

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他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。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により収集しなければならない。

2 受託者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、その目的を明示した上で本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、委託者の承諾があるときは、この限りでない。

(安全確保の措置)

第4 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を取り扱うに際し、責任者及び作業者を明確にし、作業場所を特定しなければならない。また、受託者は、委託者の承諾がある場合を除いては、これらの者以外の者に作業させ、当該場所以外の場所において処理してはならない。

(利用及び提供の制限)

第5 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7 受託者は、委託者の承諾があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第8 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、事務完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、その指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9 受託者は、この事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容のみだりに他人に知らせてはならないこと又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(事故報告)

第10 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ず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、委託者の指示に従うものとする。

(調査)

第11 委託者は、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができるものとする。

経費の負担区分について

- (1) 委託業務における委託者と受託者の負担区分は次のとおりとする。
- (2) 受託者は、前号の負担区分により貸与品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を委託者に提出し、善良な管理者の注意をもって貸与品を管理すること。

○委託者が負担するもの

区分	備考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費 賃料は無償
システム関連費	総合行政システム端末 情報系端末 地理情報システム(GIS) 検針システム 検針用ハンディターミナル ハンディターミナル付属品
光熱水費	庁舎の電気料、水道料金、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（受託者の携帯電話等を除く）
セキュリティ費	庁舎防犯経費に係る経費
清掃費	庁舎内清掃に係る経費
消防設備点検費	庁舎内の消防設備点検に係る経費
受託者使用業務用車両駐車場	市公用車駐車場（軽自動車2台）を利用
郵送料	納付書、催告書等通知の郵送料
収納手数料	口座振替手数料 コンビニエンスストア収納手数料
印刷製本費	納付書及びその印字費、封筒、検針票 口座振替申込書 業務に必要なコピー用紙
事務用備品	コピー機、FAX（共用とする） 机、椅子、キャビネット 閉栓キャップ

○受託者が負担するもの

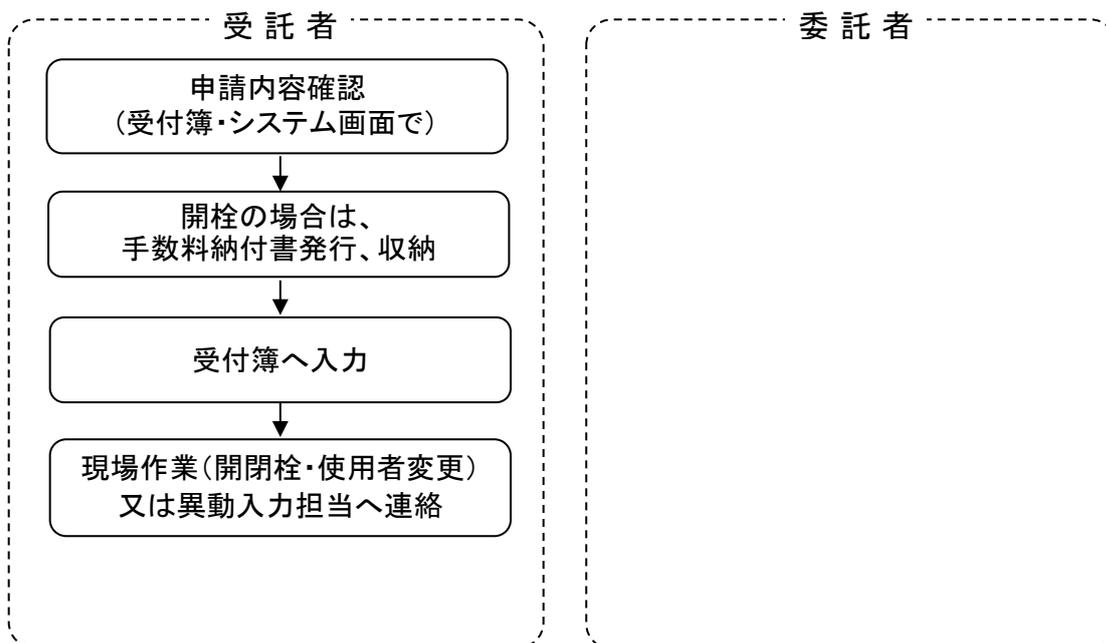
車両維持経費	業務用車両に係る全経費 ① 車両費（軽自動車、バイク） ② 車検及び定期点検整備費用 ③ 燃料費 ④ 損害保険料 ⑤ その他車両に係る付属品
保険料	委託業務に伴う賠償責任保険料
通信費	庁舎の電話使用料を除く
事務用備品	受託者の用に使用する機器 検針用カバン
事務消耗品	文具等
被服費	従事者用の被服、雨具等
従事者用駐車場	

リスク分担表

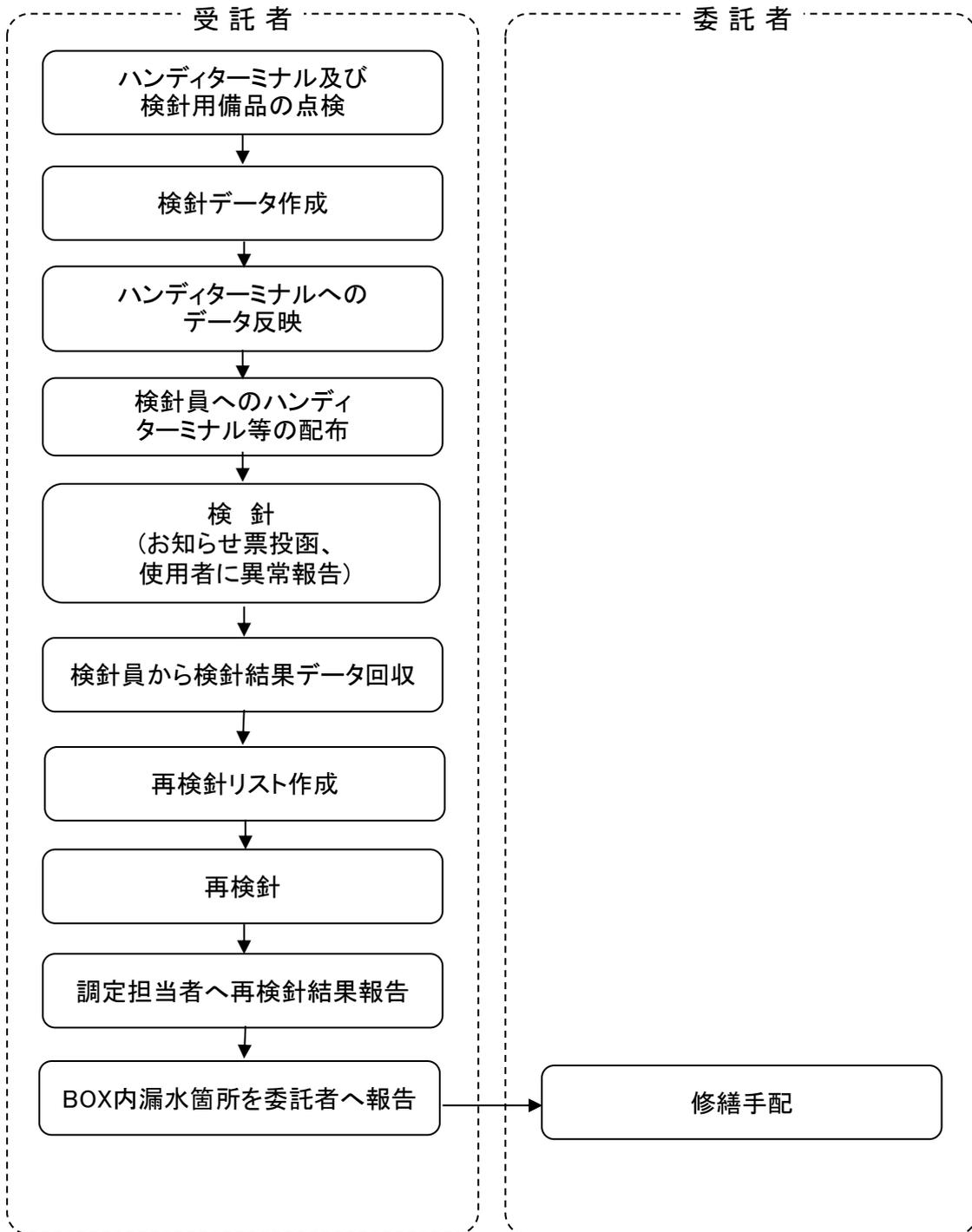
カテゴリ	リスクの種類	No.	リスクの内容	リスク分担		
				委託者	受託者	
前提条件	経費リスク	1	受託者の責による経費の増加		○	
		2	委託者の責による経費の増加	○		
要求水準 (一般事項)	業務監視リスク	3	業務履行計画書による状況の調査、監視及び評価	○		
		4	本市水道事業が実施する履行状況確認に伴う調査、監視及び評価への協力		○	
	業務管理リスク	5	業務従事者の安全及び健康の確保及び、労働災害の防止業務範囲の統括的な管理		○	
		6	労働災害が発生した場合の必要な措置		○	
		7	業務従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○	
		8	業務計画、年次計画及び月次計画の策定に伴う業務の総合的な管理		○	
		9	豪雨、台風、地震等による業務の重大な障害に対する連絡、協力体制の整備	○	○	
	受託者及び業務従事者の業務執行リスク	10	業務従事者の厳守事項の遵守による水道使用者等への適切な応対		○	
		11	水道料金等以外の金品その他の收受		○	
		12	受託者の故意若しくは過失に起因する水道使用者等又は第三者の所有物件の破損		○	
	個人情報漏えいリスク	13	受託者の個人情報の保護に関する義務		○	
		14	委託者の個人情報の保護に関する実施機関としての責務	○		
	事務引継ぎリスク	15	契約期間の満了または契約が解除された際の、本業務に係る一切の事務の速やかな引継ぎ		○	
	要求水準 (業務の実施)	収納率リスク	16	目標収納率の達成		○
		賠償リスク	17	受託者の責により委託者が貸与した機器又は物品の破損及び故障などが発生した際の修理などに係る場合		○
18			受託者の故意又は過失による起因による第三者への賠償		○	
帳票類の取り扱いリスク		19	帳票類などの紛失、盗難などが発生した場合の本市水道事業への届出及びその修復に伴う処置		○	
現金取扱リスク		20	現金取り扱い上のトラブル（盗難、紛失、横領）		○	
受託者による効率運営等の提案リスク		21	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案		○	
		22	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案に対する承諾	○		
本市水道事業による委託業務見直しリスク		23	法令等の改正その他の理由に伴う委託業務の追加、修正の提案	○		
		24	委託業務の追加、修正に伴う業務執行体制の見直し等		○	

(別紙4) 窓口に関する業務フロー

[開栓、閉栓、使用者変更、所有者変更]

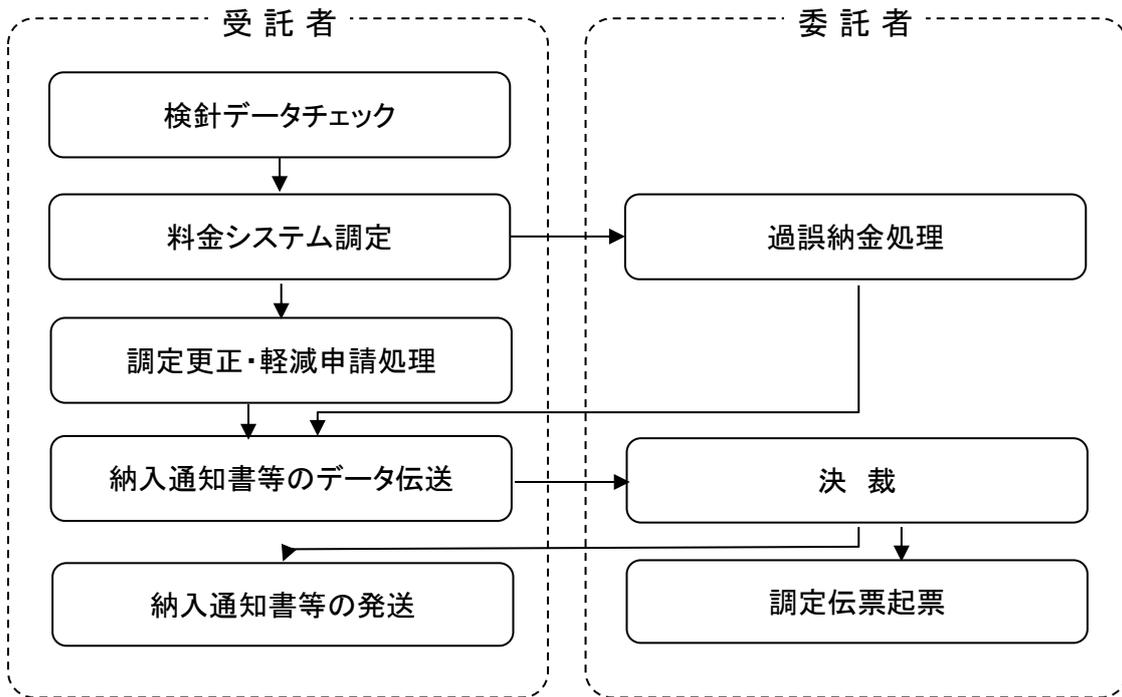


(別紙5) 検針に関する業務業務フロー
[検針]

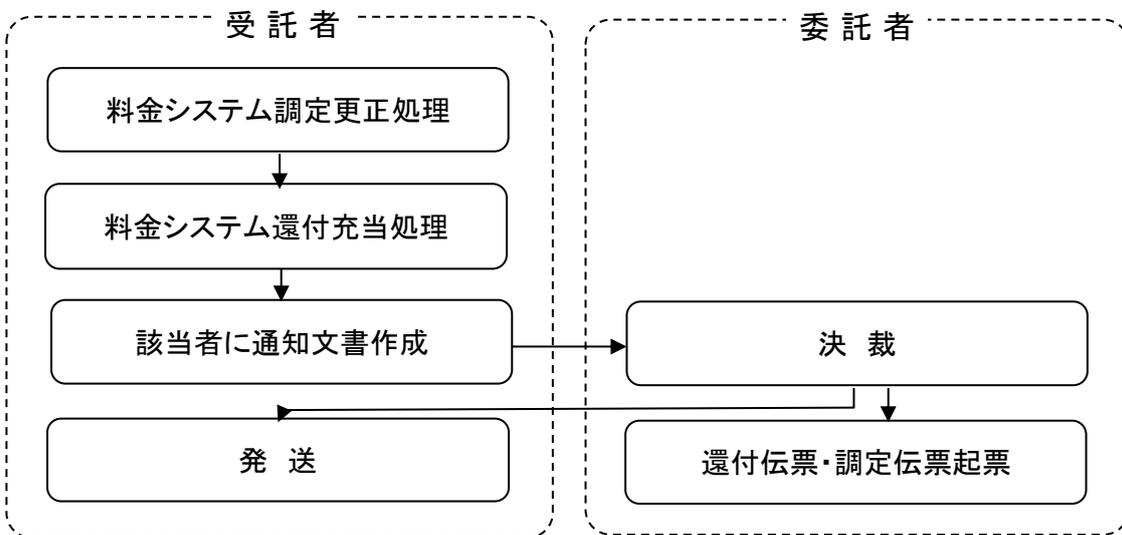


(別紙6-1) 調定・収納に関する業務フロー

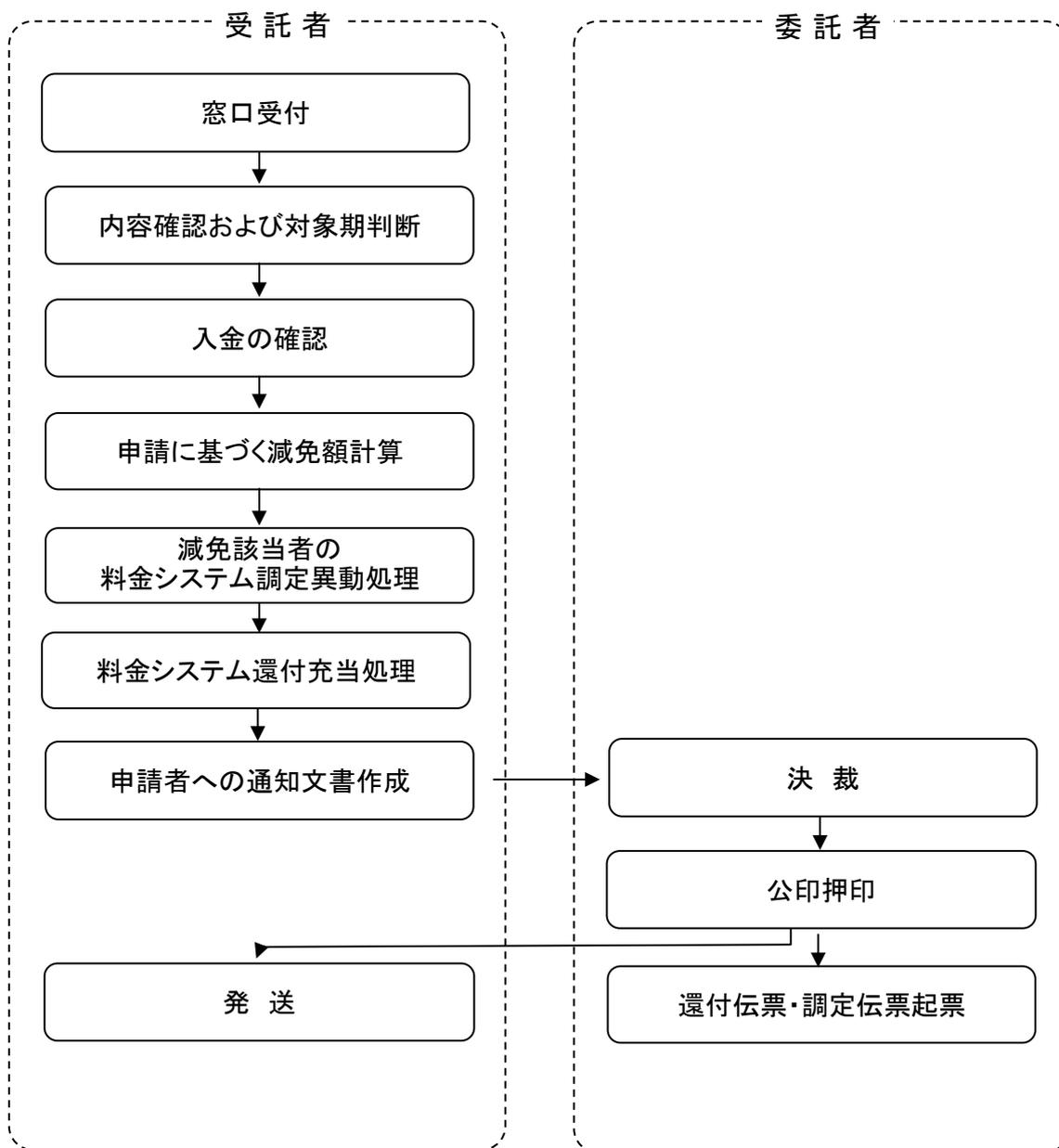
[調定]



[調定更正]

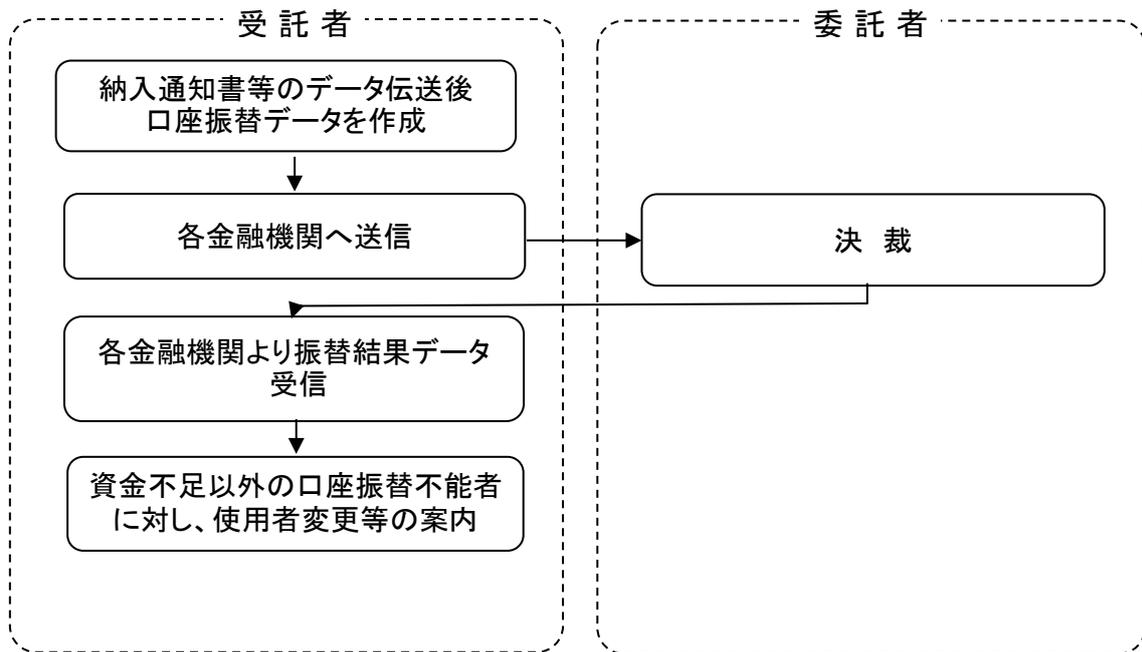


(別紙6-2) 調定・収納に関する業務フロー
[軽減申請処理]



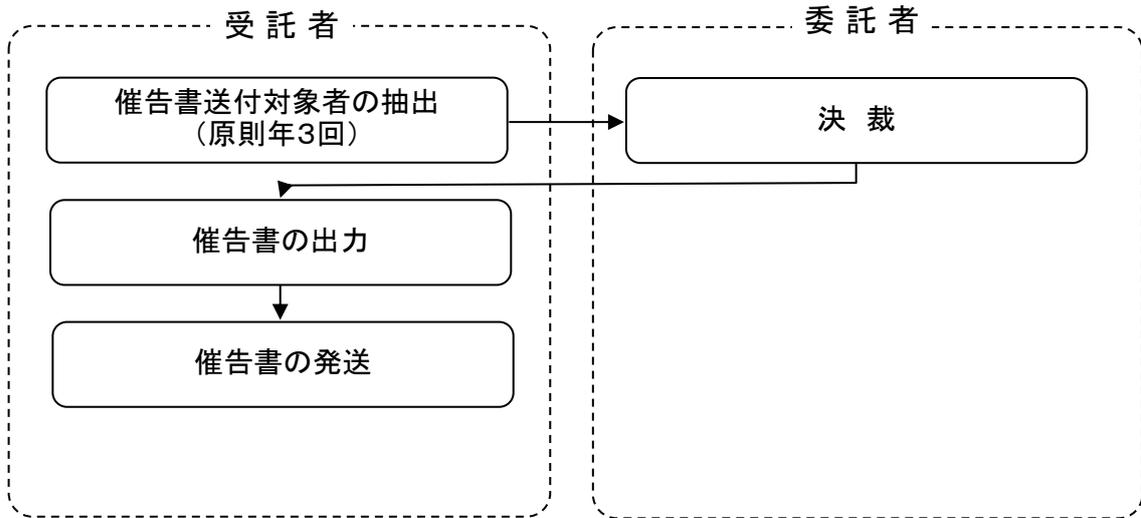
(別紙6-3) 調定・収納に関する業務フロー

[口座振替]



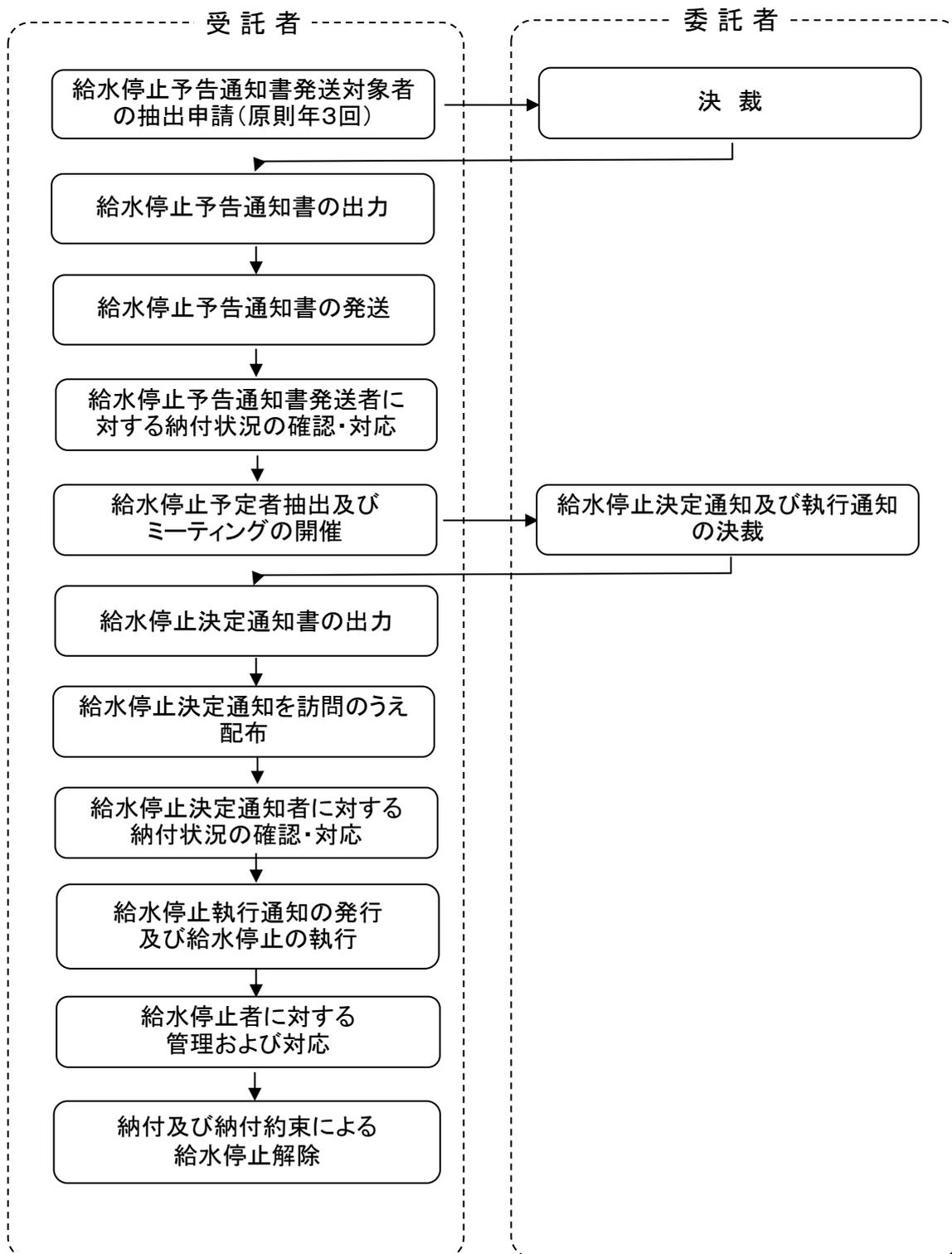
(別紙7) 滞納整理に関する業務フロー

[水道催告書発送] * 督促状発送後、納付及び納付誓約履行のない者が対象



(別紙8) 給水停止に関する業務フロー

[給水停止] * 催告書発送後、納付及び納付誓約履行のない者が対象



(別紙9)

基準業務量

1. 給水人口

年度	給水人口 (人)
令和2年度末	57,776
令和3年度末	57,313

2. 受付事務数

年度	新規 (件)	開栓 (件)	閉栓 (件)	使用者変更 ※指針確認要 (件)	使用者変更 ※指針確認不要 (件)	所有者変更 (件)	下水開始 (件)
令和2年度	223	361	430	487	326	149	76
令和3年度	201	397	518	515	327	148	98

※使用者変更は家族内変更等により指針確認不要な分がある。

※所有者変更が開栓・閉栓・使用者変更に付随する場合は、開栓・閉栓・使用者変更に計上。

3. 検針数

年度	検針数 (件)	平地単価税抜80円分 (件)	山間部単価税抜150円分 (件)
令和2年度	145,118	138,162	6,956
令和3年度	145,827	138,917	6,910

4. 調定件数・金額(水道)

年度	(件)	(円)
令和2年度	277,812	1,101,142,720
令和3年度	291,508	1,322,455,740

※令和2年7月～12月は新型コロナ対策で基本料金の免除(総額約180,000,000円)を実施した。

5. 調定件数・金額(下水道)

年度	(件)	(円)
令和2年度	28,026	123,819,910
令和3年度	28,950	123,818,380

6. 調定件数・金額(農業集落排水)

年度	(件)	(円)
令和2年度	2,172	7,521,210
令和3年度	2,171	7,457,360

7. 収納金額(水道)

年度	現年度 (円)	過年度 (円)	合計 (円)
令和2年度末	1,083,014,350	20,133,079	1,103,147,429
令和3年度末	1,210,901,930	19,729,900	1,230,631,830

※令和3年10月から納期限を24日から月末に変更した影響で年度内の収納率は下がる。

8. 収納金額(下水道)

年度	現年度 (円)	過年度 (円)	合計 (円)
令和2年度末	122,662,680	1,393,776	124,056,456
令和3年度末	115,962,050	1,298,320	117,260,370

※令和3年10月から納期限を24日から月末に変更した影響で年度内の収納率は下がる。

9. 収納金額(農業集落排水)

年度	現年度 (円)	過年度 (円)	合計 (円)
令和2年度末	7,462,570	37,780	7,500,350
令和3年度末	6,831,510	58,640	6,890,150

※令和3年10月から納期限を24日から月末に変更した影響で年度内の収納率は下がる。

10. 口座振替件数・金額(水道・下水道・農集合計)

年度	(件)	(円)
令和2年度	273,838	1,056,853,510
令和3年度	285,005	1,248,605,020

11. 滞納整理

年度	督促状発送(上水) (件)	督促状発送(下水) (件)	催告書発送(上水) (件)※年3回計	催告書発送(下水) (件)※年1～2回計	停水予告通知 (件)	停水決定通知 (件)	停水執行 (件)
令和2年度	6,581	268	1,422	79	215	108	45
令和3年度	6,943	347	1,349	16	216	111	69

12. 漏水軽減処理・調定更正処理

年度	漏水軽減 (件)	更正 (件)
令和2年度	247	37
令和3年度	330	46

13. メーター交換データチェック数(大口径除く)

年度	交換データ (件)
令和2年度	1,966
令和3年度	3,642

※年4ヶ月間実施(6～9月)、令和2年度は新型コロナ対策で交換数を制限した。

14. 年間窓口・電話件数

年度	(件)
令和2年度	7,111
令和3年度	7,148