

## 周南市上下水道局水道料金等徴収関連業務仕様書

本仕様書は、発注者 周南市上下水道局（以下「発注者」という。）が行う水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収に関連する業務について受注者に委託する業務の仕様を定めるものとする。

なお、本仕様書に記載の下水道とは公共下水道・農業集落排水施設・漁業集落排水施設をいう。

### I. 一般事項

#### 1 委託の概要

発注者の業務に関する水道料金等徴収関連業務を受注者に委託することにより、その分野における専門的な知識と技術を用いて、本市上下水道事業の効率的な運営を図るとともに、行政サービスの増進にも寄与するために、誠実かつ適正に業務を遂行する。

#### 2 法令等の遵守

受注者は、委託業務の遂行にあたり、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 地方公営企業法
- (2) 地方自治法
- (3) 水道法
- (4) 下水道法
- (5) 周南市条例及び周南市上下水道局の定める規程
- (6) その他関係法規

#### 3 業務の範囲

- (1) 検針・調定業務
- (2) 収納業務
- (3) 滞納整理及び給水停止処分業務
- (4) 開始及びメーター取り付け並びに止水栓開栓業務
- (5) 中止精算及びメーター撤去並びに止水栓閉栓業務
- (6) 下水道使用水量認定業務
- (7) 過誤納金還付及び充当業務
- (8) 総合受付及び入力業務
- (9) 検定満期水道メーター取替業務
- (10) その他 (1)～(9)に附帯する業務

#### 4 委託の期間等

本業務の委託期間等は次のとおりとする。

- (1) 業務委託期間は契約日から令和7年3月31日までとする。
- (2) 業務開始日は令和2年4月1日とする。
- (3) 契約日から業務開始日の前日までの期間は業務開始準備期間とする。
- (4) 委託料の支払い算定は業務開始月分からとする。

#### 5 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は次のとおりとする。

- (1) 業務日は、発注者の職員の勤務を要する日とし、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日（以下「休日」という。）を除く日とする。ただし、業務上必要があるときは、発注者の承認による休日の業務は可能とする。
- (2) 業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要があるときは、発注者の承認による時間外業務は可能とする。また、午後5時15分から午後8時までは止水栓開閉栓等の対応がとれる体制を確立しておくこと。
- (3) 未納者に係る給水装置の給水を停止（以下「給水停止処分」という。）の執行日の待機時間は午後8時までとする。なお、給水停止処分執行日及び夜間徴収実施日においては午後8時以降も柔軟に対応するものとする。
- (4) 休日における止水栓開閉栓等及び中止精算業務等については、午前8時30分から午後8時まで、緊急時の対応がとれる体制を確立しておくこと。また、年度末・年度初めの転入転出繁忙期は、必要に応じて対応するものとする。
- (5) 受注者は、発注者である上下水道局の勤務時間外に庁舎内で業務を行う場合は、あらかじめ発注者の承認を得なければならない。

## 6 業務区域

周南市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例第4条第2項及び第3項に定める各事業の区域並びに前記区域以外の発注者の指示する区域とする。

## 7 業務場所

主たる業務は、発注者が指定する以下の場所において行うものとする。

業務場所：周南市上下水道局料金センター（周南市役所内 周南市岐山通1丁目1番地）

## 8 経費負担

(1) 発注者の負担する経費は次のとおりとする。

①業務場所での委託業務実施に関する経費（機器等の追加に係る費用は除く。）

業務場所使用料、設備備品費（机、固定電話、複合機等）、消耗品費（業務に必要なコピー用紙、複合機トナー）、光熱水費、通信運搬費等及び維持管理費

②水道料金等電算システム（以下「システム」という。）及び検針端末に要する経費（追加に係る費用は除く。）

③メーター取付け・撤去・検満取替に関する経費

メーター、メーターパッキン等付属品、閉栓プラグ購入費

検定満期水道メーター取替施工業者に対する業務委託費

④委託業務に係る車両用の公用駐車場（上限6台）

(2) 受注者の負担する経費は次のとおりとする。

①業務場所及び委託業務実施に必要な電話、コピー機、プリンター、その他機器等を新たに追加する場合の購入・設置費、維持管理費、通信費等を含む一切の費用

②委託業務実施に必要な消耗品費（筆記用具等）、備品費及び被服費

③委託業務実施に伴う車両の購入費、燃料費、維持管理費等の一切の費用

④事務所設置に関する費用

⑤収納業務に係るつり銭

(3) その他業務に必要と認められるものに関して、疑義が生じた場合は、発注者及び受注者協議

の上定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は発注者の指示による。

#### 9 物品等の貸与、支給及び管理

- (1) 発注者は、システム端末関連機器及び検針業務に係る機器を受注者に貸与し、その他業務に伴い発注者が必要と認める物品等を貸与又は支給する。
- (2) 受注者は貸与物品等について、事故等が無いよう細心の注意を払い取扱うものとし、支給物品等についても、善良な注意をもって管理しなければならない。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由にて貸与物品等に事故等が発生した場合は、受注者の負担にて復旧するものとする。ただし、発注者がやむを得ない事情があると認めるときはこの限りではない。
- (4) 受注者は、発注者の勤務時間外の機器等の使用について、発注者の許可を得なければならない。
- (5) 受注者は、発注者より使用許可された物品等について、管理責任を負わなければならない。

#### 10 業務従事者

- (1) 受注者は、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を自己の責任において確保し、その名簿を発注者に届け出て配置する。また、業務従事者に異動が生じたときは速やかに報告し、常時、対応可能な体制をとらなければならない。同じく、業務時間外における緊急連絡体制網を整備し、書面により発注者に提出しなければならない。
- (2) 業務従事者は発注者の委託業務の専任とし、他事業所、他業務との兼任はできない。また、業務場所及び指定する業務区域内に常駐を原則とする。
- (3) 業務従事者は業務実施にあたり発注者の承認のもと統一的な制服を着用すること。
- (4) 受注者及び業務従事者において、公私を問わず、社会的信用を毀損又はそのおそれがある事案が発生した場合、受注者は発注者に速やかに報告し、指示を受けるものとする。

#### 11 現金取扱者

受注者は業務従事者の中から、水道料金等の収納又は支出に係る現金取扱者を指定しなければならない。その際使用する領収印の印影を発注者に届け出なければならない。

#### 12 業務統括責任者及び業務責任者

- (1) 受注者は業務従事者の中から、業務の管理監督をするため業務統括責任者1名及び業務統括副責任者1名を選任し発注者に届け出なければならない。
- (2) 業務統括責任者又は業務統括副責任者を変更する場合は、事前に発注者に届け出なければならない。
- (3) 業務統括責任者は、委託業務全般について管理監督し発注者に業務の報告をしなければならない。
- (4) 業務統括副責任者は業務統括責任者が不在の場合はその代理を務めるものとする。
- (5) 業務場所には業務統括責任者又は業務統括副責任者を常駐させるものとする。
- (6) 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、業務従事者を指揮・監督、規律秩序を保持するとともに発注者との連絡調整を図らなければならない。
- (7) 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、業務について過去に相当の経験を有し、業務実施に当たり十分な知識と判断力を備えた者を選任しなければならない。
- (8) 受注者は業務従事者の中から業務責任者を、検針・調定業務、滞納整理及び給水停止処分業

務、総合受付及び入力業務並びに検定満期水道メーター取替業務の各業務に1名配置しなければならない。業務責任者は業務の遂行上の調整や問題解決等に努めなければならない。なお、検針・調定業務と滞納整理及び給水処分業務については副責任者を配置し、その他の業務についても必要に応じて副責任者を配置しなければならない。

(9) 業務責任者は、業務実施に当たり十分な知識と判断力を備えた者であること。また、3年以上の実務経験を有し、使用者等からの問い合わせ及び苦情等に対応できる者であること。

(10) 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、業務責任者を兼ねることができる。

### 1.3 業務完了報告書の提出

受注者は毎月の業務を完了したときは、発注者の指定する日までに報告書（月報）を提出しなければならない。

### 1.4 検査等

(1) 発注者は、受注者の業務実施状況について、定期的に検査することができる。検査は、本業務に関わるものすべてについて行う。また、発注者が必要と認めたときは、臨時に検査を行うことができる。

(2) 受注者は、(1)の検査のときは発注者に協力し、業務の状況、帳簿類等の保管状況等を説明しなければならない。

### 1.5 委託料の支払い

(1) 受注者は、報告書（月報）を提出後、発注者の検査に合格したときは、委託料の年額を1.2で除した月額委託料（1円未満の端数が生じたときは各月の支払いにおいてはこれを切捨て、最終支払月で調整する。）を記載した支払請求書を、発注者に提出するものとする。

(2) 発注者は、(1)により受注者の提出する適法な支払請求書を受けたときは、当該支払請求書を受けた日から30日以内に委託料を受注者に支払うものとする。

ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

### 1.6 身分証明書等の携行

業務従事者は発注者の交付する身分証明書を常に携行し、業務実施において使用者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。また、使用者等と接するときは名札を常に着用しなければならない。

### 1.7 使用者等の土地又は建物等への立入り

受注者は、業務の実施に当たり、使用者等の土地又は建物等へ立ち入るときは、現地で目的を告げ、必要な範囲とするとともに、言動に十分注意し、使用者等の誤解を招かないように努めなければならない。

### 1.8 苦情等への対応

業務の履行に係る苦情等については、受注者が誠意をもって解決に当たり、必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。なお、検針や収納等に関する苦情は、使用者等へのサービスの水準に係わるものであり、件数の削減を図り使用者等の満足度が向上できるよう業務の遂行に努めるものとする。

### 1.9 個人情報の保護

検針端末の業務区域以外への持ち出しは禁ずる。また、紙ベースの帳票類等の個人情報については、必要最小限の持出しに限ることとし、受注者は個人情報の取扱要領を作成し、業務従事者にそ

の要領の遵守を徹底させること。

## 2.0 事故発生時の対処

受注者は、次に掲げる事故等が発生したときは、直ちにその状況を発注者に報告するとともに事故報告書を提出し、責任をもって対応しなければならない。

- (1) 領収書及び領収印の紛失等
- (2) 業務従事者証等の紛失等
- (3) 交通事故等
- (4) 業務に関するデータ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) その他発注者に報告する必要があると認めるもの
- (6) (1)、(2)、(3)、(4)、(5)については、発注者と協議の上、処理しなければならない。ただし、緊急に処理の必要があるものは、受注者の責任において初動の処理を講じるものとする。

## 2.1 資料等の取り扱い

業務の履行に関し、作成及び提供を受けた文書、資料等は発注者に帰属するものとし、受注者は、紛失・毀損することがないように取り扱いに細心の注意を払い、業務委託期間が満了したときは遅滞無く全ての文書、資料等を発注者に提出しなければならない。

なお、発注者より処分の指示のあったものは、適切な方法により処分すること。

## 2.2 貸与物品等の返納

受注者は、業務委託期間が満了したときは遅滞なく貸与及び交付を受けた物品等及び帳票等を発注者に返納しなければならない。

## 2.3 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、業務委託期間が満了するとき又はこの契約が解除されたときは、委託期間満了日又は発注者が指定する期限までに業務の一切を発注者及び次期受注者へ責任をもって引き継がなければならない。
- (2) 受注者は、次の業務受注者が円滑に業務を遂行できるよう、業務の全般にわたり遺漏無く引き継がなければならない。
- (3) 業務の引継ぎに要する費用は、受注者の負担とする。

## 2.4 遵守事項

- (1) 受注者は、委託業務の実施に伴い知り得たいかなる情報も第三者に対し開示してはならない。  
なお、この契約の終了又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者が委託業務に使用するパソコン等は発注者の指定したもののみとし、受注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、業務場所で使用してはならない。
- (3) 受注者は、委託業務実施に関する電子情報を発注者が指定するパソコン等以外で使用してはならない。
- (4) 受注者は、発注者の資料、情報を利用して受注者の営業行為に類することをしてはならない。  
加えて特定の業者に利益を与える行為をしてはならない。
- (5) 受注者は、使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (6) 受注者は、業務実施につき第三者へ損害を与えたときは受注者の負担により賠償しなければならない。

## 2.5 その他

- (1) 受注者は、契約日から業務開始日までの業務開始準備期間の業務計画書を発注者に提出しなければならない。
- (2) 受注者は、定期的に接遇の研修・指導を行い、利用者等へのサービスの向上に努めなければならない。
- (3) 発注者の勤務時間外に行う業務について、利用者等から苦情が無いよう細心の注意を払わなければならない。
- (4) 発注者及び受注者は、利用者等へのサービス、業務効率、収納率などの向上に努めるため、可能な限り毎月1回以上の業務定例会議を行うものとする。
- (5) 受注者は、数値にて表すことが可能な業務については、発注者との協議にて収納率や未収額等で数値目標を設定すること。
- (6) 受注者及び業務従事者の業務遂行において、発注者が改善を必要とする判断に至った場合には、発注者が業務統括責任者に対して内容を明示し、受注者は速やかにその改善等に努めなければならない。
- (7) 受注者は、発注者から情報提供を求められたときにはそれに応じ協力すること。
- (8) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議し決定する。

## II. 検針・調定業務

当業務は、水道使用中のメーターの定例検針及び水道使用中止等のメーターの点検により、調定水量を決定し、検針した日を調定日とみなして調定決定をするまでの事前作業をするものである。

### 1 業務の委託内容について

- (1) 検針スケジュールの作成
- (2) 検針端末を用いた検針
- (3) 検針データの検針端末及びシステムへの入出力
- (4) 異常水量の原因調査、使用水量に関する利用者への説明及びそれに伴うメーター2次側の簡易な宅地内漏水調査
- (5) 利用者からの依頼に対するメーター2次側の簡易な宅地内漏水調査
- (6) 漏水、止水栓不良等の報告
- (7) 既設水栓の住居表示、利用者名等の確認及び報告
- (8) 給水装置のない水道メーターの報告及び撤去
- (9) 使用水量の認定及び水道料金等減免処理
- (10) 検針に関する問い合わせ対応及び苦情処理の報告
- (11) 検針順路図の整備
- (12) 違反工事等の発見時の報告
- (13) 水道メーター検針時における簡易文書の各戸配布
- (14) 検針業務に係る窓口、電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）
- (15) その他の附帯業務

### 2 業務の実施

- (1) 定例検針は、対象地区を「偶数月A地区」と「奇数月B地区」の2区域に区分して交互に実施する隔月方式にて行わなければならない(検針地区については別表に定める。)

- (2) 受注者は、検針予定表等を作成し、発注者に提出して承認を受けなければならない。
- (3) 受注者は、発注者の指定するシステムにて検針データの作成を行わなければならない。  
なお、検針データの作成は、検針定例日の前日から起算する3営業日前までに行うものとする。
- (4) 定例検針の業務は、発注者の定めた検針日（以下「定例日」という。）に従って確実に受注者が実施する。検針は原則定例日とし、特別な事情が無い限り定例日の前後2日を越えない範囲で実施し、誤針には十分注意を払い検針しなければならない。
- (5) 受注者は定例検針に際しては、その検針区域の水道使用中止又は休止（以下「水道使用中止等」という。）及び給水停止等のメーターについても点検を行い指針の確認を行わなければならない。
- (6) 受注者は、発注者がやむを得ないと認めた場合以外、不在、点検不能、埋没等を理由として検針不能とすることはできない。
- (7) 受注者は、検針を実施した場合は、メーターの指針を正確に検針端末に入力し、検針票「使用水量等のお知らせ」を交付しなければならない。ただし、持ち帰りの指示等があるもの及び交付場所のないものは持ち帰り、再発行、郵送等必要な処理をしなければならない。
- (8) 受注者は、検針作業中などに異常水量等が出た場合は、その原因を調査し必要な処置及び対応を行わなければならない。
- (9) 受注者は、検針業務において、現地の状況と検針端末データの比較確認に努めるものとする。  
メーターの入れ違い防止のためのメーター番号照合（特に検定満了による交換時）、解体等による建物等の使用状況変化時における下水道使用料賦課状況の確認、下水排水設備がない水栓の下水道使用料賦課状況の確認に注意し、その他水栓状況と使用水量に疑義がある場合は速やかに報告すること。
- (10) 受注者は、定例検針等において、建物解体等で給水装置が撤去されている状態を確認したときは、その旨を発注者に報告すること。また、発注者の指示により、そのメーターを撤去すること。
- (11) 受注者は、漏水の疑いが認められる場合は、使用者に直接に、又は文書等でその旨を通知しなければならない。
- (12) 検針業務に関する使用者等からの問い合わせや苦情に対しては、受注者が責任を持って対応し、結果を発注者に報告しなければならない。
- (13) その他メーター検針業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

### 3 無断使用等について

- (1) 受注者は、水道使用中止及び給水停止のメーター点検で、メーターの指示数に異常があれば、当該給水装置の使用状況、漏水の有無等、その原因を調査しなければならない。
- (2) 受注者は、(1)において当該給水装置が漏水していることが判明したときには、直ちに止水栓を閉じ、その旨を発注者に報告しなければならない。
- (3) 受注者は、水道使用中止、給水停止等のメーター点検で無断使用が判明した場合は、当該使用者、管理会社等に対して現在水道使用中止、給水停止等である旨を通知するとともに、その状況を発注者に報告し、受注者は直ちに当該使用者が適正使用となる手続を行わなければならない。
- (4) 受注者は、不動産仲介業者等へ水道使用開始の届出について文書での周知徹底を行うなど、

無断使用の防止に努めなければならない。

(5) その他無断使用等に関し定めのない事項については発注者の指示による。

#### 4 検算業務

受注者は、定例検針終了後、速やかに検針端末のデータをシステムへ入力し、チェック等を行い、未検針、要調査分等について調査資料を作成すること。また、当該資料に基づき、再検針及び調査を実施し、調定水量を確定すること。

#### 5 再検針・再調査

(1) 受注者は、検針調査資料に基づく未検針又は要調査メーターについては、速やかに再度検針を行い、メーターの指針等を確認しなければならない。

(2) 受注者は、再度検針を行った結果、定例検針時の数値に誤りがないことが確認されたときは水量が過多又は過少となった原因を調査し、その結果を再調査報告書に記載し、発注者に報告するとともに必要な処置を行わなければならない。

(3) 受注者は、再度検針を行った結果、定例検針時の数値が誤りであったことが判明したときは、速やかに再調査報告書によって発注者に報告し、必要な処置を行わなければならない。

(4) 受注者は、使用者等から、誤針等の苦情又は問い合わせがあった場合は、現地等の調査を速やかに行い使用者等に対して誠実に対応し、その結果を発注者に報告しなければならない。

(5) 水道料金等の調定変更、還付等の必要が生じたものについては、理由を記した資料を速やかに発注者に提出しなければならない。

(6) その他再検針・再調査に関し定めのない事項については発注者の指示による。

#### 6 使用水量の認定及び減免処理

(1) 受注者は、次に掲げる理由で使用水量の認定を必要とするときは、速やかに文書で発注者に報告し、必要な事務処理を行い、その内容について使用者に対し十分な説明を行わなければならない。

①メーターの異常

②給水装置の破損

③使用水量の不明

④再検針を実施したが、メーターに異常がなく、かつ、水量を認定する必要がある場合

⑤その他使用水量を認定する必要がある場合

(2) 受注者は、水道料金等の減免事由が発生した場合は、発注者の指示に基づき適切に処理しなければならない。

(3) 受注者は、使用者から水道料金等の減免等に関する苦情又は問合せがあった場合には、使用者に対して誠実に対応し、必要に応じ発注者へ報告をしなければならない。

(4) その他使用水量の認定及び減免処理に関し定めのない事項については発注者の指示による。

#### 7 漏水調査

(1) 漏水調査の対象はメーター口径 25mm 以下の宅地内給水装置及び給水用具とする。なお、漏水調査区域は検針月の区域に限らないものとする。

(2) 受注者は、使用者の申出により、目視又は音聴棒による給水装置及び給水用具の漏水調査を行うものとする。

(3) 受注者は、漏水調査の結果及び必要に応じて漏水箇所修理後の指針を所定の報告書にて発注



者へ報告し、指示を受けるものとする。

- (4) 調査にて減免に該当する場合は、6の規定により処理する。
- (5) 調査において、漏水個所を特定できるよう調査員の技術の習得に向け十分な研修や指導を定期的に行うこと。
- (6) その他漏水調査に関し定めのない事項については発注者の指示による。

### Ⅲ. 収納業務

当業務は、水道料金等について窓口等で収納するものである。

#### 1 業務の委託内容について

- (1) 窓口等での収納
- (2) 使用中止時の現地精算
- (3) 身体障害者、独居老人等の現地集金
- (4) 郵便現金書留分の処理
- (5) 収納金の保管
- (6) 口座振替の停止及び随時振替依頼に関する業務
- (7) 収納金及び集計表の提出
- (8) 納入通知等及び収納に関する問い合わせ受付、苦情処理及び報告
- (9) その他の附帯業務

#### 2 業務の実施

- (1) 受注者が指定した現金取扱者（以下「現金取扱者」という。）は、水道料金等を収納するときは、発注者が交付した納入通知書兼領収証書に領収印を押して使用者へ発行しなければならない。
- (2) 受注者は、収納した水道料金等を発注者へ提出するまでの間、紛失、盗難等の事故がないように厳重に保管しなければならない。
- (3) 受注者は、発注者が定例の口座振替の手続を行った後、事情により口座振替の停止又は随時に振替依頼を行う必要が生じたときは、金融機関等へ所定の手続を行わなければならない。
- (4) 受注者は、前日の午後から当日の午前までに収納した水道料金等及び収納件数を集計し、午後1時まで現金、小切手、水道料金・下水道使用料領収済通知書及び集計表を発注者に提出しなければならない。
- (5) 受注者は、(4)による収納金の提出が不可能な場合は、受注者の責任において翌営業日まで保管し、発注者に報告しなければならない。
- (6) 受注者は、収納した水道料金等について、納入者及び調定期ごとに入金状況を整理し、毎日の収納状況を書面にて発注者へ報告しなければならない。
- (7) 受注者は、水道料金等の収受については慎重に行い、つり銭などのやりとりでトラブルが発生した場合は速やかに処置にあたらなければならない。
- (8) その他収納等業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

### Ⅳ. 滞納整理及び給水停止処分業務

当業務は、発注者の定める水道料金等の請求及び収納のサイクルにより、納付制においては督促

納付書の納入期限が経過した時点での未納者を、口座制においては口座再振替日を経過した時点での未納者（以下それぞれを「未納者」という）を対象に滞納整理及び給水停止処分を行うものとする。

## 1 業務の委託内容について

- (1) 未納者に対する請求行為及び収納
- (2) 未納者への戸別訪問による催告（通知、文書投函、納付指導）及び電話による催告
- (3) 夜間及び県内等徴収
- (4) 給水停止処分執行の作業及び解除（時間外及び休日の対応含む）
- (5) 納入通知書等の再発行及び送付
- (6) 金融機関等への口座振替停止依頼
- (7) 定例納入通知書等の発送時の引抜き及び仕分け
- (8) 未納分収納に関する問い合わせ対応、苦情処理及び報告
- (9) 当直業務者等との引継ぎ
- (10) システムへの給水停止処分執行、解除及び使用情報等の入力
- (11) 身体障害者、独居老人等の現地集金
- (12) 未納者対応履歴等の作成
- (13) 郵便現金書留分の処理
- (14) 納入通知書等郵便物の不着整理（定例又は新規納入通知書、督促状、催告状等）
- (15) 各誓約書等の受付及び管理
- (16) 滞納整理業務に係る窓口、電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）
- (17) その他の附帯業務

## 2 業務の実施

- (1) 発注者は、水道料金等の納入期限後において未納であるときは、使用者に対して水道料金等督促状又は水道料金等再振替のお知らせ（以下「督促状等」という。）を発行する。督促状等による納入がない場合は、受注者はシステムから給水停止予告者を抽出し、発注者の承認を受け、未納者に対し給水停止予告通知書を配付しなければならない。
- (2) 受注者は、未納者に対し、未納料金の減少を図るため電話による催告、訪問徴収等迅速な収納を行う等、最大限の努力を払わなければならない。
- (3) 受注者は、督促状等の納入期限が経過した後から未納者に催告行為を行うが、原則納入期限の古いものから回収しなければならない。ただし、発注者が認める場合はこの限りではない。
- (4) 受注者は、システムから未納者を抽出し、それにより未納料金の回収作業を行い、収納業務報告書等を発注者に提出しなければならない。
- (5) 受注者は、夜間及び県内等徴収を行うときは、予定表等を作成し、発注者に提出して承認を受けなければならない。
- (6) 受注者は、給水停止予告通知書の配付に関し、郵送等で行うことができる。
- (7) 受注者は、配付した給水停止予告通知書の納入期限までに各戸訪問等を行い、未納料金の収納に努めなければならない。
- (8) (7)にても収納できない未納者については、受注者は未納者台帳等を作成し、未納者情報等を明確に記載整理して発注者に報告しなければならない。

- (9) 受注者は、郵送の不着整理等で判明した無断転出等による未納者に対しては、発注者と協力して転出先等所在地の確認調査を行い、電話による催促、訪問徴収等のできる限りの収納に努めなければならない。
- (10) 悪質な未納者については回収計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。
- (11) その他滞納整理及び給水停止処分業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。
- 3 給水停止処分及び解除
- (1) 給水停止予告通知書を配付しても、なお、納入期限までに納入がないときは、未納者に対し給水停止執行通知書を投函し、給水停止処分を執行しなければならない。
- (2) 給水停止処分の執行対象者の抽出は受注者が行い、執行対象者及び施行日について発注者の承認を受けなければならない。
- (3) 給水停止処分は1か月に複数回、受注者が単独で実施するものとする。また、受注者は現地において未納料金の回収ができる場合はこれを受領しなければならない。
- (4) 給水停止処分を行った未納者が、未納料金を納入した場合は、受注者は速やかに給水停止処分を解除（以下「停水解除」という。）しなければならない。
- (5) 受注者は、停水解除については、円滑、迅速及び確実に実施し、給水停止を伴う使用者との交渉事項は、確実にシステム及び台帳に記録しなければならない。
- (6) 受注者は、漏水、屋内の蛇口が開いている等で停水解除の作業ができない場合は、給水停止を伴う使用者等への連絡等により、使用者了解のもとに対処しなければならない。
- (7) 受注者は、給水停止処分執行状況の書類を作成し、未納者台帳の加除訂正を行い発注者に報告しなければならない。
- (8) 給水停止処分を行った未納者から、給水停止処分執行後の翌日から起算して5営業日以内に停水解除の依頼がなく、かつ、未納料金等の支払がない場合は、受注者は現地に赴き使用実態を調査し、所定の処置を行わなければならない。
- (9) 未納者等からの苦情対応は、受注者の責任として対処することを原則とし、対応記録を作成して必要に応じ発注者へ報告しなければならない。
- (10) 給水停止処分当日の受注者の待機時間は、原則午後8時までとする。また緊急時の連絡体制を整え、給水停止処分執行日以外の停水解除においても支障がないように、受注者の責任において当直業務者に伝達を行うこと。
- (11) 給水停止処分執行日以外の日業務時間外においては午後5時15分から午後8時まで、休日においては午前8時30分から午後8時までは、停水解除の対応がとれる体制を確立しておくこと。
- (12) 受注者は、業務に関する停水者リスト、日報、月報等など、発注者が必要とする資料等を速やかに提出しなければならない。
- (13) その他給水停止処分及び解除に関し定めのない事項については発注者の指示による。
- 4 給水停止処分の猶予、延期等
- 次の場合は、受注者は給水停止処分を猶予又は延期をすること。
- (1) 未納者が、水道料金等を分納して納入する申し出を行い、納入義務者名、納入期日、未納料金等の内容を記した納入誓約書を提出し、支払い期日を明示確約し、発注者の承認を得た場合。ただし、納入誓約書又は確約に反したときは、この限りでない。

- (2) 未納者が、経済的事情等からやむを得ないと認められる場合は、発注者に報告し、猶予又は延期をすることができる。
- 5 水道料金等の分割納入について
- (1) 受注者は、納入義務者からその納入すべき水道料金等を分割して納入又は支払い期日を延期したい旨の申出を受けたときは、納入義務者に納入義務者名と納入期日、未納料金等の内容を記した納入誓約書を提出させ、発注者の承認を得なければならない。
- (2) 受注者は、納入期日から5業務日を過ぎても、分割納入又は支払延期に係る水道料金等が納入されなかったときは、その経過を発注者に報告し、給水停止処分の措置を講じなければならない。
- 6 収納率向上の確保
- (1) 受注者は、発注者との協議にて定めた目標収納率へ向けて最大限努力し、業務手順を厳守すること。
- (2) 水道及び下水道（以下「水道等」という。）の使用開始者への口座振替の利用推奨に努める等、口座振替利用率の向上に努めること。

## V. 開始及びメーター取付け、並びに止水栓開栓業務

当業務は、使用者等からの水道使用開始の届出及び当直業務者等との引継ぎに基づき、水道開始日に止水栓の開栓又はメーターの取付けを行い水道を使用可能な状態にし、定例検針を開始するものである。

- 1 開始及び止水栓開栓業務の委託内容について
- (1) 水道使用開始の届出受付及び書類作成
- (2) 現地でのメーター指針確認、止水栓開栓及び漏水、メーター異常等の確認（時間外及び休日の対応を含む。）
- (3) システムへのデータの入力
- (4) 受付をした水道使用開始の届出に関する不明情報の確認
- (5) 開始及び止水栓開栓業務に係る窓口、電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）
- (6) 受付処理をした書類の整理、月間・年間件数等の統計集計
- (7) 開始及び止水栓開栓業務に関する問い合わせ対応及び苦情処理の報告
- (8) その他の附帯業務
- 2 開始及び止水栓開栓業務の実施
- (1) 受注者は、水道使用開始の連絡を受けたときは、必要事項を確実に聴取し書類を作成しなければならない。また、現地での止水栓開栓及びメーター指針の確認を確実にを行い、遅延なくシステムへデータを入力しなければならない。
- (2) 業務時間外においては午後5時15分から午後8時まで、休日においては午前8時30分から午後8時までは、止水栓開栓の対応が取れる体制を確立しておくこと。
- (3) 受注者は、現地における漏水、メーターの異常等を発見したときは、修理依頼などの処置を行い発注者に報告しなければならない。
- (4) 受注者は、漏水、屋内の蛇口が開いている等で止水栓開栓ができない場合は、使用者等へ連絡し、了解のもとに対処しなければならない。

- (5) 受注者は、開始及び止水栓開栓業務に伴う使用者等との対応等について、円滑に業務を実施しなければならない。
  - (6) 受注者は、必要があれば再度現地に赴き調査しなければならない。
  - (7) 受注者は、受付をした水道使用開始の届出に関して、必要に応じて不動産会社等への電話連絡及び現地調査をしなければならない。
  - (8) その他開始及び止水栓開栓業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。
- 3 メーター取付業務の委託内容について
- (1) メーター撤去箇所の水道開始に伴うメーター取付け（時間外及び休日の対応を含む。）
  - (2) システムへのデータ入力及び書類の作成
  - (3) その他の附帯業務
- 4 メーター取付業務の実施
- (1) 受注者は、メーター撤去箇所の水道開始の届出が使用者等からあった場合は、正確にメーターを取り付け、指針を確認しなければならない。
  - (2) 受注者は、発注者からメーターを受領したときは、その取り付けまでの間、責任をもって管理しなければならない。
  - (3) メーターは水道使用量を計量する精密機器であるため、その取扱いは丁寧に行い、衝撃を与えてはならない。特に運搬に当たっては十分注意すること。
  - (4) 開始予定日が休日である場合は休日前の業務時間中に取り付けること。ただし、「開始及び止水栓開栓業務」と同様、時間外及び休日においても必要に応じてメーター取り付けの対応が取れる体制を確立しておくこと。
  - (5) 受注者は、当直業務者等が受け付けた水道開始届において、メーターの取り付けに関する引継ぎを確実に受け適切に処理しなければならない。
  - (6) 当業務におけるメーター取付けは口径 25 ミリ以下に限るものとする。
  - (7) その他メーター取付業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## VI. 中止精算及びメーター撤去、並びに止水栓閉栓業務

当業務は、使用者等からの水道使用中止等の届出及び当直業務者等の引継ぎに基づき、直近の定例検針から水道使用中止までの使用水量により水道料金等を精算し、あわせて、止水栓閉栓等を実施するものである。

- 1 中止精算及び止水栓閉栓の委託内容について
- (1) 水道使用中止の届出の受付及び書類の作成
  - (2) 受付をした水道使用中止の届出に関する不明情報の確認
  - (3) システム並びに検針端末へのデータの入出力
  - (4) 現地でのメーター指針確認、止水栓閉栓、漏水、メーター異常等の確認（時間外及び休日の対応を含む。）
  - (5) 漏水等による止水栓閉栓
  - (6) 発注者の指示による現地での指針確認及び止水栓閉栓（時間外及び休日の対応を含む。）
  - (7) 水道使用中止等に伴う調定水量の決定
  - (8) 水道料金等の現地精算及び収納業務（時間外及び休日の対応を含む。）

- (9) 精算及び止水栓閉栓業務に係る窓口、電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）
- (10) 精算納入通知書等の郵送分不着整理
- (11) 入居者の確認及び無届転出者の調査
- (12) 受付処理をした書類の整理、月間・年間件数等の統計集計
- (13) 精算及び止水栓閉栓業務に関する問い合わせ対応、苦情処理及び報告
- (14) その他の附帯業務

## 2 中止精算及び止水栓閉栓業務の実施

- (1) 水道使用中止等の届出は、受注者にて受け付けるものとする。また、受注者は水道使用中止等に関わる水道等の使用開始の届出においても同様に受け付けるものとする。
- (2) 受注者は、水道使用中止等の連絡を受けたときは、現地でのメーター指針の確認、止水栓閉栓等を確実にしなければならない。
- (3) 受注者は、現地における漏水、メーターの異常等を発見したときは、修理依頼などの処置を行い発注者に報告しなければならない。
- (4) 業務時間外及び休日の使用中止については、原則、翌営業日の業務時間中に指針の確認及び止水栓閉栓（以下「止水栓閉栓等」という。）を行うこと。ただし、業務時間外においては午後5時15分から午後8時まで、休日においては午前8時30分から午後8時までは、必要に応じてメーター指針の確認、止水栓閉栓等の対応が取れる体制を確立しておくこと。
- (5) 水道使用中止等による水道料金等の精算は、直近の定例検針指針と現地での精算時指針との差引水量によるものとし、料金表に基づき精算する。また、未納の水道料金等があるときは、併せて回収しなければならない。
- (6) 受注者は、中止精算及び止水栓閉栓業務に伴う使用者等との対応等について、円滑に業務を実施しなければならない。
- (7) 受注者は、水道使用中止等の届出の受付内容に基づき書類を作成し、業務完了後システムへ中止データ等の入力処理を遅延なく行わなければならない。
- (8) 水道使用中止による水道料金等の精算については、現地精算又は口座振替の即日手落しを原則とするが、使用者等の都合により、納入通知書又は口座振替（翌月）での精算とすることができる。なお、口座振替の即日手落しについては、振替依頼書を作成し、精算検針日の翌営業日までに金融機関等へ発送しなければならない。
- (9) 受注者は、水道料金等精算納入通知書を発送する場合は、料金精算のお知らせ等の文書を同封しなければならない。ただし、やむを得ない事情等がある場合はこの限りではない。
- (10) 受注者は、必要に応じ定例納入通知書発送時に納入通知書等の引抜き及び金融機関等へ口座振替の停止依頼を行わなければならない。
- (11) 受注者は、精算時検針等を行ったときに、建物等の解体やメーター撤去及び廃止の予定等を確認した場合は、必要な処理を行い発注者に報告しなければならない。
- (12) 受注者は、必要があれば再度現地に赴き調査しなければならない。
- (13) 受注者は、精算時検針等を行ったときに、次の水道使用者に向けて、水道使用開始の届出の依頼文「水道のご使用について」を配布しなければならない。
- (14) 受注者は、水道使用中止処理後の未納料金については、収納状況を確認し、使用者に対して電話、文書、訪問等の方法で催告を行い完納させなければならない。

- (15) 受注者は、精算納入通知書等の郵送不着整理及び無届転出者等の調査をしなければならない。
  - (16) 受注者は(15)の無届転出者等について、転出先不明にて住民記録を調査したいときは、業務責任者が指定の用紙をもって発注者に依頼することができる。
  - (17) 転出未納対策として、無届転出者等の早期発見、早期収納に努めなければならない。
  - (18) その他中止精算及び止水栓閉栓業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。
- 3 メーター撤去業務の委託内容について
- (1) 使用者等の依頼による水道中止時メーター撤去（時間外及び休日の対応を含む。）
  - (2) 発注者の指示によるメーター撤去（時間外及び休日の対応を含む。）
  - (3) システムへのデータ入力及び書類の作成
  - (4) その他の附帯業務
- 4 メーター撤去業務の実施
- (1) 受注者は、水道中止の届出に併せてメーター撤去依頼が使用者等からあった場合は、指針を確認のうえ、メーターを撤去しなければならない。
  - (2) 受注者は、メーターを撤去するときはメーター検定満期取替依頼と重複がないか事前に確認すること。
  - (3) 受注者は、取り外したメーターを発注者へ返納するまでの間、責任をもって管理しなければならない。
  - (4) メーターは水道使用量を計量する精密機器であるため、その取扱いは丁寧に行い、衝撃を与えてはならない。特に運搬に当たっては十分注意すること。
  - (5) 受注者は、メーター撤去を行ったときは書類を作成し、遅延なく発注者へ提出しなければならない。
  - (6) 業務時間外及び休日の使用中止については、原則、翌営業日の業務時間中に指針の確認及びメーター撤去を行うこと。ただし、2（4）と同様の時間外及び休日のメーター撤去の体制を確立しておくこと。
  - (7) 受注者は、当直業務者等が受け付けた中止届において、メーターの撤去に関する引継ぎを確実に受け適切に処理しなければならない。
  - (8) 当業務におけるメーター撤去は口径 25 ミリ以下に限るものとする。
  - (9) その他メーター撤去業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## Ⅶ. 下水道使用水量認定業務

当業務は、下水道使用料算定メーターの検針又は下水道使用水量の報告等により、下水道使用水量を認定し調定水量を決定し、定例日を調定日とみなして調定決定をするまでの事前作業をするものである。

- 1 下水道使用料算定メーター検針業務の委託内容について
- (1) 検針スケジュールの作成
  - (2) メーターの検針端末での検針
  - (3) 検針データの検針端末及びシステムへの入出力
  - (4) 検針に伴う苦情処理
  - (5) 検針順路図の整備

(6) 検針業務に係る窓口、電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）

(7) 発注者の指示による現地での指針確認及び止水栓開閉栓

(8) その他の附帯業務

## 2 下水道使用料算定メーター検針業務の実施

(1) 定例検針は、対象地区を「偶数月A地区」と「奇数月B地区」の2区域に区分して交互に実施する隔月方式にて行わなければならない。（検針地区については別表に定める。）

(2) 受注者は、システムにて検針データの作成を行わなければならない。なお、検針データの作成は、検針定例日の前日から起算する3営業日前までに行うものとする。

(3) 定例検針の業務は、定例日に従って確実に受注者が実施する。検針は原則定例日とし、特別な事情がない限り定例日の前後2日を越えない範囲で実施し、誤針には十分注意を払い検針しなければならない。

(4) 受注者は、発注者がやむを得ないと認めた場合以外、不在、点検不能、埋没等を理由として検針不能とすることはできない。

(5) 受注者は、検針を実施した場合は、メーターの指針を正確に検針端末に入力し、検針票「使用水量等のお知らせ」を交付しなければならない。ただし、持ち帰りの指示等があるもの及び交付場所のないものは持ち帰り、再発行、郵送等必要な処理をしなければならない。

(6) 受注者は、検針業務において、建物解体等による下水排水設備の状況変化に注意し、その他現地の状況及び使用水量に疑義がある場合等は速やかに発注者へ報告すること。

(7) 受注者は、漏水の疑いが認められる場合、使用者に直接又は文書等でその旨を通知しなければならない。

(8) 受注者は、定例検針終了後、速やかに検針端末のデータをシステムへ入力し、チェック等を行い、未検針や要調査分等について調査資料を作成すること。当該資料に基づき、再検針及び調査を実施し、調定水量を確定すること。

(9) 受注者は、次に掲げる理由で使用水量の認定を必要とするときは、速やかに文書で発注者に報告し、必要な事務処理を行い、その内容について使用者に対し十分な説明を行わなければならない。

①メーターの異常

②給水装置の破損

③使用水量が不明

④再検針を実施したが、メーターに異常がなく、かつ、水量を認定する必要がある場合

⑤その他使用水量を認定する必要がある場合

(10) 受注者は、下水道使用料の調定変更及び還付等の必要が生じたものについては、理由を記した資料を速やかに発注者に提出しなければならない。

(11) 受注者は、下水道使用料の減免事由が発生した場合は、発注者の指示に基づき適切に処理しなければならない。

(12) 受注者は、井戸等使用中止又は休止（以下「井戸等使用中止等」という。）のメーターについても定期的に点検を行い指針の確認を行わなければならない。

(13) 受注者は、井戸等使用中止等のメーター点検で、メーターの指示数に異常があれば、当該給水装置の使用状況、漏水の有無等、その原因を調査しなければならない。



- (14) 受注者は、井戸等使用中止等のメーター点検で、水の使用が確認された場合は、当該使用者、管理会社等に対して現在下水道使用中止等であることを通知するとともに、その状況を発注者に報告し、受注者は直ちに当該使用者が適正使用となる手続を行わなければならない。
- (15) 受注者は、使用者等から下水道使用料算定メーター検針や使用料の減免等に関する苦情又は問い合わせがあった場合には、使用者等に対して誠実に対応し、必要に応じ発注者へ報告をしなければならない。
- (16) その他下水道使用料算定メーター検針業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

### 3 下水道使用水量報告認定処理について

- (1) 受注者は、汚水排除量の減量認定を受けている使用者等から、それぞれの地区の検針月に水量報告を受け、月末までに当該期水量の更正入力を行わなければならない。
- (2) 井戸水で下水道を使用している者で、その報告により水量認定を行っている場合は、受注者は、使用者等からそれぞれの地区の検針月に報告を受け、月末までに当該期水量の入力を行わなければならない。
- (3) 受注者は、使用者等からの報告内容について、必要に応じて使用者への確認又は現地確認を行うこと。また、漏水の疑いが認められる場合、使用者に直接又は文書等でその旨を通知し、発注者に報告すること。
- (4) 井戸水で下水道を使用している者で、使用人数により認定を行っている場合は、受注者は、使用者から提出された変更届により、当該期水量の更正入力を行わなければならない。
- (5) その他下水道使用水量報告認定処理に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## VIII. 過誤納金還付及び充当業務

当業務は、水道料金等重複納入や発注者による調定変更等の処理後に生じた過誤納金について、使用者へ連絡し、還付及び充当処理するものである。

### 1 業務の委託内容について

- (1) 過誤納金の還付及び充当処理
- (2) 窓口での還付金の支払
- (3) 還付資金の保管
- (4) 還付及び充当に関する問い合わせ対応及び苦情処理の報告
- (5) その他の附帯業務

### 2 業務の実施

- (1) 受注者は、水道料金等の重複納入による過誤納金の発生を確認し、速やかに重複納入者へ電話もしくは文書により連絡し過誤納金の処理方法を確定しなければならない。
- (2) 受注者は、減免及び検針等により発注者が水道料金等調定変更の処理を行い、それにより生じた過誤納金について、速やかに使用者等へ電話もしくは文書により連絡し過誤納金の処理方法を確定しなければならない。
- (3) 受注者は、還付又は充当決裁調書を作成し、発注者へ提出し決定を受けなければならない。また、使用者の未納料金に充当するときは使用者等にその旨を通知しなければならない。なお、還付金の口座振込手続きは発注者にて行う。

- (4) 受注者は、水道料金等の還付金を支払ったときは、使用者等から受領書を受け取ること。
- (5) 発注者は、毎月初めに還付資金を受注者へ交付するものとする。受注者は、発注者から受けた還付資金について、紛失、盗難等の事故がないように厳重に保管しなければならない。
- (6) 受注者は、発注者の指定した期日に還付資金の残金及び還付決裁調書（受領書を添付）を提出しなければならない。
- (7) その他過誤納金還付及び充当業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## IX. 総合受付及び入力業務

当業務は、水道料金等に関する窓口及び電話（以下「窓口等」という。）による受付対応（休憩時間を含む。）及び各種届出等の入力を行うものである。

### 1 業務の委託内容について

- (1) 水道料金等に関する各種届出の受付及びシステムへの入力
- (2) 下水道使用料に関する各種届出（井戸水等使用）の受付及びシステムへの入力
- (3) 口座振替申込書の受付及びシステムへの入力
- (4) 受け付けた届出等に関する不明情報の確認
- (5) 使用水量、水道料金等に関する問い合わせの対応
- (6) 水道料金等の支払方法（口座振替の申込、変更、解約等）に関する問い合わせの対応
- (7) 定例納入通知書等の発送時の水道等使用開始者分引抜き及び口座振替申込書等の封入作業
- (8) 水道料金等納入通知書等の再発行及び送付
- (9) 水道料金等納入証明書の発行及び送付
- (10) 水道料金等随時納付書等の発行及び送付
- (11) 水道料金等の過誤納金の還付
- (12) 本委託業務外の受付と関係各課への伝達
- (13) その他の附帯業務

### 2 業務の実施

- (1) 受注者は、窓口等で水道料金等の収納及び水道料金等に関する各種届出（使用開始、中止、休止、変更、共用給水装置使用届等）の受付を適切に行わなければならない。
- (2) 受注者は、下水道使用料に関する各種届出（井戸水等使用者からの下水道使用開始、中止、休止、井戸水使用人数変更等）については、定められた届出様式により受け付けなければならない。なお、下水道使用水の変更などの下水道使用の態様の変更については、初期対応として内容確認を適切に行い、対応後は遅延なく発注者に引き継ぐものとする。
- (3) 受注者は、各種届出を受け付けるときは、必要事項を確実に聴取し、発注者の翌営業日の午前中までに内容に誤りのないことを確認し、書類を整え、遅滞なくシステムに入力しなければならない。また、入力データを確認の上、入力日の翌営業日までに各種書類を発注者へ提出しなければならない。
- (4) 受注者は、窓口等で受け付けた水道料金等に関する各種届出に関する不明情報の確認をしなければならない。
- (5) 受注者は、口座振替申込書を受け付けたときは、不明情報について確認し、遅滞なくシステムへ入力しなければならない。また、入力後は申込書を電子化し保存すること。なお、金融機

関等による受付がなされていない口座振替申込書にあっては記載内容等を確認し、適宜、金融機関等へ送付すること。

- (6) 受注者は、受け付けた口座振替申込書により口座変更の処理を行ったときは、必要に応じ使用者等へ連絡し、使用者名・送付先・井戸水使用人数等の変更の有無について確認すること。また、確認後はその内容をシステムへ記録し、変更があった場合は適切な処理を行うこと。
- (7) 受注者は、水道等の使用開始の届出を受け付けた場合は、口座振替利用の推奨に努めること。
- (8) 受注者は、窓口等で水道料金等納入証明書又は随時納付書等の発行依頼を受けた場合は、適切に処理しなければならない。
- (9) 受注者は、窓口等で水道料金等の収納、水道料金等に関する各種届出に係る問い合わせや苦情等を受けた場合、適切に対応しなければならない。また、必要に応じて発注者に報告しなければならない。
- (10) 受注者は、受付処理をした各種書類の整理、月間・年間件数等の統計集計をしなければならない。
- (11) 受注者は、委託内容に伴う総合的な窓口及び電話対応をしなければならない。
- (12) 受注者は、窓口等で本委託業務外の問い合わせを受けた場合、周南市役所及び上下水道局全体で取り組むサービスの一環として担当課への案内に協力するものとする。
- (13) 受注者は、窓口等で受け付けた内容については、受注者の責任において対応しなければならない。なお、その上で発注者の判断が必要なときは、発注者の指示を受けなければならない。
- (14) 受注者は、必要に応じて熊毛総合支所及び鹿野総合支所の窓口にて業務に従事しなければならない。
- (15) その他総合受付及び入力業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## X. 検定満期水道メーター取替業務

当業務は水道使用者のメーターを検定満期までに遅滞なく取り替えるため、取替依頼リストを作成して発注者の決定した取替施工業者へ依頼し、取り替えた後にシステム処理を行うものである。

### 1 業務の委託内容について

- (1) 取替依頼リスト及び位置図の作成
- (2) 取替施工業者へのメーター等の引き渡し
- (3) 取替施工業者から取り外したメーター及び取替指針報告等の受領
- (4) システム並びに検針端末へのデータの入出力及び書類の作成
- (5) 取替件数及び取替費の集計
- (6) 取替日の日程調整
- (7) 取替業務に係る窓口及び電話等の対応（休憩時間の対応を含む。）
- (8) その他の附帯業務

### 2 業務の実施

- (1) 受注者は、取替依頼リストに基づき計画的にメーター、附属品、閉栓プラグ（以下「支給材料」という。）及びメーター取替通知文書を発注者に請求しなければならない。また、その際には数量及び受領希望日を伝えること。
- (2) 受注者は、発注者から支給材料を受領するときは、個数等確認のうえ受領簿に記入すること。

また、支給材料については取替施工業者へ引き渡すまでの間責任をもって管理すること。

- (3) 受注者は、取替予定月の前月末（月末2営業日前まで）に、取替施工業者に引き渡す支給材料、位置図、取替依頼リスト及びメーター取替通知文書を準備しなければならない。
- (4) 受注者は、取替施工業者から取り外したメーターを受領したときは返納までの間、責任をもって管理しなければならない。
- (5) メーターは水道使用量を計量する精密機器であるため、その取扱いは丁寧に行い、衝撃を与えてはならない。特に運搬に当たっては十分注意すること。
- (6) 日程調整等の注意
  - A. 小型メーター（口径40ミリ以下）
    - ① 使用者等から取替日時の指定があったときは、速やかに取替施工業者に確認し使用者等へ回答すること。
    - ② 予定期間内に取り替えが実施できない場合には、使用者等に連絡し取替日の調整を行うこと。また、その旨を発注者に報告すること。
  - B. 大型メーター（口径50ミリ以上）
    - ① 取替予定月の1か月前までに、使用者等に電話・FAX等にて連絡し、説明を行い使用者等の了解を得ること。また、取替日時を使用者等及び取替施工業者と調整し決定すること。
    - ② 取替施工業者が事前確認を行い、メーター位置、面間寸法、仕切弁の有無及び受水槽の位置等の状況により、取替作業に支障があることが判明した場合は発注者と協議すること。
    - ③ 当該年度に工場が予定されている場合は、年度当初にその工場の定修予定月等を確認し予定表を変更すること。
- (7) 受注者は、取替施工業者から止水栓不良による取替不能の連絡を受けたときは、発注者へ止水栓修理を依頼すること。
- (8) 受注者は、取替施工業者からメーターボックスのずれや植栽等による取替不能の連絡を受けたときは、使用者等に説明し、メーターボックスのずれの解消や植栽の移植等をしてもらうこと（解消等に係る費用は使用者等負担）。
- (9) 受注者は、取替施工業者が適正に業務を実施するよう、必要に応じて指示を行うこと。
- (10) 受注者は、取替作業に関する問い合わせや苦情等を受けた場合、適切に対応しなければならない。また、必要に応じて発注者に報告すること。
- (11) 受注者は、翌月の検針カード作成日までに、システムでの取替後データの受信、エラーリストの確認・修正等の処理を行うこと。また、閉栓を実施した箇所については、閉栓届を作成し発注者へ提出すること。
- (12) 受注者は、取替後データ受信後、確定処理を実施し、月末までに取替え又は取外しをした件数とこれらの施工費の集計表を発注者へ提出すること。
- (13) その他検定満期水道メーター取替業務に関し定めのない事項については発注者の指示による。

## **XI. その他共通事項等**

### **1 立入り等における留意事項**

- (1) 受注者は、業務の実施にあたり、個人の宅地内に立ち入るときは、必ず目的を告げて立ち入り、個人所有物件等を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

- (2) 受注者は、業務の実施にあたり、夜間及び早朝に使用者宅を訪問又は電話連絡を行う場合は、相手の了解及び時間指定が無い限り常識を超えるような時間帯を避けること。また、言動には十分注意するなど、最大限の注意を払わなければならない。
- 2 苦情等への対応
- (1) 受注者は、使用者等から委託業務について苦情、問合せ等を受けた場合は丁寧に対応し、受注者の業務従事者がこれに対して共通の認識を持つよう配慮した上、事実関係を確認して速やかに対応しなければならない。また、必要に応じて発注者へ報告書を提出しなければならない。
- (2) 業務に係る苦情対応については、受注者の責任として対応することを原則とする。
- 3 当直業務者等からの引継ぎ
- 受注者は、当直業務者等が受け付けした水道料金等の収納金及び各種届出等の引き継ぎを受け適切に処理しなければならない。
- 4 郵便物の不着整理
- 受注者は、定例又は新規納入通知書、督促状、催告状その他郵便物の不着整理を行わなければならない。
- 5 調査等
- 受注者は、委託内容に関する発注者の指示による調査及び対応をしなければならない。
- 6 日報・月報等報告書の提出
- 受注者は、日報、月報等の業務完了報告書を翌月10日までに発注者に提出しなければならない。また、記録簿等も必要に応じ発注者に速やかに提出しなければならない。
- 7 帳票類の管理
- (1) 受注者は、発注者から交付を受けた帳票類等を汚損又は亡失することのないよう、細心の注意を払い適正に管理しなければならない。
- (2) 受注者は、帳票類等について汚損、亡失、盗難等の事態が発生した場合は、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従い修復、その他の処置をしなければならない。
- 8 秘密等の保持
- (1) 受注者は、業務の実施に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。契約が解除又は終了した後においても同様とする。
- (2) 受注者は、システムに入力されている情報及びこの契約を実施するために用いた資料、その結果等について、発注者の許可なく第三者に転写、複製、閲覧、貸出し等を行ってはならない。
- (3) 受注者は、委託業務完了後は、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報又は資料を抹消、消去、切断等再生不可能な方法にて処分しなければならない。
- (4) 受注者は、(1)、(2)、(3)に違反して、漏えい又は不当使用し、発注者に損害を与えた場合は、受注者は損害額を発注者に支払わなければならない。
- 9 その他
- この仕様書に定めのない事項については、発注者受注者双方協議の上定めるものとする。

[ 別 表 ]

検 針 地 区

【偶数月A地区】徳山地区

※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定例日	検 針 地 区
1 日	大島、給島、栗屋開作
2 日	東磯町、中磯町、大工町、東浦町、二葉開作、栗屋浴、栗屋開作、旭町、栗南・道貫田
4 日	櫛ヶ浜本町、西本町、東本町、西浦町、西磯町、堀川、久米田中、久米院内、峠荒神、塩田、むつみ団地
5 日	華西、西浜町、元町、奈切、弁天町、久米田中、旭ヶ丘、鼓海一丁目、鼓海二丁目、鼓海三丁目
7 日	旭ヶ丘、秋月二丁目、楠木一丁目、楠木二丁目、周陽二丁目、櫛ヶ浜本町、塩田、中町、江の宮町
8 日	秋月一丁目、秋月二丁目、楠木一丁目、瀬戸見町、扇町、周陽一丁目、江の宮町、旭ヶ丘
10 日	扇町、秋月三丁目、秋月四丁目、大内町、孝田町、周陽一丁目、周陽三丁目、久米ひばりヶ丘、江の宮町、瀬戸見町
11 日	城ヶ丘一丁目、城ヶ丘二丁目、城ヶ丘四丁目、久米老郷地、瀬戸見町、扇町、孝田町
13 日	久米老郷地、久米清水、久米秋本、久米坂本、久米下須川、高田団地、瀬戸見町、城ヶ丘二丁目、城ヶ丘三丁目、桜木一丁目
14 日	久米坂本、久米市、平原町、横浜町、桜木三丁目、城ヶ丘三丁目、城ヶ丘五丁目、平原町
16 日	久米寺下、久米末広・丘の道、久米平井、久米蔵光、大河内市住、楠木二丁目、桜ヶ迫、五月町、城ヶ丘五丁目、遠石1丁目、桜木三丁目
17 日	西久米、久米坂本、久米西光寺、久米中通り、遠石2丁目、遠石3丁目、桜木二丁目、若草町、松保町、上遠石
19 日	舞車町、青山町、横浜町、松保町、五月町、若草町、慶万町、遠石1丁目
20 日	青山町、遠石3丁目、若草町、福田寺原、泉原町、東山町
22 日	清水町、慶万町、舞車町、東山町、福田寺原、青山町
23 日	高尾団地、河東町、速玉町、清水町
特別検針定例日 5 日、10 日、 15 日、20 日	特別検針箇所

検 針 地 区

【偶数月 A 地区】熊毛地区

※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定例日	検 針 地 区
19 日	緑ヶ丘、定光、叶松、勝間ヶ丘、藤ヶ台、御所尾原、新清光台、清光台町、幸が丘、幸が丘西
20 日	鶴見台、徳万、勝間原、新清光台(旧)8 丁目、御幸台、夢ヶ丘、自由が丘、向陽（第 2 勝間住宅）、追迫（三丘住宅）、中村、安田、呼坂本町、熊毛中央町、高水原、樋口、原、清尾、呼坂、奥関屋、大河内、小松原

検 針 地 区

【偶数月 A 地区】鹿野地区

定例日	検 針 地 区
19 日	旧鹿野簡易水道区域、旧渋川地区簡易水道区域

検 針 地 区

～市の給水施設～

【偶数月 A 地区】熊毛地区（八代地区）

定例日	検 針 地 区
20 日	八代給水施設、鶴いこいの里給水施設

検 針 地 区

～下水道事業～

【偶数月 A 地区】熊毛地区（八代地区）

定例日	検 針 地 区
20 日	下水道使用料算定メーター設置箇所

検 針 地 区

【奇数月 B 地区】徳山地区

※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定例日	検 針 地 区
1 日	一番町、二番町、三番町、東辻、上御弓町、毛利町三丁目、大津島

2日	辻町、西辻、公園区、毛利町一、二丁目、乗兼、西一の井手、下一の井手、岐南町、東辻、大津島
4日	下一の井手、東一の井手、上一の井手、西一の井手、昭和通、川端町
5日	栄谷、三田川、糺町二丁目、銀座、中央街、飯島町一丁目、柳町、平和通二丁目
7日	糺町二丁目、糺町一丁目、若宮町二丁目、銀南街、みなみ銀座一丁目・二丁目、有楽町、平和通一丁目、橋本町一丁目、飯島町二丁目
8日	橋本町二丁目、栄町、岐山通、花島町、御幸通、弥生町、本町、児玉町、今宿二丁目
10日	若宮町一丁目、梅園町、月丘町、桜馬場通、今宿町一丁目、緑町二丁目
11日	今宿町三丁目、土越、中金剛山、西金剛山、新町、代々木通、緑町一丁目、蓮ヶ浴
13日	緑町三丁目、今宿町四丁目、中金剛山、東金剛山、西金剛山、鐘楼町、新堀、東北山
14日	西金剛山、住崎町、住吉町、岡田町、初音町、野上町、那智町、
16日	今住町、沖見町一丁目、初音町、原宿町、東金剛山、権現町、千代田町、都町一丁目、岡田町
17日	築港町、西松原一・二・四丁目、沖見町二・三丁目、原宿町、入船町、千代田町、新宿通一～四丁目、晴海町、徳山港町
19日	西北山、新宿通五丁目、相生町、都町二・三丁目、西松原三丁目、下上徳善・岩屋
20日	下上西武井・内谷・徳善、山手通、戎町、新宿通六丁目、浦山、南浦山町、新地一丁目、新地二丁目、江口一丁目、江口二丁目、江口三丁目
22日	下上東武井・横矢・上野・土井・上土井・向土井、大字上村
23日	新宮町、宮前町、由加町
特別検針定例日 5日、10日、15日、20日、23日	特別検針箇所
1～3日・10日	夜市
1～4日	戸田



5日	湯野
----	----

検 針 地 区

【奇数月B地区】新南陽地区

※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定例日	検 針 地 区
1・2日	川手二丁目、西千代田町、野村三丁目、椎木町、道源町、三笹町、 温田二丁目、野村南町、渚町、福川一丁目、福川二丁目、福川三丁目、 皿山町、社地町、福川中市町、新地町、福川南町
3・4日	川崎一丁目、川崎二丁目、政所四丁目、桶川町、野村三丁目、椎木町、 道源町、中央町、古市一丁目、古市北、新町東、福川三丁目、皿山町、 社地町、福川中市町、本陣町、若山一丁目、若山二丁目、御姫町、新地町
5・6日	川崎一丁目、川崎二丁目、川崎三丁目、政所一丁目、川手一丁目、 千代田町、宮の前一丁目、宮の前二丁目、古市一丁目、古市二丁目、 古泉一丁目、古泉二丁目、古泉三丁目、花園町、開成町、新町東、上迫町、 本陣町、福川中市町
7・8日	桶川町、清水二丁目、古川町、川手一丁目、川手二丁目、野村一丁目、 野村二丁目、椎木町、坂根町、河内町、大神一丁目、大神二丁目、 大神三丁目、大神四丁目、大神五丁目、政所三丁目、古泉一丁目、 古泉二丁目、古泉三丁目、花園町、新堤町、羽島一丁目、羽島二丁目、 羽島三丁目、かせ河原町、中畷町
9・10日	土井一丁目、土井二丁目、政所一丁目、野村一丁目、日地町、 富田二丁目、新堤町、宮の前一丁目、宮の前二丁目、開成町、臨海町、 政所二丁目、政所三丁目、古泉一丁目、古泉二丁目、古泉三丁目、花園町、 中央町、新町東、新町中、新町北、竹島町、中溝、中溝南、長田町、中畷町、 室尾一丁目、室尾二丁目、かせ河原町
11・12日	川崎一丁目、土井一丁目、土井二丁目、政所一丁目、政所四丁目、桶川町、 富田一丁目、富田二丁目、日地町、平野二丁目、浜田一丁目、小川屋町、 坂根町、河内町、新堤町、政所二丁目、政所三丁目、新町中、新町西、浜田、 新地町、西榊町、新田二丁目、福川南町
13・14日	清水一丁目、清水二丁目、古川町、富田一丁目、富田二丁目、平野一丁目、 平野二丁目、浜田一丁目、政所一丁目、政所二丁目、政所三丁目、桶川町、 中央町、新町西、浜田、新田一丁目、新田二丁目
15・16日	清水一丁目、清水二丁目、温田一丁目、温田二丁目、富田一丁目、 平野一丁目、丸山町、港町、宮の前一丁目、宮の前二丁目、政所二丁目、 中央町、古市一丁目、古市二丁目、古泉一丁目、古泉二丁目、政所一丁目、 開成町、古市北、福川一丁目、羽島二丁目

検 針 地 区

【奇数月 B 地区】徳山地区（旧簡易水道区域）※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定 例 日	検 針 地 区
18 日・19 日	旧大向簡易水道区域
13 日	旧須万市簡易水道区域
12～15 日・16 日	旧須々万長穂簡易水道区域

検 針 地 区

【奇数月 B 地区】新南陽地区（旧簡易水道区域）※下水道使用料算定メーター設置箇所を含む。

定 例 日	検 針 地 区
15 日	旧米光簡易水道区域

検 針 地 区

～下水道事業～

【奇数月 B 地区】新南陽地区（和田地区及び高瀬地区）

定例日	検 針 地 区
15 日	下水道使用料算定メーター設置箇所