

料金等関連業務委託仕様書細目

(委託内容)

料金等関連業務については、次のとおりとする。

- (1) 窓口業務（電話受付を含む）
- (2) 検針・調定業務
- (3) 収納業務（水道料金・下水道使用料（以下「水道料金等」という。））
- (4) 開閉栓・精算業務
- (5) 滞納整理・給水停止業務
- (6) 検定満期メーター取替業務
- (7) 下水道事業関連業務

(業務従事者)

- (1) 受注者は、本業務を遺漏なく遂行できるように業務従事者を確保し、適切に配置しなければならない。なお、常時雇用関係にある正社員の副業務責任者を1名配置するとともに、その他に業務従事者として8名以上の常時雇用関係にある正社員を配置すること。
- (2) 受注者は、業務従事者として、水道法第25条の4第1項に規定する給水装置工事主任技術者の資格を有しており常時雇用関係にある正社員を1名以上配置しなければならない。なお、給水装置関連業務及び排水設備関連業務との兼務は禁止とするが、災害、緊急時対応や技術者の退職等の不測の事態が生じた場合は、局と協議の上、兼務を認める。
- (3) 受注者は、本契約を締結するまでに加古川市指定給水装置工事事業者の指定を受けなければならない。

1 窓口業務（電話受付を含む）

- (1) 受注者は以下に掲げる業務を行う。
 - ア 給水装置の使用開始届及び使用中止届の受付及び処理
 - イ 利用者情報の変更（請求先変更、名義変更、水栓情報の変更等）の受付及び処理
 - ウ 口座振替申込の受付及び処理
 - エ 水道料金等の収納（分担金、手数料等を含む）
 - オ 水道料金等収納済証明書及び水道使用証明書の交付（所定の手数料を徴収する）
 - カ 水道料金等の納付相談
 - キ 納付書等及び使用水量のお知らせ等の再発行
 - ク 漏水修繕に伴う減免申請の受付
 - ケ その他各種届出の受付及び処理
- (2) 窓口、電話、FAX、インターネット及び郵送による使用開始届並びに使用中止届を受付する。
- (3) 支払方法が納付書払いの利用者に対して、口座振替の利用を推奨する。
- (4) 納付書等の再発行の依頼があったときは、重複納付がないように説明し、納期限を十分に確認のうえ発行し、記録する。
- (5) 未納水道料金等の分割納付の相談に応じ、計画的（時効が完成するまでに完納する）に納付するように指導する。
- (6) 受付した内容について、後日紛議が発生しないように詳細の記録を徹底する。
- (7) 業務に必要な郵便物を集計し、発送する。
- (8) 窓口業務の他、利用者等からの電話、FAX、インターネット、郵送による問い合わせに対して、個人情報の取扱いに十分留意のうえ、適切に対応する。
- (9) その他、窓口業務（電話受付を含む）に関連する業務を行う。

2 検針・調定業務

- (1) 発注者が定める検針サイクルに基づき、検針予定表・検針データを作成する。検針は、地区により奇数月・偶数月の隔月検針とし、1～4日まで、11～14日まで、21～24日までの間で、土日祝日を問わず行う（1月1～3日を除く）。
- (2) 水道メーターの口径及び番号を確認のうえ、メーターの指針を読み取り、発注者が貸与するハンディターミナルへ入力する。閉栓中、給水停止中のメーターについても指針を読み取る。
- (3) ハンディターミナルより印刷した使用水量のお知らせを郵便受け等に現地投函する。なお、現地投函できない場合または使用者から郵送依頼があった場合は、使用水量のお知らせを郵送する。
- (4) 検針時はメーターのパイロットマークの動きに注意し、漏水の有無を確認する。
- (5) 漏水の発生またはその疑いがある場合は、使用者へ修理等を行うように連絡する。
- (6) 検針の結果、使用水量が著しく増減している場合、メーター故障、漏水を発見した場合は、使用者等へ連絡等を行うとともに、適切に処理する。
- (7) 使用水量が著しく増減している場合は、再検針を行い、使用者へ使用状況等を聞き取りする。
- (8) 無届使用を発見した場合は、現地調査等を行い、使用者に使用開始届を提出するように指導する。なお、使用者より使用開始届の提出がない場合は、給水停止を行う。
- (9) 無届転居を発見した場合は、転居先を調査し、適切に処理する。
- (10) 犬の放し飼い、メーターの上への積載等で検針できない場合は、使用者等に連絡するとともに、複数回現地訪問し、できる限りメーターの指示数を検針する。
- (11) 各戸検針を採用している中高層集合住宅において、各戸検針の合計水量と参考メーター（親メーター）の水量で著しく差が生じたときは、発注者に報告のうえ、所有者等に連絡し、必要な措置を講じる。
- (12) 集中検針盤による検針において、集中検針盤の故障等により検針できない場合は、各戸の子メーターを検針する。また、この場合、集中検針盤の故障等について発注者へ報告する。
- (13) 使用水量が0 m³の水栓所在地について、調査のうえ使用者に連絡する。
- (14) 誤検針、未検針が発生しないための措置を講じる。
- (15) 検針業務、開閉栓・精算業務において、メーターの紛失を発見したときは、発注者に報告し、使用者等に対して費用を請求する。
- (16) 加古川市水道事業給水条例等に違反する行為（盗水による不正使用等）を発見した場合は、速やかに発注者に報告する。
- (17) 検針結果に基づき、水道料金等を調定する。
- (18) 使用水量の認定又は更正を行う場合は、漏水等に係る使用水量の認定に関する取扱要綱に基づき、認定又は更正の理由を明記した書類を添えて、発注者の承認を得た後、必要な処理を行い、使用者に通知する。
- (19) 新たに設置された給水装置について、検針番号処理を行い、検針順路図へ入力する。なお、簡易水道の加古川市上水道への統合時も遅滞なく同様の処理を行う。
- (20) その他、検針業務に関連する業務を行う。

3 収納業務（水道料金・下水道使用料）

- (1) 納入通知書、督促状、催告書を作成及び発送する。
納入通知書、督促状及び催告書の月次処理においては原則、受注者が料金システムからデータ作成し、発注者が指定する電算業務受注者（以下「電算業務受注者」という。）にデータを提供し、電算業務受注者が印刷及び発送する。
ただし、月次処理以外の作成においては、受注者において作成・印刷・発送する。
- (2) 調定、収納及び未収に関する報告書を月ごとに作成し、発注者に報告する。
- (3) 口座振替申込書を使用者より受理したときは、受付を記録し、速やかに取扱金融機関に送付する。取扱金融機関の承認を得た後、料金システムに入力し、口座振替開始通知書を使用者に速やかに送付する。また、インターネットによる口座振替申込を受付けた場合も同様に必要な処理を行う。
- (4) 口座振替依頼データを作成し、発注者が指定する日に取扱金融機関に送付する。また、取扱金融機関より受理した口座振替結果データを料金システムへの取込処理を行う。
- (5) 使用水量のお知らせ（加古川市上水道を使用していない使用者宛）、再振替のお知らせ及び再振替済のお知らせに関する、利用者からの問い合わせ等に対応する。
- (6) 窓口等で水道料金等を収納した時は、領収日付印を押印し、領収書を発行する。
- (7) 発注者が指定するコンビニエンスストア等収納業務受注者より送付される収納データを料金システムへ取込処理を行う。
- (8) 収納方法ごとに収納の日計処理を行い、発注者に報告する。
- (9) 水道お客さまセンター及び取扱金融機関で収納された水道料金等をOCR読込により料金システムへの取込処理を行う。
- (10) 取扱金融機関等からの入金確認後、料金システムで消込処理を行う。
- (11) 発送した納入通知書等の返戻があった場合は、送付先を現地調査する。
- (12) 過誤納となった水道料金等は、発注者の承認を得た後に、還付又は充当処理を行う。
- (13) 窓口及び訪問徴収により収納した水道料金等は、収納した当日に集計を行い、当日または翌営業日に出納取扱金融機関に納入する。なお、収納した現金及び小切手等は、受注者が厳密な管理を行うとともに、紛失等の事故があった場合は、すべて受注者の負担により処理する。
- (14) 納入通知書のペーパーレス化及びクレジット決済の継続払い等の導入も想定し、導入の際は、対応できる体制を構築すること。
- (15) その他、収納業務に関連する業務を行う。

4 開閉栓・精算業務

(1) 開栓業務

- ア 使用開始届に基づきメーターの設置場所を訪問し、メーター番号を確認のうえ、メーター指示数を読み取り、止水栓を開く。
- イ パイロットマークの確認により漏水がないこと、出水不良がないこと、給水装置が適正に管理されていることを確認する。
- ウ メーターが取り外されている場合は設置する。また、既存のメーターについて、検定期間が満期となっているもの及び検定満期が近いものについてはメーターを取替える。
- エ 開栓作業は、原則として、使用開始日の前日に行う。ただし、使用開始届を受付した当日に開栓する場合は、当日中に行う。
- オ 開栓作業時に漏水等があることにより止水栓を開くことが適当でないと判断される場合は、止水栓を閉じ、使用者に連絡する等の必要な措置を行う。

(2) 閉栓業務

- ア 使用中止届に基づきメーターの設置場所を訪問し、メーター番号を確認のうえ、メーター指示数を読み取り、止水栓を閉める。
 - イ 閉栓に伴う精算の方法は原則、納入通知書又は口座振替により、料金を後日納付することにより精算する。ただし、使用者より現地精算の申し出があった場合は、現地において使用水量及び料金を算定のうえ、料金を請求及び収納し、領収書を発行する。
 - ウ 精算時に、使用者に未納料金があるときは、併せて請求する。
 - エ 閉栓作業は、原則として、使用中止日の翌日に行う。ただし、翌日が1月1日から3日の場合は、1月4日に行う。なお、使用者より現地精算の申し出があった場合は、中止日当日に閉栓作業を行う。
 - オ 必要に応じてメーターを撤去する。
 - カ 閉栓作業を行う際、既に次の使用者が使用している場合は、使用開始届の提出を依頼する。
- (3) 開閉栓作業もれ、誤開栓、誤閉栓がないように細心の注意を払い業務を遂行する。
- (4) 開閉栓作業時に、止水栓不能及び止水栓・ユニオン等から漏水している場合は、発注者が指定する給配水管漏水修繕等業務受注者に修理を依頼する。
- (5) その他、開閉栓業務に関連する業務を行う。

5 滞納整理・給水停止業務

(1) 滞納整理業務

- ア 滞納整理については、すべての滞納者を対象とし、料金システム等を活用して随時滞納者を把握し、電話督促及び外勤徴収を実施して未収金の早期回収に努める。
- イ 滞納整理にあたり、発注者と協議のうえで目標を設定し、その達成に努める。目標を達成できなかった場合は、業務の履行方法について分析を行い、業務改善計画を作成し、発注者に提出し承認を得なければならない。
- ウ 滞納者の納付相談に応じ、計画的（時効が完成するまでに完納する）に納付するように指導する。滞納金を一括納付できない使用者については、分納誓約書を提出させ、分割納付による計画的な納付を促す。分割納付者の納付状況を常に確認し、納付計画を履行していない場合は督促を行うとともに、督促を行っても納付がない場合は、給水停止を行う。
- エ 滞納整理業務の執行時に口座振替を推奨する。
- オ 高砂市が給水している地域における水道料金及び加古川市下水道のみの使用者における下水道使用料についても、電話及び訪問による滞納整理を行う。また、市外給水分についての給水停止も想定する。
- カ 使用者より使用中止の届出があった場合は、滞納額を整理したうえで処理する。ただし、滞納額を一括納付できないときは、分納誓約書を提出させ、転居先を聞き取りする。

(2) 給水停止業務

- ア 給水停止は、毎月1回以上執行する。実施回数・方法等について発注者と協議のうえ決定する。
- イ 給水停止の執行日は、給水停止対象者からの問い合わせ、給水停止の解除等の対応を考慮した営業期間とする。
- ウ 指定期限までに入金がない使用者に対して現地訪問し、給水停止執行通知書を作成し、手渡しする。なお、不在の場合は郵便受け等に投函する。また、給水停止対象者を発注者に報告する。
- エ 給水停止執行通知後も入金がない場合は、給水停止を執行し、執行済通知書を現地投函する。
- オ 給水停止を執行した後、使用者が入金したときは、受注者は給水停止を解除する。執行対象額に満たない入金または一部納付による納付約束で解除する場合は、必ず約束日に確認を行い、不履行の際は再度給水停止を執行する。
- カ 給水停止の執行後、対象者の居住確認、無断使用の有無を確認するために現地調査を行う。無断使用している場合は、再度給水停止を行う。
- キ 給水停止に至るまでの各段階で、一部納付または納付約束により給水停止を猶予している場合は、必ず約束日に確認を行い、不履行の際は必要な措置を行う。
- ク その他、滞納整理・給水停止業務に関連する業務を行う。

6 検定満期メーター取替業務

- (1) 計量法（8年以内）に基づき、検定満期年月の前年度までにメーターを交換する。なお、遠隔メーターの取替についてはこの業務に含まないが、交換作業までに必要な使用者との調整は、受注者において行う。
- (2) 地区毎の取替予定件数を確認し、年度当初に取替スケジュールを作成し、発注者に報告する。取替スケジュールに基づき計画的に取替し、月ごとに取替結果を発注者に報告する。
- (3) 店舗又は工場等で取替作業による一時的な断水が困難な使用者又は大口径メーター（口径 40 mm 以上）の使用者については、取替日時等を事前に調整し、夜間、休日等においても取替作業を行う。
- (4) 取替作業は、検針地区毎に、定例検針の終了後、直ちに行う。
- (5) 取替作業時は、メーター口径、メーター番号、使用者名、検定満期日を確認のうえ取替を行い、ハンディターミナルに旧メーター引上時指示数、新メーター番号を入力する。
- (6) 大口径メーター（口径 40 mm 以上）の取替作業時は、取替前及び取替後のそれぞれのメーターの刻印番号がわかるようメーターの設置状況をできるだけ俯瞰した状態で撮影し、撮影画像の出力を行い、発注者又は使用者の問い合わせに対応できるよう管理する。なお、メーターの刻印番号の撮影が困難な場合は、黒板等を用いてメーターの刻印番号がわかるように撮影する。
- (7) 取替対象者に対して、検針時に投函する使用水量のお知らせと併せて、事前に書面でメーター取替のお知らせを配付し、周知を図る。
- (8) 取替作業時は、社名入りの作業服を着用のうえ、発注者より交付する業務従事者証を常に携帯し、使用者等より提示を求められた場合は提示する。
- (9) 止水栓不能及び止水栓・ユニオン等及び1次側（メーター上流側）で漏水している場合は、給配水管漏水修繕等業務受注者に修理を依頼する。
- (10) 取替前に2次側（メーター下流側）で漏水を発見した場合は、使用者に事前に説明し、加古川市指定給水装置工事業業者に漏水の修理を依頼するように説明する。漏水修理について使用者より依頼を受けた場合は漏水を修理する。この場合の費用は、使用者の負担とする。
なお、漏水を発見し、使用者が不在の場合は、取替を行わず、漏水している旨を使用者に通知し、漏水修理の完了後に取替する。
- (11) 共同住宅等でパイプシャフト内のメーターを取替する場合は、床に戻り水が流れないようにシート、水受け等により対処する。
- (12) メーター前後の給水管が老朽化し、メーター取替作業時に漏水が予想される場合は取り替えず、使用者または給配水管漏水修繕等業務受注者に修理を依頼する。
- (13) 取替作業中に発生した漏水事故、故障等は、受注者の責任において復旧し、発注者に速やかに報告する。なお、必要な場合は修繕完了後、給水装置工事竣工図を作成し、発注者に提出する。
- (14) 取替作業による漏水等の事故に対する保証期間は、取替後 60 日間とし、その期間中に漏水等の事故が発生した場合は、受注者が修繕し、その費用も負担する。
- (15) 使用者が不在の場合、敷地内に立ち入り可能なときは取替を行い、取替後に取替済みのお知らせを投函する。
- (16) 取替作業後、引上げメーターの指示数を確認できるよう、取替日ごとに箱に入れて保管し、発注者の問い合わせにすぐに対応できるようにする。
- (17) 取替作業後、必ず散水栓等でエア抜きを行う。使用者が不在のときは、エア抜きの実施方法を明記した文書を投函し、器具等の破損等がないように細心の注意を払う。

- (18) 取替作業によりにがり水が発生することがないように細心の注意を払う。
- (19) 取替が不可能な場合は、発注者に速やかに報告し、指示を受け、対処する。
- (20) 取替後、漏水がないことを確認し、メーター取替完了通知を使用者に通知する。
- (21) 在庫メーターの管理を行い、在庫状況と今後の取替予定数を発注者に毎月報告する。また、取り外したメーターを発注者が指定する基準により、分類し管理する。
- (22) 故障若しくは故障の疑いがあるメーター（参考メーターを含む）についても上記と同様に取替し、発注者へ報告する。
- (23) その他、検定満期メーター取替業務に関連する業務を行う。

7 下水道事業関連業務

(1) 窓口業務（電話受付を含む）

- ① 窓口業務、電話受付の内容は下記のとおりとする。
 - ア 下水道事業受益者負担金等の収納
 - イ 下水道事業受益者負担金管理システムの入力処理
 - a 窓口及び電話における対応の記録
 - b 電話督促における対応の記録
 - c 納付書の作成及び送付の記録
 - ウ 下水道事業受益者負担金等の納付相談
 - エ 電話督促
 - オ 公共下水道に係る下記の各種届の受付及び処理
 - a 一時使用届
 - b 休止届
 - c その他各種届
- ② 収納する下水道事業受益者負担金等は下記のとおりとする。ただし、下水道使用料は除く。
 - ア 下水道事業受益者負担金 現年度分
 - イ 下水道事業受益者負担金 滞納繰越分
 - ウ 上記ア、イの延滞金
 - エ 下水道敷地使用料（電柱、道路橋、PHS無線基地局等）
 - オ 指定工事店等手数料
- ③ 窓口で収納した下水道事業受益者負担金等は、その日に集計を行い、当日もしくは翌営業日に出納取扱金融機関に納める。
- ④ 下水道事業受益者負担金現年度分の収納時に、口座振替の利用の促進に努める。
- ⑤ 処理した業務内容は、日報を作成し、発注者に報告する。
- ⑥ 未収下水道事業受益者負担金の納付相談については、時効が完成するまでに完納となるよう計画的に納付するよう指導する。また、延滞金についても説明し、早期納付を促す。
- ⑦ 受益者から下水道事業受益者負担金の収納状況等の問い合わせがあった場合は、個人情報の取扱に留意の上、適切な対応をする。

(2) 収納業務（下水道事業受益者負担金）

- ア 年間予定表に基づき、督促状及び催告書を作成する。

下水道事業受益者負担金管理システムにより督促状、催告書及び一覧表を出力し、発注者へ提出する。発注者での承認後、督促状及び催告書をシーラー処理し発注者へ提出する。
- イ 口座振替依頼書を受益者より受理したときは、受付を記録し、速やかに取扱金融機関に送付する。取扱金融機関の承認を得た後、下水道事業受益者負担金管理システムに入力し、発注者に報告する。
- ウ 発注者で調定されたもののうち、下水道事業受益者負担金管理システムから口座振替依頼データを作成のうえ、口座振替依頼一覧表として発注者へ提出する。

年間予定表に基づき、取扱金融機関に口座振替依頼データを伝送処理し、振替後に口座振替結果データを受信処理する。

取扱金融機関からの口座振替結果データを基に結果リストを作成し、発注者へ提出する。

振替不能分については、発注者による督促状発送後、電話督促を行う。

エ 発注者で日計処理が終わった後、取扱金融機関から送られてきた収納済通知書及び口座振替結果データに基づき、下水道事業受益者負担金管理システムへ収入データの消し込みの処理を行う。消込処理に係る帳票及び収納済通知書を発注者へ提出する。

オ 過誤納付となった下水道事業受益者負担金を調査のうえ、発注者に報告する。

(3) 外勤業務

必要に応じて、下水道事業受益者負担金の滞納者を訪問し、督促・徴収を行う。

(4) 下水道使用料及び高砂市水道料金賦課業務

ア 賦課サイクルに合わせ簡易水道の検針表を送付し、提出があった際にはその水量で下水道使用水量のデータを入力する。

イ 賦課サイクルに合わせ、井戸水や減量、最終メーターなど水道の使用水量以外で下水道の使用水量を認定しているものについて、書類の提出をチェックのうえ、下水道使用水量のデータを入力する。

ウ 区域外給水の検針データに基づき、下水道使用料の賦課データを入力する。

エ 下水道開始届などに基づき、下水道使用料の賦課データを入力する。

オ 高砂水道の検針データに基づき、高砂市水道料金及び加古川市下水道使用料の賦課データを入力する。

(5) 下水道への不法接続等の調査業務

水道メーター検針時において、下水道接続の有無の簡単な確認を行い、下水道使用料が賦課されていないにも関わらず、汲み取り式のトイレでないなど、下水道への接続が認められる場合は、下水道使用者へ聞き取り等の調査を行い、下水道使用開始届等の提出を行うことを説明し、発注者へ報告する。

また、下水道使用料が賦課されているにも関わらず、汲み取り式のトイレであるなど、下水道への接続が認められない場合も、発注者へ報告する。