

東大阪市水道サービスセンター業務委託仕様書

令和7年4月

水道総務部

目次

1章 本委託業務の概要

1-1	委託業務名	1
1-2	本仕様書の位置づけ	1
1-3	背景及び目的	1
1-4	水道サービスセンターの基本的な考え方	1
1-5	受注者に求めること	1

2章 委託業務の内容

2-1	履行期間	2
2-2	業務範囲	2

3章 水道サービスセンターの要件

3-1	業務の履行場所	3
3-2	運営時間	4
3-3	業務対象区域	4
3-4	貸与品一覧及び費用負担区分表等	4
3-5	情報システムの利用環境	4
3-6	推進体制	5

4章 業務遂行上の留意点

4-1	情報セキュリティに関する考え方	7
4-2	関係法令等の遵守	8
4-3	水道サービスセンターの個人情報取扱いについて	9
4-4	公金の取扱いについて	9
4-5	事故等の処理について	10
4-6	苦情の処理について	10
4-7	緊急応援要請について	10

5章 業務履行の検査

5-1	履行期日及び成果品	10
5-2	検査の方法	12

6章 委託事業費の支払い

6-1	委託事業費の支払い及び債務負担行為	15
6-2	インセンティブ	15
6-3	支払い方法	15

7章 水道サービスセンターの稼働準備

7-1	稼働までのスケジュール	16
7-2	要員の育成	16
7-3	業務設計書の確認・修正	16

8章 水道サービスセンターの業務遂行

8-1	事務の遂行	17
8-2	業務遂行マニュアルの作成	18
8-3	業務予定表の作成	18
8-4	事務の引継ぎ	18

9章 サービス水準指標の作成及び検証

9-1	サービス水準指標の作成	20
9-2	サービス品質の検証	20

10章 事務改善の提案

10-1	事務改善の提案	20
------	---------	----

11章 定例会議の開催

11-1	定例会議の開催	21
------	---------	----

12章 その他

12-1	禁止事項	21
12-2	協議事項	22

《資料》

基礎資料

別紙1：全体スケジュール

別紙2：貸与品一覧

別紙3：費用負担区分表

別紙4：水道サービスセンター業務委託に関する個人情報取扱い特記事項等について

別紙5：業務の受注者が利用する端末についてのセキュリティ対策

別紙6：個人情報管理チェック表

別紙7：正負のインセンティブの適用基準表

《別添資料》

別添資料1：業務設計書（月別業務処理一覧・業務フロー・特記仕様書）

1章 本委託業務の概要

1-1 委託業務名

東大阪市水道サービスセンター業務

1-2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、民間事業者からの提案の前提となる条件を示したものである。応募者は、本仕様書の内容を満たしたうえで、自由に提案することができる。

なお、東大阪市水道サービスセンター業務委託（以下「本業務」という。）を受託し契約を締結する場合、審査資料に記載された内容については、本仕様書と同様に取り扱うこととする。

1-3 背景及び目的

水道サービス事業を提供するためにはさまざまな経費が必要であり、そのほとんどは水道料金等で賄っている。しかし、近年、人口減少社会の到来、節水型社会への移行に伴い、水需要は減少傾向にあり、本市の水需要も年々減少の一途を辿っており、水道料金等の収入も減少傾向にある。

このような状況下で、民間が担うことができる事業は委ね、官と民の間で最適な役割分担を行い、とりわけ事務の一部を民間に委ねることにより生み出される人的資源や財源を、より重点化が必要とされる分野に振り分けることで、更なる管理・チェック体制の充実化を図り、効率的・効果的な事務執行により市民サービス全体の質の向上を目指すものである。

1-4 水道サービスセンターの基本的な考え方

水道サービスセンターに関しては、発注者と受注者が相互に協力することで効率的な運営を目指していくとともに、関係部局との連携を図りながら、さらなる事務改善を推進する役割を担っていく。

従来、職員が担うことによって培ってきた、業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等を、受注者や担当者が代わってもサービスレベルを維持して業務処理が継続できるよう、必要な知識及びノウハウのマニュアル化、見える化を進めていく必要がある。

1-5 受注者に求めること

「1-4 水道サービスセンターの基本的な考え方」等を踏まえ、発注者が受注者へ求めることは主に以下の5つである。

(1) 効率性、利便性、正確性を向上する

水道サービスセンターの目的である「人的資源の再配置」を実現するため、「書類のチェック」、「手続きの確認」等の作業について発注者職員の関与を最小限にすること。また、業務について関係法令等の知識を習得し、「正確な事務」を行うこと。使用者の氏名の漢字化をすすめ、外国人に対して電話や窓口等でスムーズに手続きできるよう対応する。

(2) 業務の遂行状況を検証し、サービス品質の維持向上につとめる

受注者が適正に業務を遂行できているのかどうかを、サービスの品質水準をもって判断するための指標づくりを行い、その指標をもって自らを定期的に評価し、サービスの品質維持、向上に努めること。

(3) 継続的に業務改善を提案する

業務遂行のうえで生じる問題点を絶えず把握し、作業工程や業務システムの課題及びその解決方法について提案すること。

(4) 個人情報保護の徹底

個人情報については、厳格な管理のうえでの取り扱いが必要であることから、受注者は業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び東大阪市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年東大阪市条例第 5 号）、東大阪市個人情報の保護に関する規則（令和 5 年東大阪市規則第 2 2 号）を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

(5) 労働関係法令の遵守

受注者は自己の雇用者について、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 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）その他関係法令を遵守すること及び、本業務開始後、速やかに上下水道事業管理者あてに労働関係法令の遵守に関する報告書（以下「報告書」という。）により従事者に関する労働関係法令の遵守について報告すること（報告書の内容が労働関係法令を遵守していないとの報告であった場合は、受注者に対し適正な労働環境を確保するための改善と労働関係法令の遵守に関する改善報告書の提出を求める）。

2 章 委託業務の内容

2-1 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和 12 年 9 月 30 日までとする。なお、夜間・休日受付業務については、令和 12 年 10 月 1 日の 9 時 00 分までとする。

発注者は、委託業務の期間が終了した後、令和 12 年 12 月 31 日までは、必要に応じ、受注者に対して資料及びデータの提出を受注者の負担により求めることができる。

2-2 業務範囲

受注者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである。

(1) 水道サービスセンターの稼働準備（7 章参照）

業務に必要な文書等の引継ぎ、発注者が予め準備する別添資料 1 【業務設計書】の確認・修正、業務従事者等の要員育成、その他水道サービスセンターの稼働に伴うことなどがこれに該当する。

(2) 水道サービスセンターの業務遂行（8章参照）

水道サービスセンター業務（別添資料1【業務設計書】参照）における各種申請の受付・確認、関連システムへのデータ入力・処理、個別相談の対応、業務遂行マニュアル・業務予定表の作成、業務遂行に必要なドキュメント類の維持管理などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な収集・管理などもこれに該当する。

(3) サービス水準指標の作成及び検証（9章参照）

受注者のサービス水準を評価できる指標の作成などがこれに該当する。また、作成した指標によるモニタリングの実施や、それに基づくサービスの品質維持、向上などもこれに該当する。

(4) 事務改善の提案（10章参照）

各職員、各課あるいは水道サービスセンター内の事務の精度向上と効率化及び市民へのサービス向上が期待できるような事務改善の提案、および改善提案の仕組みなどがこれに該当する。

(5) 定例会議の開催（11章参照）

業務の振り返り、業務改善項目、業務履行検査等を目的とした発注者と受注者との定例会議を開催すること。

(6) 業務関連システム

受注者は業務における各関連システム（水道料金等業務システム、水道管路情報システムなど）について、稼働準備期間中に習熟すること。

3章 水道サービスセンターの要件

3-1 業務の履行場所

(1) 設置場所及び執務スペース

東大阪市水道庁舎 東大阪市若江西新町一丁目6番6号

2階 約19㎡（電話交換室）

1階 約305㎡（執務室）

地下1階 約55㎡（宿直室）

※上記記載の場所以外を業務場所とする場合、事前に受注者と協議を行うものとします。なお、当該業務場所の使用に要する費用については、受注者が負担するものとします。

(2) その他

一定期間の増員体制などにより上記以外の執務スペースで業務を行う場合は、発注者と別途協議するものとする。その際に執務スペースを確保する費用は受注者の負担とする。

3-2 運営時間

- (1) 水道サービスセンター業務（夜間・休日受付業務を除く）（平日 9:00～17:30）
- (2) 夜間・休日受付業務（夜間 17:30～翌日 9:00、土日祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）24時間）

※(1)及び(2)の運営日時について、条例等の改正により、発注者の開庁日時に変更が生じた場合は、別途発注者と協議するものとする。

3-3 業務対象区域

東大阪市給水区域及び隣接区域

ただし、必要に応じて、発注者と受注者の協議のうえ、当該区域外において業務を履行すること。

3-4 貸与品一覧及び費用負担区分表等

発注者は、別紙2【貸与品一覧】、別紙3【費用負担区分表】に示す物品を貸与する。

(1) 使用・管理

貸与品の貸与に際しては、発注者及び受注者の両者立会いの下、行うものとし、受注者は確認後貸与品の受領証を発注者に提出しなければならない。受注者は貸与品の使用にあたっては、善良な管理に努めるものとする。

受注者は、貸与品について台帳等を作成し、毎月貸与品の照合確認を行い、数量、機能、使用状況または保管状況を確認し、異常の有無を問わず毎月発注者に書面で提出すること。

システム機器関係の消耗品については、不足等が生じないように補充・交換作業を実施しなければならない。

(2) 紛失・毀損

受注者は紛失または毀損等の不具合が生じた場合、速やかに発注者に書面で提出しなければならない。なお、受注者の故意または過失による場合、発注者は受注者に賠償を求めることができる。

(3) その他

貸与品が経年劣化等により、使用不能となった場合、受注者の負担で廃棄処分を行うものとする。

3-5 情報システムの利用環境

水道サービスセンターにおける情報システムの利用環境は、下表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
水道料金等業務システム端末	執務室に常時配置し、委託期間中貸与する。
水道管路情報システム端末	執務室に常時配置し、委託期間中貸与する。
ユーザーID (水道料金等業務システム)	1人につき1つのIDを付与する。ただし、繁忙期等に一時的に業務に従事する者は除く。
ユーザーID (水道管路情報システム)	1人につき1つのIDを付与する。ただし、繁忙期等に一時的に業務に従事する者は除く。
使用アプリケーション	Microsoft Office
共有フォルダ	発注者職員と共用で使用する。

使用するシステム	用途
水道料金等業務システム	水道料金等関係事務等
水道管路情報システム	管路情報の閲覧等

3-6 推進体制

(1) 役割ごとの業務等

「2-2 業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「管理責任者」、
「副管理責任者」、「セキュリティ責任者」、「業務リーダー」、「業務従事者」という役割
を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応で
きるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。

【役割定義】

名称	主な役割等	発注者職員との関わり
管理責任者	本業務の責任者として、リスク管理 や品質管理など業務全体の進行管理 を行う ※水道料金関係業務を2年以上従事 した経験を有する者	あり
副管理責任者	管理責任者を補完する役割として、 業務の進行管理を行う	あり
セキュリティ責任者	個人情報 that 適正に取り扱われている か管理を行う ※管理責任者または副管理責任者との 兼務可	あり
業務リーダー	作業責任者として個々の作業のスケ ジュール管理及び確認を行うとともに、 必要に応じ業務従事者の教育を 行う	一部あり (業務打合せ時に同席 を求める場合があ る。)

名称	主な役割等	発注者職員との関わり
業務従事者	管理責任者、業務リーダーの指示やマニュアル等により作業を行う	なし

※名称については限定しない。

(2) 要員配置

- ① 受注者は、水道料金関係実務のほか、ワード、エクセル等を使用した機器操作の経験を有し、受託業務を十分に理解し遂行できる者を必要人数配置することとし、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。
- ② 突発的に欠員が生じた場合についても、交替要員を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことの無いよう、交代要員については業務に対応できる一定水準に達している要員で対応を行い、円滑に業務を遂行すること。
- ③ 特に業務開始当初や繁忙期については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障をきたすことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。
- ④ 業務運営場所には、管理責任者、副管理責任者、セキュリティ責任者及び業務リーダーは原則常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- ⑤ 管理責任者、副管理責任者、セキュリティ責任者及び業務リーダーを変更する場合は、あらかじめ発注者に届け出なければならない。
- ⑥ 業務に従事する者は、担当業務の理解及び服務規律（サービス、制服の着用、態度、言葉づかい）を保持し、公共団体で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

(3) 業務従事者の管理

- ① 東大阪市の制度や本業務の基本的な考え方を熟知したうえで、本業務の進め方、出退勤管理、業務システムのパスワードの適切な取り扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、業務従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。
- ② 業務従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- ③ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施すること。（項目については発注者の示す項目および受注者からの提案による項目とする。）
- ④ 業務従事者教育の実施計画、実施内容及び実施結果を定期的に発注者へ報告すること。
- ⑤ 業務従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書を業務実施前に発注者へ提出すること。
- ⑥ 新たな業務従事者を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書を発注者へ提出すること。

- ⑦ 業務従事者は発注者の委託業務の専任とし、原則、他事業所との兼任はしないこととする。

(4) 現金取扱者

- ① 受注者は、業務を遂行するにあたり現金取扱者を配置し、あらかじめ書面により発注者に提出しなければならない。現金取扱者を変更する場合についても同様とする。
- ② 受注者は、領収日付印を調製し、その印影をあらかじめ発注者に登録したうえで、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者の指定を解除した場合は、領収日付印を返還させなければならない。
- ③ 受注者は、領収日付印を使用しなくなった場合は、発注者に廃止届を提出しなければならない。また、契約が解除となった場合も同様とする。

(5) 業務従事者証

- ① 発注者は、委託業務に従事する者であることの顔写真付き身分証明書（以下「業務従事者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。
- ② 業務従事者は、委託業務を行うときは、常に業務従事者証を携帯しなければならない。また、市民等から業務従事者証の提示を求められたときは、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、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を回収し、発注者に返還しなければならない。

(6) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民や関係団体等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、発注者の満足度の向上に努め、信用を失墜する行為を行ってはならない。

4章 業務遂行上の留意点

4-1 情報セキュリティに関する考え方

水道サービスセンターで行う業務の性質を鑑み、受注者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

(1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、窓口・電話対応等により知り得た市民の個人情報については、情報の漏えい、滅失、毀損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(2) 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。

なお、その職を退いた後も同様とする。発注者が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。

(3) 研修

受注者は、業務従事者（臨時で雇用する者も含む。）に対し、個人情報の取り扱いについて業務従事者が遵守すべき事項ならびに個人情報保護に関する研修を実施しなければならない。

(4) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、発注者の定める東大阪市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年東大阪市条例第5号）、東大阪市個人情報の保護に関する規則（令和5年東大阪市規則第22号）、東大阪市電子計算組織の管理及び運営に関する規則（昭和61年規則第15号）東大阪市情報セキュリティポリシーその他情報の保護に関連する各種規程等については発注者職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

4-2 関係法令等の遵守

受注者は、法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に係る主な法令等は以下のとおりである。その他関連する法令等及び発注者が必要に応じて指示する事項についても遵守すること。

法令	条例・規則等
地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号） 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号） 所得税法（昭和 40 年法律第 33 号） 地方税法（昭和 25 年法律第 226 号） 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号） 水道法（昭和 32 年法律第 177 号） 地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）	東大阪市水道事業給水条例（平成 9 年条例第 39 号） 東大阪市水道事業給水条例施行規程（平成 10 年規程第 2 号） 東大阪市下水道条例（昭和 42 年条例第 63 号） 東大阪市下水道条例施行規程（平成 25 年規程第 12 号） 東大阪市上下水道局水道料金等徴収事務取扱規程（平成元年規程第 3 号） 東大阪市上下水道局下水道使用料徴収事務取扱規程（平成 25 年規程第 17 号） 下水道使用料統一徴収等に関する事務取扱規程（昭和 51 年規程第 11 号） 東大阪市水道事業の業務に係る公金取扱金融機関の指定に関する規程（昭和 42 年規程第 30 号） 東大阪市上下水道局文書規程（平成 19 年規程第 1 号）

4-3 水道サービスセンターの個人情報取扱いについて

別紙 4【水道サービスセンター業務委託に関する個人情報取扱い特記事項等について】、別紙 5【業務の受注者が利用する端末についてのセキュリティ対策】に則った個人情報保護対策を講じること。

なお、別紙 6【個人情報管理チェック表】及び受注者の提案する項目を基に、適宜チェックを行うとともに、本市の定期的な監査にも対応すること。

4-4 公金の取扱いについて

受注者は収納等を行う公金（証券等含む。）の取扱いについて、厳重な管理のもとで行わなければならない。また、受注者が収納した公金については、営業日毎に入金明細書を発注者へ提出しなければならない。

4-5 事故等の処理について

受注者は、委託業務施行に際し、次のア～キ掲げる事故等が生じた場合、直ちに発注者に報告するとともに、受注者の責任において必要な措置を講じなければならない。ただし、緊急に処理する必要がある場合は、受注者の責任において、初動の措置を講じなければならない。

- ア 領収証書及び領収印の紛失等
- イ 交通事故、作業中の事故等
- ウ 業務従事者証の紛失等
- エ 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- オ 委託業務に関する電子データ（水道料金システム等）及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- カ システムの運用不調、事故等による停止等
- キ その他、発注者が必要と認めるもの

受注者の責任により、発注者または第三者に損害を与えた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。また、速やかに原状に復旧しなければならない。

前各項に規定する事故等が生じた場合、速やかに事故報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

事故等の処理については、双方協議のうえ行うものとする。

4-6 苦情の処理について

受注者は、市民からの苦情や問い合わせ等について、誠実かつ丁寧に対応し、受注者の責任として解決する。また、苦情等の対応記録簿を作成し、発注者に提出する。

4-7 緊急応援要請について

受注者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援要請があった場合は、これに協力するものとする。なお、緊急応援要請の内容については、その都度双方協議のうえ決めるものとする。

5章 業務履行の検査

5-1 履行期日及び成果品

各業務（「2-2 業務範囲」を参照）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。なお、成果品の著作権は発注者に帰属するものとする。また、受注者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、成果品に係る著作権者人格権を行使しないものとする。

業務	成果品	履行期日	
水道サービスセンター業務の引継ぎ	引継ぎスケジュール	契約締結日から10日以内	
	業務計画書 文書引継ぎ完了報告書 詳細確認事項報告書 要員育成報告書 業務実施体制表及び緊急連絡先	令和7年9月末	
水道サービスセンターの業務遂行	業務予定表	月間予定	予定月の前月の15日
		年間予定	予定年度の前年度最終月の15日
	業務報告書	日次報告（夜間・休日業務日誌）	翌営業日
		日次報告	履行日業務終了後
		月次報告	履行月の翌月の5日
		年度報告	履行年度の翌年度当初月の5日（最終年度は令和12年10月末）
		年度報告（収納率等）	毎年10月末
	貸与品管理表	履行月の翌月の5日	
	業務打合せ（会議）報告書	打合せ（会議）終了後10日以内	
	業務遂行マニュアル	令和8年6月末 変更の都度提出	
	F A Q（頻繁に尋ねられる質問の内容、それに対する回答）	発注者が指定する時期	
業務引継ぎ書	令和12年9月末		

業務	成果品	履行期日
サービス水準指標の作成及びサービス品質の検証	サービス水準指標	令和8年3月末
	サービス水準指標自己評価結果 (業務報告書の別添として)	履行月の翌月の5日
事務改善の提案	事務改善提案書	毎年9月末

5-2 検査の方法

(1) 検査の概要

各業務の履行状況については、成果品（「5-1 履行期日及び成果品」を参照）の内容を確認することにより検査を行い、業務の処理状況及び処置手順等を説明するものとする。また、主な検査項目は以下のとおりとする。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
引継ぎスケジュール		○引継ぎまでのスケジュールが具体的に記載されているか
業務計画書	業務目標 業務の実施方法	○具体的な目標が記載されているか ○業務の実施方法が具体的に記載されているか
文書引継ぎ完了報告書	文書名 引継ぎ日時 保管場所	○引継がれた文書がすべて記載されているか ○記載された文書が所定の場所に保管されているか ○引継ぎ漏れている文書はないか
詳細確認事項報告書	確認日時 確認事項 加筆・修正事項 補足内容	○発注者と受注者において確認した事項について具体的に記載されているか ○加筆、修正を行った事項について具体的に記載されているか ○その他補足事項について具体的に記載されているか

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
要員育成報告書	研修内容 指導記録 研修計画	○業務に必要な研修等が十分行われているか ○立場や役割に応じて育成がなされているか
業務実施体制表及び緊急連絡先	業務体制 連絡先	○十分な体制がそろっているか ○指揮系統が明確に記載されているか
業務予定表 (月間予定) (年間予定)		○業務予定が即座に把握できるか ○繁忙期が明確に記載されているか ○関連する業務の予定が明確にされているか
業務報告書 (日次報告) (月次報告) (年度報告)	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○問合せ内容や問合せ件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○発注者との調整事項などが明確にされているか
(年度報告〈収納率等〉)	調定件数 調定金額 収納率	○各年度ごとに調定件数及び金額が明確に記載されているか ○調定総額・収納済・未収の区分別の調定件数及び金額が明確に記載されているか ○不能欠損処理された調定件数及び金額が明確に記載されているか
貸与品管理表	品名 数量	○管理状況が明確にされているか
業務打合せ(会議)報告書	開催日時 出席者 協議事項 決定事項	○業務打合せの協議事項や会議内容について具体的に記載されているか ○決定事項が明確にされているか

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
業務遂行マニュアル		<ul style="list-style-type: none"> ○発注者に確認をとるなどして判明した具体的な作業を、わかりやすく追記しているか ○改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について、わかりやすい表現に修正しているか ○事務フローの変更が明確に反映されているか
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○各作業の処理状況が明確に記載されているか ○特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしなければならない」のか等を具体的に記載できているか ○その他、次の受注者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか
サービス水準指標		<ul style="list-style-type: none"> ○業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか ○業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか
サービス水準指標自己評価結果	モニタリング結果 検証内容	<ul style="list-style-type: none"> ○作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか ○各評価項目について十分な検証が行われているか
事務改善提案書	問題点 改善内容 改善効果	<ul style="list-style-type: none"> ○業務の精度向上、効率化またはサービス向上を図れるような提案ができているか ○改善に費用が必要な場合は、費用対効果等の検証が十分なされているか

(2) 随時検査

成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。受注者は、発注者からの検査の請求があった場合は、これに応じるものとし、関係書類等を提出しなければならない。

なお、発注者は必要と認めるとき、随時、執務スペース等への立入検査を行うものとする。また、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。

(3) 是正

発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、口頭および書面により受注者に指導、指示を行うものとし、受注者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに、是正内容を明記した報告書を発注者に提出しなければならない。

6章 委託事業費の支払い等

6-1 委託事業費の支払い及び債務負担行為

本業務を安定的に遂行するためには、一定の契約期間を見据えた事業実施が必要であることから、令和7年度当初予算のほか、令和8年度から令和12年度の5ヶ年において債務負担行為を設定している。

発注者から受注者への委託料の支払いは、令和7年10月以降の毎月払いを原則とする。(原則として別紙1【全体スケジュール】に応じた当該業務実施月に係る委託料を、当該業務実施月の翌月に支払うものとする。)

移行準備期間(契約日から各業務開始日まで)においては、委託料の支払いは発生しないこととする。

なお、契約期間中に社会経済情勢の変化等により委託事業費が著しく不相当となった場合は、発注者と受注者が協議の上、必要な措置を定めるものとする。

6-2 インセンティブ

発注者は、受注者による業務履行の結果において、特定の項目に関して発注者の定める基準を満たした場合については、別紙7【正負のインセンティブの適用基準表】に基づき、受注者に報奨金を支払うものとする。

また、受注者は、受注者による業務履行の結果において、特定の項目に関して発注者の定める基準を満たさなかった場合については、別紙7【正負のインセンティブの適用基準表】に基づき、発注者に報償金を支払うものとする。

6-3 支払い方法

委託事業費については、受注者から業務完了の報告(毎月)を受けた後に、発注者が必要な検査(「5-2 検査の方法」を参照)を行ったうえで当該検査を合格した場合において支払うものとする。検査に合格した場合は、受注者は発注者(上下水道事業管理者)に対して、完了した業務に対する事業費を請求し、発注者は請求のあった日から30日以内に受注

者に対してそれを支払うものとする。ただし、インセンティブの支払い方法については、別紙7【正負のインセンティブの適用基準表】を参照すること。

7章 水道サービスセンターの稼働準備

7-1 委託開始までのスケジュール

水道サービスセンター業務委託開始までのスケジュールは、別紙1【全体スケジュール】を参照とする。

7-2 要員の育成

(1) 概要・ねらい

水道サービスセンターを効率的に運営するために、業務リーダー、業務従事者などの要員を適正に確保し、また必要な研修等を実施することにより、一定の業務スキルを持った要員を育成する。要員の入れ替わりなどの事象が生じて、担当業務がスムーズに引き継げるように体制を整えておく。

また、水道サービスセンター設置後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、水道サービスセンターが円滑に機能するために、要員のスキルや事務遂行意識の維持向上を図ることを目的とする。

(2) 実施期限等

各段階の業務稼働までに必要な要員の確保及び育成を行うとともに、完了後速やかに『要員育成報告書』で発注者へ報告すること。

また、水道サービスセンター稼働後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画についても『要員育成報告書』にて併せて報告すること。

7-3 業務設計書の確認・修正

(1) 概要・ねらい

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や発注者との役割分担など業務内容をより明確にするため、発注者が予め準備する別添資料1【業務設計書】の詳細について確認すること。また、必要に応じそれらを加筆・修正を行い、補足資料等の業務遂行に適したドキュメントを作成すること。

なお、各ドキュメント類の確認、遂行時の体制、業務遂行内容の確認方法に加え、確認の結果明らかになった課題等について、PDCAサイクルに留意した業務設計を行うこと。

(2) 実施期限等

各段階の業務稼働までに、別添資料1【業務設計書】内の不明な点などについて発注者とともに確認すること。また確認後、その確認内容について『詳細確認事項報告書』で発注者へ報告すること。

確認のうえでの加筆・修正又は補足資料の作成等の作業が発生した場合は併せて報告するとともに、その際に加筆・修正後の業務設計書又は作成した補足資料等のドキュメントについても発注者へ提出すること。

8章 水道サービスセンターの業務遂行

8-1 事務の遂行

(1) 概要・ねらい

従来、職員が担うことによって培ってきた業務の信頼や正確性、また業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等について、受注者だけでなく、発注者として正確な事務水準を保ち、業務処理が常に継続できるよう、必要な知識やノウハウを“マニュアル化”、“見える化”を進め維持管理し発注者と共有すること。

各種申請の受付、必要データの入力など「7-3 業務設計書の確認・修正」において確認した業務を効率的に遂行するとともに、当該業務に関する問合せ・相談の対応を適切に行う。また、事務の緩和やミスの防止のため、必要に応じて、関係各所に情報共有を行う。

(2) 実施期限等

日々の業務処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について履行期日までに『業務報告書』で発注者へ報告すること。

なお、各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、別添資料1【業務設計書】で確認すること。

(3) その他

業務に関する問合せ・相談については、市民・関係各所からランダムに発生することが想定されるため、以下の内容を踏まえ、業務遂行に支障が出ないように必要な措置を講ずること。また、問合せ・相談について統一的な回答ができるよう、FAQ事例集等を共有し、対応できる体制を構築すること。

主な問合せ・相談の種類	相談内容例
一般的な制度内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的にどのような主旨、内容の制度なのか ・ この事例では制度の主旨にあうのか ・ どのようなものが対象者となるのか ・ この文章や用語はどういった意味なのか
申請の方法について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書のほか提出すべき必要書類はなにか ・ どこへ提出すればいいのか ・ いつまでに提出すればいいのか ・ 申請書や関係書類はどこで手に入るのか

主な問合せ・相談の種類	相談内容例
申請内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書のこの箇所には何を記載すればいいのか ・システムはどう操作するのか ・記載や入力を誤ったがどう対処すればいいのか
作業の進捗について	<ul style="list-style-type: none"> ・以前に申請した件はどうなったのか ・どのくらいで処理が完了するのか ・事前に送付した書類は届いているか
納付相談について	<ul style="list-style-type: none"> ・支払時期を延期できないか ・一括支払が難しいので分割で支払うことができるか
支払状況の確認について	<ul style="list-style-type: none"> ・今現在どれくらい未納水道料金等があるか ・どの調定まで支払っているか

8-2 業務遂行マニュアルの作成

(1) 概要・ねらい

受注者及び発注者職員等の業務経験者が、何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、水道サービスセンターの稼働準備時期に準備する別添資料1【業務設計書】に不足している情報等を検証し、『業務遂行マニュアル』を作成し発注者と共有する。

(2) 実施期限等

水道サービスセンター内の業務の作業手順等について記載された『業務遂行マニュアル』を業務ごとに作成し、段階的に発注者へ提出すること。（「5-1 履行期日及び成果品」を参照）

8-3 業務予定表の作成

(1) 概要・ねらい

『業務予定表』を作成することで、業務の繁忙期を把握し適正な人員を配置するとともに、計画的に業務を行う。

(2) 実施期限等

予定月の前月の15日までに業務予定表（月間予定）を、予定年度の前年度最終月の15日までに業務予定表（年間予定）を発注者に提出すること。

8-4 事務の引継ぎ

(1) 概要・ねらい

令和12年9月の契約終了時に、令和12年10月以降の新受注者に対して、処理途中である事務や、申請者からの返答待ちになっている事務の種類やその状態等を、引き

継ぐ必要があるため、常日頃から、申請や処理状況、返答待ち等を明確に管理し、新受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

(2) 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について『業務引継ぎ書』により契約終了日までに発注者へ報告すること。

(3) 実施内容

- ① 受注者は、発注者が本業務の次期契約を行うに当たり必要となる、次のア～エの業務を行うこと。
 - ア 発注者が必要とする各種の参考見積の積算及びその積算結果に基づく参考見積書の提出
 - イ 委託業務仕様書の作成補助
 - ウ 受注者における発注者以外の受注委託業務に関する情報及び資料の提供
 - エ その他発注者が求める各種の情報及び資料の提供
- ② 受注者は、次期契約において、新受注者とならなかった場合は、次期契約の準備期間中において、新受注者に対して次のア～クの業務を行うこと。
 - ア 関係書類、対応中の事案、現場情報、連絡及び注意事項その他各種の引継ぎ
 - イ 助言
 - ウ 業務説明
 - エ 資料提供
 - オ 新受注者からの質疑への回答
 - カ 新受注者による受注者の業務履行状況及び履行拠点の視察の対応
 - キ 新受注者の業務従事者向けの研修
 - ク その他新受注者が必要とする引継ぎ事項
- ③ 受注者は、業務引継ぎ書を作成し、令和12年9月末までに発注者に提出すること。

(4) その他

- ① 受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に新受注者とならなかったとき、または、委託業務の契約が解除されたときは、発注者が認める範囲を除き、業務場所を原状回復し、返還すること。
- ② 業務引継ぎに要する経費は、全て受注者の負担とする。
- ③ 受注者は、次期契約において新受注者とならなかった場合は、本業務の最終業務実施日における新受注者による業務履行の移行に関して、各種の作業に最大限協力すること。また、本業務の履行期間中において、発注者が新受注者による業務履行

への移行に係る作業に受注者の立会いを求めた場合は、実施日時にかかわらず、受注者はそれに応じなければならないものとする。

9章 サービス水準指標の作成及び検証

9-1 サービス水準指標の作成

(1) 概要・ねらい

水道サービスセンターの業務を定期的に評価し、サービス品質を維持・向上させるため、サービス水準を測り、受注者・発注者の双方で確認し合える指標を作成する。

(2) 実施期限等

個々のサービス水準やそれらの評価基準等を示した『サービス水準指標』を各業務ごとに段階的に作成のうえ、発注者へ提出すること。（「5-1 履行期日及び成果品」を参照）

(3) その他

令和7年の業務開始準備期間において、水道サービスセンター受託事業者および発注者職員との協議を行い、サービス水準指標についての仮案を策定しておくこと。

指標作成に当たっては、発注者職員および水道サービスセンター内で情報を収集し、とりまとめを行うこと。

9-2 サービス品質の検証

(1) 概要・ねらい

「9-1 サービス水準指標の作成」で示した指標を受注者自らモニタリングするとともに、その改善策を検討することで、サービス品質を維持・向上する。

(2) 実施期限等

作成した『サービス水準指標』に基づき、履行日の翌月5日に提出する『業務報告書』の別添として、『サービス水準指標自己評価結果』を発注者へ提出すること。

10章 事務改善の提案

10-1 事務改善の提案

(1) 概要・ねらい

水道サービスセンターの運営について継続的な効率化、精度向上及び市民へのサービス向上を図るため、水道サービスセンターの所掌事務の改善に寄与する提案を行い、もって発注者及び受注者双方の負担軽減を図る。

(2) 実施期限等

業務遂行上発生している問題点やその改善方法、あるいはそれにより期待できる効果等について、毎年9月末（令和8年、9年、10年、11年、12年の各年の9月末）

までに『事務改善提案書』を作成のうえ、発注者へ提出すること。また、受託契約終了時にそれまでに明らかになった課題の検証をおこない、総括的な改善提案を発注者に提出すること。

(3) その他

『事務改善提案書』に盛り込む改善提案について、それぞれの改善措置を取るまでのスケジュール・期限についても言及すること。

大幅な人員体制の見直し又は予算化の必要がないもので、かつ実施することで水道サービスセンターの効率的な運営に寄与すると期待できる事項（システムに関する改善提案含む。）に関しては、随時提出すること。

11章 定例会議の開催

11-1 定例会議の開催

(1) 概要・ねらい

市民サービス、業務効率及び収納率の向上に努めるため、水道サービスセンター受注者と発注者とで進捗状況や課題等について共有することを目的とした定例会議を開催し、情報ギャップの解消に努めること。発注者と受注者で毎月1回以上の業務定例会議を行う。

(2) 実施期限等

『業務報告書（月次報告）』及び『サービス水準指標自己評価結果』並びに翌月の『業務予定表』を基に毎月開催すること。また、当該会議の協議事項等を記載した『業務打合せ(会議)報告書』を会議開催後10日以内に作成し、発注者に提出しなければならない。

(3) その他

発注者が必要と認めたときは、受注者と業務に係る臨時会議を開催することができる。受注者は、定例会議及び臨時会議に責任者等、必要に応じて関係者を出席させなければならない。

12章 その他

12-1 禁止事項

(1) 公金以外の収受の禁止

使用者等から委託業務で取り扱う公金以外の金品その他のものを収受してはならない。

(2) 不要な立ち入りの禁止

現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入る際は目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(3) 営業活動等の禁止

委託業務実施に伴う発注者の資料、情報を利用して営業に類する行為及び特定の業者に利益を与える行為をしてはならない。また、委託業務従事中は、他の営業活動等は行っていない。

(4) 指定外機器使用の禁止

委託業務で使用するパソコン等は発注者の指定したもののみとし、業務従事者の私物及び委託業務以外の目的で使用するパソコン等は、委託業務場所で使用してはならない。また、委託業務に関するデータを発注者が指定するパソコン等以外に使用してはならない。

(5) 再委託の禁止

受注者は、業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせることについて合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて発注者から承認を受けた場合はこの限りではない。その際、再委託先に対し、本契約に基づく受託者の義務を遵守させるものとする。

12-2 協議事項

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者とが協議のうえ決定するものとする。ただし、特別な理由または緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

基礎資料

本業務に関連する近年の実績数値、料金の徴収環境等に係る基礎資料は、次の各号のとおりとするが、当該数値は本業務において発生する業務の予定数量を示すものではなく、また、受注者における業務量の上限を定めるものではないため、受注者は、当該実績数値を超え得る場合であっても、適正に業務を実施すること。

(1) 基本情報

項目	令和4年度	令和5年度
行政区域内人口	479,294人	477,684人
給水区域内人口	479,230人	477,640人
給水人口	479,028人	477,411人
普及率	99.9%	99.9%
有収水量	51,342,071 m ³	50,915,326 m ³
給水戸数	267,151戸	268,892戸
給水件数	181,724件	182,283件

(2) 開閉栓業務

項目	令和4年度	令和5年度
新設開栓受付件数	1,815件/年	1,521件/年
開栓受付件数	10,349件/年	10,117件/年
閉栓受付件数	9,367件/年	9,469件/年
臨時栓受付件数	4件/年	10件/年
インターネット受付開栓件数	2,414件/年	2,972件/年
インターネット受付閉栓件数	1,566件/年	1,833件/年

(3) 計量審査業務

項目	令和4年度	令和5年度
検針件数(定例)	1,164,122件/年	1,172,309件/年
戸数申請受付件数(新規・変更)	318件/年	377件/年
器差検査受付件数	23件/年	12件/年

項目	令和4年度	令和5年度
水栓番号シール貼付件数	391件/年	469件/年

(4) 量水器業務

項目	令和4年度	令和5年度	
メーター弁償代受付件数	6件/年	3件/年	
検定満期メーター取替件数	18,463件/年	22,821件/年	
取替に付帯する工事件数	774件/年	1,525件/年	
開閉栓受付に伴う メーター処理件数	①取付	2,164件/年	1,878件/年
	②引揚げ	998件/年	652件/年

(5) 調定業務

項目	令和4年度	令和5年度
調定件数	1,088,531件/年	1,091,600件/年
調定更正件数	2,673件/年	2,757件/年
追加調定件数	1,268件/年	1,117件/年

(6) 料金管理業務

項目	令和4年度	令和5年度	
取扱機関別納入通 知書収納件数	①銀行	21,169件/年	19,383件/年
	②郵便局	8,965件/年	7,969件/年
	③コンビニエンスストア	229,651件/年	266,625件/年
口座データ登録件数	8,095件/年	7,750件/年	
(うち口座継続分)	(465件/年)	(419件/年)	
口座停止依頼件数(月平均)	238件/月	237件/月	
取扱機関別口座振替 件数	①ゆうちょ銀行以外	684,707件/年	683,392件/年
	②ゆうちょ銀行	138,306件/年	137,775件/年
還付処理件数	1,437件/年	1,688件/年	
充当処理件数	275件/年	383件/年	

(7) 滞納整理業務

項目	令和4年度	令和5年度
給水停止事前通知書発行件数	5,930 件／年	5,927 件／年
給水停止執行件数	959 件／年	975 件／年

(8) 夜間・休日受付業務

項目		令和4年度	令和5年度
受付件数	修繕受付件数	368 件／年	410 件／年
	その他問合せ件数	7,180 件／年	7,177 件／年

(9) その他業務

項目	令和4年度	令和5年度
証明書発行件数	66 件／年	79 件／年
納入通知書発行枚数	270,131 枚／年	275,337 枚／年
督促状発行枚数	59,501 枚／年	61,379 枚／年
催告書発行枚数	37,070 枚／年	38,485 枚／年
総合郵送件数（一括発送除く）	16,064 件／年	16,901 件／年
未着郵便物調査件数	3,023 件／年	2,919 件／年
電話交換業務件数	46,633 件／年	44,453 件／年

別紙 1

全体スケジュール

(1) 契約締結までの流れ

R7 年度		
4 月	5 月～6 月	7 月
実施要領・仕様書の ウェブサイト掲載	応募書類受付	ヒアリング 最優秀提案決定

(2) 業務履行段階表

R7 年度								R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	4～3 月	4～3 月	4～3 月	4～3 月	4～9 月
現水道庁舎										新水道庁舎		
準備期間	業務履行開始 (R7.10～) ※R10年4月に新水道庁舎に移転(予定) ※滞納整理業務 ※開閉栓業務 ※電話・窓口受付業務 ※電話交換業務 ※調定業務 ※料金管理業務 ※計量審査業務 ※量水器業務 ※夜間休日受付業務 ※広報業務 (R8 年度～)											

貸与品一覧

(1) 発注者が受注者に貸与するもの

品名	数量等
事務用机	40台程度
作業用机	5台程度
事務用OAチェア	40脚程度
パイプ椅子等	35脚程度
書類保管庫	30台程度
キャビネット	40台程度
電話機	15台程度
電話回線	10回線程度
電話交換機	1台
ファックス	1台
シュレッダー	2台
水道料金等業務システム用パソコン (OA台含む)	30台程度
水道料金等業務システム用プリンター	20台程度
ハンディターミナル	95台程度
水道管路情報システム用パソコン	2台程度
水道管路情報システム用プリンター	2台程度
郵便物用熱圧着機	2台
OCR機	1台
駐車スペース	5台程度 (令和3年4月時点)
閉栓キャップ	必要数
ロッカー (男性更衣室)	20人分程度
ロッカー (女性更衣室)	27人分程度
ロッカー (宿直室)	6人分 (2人用×3台)
ロッカー (電話交換室)	4人分

【備考】

- ※ 数量は現時点での目安であり、発注者と受注者で協議の上、契約時に定める。
- ※ 上記以外に受注者が独自に持ち込む物品については、発注者と受注者で協議のうえ、契約時に定める。
- ※ 発注者が貸与するもので不足する場合、受注者は発注者の承認を得て調達すること。

費用負担区分表

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記以外の経費負担については、発注者・受注者協議のうえ、発注者の指示に従うものとする。

(1) 発注者が負担するもの

分類	項目
システム関係	業務システム端末及び端末周辺機器
	ハンディターミナル
	業務システム機器に係る保守点検費及び使用料
保守点検料	貸与品の保守点検費
手数料	口座振替手数料
	郵便振替手数料
	コンビニ収納代行手数料
通信費	固定電話使用料
郵送費	料金後納郵便（納入通知書・督促状・催告書等）
施設維持管理費	東大阪市水道庁舎に係る維持管理費（清掃費・防犯機器等）
	東大阪市水道庁舎に係る光熱水費（電気・ガス・水道料金及び下水道使用料）
印刷製本費	業務システム端末専用帳票（納入通知書・督促状・催告書・口座開始通知・口座振替済通知・検定満期メーター取替事前通知等）
	ハンディターミナル専用帳票（水量のお知らせ・領収書等）
	入金票
	手書きの領収書
	小冊子「ごめんください、上下水道局です。」
	水道メーター取替票（OCR）
	広報誌「水さき案内」

(2) 受注者が負担するもの

分類	項目
システム関係	インターネット受付システム（開栓申し込み、閉栓届、名義変更のインターネットによる24時間受付）
事務用品	現金取扱領収印
	証券受領印
	釣銭
	その他発注者が貸与する事務用品で不足するもの（机・椅子・ロッカー・金庫・コピー機・プリンター・シュレッダー等）
事務消耗品	業務で使用する用紙
	上質紙（再検調査票A4 1,200,000枚）
	材料品（断水パッキン・閉栓プラグ等）
	文具（ボールペン等）
	その他事務消耗品一式
	料金早見表（PPC用紙に両面コピー）
作業用品	水道メーターの検針及び取替で使用する工具
従事者関係費	賠償責任保険料
	法定福利費
	教育及び研修に係る経費 ※発注者が開催するものを除く
	被服費（制服・名札・雨具等）
	業務従事者証（ひな型の作成及び公印の押印を除く）
	仮眠時の寝具等
車両関係費	受注者の車両に係る全経費（車両費・維持管理費等）
	業務用車両等の駐車場賃借料 ※発注者が用意するスペースで不足する場合
通信関係費	新たに設置する固定電話等の通信機器 ※発注者が貸与するもので不足する場合

分類	項目
	新たに設置する固定電話等の設置費用及び使用料
郵送費	料金受取人払（返信用封筒） 料金別納郵便（検定満期メーター取替事前通知等） その他業務に係る郵送費
印刷製本費	各種封筒（窓あき封筒・料金受取人払封筒等） 休止中エフ 口座振替依頼書 口座PRチラシ 水道料金等早見表 水栓番号シール 使用者名義及び送付先変更届 小冊子投函封筒 その他発注者が負担しないもの
雑費	事務用品搬入費
移転費用	令和10年4月頃に新庁舎（東大阪市荒本1丁目36-1）に移転する費用

水道サービスセンター業務委託に関する個人情報取扱い特記事項等について

1. 概要

水道サービスセンター業務委託に係る受付及び入力等で取り扱う情報については取扱いに注意を要する個人情報である。従って、東大阪市情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する法令並びに国が定める指針（各事業分野における個人情報保護に関するガイドラインを含む）その他の規範、条例（以下「関係法令」という。）を遵守すると共に、個人データを安全に管理して漏洩などから保護できるよう適切な処置を講じるために、次に掲げる事項を遵守するものとする。

2. 外部委託の仕様書及び契約書等

- (1) 水道サービスセンター業務委託に当たっては、業務内容に応じて、適正な選考方法により委託先を1社選定しなければならない。
- (2) 委託先には個人情報保護に関する法令並びに国が定める指針（各事業分野における個人情報保護に関するガイドラインを含む）その他の規範、条例（以下「関係法令等」という。）を遵守させなければならない。又、契約書、覚書もしくは仕様書（以下、「契約書等」という。）の中で、個人情報保護及びセキュリティに関する以下の規定を設けなければならない。
 - ① 情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順の遵守
 - ② 受注者の責任者、作業員、委託内容、作業場所の特定
 - ③ 提供されるサービスレベルの保証
 - ④ 従業員に対する教育の実施
 - ⑤ 提供された情報の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止
 - ⑥ 複写及び複製に関する事項
 - ⑦ 業務上知り得た情報の守秘義務
 - ⑧ 再委託に関する制限事項の遵守
 - ⑨ 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等
 - ⑩ 委託業務の定期報告及び緊急時報告義務
 - ⑪ 市による監査、検査
 - ⑫ 市による事故時等の公表
 - ⑬ 情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定（損害賠償等）

3. 執務室の管理について

- (1) 本委託業務の執務室の管理者はサービス課長（以下「所属長」という。）とし、所属長が不在の場合には収納対策課長とする。（以下の実施手順において同じ。）
- (2) 執務室内に委託作業を実施する区域（以下「委託作業管理区域」という。）を設け明確にするものとする。

- (3) 委託作業管理区域には、受注者の業務従事者（委託契約に基づく雇用者がある時はこれを含む。以下「従事者等」という。）のみを入室させるものとする。
- (4) 所属長の許可なく部外者を入室させてはならない。部外者が許可を得て入室したときは、書類、職員情報、情報システム等にアクセスしないよう所属長は必要な措置を講ずる。
- (5) 従事者等以外の者が委託作業管理区域で作業する場合、事前に作業内容の申出を行い、作業後はその内容及び結果について報告させなければならない。
- (6) 受注者は、委託作業管理区域で作業に従事する従事者等には、身分証明、名札等の着用を求めなければならない。
- (7) 委託作業管理区域への物品搬入及び委託作業管理区域からの搬出は、所属長が立ち会って内容を確認しなければならない。
- (8) 離席時又は作業等で使用していないときは、個人情報及び非公開情報に係るドキュメント等を机上に放置してはならない。
- (9) 次に掲げるものは、施錠できるキャビネット、机、ロッカー等（以下「保管庫」という。）で管理しなければならない。また、就業前後には保管庫が施錠されていることを確認すること。
 - ① 帳票等で個人情報が記載されているもの
 - ② 市民等へ送付する出力帳票
 - ③ その他、端末から出力した個人情報が記載された帳票
- (10) 次に掲げるものは、委託作業管理区域への持込みを禁止する。
 - ① 外付けハードディスク、USBメモリ等の外部記録媒体
 - ② 携帯電話・スマートフォン
 - ③ デジタルカメラ
 - ④ パソコン・タブレット機器
 - ⑤ パソコン周辺機器類（プリンタ、DVD・CD書き込み装置等）
 - ⑥ その他、個人情報を取得する事が可能な情報機器類

4. 端末の管理について

- (1) 従事者等は本委託業務に係る個人情報等の重要な情報は、端末に保存してはならない。但し、業務上やむを得ない事情がある場合には所属長に申し出、許可を得なければならない。
- (2) 各システムを所管する所属の長（以下「各所属長」）は端末利用者に対して専用のIDとパスワードを付与し、他の者がアクセスできないようにしなければならない。
- (3) 各所属長は端末について、個人情報等の重要な情報の事故、漏洩を防ぐ為、必要な措置を講じなければならない。
- (4) 各所属長は端末で行なう照会、更新等の作業についてはログにより記録し、管理を行う事とする。
- (5) 従事者等は、離席時に作業従事者以外の者が閲覧する画面を確認できないように、ログオフしなければならない。

- (6) 従事者等は作業を終えた時は、不正アクセスを防止するため、ログオフしなければならない。
- (7) 従事者等は就業時でも長時間使用しない場合、ログオフする若しくは端末の電源を切断しなければならない。

5. 受注者の管理

- (1) 受注者の責任者及び従事者等を特定し、所属長に書面で報告する事とする。
- (2) 責任者及び従事者等は直接・間接に知り得た委託業務の内容を一切第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、受注者の責任者及び従事者等作業者に、受注者との間に機密保持に関する誓約書に署名、捺印させたうえで保管するとともに、所属長に報告する。
- (4) 責任者及び従事者等は東大阪市情報セキュリティポリシー、関係法令等を遵守しなければならない。
- (5) 受注者は責任者及び従事者等に委託業務に関する東大阪市情報セキュリティポリシー、関係法令等の教育を行わなければならない。
- (6) 受注者は本市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報複製又は複写してはならない。
- (7) 受注者は本市から知り得た情報について第三者に提供してはならない。
- (8) 受注者は責任者及び従事者等が委託作業管理区域に入室する際には、財布等の貴重品程度のみ持ち込み可能であることを説明し、携帯電話・スマートフォン、電子機器等は持ち込ませない。
- (9) 所属長は報告書等により、定期的に受注先から受託業務の実施状況を報告させ、業務の実施状況を把握しなければならない。
- (10) 受注者に契約書等に反する行為があると見込まれる時、その他必要があると認める時は、受注業務の実施状況の検査を行う。その結果、契約書等に定められた条項に反すると認められた時は、直ちに必要な措置を取らなければならない。

6. 事故対応

- (1) 本委託業務を行うにあたり個人情報の流出、漏洩、誤作動その他の事故（以下「事故」と言う）に備え、事故発生時直ちに連絡が取れ対応が出来るよう事前に連絡体制表を策定し備えて置く事とする。
- (2) 事故が生じたときは、受注者の責任者は所属長に対して直ちに連絡しなければならない。
- (3) 受注者の責任者は上席者に直ちに事故の報告を行うと共に、必要な措置を講じるものとする。
- (4) 本市から知り得たデータの漏洩等の事故が発生した場合は、直ちに本市に対して、当該事故に関わる情報資産の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (5) 従事者等は受注者の責任者の指示に従い事故の原因、被害状況等を調査し、報告するとともに被害拡大の防止及び復旧のための措置を講じなければならない。

- (6) 本市は、本業務に関し情報資産の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

業務の受注者が利用する端末についてのセキュリティ対策

上下水道局の一部窓口及び受電に係る事務、システムへの入力業務について、受注者に業務委託を行うことから、情報の漏洩等の事故を防止する為、受注者が利用する端末、ネットワーク及び周辺機器についてセキュリティ対策を講じなければならないことから、以下の事項を実施する。

端末についてのセキュリティ対策の考え方

- (1) 受注者が利用する端末については職員が利用する端末とは切り分け、職員と受注者が端末を共有しない。
- (2) 端末を受注者が利用する際には専用のID、パスワードを付与し、委託内容に係る情報のみが照会・更新出来る等の制限を設ける。
- (3) 受注者が利用する情報について、システムログの管理を行う事により、万が一事故が発生した際にはログを確認し、原因究明を行う。
- (4) 端末からUSBメモリ等の外部媒体への書き込み及び端末自体への情報の保存が出来なくする等のセキュリティ対策を講じる。
- (5) 離席等により5分以上端末を使用しない場合には、作業従事者以外の者が閲覧する画面を確認できないように、ログオフしなければならない。
- (6) 従事者等は作業を終えた時、または長時間使用しない場合は、ログオフする若しくは端末の電源を切断しなければならない。
- (7) 従事者は退社時に、システムの電源が確実に遮断されたことを確認すること。
- (8) システムの利用環境については以下のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
水道料金等業務システム端末	執務室に常時配置し、委託期間中貸与する。 1人につき1つのIDを付与する。ただし、繁忙期等に一時的に業務に従事する者は除く。
水道管路情報システム端末	執務室に常時配置し、委託期間中貸与する。 1人につき1つのIDを付与する。ただし、繁忙期等に一時的に業務に従事する者は除く。

個人情報管理チェック表

No.	項目	はい	いいえ
1	執務室内に個人の携帯電話・スマートフォン・パソコンおよび外部記録端末などを持ち込まないように周知・徹底しているか		
2	常に事業者名や氏名が分かるように名札を着用しているか		
3	施錠が可能な保管庫等で厳重に個人情報を保管しているか		
4	保管庫等については、就業前後において施錠されていることを確認しているか		
5	出力情報など、従事者の卓上等に個人情報を含む書類を放置せず、作業が完了すれば速やかに施錠できるキャビネット等へ収納しているか		
6	市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写していないか		
7	保有する必要がなくなった個人情報の確実かつ速やかな廃棄(シュレッダー等による裁断)を徹底しているか		
8	システムからの出力情報はデスクトップなど端末内には保存しないようにしているか		
9	システムのログオフを行うように、従事者に徹底しているか		
10	作業終了時や長時間使用しない場合は、ログオフする若しくは端末の電源を切断することを徹底しているか		
11	市が指定した場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出していないか		
12	個人情報を移送する場合、封筒やケースに入れるなどして個人情報の保護に配慮しているか		
13	個人情報の受渡しに関して、市が指定した手段、日時及び場所で行った上で、個人情報の受け渡し手段、日時及び場所をはじめ、取扱者や個人情報の種類、目的などを台帳へ記録しているか		
14	出力を禁止している帳票の出力を行っていないか		
15	本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用していないか		
16	本委託業務において利用する個人情報について、市に無断で第三者へ提供していないか		
17	業務上必要な会話であっても、必要最小限のものに留意しているか		
18	個人情報の取扱いの状況について報告を求めた場合に、直ちに報告できているか		

正負のインセンティブの適用基準表

正負の区分	適用項目	適用の判定方法	判定時期	適用基準		支払時期
正のインセンティブ (発注者から受注者への報奨金の支払)	水道料金の収納率の向上	過年度の水道料金の収納率(※1)の値(9月末現在の数値)が、前年度における過年度の水道料金の収納率の値(9月末現在の数値)を上回ったとき。(不納欠損分を除外した数値とする。)	各年度の値(9月末現在の数値)を前年度の値と比較する。	上昇率 0.001 ポイント当たり	2,000 円	令和7年から令和12年まで毎年11月頃
負のインセンティブ (受注者から発注者への報償金の支払)	水道料金の収納率の低下	過年度の水道料金の収納率の値(9月末現在の数値)が、前年度における過年度の水道料金の収納率の値(9月末現在の数値)を下回ったとき。(不納欠損分を除外した数値とする。)	各年度の値(9月末現在の数値)を前年度の値と比較する。	下降率 0.001 ポイント当たり	2,000 円	令和7年から令和12年まで毎年11月頃

※1 過年度の水道料金の収納率：当該年度調定分を除いた水道料金の収納率