

富田林市水道事業水道料金徴収等業務等

仕様書

令和5年4月

富田林市 上下水道部

第1章 総則	6
1. 業務目的	6
2. 適用範囲	6
3. 履行期間	6
4. 業務時間	6
5. 業務内容	6
6. 業務委託の予定件数	7
7. 秘密の保持	7
8. 法令等の遵守	7
9. 受注責任者の選任等	7
10. 中立性の堅持	7
11. 公益確保の義務	7
12. 権利義務の譲渡の禁止	8
13. 委託契約の解除	8
14. 提出書類	8
15. 業務実施体制	8
16. 再委託先の届出	8
17. 富田林市の契約からの暴力団排除	8
18. 地域住民等との協調	9
19. 協力義務	9
20. 損害賠償及び補償	9
21. 業務事務所	9
22. 機材の準備	10
23. 貸与品等	10
24. 身分証明書	10
25. 従事者の服装等	10
26. 費用負担	11
27. 業務従事者の届出	11
28. 打合せ及び記録	11
29. 業務報告	11
30. 業務の引継ぎ及び費用	11
31. 災害等緊急時の危機管理	11
32. 個人情報の保護	11
33. 業務の履行開始後の留意事項	12
34. その他	12
第2章 業務内容	13

第1節 水道お客様センター業務	13
第2節 検針業務	14
1. 検針業務の範囲	14
2. 検針予定表の作成	14
3. 検針データの受領	14
4. 検針作業	15
5. 無断使用等の処置	15
6. 検針結果データの返納	15
7. 再検針	16
8. 水量の認定	16
9. にごり水放流にかかる使用水量の減量	16
10. 料金計算処理	16
11. 給水条例施行規程第20条に基づく減免	16
12. お知らせ持ち帰り分の発送業務	17
第3節 開閉栓業務	17
1. 開栓処理	17
2. 臨時栓の台帳作成	17
3. 新規検針台帳の作成	17
4. 閉栓処理	18
5. 居所不明による使用中止処理	18
6. 強制執行、破産手続き等による閉栓	18
7. 廃栓処理	18
8. 臨時栓の切替	18
第4節 収納業務	19
1. 上下水道料金の収納	19
2. 収納金の管理	19
3. 口座振替依頼書の取扱	20
4. 口座振替申込の入力	20
5. 口座振替引継処理	20
6. 口座振替中止の入力	20
7. 口座振替請求処理	20
8. 口座制への請求切替処理	20
9. 口座振替停止処理	20
10. 口座振替による収納処理	21
11. 口座振替済みのお知らせ発行処理	21
12. 口座振替不能者処理	21

13. 納入方法変更依頼の受付.....	21
14. 上下水道料金のOCRによる消込処理.....	21
15. コンビニ経由の収納処理.....	22
16. 滞納整理用端末の収納処理.....	22
17. 過誤納金の還付処理.....	22
第5節 滞納整理業務.....	22
1. 支払い約束者に対する請求処理.....	22
2. 未収金の捕捉.....	22
3. 閉栓に係る未収料金の請求及び徴収.....	23
4. 督促状又は振替不能のお知らせ、催告書及び給水停止予告書の発送.....	23
5. 納付状況の報告.....	23
6. 不着郵便調査.....	23
7. 料金等の分割納入及び支払い延期.....	23
8. 徴収不能債権整理.....	24
第6節 給水停止及び解除業務.....	24
第7節 下水道関連業務.....	24
1. 排水設備工事完了検査業務.....	24
2. 公共下水道水洗化普及相談業務.....	25
3. 排水設備工事指定業者の指定等に関する業務.....	25
4. 井戸水等使用者への状況調査及び汚水排出量の認定.....	25
5. 汚水排出量申告の受付及び汚水排出量の認定.....	26
第8節 給水装置工事受付関連業務.....	26
1. 給水装置工事竣工検査業務.....	26
2. 管路情報システム（マッピング）の給配水管調査等に関する業務.....	27
3. 指定給水装置工事事業者の指定等に関する業務.....	27
4. 給水装置工事申込書兼設計書の窓口基本受付等に関する業務.....	27
5. 給水装置工事竣工図（届）の受付審査業務.....	27
6. 穿孔工事等（中間検査含む）立会検査の予約受付に関する業務.....	27
7. 給水開始届（新設）にともなう量水器の設置及び出庫等に関する業務.....	27
第9節 <メーターの取替に関する業務>.....	28
1. メーターの取替に関する業務.....	28
2. メーターの取替にともなう管理業務.....	28
第10節 <情報提供>.....	29
第11節 <その他>.....	29
1. 留意事項等.....	29
2. その他の報告.....	29

第1章 総則

1. 業務目的

本仕様書は、富田林市（以下「委託者」という。）が水道料金徴収等業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、本業務を行う契約業者（以下「受託者」という。）に対して本業務に関する内容について定め、本業務を円滑に履行することを目的とする。

また、共同業者選定による広域的な組織体制を構築するための検討を行い、本業務の高度化及び効率化、並びに危機管理体制の強化を図ることを目的とする。

2. 適用範囲

- (1) 本仕様書は、委託者が発注する本業務に適用する。受託者は、本仕様書に従い、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。業務履行場所は、富田林市水道事業給水区域、下水道事業供用区域及び浄化槽PFI事業区域内並びに近隣市町村とする。
- (2) 本仕様書及び別紙に疑義が生じた場合は、委託者と受託者との協議により決定する。

3. 履行期間

本業務の期間は次のとおりとする。

契約期間は、委託契約締結日の翌日から令和11年11月30日までとする。

履行期間は、令和6年4月1日から令和11年11月30日までとする。

なお、委託契約締結日の翌日から履行開始日の前日までの期間は、業務準備期間とする。

4. 業務時間

委託業務に係る事務所の業務時間は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 平日は、午前9時00分から午後5時30分までとする。
- (2) 日曜日は、午前9時から午後5時までとする。
- (3) 土曜日および国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）は、休業日とする。ただし、各業務の日程や使用者等からの申込等に応じては、時間外や休業日においても柔軟に対応するものとする。

5. 業務内容

業務内容は、次の各号に掲げるものとする。（詳細は、第2章による。）

- (1) 水道お客様センター業務（各種届出の受付、計量・漏水・料金等の相談受付、減免処理、窓口収納、納入通知書等の発行、データの入力・処理、集計等の報告、収納金の管理、消耗品購入・管理、その他関連する事務等。）
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓業務（現地精算収納事務を含む。）

- (4) 収納業務（集金、口座振替、過誤納金の還付・充当事務を含む。）
- (5) 滞納整理業務（徴収不能債権整理事務の一部を含む。）
- (6) 給水停止及び解除業務
- (7) 下水道関連業務（検査業務及び普及相談業務及び下水接続確認）
- (8) 上水道関連業務（検査業務）
- (9) 上水道窓口関連業務（給水申請、地下埋設調査等）
- (10) 指定給水装置工事事業者の新規登録受付、更新受付業務

6. 業務委託の予定件数

業務委託の予定件数は、別紙「業務内容及び業務実績の概要」によるものとする。

7. 秘密の保持

受託者は、業務履行において知り得た秘密を委託者の承諾無く他人に漏らしてはならない。本業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

8. 法令等の遵守

- (1) 受託者は、業務を実施するにあたり、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 条）、地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）、水道法（昭和 32 年法律第 177 号）、下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）、民法（明治 29 年法律第 89 号）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、富田林市水道事業給水条例（昭和 36 年条例第 11 号）、富田林市下水道条例（昭和 56 年条例第 22 号）等の関連する法令・例規等を遵守し、公営企業の業務受託者としてその信用を失墜させるような不法・不正な行為を行ってはならない。
- (2) 受託者が使役する全ての使用人等に対する関係諸法令の運用、適用は、受託者の責任と負担において行わなければならない。

9. 受注責任者の選任等

受託者は、業務の遂行にあたり、従事者の内より管理監督者及び業務責任者を選任し、委託者に報告しなければならない。

10. 中立性の堅持

受託者は、中立性を堅持するよう努めなければならない。

11. 公益確保の義務

受託者は、業務を行うに当たっては公益の安全、環境その他の公益を害することのないように努めなければならない。

1 2. 権利義務の譲渡の禁止

受託者は、この契約によって生ずる権利若しくは義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、委託者の書面による承諾を得たときは、この限りではない。

1 3. 委託契約の解除

委託者は、受託者に契約を定めるものの外、仕様書及び仕様書細目の各項目を遵守できないと認められるときは委託契約を解除し、かつ、損害賠償を請求することができる。

1 4. 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結後、速やかに委託者の示す業務着手時の提出書類を委託者に提出し、その承諾及び身分証明書の発行を受けた上で業務に着手しなければならない。
- (2) 提出した書類の内容を変更する必要があるときは、直ちに変更届を委託者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、業務着手日以降、業務の実施期間中において、委託者の示す業務実施期間中の提出資料を委託者に提出しなければならない。
- (4) 受託者は、業務が完了したときは、速やかに委託者の示す業務完了時の提出図書を委託者に提出しなければならない。なお、これらの図書のうち年次報告書に記載する考察には、各業務の結果を踏まえ、委託者の営業業務等の一層の効率化に資する提言を含めるものとする。
- (5) 前各項の提出図書の他、委託者が提出を指示した書類は、指定期日までに提出しなければならない。

1 5. 業務実施体制

受託者は、委託者の示す「業務実施体制」に定める体制を整えなければならない。

1 6. 再委託先の届出

- (1) 受託者は、業務の一部を再委託する場合は、業務の着手に先立ち、再委託届により、再委託先の名称、再委託の種類、金額、期間及び範囲等について届け出て承認を得なければならない。
- (2) 委託者は、業務の実施に当たって、著しく不相当であると認められる再委託先について、交代を命ずることがある。この場合、受託者は、直ちに必要な措置を講じなければならない。

1 7. 富田林市の契約からの暴力団排除

平成23年12月1日より施行された「富田林市契約からの暴力団排除措置要綱」により、受託者は、契約時に富田林市長あてに「誓約書」を提出しなければならない。

18. 地域住民等との協調

- (1) 受託者は、業務を実施するに当たり、必要に応じて地域住民等に業務内容を説明し、理解と協力を得るとともに、紛争等が生じないように努めなければならない。
- (2) 受託者は、地域住民等から苦情、要望等があったときは、遅滞なく委託者に申し出て、その指示を受けるとともに、誠意を持って対応し、その結果を速やかに委託者に報告しなければならない。
- (3) 受託者は、如何なる理由があっても、地域住民等から報酬、手数料等を受け取ってはならない。再委託先及び使用人等についても、当該の行為について十分指導監督すること。
- (4) 再委託先及び使用人等が前項の行為を行ったときは、受託者がその責任を負うこと。

19. 協力義務

- (1) 受託者は、隣接業務又は関連業務の受託者及び関連工事の請負者と相互に協力し、業務を実施しなければならない。また、他事業者が実施する関連業務が同時に実施される場合においても、これら関係者と相互に協力しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者が自ら又は委託者が指定する第三者が行う調査及び試験に対して、委託者の指示によりこれに協力しなければならない。

20. 損害賠償及び補償

- (1) 受託者は、水道施設に損害を与えたときは、直ちに委託者に報告し、その指示を受けるとともに、速やかに原状復旧しなければならない。この場合において、原状復旧に要する費用は受託者の負担とする。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たり、万一、注意義務を怠ったことにより、第三者に損害を与えたときは、その復旧及び賠償に全責任を負わなければならない。

21. 業務事務所

- (1) 受託者が業務を実施する事務所は、別に定める場合を除き委託者の施設である富田林市役所及び富田林市送配水管理センター（以下、「管理センター」という。）（富田林市甲田二丁目12番44号）とする。受託者は、富田林市役所及び管理センターの使用に関して、業務の着手に先立ち、行政財産使用許可申請書を委託者に提出し、その承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、前項の事務所を善良なる管理者の注意をもって適切に管理しなければならない。また、業務の目的以外に使用してはならず、委託者の承諾なく改造等を行ってはならない。
- (3) インターネット等通信に関する契約及び設置は、受託者の負担とする。電話及びF A

X番号並びにその回線は、令和6年3月31日まで管理使用されていたものを継続して使用し、かつ、令和11年4月1日以降に水道お客様センターの運営を行う者に継続して使用させなければならない。当該回線の名義を受託者のものから変更する必要がある場合は、その手続きを行うとともに、その費用を負担しなければならない。

- (4) 必要に応じ、委託者執務室内において、業務を実施することができる。委託者執務室内においては、OA機器等を必要に応じ貸与を受けることができる。
- (5) 管理センターの備品については、受託者が準備する。

2.2. 機材の準備

業務の履行に必要な機材は、受託者の責任と負担において準備をしなければならない。車両の配備については、作業車両を本事業専属車両として業務事務所に配備し、迅速な対応がとれるよう準備すること。

2.3. 貸与品等

- (1) 業務にあたり必要な貸与品は、別紙「貸与品一覧」のとおりとする。
- (2) 前項の貸与品一覧に記載のない貸与品で業務上必要なものがある場合は、協議のうえ貸与するものとする。
- (3) 受託者は、貸与品を善良な管理の下、使用状況を常に明らかにしておかなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品が故障又は災害その他の事故により、滅失や毀損などしたときは、速やかにその旨を委託者に報告しなければならない。
- (5) 委託者は、受託者と協議の上、故障などの責任が受託者にある場合、その損害の補填を請求することができ、受託者は速やかにその損害を賠償しなければならない。
- (6) 受託者が事務所に受託者の備品を設置する場合には、委託者の承認を得なければならない。

2.4. 身分証明書

委託者は業務従事者に対し、その旨を示す身分証明書を交付しなければならない。また、業務従事者は、業務に従事するときは常に身分証明書を携帯するものとする。

2.5. 従事者の服装等

- (1) 受託者の従事者に安全でかつ清潔な統一した服装を着用させ、身分証明書を携行すること。
- (2) 来訪者に不快感を与えないようその言動に注意し、委託者の信用を傷つけるような行為はしてはならない。

26. 費用負担

業務にあたり必要な費用として、次のものは委託者が負担する。

- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用
- (2) 封筒等の支給品の製作等に要する費用
- (3) 業務に使用する文書等及びデータ処理に係る費用

27. 業務従事者の届出

受託者は、業務に従事する従事者（臨時雇用者を含む。）の名簿を作成し、委託者へ届け出なければならない。従事者の異動があった場合も同様とする。

28. 打合せ及び記録

- (1) 受託者は、業務を適正かつ円滑に実施するため、委託者と密接な連絡をとり、必要な段階で打合せを行うものとし、その内容については、その都度、打合せ記録簿を作成、委託者に提出し、その確認を受けなければならない。
- (2) 受託者は、夏期休暇、年末年始休暇及び大型連休における緊急時の連絡責任者を定め、緊急連絡表により、委託者に事前に報告しなければならない。

29. 業務報告

受託者は、業務に係る事務の経過を定期的に委託者に報告するものとする。

30. 業務の引継ぎ及び費用

受託者は、委託期間の満了もしくは第13項による委託契約の解除によって、他の者が新たな受託者に選定された場合、業務の円滑な引き継ぎのために、本契約期間中に、委託者及び新たな受託者へ必要な引き継ぎ業務を誠意をもって行わなければならない。また受託者は、業務委託契約が解除された場合又は契約が終了した場合は、職務上作成した情報はすべて、委託者の指定する様式にて無償で引き継がなければならない。

31. 災害等緊急時の危機管理

受託者は、災害等緊急時を想定し、あらかじめ的確な対応がとれる体制を構築し、災害時の復旧活動等に関する応援協定を委託者と締結し協力体制を構築しなければならない。

32. 個人情報の保護

受託者及び業務従事者は、受託業務を遂行するにあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律第67条の規定を遵守し、下記のとおり個人情報の保護に努めなければならない。

- (1) 個人情報の保護に関する法律第66条第2項第5号の規定に基づき、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷等（以下「漏えい等」という。）を防止するために必要な措置を講ずること。
- (2) 前号に掲げる漏えい等の防止措置について、責任者等の管理体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等を委託者に対しあらかじめ書面で報告すること。
- (3) 受託者は業務従事者が個人情報を取り扱う場合において、当該業務従事者に対し、個人情報の保護に関する法律第67条の秘密保持義務規定並びに同法第176条、第180条及び第183条の罰則規定の趣旨を踏まえ、当該業務に当たるよう指導すること。
- (4) 受託者は業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後も同様とする。
- (5) 個人情報を取り扱う場合は、その取扱いにより個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。
- (6) 業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。
- (7) 個人情報を含むデータを委託者の承諾なくして複写、複製又は加工をしてはならない。
- (8) 個人情報を含むデータを本契約の目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (9) 個人情報を含むデータを委託者の承諾の上、複写、複製又は加工した場合、当該データが業務の遂行上、不要となった場合あるいは委託者から返還の要求があった場合には、遅滞なく委託者に返還する。もしくは、委託者の承諾を得た上で廃棄する。廃棄を行う場合は、当該情報が判読できないように必要な措置を講ずるものとし、その旨を書面にて委託者に報告しなければならない。

3.3.業務の履行開始後の留意事項

業務の履行開始後に、事務運用の変更、料金システムの更新等により、委託者が本業務の目的の遂行のため必要となる業務を変更する場合があるが、この場合においても受託者の責により誠実に対応し、処理を完結させるものとする。

3.4. その他

本仕様書等に定めのない事項、又は疑義が生じた事項については、質疑により書面で申し入れ、委託者及び受託者協議の上定めることとする。

第2章 業務内容

第1節 水道お客様センター業務

- (1) 水道お客様センター（以下「センター」という）は検針、請求等の収納業務と、窓口・コールセンターとしての機能を併せ持つお客様サービス最前線であり、丁寧・正確・迅速を柱とし、他部門との緊密な連携のもと的確に業務を遂行する。
- (2) センターはデータ入力・処理の拠点であり、効率的な情報管理により一元的でリアルタイムな情報提供を目指す。
- (3) 電話・FAX・インターネット、来庁、検針・収納業務及び他部門との連携によりお客様の下記届出・相談等に対処する。
 - ・給水装置の使用開始（開栓）又は中止（閉栓）の届出
 - ・給水装置使用者又は所有者（以下「使用者」という。）の名義人を変更する届出
 - ・口座振替申込み及び引継の届出と金融機関への連絡
 - ・上下水道料金の請求先及び送付先の設定・変更（水道使用量のお知らせ郵送依頼を含む）の届出
 - ・上下水道料金の減免申請
 - ・計量・漏水・料金等に関する相談
 - ・上下水道料金の納付に関する相談又は入金との連絡
 - ・上下水道事業にかかわる他部門への連絡の取次ぎ
 - ・上下水道料金にかかわるその他の届出及び相談
 - ・執務時間外においても、受託者の連絡体制を確立するとともに、必要に応じて事務処理を行うものとする。
 - ・センターは、上記の業務に必要な書類作成等（閉栓封筒の封入物の印刷・詰め込み作業・センター使用封筒の押印業務）をするものとする。
- (4) (3)に掲げる届出に対応し、本市上下水道料金管理システム（以下「料金システム」という。）に必要なデータ入力を行う。また、次項以降の業務に関わる必要な処理を料金システムの操作により行う。
- (5) センターで処理するその他の業務
 - ・センター窓口や集金により収納した収納金を出納取扱金融機関に納入するまで一時的に管理し、入金の内容について委託者に報告する。
 - ・上下水道料金納入済証明書・水道使用証明書の発行申請を受け付け、委託者の検収を受けた後、当該手数料の収納を行い、証明書と領収書を発行する。
 - ・上下水道総務課からの日程に基づき、料金システムにより検定満期のメーターを抽出し、水道メーター取替指示票及び対象リストを作成し、上下水道総務課に交付する。
 - ・料金システムにより委託者の指示する条件に基づくメーター取替リストを別途作

成し、上下水道総務課に交付する。

- ・上下水道総務課より取替作業の完了した取替指示票を受領し、指示票同様の水道メーター取替連絡票に指示票の作業データを浄書し、OCR処理を行いエラーチェックの後、料金システムのメーター情報を更新する。
- ・下水道課より回付される下水道使用料または浄化槽使用料の新規徴収依頼書に基づき、料金システムに必要な事項を入力・管理し、当該使用料の徴収を開始する。
- ・府より委託を受けた者が、府営住宅のメーター取替えを行ない、その取替指示票の提出があった場合は、その指示票に基づきデータを入力する。
- ・府営住宅貯水槽の清掃処理分の上下水道料金について府より委託を受けた業者からの清掃申請、結果報告の使用水量に基づき、まとめて納付書を作成、料金請求を行う。
- ・業務における処理件数をその内容ごとに整理し、委託者からの指示に基づき、必要な統計資料もあわせて作成する。
- ・業務の実施について年間及び月間の業務予定表を作成し、委託者に報告する。

第2節 検針業務

1. 検針業務の範囲

検針対象区域を「偶数月検針区域」及び「奇数月検針区域」の2区域に区分し、交互に実施する隔月方式により検針を行う。また、下水道課から指定する使用者の私設メーターの検針を隔月で行い、使用水量のお知らせを交付する。

2. 検針予定表の作成

- (1) 月例検針の実施に際しては、検針予定表を作成し、月例検針開始の5日前までに委託者に提出するものとする。
- (2) 検針予定表は、毎月20日を目途に作業が終了するようその作業量を配分して定めるものとする。
- (3) 検針予定表を作成するにあたっては、前回検針の日を基準日とし、今回分の検針日が基準日の前後3日の範囲を超えないよう配慮するものとする。
- (4) 提出した検針予定表を変更するときは、前項の日数の範囲を超えた変更はできないものとする。

3. 検針データの受領

検針予定表に基づき、当該検針日の前日に検針単位ごとに料金システムを操作し、検針データを作成する。作成日の午後5時までに検針用端末に検針データを転送するものとする。

4. 検針作業

- (1) 定例検針の作業は、定められた検針予定表の日程に従って確実に実施しなければならない。
- (2) 受託者は、メーターの指針及び水量を正確に検針用端末に入力し、「水道使用量のお知らせ」（以下「お知らせ」という）を使用者に交付しなければならない。但し、持ち帰り指示のあるもの及び交付場所のないものは、持ち帰り、必要な処理をしなければならない。
- (3) 検針に際しては、その検針区域に給水停止中又は閉栓中の世帯が含まれているときは、これについてもメーターの点検を行い、指針の確認を行うものとする。
- (4) 検針作業中などに、検針用端末から再調査の指示などが出た場合は、必要な処理を行うものとする。
- (5) 検針を行った給水装置で漏水が疑われる場合は、文書で使用者に通知し適切な処理を行うものとする。
- (6) 検針時において、次の各号に該当する場合は、これに基づく調査及び使用者に事前確認を行い、その結果を委託者に報告しなければならない。
 - ・使用水量が前回または前々回及び前年同月と比較し、大差が生じた場合あるいは使用水量に疑義があるとき
 - ・使用水量が急激に減少または0 m³のとき
 - ・漏水（パイロットの回転・使用水量の増加）が疑われるとき

5. 無断使用等の処置

- (1) 給水停止中である使用者のメーターを点検した場合において、その使用者が水道を使用していることが判明したときは、当該使用者に対して現在給水停止中である旨を通知するとともに、その状況を委託者に報告するものとする。
- (2) 閉栓中であるメーターを点検した場合において、そのメーターの指針に異常があることを認めたとときは、当該給水装置が使用されているか又は漏水があるのか、その原因を調査するものとする。
- (3) 前項の給水装置が使用されていることが判明したときは、直ちに使用者に届出の手続きを依頼すること。
- (4) 当該給水装置で漏水していることが判明したときは、直ちに止水栓を閉じ、その旨を委託者に報告し、必要な処理を行うものとする。

6. 検針結果データの返納

- (1) 定例検針作業終了後、検針当日の午後4時までに検針用端末の検針結果データを料金システムに転送するものとする。
- (2) 検針終了後は検針結果データのチェックを行い、未検針や要調査分について調査用検

針票（以下「検針票」という。）を作成し、必要な処理を行うものとする。

7. 再検針

- (1) 検針票に基づき未検針や要調査メーターについて、料金システムにより未検針データを作成後、検針用端末に転送を行い、再度検針を行うものとする。
- (2) 再度検針を行った結果、検針票に記録された数値に誤りがないことが確認されたときは、水量が過多又は過小となった原因などを調査し、その結果を検針票に記載し、委託者に報告し検収を受けなければならない。

8. 水量の認定

次の各号に掲げる理由により使用水量の認定を必要とするときは、富田林市水道事業給水条例（昭和36年条例第11号）、同施行規程（平成28年管理規程第25号）の規定に基づき、速やかに水量認定をし、その結果を文書により委託者に報告し、委託者の検収を受けて処理しなければならない。

- (1) メーターに異常があったとき
- (2) 使用水量が不明のとき
- (3) 再検針を行ったところ、メーターに異常がなく、かつ水量を認定する必要があるとき。

9. にごり水放流にかかる使用水量の減量

上下水道総務課からにごり水放流にともなう上下水道料金の減額処理依頼を受け付けたときは、委託者の検収に基づいた使用水量の減量入力を行い、該当者にお知らせ等を郵送するものとする。

10. 料金計算処理

- (1) 定例検針データのうち再検針等の処理の必要がないものについて、検針当日の午後4時を目途に上下水道料金の計算処理を料金システムにより行う。
- (2) 上記以外の上下水道料金について、必要な計量処理の後、データ入力と料金計算処理を実施する。

11. 給水条例施行規程第20条に基づく減免

- (1) 給水条例施行規程第20条及び下水道条例施行規程第26条に基づく上下水道料金の減免申請を受けた場合は、申請書を受け付け、委託者に報告しなければならない。
- (2) 委託者の承認を受けたものについて前項減免の審査結果及び減免処理の廃止について、料金システムに必要なデータ入力・管理を行わなければならない。
- (3) 給水条例施行規程第20条第2項及び上下水道料金の漏水等による減免に関する事務取扱要領に基づき、上下水道料金減免申請書案を作成するとともに、委託者の検収

を受けた後、当該使用者から上下水道料金減免申請書の提出を受け、委託者に報告するものとする。

- (4) 委託者からの通知を受けた後、使用水量の更正等適切な事務処理を行わなければならない。

12. お知らせ持ち帰り分の発送業務

検針日が異なる複数件の同一送付先分をまとめて送るよう努めるものとする。

第3節 開閉栓業務

1. 開栓処理

- (1) 開栓の申込みを受け付け、料金システムにより作成した、「開栓受付書」に基づき作業のための準備をしなければならない。
- (2) インターネットによる使用開始申込があった場合は、受付完了の旨を連絡するものとし、申込内容に不備があった場合は確認するものとする。
- (3) 開栓受付の受付内容に応じ、使用場所現地に赴き、メーターの指針を確認し受付書に記録した後、止水栓を開き、申込者が希望する使用開始日に使用が可能な状態にするものとする。
- (4) 前項の場合において、使用者又は開栓の申込者が不在であって、その給水装置に漏水がある等により止水栓を開けたままにしておくことが適当でないとき認められるときは、止水栓を閉じ、使用者に対して口頭又は文書によりその旨を知らせる等の措置を講ずるものとする。
- (5) 開栓作業を終了した開栓受付書は当日中に整理するものとする。

2. 臨時栓の台帳作成

上下水道総務課より臨時栓の申込書が送付されてきた場合は、書類に不備がないか確認し、必要な措置を行うとともに、新規台帳を料金システムに入力し作成する。ただし、当該水栓所在地に既設メーターがある場合は、開栓処理を行うものとする。

3. 新規検針台帳の作成

上下水道総務課より普通栓竣工の書類が回付された場合は、当該水道メーターの指示数を確認するとともに、検針地区を設定し、料金システムに新規の検針台帳を作成する。このとき開栓の申込書が添付されている場合は、業者の代行申込として開栓処理を行なう。このときに不明な部分があれば調査する。

下水道課より新規に下水道又は浄化槽のみを使用する書類が回付された場合も同様とする。

4. 閉栓処理

- (1) 閉栓の申込みを受け付け、料金システムにより作成した「閉栓受付書」に基づき作業のための準備をしなければならない。
- (2) インターネットによる使用中止申込があった場合は、受付完了の旨を連絡し、申込内容に不備があった場合は確認するものとする。
- (3) 転居等使用中止による料金等の精算については、口座振替又は納入通知書もしくは現地精算により精算するものとする。
- (4) 前項の精算は、前回検針と精算時指針との差引水量によるものとし、料金等を精算し、メーターボックス内の止水栓を閉じるとともに、あらかじめ用意しておいた料金表等を入れた封筒を所定の場所に設置するものとする。
- (5) 使用者又は支払い義務者と現金精算した場合において、未納の料金等があるときは、これを併せて収納するものとする。
- (6) 閉栓作業などを行ったときに、建物等の取り壊しやその予定等を確認した場合は、委託者に報告するものとする。
- (7) 閉栓作業を終了した閉栓受付書は当日に整理するものとする。
- (8) 終了した閉栓受付書の内容に応じて、使用者又は支払い義務者に対して必要な請求行為を行うものとする。

5. 居所不明による使用中止処理

検針業務又は収納業務により、使用者の居所が不明であると判断される場合、住居管理者への聞き取り及び現地での調査等を行った上で必要な書類を作成し、委託者に報告し、その検収を受けた後、閉栓処理を行うものとする。ただし、住居管理者へ聞き取りを行う場合は個人情報等に留意し細心の注意を払うこと。

6. 強制執行、破産手続き等による閉栓

独立行政法人都市再生機構業務受託者から強制執行又は無断退去住宅の案内、又は弁護士や裁判所等から破産手続き等の通知を受けた場合は、前項と同様の処理を行うものとする。

7. 廃栓処理

上下水道総務課よりメーター撤去の連絡を受けた場合は、廃栓のデータ入力を行うものとする。

8. 臨時栓の切替

臨時栓の使用が終了した場合、普通栓への切替申請が上下水道総務課より回付されるので、切替の入力処理を行い、使用開始予定がある場合は開栓処理を行うものとする。

第4節 収納業務

1. 上下水道料金の収納

- (1) 下水道使用料及び浄化槽使用料については、富田林市下水道事業にかかる下水道使用料徴収及び収納業務委託契約により使用料の算定、納入通知書の作成及び交付、使用料の徴収業務等が富田林市下水道事業より富田林市水道事業に委託されており、本市水道料金管理システムにおいて、下水道供用地区では水道使用量より自動的に当該使用料が算定され、納入通知書に水道料金及び当該使用料が合算されて表示されることとなっている。本委託契約においては、水道料金に下水道使用料又は浄化槽使用料が合算されている場合は、この合算額にかかる検針及び収納に関する業務の委託として取り扱うものとする。また、下水道使用料又は浄化槽使用料のみの収納に関する業務の委託も同様に取り扱うものとする。
- (2) 当該調定の内、納入通知書による納付の方法により上下水道料金を徴収する場合は、使用者に対して納入通知書を定例納期の15営業日前までに交付しなければならない。
- (3) 当該調定の内、集金による納付の方法により上下水道料金を徴収する場合は、納入義務者へ定例納期内に訪問し収納するものとする。この場合において、未納の料金等があるときは、これもあわせて収納することに努めるものとする。
- (4) 上下水道料金を徴収したときは、取扱印を押して領収書を発行しなければならない。
- (5) 徴収した上下水道料金の入金報告書を作成し、企業出納員から預かった預金通帳をもって現金を預け入れ、その後速やかに通帳を企業出納員に返還しなければならない。また、通帳繰り越しが必要な場合はその処理を行わなければならない。
- (6) 出納取扱金融機関に振り込まれた収納金についての納入通知書及び納入済通知書を企業出納員より受領し、日計票を起票のうえ、企業出納員の検収を受けなければならない。
- (7) 金剛連絡所において上下水道料金を収納する場合には、金剛連絡所からの連絡に応じてセンターにて料金システムにより領収書の作成と発行を行い、その後確認の電話連絡をしなければならない。

2. 収納金の管理

センター窓口での収納金は、集金業務収納金及び閉栓精算収納金とその証拠となるべき書類と併せ、受託者が、受託者の費用にて耐火金庫を準備し厳重に保管し、出納取扱金融機関の翌営業日の正午までに、委託者が指定する口座に払い込まなければならない。出納取扱金融機関に払い込むまでに生じた紛失事故等については全て受託者の責任とする。

3. 口座振替依頼書の取扱

使用者が口座振替届出書を窓口を持参した場合、上下水道料金の預金口座振替に関する契約を交わした取扱金融機関（以下「口座振替取扱金融機関」という。）にて手続きを行う必要があることを説明しなければならない。また、郵送されてきた場合も同様に説明し、口座振替依頼書を速やかに返送するものとする。

4. 口座振替申込の入力

口座振替取扱金融機関より送付された口座振替申込書、口座振替届出書又は自動払込受付通知書を簿冊に整理したうえ、申込者の情報を料金システムに入力し、登録するものとする。また、入力内容を引落しの請求処理までに確認し、「口座振替取扱い開始のお知らせ」を作成し、口座振替依頼者に送付するものとする。

5. 口座振替引継処理

使用者より市内転居等で新たに給水装置の使用開始の申し込みがあり、口座振替引継届の提出があった場合、受付簿に記入し、必要に応じて当該口座振替取扱金融機関に振替の引継にかかる文書を送付し、当該使用者の情報を料金システムに入力するものとする。

6. 口座振替中止の入力

口座振替による納付者より申出又は当該引落とし口座の解約があった場合、納付制への変更入力を行うものとする。

7. 口座振替請求処理

口座振替日を含め6営業日前に料金システムにより請求データを作成し、伝送にて口座振替取扱業者に送付しなければならない。

8. 口座制への請求切替処理

前項口座請求の前に口座振替取扱金融機関より使用者にかかる口座振替申込書を受領した場合は、原則として上下水道料金の請求方法を口座制に切り替える。但し、口座へ請求切替するのは、発行済納付書支払期限が一定期間経過したもののみとする。

9. 口座振替停止処理

口座振替請求処理後、請求の停止が必要と認められる場合は、各口座振替取扱金融機関が定める日時までに「口座振替停止依頼書」を各口座振替取扱金融機関に送付しなければならない。

10. 口座振替による収納処理

- (1) 口座振替日を含め原則4営業日後に口座振替結果データを伝送により口座振替取扱金融機関から受領した後、料金システムに転送し消し込み及び払い出し処理を行うものとする。
- (2) 料金システムによる収納情報の消し込み処理を実施し、収入集計表、OCRデータエラーチェックリスト、消込処理チェックリスト、収入日計表、収入月計表を作成し、委託者の検収を受ける。このとき過誤納金が発生すれば、過誤納リストを併せて出力して過誤納処理を行い、料金システムより出力した過誤納金還付・充当処理伺書と併せて、委託者の検収を受ける。

11. 口座振替済みのお知らせ発行処理

口座振替による納付者より振替結果の通知の依頼があるものについて、前項の処理終了後「口座振替済みのお知らせ」を作成し、対象者に送付するものとする。

12. 口座振替不能者処理

口座振替の結果、残高不足により引落しできなかった納入義務者に対し、「上下水道料金振替不能のお知らせ」を作成・送付し、残高不足以外の理由による振替不能者については納入通知書の送付等、必要な処理を行い処理内容をデータ入力する。

13. 納入方法変更依頼の受付

納入義務者から納入方法変更の依頼があったときは受け付けし、随時料金システムへの入力等必要な処理を行うものとする。

14. 上下水道料金のOCRによる消込処理

下記の手順により納入済通知書より収納情報を読み取り、消し込み処理を行うものとする。なお、消し込み処理は原則毎日行うものとする。

- (1) 原符、OCR形式以外の納入済通知書、および読み取り不可のOCR形式納入済通知書は、納付書を再発行し、OCR処理を行う。
- (2) 納入済通知書のOCR処理により、収納金額の確認を行う。
- (3) 処理終了後、料金システムにて収納情報の消し込み処理を実施し、収入集計表、OCRデータエラーチェックリスト、消込処理チェックリスト、収入日計表、収入月計表を作成し、委託者の検収を受ける。このとき過誤納金が発生すれば、過誤納リストを併せて出力して過誤納処理を行い、料金システムより出力した過誤納金還付・充当処理伺書と、経過報告書とを併せて委託者の検収を受ける。

15. コンビニ経由の収納処理

下記の手順によりコンビニエンスストアから収納金を、定められた日程に基づき収納代行会社経由で収納情報を受領し、仮消し込み処理、消し込み処理を行うものとする。

- (1) 送付された日程に基づき、土日を除く毎執務日の午後2時以降に収納情報を受領し、料金システムによりチェックリストを作成し、エラーデータ及び停水対象者等の入金情報を確認する。
- (2) 収納代行会社経由で納入通知データが送付されるので、資金振込日を消し込み日とし、料金システムにて消し込み処理を行う。
- (3) 料金システムにて収納情報の消し込み処理を実施し、収入集計表、OCRデータエラーチェックリスト、消込処理チェックリスト、収入日計表、収入月計表、出金伝票を作成し、委託者の検収を受ける。このとき過誤納金が発生すれば、過誤納リストを併せて出力して、過誤納処理を行い料金システムより出力した過誤納金還付・充当処理伺書と経過報告書とを併せて委託者の検収を受ける。

16. 滞納整理用端末の収納処理

未収リストに基づき、訪問集金時に料金システムにより滞納データを作成し、滞納整理用端末に滞納データと交渉経過情報を転送するものとする。集金後、料金システムに転送し消し込み処理を行うものとする。

17. 過誤納金の還付処理

- (1) 過誤納金が判明し、過誤納金還付・充当処理伺書の決裁がされた場合は、当該書類に基づき還付金依頼書に必要事項を記入のうえ、使用者宛に当該書類を送付しなければならない。その際、納期未到来または、水道料金と下水道（浄化槽）使用料相互の充当については、納入者の了解が得られた場合に、還付金を未収金に充当すること。
- (2) 前項の処理により使用者から適正な口座振込依頼書が届いた場合は、整理のうえ、当該依頼書を委託者に提出しなければならない。

第5節 滞納整理業務

1. 支払い約束者に対する請求処理

毎月初めにリストに基づき、再発行納付書等を送付する。入金滞っている者に対しては電話・文書送付等によって入金を促す。

2. 未収金の捕捉

随時、料金システムにより使用者及び調定月ごとに未収状況を整理した未収リストを作成し、滞納整理の資料として管理運用する。また、滞納者を訪問するなどし、未収料金の徴

収に努めなければならない。訪問時には、滞納整理用端末を持参し適応した処理を行う。

3. 閉栓に係る未収料金の請求及び徴収

閉栓処理時に未納料金がある者に対して納付書等を送付、または近隣市町村（羽曳野市、大阪狭山市、河内長野市、河南町、千早赤阪村、太子町、堺市美原区）を含む訪問集金を行う。なお、滞納整理用端末に適応した処理を行う。

4. 督促状又は振替不能のお知らせ、催告書及び給水停止予告書の発送

- (1) 上下水道料金の納入期限後において滞納があるときは、滞納者に対して、原則として納期限後20日以内に「上下水道料金納入通知書（督促状）」または「上下水道料金振替不能のお知らせ（督促）」（以下「督促状」という。）を発送する。督促状による納入がない滞納者に対しては、催告書を送付する。さらに納入がない場合は、給水停止予告書を発送するものとする。
- (2) 前項の給水停止予告書の発送に際しては、毎月対象者のリストを作成し、委託者に報告しなければならない。また、その結果についても前月分をとりまとめ、翌月に委託者に報告しなければならない。

5. 納付状況の報告

- (1) 督促の納期が過ぎた使用者に対しては、電話による督促及び夜間臨戸徴収等迅速な収納に努めなければならない。また、その対応の経緯を料金システムの交渉経過情報に記録しなければならない。
- (2) 無断転出等による未納者に対しては、委託者と協力して転出先等所在地の確認調査を行い、収納に努めなければならない。
- (3) 上記によっても収納できない未納者について、未納者一覧表を作成し、住所及び氏名（法人にあつては主たる事務所の所在地及び代表者の氏名）、未納額、請求年月日、履行期限、督促方法及び無断転出発見年月日等を詳細に記載し、滞納に至った経緯等を常に明確にして、後日委託者に報告しなければならない。

6. 不着郵便調査

郵便物が不着郵便で返ってきた場合は、調査し委託者に報告しなければならない。

7. 料金等の分割納入及び支払い延期

- (1) 納入義務者からその納入すべき上下水道料金を分割して納入または支払い期間の延期したい旨の申し出を受けたときは、納入義務者と協議の上、納入期日、料金等の内容を記した文書を作成し、委託者に報告するものとする。
- (2) 納入期日から3営業日を過ぎても、分割納入又は支払延期に係る上下水道料金等が納

入されなかったときは、その経過を記して委託者に報告し、給水停止等の措置を講ずるものとする。

8. 徴収不能債権整理

滞納者等の上下水道料金債権等のデータ抽出を委託者の指示により行うとともに、委託者と協力して当該債権に関する調査を行い、債権管理台帳等の必要書類を作成し、委託者に報告する。

第6節 給水停止及び解除業務

- (1) 給水停止予告書を発送してもなお、納期限までに納入がないときは、滞納者への連絡など納入を促す対応に努め、その後も納入がない場合は、当該納入義務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。）するものとする。
- (2) 給水停止処分の執行対象者及び執行日については、センターが作成したリスト及び日程表に基づき、委託者が定める。
- (3) 給水停止処分は、委託者の権限によりセンターが実施するが、現地において未収金の回収ができる場合はこれを受領する。
- (4) 委託者が給水停止処分を行った料金未納者が上下水道料金を納入した場合は、センターは、速やかに給水停止を解除し委託者に報告するものとする。
- (5) 給水停止の実施に際し、納入義務者から当該料金等の納入の猶予について申出があったときは、納入義務者と協議のうえ、新たに指定する期日まで給水停止を一時猶予するものとし、申し出の期日までに納入がなかったときは、改めて給水停止を行うものとする。

第7節 下水道関連業務

1. 排水設備工事完了検査業務

センターは、下水道課の指示するところに従い、富田林市下水道供用開始区域内における排水設備工事完了検査を次のとおり実施するものとする。

- (1) 完了検査業務に伴う、指定業者への指示・指導。
- (2) 排水設備工事に伴う、住民への説明。
- (3) 完了検査業務に必要な物品の安全点検、維持管理。
- (4) 「排水設備工事完了届」「公共下水道使用開始届」等必要書類の整備。
- (5) 本件業務の従事者は、現に大阪府下水道協会排水設備工事責任技術者の資格を有するものであること。また、従事者はセンターに配置するものとする。
- (6) 各種法令関係及び本市排水設備工事指定業者の手引きを遵守すること。

- (7) 完了検査については、下水道課と協議すること。
- (8) その他疑義が生じた際は、下水道課と協議すること。

2. 公共下水道水洗化普及相談業務

センターは、下水道課の指示するところに従い、富田林市下水道供用開始区域内における未水洗化世帯への普及促進を目的とし、次のとおり実施するものとする。

- (1) 新規供用開始区域内世帯の整理。
- (2) 「水洗化状況調査票」の作成。
- (3) 訪問計画の作成、配布資料の整理。
- (4) 戸別訪問、報告書の作成。
- (5) 訪問時の留守宅再訪問、再訪問の調査票整理。
- (6) 未水洗化地図の作成。
- (7) 未水洗化世帯の資料調査と訪問準備。
- (8) 未水洗化世帯の戸別訪問と調査票整理。
- (9) 調査票・未水洗化地図等全体の整理。
- (10) 未水洗化理由調査及び資料の作成。
- (11) その他疑義が生じた際は、下水道課と協議すること。

3. 排水設備工事指定業者の指定等に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、法令に基づく指定等の届出に関する業務を次のとおり実施するものとする。

- (1) 指定等の届出についての、電話及び窓口での問い合わせに関する対応を行うこと。
- (2) 提出された届出の、記載事項の確認及び添付書類の審査を行い、訂正等の指導を行うこと。
- (3) 市ウェブサイト掲載資料を作成すること。

4. 井戸水等使用者への状況調査及び汚水排出量の認定

センターは、委託者の指示するところに従い、一般家庭等で公共下水道または公設浄化槽に井戸水等を流入させる者への状況調査及び汚水排出量の算定について、次のとおり実施するものとする。

- (1) 一般家庭等で新たに公共下水道または公設浄化槽へ井戸水等を流入させる者の使用状況を調査する。既に流入させている者が井戸水等の使用の中止若しくは廃止または使用状況の変更を行う場合は、その届出を受け付ける。
- (2) 井戸水等の使用者の増減や使用状況の変更があった場合は、管理用データを更新する。

- (3) 年に一度、管理用データから出力するリストに基づき、現在の使用状況の調査文書を発送する。
- (4) 管理用データの内容は常に更新し、併せて料金システムにもその変更内容を反映する。

5. 汚水排出量申告の受付及び汚水排出量の認定

センターは、委託者の指示するところに従い、汚水排出量の申告の受付及び汚水排出量の認定について、次のとおり実施するものとする。

- (1) 公共下水道または公設浄化槽使用者が新たに増量、減量または賦課用の私設メーター等を設置し、または、新たに公共下水道または公設浄化槽への接続を行った使用者が汚水排出量の申告が必要なものであった場合は、私設メーター等及び配管等の現地確認を行い、初回の指針を書いた申告書及び図面その他の資料を受領する。
- (2) 使用者が排水用流量計その他の検定義務がない計量器または自ら検針できない計量装置等を新たに設置し、または申告しようとする場合は、必要に応じて職員と協議する。
- (3) 毎月汚水排出量申告書を受領し、その内容に基づいて汚水排出量を認定し、認定後の水量を料金システムに入力する。
- (4) センターは、必要に応じて、増量、減量または賦課用の私設メーター等の立入検査を行う。

第8節 給水装置工事受付関連業務

以下に記載する事項各種については、法令関係及び本市給水装置に関する基準書（以下「基準書」という）を遵守すること。

1. 給水装置工事竣工検査業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、富田林市給水区域内における給水装置工事竣工検査（主に引込・撤去工事、臨時栓工事及び内栓工事竣工検査をいう。）を次のとおり実施するものとする。

- (1) 竣工検査業務に伴う、指定工事業者への指示・指導を行うこと。
- (2) 給水装置工事検査業務に伴う、住民説明を行うこと。
- (3) 竣工検査業務に必要な物品の安全点検、維持管理。
- (4) 「給水装置工事竣工図」等必要書類の整備。
- (5) 本件業務の責任者は、現に給水装置工事主任技術者の資格を有する者であること。検査業務においては、責任者もしくは責任者の指示のもと業務を行うものとする。また、責任者はセンターに配置するものとする。
- (6) 検査業務内容については上下水道総務課と協議すること。
- (7) その他疑義が生じた際は上下水道総務課と協議すること。

2. 管路情報システム（マッピング）の給配水管調査等に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、窓口に設置する管路情報システム（マッピング）により、配水管・給水管の布設状況、メーター口径等の調査に関する業務を次のとおり実施するものとする。

- (1) 一般、不動産業者等の給配水管調査の受付業務
- (2) 指定給水装置工事事業者の給配水管調査の受付業務

3. 指定給水装置工事事業者の指定等に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、法令に基づく指定等の届出に関する業務を次のとおり実施するものとする。

- (1) 指定等の届出についての、電話及び窓口での問い合わせに関する対応を行うこと。
- (2) 提出された届出の、記載事項の確認及び添付書類の審査を行い、訂正等の指導を行うこと。
- (3) 市ウェブサイト掲載資料を作成すること。
- (4) 指定給水装置工事事業者の講習会にともなう、データ抽出及び資料の作成業務を行うこと。

4. 給水装置工事申込書兼設計書の窓口基本受付等に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、基準書に基づき、給水装置工事申込書兼設計書の基本受付、添付図書等の審査、電話相談を含む訂正等の指示を、次のとおり実施するものとする。

- (1) 申込書の記入漏れ、押印等の確認を行うこと。
- (2) 申込書兼設計書の添付書類の有無及び内容等の適合確認を行うこと。

5. 給水装置工事竣工図（届）の受付審査業務

センターは、水道総務課の指示するところに従い、竣工届について、指定給水装置工事事業者からの相談の対応、及び提出された竣工届けの書類が施工基準に基づき適合していることを審査し、不適合（不備）な場合は説明のうえ訂正の指示を行うものとする。

6. 穿孔工事等（中間検査含む）立会検査の予約受付に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、施工基準に基づく穿孔工事等（中間検査含む）立会検査の予約受付を穿孔工事における手順等で確認し、不適合な場合は説明のうえ訂正の指示を行うものとする。また、立会検査の相談から予約受付に関する一連の業務を行うものとする。（電話相談を含む）

7. 給水開始届（新設）にともなう量水器の設置及び出庫等に関する業務

センターは、上下水道総務課の指示するところに従い、給水装置工事指定事業者に新設メーターを支給し、また、量水器の在庫管理、出庫、購入、返納等に伴う調整を上下水道総務課と行うものとする。

第9節 <メーターの取替に関する業務>

1. メーターの取替に関する業務

センターは富田林市水道事業が所有者または使用者へ貸与した水道メーターのうち、計量法に定めるメーターの有効期限を迎えるメーター及びメーター不動等のトラブルにより正確な計量が不可能となったメーターの取替、並びに取替にあたり必要となる業務を以下のとおり行うものとする。なお、メーターは給水装置の一部であり、その取替については給水装置に関する技術的な知識等を有する必要があることから、検満取替に従事する者は、指定給水装置工事事業者とする。なお業務の詳細は別紙「メーター取替業務仕様書細目」を参照すること。

- (1) 検満メーターの取替
- (2) 故障メーターの取替
- (3) メーター取替に伴って発生する必要な工事（付帯工事）を行う
- (4) 取替にあたっての周知（ビラの配布）、必要な使用者とは日程調整を行う
- (5) 作業にあたっては、市の指定する注意事項を遵守すること
- (6) 完了後、旧メーターの返納、作業にかかる報告を行うこと

2. メーターの取替にともなう管理業務

センターはメーター取替にともない発生する業務を以下のとおり行う。

- (1) メーター交換にともない付帯工事が発生する場合は使用者への説明や日程調整などを行う
- (2) 大型メーターの取替等の事情により委託者の立会が必要な場合は事前に日程を調整すること
- (3) メーター取替の予定件数に基づき、取替用メーターおよび取替後の旧メーターの在庫管理を行い、取替用メーターの追加発注を委託者に依頼すること。追加発注にあたっては、以後の交換予定数やメーター製造業者の納期などを勘案し、適切な数量と時期を判断のうえ委託者に申し出ること。
- (4) メーターの在庫状況を随時委託者に報告すること
- (5) メーター製造業者からの取替用メーターが納品される際には立会と検品をすること
- (6) メーター取替業務には関係者との適切な連絡調整が不可欠であるため、円滑な実施ができるよう必要な周知、連絡等に努めること。

第10節 <情報提供>

- (1) 上下水道部よりメーター位置の情報提供依頼があった場合は、検針時に把握しているメーター位置情報を提供すること。
- (2) お客様センター運營業務において使用する帳票については、常に正確な在庫確認を行うとともに、使用実績に基づき委託者に十分な期間をもって帳票の作成依頼を行わなければならない。
- (3) 上下水道部の指示により、料金システムにてメーター使用回数集計表を作成するものとする。

第11節 <その他>

1. 留意事項等

- (1) 検針・収納業務等の実施のため個人の宅地内に立ち入るときは、個人の所有物件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) 検針・収納業務等の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、受託者の負担によりこれを賠償しなければならない。
- (3) この業務を実施するにあたり、夜間及び早朝に使用者宅の訪問・電話業務を行う場合は、相手の了解及び指定がない限り常識を超える時間帯を避けるよう最大の注意を払わなければならない。
- (4) 祝日、夜間及び年末年始等の営業時間外における災害等緊急事態の発生に備え常に緊急連絡網を整備し、これを委託者に報告しなければならない。
- (5) 料金システム操作において、委託者が契約する保守委託業者に対し連絡及び作業を依頼する場合は、事前に委託者に内容を説明し、了解を得たうえで連絡し、その結果を委託者へ報告すること。
- (6) 災害等緊急時を想定し、あらかじめ的確な対応がとれる体制を構築し、委託者と災害時の復旧活動等に関する応援協定を締結し協力体制を構築しなければならない。

2. その他の報告

- (1) 検針及び収納業務の実施中において次に掲げる事項を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。
 - ・ 富田林市水道事業給水条例及び同施行規程等に違反する行為
 - ・ 富田林市下水道条例及び同施行規程等に違反する行為
 - ・ メーターの亡失又はき損
 - ・ 公道上及び宅地内における漏水の疑い

- (2) 委託者との郵便物や現金等の受け取りについて記録し、委託者の求めに応じて提出するものとする。様式は別に定めるものとする。

業務内容及び業務実績の概要（令和3年度決算資料等より作成）

1. 口座振替日	検針月の翌月5日、再振替は翌々月5日	
2. 納入期限日	検針月の翌日25日	
3. 催促発行	月1回郵送扱い	
4. 給水停止	月2回実施	
5. 納付割合	口座振替77.6%、納付書21%、モバイル1.4%	
6. 年間検針件数	337,747件	
7. 年間調定件数	305,103件	
8. 年間催促件数	21,221件	
9. 年間停水	予告発行件数	2,814件
	給水停止件数	147件
	給水停止解除件数	112件
10. 滞納状況 (令和3年度末現在 上水道料金)	※令和3年度分は翌月(年度明け)に大半の収納があります。	
	平成28年度以前	1,288件 5,801,845円
	平成29年度	436件 1,898,384円
	平成30年度	714件 3,293,805円
	令和元年度	772件 3,438,899円
	令和2年度	810件 5,909,066円
	令和3年度	32,555件 188,417,292円
	合計	36,575件 208,759,291円
11. 分納契約件数 (令和3年度末現在)	1件	
12. 給水停止対応	受注者においてすべて事務処理の後、上下水道総務課に書類を提出し、決裁後給水停止執行	
13. 開閉栓処理数	開栓 年間	3,562件 (内インターネット受付485件)
	閉栓 年間	3,359件 (内インターネット受付425件)
14. 検針サイクル	2ヶ月検針	
15. 一般納付書送付	年間 66,638件	
16. 水道料金等消込	口座振替 年間	237,074件
	コンビニ 年間	51,572件
	一般 年間	13,415件

17. 台帳作成	臨時栓 年間 204 件 普通栓 年間 内栓 339 件 引込 416 件
18. メーター取替	取替指示票、リスト打ち出し、取替 年間 5,618件 取替に伴う修繕工事 年間 42件
19. 下水道使用料	新規賦課 年間 363 件 増減量賦課 年間 354 件
20. 証明発行件数	年間 14件
21. 金剛連絡所納付書発行件数	年間 433 件
22. 漏水減免件数	令和元年度 262件 令和2年度 258件 令和3年度 207件
23. 排水設備工事完了検査 申請件数	令和元年度 434件 令和2年度 464件 令和3年度 435件
24. 水洗化普及相談対象戸数	令和元年度 4,467件 令和2年度 4,575件 令和3年度 4,474件
25. 地下埋設調査窓口受付	1日あたり約10件
26. 給水設備工事申請受付	令和元年度 1,195件 令和2年度 900件 令和3年度 838件
27. 給水設備工事竣工検査 申請受付	令和元年度 1,195件 令和2年度 900件 令和3年度 838件
28. 指定給水装置工事事業者の 指定等に関する業務	令和元年度 64件 令和2年度 54件 令和3年度 57件

貸与品・支給品一覧等

1 貸与品

品名	数量
スマートフォン(検針用・滞納整理用)	22 台
スマートフォンケース	22 個
マルチパック充電器	3 台
モバイルバッテリー	3 個
携帯プリンタ	17 台
携帯プリンタ用キャリングケース	17 個
携帯プリンタ用充電器	7 台
システム端末(マウス・キーボード含む)	9 台
ページプリンタ	3 台
メールシーラー	1 台
OCR 専用スキャナ	1 台
電話機	2 台
残塩測定器・試薬	1 式
マンホールふた開閉器	1 個
停水器	17 個
領収印	11 個

2 支給品

品名
ハンディロール紙
メーター取替票(OCR)
各種封筒
料金表
納入通知書用紙、督促状用紙
お知らせ用紙(料金・水量、メーター取替等)
口座振替依頼書(ゆうちょ銀行含む)

3 費用分担について

委託者負担 品目
郵送料
事務所の光熱水費
窓口用つり銭、電話通信料
電話通信料(貸与分のみ)
受託者負担 品目
コピー用紙
シュレッダー
専用車両(自動車、バイク、自転車)
専用車両に係る費用(ガソリン、維持費等)
住宅地図
従事者用の被服
名札
停水作業に使用する工具、器具
検針作業に使用する工具、器具
携帯電話
筆記用具等の事務用品
事務所及び臨戸収納時のつり銭
事務所の電話通信料
金庫
その他必要な備品

4 専用車両の駐車スペース なし