当たっては、水道法第25条の3第1項第3号に定められた基準のほか、次のいずれにも適合しなければならない。
 - ア 水道法第25条の4第1項に規定する給水装置工事主任技術者を本業務の従業員から1名以上選任できる者であること。
 - イ 水道法施行規則第20条に規定する4つの種別の機械器具について、次に掲げる種別ごとに1個以上を有する者であること。
 - (ア) 金切りのこその他の管の切断用の機械器具
 - (イ) やすり、パイプねじ切り器その他の管の加工用の機械器具
 - (ウ) トーチランプ、パイプレンチその他の接合用の機械器具
 - (エ) 水圧テストポンプ
- (3) 受注者は、円滑な業務履行のため、閉栓、開栓その他の技能を有するものとする。

1.3 従業員の研修

- (1) 受注者は、全ての従業員が適正に委託業務を実施するため、履行期間中に年1回以上、次に掲げる各項目に関する研修を開催し、受講させなければならない。
 - ア 制度、仕様書等、事務手順その他の委託業務に関すること
 - イ 身だしなみ、態度、言葉遣い、クレーム対応その他の接遇に関すること
 - ウ 漏えい等の防止、持出し、本人への情報提供その他の個人情報等の取扱いに関すること
 - エ 後記30の情報のセキュリティ、後記32(4)の文書管理その他の守秘義務に関すること
- (2) 発注者は、前記(1)アに示す研修の開催について協力要請があったときは、資料提供や講師派遣等の協力に応じるものとする。

1.4 届出義務

受注者は、次に掲げる事由が発生した場合は、直ちに発注者に届出又は協議をしなければならない。

- (1) 受注者の名称、代表者名、所在地、使用印又は電話番号の変更
- (2) 前記(1)のほか、委託業務の履行上必要があると認められる場合

1.5 領収日付印の調製等

- (1) 受注者は、委託業務に使用する領収日付印を調製し、領収日付印影届出書(様式4)により発注者の承認を得なければならない。
- (2) 受注者は、発注者の承認後、領収日付印を従業員に貸与しなければならない。

- (3) 受注者は、領収日付印の貸与の状況を、常に把握しなければならない。
- (4) 受注者は、従業員に変更があった場合は、速やかに領収日付印を返還させ、不正使用の防止に努めなければならない。
- (5) 領収日付印の形状は円形で直径18mmとし、印影は次の見本のとおりとする。



1 6 つり銭

委託業務に必要なつり銭は、受注者が準備しなければならない。

1 7 業務専念義務

従業員は、委託業務の従事中に、他の営業活動に類する行為をしてはならない。

1 8 履行義務

受注者は、仕様書等に明記されていない事項においても、委託業務の目的達成のため、また、水道使用者等の求めに応じるため、発注者が必要と認めるものについては、実施しなければならない。

1 9 制服の着用

- (1) 従業員は、委託業務に従事する時は、受注者が準備した制服及び名札を着用しなければならない。
- (2) 受注者は、従業員が委託業務に従事しなくなった場合は、速やかに制服及び名札を返還させ、不正使用の防止に努めなければならない。

2 0 身分証明書及び徴収事務受託証明書の携行

- (1) 従業員は、委託業務に従事する時は、身分証明書及び発注者が発行する徴収事務受託証明書（以下「身分証明書等」という。）を携行しなければならない。
- (2) 従業員は、水道使用者等から身分証明書等の提示を求められた場合は、速やかに提示し、正当な理由がない限り、これを拒んではならない。
- (3) 受注者は、従業員が委託業務に従事しなくなった場合は、速やかに徴収事務受託証明書を返還させて厳重に保管し、不正使用の防止に努めなければならない。

2 1 業務履行時の言動

- (1) 従業員は、業務上、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、水道使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。
また、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。
- (2) 従業員は、水道使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、声かけを行い、業務に必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、水道使用者等の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。

2 2 業務に関する苦情処理

- (1) 委託業務に関して水道使用者等から寄せられた苦情は、受注者が自己の責任において直ちに対応しなければならない。

- (2) 前記(1)のうち、重要と認められる案件については、その都度、発注者に報告しなければならない。

2 3 金品等の收受の禁止

従業員は、業務上、いかなる理由によっても水道使用者等から水道料金等及び納入証明手数料以外の金品等を收受してはならない。

2 4 庁舎管理上の禁止行為

- (1) 従業員は、庁舎内における実施場所以外の各事務室（文書交換のためのスペースを含む。）に、当該事務室を管理する各課の許可なく立ち入ってはならない。
- (2) 従業員は、委託業務に従事しないときは、正当な理由なく庁舎に立ち入ってはならない。

2 5 業務実施報告書の提出及び検査等

- (1) 受注者は、契約約款第 1 2 条の規定により、業務実施報告書を発注者に提出しなければならない。
- (2) 発注者は、前記(1)の業務実施報告書の提出を受けたときは、委託業務の実施状況の検査をする。
- (3) 発注者は、公金払込日ごとに前記 3 (6)ウ(ア) c 及び d に示す当日収納金内訳表及び収納金管理表並びに帳簿の提出を受け、公金事務の状況の検査をする。
- (4) 発注者は、契約約款第 1 0 条の規定により、必要があると認めるときは、委託業務が仕様書等に沿って適切に実施されているか報告を求め、又は検査することができる。
- (5) 受注者は、前記(3)又は(4)の結果、是正を求められた場合は、これに対処するものとし、速やかに書面にて対応策を報告しなければならない。

2 6 業務委託料の請求及び支払

- (1) 発注者は、契約約款第 1 3 条の 2 の規定により、受注者の請求に基づいて業務委託料を毎月支払う。
- (2) 支払金額は、各年度の業務委託料を各年度の履行月数で均等に分けた金額とする。

2 7 事故発生時の措置

受注者は、次に掲げる事故が発生した場合は、直ちに発注者に報告するとともに適切な措置を講じなければならない。また、必要に応じて事故の原因、措置の方法及び今後の対策等を記載した事故・苦情発生報告書（様式 5）を作成し、速やかに発注者に提出しなければならない。

- (1) 水道料金等及び納入証明手数料の収納金、領収書、納入証明専用用紙（発注者が受注者に交付する納入証明専用の帳票をいう。）又は領収日付印等の紛失及び盗難
- (2) 発注者から貸与を受けた施設又は設備の汚損又は破損
- (3) 保有する個人情報（法人情報を含む。）の漏えい又はき損
- (4) 委託業務に関するデータの滅失又は破損
- (5) 発注者から貸与を受けた機器・備品の破損、紛失又は盗難
- (6) 前記(1)から(5)のほか、発注者に報告する必要があると認めるもの

2 8 損害賠償

- (1) 受注者は委託業務の実施に当たり、故意又は過失により、発注者又は第三者に対し損害

を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が天災その他不可抗力に起因する場合は、その損害賠償責任について発注者と協議の上、決定する。

- (2) 受注者は、前記(1)に示す損害賠償に備えるため、損害賠償責任保険に加入しなければならない。

2.9 個人情報等の取扱い

- (1) 受注者は、この委託業務の実施に当たり、個人情報の保護に関する法律第66条に規定する個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置として、契約約款第19条第2項の規定を遵守しなければならない。

また、法人情報についても、個人情報の取扱いと同様とする。

- (2) 受注者は、従業員から発注者の情報の秘密保護に関する誓約書を徴し、発注者が指定する期日までに当該写しを発注者に提出しなければならない。
- (3) 受注者は、従業員に対し、個人情報等の取扱いについて理解を深め、個人情報の保護に関する意識の高揚を図るための啓発その他必要な研修を実施しなければならない。

3.0 情報のセキュリティ

- (1) 受注者は、情報のセキュリティについて、契約約款第19条の2の規定を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、前記(1)の義務の実施を担保するために、情報の秘密保護に関する誓約書を、発注者が指定する期日までに、発注者に提出しなければならない。
- (3) 受注者は、発注者が承認した者以外を実施場所に入室させてはならない。また、発注者が承認した者以外を実施場所に入室させる場合は、事前に来局者届出書(様式6)を発注者に提出し、承認を得なければならない。
- (4) 受注者は、発注者が貸与した機器及び提供したデータを、発注者の許可なく実施場所の外に持ち出してはならない。
- (5) 受注者は、利用を許可していない情報システム機器及びソフトウェアを実施場所に持ち込んで서는ならない。
- (6) 受注者は、発注者の許可なく、発注者が提供したデータを受注者が所有するパソコン、モバイル端末等の情報システム機器及び可搬記録媒体等により運用してはならない。
- (7) 発注者は、必要に応じて情報セキュリティ対策の実施状況を検査することができる。

3.1 暗証番号及び合鍵の管理

受注者は、集合住宅の暗証番号及び合鍵について、発注者が定める取扱要領を遵守するとともに、管理に関する誓約書を発注者が定める期日までに、発注者に提出しなければならない。

3.2 文書事務

受注者は、次に掲げる発注者の文書事務を代行する。

- (1) 文書(郵便物を含む。)の受付、庁内メール便による転送及び返付
- (2) 配布を受けた文書の処理
- (3) 郵送の手続き
- (4) 文書管理

ア 受注者は、発注者から交付を受けた帳票を、破損又は紛失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。

イ 委託業務に関する文書（受注者が業務上作成し、又は取得した文書（前記アの帳票を含む。）、図画及び電磁的記録であって、受注者が組織的に用いるものをいう。以下同じ。）については、受注者において次年度末まで保管するものとする。

ウ 保管期間を経過した前記イの文書については、発注者の指示により保存又は引継ぎ若しくは廃棄し、所定の書面により報告しなければならない。ただし、常用のものはこの限りではない。

エ 前記イの文書のうち保管する必要のないものは、シュレッダーによる細断、焼却又は発注者の指示する方法等により確実に破棄処理しなければならない。

3.3 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受注者に出席を求め、月例（月1回）又は臨時の業務状況報告会議を開催する。
- (2) 受注者は、業務状況報告会議において、委託業務の実施状況について報告しなければならない。
- (3) 受注者は、前記(1)の月例の会議では、自らが作成した業務進捗状況等調書（様式7）その他の資料により報告を行う。
- (4) 受注者は、業務状況報告会議において発注者から指示された内容については、忠実に実施又は改善しなければならない。

3.4 発注者等との連携・協力

- (1) 受注者は、発注者及び本市水道事業に関連する業務の受注者と連携・協力し、円滑に委託業務を実施しなければならない。
- (2) 発注者は、発注者側の職員を対象とした委託業務に係る実地研修の開催について、受注者に協力を要請することができる。この場合において受注者は、仕様書等をよく理解し委託業務に精通した従業員を講師とし、実地研修の開催に努めなければならない。

3.5 契約期間満了等による事務引継ぎ等

受注者は、契約期間の満了又は契約の解除に当たり、業務に支障をきたさないよう、次のとおり実施しなければならない。

- (1) 契約期間中に委託業務の実施に関する一切の内容を発注者及び発注者の指定する者に引き継ぐ。
- (2) 契約期間の満了後又は契約の解除後、遅滞なく委託業務に関する文書をすべて発注者及び発注者の指定する者に引き継ぐ。
- (3) 実施場所に受注者が設置した機器・備品は、全て撤去する。
- (4) 発注者から貸与を受けた機器・備品（滅失した消耗品を除く。）は、全て返還する。その際、紛失したもの又は自然損耗の範囲を超える損傷があると認められるものについては、受注者は発注者の指示する方法で弁償する。
- (5) 前記(1)から(4)に要する費用は、受注者の負担とする。

3.6 特許権等の使用

受注者は、委託業務を実施するに当たり、特許権、著作権その他の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている実施方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

3.7 災害時における応急措置等の協力

地震・風水害等の自然災害や事故、その他緊急の事態が発生、又は発生する恐れがある場合は、水道事業における応急対策や復旧措置を迅速かつ円滑に遂行するため、受注者は発注者と協力体制の構築に向けた協議を行わなければならない。

3.8 その他留意事項

委託業務のうち、メーターの検針については、業務の円滑な実施にあたり継続性が求められるため、受注者は、従前の委託業務に従事してきた検針員のうち、本委託業務においても引き続きメーターの検針に従事を希望する者について、自らの従業員として雇用するよう努めなければならない。また、契約期間の満了又は契約の解除に当たり、発注者が指定する者が当該検針員を雇用できるよう協力しなければならない。

3.9 定めのない事項

この仕様書等に定めのない事項又は記載事項に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、定める。

なお、緊急を要する場合は発注者の指示に従わなければならない。