

○ 業務委託借負  
業貸請請  
賃修繕造  
製請請負負

設計書 (原)

照 合
-----

事業コード		原 契 約	第	号
請求番号			令 和	年 月 日
令和 8 ~ 12 年度	科 目 業務費 委託料 (一部債務負担)			
名 称	大阪市水道局お客さまセンター運營業務委託 (概算契約)			
履 行 期 間	令和8年7月1日 ~令和12年12月31日			
場 所	本市指定場所			
概 要  水道局への電話・Web等によるお客さまからの水道使用開始・中止などの各種届出の受付や料金制度などの各種お問合せについて、一元的に受付け、対応 (問合せ・受付・要望・苦情等を含む) を行うことで、お客さまの利便性の向上を図るとともに、お客さまセンターで取扱う業務全般及び緊急受付窓口業務を円滑に運営するための一切の業務				
担当課 (所・場)	総務部 お客さまサービス課			

契約方式	定額	概算	総価
説明	設計	現場	
変更	金額	期限	

--

注 ( ) 内は内数で、消費税及び地方消費税相当額である。

種 別	金 額	摘 要
業務委託料	円 ( )	
計	円 ( )	

( 回)

区 分	金 額	期 限
原 契 約	円 ( )	令 和 年 月 日
変 更	円 ( )	令 和 年 月 日
増・減 (▲)	円 ( )	

備 考			
添 付 書 類	仕 様 書 186 枚	図 面 0 枚	設 計 書 ( 続 ) 4 枚

名 称	形状寸法	単位	数量	単 価	金 額	摘 要
大阪市水道局お客さまセンター運営業務委託						
【令和8年度】						
電話受付業務等	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(1)・(2)・(3)の 業務範囲のとおり	月	3			
F A X等受付業務、大阪市行政オンラインシステム・水道局お客さま専用サイト（マイページ）及びお問合せメールへの対応業務、口座業務、クレジットカード決済業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(4)・(5)・(6)・ (7)の業務範囲のとおり	月	3			
その他業務（お客さまの声集約、問合せ受付代行業務、付帯業務、報告書・提案書作成、案件進捗管理）	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(8)・(9)及び第 4-2、3、4の業務範囲のと おり	月	3			
時間外対応業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第6の業務範囲のとおり	月	3			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
令和8年度 計						
【令和9年度】						
電話受付業務等	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(1)・(2)・(3)の 業務範囲のとおり	月	12			
F A X等受付業務、大阪市行政オンラインシステム・水道局お客さま専用サイト（マイページ）及びお問合せメールへの対応業務、口座業務、クレジットカード決済業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(4)・(5)・(6)・ (7)の業務範囲のとおり	月	12			
その他業務（お客さまの声集約、問合せ受付代行業務、付帯業務、報告書・提案書作成、案件進捗管理）	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(8)・(9)及び第 4-2、3、4の業務範囲のと おり	月	12			
時間外対応業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第6の業務範囲のとおり	月	12			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
令和9年度 計						

業務委託等設計書（続）

名 称	形状寸法	単位	数量	単 価	金 額	摘 要
【令和10年度】						
電話受付業務等	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(1)・(2)・(3)の 業務範囲のとおり	月	12			
FAX等受付業務、大阪行政オンラインシステム・水道局お客さま専用サイト（マイページ）及びお問合せメールへの対応業務、口座業務、クレジットカード決済業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(4)・(5)・(6)・ (7)の業務範囲のとおり	月	12			
その他業務（お客さまの声集約、問合せ受付代行業務、付帯業務、報告書・提案書作成、案件進捗管理）	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(8)・(9)及び第 4-2、3、4の業務範囲のと おり	月	12			
業務実施場所の移転	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第1-5-(2)のとおり	一式	1			
新システムへの移行	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第1-7-(2)-ケのとおり	一式	1			
時間外対応業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第6の業務範囲のとおり	月	12			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
令和10年度 計						

業務委託等設計書（続）

名 称	形状寸法	単位	数量	単 価	金 額	摘 要
【令和11年度】						
電話受付業務等	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(1)・(2)・(3)の 業務範囲のとおり	月	12			
FAX等受付業務、大阪市行政オンラインシステム・水道局お客さま専用サイト（マイページ）及びお問合せメールへの対応業務、口座業務、クレジットカード決済業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(4)・(5)・(6)・ (7)の業務範囲のとおり	月	12			
その他業務（お客さまの声集約、問合せ受付代理業務、付帯業務、報告書・提案書作成、案件進捗管理）	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(8)・(9)及び第 4-2、3、4の業務範囲のと おり	月	12			
時間外対応業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第6の業務範囲のとおり	月	12			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
令和11年度 計						

業務委託等設計書（続）

名 称	形状寸法	単位	数量	単 価	金 額	摘 要
【令和12年度】						
電話受付業務等	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(1)・(2)・(3)の 業務範囲のとおり	月	9			
FAX等受付業務、大阪市行政オンラインシステム・水道局お客さま専用サイト（マイページ）及びお問合せメールへの対応業務、口座業務、クレジットカード決済業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(4)・(5)・(6)・ (7)の業務範囲のとおり	月	9			
その他業務（お客さまの声集約、問合せ受付代行業務、付帯業務、報告書・提案書作成、案件進捗管理）	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第4-1-(8)・(9)及び第 4-2、3、4の業務範囲のと おり	月	9			
時間外対応業務	仕様書及び支払基準のとおり 仕様書第6の業務範囲のとおり	月	9			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
令和12年度 計						
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
合 計						

業務委託等設計書（続）

大阪市水道局お客さまセンター  
運營業務委託仕様書

大阪市水道局総務部  
お客さまサービス課

## 第1 委託業務の概要

「大阪市水道局お客さまセンター（以下「センター」という。）」は、大阪市水道局（以下「発注者」という。）への電話・FAX・Web等によるお客さまからの水道使用開始・中止などの各種届出の受付や料金制度などの各種お問合せについて、一元的に受付けることで、お客さまの利便性の向上を図り、応対（問合せ・受付・要望・苦情等を含む）履歴の蓄積による業務改善を目的として、平成20年12月から運営している。

また、平成25年4月にはセンター営業時間外に、緊急の用件を受付ける「大阪市水道局緊急受付窓口（以下「緊急受付窓口」という。）」を開設している。

センター運營業務（以下「本業務」という。）は、センターで取扱う業務全般及び緊急受付窓口業務を、お客さまサービスの観点から円滑に運営するための一切の業務であり、その業務内容の専門性から、本業務に従事する要員の確保や教育・研修の実施等も一体の業務として委託するものである。

本業務の受注者は、本仕様書（別紙、別添含む）に基づき本業務を履行すること。

### 1 業務の履行期間

本業務の履行期間は、令和8年7月1日から令和12年12月31日までとする。

- ・引継ぎ・研修 令和8年7月1日から令和8年12月31日まで
- ・お客さまセンター運營業務開始 令和9年1月1日から令和12年12月31日まで  
(緊急受付窓口は令和8年12月31日午後8時00分から  
令和12年12月31日午後8時00分まで)

※引継ぎ・研修については、前受注者からの引継ぎ及び準備、研修期間を設ける。

ただし、この期間は業務提供を受けないため、委託料の支払いは発生しない。

### 2 法令遵守

本業務は関係規程及び関係諸法令に基づき、履行すること。

### 3 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、用語の定義「別紙1」のとおりとする。

### 4 契約変更

業務の追加や廃止及び見直しが行われ、委託内容（履行期間の変更を含む）が変更となる場合、両者協議のうえ変更に伴う委託料の増減を算定し、契約変更を締結すること。

### 5 業務実施場所

#### (1) 業務実施場所

(ア)住所	大阪市福島区福島3丁目14番24号 福島阪神ビルディング4階401号 (604.1m <sup>2</sup> [うちOPルーム約240m <sup>2</sup> ])
(イ)最寄り駅	JR東西線「新福島駅」徒歩約1分、JR環状線「福島駅」徒歩約5分 阪神電鉄「福島駅」徒歩約5分
(ウ)緊急受付窓口	日本国内に1か所設置すること。

## (2) 業務実施場所の移転

業務の履行期間内に、上記業務実施場所（ア）からの移転を予定している。なお、移転にあたっては、下記「6 営業時間」でのお客さまセンターの運営が滞りなく行えるよう、移転スケジュール等については、発注者と調整を行うこと。また、移転にかかる経費（受託者が用意する什器や電話等の移設等の移転に係る経費）は、受注者が負担すること。

(ア)住所	大阪市中央区上本町西5丁目1番12号 南部水道センターサテライト
(イ)最寄り駅	大阪メトロ谷町線「谷町9丁目駅」徒歩約4分、 近畿日本鉄道「大阪上本町駅」徒歩約3分
(ウ)移転予定時期	令和11年1月予定
(エ)移転先業務環境	各部屋の面積は、大阪市水道局お客さまセンターレイアウト図「別紙2」に示す面積と同程度となる予定

※ 移転時期については、変更となる場合がある。

## 6 営業時間

### (1) センターの運営に関する業務

	営業開始時間	営業終了時間
月曜日から金曜日	午前8時00分	午後8時00分
土曜日	午前9時00分	午後5時00分
日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日 （繁忙期3～4月のみ）	午前9時00分	午後5時00分
12月29日、12月30日	午前9時00分	午後5時00分

### (2) 営業時間外の運営に関する業務

センターの運営に関する業務の営業時間の終了前30分～翌開始後30分まで  
（3～4月を除く、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月31日、1月2日及び1月3日の午前0時00分から午後12時00分までを含む。）

※センターの運営時間以外は、自動音声応答により営業時間外である旨と営業時間の案内を流し、一定時間経過後に、時間外対応業務の電話番号を案内している。

## 7 構成

### (1) 運営体制

#### 基本構成

センターは、次の両者で構成する。

ア 委託業務を遂行する受注者

イ 上記アを管理監督する発注者

(2) 業務環境（発注者専用スペースを除く）

基本レイアウトは、発注者が提示する大阪市水道局お客さまセンターレイアウト図「別紙2」を参照すること。

なお、OPルーム等の業務スペースには情報保護のため監視カメラを設置している。

ア OPルーム

センター内で受注者が業務を行うスペースをいう。席数 60 席（平常期として使用）

イ 研修ルーム

OP向けの研修や会議を行うスペース。席数 28 席、繁忙期はOPルームの拡張スペースとして使用する。なお、発注者も会議等で使用する。

ウ クレジットカード業務用スペース

クレジットカード決済申込書の作業場所は、センター内のクレジットカード業務用スペースとする。

なお、センター内のクレジットカード業務用スペースには、情報保護のため監視カメラを設置している。

エ 什器等

センターに配置している事務機器は、お客さまセンター備品一覧「別紙3」を参照すること。お客さまセンター備品一覧「別紙3」内「発注者が用意するもの」は、発注者が用意するものとし、「受注者が用意するもの」は、受注者の負担で用意し、「参考」に関しては受注者側で必要なものを受注者の負担で用意すること。お客さまセンター備品一覧「別紙3」に記述がないものや数量、設置方法、設置条件等は別途協議する。

なお、OPルーム及び研修ルーム内でセンターシステム以外の受注者用システム構築の場合は、個人情報保護対策を十分行ったうえで設計書を発注者に提示し、その承諾を得ること。

オ 電話回線数

本業務用に光回線 69 回線を発注者・受注者共用として配備している。また、非常用回線（アナログ）として別途 20 回線用意している。

なお、センターでは、お客さまとの通話内容を正確に把握するため、すべての会話について録音を行っている。

カ 電話

受注者の事務連絡用など、本業務と直接関連しない事務に使用する電話機・電話回線は発注者の承諾を得てから、受注者の負担で用意すること。

なお、電話機の設置費及び回線使用料などの必要な費用は受注者で負担すること。

キ 電気代

センターにおける電気代については、発注者が支払う。なお、受注者は常に節電に努めること。

ク 執務時間

センターにおける執務時間は、原則として、営業時間の前後 30 分までを限度とし、この時間以外のセンターへの立ち入りを不可とする。各業務は時間内に完了させ、速やかにセンターから退出すること。

ただし、お客さまの応対に時間がかかった場合、又は発注者の承諾がある場合はこの限りではない。

ケ センターシステムの概要（※）

お客さまセンターシステムの概要「別紙4」のとおりとする。

※ 令和 11 年 1 月に、新システムへの移行を予定している。

## 8 付帯設備（発注者専用スペースを除く）

### （1）4階センター内設備（発注者借り上げスペース）

#### ア 休憩スペース

休憩、食事、臨時の打合せ等に使用する。受注者の負担で、電子レンジ、テレビ、電気ポット、掲示板、椅子、テーブル、ゴミ箱、自動販売機、空気清浄機、時計、その他必要備品等の設置を可能とする。

#### イ ロッカースペース

上着などの着替え、私物置場として使用する。受注者の負担でロッカー、ハンガーラック、傘立て、姿見等の設置を可能とする。

### （2）2階センター内休養室（発注者借り上げスペース）

休養室を別フロアに設置している。受注者側で業務中体調が優れないものが出た場合に限り、発注者の承諾を得て一時的な休養に限り使用することができる。

### （3）ビル側設備

#### ア 駐車場

荷物の積み降ろし等の一時的な駐車のみ可能とし、駐車時には事前に発注者と協議すること。

#### イ 入館ゲート

建物1階エントランス部分に、パスゲートシステムが設置されている。受注者側で使用する入館カードの発行費用は受注者が負担すること。

#### ウ エレベーター

エレベーターは乗用3基、人荷用1基が設置されている。

#### エ トイレ

トイレは各階に設置されているが、原則として4階のトイレを使用すること。

なお、多目的トイレについては、3階に設置されている。

#### オ 休憩スペース

2階にビル共用の休憩スペースがあり飲料及び軽食の自動販売機、椅子、テーブル、テレビが設置されている。

#### カ 郵便受

郵便受はセンター一括で設置しており、郵便物については、発注者側が仕分けを行う。

#### キ その他

ビル利用にかかる細目については、契約締結後に提示する「福島阪神ビルディング館内細則」を留意すること。

## 第2 業務準備

### 1 業務体制等に関する各種届出及び報告

受注者は契約締結後、次のとおり責任者を定め、各種責任者届出書（様式1）により届出を行うこと。また、各種責任者は原則変更しないこととするが、異動・退職・疾病・怪我等の事情により変更する場合はその都度、発注者に届け出ること。その場合、業務に支障が出ないよう十分な業務引継ぎを行うこと。なお、やむを得ない事情で万全な引継ぎを行えないことを想定し、事前に引継ぎ書やマニュアルを作成し、発注者に報告、承諾を得ること。なお、各種責任者は特に指定がない限り兼務を不可とする。

#### （1）各種責任者

- ア 業務責任者
- イ 情報保護統括責任者 「第3. 1」を参照のこと。
- ウ 情報保護責任者 「第3. 2」を参照のこと。
- エ MG
- オ 品質管理担当者
- カ SV

※上記責任書ア・エ・オ・カについては、下記「3 要員要件」の人材要件を満たすこと。

## (2) 業務計画書等の提出

受注者は契約締結後、令和8年10月までに運用形態、実施体制、作業工程、作業内容、連絡体制、緊急連絡表、品質管理、運用スケジュールについての業務計画書を作成し、発注者に提示して承諾を得ること。その内容に変更等が生じた場合は、その理由を明確にした上で再度発注者に提示し承諾を得ること。

業務計画書は、センターの円滑な運営に向けて策定するものであり、SV、LD及びOPの能力習熟度を考慮し、研修に係る必要期間を十分に確保した上で、策定すること。

なお、発注者が要求した場合は、各提出物をCD-R等の外部記録媒体に記録し、併せて提出すること。提出に係る費用に関しては受注者の負担とする。

## 2 運営体制及び人員配置要件

- (1) 受注者は、業務量の変動に応じ、適切な従事者を配置し、効果的かつ効率的に運営すること。問合せ等は、年間を通じて定量的に問合せが発生するもの以外に、特定の時期にのみ集中的に問合せが発生するものも含まれている。また、時間帯別、曜日別の呼量にも変動があることに留意すること。受注者は、これら呼量の変動に対応し、ピーク時においても、適切な人員配置体制を確保すること。
- (2) 人員配置については採用基準や必要従事者数を業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。また、センターの安定稼動を図るための従事者の定着率向上策についても併せて提示することとし、従事者の採用及び退職、日常業務におけるシフト体制を適宜任意の様式で届けること。
- (3) 交通機関の遅延及び病気などの事由により、従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運用できる人員確保に努めるとともに、突発的な給・配水管事故や水質事故の発生時の呼量の変動に対応できる人員確保に努めること。また、震災や風水害等、大規模災害の発生時においても、センターはお客さまからの問合せ窓口として機能する必要があるため、受注者は、従事者の安全等には十分に配慮し、人員確保に努めること。その際に発生すると予測される交通費等（タクシー代、宿泊代等）の負担については、受注者の負担とする。

## 3 要員要件

以下の人材要件を満たす要員での運営を実施すること。

### (1) 業務責任者

- ア コールセンター（民間のコールセンターを含む）の管理者としての運営管理業務に関する知識及び実務経験を有すること。
- イ 本業務のマネジメント全般の責任者として、また、発注者の包括的な指導、監督を受けて、従事者すべてに対する指示等を行うものとし、1名以上配置すること。
- ウ 発注者の要請に対し迅速に対応できること。
- エ 規定外の事項であっても本業務の履行に必要なと思われる場合には、直ちに発注者に報告し、承諾を得ること。

(2) MG

- ア センターに常駐し、業務責任者を補佐し、業務責任者の指示等又は発注者からの連絡を受け、SV・LD・OPに対する指揮監督及び業務責任者の補助を行うものとし、1名以上配置すること。
- イ SV・LD・OPを統括し、要員計画などの運営管理を行うこと。
- ウ コールセンターの運営管理業務に関する知識を持った実務経験を有すること。
- エ 緊急時には緊急連絡表「別紙5」をもって直ちに発注者に報告するとともに、発注者と相談し適切な対応を行うこと。

(3) 品質管理担当者

- ア コールセンターでの従業者教育の測定・改善、育成計画の策定、教育の実施に関する品質管理業務知識及び経験を有すること。
- イ センターに常駐し、品質全般の管理者として、FAQ及び業務マニュアルの整備・改善、運営品質管理を行うものとし、1名以上配置すること。
- ウ 発注者からの連絡を受け、必要に応じ、品質に関する報告等を行うこと。
- エ 対応品質について、モニタリングを行い、十分な品質を保っているか継続的に点検すること。問題が発見（予見）された場合は、その原因を究明したうえで、改善策を検討し、業務責任者又はMGの指示のもと実施すること。
- オ 接続品質について、継続的に監視等を行い、十分な品質を保っているか点検すること。問題が発見（予見）された場合は、その原因を究明したうえで、改善策を検討し、業務責任者又はMGの指示のもと実施すること。

(4) SV

- ア センターに常駐し、業務責任者及びMGの指示・監督を受け、LD、OPの監督・指導を行う。LD、OPからの質疑への応答や二次対応を行うとともに、業務管理を行うこと。  
SVの必要従事者数は、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。
- イ 品質管理担当者を補佐し、対応品質を適正に保つこと。
- ウ LD、OPで対応できない案件について、適切に対応すること。
- エ 一般常識、コミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。
- オ コールセンターで必要とされる能力（タッチタイピング、OPの教育・研修、コールセンター運営管理に関する知識など）を有すること。

(5) LD

- ア センターに常駐し、MG、SVからの指示・監督を受けOPの監督・指導を行うこと。
- イ OPからの質疑に対応するなど、サポートを行うことからセンターに常駐させること。  
LDの必要従事者数は、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。
- ウ OPで対応できない案件について、適切に対応すること。
- エ 一般常識、コミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。
- オ コールセンターで必要とされる能力（タッチタイピング、日本語の語学力、ティーチング能力、協調性など）を有すること。
- カ 口座業務専任のLD（以下「口座LD」という。）は常時配置し、業務の処理時間中は常時在席すること。LDの必要従事者数は、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。
- キ 水道料金等クレジットカード決済業務専任のLD（以下「カードLD」という。）は常時配置し、業務の処理時間中は常時在席すること。LDの必要従事者数は、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。
- ク FAX等受付業務（第4.1.(4)）、大阪市行政オンラインシステム及び水道局お客さ

ま専用サイト（マイページ）受付（以下「インターネット受付」という。）、お問合せメールへの対応業務（第4.1.(5)）のLDについては、常時配置し、業務の処理時間中は常時在席すること。LDの必要従事者数は、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。

(6) OP

- ア 一般常識、コミュニケーション能力を有し、応対マナーが優れていること。
- イ コールセンターで必要とされる能力（タッチタイピング、日本語の語学力、協調性など）を有すること。

(7) その他

- ア 業務責任者、MG及びSVについては、本業務の履行に際し、発注者が著しく不適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。
- イ 品質管理担当者については、SVとの兼務を可能とする。

#### 4 従事者の研修

受注者は、履行開始日までに従事者に対して次に掲げる研修を行うこと。なお、研修場所については受注者が用意するものとする。また、適宜前受注者から引継ぎや指導を受けること。

- (1) MG、SVは各研修に先立ち、本業務全般に関し、発注者及び前受注者から指導、説明、資料の提示を受け本業務に対し十分な知識を深めること。
- (2) LD、OP基礎研修  
電話受付業務従事者としての必要な接遇・OA基本技術などの基礎知識を習得させるため研修を行う。
- (3) 実地研修  
発注者は、受注者の求めに応じて、発注者の各所管における業務全般に関する実地研修（主に電話対応内容を確認し、必要に応じ現場に赴くもの）を、受注者のMG、SV、LDに対して実施する。
- (4) センター業務研修  
受注者は、発注者が用意する資料に基づき、業務研修用マニュアルを作成し、従事者に対しセンター業務研修を行うこと。
- (5) センターシステム研修（(2) OA基本技術に関する研修は除く。）  
受注者は発注者が用意するシステムマニュアルに基づき、システム研修用マニュアルを作成し、センター内で従事者に対しシステム操作について研修を行うこと。
- (6) 受電研修  
受注者は従事者に対し、システムを用いて受電研修（モニタリング及びOJT〔オンザジョブトレーニング〕研修を含む）を行うこと。
- (7) 個人情報保護に関する研修  
受注者は、従事者に対し個人情報保護に関する研修を行うこと。
- (8) 人権に関する研修  
受注者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい知識を持って業務の遂行をするよう、適切な研修を行うこと。
- (9) その他の研修  
受注者は、その他センターの円滑な運営に資するため、発注者と協議した上で、適宜従事者に対し適切な研修を行うこと。

#### 5 エスカレーション対応

本業務の履行にあたり、お客さまや第三者との間にトラブルや紛争が生じたときは発注者に

責がある場合を除き、受注者の負担により、迅速に解決を行うこと。この場合における「受注者の負担」とは費用負担だけではなく、謝罪や話し合い、受注者名義の文書作成等を適宜行うことをいう。

なお、必要に応じ、お客さまの指定場所での面談等も行い、本業務受注者として誠意のある対応を行うこと。上記の対応については、その都度発注者に任意の書式で報告を行うこと。

また、発生原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式で報告し、承諾を得ること。

## 6 災害発生時の取扱い

震災や風水害等で大規模災害が発生し、システムダウン、電話回線の停止及び従事者の確保困難等で、対応業務の継続が困難となった場合は、センター以外での対応業務の実施について、受注者は発注者と調整すること。その際の費用については、別途協議する。

## 7 環境整備

受注者はOPルーム、研修ルーム、ロッカースペース、休憩スペースのレイアウトや什器等の配置を行うこと。レイアウトについては、大阪市水道局お客さまセンターレイアウト図「別紙2」を参照すること。

# 第3 情報保護

本業務は、個人情報を取扱う業務であることから、お客さまの個人情報保護の重要性を考慮し、「個人情報の保護に関する法律」の趣旨を踏まえ各条項の規定を守り、個人情報の漏洩、滅失、き損等の防止、その他個人情報の適切な管理のために必要な体制の整備及び措置を次のとおり定める。

## 1 情報保護統括責任者の設置

情報保護統括責任者は、センターに常駐し、下記3～12に明記する各項目を遵守し、センター内のすべての個人情報の授受、保管廃棄、返却、保護等について、適正な管理、監督、指導を発注者の承諾のもとに行うものとし、1名配置すること。なお、情報保護統括責任者については業務責任者又はMGとの兼務を可能とする。発注者は、情報保護統括責任者が本業務の履行に際し、著しく不適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。

## 2 情報保護責任者の設置

情報保護責任者は、センターに常駐し、情報保護統括責任者を補佐し、その指示監督を受け、下記3～12に明記する各項目を遵守し、センター内の個人情報等の管理、指導を適正に行うものとし、複数名配置すること。また、情報保護統括責任者の不在時にはその代行も行うものとする。なお、情報保護責任者についてはMG（情報保護統括責任者は除く）又はSVとの兼務を可能とする。発注者は、情報保護責任者が本業務の履行に際し、著しく不適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。

## 3 作業場所

個人情報を取扱う重要性の観点から、データ（個人情報を記入した用紙、メモ等も含む）を取扱う作業はOPルームに限り、持ち出しは禁止する。ただし、繁忙期等で特に必要があると

きは発注者の了承を得たうえで、研修ルームでの作業を行うことを可能とする。

#### 4 個人情報の管理

本業務において利用する個人情報は次のとおり管理を行うこと。

- (1) 情報保護統括責任者は個人情報の管理を厳重に行い、管理状況を任意の書式で作成し、月1回報告すること。
- (2) 情報保護統括責任者は本業務に関し、知ることができた個人情報の処理に際して、漏洩、滅失、き損、改ざん、持ち出し等を防止し、また個人情報の適正な管理に必要な措置を講じ、これを発注者に令和8年10月までに任意の書式で作成し、承諾を得ること。
- (3) 受注者は、本業務を行うために発注者から提供された個人情報が記録された資料やデータについて、発注者の承諾なしに複写又は複製してはならない。
- (4) 受注者は、各提出物について、情報の漏洩、き損、紛失又は盗難等が発生することがないよう厳重に管理・保管し、電子情報の提出を行う場合は暗号化措置等、情報漏洩対策を講じた上で提出すること。

#### 5 返還

受注者は、本業務を行うため、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料やデータは、本業務完了後直ちに発注者に返還又は引き渡すこと。

#### 6 教育の実施

受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティ、人権に対する意識の向上の適切な履行に必要な教育及び研修を本業務の関係者すべてに実施すること。なお、受注者にて、個人情報取扱いマニュアル及び個人情報研修実施報告書を任意の書式で作成し、発注者へ提出すること。

#### 7 検査の実施

発注者は、受注者が行っている個人情報保護対策(管理記録簿等)の状況を確認するため、作業場所の検査を予告なく行う場合がある。これに伴う作業等に対して、受注者はできる限り協力すること。また、検査の結果、発注者が改善点を指摘した場合には速やかに是正すること。

#### 8 ブラックボックス化防止の措置

発注者から要望があった場合、受注者の負担で本業務の運用マニュアル等を発注者の求める形式(データや指定の書式)で提出し、説明すること。

#### 9 私物持込みの制限

受注者は、従事者のOPルーム及び研修ルームへの携帯電話等の私物の持ち込みの禁止やメモのシュレッダー処理の徹底を図ること。私物の持込みについては、お客さまセンターOPルーム持込物品管理基準「別紙6」を参照のこと。

#### 10 個人情報漏洩時の対応

- (1) 情報の漏洩や消失等の事故があった場合、直ちに発注者に報告すること。また、速やかに事故原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式でその報告をし、承諾を得ること。
- (2) 受注者の責による個人情報漏洩時には受注者がその対応と費用、賠償金等を負担すること。

#### 11 個人情報漏洩保険の加入

万一の個人情報漏洩に備え、本業務の履行期間は個人情報漏洩保険に加入すること。

なお、受注者は個人情報漏洩保険証書の写しを令和8年10月までに提出すること。

- (1) 補償内容については発注者では特に指定しないが、給水契約件数等の約170万件の個人情報を取扱うことを考慮し、不足のない適切な補償を検討した上で加入すること。
- (2) 既に同様の保険に加入済で、本業務にも適切な補償が適用されるのであれば、新たな加入は不要とする。

## 12 セキュリティ

### (1) 入退室認証及び制限

受注者は、センターOPルームへの入退室にあたっては、お客さまセンターカード（以下「CCカード」という。）の認証システムにより、個別に認証を行うこと。なお、当該CCカードは、ビルへの入館カードとは別である。CCカードは発注者が受注者へ貸与するが、CCカードの破損・紛失の際は、実費をその都度負担すること。また、OPルームからの研修ルームへの入退室の制限は特にないが、研修ルームから直接廊下への通行は不可とする。ただし、発注者が一時的に許可した場合はこの限りではない。その他のロッカースペース、休憩スペースへの立ち入りに関しての制限は設けない。

### (2) 従事者管理

ア 受注者は、従事者の入館カード、CCカード、パスワード、システムや個人情報の取扱いを業務マニュアルへ明記すること。

イ 受注者は、守秘義務違反に対し抑止力のある罰則を策定し、令和8年10月までに発注者に任意の書式で報告し、承諾を得ること。また従事者に周知すること。

個人情報保護対策の上で違反があった場合はその原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式で報告し、承諾を得ること。

ウ 受注者は、情報セキュリティに関する内部監査を年2回実施し、実施内容及び実施結果を発注者に任意の書式で作成し、提出すること。

エ 受注者は、教育の実施計画、実施内容及び実施結果を適宜発注者に任意の書式で作成し提出すること。

オ 受注者は、従事者全員分の守秘義務と個人情報保護についての誓約書（写し）を発注者に任意の書式で作成し、提出すること。

### (3) 各種カードの取扱いについて

ア 受注者は従事者の採用、退職、従事内容の変更があった場合、ビルの入館カード及びCCカードの作成・変更依頼をそれぞれ貸与I/Dカード依頼書（様式2）、お客さまセンターカード（CCカード）発行・変更・抹消依頼書（様式3）にて依頼及び返却を行う。

イ 受注者は従事者の入館カード及びCCカード等の管理状況を毎月1回任意の書式で作成し、発注者に提出すること。

## 第4 委託業務内容

「第4 委託業務内容」の用語については、委託業務内容用語集「別紙7」を参照のこと。

### 1 委託業務

委託業務のうち次に記す(1)～(9)の業務内容とその処理は業務フロー「別紙8」及び受付パターン表「別紙9」、お客さまセンター取扱業務分類表「別紙10」を参照すること。

#### (1) 電話受付業務

- ア 受注者は、センターシステムを使用し、お客さまからの水道の使用開始・中止申込み等について電話受付を行う。また各種問合せに対し、FAQ等を活用し回答を行う。
- イ 受注者は受付内容をセンターシステムに「登録」する。「登録」については、案件ごとに作成すること。(例：開始中止同時申込みでも、開始1件・中止1件の作成となる)  
なお、システム登録は、正確かつ明確であること。
- ウ 電話受付や各種問合せの回答に、お客さまへの確認や連絡が必要になった際の電話発信業務も含まれる。
- エ センターにおける対応言語は日本語とするが、英語については、簡単な問合せ対応が可能な人員を常時1名以上配置すること。  
英語以外の多言語(中国語、韓国・朝鮮語)対応については、常駐する必要はないが(電話等を用いた第三者通話も可)、受注者において通訳可能な環境を構築すること。構築方法については、業務計画書に提示し、発注者の承諾を得ること。  
また、上記以外の言語による対応については、別途協議を行うこととする。
- オ 電話受付業務の入電件数については入電実績件数表「別紙11」を、センターシステム登録の処理件数についてはシステム登録件数表「別紙12」を参照すること。
- (2) 時間外受付との連絡方法  
受注者は時間外受付とセンターとの連絡用として専用パソコン各1台(計2台)と専用回線を用意すること。また、時間外受付との連絡には次のセキュリティを講じること。  
なお、専用パソコン2台、専用回線、セキュリティにかかる費用(イニシャル・ランニング)は全て受注者の負担とする。
- ア 専用回線はインターネットを介さない閉域のIPネットワークで、時間外受付専用PCとのみ接続できるものとし、センター連絡専用PCと時間外受付専用PC間で共有フォルダを構築すること。
- イ 閉域ネットワーク用のセキュリティを導入し、通信の暗号化及びウイルス対策を行うこと。
- ウ 専用パソコンは各種メモリ、各種メディア、HDD等の外部媒体との接続ができないようあらかじめ設定を行うこと。
- エ 上記ア～ウの対応は契約締結後、速やかに時間外受付場所の選定とともに行うこと。
- (3) 時間外受付のシステム登録業務  
ア 時間外受付で作成されたお客さまセンター運営時間外報告書「別紙13」(以下「時間外報告書」という。)のデータは、時間外受付専用PCからセンター連絡専用PCに共有フォルダを通じデータ共有を行う。受注者は時間外受付内容を業務開始時に確認し、案件ごとシステムに「登録」等の処理を行うこと。
- イ センターシステムへの登録及び処理は、平日は午前9時00分、土日祝日は午前10時00分までに終了させること。
- ウ センターシステム登録及び処理の終了後、時間外報告書を印刷し、発注者に提出すること。  
なお、共有フォルダ内の時間外受付データについては、システム登録後、登録内容を確認した後、直ちに消去すること。  
(参考) 電話受付等処理実績(令和6年度)：OP1人あたり1時間で平均約8.1件
- (4) FAX等受付業務(共同住宅等の受付を含む)  
ア 聴力障がい等の障がいをお持ちのお客さまへの連絡や、FAXでの連絡を希望されるお客さま又は受領確認のためFAXでの返送が必要な案件については、FAX(個人情報情報は削除)用返信用紙を任意の様式で作成し、発注者に依頼する。
- イ 時間外の引継ぎ分も同様の対応を行うこと。

- ウ FAX受付業務の件数についてはシステム登録件数表「別紙12」を参照のこと。
- エ FAX等受付業務（共同住宅等含む）は、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの間で処理を行うこと。
- （参考）FAX等受付業務処理実績（令和8年1月）：営業日数 19日、OP配置数のべ123人、処理件数（不備件数を含む） 約6,800件
- (5) インターネット受付及びお問合せメールへの対応業務
- ア インターネット受付
- (ア) 業務フロー「別紙8」のうち、大阪市行政オンラインシステム及び水道局お客さま専用サイト（マイページ）申請受付業務については、申請内容の確認のための電話発信業務が含まれる。
- (イ) インターネット受付業務の件数についてはシステム登録件数表「別紙12」を参照のこと。
- (ウ) インターネット受付は、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの間で処理を行うこと。
- （参考）インターネット受付業務処理実績（令和8年1月）：
- ・大阪市行政オンラインシステム 営業日数 19日、OP配置数 のべ約20人、処理件数（不備件数を含む） 約2,500件
  - ・水道局お客さま専用サイト（マイページ） 営業日数 19日、OP配置数 のべ約70人、処理件数（不備件数を含む） 約8,500件
- イ お問合せメール受付
- (ア) お客さまから発注者ホームページへ寄せられるお問合せメールのうち、発注者がセンターシステムへの「登録」等の処理が必要としたものについて、受付内容をシステムに「登録」する。
- A 令和6年度実績（年間） 約300件
- 例：使用開始・中止受付、口座振替・クレジットカード決済（継続払い）申込書発送、納入通知書発送
- (イ) お問合せメールで、電話での回答を希望されているものについては、FAQ等を活用し電話で回答を行うこと。
- (ウ) お問合せメール受付は、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの間で処理を行うこと。
- (6) 口座業務
- ア 受注者は、お客さまから電話及び大阪市行政オンラインシステム等により申請された「大阪市水道料金下水道使用料等預金口座振替依頼書・同届出書」（以下「口座振替依頼書」という。）の受付、送付及びセンターシステム登録を行う。
- なお、午前9時00分から午後5時00分まで、必要に応じ発種変更（委託業務内容用語集「別紙7」参照のこと。）を営業所オンラインシステムにて行う。
- また、業務フロー「別紙8」を参照のこと。
- イ お客さま又は金融機関から返送された口座振替依頼書に不備（記入漏れ、記入間違い、印鑑相違、印鑑漏れ等）があった場合は電話調査や返送を行うこと。
- ウ イの結果、住所・お客さま名の変更が必要になった場合はシステム登録を行うこと。
- エ お客さまが金融機関で大阪市水道料金下水道使用料等預金口座振替の申込みをされ金融機関が承認した口座振替依頼書及び、インターネット上の申込受付サイトにて受け付けし、対象金融機関で口座情報登録が完了したデータについて、センターシステムの情報（以下「お客さま情報」という。）にシステム登録を行うこと。
- また、申込内容とお客さま情報を照合した結果、該当のお客さま情報がない場合は、

申込みをされたお客さま及び金融機関へ連絡や返送を行うこと。

オ 口座振替依頼書が不着返送された場合は、あて名住所とシステム登録内容に誤りがなか確認し、誤りがなければお客さまへの電話確認を行い再送付すること。

カ 口座業務の件数については口座・クレジットカード業務処理件数表「別紙 14」を参照のこと。

キ 口座業務は、原則平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までの間で処理を行うこと。  
(参考) 口座業務受付業務処理実績 (令和 8 年 1 月): 営業日数 19 日、OP 配置数 のべ 55 人、処理件数 約 5,000 件

(7) 水道料金等クレジットカード決済業務 (以下「クレジットカード決済業務」という。)

ア 水道料金等クレジットカード決済 (継続払い) 申込書発送  
(処理は業務フロー「別紙 8」を参照すること。)

(ア) 受注者は、お客さまから電話にて「水道料金等クレジットカード決済 (継続払い) 申込書 (以下「カード決済申込書」という。)」の送付依頼を受付ける。また、大阪市行政オンラインシステム等で受付けた「カード決済申込書」の送付依頼について発注者より引き継ぐ。

(イ) 受注者は、(ア)で受付けた申込について、申込内容とお客さま情報を照合し、該当するお客さま情報にカード決済申込書送付依頼履歴を登録する。

(ウ) カード決済申込書送付依頼履歴を登録したお客さま情報をもとに、センターシステムからカード決済申込書を印刷する。

(エ) 受注者は、印刷されたカード決済申込書の内容を点検し、不備があれば申込者に電話確認を行う。

(オ) 受注者は、印刷されたカード決済申込書の内容に基づき完了登録する。

(カ) 印刷したカード決済申込書の封入・封緘等事後処理を施し、発注者に引継ぐ。

イ クレジットカード決済申込書情報登録

(ア) お客さまから返送されたカード決済申込書を発注者から引継ぐ。

(イ) カード決済申込書にある「システム受付番号」及び「クレジット管理番号」からお客さまを特定し受付履歴をシステムに登録する。

(ウ) クレジットカード決済申込書の請求代行業者引き渡し準備

上記(イ)において登録が完了したカード決済申込書について、「データ処理業務委託者」に引き渡しを行うため、定期的に集約し発注者に引き継ぐこと。

(エ) 上記(ウ)で引き渡したカード決済申込書による申込みの「クレジット有効性確認 NG リスト」(以下「NG リスト」という。)を発注者から引継ぐこと。

(オ) 上記(エ)の NG リストの内容の確認及び不備内容のシステム登録を行うこと。

なお、その際には、クレジット決済申込書を再送付すること。再送付にあたっては、上記ア(ウ)から(カ)の処理に準じること。

ウ クレジットカード決済 WEB 受付情報登録

(ア) 請求代行業者からの WEB 受付申込みの「仮受付結果データ」を発注者から引き継ぎ、お客さま情報と照合を行い、不備がない場合は、システム登録を行う。

(イ) 上記(ア)において登録したデータについて、「データ処理業務委託者」に引き渡しを行うため、定期的に集約し発注者に引き継ぐこと。

(ウ) WEB 受付申込みの「仮受付結果データ」とお客さま情報を照合し、不備があった場合は電話調査を行うこと。

エ 「判読不能」分再送付

「クレジット有効性確認 NG リスト」の確認を行い「エラー種別・判読不能」のお客さまに対し、カード決済申込書を再送付すること。

この場合、上記ア(ウ)から(カ)の処理に準じること。

オ 封入封緘

(ア) 誤封入及び封入もれ等がないか複数名で確認すること。

封入封緘については誤封入を防ぐため必要な工夫を行うこと。

(イ) 封入封緘後、出力件数と封入封緘件数が一致しているか複数名で確認すること。

(ウ) 封入封緘の処理は、「クレジット申込一覧リスト」に基づいて行い、封入後の封筒についても「クレジット用紙送付一覧リスト」に記載のあるクレジットカード管理番号順に並べることに留意すること。

また、システムのクレジット業務関連資料出力の対象帳票にCSV出力が可能なので封入封緘時に活用すること。

(エ) 封入封緘中に申込書の損紙が発生した場合は「損紙報告書」に記録し、他の損紙とともに管理した上で再印字を行うこと。

カ 在庫報告

毎月、カード決済申込書及び封筒の在庫数については、在庫報告書を任意の書式で作成をし、発注者に報告すること。

キ その他

(ア) クレジットカード決済業務は、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの間で処理を行うこと。

(イ) 引継いだ件数、処理した件数を把握すること。

(ウ) カード決済申込書が不着返送された場合には、あて名住所とシステム登録内容に誤りがないか確認し、お客さまへの電話確認を行い、センターシステム登録内容を再登録及び変更のうえ再送付すること。この場合上記ア(ウ)から(カ)の処理に準じる。

(エ) センター業務で回答できないカード決済申込書に関するお客さまからの問合せについては、発注者に引継ぎを行うこと。

ク クレジットカード決済業務の件数については口座・クレジットカード業務処理件数表「別紙14」を参照のこと。

(参考) 水道料金等クレジットカード決済業務受付業務処理実績(令和8年1月): 営業日数 19日、OP配置数 のべ約80人、処理件数(不備件数を含む) 約8,700件

(8) お客さまの声集約

ア 受注者は、お客さまからの問合せで、意見・要望・苦情を受付けた時は、システムへの「登録」時に次のイの基準に沿って「意見」・「要望」・「苦情」を選択し、受付けた内容とともにシステム「登録」する。

イ 意見・要望・苦情の選択基準

(ア) 「意見」 水道局への提案・要請があったもの。

(イ) 「要望」 強く要請があったもの。

(ウ) 「苦情」 非常に強く要請があったもの又はお客さまがお怒りであることが明らかであったもの。

ウ 受注者又は各所管がシステムに「登録」したお客さまからの問合せのうち、「意見」・「要望」・「苦情」を毎月ごとにシステムで集約し、お客さまの意見・要望・苦情(様式4)を毎月1回提出すること。

(9) 問合せ受付代行業務

発注者の各所管からの依頼により、発注者が用意したFAQを用い、お客さまからの問合せに対応する。

## 2 付帯業務

### (1) OPルームの解錠及び施錠

#### ア OPルームの解錠

受注者は、センター営業日の業務開始前に、CCカード認証により、OPルームの解錠（警備解除）を行う。

#### イ OPルームの施錠

受注者は、センター営業日の業務終了後に、CCカード認証により、OPルームの施錠（警備開始）を行う。

ウ OPルームの解錠及び施錠作業は、原則営業時間の前後30分以内とする。

### (2) センターシステムの異常報告

受注者は、センター営業日の業務開始時に、センターシステムに異常メッセージの表示があれば、速やかにシステムエラー連絡表「別紙15」を用い発注者へ異常メッセージを報告すること。

### (3) 各種マニュアルの作成及び更新

受注者は、本業務に必要な各種マニュアル作成にあたっては、業務処理上の効率性を意識し、図や絵を取り入れ従事者が理解しやすいよう工夫をすること。受注者は、作成した各種マニュアルについて発注者の承諾を得ること。

なお、業務や制度の新設・変更・廃止によりセンターの業務内容に変更があったときは、速やかに各種マニュアルの見直しを行い、発注者の承諾を得て、従事者へ周知及び教育を行うこと。

### (4) FAQの作成、更新

FAQ（発注者が問合せ受付代行業務用に作成したものを除く）は、お客さま対応の基準となるものである。品質管理担当者は必要に応じ適宜更新を行うこと。（MG・SVが行うことも可）また、発注者が更新を依頼した場合も更新を行うこと。

なお、業務や制度の新設・変更・廃止によりセンターの業務内容に変更があったときは、速やかにFAQの見直しを行い、発注者の承諾を得て、従事者へ周知及び教育を行うこと。

### (5) 研修

ア 受注者は、新規採用者や本業務を初めて行うこととなる従事者に対し、又はその他必要が生じた場合は、その都度「第2.4」と同様の研修を行うこと。

#### イ 個人情報保護に関する研修

受注者は、個人情報保護に関する研修を従事者に対し年1回以上、及び「第2.4」に定める人権研修を年1回以上行うこと。

### (6) 会議、打合せの開催

ア 受注者は月1回以上、定例会議を開催し、電話受付業務の品質管理その他の業務運営状況について報告すること。なお、開催場所は発注者の指定場所とする。

イ 発注者は随時会議や打合せを開催し、受注者にセンターに関する報告を求めることがあるが、受注者は速やかに報告を行うこと。

ウ 定例会議、随時会議の議事録は受注者が作成し、発注者へ提出し、その承諾を得ること。

エ 定例会議、随時会議以外でも必要に応じ報告すること。

### (7) モニタリング

ア 受注者は、応対及び処理の正確性、応対態度の向上のため、OPの通話内容を年2回以上モニタリングし、OPの応対品質について評価すること。

また、発注者側でも独自にモニタリング評価を実施し、両者協議により評価の統一を行う。

イ 受注者は、モニタリングの評価結果を任意の書式で報告するとともに、OPへフィードバックを行うこと。

ウ 受注者は、アのモニタリングを行う際の評価基準を事前に任意の書式で作成し、発注者の承諾を得ること。

エ 受注者は、発注者の依頼によりモニタリングを行い、応対品質の向上を図ること。

### 3 報告書・提案書作成

受注者は、次の項目について資料等を作成し、発注者に報告すること。

なお、発注者が要求した場合は、各提出物をCD-R等の外部記録媒体に記録し、併せて提出すること。提出にかかる費用に関しては受注者の負担とする。

#### (1) 定期報告書

受注者は、本仕様書に規定のある各種報告書等資料のほか、次に掲げる報告書を毎月1回作成し、発注者に提出すること。

##### ア 電話受付に関する統計資料

- (ア) 入電件数
- (イ) 応答件数
- (ウ) 放棄件数
- (エ) 応答率（センター応答件数／センター着信件数）
- (オ) 一定時間内応答率（一定時間内(11秒)応答数／センター応答件数）
- (カ) 応答待ち時間
- (キ) 放棄時間
- (ク) 通話時間
- (ケ) 後処理時間
- (コ) 処理時間（通話時間＋後処理時間）
- (サ) 生産性（センター応答件数／OP配置数）
- (シ) オペレーションミス件数（誤回答数及び誤処理数）
- (ス) オペレーションミス率（誤回答数及び誤処理数／センター応答件数）
- (セ) エスカレーション率（即時応答不可数及びエスカレーションによる対応依頼数／センター応答件数）

##### イ FAX・インターネット・お問合せメール等受付に関する統計資料

- (ア) 受付件数
- (イ) 処理件数
- (ウ) 納期率（業務完了までの時間内処理完了件数／受付件数）

##### ウ 口座業務に関する統計資料

- (ア) 口座振替依頼書受領件数
- (イ) 「仮登録」及び「完了・登録」したシステム登録件数
- (ウ) 納期率（「仮登録」及び「完了・登録」までの時間内処理完了件数／受付件数）

##### エ クレジットカード決済業務に関する統計資料

- (ア) カード決済申込書受付件数及び送付件数
- (イ) カード決済申込書受領件数
- (ウ) 「審査中」としたシステム登録件数
- (エ) カード決済申込書封入封緘時間内処理完了件数／受付件数
- (オ) 「審査中」までの時間内処理完了件数／受領件数

- オ 呼量の変動に伴う従事者の配置
    - (ア) 入電予測及びOP予測配置数
    - (イ) 在籍人数推移
    - (ウ) 離職率（契約期間内退職者総数／契約期間内在籍者総数）
    - (エ) 新人OP離職率（入社2か月以内退職者総数／入社2か月以内在籍者総数）
    - (オ) 離職理由
  - カ お客さまからの要望・意見等の集計
  - キ その他発注者の依頼によるもの
- (2) 改善提案書
- 受注者はセンターの効率的運用について、次に掲げる提案書を必要に応じ作成し、発注者と協議すること。
- ア 業務フローの修正案
  - イ システムの修正の必要性
- (3) その他、発注者が依頼したもの。

#### 4 案件進捗管理

MG及びSVは進捗に遅れが生じないように適切に案件の進捗を管理すること。また、必要に応じ引継所管に対し、直接電話連絡するなどの対応を行い、お客さまをお待たせすることのないように留意すること。

### 第5 管理指標（KPI）

センターに求める管理指標を次のとおりとする。

#### 1 受付品質

お客さまがセンターに電話し、OPと通話を始めるまでを品質として管理し、KPIとして、次の項目及び目標値を設定する。なお、以下のデータは基本的にセンターシステムから自動的に取得するものとする。

また、(1)アについては、実績が目標値を下回った場合、毎月の支払い額が減額される。

- (1) 電話受付業務
  - ア 応答率
    - 月平均85%以上とする。
  - イ 処理時間
    - 通話時間＋システム処理時間で7分00秒以内とする。
- (2) FAX等受付業務（共同住宅等含む）及びインターネット受付・お問合せメールへの対応業務完了までの時間は、5営業日以内とする。（ただし、到着確認等の即時連絡希望のお客さまへは、速やかに連絡を行うこと。）
- (3) 口座振替受付業務
  - お客さまから送付された口座振替依頼書の「仮登録」及び金融機関から送付された口座振替依頼書及びインターネット上の申込受付サイトにて受付し、対象金融機関で口座情報登録が完了したデータの「完了・登録」について管理する。「仮登録」及び「完了・登録」までの時間は、口座振替依頼書受領より5営業日以内とする。
- (4) クレジットカード決済（継続払い）受付業務
  - お客さまへ送付するカード決済申込書の発注者への引継ぎ及びお客さまから返送されたカード決済申込書の発注者への引継ぎについて管理する。
    - ア カード決済申込書送付依頼を引継いでから、カード決済申込書を封入封緘し発注者に

引継ぐまでの期間は、5営業日以内とする。

イ お客さまから返送されたカード決済申込書を発注者から引継ぎ、センターシステムに登録し、データ処理業務委託業者に引き渡しをするための、発注者に引継ぐまでの期間は、5営業日以内とする。

## 2 対応品質

お客さまに対して応答内容の正確さ、一貫性、コミュニケーションスキルを品質として管理し、KPIとして、次の項目及び目標値を設定する。なお、対応品質は一部自動取得できる項目もあるが、人手によるデータ収集を基本とする。

### (1) モニタリング評価

電話対応内容を品質管理担当者が調査し、定量的に評価するものとし、年2回以上実施すること。

(2) オペレーションミス率は、0.2%未満とする。

(3) モニタリング評価時のオペレーションミス率は、10%未満とする。

(4) エスカレーション率は、5%未満とする。

## 3 経営品質

お客さまからの評価や従事者の満足度を品質として品質管理担当者が管理を行う。KPIとして、次の項目及び目標値を設定する。

### (1) お客さま満足度（センター全体、接続品質、対応品質及び認知度等に対する評価）

お客さま満足度調査を年2回以上実施し、任意の書式で報告すること。

ア お客さま満足度は、5点満点中4点以上の割合が90%以上とする。

イ お客さま不満足度は、5点満点中3点未満の割合が5%未満とする。

(参考) 大阪市水道局 お客さまセンター統計情報

<https://www.city.osaka.lg.jp/suido/page/0000427670.html>

### (2) 従事者離職率

従事者離職率について、毎月、任意の書式で報告すること。ここでの従事者とは、受注者のOP及びLDを指す。

入社2か月以内の新人OPのみの数値についても管理する。KPIとして、以下の項目及び目標値を設定する。

ア 離職率は、5%未満とする。

イ 新人OP離職率は、15%未満とする。

## 4 SLA（サービスレベルアグリーメント）

上記の1(1)アの目標値を下回った場合及び個人情報漏えいや消失等の事故が発生した場合に基づくSLAについては、大阪市水道局お客さまセンター運營業務におけるSLA（サービス・レベル・アグリーメント）にかかる覚書（以下「SLAにかかる覚書」という。）「別紙16」を協議のうえ別途締結し、達成できなかった場合については、特約条項及び覚書に基づき、実績に応じ減額するものとする。

※ 開始時期については、発注者、受注者で協議の上、決定する。

※ 項目及び計算方法については、SLAにかかる覚書「別紙16」及びサービスレベル契約にかかる支払に関する特約条項参照。

## 第6 センター運営時間外対応業務及び概要

運営時間外の緊急連絡先として、緊急漏水などの対応のため、センター運営時間外対応業務を行う。

## 1 入電実績

センター運営時間外における入電実績については、夜間緊急窓口 入電等実績「別紙 17」を参照すること。

## 2 業務準備

### (1) 業務の概要

時間外対応業務で漏水対応及び緊急受付を行う窓口であり、発注者側と適切に連携し、時間外対応業務を行うこと。

### (2) 時間外対応業務の運営時間については、「第 1. 6 (2)」を参照すること。

ただし、運営開始前（営業終了時間前）及び終了時間後（営業開始時間後）は引継時間として各 30 分が運営時間に含まれる。

### (3) 時間外対応業務の環境

受注者は、次の項目を満たす運営場所を選定し、発注者の承諾を受けること。

(ア) 個人情報の漏洩を防止、不正な侵入等を防止する、監視装置及びセキュリティ対策を講じた施設。

(イ) 通話録音を保存できる装置を備えた設備。

(ウ) 昭和 56 年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。

(エ) 日本国内であること。

### (4) 電話回線数

センターで時間外用の着信専用電話番号は 3 回線まで同時接続が可能である。着信電話回線 3 回線と発信電話回線にかかる費用は受注者の負担とする。

### (5) センターとの連絡方法は、「第 4. 1. (2)」を参照すること。

### (6) 運営体制

センター運営時間外対応業務にあたっては、時間外対応業務統括管理者(以下「時間外統括管理者」という。)及び時間外対応業務責任者(以下「時間外責任者」という。)を置き、業務中は両名のうち、少なくとも 1 名以上は時間外対応業務受付場所に常駐すること。また、OP は 2 名以上とする。

### (7) 災害発生時の取扱い

震災や風水害等で大規模災害が発生し、システムダウン、電話回線の停止及び従事者の確保困難等で、対応業務の継続が困難と判断した場合は、センター以外で対応業務を実施するので、受注者は発注者と調整すること。その際の費用については、別途協議する。

## 3 業務体制等に関する各種届出及び報告

受注者は契約締結後、次のとおり責任者を定め、各種責任者届出書（様式 1）により届出を行うこと。なお、業務の連携用に引継ぎ書やマニュアルを作成すること。

### (1) 本業務における各種責任者

#### ア 時間外統括管理者

発注者の指導・監督を受けて、OP に対する業務指導及び指揮監督を行うものとし、1 名配置すること。

緊急時には緊急連絡表「別紙 5」をもって直ちに発注者に報告するとともに、発注者と相談し適切な対応を行うこと。

発注者は、時間外統括管理者がセンター運営時間外対応業務の履行に際し、著しく不

適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。

イ 時間外責任者

時間外統括管理者を補佐し、OPに対する業務指導及び指揮監督を行うものとし、1名配置すること。

ウ 時間外品質管理担当者

センター運営時間外対応業務中は在席し、発注者の指導・監督を受け、対応、処理方法が適切に履行されるよう、運営品質管理を行なうものとし、1名配置すること。

なお、時間外品質管理担当者については時間外責任者との兼務を可能とする。

(2) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後、令和8年10月までに運用形態、実施体制、作業工程、作業内容、連絡体制、緊急連絡表、品質管理、運用スケジュールについての業務計画書を作成し、発注者に提示して承諾を得ること。その内容に変更等が生じた場合は、その理由とともに再度提示し承諾を得ること。

業務計画書は、OPの能力習熟度を考慮し、研修に係る必要期間を十分に確保した上で、策定すること。

なお、発注者が依頼した場合は、各提出物をCD-R等の外部記録媒体に記録し、併せて提出すること。提出に係る費用に関しては受注者の負担とする。

## 4 運営体制

(1) 人員配置要件と従事者の確保

ア 受注者は、業務量の変動に応じ、適切な従事者を配置し、効果的かつ効率的に運営すること。問合せ等は、年間を通じて定量的に問合せが発生するもの以外に、特定の時期にのみ集中的に問合せが発生するものも含まれている。また、時間帯別、曜日別の呼量にも変動があることに留意すること。受注者は、これら呼量の変動に対応し、ピーク時においても、適切な人員配置体制を確保すること。

イ 人員配置については採用基準を示した業務計画書を提示し、発注者の承諾を得ること。

ウ 交通機関の遅延及び病気などの事由により、従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運用できる人員確保に努めること。また、震災や風水害等、大規模災害の発生時においても、お客さまからの問合せ窓口として機能する必要があるため、受注者は、従事者の安全等には十分に配慮し、人員確保に努めること。

その際に発生すると予測される交通費等(タクシー代、宿泊代等)の負担については、受注者の負担とする。

エ 人材要件

以下の人材要件を満たす従事者での運営を実施すること。

(ア) 時間外責任者

A コールセンター(民間のコールセンターを含む)の管理者としての運営管理業務に関する知識を持った実務経験を有すること。

B 発注者の要請に対し迅速に対応できること。

C OPからの質疑応答及び二次対応を行えること。

D OPで対応できない案件(トラブル等)について適切に対応を行えること。

E 電話受付業務従事者としての必要な接客・OA基本技術などの基礎知識を習得していること。

F 本業務全般に対する深い造詣を有すること。

(イ) 時間外品質管理担当者

A コールセンターでの従事者教育の測定・改善、育成計画の策定、教育の実施に

関する品質管理業務知識を持った経験者であること。

B F A Q及び業務マニュアルの整備・改善に関する知識を持った経験者であること。

(ウ) O P

A 一般常識、コミュニケーション能力を有し、応対マナーが優れていること。

B コールセンターで必要とされる能力（タッチタイピング、日本語の語学力、協調性など）を有すること。

(2) 従事者の研修

受注者は、履行開始日までに従事者に対して次に掲げる研修を行うこと。なお研修場所については、特に発注者の依頼がなければ受注者が用意するものとする。なお、時間外統括管理者及び時間外責任者は従事者への各研修に先立ち、本業務全般に関し、発注者及び前受注者から指導、説明、資料の提示を受けセンター運営時間外対応業務に対し十分な知識を深めること。

ア 基礎研修

時間外対応業務従事者としての必要な接遇などの基礎知識を習得させるための研修を行う。

イ 発注者事業研修

発注者の事業全般に関する研修を行う。

ウ 時間外対応業務研修

発注者が用意する資料に基づき、受注者が業務研修用マニュアルを用意し、時間外対応業務について研修を行う。

エ 個人情報保護に関する教育

受注者は、従事者に対して個人情報保護に関する法律等の教育・周知を行う。

オ 人権に関する研修

受注者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい知識を持って業務の遂行をするよう、適切な研修を行うこと。

(3) マニュアル及びF A Qの作成

(2) ウに記載の業務研修用マニュアルを作成すること。マニュアルの作成にあたっては、図や絵を取り入れ従事者が理解しやすいよう工夫をすること。

なお、業務研修用マニュアルには、従事者の業務内容・行動規範等について記載するとともに、あらかじめその内容について発注者の承諾を得ること。

## 5 エスカレーション対応

本業務の履行にあたり、お客さまや第三者との間にトラブルや紛争が生じたときは発注者に責がある場合を除き、受注者の負担により、迅速に解決を行うこと。

この場合における「受注者の負担」とは費用負担だけではなく、謝罪や話し合い、受注者名義の文書作成等を適宜行うことをいう。

なお、必要に応じ、お客さまの指定場所での面談等も行い、本業務受注者として誠意のある対応を行うこと。上記の対応には、その都度発注者に任意の書式で報告を行うこと。

また、発生原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式で報告をし、承諾を得ること。

## 6 委託業務内容

(1) 受付内容

業務内容とその処理はお客さまセンター運営時間外対応業務フロー「別紙18」を参照す

ること。

- ア 断水の間合せ・通報
- イ 道路漏水の通報
- ウ 宅内漏水の間合せ・通報
- エ 水質異常の間合せ・通報

(2) 時間外報告書の作成及び報告

- ア 受注者は、受付内容を時間外報告書「別紙 13」により営業日ごとに作成し、時間外受付専用 P C からセンター連絡専用 P C へ共有フォルダを通じデータ共有を行い、報告すること。
- イ 時間外報告書への記入は、1 受電ごととする。
- ウ 専用回線にかかる費用（イニシャル、ランニングとも）は受注者の負担とする。

(3) 受付内容の引継ぎ

- ア 即時対応（別途発注者が依頼する内容のもの）が必要なものは、電話により待機水道センターへ引継ぐ。
- イ 料金の問合せ、苦情で対応ができない案件は翌日センターに引継ぎ対応すること。

(4) センターへの引継時間

時間外報告書の引継ぎは、平日は午前 8 時 30 分まで、土日祝日は午前 9 時 30 分までとする。

(5) バックアップ体制

時間外対応におけるバックアップとして MG、S V のうち 1 名に常時連絡が取れる体制とすること。

## 7 付帯業務

(1) 各種マニュアルの作成及び更新

受注者は、委託業務に必要な各種マニュアル作成にあたっては、業務処理上の効率性を意識し、図や絵を取り入れ従事者が理解しやすいよう工夫をすること。

受注者は、作成した各種マニュアルについて発注者の承諾を受けること。

なお、業務や制度の新設・変更・廃止により時間外受付の業務内容に変更があったときは、各種マニュアルの見直しを行い、発注者の承諾を得て、従事者へ周知及び教育を行うこと。

(2) F A Q の作成及び更新

F A Q（発注者が問合せ受付代行業務用に作成したものを除く）は、お客さま対応の基準となるものであるため、時間外品質管理担当者は必要に応じ更新を行うこと。（MG・S V が行うことも可）また、発注者が更新を依頼した場合も更新を行うこと。

なお、業務や制度の新設・変更・廃止により時間外受付の業務内容に変更があったときは、F A Q の見直しを行い、発注者の承諾を得て、従事者へ周知及び教育を行うこと。

(3) 研修

- ア 受注者は、新規採用者や本業務を初めて行うこととなる従事者又は必要に応じ、その都度「第 6. 4. (2)」と同様の研修を行うこと。

- イ 個人情報保護に関する研修

受注者は、従事者に対し年 1 回以上、個人情報保護に関する研修を行うこと。

(4) 会議、打合せの開催

- ア 受注者は月 1 回以上、定例会議を開催し、電話受付業務の品質管理、その他の業務運営状況について報告すること。なお、開催場所は発注者の指定場所とする。

- イ 発注者は臨時会議や打合せを開催し、受注者にセンター運営時間外対応業務に関する報告を求める。

- ウ 定例会議、臨時会議の議事録は受注者が作成し、発注者の承諾を得ること。
- エ 定例会議、臨時会議以外でも必要に応じ報告すること。
- オ 定例会議はセンター定例会議と同時に行うことを可能とする。

## 8 報告書・提案書作成業務

### (1) 定期報告書

受注者は、本仕様書に規定のある各種報告書等資料のほか、次に掲げる報告書を月1回作成し、発注者に提出すること。

#### ア 電話受付に関する統計資料

- (ア) 入電件数
- (イ) 応答件数
- (ウ) 放棄件数
- (エ) 応答率（センター運営時間外応答件数／センター運営時間外着信件数）

#### イ その他発注者の依頼によるもの

### (2) 改善提案書

受注者はセンター運営時間外対応業務の効率的運用について、業務フローの修正についての提案書を必要に応じ作成し、発注者と協議すること。

### (3) 通話録音データの提出

発注者は業務上の必要に応じ、通話録音データの提出を受注者に求めることがある。

なお、提出方法や媒体等は発注者の依頼により、受注者の負担でこれを行うこと。

### (4) その他、発注者が依頼したもの。

## 9 時間外対応の情報保護

センター運営時間外対応業務は、個人情報を取扱う業務であることから、お客さまの個人情報保護の重要性を考慮し、「個人情報の保護に関する法律」の趣旨を踏まえ各条項の規定を守り、個人情報の漏洩、滅失、き損等の防止、その他個人情報の適切な管理のために必要な体制の整備及び措置を次のとおり定める。

### (1) 時間外対応業務情報保護統括責任者の設置

発注者の指導・監督を受け、下記(3)～(12)に明記する各項目を遵守し、時間外対応業務のすべての個人情報の授受、保管廃棄、返却、保護等について、適正な管理、監督、指導を行うものとし、1名配置すること。

なお、時間外対応業務情報保護統括責任者については時間外統括管理者との兼務を可能とする。

発注者は、時間外対応業務情報保護統括責任者が本業務の履行に際し、著しく不適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。

### (2) 時間外対応業務情報保護責任者の設置

時間外対応業務情報保護統括責任者を補佐し、指導・監督を受け、下記(3)～(12)に明記する各項目を遵守し、時間外対応業務のすべての個人情報の授受、保管廃棄、返却、保護等について、適正な管理、監督、指導を行うものとし、1名配置すること。

なお、時間外対応業務情報保護責任者については時間外責任者との兼務を可能とする。

発注者は、時間外対応業務情報保護責任者がセンター運営時間外対応業務の履行に際し、著しく不適格と認めるときはその理由を明示し、受注者に対して交代を求めることができる。

### (3) 作業場所

個人情報を取扱う重要性の観点から、データ（個人情報を記入した用紙、メモ等も含む）を取扱う作業は時間外対応業務受付場所に限り、その外への持ち出しは禁止する。

(4) 個人情報の管理

センター運営時間外対応業務において利用する個人情報は次のとおり管理を行うこと。

ア 時間外対応業務情報保護統括責任者は個人情報の管理を厳重に行い、管理状況を任意の書式で作成し、月1回報告すること。

イ 時間外対応業務情報保護統括責任者は、センター運営時間外対応業務に関し、知ることができた個人情報の処理に際して、漏洩、滅失、き損、改ざん、持ち出し等を防止し、また個人情報の適正な管理に必要な措置を講じ、これを発注者に令和8年10月までに任意の書式で作成し、承諾を得ること。

ウ 受注者は、センター運営時間外対応業務を行うために発注者から提供された個人情報が記録された資料やデータについて、発注者の承諾なしに複写、又は複製してはならない。

エ 受注者は、各提出物について、情報の漏洩、き損、紛失又は盗難等が発生することがないように厳重に管理・保管し、電子情報の提出を行う場合は暗号化措置等、情報漏洩対策を講じた上で提出すること。

(5) 返還

受注者は、センター運営時間外対応業務を行うため、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料やデータは、本業務完了後直ちに発注者に返還又は引き渡すこと。

(6) 教育の実施

受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティ、人権に対する意識の向上の適切な履行に必要な教育及び研修を関係者すべてに実施すること。なお、受注者にて、個人情報取扱いマニュアル及び個人情報研修実施報告書を任意の書式で作成し、発注者へ提出すること。

(7) 検査の実施

発注者は、受注者が行っている個人情報対策(管理記録簿等)の状況を確認するため、作業場所の検査を予告なく行う場合がある。これに伴う作業等に対して、受注者はできる限り協力を行うこと。また、検査の結果、発注者が改善点を指摘した場合には速やかに是正すること。

(8) ブラックボックス化防止の措置

発注者から要望があった場合、受注者の負担でセンター運営時間外対応業務の運用マニュアル等を発注者の求める形式(データや指定の書式)で提出し、説明すること。

(9) 個人情報漏洩時等の対応

ア 情報の漏洩や消失、不適切な事務等の事故があった場合、直ちに発注者に報告すること。また、速やかに事故原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式でその報告をし、承諾を得ること。

イ 受注者の責による個人情報漏洩時等には受注者がその対応と費用、賠償金等を負担すること。

(10) 個人情報漏洩保険の加入

万一の個人情報漏洩に備え、センター運営時間外対応業務の履行期間は個人情報漏洩保険に加入すること。

なお、受注者は個人情報漏洩保険証書の写しを令和8年10月までに提出すること。

ア 補償内容については発注者では特に指定しないが、給水契約件数等の約170万件の個人情報を取扱うことを考慮し、不足のない適切な補償を検討した上で加入すること。

イ 既に同様の保険に加入済で、本業務にも適切な補償が適用されるのであれば、新たな加入は不要とする。

(11) セキュリティ

ア 入退室認証及び監視

時間外対応業務受付場所は、出入口の認証管理と監視装置を設置するなど、個人情報

漏洩防止策を講じること。

#### イ 従事者管理

(ア) 受注者は、守秘義務違反に対し抑止力のある罰則を策定し、令和8年10月までに発注者に任意の書式で作成し、承諾を得ること。また従事者に対して周知すること。個人情報保護対策の上で違反があった場合はその原因を分析し、徹底した再発防止対策を行い、発注者に任意の書式で報告し、承諾を得ること。

(イ) 受注者は、情報セキュリティに関する内部監査を年2回実施し、実施内容及び実施結果を発注者に任意の書式で作成し、提出すること。

(ウ) 受注者は、教育の実施計画、実施内容及び実施結果を適宜発注者に任意の書式で作成し、提出すること。

(エ) 受注者は、従事者全員分の守秘義務と個人情報保護についての誓約書（写し）を任意の書式で作成し、提出すること。

#### (12) その他

第6 センター運営時間外応対業務において、記述のない項目に関しては本仕様書第1から第5の記述に準ずること。

## 第7 その他

- 1 本業務の履行に関して発注者と受注者で用いる言語は、日本語とする。
- 2 本業務に定める金銭の支払いに用いる通貨は、日本円とする。
- 3 本業務は、日本国の法令に準拠するものとする。
- 4 天災により、やむを得ずセンターの運営に支障がでるときは、発注者と協議のうえ決定する。
- 5 業務の処理については、正確、迅速かつ慎重に処理を行うこと。
- 6 受注者は本業務を遂行するにあたり、受注者に課せられた法令上のすべての社会的責任を負うとともに発注者に対して信用失墜するような行為は行ってはならない。
- 7 契約期間の満了、その他の理由により業務を中止する場合においても、受注者は発注者が指定する期間は引き続き本業務の処理を行うこと。

#### 8 再委託に関する事項

(1)業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ア 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- イ センター運営業務

(2)受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

(3)受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

(4)地方公営企業法施行令第21条の13第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。

ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

(5)受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面（様式5-1、様式5-2）により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第2項及び第16条の2第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

## 9 事務引継

受注者は、この契約の期間が満了するとき、本件委託契約が解除されるとき、又は発注者が必要と認めたときは、直ちに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継がなければならない。その際、個人情報に係る文書等については、すべて発注者に返却すること。

次期運営委託業者への引継ぎ期間については、契約期間満了直前の約6か月間を想定しているが、当該引継ぎ業務についても本委託範囲とする。

## 10 支払い方法

支払い方法は毎月払いとする。

(1)受注者は毎月末日の業務完成時に業務委託部分払検査願（様式6）、履行期間満了時の業務完成時に業務委託完成届（様式7）を、業務委託出来高明細書（様式8）とともに提出すること。また、出来高明細書の算出に際し、各項目に1円未満の端数がでたときは、項目ごとに切り捨てて算出すること。

(2)発注者の検査確認が終了次第、発注者が指定する請求書に基づき、委託料を請求すること。

なお、SLAにかかる覚書「別紙16」を締結し、委託契約期間中の実際のサービスレベルに基づき、毎月の支払い時にSLAによる精算を行う。

## 11 提出書類一覧

発注者が想定している提出書類一覧については、「表-2 センター提出書類一覧」のとおりである。なお、提出後の書類内容に変更が生じた場合は、発注者に報告のうえ再度、該当書類を提出すること。

## 12 受注者用スペースの管理

センター内の簡易な清掃については別途発注者が委託契約を締結するが、受注者側でも清掃と整理整頓を行い、常に業務環境の快適性を保持すること。

## 13 文具・消耗品等の管理

センター内（発注者の職員の執務室を除く）で必要とされる文具や消耗品（OA関係等）については、受注者の負担で用意・管理するとともに、必要に応じ補充すること。

## 14 センターへの交通手段に関しては徒歩又は公共交通機関を使用すること。

自家用車又は自転車の使用を認めない。

## 15 受注者の負担で用意した什器等は履行期間満了後又は契約解除後には受注者の負担で速やかに撤去すること。

## 16 受注者は、業務の処理に際し、発注者又は第三者に対し損害を与えたときは、その損害額を弁償すること。なお、その損害額については、別途協議する。

## 17 受注者が本契約の各項に違反した場合、発注者は契約を解除することができる。

ただし、発注者が指定する期間は、引き続き本業務の処理を行うこと。

## 18 業務の追加や廃止及び見直しが行われ、委託内容（履行期間の変更を含む）が変更となる

場合、両者協議のうえ変更に伴う委託料の増減を算定し、契約変更を締結すること。

なお、履行期間の変更による委託料の増減の算定には全委託日数からの日割りを基準として行うこと。

また、条例改正、制度変更、又は業務上やむを得ない等により業務内容に変更が生じた際の対応は両者協議のうえ決定する。

- 19 受注者が本契約に際し、作成・使用した各種データに関する一切の権利(著作権法第 27 条、28 条の権利を含む)は、発注者に帰属する。
- 20 成果物の所有権はすべて発注者に帰属する。
- 21 本仕様書に添付する「別紙」及び「様式」については、変更する場合がありますので留意すること。
- 22 公正な職務の執行に関する取扱い及び生成 AI 利用については、別添 1 及び別添 2 のとおりとする。
- 23 障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修等の実施  
受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を契約締結後速やかに実施すること。  
また、受注者において採用するなどして、当該研修を受講していない者が本業務に従事することとなった場合は、速やかに同等の研修を受講させること。  
研修実施後「障がいを理由とする差別の解消の推進のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書」（様式 9）を提出すること。
- 24 履行期間中、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマーク制度の認定を受けていること、若しくは ISO/IEC27001（情報セキュリティ）、JIS Q 27001（情報技術－セキュリティ技術－情報セキュリティマネジメントシステム－要求事項）の認定を受けていること。
- 25 業務の施行担当  
本契約の施行担当については、第 6 の業務に関しては水道センター、それ以外の業務に関してはお客さまサービス課とする。  
なお、担当する水道センターについては、契約締結後に通知する。
- 26 疑義の解消  
本仕様書その他添付書面の内容に疑義が生じた際、又は本仕様書に定めのない事項については、その都度遅滞なく発注者と協議すること。

「表－2 センター提出書類一覧」

番号	提出種類名	部数	提出時期	様式	備考	掲載箇所
1	各種責任者届出書	1	契約後 14 日以内 変更の場合	様式 1		第 2.1 第 6.3
2	各種責任者引継書・マニュアル	1	適宜		任意の書式	第 2.1 第 6.3
3	業務計画書	1	令和 8 年 10 月		任意の書式	第 2.1(2)第 6.3.(2)
4	トラブル対応報告書	1	適宜		任意の書式	第 2.5 第 6.5
5	トラブル対応再発防止策	1	適宜		任意の書式	第 2.5 第 6.5
6	個人情報管理状況届	1	毎月 1 回		任意の書式	第 3.4.(1) 第 6.9.(4).7

7	個人情報管理方法届	1	令和8年10月		任意の書式	第3.4.(2) 第6.9.(4).イ
8	個人情報取扱いマニュアル	1	令和8年10月		任意の書式	第3.6第6.9.(6)
9	個人情報研修実施報告書	1	実施後14日以内		任意の書式	第3.6第6.9.(6)
10	違反物品持込み防止策届	1	令和8年10月		任意の書式	第3.9 「別紙6」
11	個人情報漏洩再発防止策	1	適宜		任意の書式	第3.10.(1) 第6.9.(9).ア
12	個人情報漏洩保険証書の写し	1	令和8年10月			第3.11 第6.9.(10)
13	守秘義務違反罰則届	1	令和8年10月		任意の書式	第3.12.(2).イ 第6.9.(11).イ.(7)
14	守秘義務違反の再発防止策届	1	適宜		任意の書式	第3.12.(2).イ 第6.9.(11).イ.(7)
15	情報セキュリティ内部監査報告書	1	年2回		任意の書式	第3.12.(2).ウ 第6.9.(11).イ.(4)
16	従事者教育実施計画書	1	適宜		任意の書式	第3.12.(2).エ 第6.9.(11).イ.(ウ)
17	従事者教育報告書	1	適宜		任意の書式	第3.12.(2).エ 第6.9.(11).イ.(ウ)
18	守秘義務と個人情報保護についての誓約書(写し)	1	随時		任意の書式 従事者全員分	第3.12.(2).オ 第6.9.(11).イ.(エ)
19	貸与I/Dカード依頼書	1	適宜	様式2		第3.12.(3).ア
20	お客さまセンターカード(CCカード)発行・変更・抹消依頼書	1	適宜	様式3		第3.12.(3).ア
21	入館カード及びCCカード管理状況表	1	毎月1回		任意の書式	第3.12.(3).イ
22	お客さまからの意見・要望・苦情集計	1	毎月1回	様式4		第4.1.(8).ウ
23	会議等議事録	1	適宜		任意の書式	第4.2.(6).ウ 第6.7.(4).ウ
24	モニタリング評価報告書	1	年2回以上		任意の書式	第4.2.(7).イ
25	モニタリング評価基準書	1	年2回以上		任意の書式	第4.2.(7).ウ
26	定期報告書	1	毎月1回		任意の書式	第4.3.(1)第6.8.(1)
27	改善提案書	1	適宜		任意の書式	第4.3.(2)第6.8.(2)
28	お客さま満足度調査報告書	1	年2回以上		任意の書式	第5.3.(1)
29	従事者離職率報告書	1	毎月1回		任意の書式	第5.3.(2)
30	再委託承諾申請書	1	履行開始日まで 変更の場合	様式5 -1		第7.8.(4)
31	再委託業者通知書	1	履行開始日まで 変更の場合	様式5 -2		第7.8.(4)
32	業務委託部分払検査願	1	毎月1回	様式6		第7.10.(1)
33	業務委託完成届	1	業務完成時	様式7		第7.10.(1)

34	業務委託出来高明細書	1	毎月1回	様式8		第7.10.(1)
35	障がいを理由とする差別の解消の推進のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書	1	適宜	様式9		第7.23

(提出先及びお問合せ先)

〒553-0003 大阪市福島区福島 3-14-24 福島阪神ビルディング 4階

大阪市水道局総務部お客さまサービス課お客さまセンター

TEL : 06-6458-6001

FAX : 06-6458-2100

e-mail : cc@suido.city.osaka.jp

## 公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

### ( 条例の遵守 )

第 1 条 大阪市水道局(以下「発注者」という。)と本契約を締結した者(以下「受注者」という。)及び受注者の役職員は、本契約の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成 18 年大阪市条例第 16 号)(以下「条例」という。)第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

### ( 公益通報等の報告 )

第 2 条 受注者は、本契約について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者(水道局総務部総務課(法務監査)連絡先:06(6616)5403)へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者(水道局総務部総務課(法務監査)連絡先:06(6616)5403)へ報告しなければならない。

### ( 違法又は不適正な要求の報告 )

第 3 条 受注者は、本契約について、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者(水道局総務部総務課(法務監査)連絡先:06(6616)5403)に報告しなければならない。

### ( 調査の協力 )

第 4 条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行なう調査に協力しなければならない。

### ( 公益通報に係る情報の取扱い )

第 5 条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報にかかる事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

### ( 発注者の解除権 )

第 6 条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

## 生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市水道局業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。  
※ 所定様式は大阪市水道局のホームページからダウンロードできます  
<https://www.city.osaka.lg.jp/suido/page/0000652236.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえ使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。