

検針業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

- (1) 定例検針業務
- (2) 調査等業務
- (3) お客様番号シール維持管理業務

2 基本的事項

受注者は、検針業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、次の各号に掲げる事項に特に留意すること。

- (1) 受注者は、定例のメーター検針（以下「定例検針」という。）が単なる使用水量の計量ではなく、給水契約及び公共下水道の使用に係る利用者、給水装置、メーター及び排水設備の状態の確認並びに最適化の機会であり、仕様書に定める本委託業務の目的の遂行の根幹となる業務であることに留意し、業務を履行すること。
- (2) 受注者は、メーターの検針時においては、検針対象の特定誤り、誤検針、ハンディ又は料金システムへのデータ入力誤り、ご使用水量のお知らせ（以下「お知らせ」という。）の誤投函又は紛失、附帯業務の処理誤り、利用者等への対応誤り等を発生させないこと。
- (3) 受注者は、定例のメーター検針においては、未検針を発生させないよう最大限努めること。また、安易に使用水量を認定しないようにすること。
- (4) 受注者は、定例検針については、第5項の調査等業務の附帯業務等を含めて、原則として発注者のスケジュールに基づく各行程区の調定日（以下「調定日」という。）までに完了させること。
- (5) 受注者は、当該定例検針の結果に基づく水道料金等の請求に、利用者の疑義を生じさせないよう最大限努めること。
- (6) 受注者は、発注者が把握していない水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）の使用に関する情報の収集に、最大限努めること。また、当該情報を入手した場合は、直ちに発注者に報告すること。

3 業務責任者の業務

受注者は、検針業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
 - (2) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
 - (3) 各業務実施日の業務終了後における業務従事者ごと及び業務全体についての、次のア
-

からカに定める検査及び締め処理

- ア 業務の進捗状況の確認
 - イ ハンディに抽出したデータの料金システムへの返却状況の確認
 - ウ 要調査事案の状況管理
 - エ 検針結果、関係帳票等の審査
 - オ 水道料金等の減免、更正等が必要な事案に関する調整
 - カ その他発注者が別途に定める処理
- (4) 料金システムでのデータ処理の点検及び管理
 - (5) 各業務実施日の業務状況の発注者への報告（特に報告が必要な場合に限る。）
 - (6) 過去の実績に比べ、相当に水道料金等が高額となる事案の調査等
 - (7) 説明、苦情対応等に苦慮する利用者の対応
 - (8) 緊急的な対応、リスク事案等が発生した場合の発注者への報告
 - (9) 各業務従事者の担当区域、担当件数等の管理及び調整
 - (10) 検針等に必要となる鍵等の利用者等からの借受け（借受けに当たっては、発注者と事前調整を行うこと。）及び管理（不要となった場合の返却を含む。）
 - (11) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

4 定例検針業務

- (1) 受注者は、発注者が定めるスケジュールに従って定例検針を行うこと。ただし、利用者の事情、天候等により、やむを得ず検針日を変更する場合は、この限りでないものとする。
- (2) 受注者は、定例検針において事前に準備が必要な事項（料金システムで出力可能なリスト類の確認、利用者との検針日の約束、利用者等への事前の電話連絡、鍵の準備、暗証番号の確認等）の有無を確認し、必要となる事前準備を完了させた上で、現地訪問すること。
- (3) 受注者は、原則としてハンディを使用して定例検針を行うこと。また、ハンディ及び料金システムの使用方法並びに処理方法は、発注者が定める方法に従うこと。
- (4) 受注者は、検針対象のメーター（閉栓分及び私設メーターを含む。以下同じ。）が設置されている場所を訪問し、現地の次のアからクの事項を確認すること。

なお、閉栓分でメーターが設置されていないものが検針対象となっている場合は、ア、エ、キ及びクの事項を確認すること。

- ア お客様番号
- イ 利用者氏名（表札、看板等により確認できる場合に限る。）
- ウ 水道の使用用途
- エ 現地で確認できた住所に関する情報（住居番号の表示板、表札、部屋番号の表示札等）
- オ メーター口径
- カ メーター番号

キ 敷地内の異状（建築物の建造、プレハブ小屋の設置等）及びメーターボックス内の異状（補足管又は私設メーターの設置による不正使用、不正給水装置工事等）の有無
ク その他本業務の目的の遂行のために必要な事項

- (5) 受注者は、前号の確認後は、ハンディに表示されている情報と照合した後、検針対象のメーターの指示数（以下「指示数」という。）を正しく読み取り、パイロットの回転の有無を確認し、過去の水量履歴との比較を行った上で、読み取った指示数をハンディに正確に入力すること。

- (6) 受注者は、指示数をハンディに入力した後は、お知らせをハンディで印刷し、印刷したお知らせの記載事項を確認した上で、利用者の郵便受け等に投函すること。投函の際は、「メーター」「建物」「郵便受け等」の3点の位置を必ず確認し、投函先の最終確認を行った上で、投函すること。また、誤投函防止の観点から、検針票発送区分が「すいりん」及び郵送対象となっているもの等、お知らせが印刷されないものについても、投函不要な郵便受け等であることを明確に認識するため、「メーター」「建物」「郵便受け等」の3点の位置を必ず確認すること。

なお、視覚に障害のある利用者から、点字によるお知らせの希望があった場合は、お知らせの現地投函は行わず、受注者において点字によるお知らせを作成し、郵送等すること。

- (7) 受注者は、次のアからキのお知らせの誤投函防止対策を実施するとともに、当該対策について、業務従事者への浸透を図ること。

ア 関係業務従事者に対して、過去にあった誤投函、誤りやすい事例等の周知、現場作業でのロールプレイング方式の導入、少人数でのグループワークの実施、業務従事者自身によるセルフモニタリング等、様々な手法による研修を実施すること。

イ 誤投函を起こしやすい郵便受け等での投函時には、指差し呼称を行う等の対策を行うこと。

ウ 業務従事者に対して、お知らせの誤投函が個人情報の漏えいという重大事案であることを、日常的な朝礼、研修等を通じて強く意識させ、浸透を図ること。

エ 集合住宅等において、郵便受け等に部屋番号が記載されていない等、利用者を特定しにくい場合は、お知らせを投函せずに持ち帰ることを徹底すること。

オ 検針業務のマニュアルについて、検針対象であるメーターの確認、ハンディの画面との照合、入力内容の確認、お知らせの印刷内容との照合、お知らせの投函の手順等について、写真、図等を活用し、業務従事者が見やすく、理解しやすい内容とすること。また、マニュアルに従った業務履行の徹底を図ること。

カ 業務責任者等が抜打ちで現場同行する等、業務従事者によるお知らせの投函作業の確認を行うこと。

キ 各対策の効果性について頻繁に検証し、検証結果に応じて更なる対策を講じる等により、誤投函防止の強化を図ること。

- (8) 受注者は、現地に郵便受け等が設置されていない場合等で、お知らせの投函ができな

い場合は、原則として利用者に投函先又は郵送先を確認し、利用者にお知らせを郵送等すること。また、お知らせに関して、利用者の指定場所への投函又は郵送、ファクシミリによる送信等の処理が指定されている場合は、指定された処理を行うこと。

- (9) 受注者は、当該定例検針区域に設置されているメーターボックスについては、原則としてその全てについて蓋を開けるものとし、蓋を開けた結果、当該メーターボックス内において、第4号のキの異状又はそれに類する異状等を確認した場合その他前回の検針時の現地状況と変化があった場合は、現地の状況の記録（私設メーターが設置されていた場合は、当該私設メーターの指示数の記録を含む。）、現場写真の撮影、現地の関係者等への聞き取り等を行い、直ちに発注者に調査結果等を報告し、必要となる以後の対応について指示を受けること。
- (10) 受注者は、やむを得ず使用水量を認定するときは、利用者に昨年同期との使用状況の変化の有無等を確認した上で、原則として昨年同期の使用水量を認定水量とすること。ただし、昨年同期の水量履歴が存在しない場合又は使用状況の昨年同期からの変化等により、昨年同期の使用水量を認定水量とすることに不適当な理由がある場合にあっては、前回の定例検針の水量履歴と同じ使用水量又は当該定例検針後の使用実績を基にした水量を認定水量とすることができるものとする。また、利用者との折衝、現地の情報収集等により、認定の解消に努めること。
- (11) 受注者は、定例検針時においては、公共下水道の無届使用の発見に最大限努めること。
- (12) 発注者は、建物の形態等によっては、メーター本体ではなく、遠隔受信盤又は集中検針盤による検針を認めるものとする。また、現地の状況によっては、発注者はメーター本体の検針以外の方法による検針を指定することがあるものとする。
- なお、次項の調査等業務における検針は、メーター本体の検針を原則とする。
- (13) 受注者は、正確かつ客観的なメーター位置情報及び利用者等の特記情報を料金システムに登録すること。また、登録した情報に変更等が生じた場合は、速やかに情報の更新を行い、料金システムへの最新情報の反映に努めること。
- (14) 受注者は、共同住宅等で、当該建物全体の総水量を計量するメーター（以下「親メーター」という。）及び当該建物内の各戸のメーターのいずれも計量する場合においては、原則として、当該建物の親メーター及び各戸のメーターの全てを同日中に検針すること。
- (15) 受注者は、発注者から使用許可を受けた各種の鍵等（履行開始時点で既に発注者が借り受けていたものを含む。）について、番号の付番、台帳の整備、料金システムへの情報登録、鍵等への番号札の取付け、使用簿による使用状況の管理等を徹底すること。

5 調査等業務

- (1) 受注者は、定例検針時又は定例検針時以外での随時のメーター検針若しくは現場訪問時において、次のアからソの状況を確認した場合は、指示数（原則として、リットルの指示数まで検針すること。）及びパイロットの再確認、メーターの状態及び設置状態の確認、止水栓の開閉、利用者、関係者等への聞き取り及び説明、利用者の不在時における文

書の郵送等、情報収集（現地状況の確認、インターネットの活用等）、メーターの取替え、取付け又は撤去、現場写真の撮影及び発注者への提供（電子ファイルを含む。）その他本業務の目的の遂行に必要な調査等を行うこと。

- ア 水量過多
 - イ 水量過少
 - ウ 給水装置、貯水槽若しくは貯水槽の下流側の給水設備の漏水又はその疑いのあるもの
 - エ 水道及び公共下水道の無届使用又はその疑いのあるもの
 - オ 盗水又はその疑いのあるもの
 - カ 無届給排水設備工事（その疑いのあるものを含む。）、敷地内での建築物の建造、プレハブ小屋の設置等
 - キ 工事用での使用用途において、建築工事がしゅん工しているもの（しゅん工に近い状態を含む。）、建築された住宅等に既に入居しているもの又は仮設トイレを設置しているもの
 - ク 水道水の給水管と水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）の配管若しくは貯水槽の下流側の配管との接続又はその疑いのあるもの
 - ケ メーター上流側での給水管の分岐又はその疑いのあるもの
 - コ メーターの故障又はその疑いのあるもの
 - サ メーターの誤設置又は逆付け
 - シ メーターの盗難又はその疑いのあるもの
 - ス 無届退去又はその疑いのあるもの
 - セ 親メーターの使用水量と、当該建物内の各戸のメーターの使用水量の合計に差が生じているもの
 - ソ その他関係法令、関係例規等において問題がある状況又は本業務の目的の遂行を阻害する可能性のある状況
- (2) 水量過多及び水量過少については、ハンディが機械的に判定して警告音を鳴らすが、受注者は当該警告音が鳴らないものであっても、水道料金等への影響の度合、現地の状況等（現地郵便受け等、電気及びガス等他のメーターの状況等）、過去の使用状況との変化等によっては、調査等の対象とすること。
- (3) 受注者は、現地の状況に異変（異臭、郵便受け等に郵便物が溜まっている等）を感じた場合は、直ちに発注者に報告するとともに、警察等の関係機関に連絡すること。
- (4) 受注者は、定例検針時において第1号の調査等を完了できない場合においては、定例検針当日の別の時間帯又は翌日以降において、引き続き調査等を行い、各行程の調定日までに業務を完了させること。
- (5) 受注者は、第1号の調査等を完了したときは、調定日を待つことなく、速やかに調定水量を確定させること。また、調査等の結果、当初検針時と使用水量が変動する場合にあっては、利用者への説明、お知らせの差替え等、必要となる対応を行うこと。
- (6) 受注者は、第1号のオからケの発見時については、発見後は直ちに調査に着手し、同

時に発注者に報告するとともに、給排水設備調査等業務の対象とし、必要となる対応を行うこと。

- (7) 受注者は、各事案における発注者への報告及び発注者からの照会への回答（報告書、顛末書、謝罪文、回答文書、回答資料等の作成を含む。）を行うこと。
- (8) 受注者は、調査等業務の履行に当たっては、必要となる次のア及びイの業務を行うこと。
 - ア 業務システムでの照会、処理、調査、帳票作成等
 - イ 発注者が内部で使用する文書及び添付資料（電子ファイルを含む。）の調製並びに作成
- (9) 受注者は、調査対象となった事案については、原則として料金システムから出力した調査票に指示数（原則として、リットルの指示数まで）、対応経過等を記録すること。また、処理を終えた調査票については、スキャナーで料金システム用のパソコンに画像データとして取り込み、発注者が指定する方法で保存すること。

6 お客様番号シール維持管理業務

- (1) お客様番号シール維持管理業務において使用するシールは、必要に応じて発注者が受注者に支給するものとするが、第12号の一斉貼替え業務以外で使用するシールについては、番号を印字していないものを支給するため、受注者において番号を印字すること。
- (2) 受注者は、次のアからケの場合は、シールの貼付又は貼替えを行うこと。
 - ア 第12号の一斉貼替え業務によるもの
 - イ シールが貼付されていないもの（利用者等が貼付を拒否しているものを除く。）
 - ウ 給水装置の新設等に伴って発注者が指定するもの
 - エ 利用者等からの依頼によるもの
 - オ 部分的に剥がれているもの
 - カ 破れているもの
 - キ 数字の印字が消えているもの又は不鮮明なもの
 - ク 住居表示の変更、発注者における給水装置情報の管理上の都合等において、お客様番号を変更するもの
 - ケ その他発注者が指定するもの
- (3) 受注者は、発注者からお客様番号シール維持管理業務の履行状況の報告を指示された場合は、貼付又は貼替えの状況報告書を、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、作業前に対象となる利用者に必ず声を掛けて、シールの貼付又は貼替えで訪問した旨を説明し、利用者に作業の承諾を得ること。また、シールを貼付する位置について、必ず利用者の承諾を得ること。利用者の承諾が得られない場合にあっては、シールの貼付又は貼替えを中止し、状況等の詳細を料金システムに記録すること。

なお、閉栓中の場合は利用者の承諾を省略できるものとするが、当該建物等の所有者

又は管理者との事前協議に努めること。

- (5) シールを貼付する位置は、現在貼付されている位置を原則とするが、現在の位置がメーターの検針時等において確認しにくい位置であれば、確認しやすい位置に変更して貼付すること。また、シールが貼付されていない場合においても同様とする。
- (6) 受注者は、貼付されているシールを剥がすときは、建物等の損壊、塗装又は木目の剥離等を発生させないよう、十分に注意して慎重に剥がすこと。また、建物等の損壊等のおそれがある場合は無理に剥がさず、貼付されているシールの上に、新しいシールを重ねて貼付すること。
- (7) 受注者は、シールを真っ直ぐ、丁寧に貼付すること。
- (8) 受注者は、シールを剥がした後の剥離紙、剥がした古いシール等については、必ず持ち帰り、受注者において適正に処分すること。
- (9) 受注者は、開栓中で利用者が不在の場合は、シールの貼付又は貼替えで訪問したことを通知する文書を現地投函し、後日再度訪問すること。
なお、複数回訪問しても利用者が不在で、利用者と連絡が取れない場合にあっては、利用者自らによるシールの貼付又は貼替えを依頼する文書及びシールを利用者の郵便受け等に投函し、状況等の詳細を料金システムに記録すること。
- (10) 受注者は、発注者の業務の都合により、シールの貼付又は貼替えが必要となった場合は、原則として、発注者からシールが支給された日又はその翌営業日に、シールの貼付又は貼替えを行うこと。
- (11) 受注者は、本業務での全ての現地訪問時において、シールの状態を必ず確認すること。
- (12) 一斉貼替え業務

ア 受注者は、住居表示の実施により、お客様番号の変更がある場合は、特定の区域のシールの貼替えを一斉に行うこと（当該一斉のシール貼替えを、以下「一斉貼替え」という。）。

イ 発注者は、一斉貼替えの実施に当たっては、実施区域、実施期間、実施方法等を、一斉貼替えの実施開始の概ね2か月前に受注者に通知するものとする。

ウ 発注者は、一斉貼替えの実施を決定した場合は、受注者に貼替え対象の一覧表等（以下「リスト」という。）を事前に提供するため、受注者は当該一斉貼替えのための体制を整備すること。

エ 受注者は、一斉貼替えの実施時には、発注者が受注者に提供するお客様番号の変更を通知する文書を、利用者に手渡し、又は現地投函すること。

オ 受注者は、リスト、各種関係帳票等の内容と現地の状況が異なっている場合、貼替え対象の建物の場所が不明の場合等は、発注者に報告すること。

カ 受注者は、オの報告後において、シールの貼替えが可能となった場合は、速やかにシールを貼り替えること。

キ 受注者は、発注者が指定した期限までに一斉貼替えを完了すること。

ク 受注者は、発注者が一斉貼替えにおいて、特に業務実施日及び業務実施時間を指定し

た場合にあつては、その指定した業務実施日及び業務実施時間において一斉貼替えを行うこと。

汚水排出量算定関連業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 汚水排出量計測業務

汚水排出量の計測のために発注者又は利用者が設置した計器等において、定例的に汚水排出量を計測する業務

(2) 汚水排出量算定業務

水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）の利用者、他市から給水された水の利用者又は減量水量に係る汚水排出量の認定を受けている利用者について、計測した汚水排出量等を基にして、下水道使用料の調定に係る汚水排出量を算定する業務

(3) 下水道使用料減額処理等業務

ア 前号の業務により調定された下水道使用料について、漏水等による減額処理を行う業務

イ 前号の業務により調定された下水道使用料について、計器等の誤計測等による更正を行う業務

ウ 公共下水道の無届使用判明時における追加調定及び更正を行う業務

2 基本的事項

受注者は、汚水排出量算定関連業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、次の各号に掲げる事項に特に留意すること。

(1) 受注者は、汚水排出量計測業務における計器等の計測が単なる汚水排出量の計測ではなく、公共下水道の利用者、計器等及び排水設備の状態の確認並びに最適化の機会と捉えて、業務を履行すること。

(2) 受注者は、計器等の誤計測又は料金システムへのデータ入力誤り、利用者等への対応誤り、利用者に汚水排出量をお知らせするための文書（現地で必要事項を記入することができるもので、発注者が指定する様式とする。以下「下水お知らせ」という。）の誤投函、紛失等を発生させないこと。

(3) 受注者は、計器等の未計測を発生させないよう最大限努めること。

(4) 受注者は、計器等の計測については、原則として発注者のスケジュールに基づく調定日までに完了させること。

3 業務責任者の業務

受注者は、汚水排出量算定関連業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
- (2) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
- (3) 各業務実施日の業務終了後における業務従事者ごと及び業務全体についての、次のアからカに定める検査及び締め処理
 - ア 業務の進捗状況の確認
 - イ 要調査事案の状況管理
 - ウ 計器等の計測結果、関係帳票等の審査
 - エ 汚水排出量の算定結果の審査
 - オ 下水道使用料の減免、更正等が必要な事案に関する調整
 - カ その他発注者が別途に定める処理
- (4) 料金システムでのデータ処理の点検及び管理
- (5) 各業務実施日の業務状況の発注者への報告（特に報告が必要な場合に限る。）
- (6) 過去の実績に比べ、相当に下水道使用料が高額となる事案の調査等
- (7) 説明、苦情対応等に苦慮する利用者の対応
- (8) 緊急的な対応、リスク事案等が発生した場合の発注者への報告
- (9) 各業務従事者の担当区域、担当件数等の管理及び調整
- (10) 計器等の計測に必要となる鍵等の利用者等からの借受け（借受けに当たっては、発注者と事前調整を行うこと。）及び管理（不要となった場合の返却を含む。）
- (11) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

4 共通的事項

- (1) 汚水排出量算定関連業務における現地訪問日時は、基本的に発注者が指定する日時となるが、受注者は指定された日時に確実に現地訪問し、処理を完了させること。
- (2) 受注者は、現地訪問において事前に準備が必要な事項（各種帳票の作成、リスト類の確認、利用者との訪問日時の約束、利用者等への事前の電話連絡、鍵の準備、暗証番号の確認等）の有無を確認し、必要となる事前準備を完了させた上で、現地訪問すること。
- (3) 受注者は、計器等の計測（計測後の調査等業務を含む。）については、別冊「検針業務処理要領」に準じて処理すること。

5 汚水排出量計測業務

- (1) 受注者は、汚水排出量計測業務の対象となる次のアからエに例示する計器等において、定例的に計測するもので、かつ、発注者が指定するものについては、検針業務に準じて定例的に計測すること。
 - ア 私設水道メーター
 - イ 流量計（電磁流量計等）
 - ウ 積算時間計
 - エ その他発注者が指定する計器等
-

- (2) 前号の業務の計測時期は、発注者が別に定めるものとする。
- (3) 第1号の業務は、ハンディを使用することができないため、受注者は下水お知らせをあらかじめ用意すること。
なお、用意する下水お知らせは、次号の計測結果の記録用及び第5号の利用者への交付用の2部とする。
- (4) 受注者は、計器等の計測後は、計測結果を計測結果の記録用の下水お知らせに記録すること。
- (5) 受注者は、前号の計測結果の記録後は、利用者への交付用の下水お知らせに必要事項を記入し、記載事項を入念に確認した上で、利用者の郵便受け等に投函し、又は利用者 に手渡すこと。ただし、利用者の指定場所への投函、郵送等、ファクシミリによる送信等の処理が指定されている場合は、指定された処理を行うこと。
- (6) 受注者は、計器等の計測の結果、汚水排出量が過去の実績と乖離している場合等にあつては、当該計器等の再計測、利用者からの汚水排出量の増減に関する情報の収集等を行うこと。

6 汚水排出量算定業務

受注者は、計器等の計測結果を基にして、次の各号のとおり汚水排出量を算定すること。

- (1) 利用者ごとに作成している汚水排出量の認定内容等が記載された汚水排出量記録簿を、発注者からデータで受領すること（新規申請、変更申請等があった場合において、その都度提供する。）。ただし、受注者で汚水排出量記録簿を作成する場合にあつては、この限りでないものとする。
 - (2) 利用者からの利用者による計器等の計測結果等の報告は、受注者へのファクシミリの送信又は発注者の定める方法により行われるため、受注者は当該報告があつた場合は、当該報告に係る書面（以下「報告書」という。）の内容を確認すること。
なお、利用者からの報告について、報告内容に疑義があるときは、受注者から利用者 に問い合わせること。
 - (3) 報告書の内容について、誤記入、計算誤り等の有無を入念に確認すること。誤記入、計算誤り等があつた場合は、直ちに利用者に連絡した上で、報告書を差し替えること。
なお、利用者による計測結果等の報告に誤りがあつた場合は、利用者に連絡した上で、報告書の差替えを依頼すること。
 - (4) 報告書の確認後は、汚水排出量記録簿に計測日、汚水排出量等を入力し、汚水排出量を算定すること。
 - (5) 算定した汚水排出量を、料金システムに入力すること。
 - (6) 料金システムにおいて、ご使用水量のお知らせ又は納入通知書が発行されない利用者については、発注者の指定する方法により、当該書類を発行すること。
 - (7) 受注者は、水道料金及び下水道使用料の併徴収とは別に、下水道使用料を別途徴収するもの及び更正が必要なものについては、発注者の内部の決裁を受けるものとし、それ
-

以外のものは、処理完了後に月次でとりまとめられた汚水排出量の算定に関する書類を、発注者に返却するものとする。

- (8) 受注者は、下水道使用料のみを徴収するものについて、発注者が指定するもの以外は、ご使用水量のお知らせ及び納入通知書の郵送等を行うこと。

7 下水道使用料減額処理等業務

受注者は、汚水排出量算定業務の対象において、次の各号に例示する場合で、下水道使用料の減免、更正又は追加調定が必要となったときは、前項及び別冊「内部管理業務処理要領」第9項の減免等処理業務に従って処理すること。

- (1) 漏水等による水道料金等の減免の申請があった場合
- (2) 受注者による検針業務における誤検針、汚水排出量の算定誤り等があった場合
- (3) 利用者からの計器等の計測結果の報告誤り、計器等の故障等があった場合
- (4) 公共下水道の無届使用が判明した場合
- (5) 公共下水道の開閉栓に伴う下水道使用料の日割計算が必要な場合（料金システムでは自動処理できない場合に限る。）
- (6) その他下水道使用料の減免、更正又は追加調定が必要な場合

未収金回収業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 水道料金等未収金回収業務

水道料金等の滞納者に対する督促、滞納債権の徴収、給水停止の執行及び解除等を行う業務

(2) 下水道事業受益者負担金未収金回収業務

受益者負担金（以下「負担金」という。）の滞納者に対する督促、滞納債権の徴収等を行う業務

2 基本的事項

受注者は、未収金回収業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、次の各号に掲げる事項に特に留意すること。

- (1) 滞納債権の発生を抑止
- (2) 滞納債権の早期収納
- (3) 納入期限内での自主納付の定着化
- (4) 収納状況の管理
- (5) 厳格な姿勢での滞納者への対応
- (6) 水道料金等の滞納者に対する給水停止を念頭に置いた対応の徹底
- (7) 水道料金等の口座振替、クレジット収納及びすいりんによるペーパーレス納付の推奨
- (8) 滞納者の所在、連絡先等の情報収集及び分析
- (9) 滞納者の環境、状態、性格、特性等に応じた対応
- (10) 滞納者における受注者の所管区域以外の滞納債権の把握及びその状況に応じた滞納者への対応
- (11) 滞納者の債務承認による時効更新
- (12) 滞納者との約束事項の書面化の徹底
- (13) 債権の適正な管理（時効管理を含む。）
- (14) 過誤納金の発生を抑止

3 業務責任者の業務

受注者は、未収金回収業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
 - (2) ハンディ、債権管理台帳及び関係帳票の総括管理
-

- (3) 料金システム及び負担金システムでのデータ処理の管理
- (4) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
- (5) 各業務実施日の業務終了後における、当該業務実施日の業務従事者ごと及び業務全体についての業務履行状況の検査、納入通知書等の関係帳票の使用状況の確認及び各種締め処理
- (6) 各業務実施日の業務状況の発注者への報告
- (7) 給水停止の執行状況の管理（給水停止の執行対象外とする滞納者の対応状況の把握及び執行対象外とする妥当性の精査を含む。）及び発注者への報告
- (8) 交渉が困難な滞納者の対応
- (9) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

4 共通的業務

- (1) 受注者は、滞納者等から水道料金等又は負担金の支払の申出があった場合は、手持ちの納入通知書による自主納付を案内すること。
なお、滞納者が納入通知書を紛失等した場合にあっては、必要に応じて納付書を発行すること。
- (2) 受注者は、滞納者への対応に当たっては、消滅時効に留意すること。
- (3) 受注者は、滞納者等に関する対応経過等の各種情報を、客観的かつ正確に料金システム又は負担金システムに記録すること。
- (4) 受注者は、滞納者等との対応においては、個人情報保護に十分に留意すること。
- (5) 受注者は、滞納者が破産手続の開始又は会社清算若しくは更生手続中であることが判明した場合は、直ちに発注者に報告すること。
- (6) 受注者は、滞納者が銀行取引停止又は差押え処分を受けたことが判明したときは、直ちに発注者に報告すること。
- (7) 受注者は、複数の請求が含まれる滞納料金については、一括納付による滞納の解消を前提とすること。やむを得ず分割納付を認める場合は、消滅時効に留意し、納期限未到来の水道料金等の納期限内の納付、以後に調定される水道料金等の納期限内の納付及び滞納料金の2年以内での全額納付を条件とすること。また、約束不履行時の給水停止の執行等の条件についても、明確に滞納者に示した上で、滞納料金の分割納付の交渉を行うこと。
- (8) 受注者は、前号の分割納付の交渉における滞納者からの申出事項の受付については、原則として、発注者が指定する様式の分割支払申出書によるものとする。また、滞納者から提出された分割支払申出書は、受注者の必要部数をコピーした上で、直ちに発注者に原本を提出すること（分割支払申出書のコピーは、受注者において適正に保管しておき、誓約事項の履行状況の確認に使用すること。）。
- (9) 受注者は、滞納者との対応において、水道及び公共下水道の使用場所（以下「使用場所」という。）以外の場所に赴く必要があるとき、又は発注者が同様の指示をした場合は、

使用場所以外の場所へ赴き、滞納者との面談等、必要となる対応を行うこと。ただし、当該対応は原則として堺市の給水区域内に限るものとする。

- (10) 発注者は、前号の使用場所以外の場所での対応について、当該対応の効果の有無にかかわらず、発注者が指定する回数の対応を、受注者に求めることがあるものとする。
- (11) 受注者は、原則として現地訪問時には、滞納者との折衝だけでなく、現地の状況を確認し、水道料金等の滞納事案の対応の場合にあっては、メーターを検針（リットルの指示数まで検針すること。）すること。
- (12) 受注者は、滞納者との対応に当たっては、迅速かつ適正に必要な対応を行い、業務を停滞させないようにすること。また、水道料金等の滞納事案の対応の場合にあっては、常に給水停止の執行を念頭に置いて対応すること。
- (13) 受注者は、所在が把握できない滞納者については、発注者に公用請求を依頼する等（発注者が、履行期間中に受注者による所在情報の確認が可能なシステム等を導入した場合にあっては、当該システム等による確認を含む。以下同じ。）により、所在情報を確認すること。また、法人の滞納者で所在が把握できない場合にあっては、必要に応じて、商業・法人登記の確認等により所在を確認すること。
- (14) 受注者は、必要に応じて、土地・建物登記の確認等により、現地の情報を収集すること。
- (15) 受注者は、滞納者の相続人、連帯保証人その他滞納者と同様に債務を有する者についても、滞納者と同様に対応すること。
- (16) 受注者は、定例会議、発注者が設定した定例的なミーティング又は随時の発注者への報告の場において、滞納債権について、対応及び収納の状況、課題等を発注者に報告すること。
- (17) 受注者は、水道料金等の滞納事案の発生から給水停止の執行までの間においては、原則として、別紙「滞納発生から給水停止までの流れ（基本的な新規滞納発生分）」（以下「給水停止サイクル」という。）に従って業務を履行すること。ただし、滞納者の環境、状態、性格、特性等に応じ、滞納事案の発生から給水停止の執行までの期間の短縮化を妨げるものではなく、また、給水停止サイクルにより難しい滞納者の対応、長期滞納者の対応等については、この処理要領の定めにかかわらず、効果的に滞納料金を徴収するために最適な催告、対応等を行うこと。
なお、発注者は制度の変更等により、給水停止サイクルを変更（滞納事案の発生から給水停止の執行までの期間の短縮化を含む。）することがあるものとする。
- (18) 受注者は、継続した対応が必要な滞納者、対応が長期化している滞納者、対応に特段の注意を必要とする滞納者等については、債権管理台帳を調製すること（債権管理台帳の形式、記録事項、滞納者への対応経過の記録方法等は、発注者が別に定めるものとする。）。)
- (19) 受注者は、債権管理台帳が公文書であることを認識した上で、第三者が客観的に記録事項を理解できるようにすること。

- (20) 受注者は、発注者が債権管理台帳の提出を求めた場合は、直ちに提出すること。

5 水道料金等の督促

(1) 未納通知（督促状）による督促

受注者は、水道料金等の当該請求分の納期限までに納付のない滞納者に対し、次のア及びイの業務を行った後、発注者が別途指定する日に未納通知を郵送等すること。

ア 未納通知等の作成及び受領

スケジュールを基にして、料金システムで一括作成された未納通知を、発注者又は料金システム運用業者から受領すること。ただし、料金システムの制御の問題等で、未納通知が自動作成されない場合又は自動作成されなかった場合は、受注者は料金システムにより、未納通知を随時作成すること。

イ 納付の確認

アにおいて受領し、又は受注者が作成した未納通知について、納付の有無を確認し、既に納付されている場合は当該未納通知を送付等の対象から除外すること。

- (2) 受注者は、下水道使用料のみの滞納者等、給水停止を執行できない滞納者との対応においては、資産等の調査について同意を求め、同意書を提出させることに努めること。

6 給水停止業務

受注者は、次の各号のとおり、給水停止業務を行うこと。ただし、生活困窮者等、対応に一定の配慮が必要な滞納者に対しての機械的な給水停止は回避し、情報収集に最大限努め、発注者に当該滞納者に関する情報を報告すること。

(1) 給水停止日の設定

一斉に給水停止を執行する日（以下「給水停止日」という。）を、次のアからウのとおり設定すること。

ア 発注者と事前に協議した上で、原則として履行期間中の毎週1回以上、当該時期において給水停止の対象となっている滞納者に対して、給水停止を執行するための給水停止日を設定すること。ただし、給水停止日は平日に限るものとし、給水停止日の設定に当たっては、発注者の要望、意向等を反映させること。

イ 履行期間中の各年度の給水停止日の予定表を、当該年度の前年度の2月末までに作成して発注者に提出し、発注者の承認を受けること。

ウ 令和9年度の給水停止日の予定表については、ア及びイの定めにかかわらず、原則として旧契約において作成したものとする。

(2) 給水停止通知書（予告）の通知

受注者は、未納通知の指定期限（支払約束等の期限を含む。）までに滞納料金を納付しない滞納者に対し、次のア及びイの業務を行った後に、給水停止通知書（予告）を郵送等すること。

なお、給水停止通知書（予告）の郵送等は、給水停止通知書（予告）を受領した日の

翌営業日に行うこと。

ア 給水停止通知書（予告）の作成及び受領

スケジュールを基にして、料金システムで一括作成された給水停止通知書（予告）及び給水停止通知書対象者一覧表を、発注者又は料金システム運用業者から受領すること。ただし、料金システムの制御の問題等で給水停止通知書（予告）が自動作成されない場合又は自動作成されなかった場合は、受注者は料金システムにより、給水停止通知書（予告）を随時作成すること。

なお、次の(ア)又は(イ)のいずれかに該当するものは、給水停止通知書（予告）による通知の対象とせず、常に給水停止の執行対象とすること。

(ア) 給水停止通知書（最終）の通知後、支払約束が不履行となったもの

(イ) 分割納付の申出における誓約事項が不履行となったもの

イ 納付等の確認

受注者は、アにおいて受領し、又は作成した給水停止通知書（予告）について、納付及び支払約束の有無等を確認すること。既に納付されている場合、支払約束がある場合等、給水停止通知書（予告）を送付するのが適当でない場合にあっては、当該給水停止通知書（予告）を送付等の対象から除外すること。

(3) 給水停止通知書（最終）の通知

受注者は、給水停止通知書（予告）の指定期限を経過してもなお滞納料金を納付しない滞納者及び常に給水停止の対象とする滞納者に対し、次のア及びイの業務を行った後、給水停止日の7日前までに、原則として現地訪問により、給水停止通知書（最終）を滞納者に手渡すこと。ただし、滞納者が不在の場合にあっては、給水停止通知書（最終）を現地投函すること。

ア 必要書類の提出及び受領

受注者は、次の(ア)から(ウ)の書類を調製し、発注者に提出すること。発注者は、受注者から提出された書類等を審査し、発注者の内部の決裁後、給水停止通知書（最終）を受注者に提供するものとする。

(ア) 給水停止執行対象者の一覧

(イ) 給水停止通知書（最終）（必要事項を記入したもの）

(ウ) その他発注者が給水停止の執行の意思決定に必要とする書類等

イ 納付等の確認

受注者は、アにおいて発注者から提供された決裁済の給水停止通知書（最終）の対象となる滞納者について、納付状況及び支払約束の有無等を確認すること。

(4) 給水停止の執行

受注者は、給水停止通知書（最終）による通知を行った滞納者のうち、当該通知の指定期限までに滞納料金の支払等がない滞納者については、指定した給水停止日において、現地訪問により、次のアからウのとおり給水停止を執行すること。

ア 発注者は、給水停止の執行方法を特に定めないのであるが、止水栓の閉止、閉栓キ

ャップ若しくは無孔メーターパッキンの取付け又はメーターの撤去のいずれかのうちで、給水停止の対象となる滞納者の状況に応じて、効果及び効率性を総合的に勘案し、最善な執行方法を選択すること。ただし、状況によっては、発注者が給水停止の執行方法を指定することがあるものとする。

イ 受注者は、給水停止の執行後は、給水停止執行済通知書を滞納者に手渡し、又は現地投函すること。その際、メーターの蓋に給水停止の執行中であることを示す文書を挟み込むこと。

ウ 受注者は、支払約束若しくは滞納料金の一部支払により、給水停止の執行を中止し、又は延期する場合は、支払約束時に給水停止通知書（最終）を滞納者に交付する等、支払約束が不履行となったときに直ちに給水停止を執行できる対応を行うこと。

(5) 受注者は、給水停止の解除等に対応するため、給水停止日から翌日の午前9時までの間、履行拠点で待機すること。また、給水停止日の翌日の午後5時から午後9時までの間についても、同様に待機すること。

(6) 受注者は、給水停止日以外に給水停止を執行した場合は、前号にかかわらず給水停止日に給水停止を執行した場合の待機と同様に、待機すること。

(7) 受注者は、発注者が別途に給水停止を執行した場合であっても、当該給水停止事案に係る給水停止の解除等の事後処理を、受注者による給水停止事案と同様に対処すること。

(8) 受注者は、給水停止の執行後において、堺市上下水道局給水停止の取扱いに関する要綱第6条第1項に規定する給水停止の解除要件に該当した場合は、給水停止を解除すること。その際は、メーターの蓋に挟み込んだ給水停止の執行中であることを示す文書を回収すること。

(9) 受注者は、給水停止を執行するも、給水停止を執行した日において給水停止の解除の申出がなかった滞納者については、給水停止を執行した日の翌日に現地を訪問し、給水停止を執行した滞納者による無断での水道使用（以下「無断使用」という。）の有無、滞納者の生活の状況、退去、事業休止等の状況変化その他現地の状況確認を行うこと。また、それ以後についても、頻繁に料金システムで滞納料金の納付の有無を確認し、及び現地を訪問して状況確認を行い、可能な限り早期に閉栓すること。

(10) 受注者は、無断使用を確認したときは、無断使用を防止できる方法で、直ちに再度給水停止を執行すること。

なお、滞納者が受注者又は発注者に連絡なく、滞納料金を納付している可能性があることに留意すること。

(11) 受注者は、給水停止日から発注者が別に定める期間が経過した後、当該給水停止日における給水停止の執行、解除等の状況を示す報告書を、発注者に提出すること。

なお、報告書の記載事項については、発注者との協議により決定するものとする。

7 水道料金等閉栓分対応業務

(1) 受注者は、滞納者の閉栓に当たっては、滞納料金の支払約束等を確実にすること。

- (2) 発注者は、閉栓滞納料金に係る未納通知、未納対象者一覧表及び案内文書（水道料金等のお支払いのお願い）を受注者に提供するものとする。
- (3) 受注者は、前号において発注者から提供された未納通知及び案内文書について、納付状況、支払約束の有無等を確認した上で、発注者が別途指定する日に滞納者に郵送等すること。
- (4) 受注者は、料金システムの制御の問題等で、未納通知及び水道料金等のお支払いのお願いが自動作成されない場合は、料金システムにより、未納通知及び水道料金等のお支払いのお願いを随時作成し、前号の業務を行うこと。
- (5) 受注者は、閉栓した滞納者において所在を確認できない場合は、発注者が別途指定する期間内において、発注者に公用請求を依頼する等により、所在情報を確認すること。また、所在を確認できない閉栓した滞納者に係る滞納料金において、発注者が徴収停止又は執行停止の対象とすることを判断した場合は、第9号の業務を行うこと。
- (6) 受注者は、第3号又は第4号の業務を行った後、発注者が指定する期日までに閉栓滞納料金を納付しない滞納者で、当該滞納者の居所が堺市の給水区域内の場合は、速やかに現地を訪問し、滞納者が在宅の場合にあっては、面談により閉栓滞納料金の支払を催告し、滞納者が不在の場合にあっては、第9項に定める対応への切替えの対象として、直ちに同項第3号の業務を行うこと。
- (7) 当該滞納者の居所が堺市の給水区域内で、かつ、当該居所において発注者と給水契約がある場合は、転居前の滞納料金による給水停止の対象とし、当該居所において前項の業務を行うこと。
- (8) 受注者は、第3号又は第4号の業務を行った後、発注者が指定する期日までに閉栓滞納料金を納付しない滞納者で、当該滞納者の居所が堺市の給水区域外の場合にあっては、第9項に定める対応への切替えの対象として、直ちに同項第3号の業務を行うこと。
- (9) 受注者は、閉栓滞納料金において、発注者が定める徴収停止又は執行停止の基準に該当する場合、その他発注者が徴収停止又は執行停止の対象とすることを判断した場合にあっては、速やかに必要事項を記入した水道料金徴収停止起案書又は執行停止に係る起案用紙（発注者が別途指定するものとする。）、事務対応票、債権管理台帳、公用請求等による住民票の写し等の住民票の情報が確認できるもの、対応経過、登記に係る証明書その他発注者が徴収停止又は執行停止に必要とする書類を調製し、発注者に提出すること。
- (10) 受注者は、閉栓滞納料金について、総数、収納状況、対応状況、状態等を管理する台帳を作成し、当該台帳により進捗状況を管理すること。

8 下水道使用料のみの滞納事案の対応

- (1) 下水道使用料のみの滞納事案については、給水停止を執行することができないため、受注者は、電話、現地訪問、文書の郵送等による催告を行うこと。
- (2) 受注者は、前号の対応により下水道使用料の滞納債権の解消につながらない場合は、

第9項に定める対応への切替え又は預貯金調査について、発注者と協議すること。

9 水道料金等の回収の弁護士又は弁護士法人委託への切替え

- (1) 受注者は、次のアからエのいずれかに該当する滞納者で、受注者において十分な対応を行っており、発注者が承認したものについては、発注者が別途に委託契約を締結している弁護士又は弁護士法人（以下「弁護士等」という。）による対応に切り替えることができるものとする。

ア 閉栓した滞納者

イ 止水栓が屋内に設置されている場合等、物理的な要因で給水停止を執行できない滞納者

ウ 給水停止が滞納料金の解消につながらない滞納者

エ その他発注者が弁護士等による対応が適当と判断する滞納者

- (2) 受注者は、弁護士等による対応への切替えについては、閉栓日の属する月から3か月後に切り替えられるよう計画すること。
- (3) 受注者は、弁護士等による対応への切替えの候補とした滞納者については、文書により弁護士等による対応への切替えを通知すること。また、下水道使用料を滞納している場合は、同通知に財産調査の実施予告を記載し、通知すること。

なお、各通知文書の内容については、事前に発注者と協議した上で決定すること。

- (4) 前号の通知文書については、弁護士等による対応に切り替える予定がない滞納者への対応においても、催告又は納付交渉の材料として効果的に利用すること。
- (5) 受注者は、第3号の業務を行った後、当該通知文書の指定期限までに滞納料金を納付しない滞納者については、発注者が指定する資料を発注者に提出し、弁護士等による対応への切替えについて承認を受けること。
- (6) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後は、その情報を料金システムに登録すること。
- (7) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後についても、当該滞納者の納付状況を定期的に確認し、弁護士等以外への滞納料金の納付を確認した場合にあっては、発注者に報告すること。
- (8) 受注者は、弁護士等が徴収した滞納料金の弁護士等から発注者への払込みについて、当該払込みのための納付書を料金システムで作成し、弁護士等に郵送すること。また、当該納付書による払込みを確認すること。
- (9) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後においても、弁護士等と連携し、密に情報共有を図りながら、受注者による対応と同様に、当該滞納者に係る債権管理（時効管理を含む。）を行うこと。
- (10) 受注者は、弁護士等による対応においても滞納が解消せず、弁護士等から対応の中止について通知された滞納者については、発注者の別途指示する処理又は第7項第9号と同様に処理すること。

1 0 水道料金等の対応の担当の変更

- (1) 発注者は、発注者において別途対応している滞納者について、受注者による対応の対象に変更することができるものとする。
- (2) 発注者は、受注者による対応の対象としている滞納者について、必要に応じて発注者又は弁護士等による対応の対象に変更することができるものとする。

1 1 負担金の滞納者対応

- (1) 受注者は、負担金の滞納者に対し、必要に応じて電話、現地訪問、文書の郵送等による催告を行うこと。ただし、電話及び現地訪問については、午後 9 時から翌日午前 8 時まででは控えること。
- (2) 負担金の支払方法は、原則として納入通知書（金融機関以外では使用不可）によるものであるが、受注者は滞納者等から納付書の発行の依頼があった場合は、負担金システムで納付書を発行し、郵送等すること。
- (3) 受注者は、前号までの業務については、発注者が指定する受益者又は滞納者についても、その対象として処理すること。
- (4) 受注者は、滞納者が所在不明となった場合又は死亡したことを確認した場合は、発注者に公用請求を依頼する等により当該滞納者の情報（住民票の異動の有無、現住所、親族等）を確認した上で、発注者に報告すること。
- (5) 受注者は、滞納者から負担金の分割納付の申出があったとき、納付を約束したとき、又は滞納者の破産等に関する情報を入手したときは、直ちに発注者に報告すること。
- (6) 受注者は、負担金の分割納付又は納付約束に伴い、対応を留保している滞納者については、当該約束事項の履行状況を確認すること。また、約束事項が不履行となった場合にあっては、直ちに発注者に報告するとともに、第 1 4 項の業務に移行すること。
- (7) 受注者は、次項から第 1 4 項までの業務を行うに当たり、当該業務の対象となる滞納者について、当該債務以外の債権の有無の確認、名寄せ等の調査を実施し、当該債務以外の債権を確認した場合等は、当該業務の履行を併せて行うこと。
- (8) 次項以降において、業務の対象が滞納者となっている場合であっても、状況によっては、発注者は滞納者と同様に債務を有する者等を業務の対象とすることがあるものとする。また、業務の対象が連帯納付義務者となっている場合についても、状況によっては、発注者は滞納者の相続人その他負担金の滞納者と同様に債務を有する者を、業務の対象とすることがあるものとする。

1 2 負担金の督促

- (1) 発注者は、納入通知書により請求した負担金のうち、該当請求期分の納期限を経過し、発注者の定める期日においても滞納となっているものについて、負担金システム運用において作成される督促状及び督促対象者一覧表を受注者に提供するものとする。

- (2) 受注者は、前号において発注者から提供された督促状について、納付状況、支払約束の有無等を確認した上で、発注者が指定する日において、滞納者に郵送等すること。

1 3 負担金の催告

- (1) 発注者は、前項の業務で督促状を郵送等した滞納者のうち、当該督促状の指定期限までに負担金を納付しないものについては、催告書及び催告対象者一覧表を作成して、受注者に提供するものとする。
- (2) 受注者は、前号において発注者から提供された催告書について、納付状況、支払約束の有無等を確認した上で、発注者が指定する日において、滞納者に郵送等すること。
- (3) 受注者は、前号の業務を行った後、指定期限までに滞納者が当該負担金を納付しない場合は、毎月1回以上電話催告を行うこと。
- (4) 受注者は、前号の電話催告においては、電話をする時間帯を適宜変更する等、滞納者と接触することに最大限努めること。
- (5) 受注者は、電話催告だけに偏ることなく、電話催告と現地訪問と交互に行う等、滞納者と接触することに最大限努めること。
- (6) 受注者は、催告を行うに当たり、疑義が生じたときは、発注者に判断を求めること。

1 4 負担金の回収の弁護士等による対応への切替え

- (1) 受注者は、発注者が指定する滞納者については、弁護士等による対応に切り替えることができる。
- (2) 受注者は、弁護士等による対応への切替えの候補とした滞納者については、文書により弁護士等による対応への切替えについて通知すること。また、同通知には財産調査の実施予告を記載し、通知すること。
なお、各通知文書の内容については、事前に発注者と協議した上で決定すること。
- (3) 受注者は、第2号の業務を行った後、当該通知文書の指定期限までに負担金を納付しない、又は連絡のない滞納者については、発注者が指定する資料を発注者に提出し、弁護士等による対応への切替えについて承認を受けること。
- (4) 受注者は、弁護士等による対応への切替えに関する情報を、負担金システムに登録すること。
- (5) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後についても、当該滞納者の納付状況を定期的に確認し、弁護士等以外への納付を確認した場合にあっては、発注者に報告すること。
- (6) 受注者は、弁護士等が徴収した負担金の弁護士等から発注者への払込みについて、当該払込みのための納付書を作成し、弁護士等に郵送すること。
- (7) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後においても、受注者による対応と同様に、当該滞納者の債権管理（時効管理を含む。）を行うこと。
- (8) 弁護士等において一定期間対応するも、当該負担金を納付しない滞納者については、

発注者は弁護士等による対応を中止し、以後の対応を発注者又は受注者のいずれかによるもの（当該滞納者の状況により、発注者が決定するものとする。）に切り替えるものとする。

1 5 負担金の対応の担当の変更

- (1) 発注者は、発注者において別途対応している滞納者について、前項までの一連の業務の流れにかかわらず、受注者による対応の対象に変更することができるものとする。
- (2) 発注者は、受注者による対応の対象としている滞納者について、必要に応じて発注者又は弁護士等による対応の対象に変更するものとする。

1 6 預貯金調査の資料作成

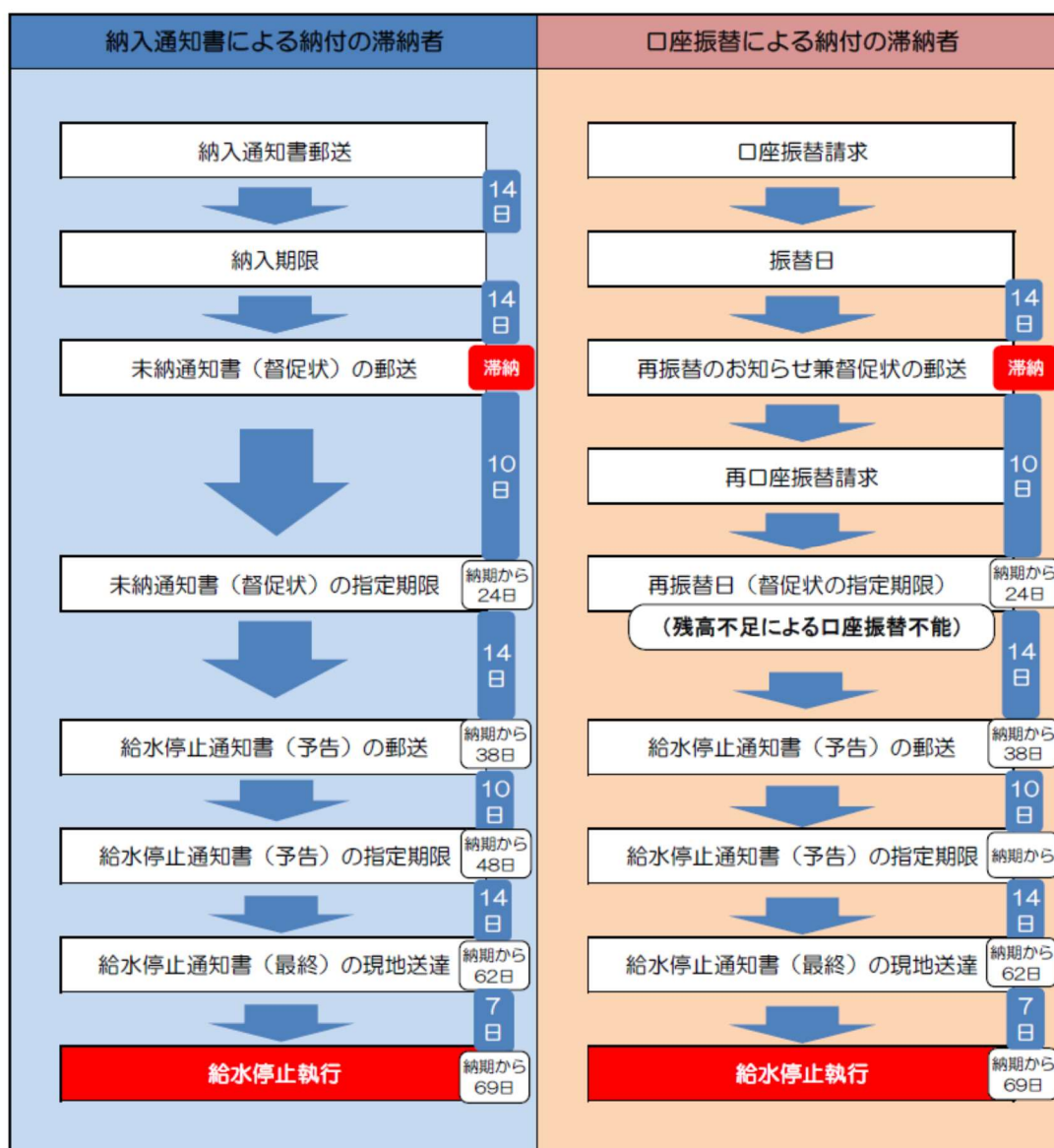
受注者は、発注者が別途指定する下水道使用料又は負担金の滞納者に対して、金融機関に対する預貯金調査（本店照会）を行うための照会文等を作成すること。

1 7 破産事件の調査

受注者は、水道料金の滞納者が破産事件となった場合、発注者が当該破産事件の進捗管理を行うための官報調査を行うこと。

なお、破産事件に係る届出書等の直接の処理及び対応は、発注者が行うものとする。

滞納発生から給水停止までの流れ（基本的な新規滞納発生分）



開閉栓業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

- (1) 開栓業務
開栓に伴う現地訪問を行う業務
- (2) 閉栓業務
閉栓に伴う現地訪問を行う業務

2 基本的事項

受注者は、開閉栓業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、次の各号に掲げる事項に特に留意すること。

- (1) 受注者は、開閉栓業務が単なる開閉栓に伴うメーター検針（以下「検針」という。）ではなく、適正な給水契約の締結及び公共下水道の使用開始の確保、利用者、給水装置、メーター及び排水設備の状態の確認並びに是正の機会であり、仕様書に定める本委託業務の目的の遂行の根幹となることに留意し、業務を履行すること。
- (2) 受注者は、開閉栓業務におけるメーターの検針時においては、開閉栓業務の対象の特定誤り、誤検針、ハンディ又は料金システムへのデータ入力誤り、利用者等への対応誤り等を発生させないこと。
- (3) 受注者は、開閉栓業務の処理結果に基づく給水契約及び公共下水道の使用開始並びに閉栓に伴う精算分の水道料金等の請求に、利用者の疑義を生じさせないよう最大限努めること。

3 業務責任者の業務

受注者は、開閉栓業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
 - (2) ハンディ及び関係帳票の総括管理
 - (3) 料金システムでのデータ処理の点検及び管理
 - (4) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
 - (5) 各業務実施日の業務終了後における業務従事者ごと及び業務全体についての、次のアからカに定める検査及び締め処理
 - ア 業務の進捗状況の確認
 - イ ハンディに抽出したデータの料金システムへの返却状況の確認
 - ウ 要調査事案の状況管理
-

- エ 処理結果、関係帳票等の審査
 - オ 水道料金等の減免、更正等が必要な事案に関する調整
 - カ その他発注者が別途に定める処理
- (6) 各業務実施日の業務状況の発注者への報告（特に報告が必要な場合に限る。）
 - (7) 過去の実績に比べ、相当に水道料金等が高額となる事案の調査等
 - (8) 説明、苦情対応等に苦慮する利用者の対応
 - (9) 緊急的な対応、リスク事案等が発生した場合の発注者への報告
 - (10) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

4 共通的事項

- (1) 開閉栓業務における現地訪問日時は、基本的に利用者又は発注者が指定する日時となるが、受注者は指定された日時に確実に現地訪問し、処理を完了させること。
- (2) 受注者は、現地訪問において事前に準備が必要な事項（各種帳票の作成、リスト類の確認、利用者との訪問日時の約束、利用者等への事前の電話連絡、鍵の準備、暗証番号の確認等）の有無を確認し、必要となる事前準備を完了させた上で、現地訪問すること。
- (3) 受注者は、ハンディを使用して開閉栓業務を行うこと。また、ハンディ及び料金システムの使用方法並びに処理方法は、発注者が定める方法に従うこと。
- (4) 受注者は、開閉栓業務における検針（検針後の調査等業務を含む。）については、別冊「検針業務処理要領」に準じて処理すること。
- (5) 受注者は、利用者からの届出による開閉栓以外の開閉栓（無届使用による遡及開栓、無届退去による閉栓、水道料金等の滞納による給水停止に伴う閉栓等）であっても、利用者からの届出による開閉栓と同様に処理すること。

5 開栓業務

- (1) 受注者は、開栓の対象のメーターが設置されている場所を訪問して検針し、読み取ったメーターの指示数（以下「指示数」という。）をハンディに正確に入力すること。また、止水栓等に閉栓状態であることを示すエフが取り付けられている場合にあっては、それを取り外し、適正に廃棄すること。
- (2) 開栓指示数は、原則として現地で確認した指示数とするが、現地訪問日が開栓日の翌日以降の場合、開栓指示数があらかじめ指定されている場合等は、受注者はその時点において最適な指示数を開栓指示数とすること。
- (3) 受注者は、第1号の検針において、前回の検針から当該開栓までの間における水道及び公共下水道の無届使用を発見した場合は、当該無届使用分の使用水量に係る水道料金等を徴収するために必要な対応を行うこと。
- (4) 受注者は、検針後は止水栓の状態を確認し、閉止されている場合は止水栓を全開にすること。また、メーターのパイロット（以下「パイロット」という。）の状態についても確認し、パイロットが回転している場合は、次のアからエのとおり対応すること。

- ア 利用者が在宅の場合で、出水中のときは、出水の中止後、再度パイロットの停止を確認すること。
 - イ 利用者が出水していない場合は、漏水の疑いがあるため、利用者に修理等を依頼すること。
 - ウ 利用者が不在の場合は、止水栓を閉止し、利用者に連絡すること。
 - エ 漏水、止水栓の破損等、給水装置の異常を発生させた場合は、速やかに発注者に報告し、原則として受注者の責において修繕等を行うこと。
- (5) メーターの口径が50mm以上の場合の止水栓の開閉作業については、発注者にあらかじめ対応方法を確認し、発注者が指定した方法で行うこと。
 - (6) 受注者は、メーター取付けが必要な場合は、別冊「メーター関連業務処理要領」に従って処理すること。
 - (7) 受注者は、開栓の対象の利用者と面談できた場合は、受付内容を確認するとともに、水道料金等の制度、仕組み及び利用者の義務の説明、使用用途の確認、出水の確認、すいりん、口座振替及びクレジット収納の推奨、共同住宅にあっては出水確認等による開栓場所の特定等を行うこと。その際、利用者から口座振替の申込みがあった場合は、別冊「内部管理業務処理要領」第4項の口座振替関連業務の対象として処理すること。
 - (8) 受注者は、前号までの処理後はパンフレット（水道のごあんない）、口座振替依頼書、水道料金等早見表、広報、啓発等に関する文書その他発注者が指定する開栓時に利用者に配付する文書について、利用者と面談できた場合にあっては現地で手渡し、利用者が不在の場合は、現地の郵便受け等に投函すること。ただし、投函ができない場合、請求先がある場合等は、郵送等により対応すること。

6 閉栓業務

- (1) 受注者は、閉栓の対象のメーターが設置されている場所を訪問して検針し、読み取った指示数をハンディに正確に入力すること。
- (2) 受注者は、次のアからオのいずれかの場合を除き、原則として止水栓を閉止すること。ただし、メーター口径が50mm以上のものについては、発注者にあらかじめ対応方法を確認し、発注者が指定した方法で対応すること。
 - ア 給水装置又は貯水槽の下流側の給水設備の破損のおそれがあるもの
 - イ 他の利用者が7日以内に開栓することが判明しているもの
 - ウ 止水栓が宅内に設置されている等、止水栓の閉止に利用者等の協力が必要な場合にあって、当該利用者等の協力が得られないもの
 - エ 共同住宅等における所有者変更での継続使用
 - オ その他発注者がやむを得ないと認めるもの
- (3) 発注者又は利用者からの依頼、解体工事での一時的な使用、無届工事、違法な給水装置への接続、無届使用につながる可能性が高い場合、検針が継続できない場合等は、メーターを撤去すること。メーター撤去が必要な場合は、別冊「メーター関連業務処理要

領」に従って処理すること。

- (4) 水量過多及び水量過少については、ハンディが機械的に判定して警告音を鳴らすが、受注者は当該警告音が鳴らないものであっても、水道料金等への影響の度合、現地の状況等（郵便受け等、電気及びガス等他のメーターの状況等）、過去の使用状況との変化等によっては、調査等の対象とすること。
 - (5) 受注者は、利用者と面談等ができた場合は、受付内容を確認すること。
 - (6) 受注者は、閉栓業務の処理後は、閉栓状態であることを示すエフを、原則としてメーターボックス内の止水栓等に取り付けること。ただし、止水栓等への取付けが困難な場合にあつては、郵便受け等に投函する等の対応を行うこと。
 - (7) 受注者は、閉栓業務の処理に伴い、納入通知書の郵送、口座振替又はクレジット収納の停止、納入通知書その他関係帳票等の郵送等の停止、過誤納金の処理、水道料金等の更正その他水道料金等に関する処理が必要な場合は、スケジュールに十分留意し、必要となる処理を確実にすること。
-

メーター関連業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

- (1) メーター取付業務
- (2) メーター撤去業務
- (3) メーター取替業務
- (4) メーター試験関連業務
- (5) 月次処理等業務

2 基本的事項

受注者は、メーター関連業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、次の各号に掲げる事項に特に留意すること。

- (1) メーターの適正な管理及び慎重な取扱い
- (2) 現地の状況と料金システム等の情報の照合の徹底
- (3) 対象となる給水装置の状況の把握及び保全
- (4) 給水装置工事主任技術者免状の交付を受けている業務従事者による技術上の管理、指導及び監督の徹底

3 業務責任者の業務

受注者は、メーター関連業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
 - (2) 料金システムでのデータ処理の管理
 - (3) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
 - (4) 各業務実施日の業務終了後における次のアからエに定める検査及び締め処理
 - ア メーターの保管数の確認
 - イ 関係帳票等の整合の確認
 - ウ 受領したメーターの発注者が指定する場所への搬入の指揮
 - エ 発注者への関係帳票の提出
 - (5) 発注者からの引継事項の確認及び発注者への報告
 - (6) 発注者へのメーターの保管転換請求及び発注者が出庫したメーターの受領
 - (7) 各業務実施月の末日又は発注者が指定する日におけるメーターの保管数等の報告
 - (8) 交渉が困難な利用者の対応
 - (9) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきではないとした業務
-

4 共通的事項

- (1) 受注者は、利用者との給水契約、適正な給水装置の保全、メーターの保全その他本委託業務の目的の遂行において必要となる場合は、メーターに関して次のアからウの業務を行うこと。

ア 給水装置への取付け

イ 給水装置からの撤去

ウ 取替え

- (2) 本業務で取り扱うメーターは、発注者が所有し、又は管理する直読式メーターに限るものとする。ただし、メーターの取付け、撤去及び取替えについては、口径25mm以下のメーターに限るものとする。

- (3) 業務履行において必要となるメーターは、次のアからエのとおり、発注者から受注者に保管転換するものとする。

ア 受注者は、業務履行において必要となるメーターは、口径、種別ごとの必要数を発注者に請求すること。

イ 発注者は、アの請求があった場合は、受注者に交付簿とともにメーターを保管転換するものとする。

ウ 発注者から受注者へのメーターの保管転換は、次の場所において行うものとするため、受注者は当該場所においてメーターを受領すること。ただし、発注者が別途場所を指定する場合にあっては、この限りでないものとする。

（メーターの保管転換の場所）

堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2 堺市上下水道局本庁舎本館

エ 受注者は、発注者から受領したメーターについて、執務室内の保管場所において適正に管理すること。

- (4) 受注者は、メーターの保管場所からの持出しに当たっては、前号のイの交付簿に必要事項を正確に記録した上で、交付簿の順番どおりに順次持ち出すこと。

- (5) 受注者は、現地での作業においては、次のアからオの事項に特に注意すること。

ア メーター、給水装置等に損傷を与えないように十分に注意すること。

イ 給水装置に、土砂等の異物を混入させないこと。

ウ メーターボックス内に、作業に支障を来す土砂等の異物があった場合は、それを持ち帰り、適正に処分すること。

エ 現地の状況と料金システムのデータとの照合を徹底すること。

オ 利用者等が立会い等している状況で作業する場合は、利用者等に不信感等を与えることのないよう十分説明し、利用者等の了解を得た上で作業すること。また、作業完了後は、利用者等に現認してもらうこと。

- (6) 受注者は、作業完了後、必要事項を正確に記録（メーターの指示数は、リットルの指示数まで記録すること。）し、当該記録の内容に応じて料金システムの処理を行うこと。

なお、当該料金システムでの処理には、受注者以外による作業に関するものを含むものとする。

- (7) 受注者は、撤去したメーターについて、執務室内の保管場所において適正に管理し、発注者との事前協議の上で、発注者の指定する方法により、次の場所に搬入すること。
（撤去メーターの搬入場所）
堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2 堺市上下水道局本庁舎本館
- (8) 受注者は、発注者から受領したメーター及び撤去したメーターについて、破損、紛失盗難等のないよう、適正に管理すること。
- (9) 各年度の3月については、発注者はメーターの棚卸作業を行うため、メーター関連業務全般において、各種の制限を行うとともに、通常とは異なる業務手順による業務履行を指示するものとする。
- (10) 受注者は、発注者からメーターの取付け、撤去又は取替えの指示があった場合は、次項から第7項の定めに従い、業務を履行すること。
- (11) 受注者は、発注者が指定する期間（本業務の履行期間末以降の期間を含む。）において、本業務の履行により以後の出庫が見込まれるメーターの数量（以下「見込数量」という。）について、発注者が指定する方法により、発注者に報告すること。
- (12) 前号の見込数量は、本業務の履行実績等を勘案し、実情に即した妥当性のある数量とすること。

5 メーター取付業務

受注者は、次の各号に留意して、適正に給水装置にメーターを取り付けること。

- (1) 給水装置へのメーター用閉栓プラグ、断水コマ、中栓等の設置の有無を確認し、設置されている場合は、それを適正に取り外すこと。
- (2) メーターの取付前には、止水栓を慎重に開け、通水確認をすること。
- (3) メーターパッキンをメーターに装着すること。
- (4) メーターの取付後は、止水栓を全開にすること。
- (5) 作業完了後におけるメーターのパイロット（以下「パイロット」という。）の確認において、パイロットが回転している場合は、次のアからウの方法により対応すること。
ア 利用者が在宅の場合で出水中のときは、出水の中止後、再度パイロットの停止を確認すること。
イ 給水栓等から出水していない場合は、漏水の疑いがあるため、利用者に修理等を依頼すること。
ウ 利用者が不在の場合は、止水栓を閉止し、利用者に連絡すること。
- (6) 漏水等の給水装置の異常を発生させた場合は、速やかに発注者に報告し、原則として受注者の責において修繕等を行うこと。
- (7) 更地には、メーターを取り付けないこと。
- (8) 取り付けるメーターの手前に、ボール止水栓が設置されており、メーターの下流側の

内ネジが堺市型ネジになっているものは、次のアからウのとおり、J I S ネジのメーターを取り付けること。

なお、この場合におけるメーターは、J I S ネジのものを取り付けるため、メーターを取り付ける際には注意すること。

ア メーターの上流側に設置されているメーターアダプター（外ネジが J I S ネジ、内ネジが堺ネジになっているもの。以下同じ。）を撤去すること。

イ 取り付けるメーターの下流側に、メーターアダプターを設置すること。

ウ 逆止弁付きパッキンを、メーターの下流側に取り付けること。

6 メーター撤去業務

受注者は、次の各号に留意して、メーターを給水装置から適正に撤去すること。

- (1) メーターの撤去は、必ず止水栓が閉止していることを確認した上で行うこと。
- (2) 止水栓不良により、メーターを撤去できない場合は、利用者に止水栓の取替えを依頼し、止水栓の取替後にメーターを撤去すること。
- (3) メーターの撤去後は、原則として、メーターの下流側のユニオンにメーター用閉栓プラグ又は中栓を取り付けること。ただし、現地の状況によっては、メーターの上流側に断水コマを取り付けること。
- (4) 作業後、漏水等の給水装置の異常が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、原則として受注者の責において修繕等を行うこと。
- (5) 閉栓中において、止水栓不良でメーターを撤去できない場合は、発注者に状況を報告し、以後の対応について指示を受けること。
- (6) 障害物、止水栓位置不明等で、やむを得ずメーターが撤去できない場合は、現地の状況を料金システムに記録すること。
- (7) 受注者以外の者がメーターを撤去し、発注者又は受注者に戻入等した場合であっても、受注者によるメーター撤去に準じて処理すること。

7 メーター取替業務

- (1) 受注者は、メーターを取り替える場合は、前項の定めに従って、既設のメーターを撤去し、第5項の定めに従って、新しいメーターを給水装置に取り付けること。

なお、作業開始前のパイロット確認において、パイロットが回転している場合は、次のアからウの方法により対応すること。

ア 利用者が在宅の場合で出水中のときは、出水の中止後、再度パイロットの停止を確認すること。

イ 給水栓から出水していない場合は、漏水の疑いがあるため、利用者に修理等を依頼し、パイロット停止の確認後の連絡を依頼すること。

ウ 利用者が不在の場合は、利用者に連絡した上で作業を保留すること。

- (2) 受注者は、発注者が別途委託契約を締結しているメーターの計量法施行令第18条に

規定する検定証印有効期間の満了（以下「検定満期」という。）に伴う取替えに関する委託業務において、利用者の承諾を得られない等の理由により、取り替えられずに検定満期を超過したメーターについて、本業務における利用者等との接触の機会等を活用して取り替えること。

8 メーター試験関連業務

- (1) 受注者は、利用者等からメーター試験の請求があった場合は、発注者の指定する請求書により、それを受け付けること。
- (2) 受注者は、前号で受領した請求書を発注者に提出すること。
- (3) 受注者は、第1号の請求の受付後は、試験の対象となるメーター（以下「試験メーター」という。）を第6項の定めに従って撤去し、第5項の定めに従って新しいメーターを給水装置に取り付けること。
- (4) 受注者は、試験メーターについては、撤去時にメーターの付着物（砂、土、錆、塗料等の異物全般）を除去せずに、給水装置に設置されていたときの状態を可能な限り保持して持ち帰ること。
- (5) 受注者は、撤去した試験メーターを発注者に提出すること。
- (6) 発注者は、受注者から受領した試験メーターを、発注者が別途委託契約を締結しているメーター試験業務の受注者に提出し、メーター試験を実施するものとする。
- (7) 発注者は、メーター試験の結果について、その結果を示す関係文書等を受注者に提供するものとする。
- (8) 受注者は、発注者からメーター試験の結果を示す関係文書等を提供されたときは、メーター試験を請求した利用者等に当該関係書類等を交付し、メーター試験の結果を説明すること。

9 月次処理等業務

受注者は、各業務実施月の末日又は発注者が指定する日において、次の各号のとおり、月次の締め処理等を行うこと。

- (1) 受注者は、当該業務実施月に発注者が受注者に在庫したメーター及び受注者が撤去したメーター（受注者以外の者がメーターを撤去し、受注者によるメーター撤去に準じて処理したもの、亡失したもの、盗難されたもの等を含む。）について、第5項から第8項の各業務の履行状況について、発注者が定める方法で集計すること。また、当該集計結果をとりまとめた月報（様式は、発注者が指定するものとする。）を作成し、メーター受領書等の添付書類を添えて、発注者に提出すること。
- (2) 受注者は、保管中のメーターの指示数の確認等が必要となった場合（発注者の都合によるものを含む。）は、当該メーターの保管場所において、対象となるメーターを引き上げ、指示数の確認、発注者への提出等を行うこと。

内部管理業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 口座振替関連業務

水道料金等の口座振替に係る料金システムへの情報データの登録、口座振替の停止、随時の口座振替等を行う業務

(2) 過誤納金処理業務

発生した過誤納金の充当及び還付に係る利用者への通知、料金システムの処理、関係書類の調製等を行う業務

(3) 証明書発行業務

水道及び下水道の使用又は一定期間使用していたことの証明並びに水道料金等を納付済であることの証明に係る証明書発行を行う業務

(4) 各戸検針・徴収等契約業務

堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における各戸検針・徴収等に関する要綱に基づく各戸検針・徴収等（本要綱の制定前の旧制度における各戸検針・徴収等を含む。以下「各戸検針・徴収等」という。）に関して、適正な契約の締結及び保全を行う業務

(5) 特殊料金計算適用業務

使用水量の合算等、特殊な料金計算の適用に関する業務

(6) 減免等処理業務

漏水、赤水又はメーター取替等に伴う水道料金等の減免及び誤検針等による水道料金等の更正に関する処理等を行う業務

(7) メーター弁償金収納業務

利用者等がメーターを亡失し、又は破損させた場合の弁償金の収納に関する業務

(8) 帳票郵送等業務

定期的に納品される水道料金等に係る納入通知書等、関係帳票の仕分け、郵送等を行う業務

(9) 電子申請システム関連業務

電子申請システムによる申請（南部事業者の所管区域分を含む。以下「電子申請」という。）に係る同システム上における各種処理、他業務での処理への引継ぎ、南部事業者の所管区域分の電子申請分における南部事業者への関係帳票の提供及び以後の対応の引継ぎ等を行う業務

(10) クレジット収納関連業務

水道料金等のクレジット収納に係る料金システムへの情報データの登録、クレジット

収納の停止、随時のクレジット収納等を行う業務

(11) すいりん関連業務

料金システムへのすいりん登録時における利用者との調整、データ修正等を行う業務

(12) 業務マニュアル作成業務

仕様書第1条第7項第1号アからケに定める業務ごとに業務マニュアルを整備する業務

(13) 広報等業務

広報、広聴、啓発等を目的とした文書の配布等を行う業務（定例のメーター検針時における一斉配布を想定）

(14) 統計資料等作成業務

業務に関する各種の統計及び集計を資料化する業務

(15) 研修等業務

発注者が実施する研修等への参加及び受注者が実施する業務従事者に対する研修等又は発注者に対する研修等を実施する業務

(16) 会議等業務

発注者が開催する定例会議等への出席、出席した定例会議等の会議録の作成等を行う業務

(17) 次期契約開始補助業務

発注者による本業務の次期契約の発注に関する発注者の補助、発注者への資料等の提供、次期契約の受注者への各種の引継ぎ等を行う業務

2 業務責任者の業務

受注者は、内部管理業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

(1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理

(2) 業務の進捗状況及び関係書類の管理

(3) 料金システムでの決裁完了処理及びデータ処理の管理

(4) 各種申請等の処理状況及び出力帳票の管理

(5) 発注者との関係帳票等の受渡し

(6) 業務状況、特殊な案件等に係る発注者への報告

(7) 業務マニュアルの変更内容の確認

(8) 業務目標の設定及び設定目標に対する評価

(9) 交渉が困難な利用者の対応その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

(10) 緊急的な対応、特別な対応等が発生した場合における発注者への報告

(11) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

3 共通的業務

- (1) 受注者は、内部管理業務の履行時において、第1項各号の業務以外の業務が発生した場合は、当該発生した業務に関する仕様書又は別冊各処理要領の定めに基づいて対応、処理等を行うこと。
- (2) 受注者は、発注者への業務の引継ぎ、発注者が必要とする書類の発注者への提出、発注者からの書類の收受等に当たっては、発注者の定めに従うこと。
- (3) 受注者は、内部管理業務の履行拠点において、来庁者があった場合は、来庁者の用件等を確認し、本業務において対応すべきものであった場合は、本業務の仕様書又は処理要領の定めに従って、適正に対応、処理等を行うこと。また、当該用件等が本業務の範囲外であった場合は、発注者の所管課への取次ぎ等を適切に行うこと。
- (4) 受注者は、発注者への業務の引継ぎ、発注者が必要とする書類の提出、発注者からの書類の收受等に当たっては、発注者の定めに従うこと。

4 口座振替関連業務

(1) 口座振替に関する共通事項

- ア 受注者は、口座振替関連業務の履行に関する利用者、取扱金融機関等との調整、協議等の一切を行うこと。
- イ 受注者は、口座振替関連業務の履行において、取扱金融機関等からの各種の申出、取扱金融機関等との各種の調整、協議等があった場合は、料金システムの備考情報入力欄にその内容を登録すること。
- ウ 受注者は、口座振替関連業務の履行に関連し、水道料金等に係る納入通知書、未納通知その他利用者用の帳票（以下「郵送帳票」という。）の郵送等が不要となった場合は、郵送帳票の作成を料金システムでの処理により停止し、又は納品された郵送帳票の郵送等を停止すること。また、それに伴って必要となる別途の郵送帳票の郵送等を行うこと。

(2) 口座振替の申込等の処理

- ア 受注者は、利用者、発注者等を経由して口座振替依頼書を受理したときは、料金システムに登録されている利用者の情報データと口座振替依頼書の記載事項の照合により審査し、適正と認めた場合は、口座振替依頼書の一式を取扱金融機関等に郵送等すること。
- イ 受注者は、取扱金融機関等から口座振替依頼書を送付されたときは、料金システムに登録されている利用者の情報データと口座振替依頼書の記載事項の照合により審査し、口座振替依頼書の記載事項と料金システムに登録されている利用者の情報データに相違がない場合は、料金システムに必要となる口座情報に関するデータ（以下「口座情報データ」という。）を登録すること。ただし、南部事業者の所管の口座振替依頼書が送付された場合にあっては、南部事業者が以後の対応を行うため、南部事業者へ引き継ぐこと。
- ウ 受注者は、ア又はイの審査の結果、内容に相違があった場合は、相違内容を利用者に

通知すること。ただし、相違内容について、電話等で利用者に確認できた場合で、料金システムでデータ修正の処理等を行うことで内容が合致するのであれば、イの口座情報データの登録を行うこと。

エ 受注者は、取扱金融機関等から送付された口座振替依頼書のうち、届出印の相違、不鮮明な押印、口座内容の相違等の不備により、取扱金融機関等において不受理となったものについては、相違内容を利用者に通知すること。

オ 利用者から提出のあった、インターネットでダウンロードした口座振替依頼書又は使用開始届（ハガキ）のうち、株式会社ゆうちょ銀行への口座振替の申込分については、当該銀行での手続完了となっても、口座振替依頼書の写し等は受注者又は発注者に返送されないため、受注者は当該口座振替依頼書を受理時にコピーし、当該コピーを適正に保管すること。また、受理から概ね2週間程度経過した後、当該銀行に電話連絡し、口座振替の申込みの受付の完了を確認すること（当該確認は、口座振替の申込みの受付の完了を確認できるまで行うこと。）。

カ 受注者は、オにおいて口座振替の申込みの受付の完了を確認できたときは、保管していた口座振替依頼書のコピーに基づき、口座情報データを登録すること。

なお、当該口座振替依頼書のコピーは、通常の口座振替依頼書と同様に取り扱うこと。

キ 受注者は、口座番号、口座名義、所在地の変更等の場合についても、口座振替の申込みと同様に、カまでの処理を行うこと。

ク 受注者は、利用者から転居先等での口座振替の継続の申出があり、次の(ア)及び(イ)の要件を全て満たす場合は、口座情報データを登録すること。

(ア) 継続元が閉栓中であり、かつ、閉栓日が口座振替の継続の申出のあった日の前日を起算日として遡って6か月以内であること。

(イ) 利用者名義及び口座名義について、継続元のもの及び継続先のものが同一であること。

ケ 受注者は、利用者が閉栓中の使用場所を再開栓する場合で、再開栓後において閉栓前の口座振替の再開（以下「口座復活」という。）の申出があり、次の(ア)及び(イ)の要件を全て満たす場合は、口座情報データを登録すること。

(ア) 閉栓日が口座復活の申出のあった日の前日を起算日として遡って6か月以内であること。

(イ) 利用者名義及び口座名義について、再開栓後のもの及び閉栓時のものが同一であること。

コ 受注者は、口座情報データを登録した日の翌営業日において、当該口座情報データを登録した日における口座情報データの登録分単位で、料金システムから口座変更一覧表を出力し、口座情報データの登録内容を確認すること。ただし、調定日等において直ちに登録した口座情報データを確認する必要がある場合にあっては、口座情報データを登録した日において当該確認を行うこと。

サ 受注者は、料金システム運用業者から納品された口座振替の取扱開始時期等をお知ら

せする帳票（登録済みの口座情報データに基づいて作成）を、納品日の翌営業日に郵送等すること。

シ 受注者は、口座情報データの登録が完了した口座振替依頼書を、口座情報データ登録日別のお客様番号順にファイリングし、受注者において1年間保管した後、発注者に提出すること。

(3) 口座振替の中止の処理

ア 受注者は、利用者から口座解約等に伴う口座振替の中止の申出があった場合その他口座振替を継続することが適当でない状態となった場合は、料金システムにおいて、利用者の水道料金等の納付区分（以下「納付区分」という。）を口座制から納付制に変更すること。

イ 受注者は、アの処理を行ったものについても、前号コと同様に口座情報データの登録内容を確認すること。

(4) 口座振替不能等の処理

ア 受注者は、各行程区の口座振替の結果、振替不能となったものについて、料金システム運用業者から納品された振替不能明細表のうち、振替結果コードのコード内容（以下「振替不能理由」という。）が「取引無」「依頼無」「その他」のいずれかとなっているものについては、口座情報データの登録誤り等を確認すること（料金システム上の振替不能理由となるコードは、次表を参照すること。）。

（振替結果コード）

コード	コード内容
0	振替済
1	預金残高不足
2	取引無
3	客都合（預金者の都合による振替停止）
4	依頼無（口座振替依頼書無し）
8	局停止（発注者の都合による振替停止）
9	その他

イ 受注者は、アにおいて口座情報データの登録誤り等により振替不能となったものについては、直ちに利用者に連絡し、当該水道料金等の納付方法について協議し、協議結果に基づき納入通知書の郵送等、第6号の随時の口座振替依頼等の対応を行うこと。また、振替不能理由が「取引無」「客都合」「その他」の場合にあっては、料金システムの制御において自動的に納付区分が納付制に変更されているため、料金システムで納付区分を納付制から口座制に変更すること。

ウ アにおいて、振替不能理由が「取引無」「依頼無」「その他」のいずれかとなっているもので、口座情報データの登録誤り等がないものについては、受注者は滞納事案として位置付け、別冊「未収金回収業務処理要領」の水道料金等未収金回収業務の対象とすること。

- エ 受注者は、アにおいて振替不能理由が「預金残高不足」となっているものについては、料金システム運用業者から納品された再度の口座振替（以下「再振替」という。）を案内する帳票を、納品日の翌営業日に郵送等すること。
- オ エの処理後、当該振替不能分は当初の口座振替月の翌月（振替日は当初の口座振替月の口座振替日と同じ。ただし、取扱金融機関等が業務を行っていない日であれば、次の業務を行っている日とする。）における再振替の対象となるが、再振替においても振替不能となった場合は、受注者はアと同様に処理すること。ただし、「特区（毎月検針）方式」による利用者については、再振替の対象外とする。
- カ 再振替においても振替不能となったもので、振替不能理由が「預金残高不足」であるものについては、受注者は滞納事案として位置付け、別冊「未収金回収業務処理要領」の水道料金等未収金回収業務の対象とすること。
- キ 定例のメーター検針時に配付するご使用水量のお知らせ以外に、別途口座振替済の通知の郵送を希望する利用者（以下「振替済通知対象者」という。）については、料金システム運用業者から口座振替済であることを通知する帳票（以下「振替済通知書」という。）が納品されるため、受注者は、納品された振替済通知書を納品日の翌営業日に郵送等すること。
- ク 各月の行程区ごとの取扱金融機関等への口座振替の依頼及び利用者に係る請求明細の情報データ（以下「伝送データ」という。）の伝送については、本業務の対象外とする。
- (5) 口座振替の停止
- ア 受注者は、口座振替の停止に係る取扱金融機関等への連絡の期限（以下「振替停止期限」という。）の前営業日において、料金システムから口座振替変更分リストを出力し、当該口座振替日における口座振替の対象として調定された水道料金等で、水道料金等の更正等により調定日以後に金額等に変更があったものについて、関係帳票等において変更内容等を確認した上で、口座振替の停止の対象とするものを抽出すること。
- イ 受注者は、振替停止期限（発注者が別途指定する期限とする。）当日において、アで抽出した口座振替の停止の対象で、アの抽出後に口座振替の停止の対象から対象外となったもの、アの抽出後に口座振替の新たに停止の対象となったもの等について、内容の確認等を行うこと。
- ウ 受注者は、イの処理後において、最終的に口座振替の停止の対象とするものについて、料金システムに必要なデータを入力し、口座振替停止連絡書を作成して出力すること。出力した口座振替停止連絡書は、取扱金融機関等の事務センター、支店等へファクシミリで送信し、併せて電話連絡した上で、口座振替の停止を依頼すること。その際、取扱金融機関等によってファクシミリを送信と電話連絡の順序が異なるため、受注者は取扱金融機関等の指定する順序で対応すること。
- エ ウのファクシミリを送信等の方法について、別途発注者の指示があった場合は、それに従うこと。

オ 受注者は、ウの口座振替の停止依頼の処理後から口座振替日の前営業日までの間に、口座振替を停止する必要がある場合は、対象の取扱金融機関等の事務センター、支店等に電話連絡し、口座振替の停止が可能であれば、口座振替の停止を依頼すること。

カ 受注者は、オにおいて口座振替を停止することができない場合は、利用者に連絡して了承を得ること（発注者からの連絡によるものは、発注者にも連絡すること。）。

キ 受注者は、利用者から口座振替の停止の申出があったときは、その時点において、口座振替を停止できない可能性があることを十分に説明しておくこと。

(6) 随時の口座振替依頼

ア 受注者は、定例の口座振替日以外での口座振替の必要が生じた場合は、随時に料金システムに伝送データを登録し、対象の取扱金融機関等の事務センター、支店等に口座振替を依頼すること。（当該取扱いを以下「随時振替」という。）

イ 随時振替による口座振替は、任意に口座振替日を設定することができず、毎月3回の口座振替日のいずれかのみ設定可能であるため、受注者は利用者と協議した上で、当該随時振替による口座振替日を決定し、当該口座振替日での口座振替に間に合うよう、スケジュールで定める期日までに、伝送データを料金システムに登録すること。

ウ 随時振替分の振替済通知対象者は、料金システム運用業者から振替済通知書が納品されるため、受注者は、納品された振替済通知書（南部事業者の所管区域分を含む。）を納品日の翌営業日に郵送等すること。

エ 受注者は、滞納料金等の分割納付を随時振替で処理する場合については、必要となる情報データを料金システムに登録すること。また、当該随時振替の処理において必要となる利用者への連絡、登録した情報データの変更等についても行うこと。

(7) 口座振替依頼書の郵送等

受注者は、利用者又は取扱金融機関等から口座振替依頼書の請求があれば、利用者又は取扱金融機関等に必要部数を郵送等すること。

(8) 振替不能口座の調査

受注者は、「預金残高不足」の理由により、長期間にわたって口座振替不能が連続した場合は、次のアからウの調査を行うこと。

ア 口座振替の継続について、利用者に電話等で確認すること。

イ 口座振替の継続の意思を示した利用者には、利用者の口座振替予定日前の入金を依頼すること。また、再度「預金残高不足」となった場合は、納付制に変更することを教示すること。

ウ 当該利用者が、口座振替の継続の意思を示さない場合は、料金システムにおいて、利用者の水道料金等の納付区分を口座制から納付制に変更すること。

5 過誤納金処理業務

(1) 過誤納金に関する共通事項

ア 受注者は、過誤納金が発生した後は、速やかに充当又は還付に必要な処理を行うこと。

- イ 受注者は、過誤納金の処理は、原則として充当を前提とすること。
- ウ 受注者は、過誤納金が発生した場所が受注者の所管区域で、過誤納金の充当先又は還付先が南部事業者の所管区域となる場合にあっては、当該充当先又は還付先の過誤納金処理業務を南部事業者に依頼し、以後の対応を引き継ぐこと。
- エ 受注者は、過誤納金の処理に当たっては、料金システムから出力した過誤納金整理票に利用者との対応経過、協議結果等を記録すること。
- オ 受注者は、過誤納金処理業務の履行に関連し、郵送帳票の郵送等が不要となった場合又は水道料金等の口座振替の停止が必要となった場合は、郵送帳票の作成を料金システム処理により停止し、若しくは納品された郵送帳票の郵送等を停止し、又は口座振替を停止すること。また、それに伴って必要となる別途の郵送帳票の郵送等、第4項第6号の随時振替による口座振替の依頼等を行うこと。
- カ 受注者は、過誤納金処理業務において、利用者に郵送した帳票等が返送された場合その他利用者の所在が不明となった場合は、発注者に公用請求を依頼する等（発注者が、履行期間中に受注者による所在情報の確認が可能なシステム等を導入した場合にあっては、当該システム等による確認を含む。以下同じ。）により、所在情報を確認すること。
- キ 受注者は、充当及び還付の不能による未処理額については、1年間に1回以上、定期的にデータを抽出し、問合せ、現地訪問等、可能な限りの所在調査等を行い、未処理額の解消に努めること。また、未処理額を発生させないようにすること。
- ク 受注者は、未処理額について、過誤納金が発生した翌日から起算して10年を経過した場合は、転居先の調査結果等の証拠書類を添え、書面により発注者に報告すること。
- ケ 受注者は、過誤納金の発生状況、処理状況、未処理の状況、残額等について、料金システムでの管理とは別に、受注者において過誤納金に関する差引整理簿（以下「差引整理簿」という。）を作成して、手処理による管理も併せて行うこと。
- コ 受注者は、過誤納金の処理が完了したときは、発注者の決裁を終えた書類、過誤納金整理票、関係書類等を、発注者の指定する方法でファイリングし、受注者において概ね6か月間保管した後、発注者に提出すること。
- サ 発注者は、法令、利用者の状況等により、過誤納金の充当又は還付について臨機の対応が必要となった場合は、本処理要領と異なる対応、作業等を指示することができるものとする。
- (2) 過誤納金の発生
- ア 過誤納金の種類は、次の(ア)から(ウ)のいずれかとする。
- (ア) 水道料金等を重複して納付したとき。
- (イ) 水道料金等の収納後に減免又は更正の処理を行った場合等、既に収納した水道料金等の金額が収入すべき金額を超過したとき。
- (ウ) (ア)又は(イ)以外の場合で、既に収納した水道料金等を過誤納金として取り扱うべき事由に該当したとき。

イ アの(ア)又は(イ)のいずれかにより、過誤納金が発生した場合は、受注者は料金システムから過誤納金対象者一覧表及び過誤納金整理票を出力し、過誤納金の件数、金額等を確認した上で、充当又は還付の処理を行うこと。

ウ 過誤納金が発生した場合は、受注者は料金システムから水道料金等過誤納金通知書を出力し、利用者に過誤納金発生日の3営業日後に郵送等すること。また、水道料金等過誤納金通知書の郵送等による、利用者からの問合せ、過誤納金の取扱い等についての連絡について対応すること。

(3) 過誤納金の処理

ア 充当処理

(ア) 受注者は、充当処理の対象となった過誤納金について、料金システムに必要なデータを入力すること。また、当該データ入力分の過誤納金に係る充当還付何を料金システムで作成して出力し、関係書類等を添付して発注者に提出すること。

なお、充当先の対象については、利用者に滞納料金がないときは直近の請求月分の水道料金等とし、滞納料金があるときは滞納料金の解消において適当な請求月分の水道料金等とすること。

(イ) 発注者は、受注者から提出された(ア)の書類（以下「充当決裁書類」という。）を審査し、発注者の内部の決裁を受けた後に受注者に返却するものとする。

(ウ) 受注者は、発注者から充当決裁書類を返却されたときは、当該充当処理の対象について、料金システムで決裁完了登録を行った後、前号の(ア)又は(イ)による過誤納金に係る充当処理の場合は、受注者は料金システムで充当のお知らせを作成して出力し、郵送等すること（すいりんの個別通知を利用する場合は出力不要）。前号の(ア)の(ウ)による過誤納金に係る充当処理の場合は、発注者が別に定める方法で、利用者に通知するものとする。

(エ) 受注者は、(ウ)の処理日の翌営業日において、料金システムで充当明細表及び充当日報を作成して出力し、当該(ウ)の処理日における充当処理の内容を確認すること。

(オ) 受注者は、(ウ)の処理後においても充当すべき過誤納金が残存している場合は、郵送等する充当のお知らせに、次回以降の請求月分に当該過誤納金の残額を充当することを記載すること。また、過誤納金の残額がなくなるまで充当処理を順次行うとともに、過誤納金整理票に順次行った充当処理の内容及び処理結果を記入すること。

(カ) 受注者は、閉栓等により充当先となる水道料金等が存在しないときは、イの口座振込による還付処理の対象とすること。

(キ) 受注者は、(ウ)の処理後においても当該請求月分に残金が存在する場合は、充当のお知らせと併せて、当該請求月分に残金に係る納入通知書を料金システムで作成して出力し、利用者に郵送等すること（すいりんの個別通知を利用する場合は出力不要）。

(ク) 受注者は、充当すべき過誤納金が残存している状態で閉栓となった後、利用者と連絡が取れなくなったもの等、充当不能となった事案については、利用者に文書を郵送等することが可能な場合にあっては、充当不能となった後1年間は、定期的に利用者

に文書を郵送等し、過誤納金の還付について確認するように努めること。また、当該期間の経過後については、年に1回程度、発注者に公用請求を依頼する等により現住所の調査、利用者への架電、現地調査等を行い、現況を確認すること。

なお、充当すべき過誤納金が発生した翌日から10年以上経過した場合又は利用者に文書を郵送等することが不可能な場合にあっては、速やかに発注者に報告するとともに、充当決裁書類、過誤納金整理票、調査書類等の関係書類を発注者に提出すること。

イ 口座振込による還付処理

(ア) 口座振込による還付は、発注者の内部において用意している過誤納金の還付用の前渡資金（以下「前渡資金」という。）から行うため、受注者は前渡資金整理簿（発注者が指定する様式とする。）を作成し、前渡資金整理簿により前渡資金の状況及び残金を管理すること。また、発注者の前渡資金の用意には相当の期間を要するため、過誤納金の還付用の前渡資金が残り少なくなったときは、早期に発注者に報告し、前渡資金の用意を要請すること。

(イ) 受注者は、常に前渡資金の残高を意識して業務を履行すること。

(ウ) 受注者は、口座振込による還付処理の対象となった過誤納金について、過誤納金整理票に処理内容を記載し、前渡資金の残高を確認した上で還付日を決定すること（残高が不足している場合は、発注者の前渡資金を準備する期間を含めて、還付日を決定すること。）。また、当該過誤納金に係る充当還付伺を料金システムで作成して出力し、過誤納金整理票、関係書類等を添付して発注者に提出すること。

(エ) 発注者は、受注者から提出された(ウ)の書類（以下「還付決裁書類」という。）を審査し、発注者の内部の決裁を受けた後に、料金システムで決裁完了登録を行い、口座振込の手続を完了した後、受注者に返却するものとする。

(オ) 受注者は、発注者から還付決裁書類を返却されたときは、料金システムで口座還付のお知らせを作成して出力し、利用者へ郵送等すること。

(カ) 受注者は、(オ)の処理後は、前渡資金整理簿に必要事項を記入し、発注者に提出すること。

ウ 現金による還付

過誤納金の現金による還付は、原則行わないものとするが、やむを得ず現金による還付が必要となった場合は、以後の対応を発注者に引き継ぐこと。

(4) 月次処理

受注者は、各月の第3行程区の調定日の翌営業日に、前月実施分の業務状況に係る次のアからカの書類を発注者に提出すること。

ア 収入月報（料金システムから出力するもの）

イ 更正月報（料金システムから出力するもの）

ウ 充当月報（料金システムから出力するもの）

エ 差引整理簿

オ 次の(ア)から(オ)の統計及び集計の資料

- (ア) 過誤納金の発生件数及び発生金額
- (イ) 過誤納金の充当件数及び充当金額
- (ウ) 過誤納金の還付件数及び還付金額
- (エ) 未処理の過誤納金の件数及び金額
- (オ) その他発注者が指定する過誤納金に関する数値

カ その他発注者が当該業務実施月の過誤納金処理業務の検査に必要とする書類等

6 証明書発行業務

受注者は、利用者又は利用者の代理人から、水道及び下水道の使用又は一定期間使用していたことの証明並びに水道料金等を納付済であることの証明に係る証明書発行について、必要事項を記載した水道証明申請書の提出又は電子申請があった場合は、次の各号に掲げる処理を行うこと。ただし、これらは一般的な対応、処理等の例示に過ぎないため、ここに掲げる対応、処理等以外であっても、本委託業務の目的の遂行及び証明書発行に係る業務遂行のために必要な対応、処理等については、受注者がその全てを行うこと。

- (1) 料金関連電話受付等業務において受け付けた申請書類の確認及び審査
- (2) 申請者又は代理人に係る本人確認及び要件審査

(本人確認に必要な書類)

原則	顔写真付きの公的書類 (右記から1種類提示)	マイナンバーカード(個人番号カード) 運転免許証、運転経歴証明書(平成24年4月1日以降交付のもの) 旅券(パスポート) 在留カード 等
例外	顔写真のない公的書類、その他 身分証明書 (右記から2種類以上提示)	健康保険の資格確認書 年金証書又は年金手帳 社員証又は職員証(本人の写真が添付されたものに限る。) 等

- (3) 証明手数料の算定及び納付方法の案内
- (4) 証明手数料の納付確認並びに申請情報の整理及び管理
- (5) 証明書及び関係書類の作成並びに発注者への提出
- (6) 発注者による審査及び承認を経て発行された証明書の受領
- (7) 承認済証明書の申請者への送付
- (8) 南部事業者の所管区域分に係る次のア及びイの第1号から前号までの処理

ア 電子申請分

イ 急を要する申請に対する当日発行の受付及び対応

7 各戸検針・徴収等契約業務

受注者は、各戸検針・徴収等に関して、適正な契約の締結及び保全を目的として、次の各号に掲げる対応、処理等を行うこと。ただし、これらは一般的な対応、処理等の例示に過ぎないため、ここに掲げる対応、処理等以外であっても、本委託業務の目的の遂行及び各戸検針・徴収等に係る業務遂行のために必要な対応、処理等については、受注者がその全てを行うこと。

- (1) 問合せ、相談、苦情、協議等に係る対応全般
- (2) 申請の受付、申請書類の審査等
- (3) 適用要件の審査
- (4) 現地確認及び写真撮影
- (5) 発注者が必要とする書類の調製
- (6) 審査結果の通知
- (7) 契約書案の作成
- (8) 契約書の取交し
- (9) 契約締結後の提出書類の受付、審査等
- (10) 各戸の情報に関するデータの料金システムへの登録、変更、削除その他必要となるシステム処理全般
- (11) 契約相手方及び建物に関する情報の収集及び発注者への提供（建物所有者の変更、建替え又は解体の予定、新規入居者の募集の停止等）
- (12) お客様番号シールの貼付（シールへのお客様番号の印字を含む。）及び貼替え
- (13) 各戸のメーター付近に利用者を特定する情報（部屋番号等）を示すプレート等の取付け（必要に応じて、当該メーターボックス等の所有者、管理者等に許可を得た上で行うものとする。）
- (14) 関係書類のスキャニング及びファイリング
- (15) 各戸メーターの出庫
- (16) 開栓、閉栓、定例のメーター検針（以下「定例検針」という。）、メーターの取付け、撤去及び取替えその他水道料金等の徴収に係る調整全般
- (17) 契約違反事項の是正
- (18) 各戸メーターの検定満期内での取替えのお知らせ、啓発等
- (19) 検定満期が到来した各戸メーターの取替えの指導（契約形態の変更の案内を含む。）
- (20) 検定満期が到来した各戸メーターの状況、対応経過等の台帳管理
- (21) 各戸検針・徴収等の契約相手方への各戸の滞納料金の請求等
- (22) 申請事項及び契約事項の変更に係る協議、手続等
- (23) 契約解除に係る協議、手続等
- (24) 各種関係文書の送付
- (25) 各戸検針・徴収等の契約状況の台帳管理
- (26) その他各戸検針・徴収等の適正な契約及び保全並びに適正な水道料金等の徴収に必

要な事項

8 特殊料金計算適用業務

- (1) 本業務の対象は、次のアからウに掲げる条例、規程又は要綱に基づく特殊な水道料金等の計算の適用に関するものとする。ただし、発注者において、同様の新たな制度（既存の制度の変更を含む。）が施行された場合にあっては、その制度に基づく特殊な料金計算の適用も対象とする。

ア 給水条例第26条第4項及び給水条例施行規程第14条に規定する使用水量の合算

イ 給水条例第27条第1項に規定する公衆浴場用水道料金及び下水道条例別表第1に規定する浴場汚水の下水道使用料

ウ 給水条例第26条第9項、給水条例施行規程第19条及び堺市上下水道局住居専用建物等の料金計算等に関する要綱に規定する住居専用建物等の水道料金等

- (2) 受注者は、前号に定める本業務の対象の適正な水道料金等の収納を目的として、次のアからスに掲げる対応、処理等を行うこと。ただし、これらは一般的な対応、処理等の例示に過ぎないため、ここに掲げる対応、処理等以外であっても、本委託業務の目的の遂行及び関係する条例、規程又は要綱に基づく業務遂行のために必要な対応、処理等については、受注者がその全てを行うこと。

ア 問合せ、相談、苦情、協議等に係る対応全般

イ 申請の受付、申請書類の審査等

ウ 適用要件の審査

エ 現地確認及び写真撮影

オ 発注者が必要とする書類の調製

カ 各種の通知

キ 関係データの料金システムへの登録、変更、削除その他必要となるシステム処理全般

ク 開栓、閉栓、定例検針、メーターの取付け、撤去及び取替えその他水道料金等の徴収に係る調整全般

ケ 違反事項の是正

コ 申請事項の変更に係る協議、手続等

サ 適用の解除の協議、手続等

シ 各種文書の送付

ス その他適正な水道料金等の徴収に必要な事項

9 減免等処理業務

- (1) 減免、更正及び追加調定に関する共通的事項

ア 水道料金等の減額又は免除（以下「減免」という。）の処理の対象は、給水条例第32条、給水条例施行規程第22条、下水道条例第26条、下水道条例施行規程第19条各項、給水装置等の破損等による水道料金の減免取扱い要綱（以下「減免要綱」という。）

及び堺市上下水道局下水道使用料の減免取扱い要綱に基づく水道料金等の減免に関するものとする。ただし、発注者において、同様の新たな制度（既存の制度の変更を含む。）が施行された場合にあっては、その制度に基づく水道料金等の減免も対象とする。

イ 受注者は、前号に定める適正な減免を目的として、次の（ア）から（コ）に掲げる対応、処理等を行うこと。ただし、これらは一般的な対応、処理等の例示に過ぎないため、ここに掲げる対応、処理等以外であっても、本委託業務の目的の遂行及び前号の条例等に基づく業務遂行のために必要な対応、処理等については、受注者がその全てを行うこと。

（ア） 問合せ、相談、苦情、協議等に係る対応全般

（イ） 申請の受付、申請書類の審査等

（ウ） 適用要件の審査

（エ） 現地確認及び写真撮影

（オ） 発注者が必要とする書類の調製

（カ） 減免結果の通知

（キ） 業務システムでの処理全般

（ク） 開栓、閉栓、定例検針、メーターの取付け、撤去及び取替えその他水道料金等の徴収に係る調整全般

（ケ） 各種文書の送付

（コ） その他適正な減免に必要な事項

ウ 受注者は、受注者以外（発注者、旧契約の受注者等。本号において同じ。）が受け付けたもの又は受注者以外の業務等（メーター設置不良、新設給水装置情報の登録、水道施設等の工事等）に起因して発生したものについても、受注者において全て処理すること。

エ 受注者は、ウの場合においては、受注者自らによる情報収集（発注者からの状況の聞き取り等）によって、当該事案の状況の全容を把握するとともに、処理すべき事項を的確に判断した上で、必要となる処理を確実に行うこと。

オ 発注者は、ウの場合において、受注者に提供することができる当該事案の処理に必要な既存の資料等が存在するときは、当該資料等を受注者に提供するものとするが、当該資料等が存在しない場合にあっては、受注者において必要書類等を調製すること。

カ 受注者は、発注者の内部における決裁に一定の期間を要することに留意すること。また、発注者の内部における決裁において、提出書類の修正、差替え等が必要となった場合は、速やかに提出書類の修正、差替え等を行い、発注者に関係書類を再提出すること。

キ 受注者は、減免及び更正処理により発生した過誤納金については、過誤納金処理業務において処理すること。

（2） 減免の受付

受注者は、利用者等から減免申請があり、減免要綱に規定する要件に該当する場合は、次のアからケのとおり処理すること。ただし、減免要綱第4条第4号又は第5号の規定による水道料金等の免除又は給水条例第32条を直接の根拠とする特例的な減免の場合

にあつては、発注者から受注者への関係書類の提出その他当該特例的な減免において別途に定めた手続でもって、減免申請に代えることができるものとする。

ア 減免申請があつた場合は、利用者に水道料金等減額申請書（以下「減額申請書」という。）の提出を求めること。

イ 利用者が提出した指定業者が発行する修繕済であることを証明する書類又は利用者が自ら修繕を行った場合等における修繕済であることを証明する書類（以下それらを総称して「証明書類」という。）に、減免要綱に定める必要事項が記載されていることを確認すること。

ウ 利用者が自ら修繕を行った場合における減免申請その他水道料金等の減免に当たって、現場確認を必要とする場合については、発注者への関係書類の提出までに現地を訪問し、修繕の状況、証明書類の記載内容と現地状況の整合等を確認すること。

エ 減免申請した利用者が、減免要綱に定める特定の要件に該当する場合にあつては、減免要綱に定める証明書等の提出を利用者に案内すること。

オ ア、イ及びエの提出書類（以下「減免申請書類」という。）の全てを受領した場合は、受注者において用意した受付簿及び料金システムに申請内容を記録した上で、減免申請を受け付けること。

カ 減免申請書類に不足がある場合は、減免申請を受け付けることができないことを利用者に説明し、減免申請を受け付けずに、提出書類一式を利用者に返却すること。また、減免申請書類の記載事項等に不備があれば、利用者に当該不備の補完を要請し、減免申請を受け付けずに、提出書類一式を利用者に返却すること。

キ 減免申請の受付時には、漏水量、修繕内容等によっては減免の対象にならないことを利用者に伝えるとともに、減免により水道料金等が過誤納金となった場合の取扱いについて、利用者に確認すること。

ク 減免申請の受付時に、利用者から減免に関する金額についての問合せがあつた場合は、確定した金額ではないことを伝えた上で、適宜利用者に回答すること。

ケ 利用者から、減免申請書類の郵送の依頼があつた場合は、注意事項を説明した上で、案内文書、減額申請書及び返信用封筒を利用者に郵送すること。

(3) 減免の処理

受注者は、受け付けた減免申請において、減免の対象となる期間に係る水道料金等が既に調定されている場合は、次のアからクのとおり処理すること。

ア 料金システムで減免の処理を行い、水道料金等更正・減額決議書（以下「決議書」という。）を出力すること。ただし、発注者の指定する起案用紙（以下「起案用紙」という。）による処理を発注者が指示した場合にあつては、当該起案用紙を調製すること。

イ 決議書又は起案用紙に、減免に至った経緯、減免理由等の必要事項を記入すること。ただし、状況によっては、別紙を添付することでその記入に代えることができるものとする。

ウ 必要事項を記入した決議書又は起案用紙に、次の(ア)から(オ)の書類を添付し、発注者

に提出すること。

(ア) 減免申請書及び証明書類

(イ) イのただし書の場合における別紙

(ウ) 料金システムから出力した減免の対象の顧客情報、定例検針の結果の履歴、水道料金等が記載された帳票（事務対応票、料金システムの画面のハードコピー等）

(エ) 水道料金等の金額が確認できる資料

(オ) その他発注者が減免の内容の審査に必要とする書類等

エ 発注者は、受注者から提出されたウの書類（以下「決裁書類」という。）を審査し、発注者の内部の決裁を受けた後に受注者に返却するものとする。

オ 発注者から決裁書類を返却されたときは、料金システムで決裁完了登録を行った後、減免の結果を利用者に通知するとともに、決裁登録日ごとの決裁完了登録一覧を作成し、発注者に提出すること。また、減免の受付時に減免の結果を文書により通知することとしていた場合は、料金システムで減免の結果に関する通知文書を作成し、郵送等すること。

カ 当該減免の処理に伴い、進捗の管理、納入通知書の郵送等、口座振替の停止、納入通知書その他関係帳票等の郵送の停止、過誤納金の処理、更正その他水道料金等に関する処理が必要な場合は、スケジュールに十分留意し、必要となる処理を確実に行うこと。

キ 減免の結果を文書で通知した場合は、当該文書の写しを決裁書類に添付すること。

ク キまでの処理が完了した決裁書類は、発注者の指定する方法でファイリングし、受注者において概ね6か月間保管した後、発注者に提出すること。

(4) 更正及び追加調定

ア 受注者は、調定された水道料金等の更正（以下「更正」という。）又は定例検針の流れによる定例の水道料金等の調定により難いため、追加して水道料金等を調定すること（以下「追加調定」という。）が必要となった場合は、前号の減免の処理に準じて、必要な対応、処理等を行うこと。

イ 更正の処理の対象は、概ね次の(ア)から(オ)のとおりとする。

(ア) 誤検針によるもの

(イ) 料金システムのデータ登録誤り又は障害によるもの

(ウ) 給水装置の使用休止の届出の遺漏時における給水契約解除日及び水道料金等の取扱いに関する基準を適用するもの

(エ) 水道料金等の遡及請求を行うもの

(オ) その他正当な水道料金等に更正するもの

ウ 追加調定の処理の対象は、概ね次の(ア)から(カ)のとおりとする。

(ア) 料金システムの障害、異常水量により水道料金等の調定を保留したもの等で、定例検針に係る調定日（以下「調定日」という。）において、水道料金等が調定されなかったもの

(イ) 料金システムの障害により、閉栓に伴う精算に係る水道料金等が調定されなかった

もの

- (ウ) 工事等での一時的な水道の使用等で、調定日での水道料金等の調定により難しい場合において、水道料金等を調定するもの
- (エ) 集合住宅の貯水槽の清掃での水道使用における水道料金等の調定で、メーターにより使用水量を計量することができない場合において、当該使用水量に係る水道料金等を調定するもの
- (オ) 各戸検針・徴収等を適用している建物において、堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における各戸検針・徴収等に関する要綱第19条第1項により、差水量に係る水道料金等を調定するもの
- (カ) その他追加調定が必要なもの

エ 更正及び追加調定の処理は、前号の減免の処理に準ずるものとするが、決議書又は起案用紙の添付書類については、更正及び追加調定に至った経緯、理由等を説明する文書を受注者において必ず作成し、添付すること。また、その内容について発注者の承認を得ること。

オ 無届給水装置工事、不正給水装置工事等での水の使用分について、発注者が不当利得の返還請求として水道料金相当額を関係者に請求する場合は、受注者は、水道料金等の遡及請求に係る追加調定の処理に準じて、発注者が当該請求を行うに当たって必要となる資料等を調製すること。

10 メーター弁償金収納業務

- (1) 本業務の対象は、利用者等がメーター（発注者が所有するものに限る。）を亡失し、又は破損（逆付けによるものを含む。）したことを確認し、起因者を特定できた場合における、堺市上下水道局水道メーター弁償金算定要綱に基づく弁償金の収納に関するものとする。
- (2) 受注者は、次のアからコに掲げる対応、処理等を行うこと。ただし、これらは一般的な対応、処理等の例示に過ぎないため、ここに掲げる対応、処理等以外であっても、本委託業務の目的の遂行及び関係する条例、規程又は要綱に基づく業務遂行のために必要な対応、処理等については、受注者がその全てを行うこと。

ア メーターの亡失又は破損の申出の受付

イ 関係者への説明、関係者からの問合せへの対応、関係者との協議等

ウ 現地確認及び写真撮影

エ 発注者が必要とする書類の調製

オ 弁償金の納入通知書の郵送等

カ 各種の連絡調整

キ 料金システムの処理

ク メーターの取付け、撤去又は取替え

ケ 弁償金の収納管理

コ その他弁償金の収納に必要な事項

1 1 帳票郵送等業務

- (1) 水道料金等に係る納入通知書、郵送対象としているご使用水量のお知らせその他スケジュールに沿って、定期的に納品される郵送帳票のうち、シーラーハガキとなっているもの（以下「郵送帳票」という。）については、受注者が南部事業者の所管区域分も含めて、一括して郵送等を行うものとする。
- (2) 受注者は、郵送帳票のうち、水道料金等の更正及び減免、閉栓、利用者からの申出、発注者からの連絡等の理由により、郵送等が不要となったものについては、郵送帳票の作成を料金システムの処理により停止すること。また、郵送帳票の作成の停止処理が間に合わず、納品された郵送等が不要となった郵送帳票については、南部事業者から郵送等の停止の連絡があったものを含めて、抜き取りを行うこと。

なお、南部事業者から連絡があつて抜き取った郵送帳票は、納品日の翌営業日に南部事業者を引き継ぐこと。

- (3) 受注者は、前号において郵送帳票の作成又は郵送等を停止した場合で、別途郵送帳票等の作成又は郵送等が必要な事案については、確実に郵送帳票等の作成又は郵送等を行うこと。ただし、別途郵送帳票等の作成又は郵送等が必要な事案のうち、第5号の業務の対象となるもの以外で、南部事業者の所管区域分のものにあつては、南部事業者が郵送帳票等の作成又は郵送等を行うものとする。
- (4) 受注者は、郵送帳票について、第2号の抜き取り及び次号の業務を完了させた上で、納品日の翌営業日に郵送等すること。
- (5) 受注者は、納入通知書のうち、同一の送付先に複数の納入通知書をまとめて郵送等するものについては、当該複数の納入通知書を封入した上で、納入通知書を郵送等すること。また、複数の請求を合算し、1枚の納入通知書に集約して請求するものについては、請求明細と照合した上で、請求明細を同封して納入通知書を郵送等すること。
- (6) 前号の業務については、南部事業者の所管区域分も含めて受注者が行うこと。
- (7) 受注者は、郵送帳票以外の利用者に郵送等する帳票についても、郵送帳票の取扱いに準じて郵送等を行うこと。
- (8) 郵送対象としているご使用水量のお知らせのうち、点字対象の利用者用のものについては、受注者が自らで点字によるご使用水量のお知らせを作成して郵送等すること。
- (9) 受注者は、本業務の目的の遂行に当たり、郵送等が必要となる帳票、文書等の全てについて、業務責任者等によるダブルチェック等を行った上で、確実に郵送等すること。
- (10) 受注者は、郵送帳票の納品数を常に意識し、同一の行程区における過去の納品数と比較し、極端に多量のとき、又は少量のときは、発注者に報告し、郵送等を保留すること。また、郵送帳票の誤納品に関して、誤って納品されたものの廃棄、不足分の料金システムでの出力その他当該郵送帳票の誤納品に係る各種の対応を行うこと。
- (11) 受注者は、発注者又は受注者に返却された本業務に関係する郵便物（以下「不着郵便

物」という。)については、宛所の現状調査、利用者等への不着郵便物の手渡し、現場の郵便ポスト等への不着郵便物の投函、不着郵便物の再郵送、当該郵便物の再発行等、不着郵便物の利用者等への到達に必要となる一切の対応を行うこと。ただし、南部事業者の所管の不着郵便物が返却された場合にあっては、南部事業者が以後の対応を行うため、南部事業者へ引き継ぐこと。

- (12) 受注者は、前号において利用者等の所在が不明の場合は、発注者に公用請求を依頼する等により所在情報を確認すること。

1 2 電子申請システム関連業務

- (1) 電子申請の内容確認
- (2) 添付書類の確認
- (3) 証明書発行業務における証明手数料の金額の確定
- (4) 受付の完了処理
- (5) 関係帳票の出力
- (6) 他業務での処理への引継ぎ
- (7) 証明書発行業務における証明手数料の納付確認
- (8) 南部事業者の所管区域分の電子申請分における南部事業者への関係帳票の提供及び以後の対応の引継ぎ
- (9) 申請状況の管理
 - ア 電子申請システムでの処理状況の確認
 - イ 他業務での処理状況の確認（南部事業者への確認を含む。）
- (10) 申請者等からの問合せ等への対応
- (11) その他電子申請の処理、他業務での処理への引継ぎ等に必要な事項

1 3 クレジット収納関連業務

- (1) クレジット収納申込等の処理
 - ア 受注者は、料金システム内のクレジット申込画面より、クレジット収納受付データと、料金システムに登録されている利用者の情報データの照合により審査し、クレジット収納受付データと料金システムに登録されている利用者の情報データに相違がない場合は、料金システムに審査結果を入力すること。
 - イ 受注者は、アの審査の結果、内容に相違があった場合は、利用者に相違内容を知ること。ただし、相違内容について、電話等で利用者に確認できた場合で、料金システムでデータ修正の処理等を行うことにより、内容が合致するのであれば、アの審査結果を料金システムに入力すること。
- (2) クレジット収納の中止の処理

受注者は、利用者からクレジットカードの解約等に伴うクレジット収納の中止の申出があった場合その他クレジット収納を継続することが適当でない状態となった場合は、

料金システムにおいて、利用者の水道料金等の納付区分をクレジット収納から納付制に変更すること。

(3) 個別クレジット請求

ア 受注者は、定例のクレジット請求データ作成日以外でのクレジット請求の必要が生じた場合は、随時に料金システムに請求データを登録すること。

なお、クレジット請求における水道料金等の分割納付は行わないこと。

イ 本請求データは、登録日以降の直近のクレジット請求データ作成日にまとめて作成されるため、受注者は利用者と協議した上で、料金システムに登録すること。

1.4 すいりん関連業務

- (1) 受注者は、利用者が入力したすいりん登録データを基に、料金システム内の利用者氏名等、修正すべきデータを確認し、料金システムに修正内容を反映させること。
- (2) 受注者は、すいりん登録エラーデータについて、月 1 回以上確認し、登録エラーを頻発させた利用者に対して、エラー内容の説明、登録のサポート等を行うこと。
- (3) 受注者は、利用者との連絡について、すいりんによる通知機能を利用することが有効と考えられる場合は、すいりんの通知機能を利用して連絡すること。

1.5 業務マニュアル作成業務

- (1) 受注者は、令和 10 年 3 月 31 日までに、仕様書第 1 条第 7 項第 1 号アからケに定める業務の区分ごとに、旧契約の業務マニュアルを基にして、業務マニュアルを作成すること。
なお、業務マニュアルは、Microsoft Office で編集可能な様式とすること。
- (2) 受注者は、業務マニュアルを最新の内容に随時更新すること。また、更新後は発注者が指定する方法で発注者に提出すること。ただし、業務マニュアルの更新に当たっては、受注者は事前に発注者に変更内容を示し、変更内容の確認を求め、発注者からの修正指示に対応すること。
- (3) 受注者は、日々の業務運用の変更を速やかに反映させるだけでなく、積極的に内容の充実化を図ること。
- (4) 受注者は、業務マニュアルについて、履行期間中の各年の 3 月 31 日及び令和 14 年 9 月 30 日に、その時点の最新の内容に更新したものを、発注者が指定する方法で発注者に提出すること。
- (5) 業務マニュアルの著作権は、発注者に帰属するものとし、南部事業者においても、その内容を活用できるものとする。

1.6 広報等業務

- (1) 受注者は、発注者が本業務の履行時における広報、広聴、啓発等を目的とした文書配布等（例としては、定例検針時における広報文書の現地配布等）を指示した場合は、文

書配布等を行うこと。

なお、文書配布等の頻度、数量、時期、対象となる利用者等の要件等については、発注者と受注者で協議して決定するものとする。

- (2) 受注者は、水道料金等の改定、消費税率の改定、政策的な水道料金等の減免等に伴い、特定の利用者等に対して広報文書、水道料金等早見表等を郵送等する必要がある場合にあっては、当該広報文書等の封筒への封入、対象の利用者等への郵送等を行うこと。
- (3) 受注者は、納入通知書により水道料金等を納付している利用者に対して、発注者が提供するすいりんを推奨する文書、口座振替、クレジット収納等の発注者が指定する支払方法（以下「指定支払方法」という。）を推奨する文書、受注者が準備する口座振替依頼書及び受注者を受取人とした受取人払いの封筒を郵送等すること。
- (4) 前号の業務は、履行期間中に2回実施するものとするが、対象、実施時期及び実施期間については、発注者と受注者で協議して決定するものとする。
- (5) 受注者は、第3号の業務の実施後は、発注者による当該業務の実施の効果検証において必要となる、対象となった利用者、すいりんの登録状況、指定支払方法への移行状況、すいりんに登録した利用者及び指定支払方法に移行した利用者の傾向等をまとめた資料を作成し、発注者に提出すること。

1 7 統計資料等作成業務

- (1) 受注者は、次のアからキを主たる目的とした本業務に関する各種の統計及び集計を行い、その結果を資料化して発注者に提出すること。

なお、統計及び集計の項目、頻度、資料の構成、資料の提出時期等は、受注者と協議した上で、発注者がその都度定めるものとする。

ア 利用者サービスの向上

イ 本業務の規模及び履行状況の数値化並びに可視化

ウ 本業務の円滑かつ効率的な業務履行及び業務履行の効果の検証

エ 債権の現況及び動向の把握

オ 発注者による受注者の業務履行状況の適正管理及び業績評価

カ 水道料金等請求全般に係る総数及び整合の状況確認（メーター検針の対象数、実施数及び未検針数並びに水道料金等の調定数、納入通知数、口座振替数、クレジット請求数等）

キ その他発注者が随時に必要とする統計及び集計

- (2) 受注者は、前号カの集計については、原則として発注者が所有するツールを使用するものとする。
- (3) 受注者は、第1号カの集計については、発注者の定める時期において集計すること。
また、集計結果の表には、次のアからキの書類等を添付し、発注者に提出すること（以下集計結果の表に次のアからキの書類等を添付したものを「総数管理表」という。）。

ア 料金システムから出力した関係帳票

- イ 不整合分等の検証結果を示す資料
 - ウ 口座振替停止連絡書
 - エ 口座振替の停止に至った経緯を示す資料
 - オ 郵送等を停止した納入通知書
 - カ 納入通知書の郵送等の停止に至った経緯を示す資料
 - キ その他発注者が添付を必要とする書類等
- (4) 受注者は、総数管理表の作成に当たっては、第三者が容易にその内容を理解できるものとするを念頭に置くこと。
- (5) 受注者は、総数管理表を発注者が指定する媒体で発注者に提出すること。

18 研修等業務

- (1) 受注者は、発注者が本業務に関する研修を実施するときは、関係業務従事者を当該研修（以下「発注者研修」という。）に参加させること。
- (2) 発注者研修は、原則として発注者が定めた日時及び場所において実施するものとする。
- (3) 受注者は、準備期間中において、本業務の履行を開始するに当たり必要となる各業務従事者向けの研修（以下「当初研修」という。）を実施すること。
- (4) 受注者は、利用者への接遇の向上、人権意識の向上、各業務従事者のスキル及び業務に関する知識の向上並びに個人情報保護等の徹底のための研修（以下「独自研修」という。）を定期的に実施すること。また、発注者から独自研修の実施の要請があった場合は、研修の内容、実施時期等について発注者と協議した上で、各業務従事者向けに独自研修を実施すること。
- (5) 受注者は、新たに本業務に従事することになった業務従事者に対しては、本業務に従事するに当たって必要となる当該業務従事者向けの事前研修（以下「新人研修」という。）を実施すること。
- なお、新人研修の内容及び方法は、当初研修と同様とする。
- (6) 受注者は、当初研修、独自研修及び新人研修（当初研修、独自研修及び新人研修の総称を以下「受注者研修」という。）を実施する場合は、実施前に研修計画書を発注者に提出すること。
- (7) 受注者は、受注者研修を実施した場合は、実施後速やかに研修実施報告書を発注者に提出すること。
- (8) 受注者は、発注者に対する研修等の実施の要請が発注者からあった場合は、発注者の要請に応じて研修等を実施すること。また、必要となる資料を用意すること。
- (9) 前号の研修等は、受注者が実施する検針等の現場対応に発注者の職員が同行する形式、受注者が履行拠点で行っている日常業務を発注者の職員が視察する形式又は受注者が発注者向けの業務説明会を開催する形式のいずれか（複数の形式を同日に行うこともあるものとする。）とし、発注者がその都度、研修等の形式を決定するものとする。
- (10) 発注者研修及び第8号の研修等は、緊急性があるものを除き、他の業務の履行に支障

を来さない範囲で実施するものとする。

19 会議等業務

- (1) 発注者は、原則として業務ごとに、発注者が定めた日時及び場所において、定例会議を毎月1回開催するものとする。
- (2) 受注者は、定例会議に業務責任者及び関係する業務従事者を出席させること。
- (3) 受注者は、発注者が定例会議以外の次のアからエの調整会議（以下「臨時会議」という。）を開催する場合は、対象となる業務責任者及び関係する業務従事者を出席させること。

ア 個別の業務、課題、調整等に関する発注者との会議

イ 南部事業者との合同会議（受注者と南部事業者との円滑な連携に向けた業務調整、市内全域における業務品質及びサービス水準の均質化に向けた好事例、処理誤り等の共有等を目的として開催するもの）

ウ 発注者が別途委託契約を締結しているその他の委託業務の委託業者との合同会議（受注者と当該委託業者との円滑な連携、各種調整等を目的として開催するもの）

エ その他発注者が臨時に開催を指示する会議

- (4) 発注者と受注者が互いに良きパートナーとしての信頼関係を構築し、両者が組織的に本業務の重要課題等を共通認識としつつ、その解消に向けて連携するため、発注者は定例会議又は臨時会議とは別に、関係局長級職員及び部長級職員が出席する会議体を設置し、会議を年2回程度開催するため、受注者は、本業務の委託契約上の代表者等を出席させること。
- (5) 受注者は、いずれの会議の場合であっても、原則として当該会議の会議録を作成し、発注者に提出して承認を受けること。また、発注者が会議録の修正を受注者に指示した場合は、その指示に従って会議録を修正すること。
- (6) 前号の会議録は、発注者が指定する媒体で発注者に提出すること。
- (7) 受注者は、いずれの会議の場合にあっても、受注者が有する既存の資料、受注者が用意すべきとした資料等を発注者が必要とした場合は、発注者に当該資料を発注者の指定する部数提出すること。

20 次期契約開始補助業務

- (1) 受注者は、発注者が本業務の次期契約を行うに当たり必要となる、次のア及びイの業務を行うこと。

ア 先進事例に関する情報及び資料の提供

イ その他発注者が求める各種の情報及び資料の提供

- (2) 受注者は、次期契約の受注者とならなかった場合は、次期契約の準備期間中において、次期契約の受注者に対して次のアからクの業務を行うこと。

なお、各業務の頻度、規模等は、発注者が他の業務に支障を来しないと認める範囲で、

次期契約の受注者の要望に沿ったものとする。

- ア 関係書類、対応中の事案、連絡事項、注意事項その他各種の引継ぎ
 - イ 助言
 - ウ 業務説明
 - エ 資料提供
 - オ 次期契約の受注者からの質疑への回答
 - カ 次期契約の受注者による受注者の業務履行状況及び履行拠点の視察の対応
 - キ 次期契約の受注者の業務従事者向けの研修
 - ク その他次期契約の受注者が必要とする引継ぎ事項
-

料金関連電話受付等業務処理要領
（水道メーター検針・料金収納等業務（北部））

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 届出等受付業務

利用者等からの水道料金等に関する電話、ファクシミリ、電子メール、電子申請システム（南部事業者の所管区域分を含む。）、すいりん、窓口、現場等での次のアからソの届出等の受付、それらに附随する料金システムの処理、状況によって発生する利用者等への電話等による連絡、発注者の関係者への取次等を行う業務

ア 開栓に関すること。

イ 閉栓に関すること。

ウ 上下水道の使用に関すること。

エ 利用者の名義変更に関すること。

オ 利用者の情報（氏名、住所、電話番号等）に関すること。

カ 水道料金等の支払及びその方法に関すること。

キ 水道料金等の減免に関すること。

ク 水道料金等の算定の特例の適用に関すること。

ケ 開栓若しくは閉栓又は水道料金等の納付の証明に関すること（電子申請システムでの申請の場合又は利用者が急を要する等の理由により、申請日当日に証明書の発行を希望する場合にあっては、南部事業者の所管区域分を含む。）。

コ 堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における各戸検針・徴収等に関する要綱に基づく各戸検針・徴収等に関すること。

サ メーター検針及び現場確認に関すること。

シ 過誤納金の還付又は充当に関すること。

ス メーターの取付け、取替え又は撤去に関すること。

セ 発注者又は発注者が別途委託契約を締結している委託業務の委託業者（以下「別委託業者」という。）への取次ぎ等が必要な届出等に関すること。

ソ その他アからセと類似する届出等に関すること。

(2) 問合せ、苦情等対応業務

利用者等からの水道料金等に関する電話、ファクシミリ、電子メール、窓口、現場等での次のアからクの問合せ、苦情等の対応（状況によって発生する利用者等への電話等による連絡、発注者、別委託業者又は発注者の関係者への取次等を含む。）を行う業務

ア 水道料金等全般（制度の説明等を含む。）に関すること。

イ 前号のアからクの届出等（受付、関連した現場対応、処理結果等に関することを含む。）

に關すること。

ウ 定例のメーター検針の事前調整、計量した使用水量、使用水量に基づく請求予定金額等に関すること。

エ 滞納料金に関すること。

オ 設置メーターに関すること。

カ すいりんに関すること。

キ 発注者、別委託業者又は発注者の関係者への取次等が必要な問合せ、苦情等に関すること。

ク その他アからキと類似する届出等に関すること。

2 基本的事項

受注者は、料金関連電話受付等業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的の遂行のほか、個人情報の保護並びに料金システム及び電子申請システムの取扱いには特に留意すること。

3 利用者等の対応における行動基準

受注者は、料金関連電話受付等業務での利用者等への対応に当たっては、次の各号の行動基準に従うこと。

(1) 親切かつ丁寧な対応

利用者等に好意を持っていただけ、また、喜んでいただけるよう、親切に対応すること。また、利用者等の目線に立って丁寧に対応すること。

(2) 公平公正な対応

ア 特定の利用者等を優遇することなく、法令、関係要綱等に基づき公平公正に対応すること。

イ 水道料金等の滞納、対応できないことの強要等、相手方に非がある事案の対応においては、毅然とした態度で対応すること。

ウ 不当要求等の対応に当たっては、発注者の定める「堺市上下水道局不当要求等対応マニュアル」に沿って対応すること。

(3) 正確で分かりやすい対応

ア 届出等の受付に当たっては、届出等の内容をしっかりと聞き取り、正確に記録し、受付内容の復唱等による相手方への確認を徹底する等により、正確な受付を行うこと。

イ 利用者等からの問合せ、質問等に対しては、正しい業務理解の下、正確かつ分かりやすく回答すること。

ウ 利用者等に対しては、できるだけ分かりやすい言葉で説明すること。

エ 知らないこと等は、曖昧に返事又は回答することなく、必ず確認をしてから回答すること。

(4) 迅速かつ簡潔な対応

- ア 執務場所に着信した電話は、概ね3コール以内に応答すること。
- イ 利用者等からの問合せ、質問等に対しては、お待たせすることなく速やかに回答すること。また、電話対応において、各種の確認等に時間を要する場合等にあつては、電話を掛け直すこと。
- ウ 利用者等への説明に当たっては、要領よく話をまとめ、可能な限り簡潔に説明すること。

4 業務責任者の業務

受注者は、料金関連電話受付等業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
- (2) 業務の進捗状況及び関係書類の管理
- (3) 発注者との関係書類の受渡し
- (4) 料金システム及び電子申請システムでのデータ処理の管理
- (5) 業務目標の設定及び設定目標に対する評価
- (6) 業務状況、特殊な案件等に係る発注者への報告
- (7) 対応が困難な利用者の対応
- (8) 緊急的な対応、特別な対応等が発生した場合における発注者への報告
- (9) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

5 電話等対応業務

- (1) 受注者は、発注者が執務室に開設する電話回線への全ての着信について、第1項各号の業務及びそれに付随する対応の一切を行うこと。
 - (2) 受注者は、発注者が執務室に設置したファクシミリで受信した全ての文書又は受注者が受信した電子メール、窓口、現場、郵便等において受注者が受領した文書、現場等での口頭による届出等のうち、第1項各号の業務が必要となるものについて、第1項各号の業務及びそれに付随する対応の一切を行うこと。
 - (3) 受注者は、発注者、別委託業者、発注者の関係者等が応答した電話、受信したファクシミリ又は電子メール、受領した文書、対応した口頭による届出等であっても、第1項各号の業務が必要となるもの又は発注者が本業務の範囲と判断したものについては、当該受付者から対応を引き継ぎ、第1項各号の業務及びそれに付随する対応の一切を行うこと。
 - (4) 受注者は、旧契約における各業務の業務量を参考にし、業務量の変動に応じて、適切な人員配置体制を確保し、効果的かつ効率的に電話等の対応を行うこと。
 - (5) 受注者は、電話対応に当たっては、次のアからエまでに掲げる事項を確認すること。
 - ア 相手方の情報（氏名、住所、連絡先電話番号、本人でない場合にあっては本人との関係等）
-

イ 要件

ウ 当該要件の関係する場所

エ その他当該要件の対応に必要な事項

- (6) 受注者は、危機事象（地震、大規模な漏水、断水等）の発生時において、発注者から受注者に対して要請があった場合は、曜日や時間を問わず、迅速に8回線の電話対応ができる体制を確保すること。

なお、当該緊急体制は、発注者が当該危機事象の収束と判断するまでの間、継続すること。また、堺市に震度6弱以上の地震が発生した場合においては、地震発生後3時間前後に問合せの電話が殺到することが想定されるため、発注者からの要請を待つことなく、迅速に8回線の電話対応ができる体制を構築すること。

- (7) 受注者は、発注者が提供する旧契約のコールセンター業務のマニュアルを参考にして、受付、対応等を行うこと。ただし、当該マニュアルにおいて、発注者が受付及び対応の手順、処理方法等を指定し、又は制限している場合については、当該マニュアルの定めに従うこと。
- (8) 受注者は、応答品質の向上に関する取組（通話録音のチェック、研修等）を実施すること。

6 電子申請受付業務

- (1) 受注者は、利用者からの電子申請システムによる届出等（以下「電子申請」という。）のうち、第1項第1号の業務が必要となるものについて、電子申請システムにおいて電子申請の内容を確認し、電子申請の内容に応じて、当該電子申請に係る事後処理が必要となる各業務の業務責任者に、以後の対応を引き継ぐこと。
- (2) 受注者は、全て（南部事業者の所管区域分を含む。）の電子申請の受付及び帳票の出力を行うこと。また、南部事業者の所管区域分の帳票にあつては、発注者の指定する方法により、南部事業者へ引き継ぐこと。

7 すいりん受付業務

- (1) 受注者は、利用者等からのすいりんに関する問合せ等に対して、第1項第2号の業務を行う中で、当該利用者がすいりんの登録のサポート等を必要とした場合は、必要となるサポート等を行うこと。
- (2) 受注者は、利用者がすいりんを利用した開栓又は閉栓の届出について、料金システム上で内容を確認した上で、第1項第1号の業務を行うこと。
- なお、届出内容に不備、疑問点等がある場合は、利用者等に連絡して、届出内容を確認すること。
- (3) 受注者は、利用者からのすいりんを利用した利用者情報の修正、納入通知書の再発行等の申込みについて、発注者が提供する当該申込みに係るデータと料金システム上での登録内容を確認した上で、受付を行うこと。
-

なお、申込内容に不備、疑問点等がある場合は、利用者に連絡して、申込内容を確認すること。

緊急通報受付業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

次の各号に掲げる利用者等から電話等で寄せられる、緊急性の高い事案に関する通報について、当該通報の内容を適切かつ正確に聞き取り、発注者が指定する取次先へ直ちに連絡し、利用者等への電話連絡、現地対応等を発注者が的確かつ遅延なく行うことができるようにする業務

- (1) 道路上における漏水又は浸水その他の溢水
- (2) 水質異常（赤水、濁水、水の異臭等）
- (3) 断水、水圧の低下等
- (4) 工事施工に伴って発生した可能性の高い赤水、濁水、断水、水圧の低下等
- (5) マンホール周辺の陥没、破損等
- (6) 河川、水路、池等の異常
- (7) 上下水道施設の破損、異常等
- (8) その他前号までの事案と類似する通報

2 基本的事項

受注者は、緊急通報受付業務の履行に当たっては、仕様書に定める本業務の目的遂行のほか、個人情報の保護並びに料金システム及び維持管理システムの取扱いには特に留意すること。

3 利用者等への対応における行動基準

受注者は、緊急通報受付業務での利用者等の対応に当たっては、次の各号の行動基準に従うこと。

(1) 親切かつ丁寧な対応

利用者等に好意を持っていただけ、また、喜んでいただけるよう、親切に対応すること。また、利用者等の目線に立って丁寧に対応すること。

(2) 公平公正な対応

ア 特定の利用者等を優遇することなく、法令、関係要綱等に基づき公平公正に対応すること。

イ 不当要求等の対応に当たっては、発注者の定める「堺市上下水道局不当要求等対応マニュアル」に沿って対応すること。

(3) 正確で分かりやすい対応

ア 通報等の受付に当たっては、通報等の内容をしっかりと聞き取り、あらかじめ発注者が定めるところにより正確に記録し、受付内容の復唱等による相手方への確認を徹底する等により、正確な受付を行うこと。

イ 利用者等からの問合せ、質問等に対しては、正しい業務理解の下、正確かつ分かりやすく回答すること。

ウ 利用者等に対しては、平易な分かりやすい言葉で説明すること。

エ 知らないこと等は、曖昧に返事又は回答することなく、必ず確認をしてから回答すること。

(4) 迅速かつ簡潔な応対

ア 発注者が緊急通報受付業務のために専用に開設した電話の着信は、概ね3コール以内に応答すること。

イ 利用者等からの問合せ、質問等に対しては、お待たせすることなく速やかに回答すること。また、電話対応において、各種の確認等に時間を要する場合等にあつては、電話を掛け直すこと。

ウ 利用者等への説明に当たっては、要領よく話をまとめ、できるだけ簡潔に説明すること。

4 業務責任者の業務

受注者は、緊急通報受付業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
- (2) 業務の進捗状況及び関係書類の管理
- (3) 発注者との関係書類の受渡し
- (4) 料金システム及び維持管理システムでのデータ処理の管理
- (5) 業務目標の設定及び設定目標に対する評価
- (6) 業務状況、特殊な案件等に係る発注者への報告
- (7) 対応が困難な利用者等の対応
- (8) 緊急的な対応、特別な対応等が発生した場合における発注者への報告
- (9) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

5 緊急通報受付業務の処理

- (1) 受注者は、第1項の緊急通報を受けた場合、発注者が提供するマニュアル等の関係資料を参照し、通報内容を適切かつ正確に聞き取った上で記録し、当該記録した内容を発注者が指定する発注者の職員等（別委託業者を含む。）に直ちに連絡し、利用者への電話連絡、現地対応等について、発注者が的確かつ遅延なく行うことができるよう取り次ぐこと。また、第1項の第1号から第4号及び第7号については、取次ぎの完了後、維持管理システム等に当該通報に関する情報を登録すること。

- (2) 受注者は、ファクシミリ等による通報についても、前号と同様に対応すること。
- (3) 受注者は、受注者以外の者（発注者、発注者の関係者又は関係機関、発注者が別途委託契約を締結している委託業務の委託業者）が受け付けた通報であっても、発注者が本業務の範囲と判断したものについては、受付者から対応を引き継ぎ、第1号と同様に対応すること。
- (4) 受注者は、緊急通報受付業務に特化した履行体制を、全ての業務実施時間において2名以上確保すること。また、夜間対応の業務従事者が、限られた人員において予測不可能な漏水事故、利用者からの問合せ等に臨機応変かつ適切に対応できるよう、昼間対応の業務従事者と夜間対応の業務従事者の間において常に情報を共有し、業務従事者のローテーション、研修等の実施により、業務従事者の対応技術の向上及びノウハウの蓄積を図ること。
- (5) 緊急通報受付業務に関連する近年の実績数値は、次表「令和6年度及び令和7年度月別緊急通報受付件数」のとおりとするが、当該数値は発生予定件数を示すものではなく、また、受注者における業務量の上限を定めるものでもないため、受注者は、当該実績数値を超える場合であっても、適正に緊急通報受付業務を履行すること。

【令和6年度及び令和7年度月別緊急通報受付件数】

令和6年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
道路上修繕	17	13	26	20	40	38	31	35	50	28	21	22	341
断水	2	0	1	0	6	0	1	2	1	0	0	0	13
出水不良	4	1	4	3	9	0	4	4	5	3	11	0	48
給水異常	3	4	11	4	6	3	6	1	2	1	1	1	43
合計	26	18	42	27	61	41	42	42	58	32	33	23	445

令和7年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
道路上修繕	16	13	26	23	31	29	34	25	31	40	30	20	318
断水	0	8	0	0	4	0	0	0	0	6	0	0	18
出水不良	2	1	1	5	1	6	1	1	1	1	0	4	24
給水異常	2	3	3	1	0	1	2	1	3	2	1	1	20
合計	20	25	30	29	36	36	37	27	35	49	31	25	380

6 危機事象発生時の対応

- (1) 受注者は、危機事象（地震、大規模な漏水、断水等。以下同じ。）の発生時において、通報、問合せ等が集中的に多数発生した場合は、他の業務に従事している業務従事者による応援等により、原則として受注者において処理を完結させること。
- (2) 受注者は、危機事象の発生時において、迅速に危機事象対応の体制に移行し、円滑かつ適切に対応するため、あらかじめ危機事象への具体的な対応方法を定めておくこと。
- (3) 受注者は、危機事象が発生したと認められる場合又はそのおそれがある場合は、次のアからエまでに掲げる事項のうち、受注者において確認できたものについて、直ちに発注者に報告すること。

ア 発生日時及び発生場所

イ 原因

ウ 損害、影響等の内容及び範囲

エ その他発注者が必要とする事項

- (4) 受注者は、危機事象が発生した場合又はそのおそれがある場合にあっては、利用者等からの電話への応対等を継続するため、発注者との協力体制の構築について、あらかじめ発注者と協議すること。
 - (5) 受注者は、危機事象が発生し、発注者から受注者に対して、電話対応体制の増強について要請があった場合は、当該要請の曜日、時間等にかかわらず、可能な限り電話対応体制を増強すること。
なお、当該緊急体制は、発注者において当該危機事象が収束したと判断するまでの間、継続すること。
 - (6) 受注者は、平日の午前9時から午後5時30分までの時間帯以外の時間において、堺市内で震度6弱以上の地震が発生した場合は、直ちに自動音声に切り替え、通報データ（利用者等からの通報、問合せの件数等）を発注者が指定する時間ごとに集計し、集計結果を資料化して発注者に提出すること。
-

給排水設備調査等業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 給水装置調査業務

各業務の現場訪問等において発見した盗水、無届給水装置工事等について、現地調査、関係者への聞き取り等を行い、確認した情報を発注者に報告する業務

(2) 排水設備調査業務

各業務の現場訪問等において発見した排水設備の公共下水道への無届接続、不正排水設備工事等について、現地調査、関係者への聞き取り等を行い、確認した情報を発注者に報告する業務

(3) 開栓時公共下水道無届使用調査業務

開栓に伴う現地訪問時において、排水設備の公共下水道への無届接続の有無を調査する業務

2 給水装置調査業務及び排水設備調査業務の対象

- (1) ユニオン等への補足管又はホースの取付け、私設メーターの設置等による盗水又はその疑いのあるもの
- (2) 無届給水装置工事及び不正給水装置工事又はその疑いのあるもの
- (3) 使用用途が「工事用」の場合において、建築工事がしゅん工しているもの（しゅん工に近い状態を含む。）又は建築された住宅等に既に入居しているもの
- (4) 水道水の給水管と水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）の配管若しくは貯水槽の下流側の配管との接続又はその疑いのあるもの
- (5) メーター上流側での給水管の分岐又はその疑いのあるもの
- (6) 定例のメーター検針時の検針対象区画内に存在しながら、検針対象データ上には存在しない建築物
- (7) 排水設備の公共下水道への無届接続又はその疑いのあるもの
- (8) 無届排水設備工事及び不正排水設備工事又はその疑いのあるもの
- (9) その他前号までの状況に類似する給水装置及び排水設備

3 業務責任者の業務

受注者は、給排水設備調査等業務のうち、業務全体の総括管理のほか、次の各号に定める業務については、原則として業務責任者に履行させること。

- (1) 業務従事者の業務履行状況、動向等の管理
 - (2) 関係帳票の総括管理
-

- (3) 料金システムでのデータ処理の管理
- (4) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受領
- (5) 各業務実施日の業務終了後における業務従事者ごと及び業務全体についての、次のアからエに定める検査及び締め処理
 - ア 業務の進捗状況の確認
 - イ 処理結果、関係帳票等の審査
 - ウ 水道料金相当額の不当利得の返還請求又は下水道使用料の遡及請求が必要な事案に関する調整
 - エ その他発注者が別途に定める処理
- (6) 対応状況の発注者への報告
- (7) 説明、苦情対応等に苦慮する利用者の対応
- (8) その他発注者が一般の業務従事者に履行させるべきでないとした業務

4 給水装置調査業務

- (1) 受注者は、第2項第1号から第6号の状況又はそれに類似する状況を確認した場合は、現地の状況の記録（私設メーターが設置されていた場合は、指示数（リットルの指針まで）の記録を含む。）、現場写真の撮影、現地の関係者等への聞取り等を行い、直ちに発注者に調査結果等を報告し、必要となる以後の対応について指示を受けること。
- (2) 受注者は、第2項第4号の状況又はそれに類似する状況を確認した場合は、周辺への水質被害のおそれがあることを踏まえ、迅速に発注者に報告すること。
- (3) 受注者は、ユニオン等への補足管又はホースの取付け、私設メーターの設置等による盗水にあつては、直ちに止水栓を閉止し、補足管の取外し等により、水を使用できないようにするとともに、状況によっては閉栓キャップの取付け等の対応を行うこと。
- (4) 受注者は、給水装置調査業務での対応の結果、発注者において水道料金相当額の不当利得の返還請求が必要となった場合は、発注者の指示に従って、当該請求に必要なとなる発注者への資料提供等を行うこと。

5 排水設備調査業務

受注者は、第2項第7号及び第8号又はそれに類似する状況を確認した場合は、当該現場の排水設備の情報について事前に発注者に確認した上で、以後の調査、利用者対応等を行うこと。その際の公共下水道の接続の有無の確認方法、無届接続発見時の発注者への報告等は、次項に準ずるものとする。

6 開栓時公共下水道無届使用調査業務

- (1) 受注者は、開栓業務の履行時において、開栓の対象が開栓時の料金システム等のデータ上で、公共下水道の使用が可能な地域において、排水設備を公共下水道に接続していない場合（以下「未接続栓」という。）にあつては、公共下水道の接続の有無を確認（以

下「接続確認」という。）すること。

- (2) 受注者は、開栓の対象の利用者の不在、物理的な問題等で未接続栓の接続確認を行うことができない場合であっても、繰り返し現地を訪問する等により、利用者との折衝に努め、未接続栓の接続確認を行うこと。ただし、受注者からの状況報告により、発注者がやむを得ないと判断したものについては、この限りでないものとする。
 - (3) 受注者は、未接続栓の接続確認においては、利用者の方了承を得た上で公共汚水枡の蓋を開け、屋内の便所等の出水により汚水の流出の有無を確認し、次のアからエの写真を撮影すること。
 - ア 建物（全体でなく、一部で可とする。）
 - イ 公共汚水枡（公共汚水枡のみの写真並びに建物及び公共汚水枡を1枚の写真に収めたもの）
 - ウ 公共汚水枡の内部（汚水の流入の有無を確認できるもの）
 - エ その他発注者が現場状況の確認において必要とする写真
 - (4) 受注者は、接続確認に関する業務の実施状況について、翌営業日に発注者へ報告するとともに、前号で撮影した写真を提出すること。
 - (5) 受注者は、開栓業務の処理結果に基づく公共下水道の使用開始に伴う下水道使用料の請求について、利用者の疑義を生じさせないよう最大限努めること。
 - (6) 受注者は、利用者からの届出による開栓以外の開栓（無届使用による遡及開栓等）であっても、利用者からの届出による開栓と同様に処理すること。
-

水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書
別冊用語集

堺市上下水道局

用語の定義

水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書及び各処理要領並びに本業務の履行上において使用する用語は、次の各項のとおり定義するものとする。

項番	用 語	用 語 の 定 義
あ行		
1	維持管理システム	緊急通報受付業務処理要領第5項の業務を処理する際に、発注者が指定する通報に関する情報を登録する業務システムをいう（料金システムのサブシステム）。
2	お客様番号シール	給水条例施行規程第8条に規定する「お客様番号標識」をいう。
か行		
3	開栓	水道の使用開始又は水道及び公共下水道の使用開始をいう。
4	過誤納金	減免又は更正、利用者の錯誤による支払誤り、同一請求分の重複収納等の理由により、次回以降の請求分への充当又は金銭による還付が必要となった水道料金等をいう。
5	監督員	本業務の履行に関し、次の各号の行為を行う権限を有する発注者の職員をいう。 （1）業務の進捗状況の確認及び履行状況の監督 （2）契約の履行についての受注者又は受注者の業務責任者に対する指示、承諾及び協議 （3）契約書類に基づき受注者が作成した書類の承諾 （4）契約書類の記載内容に関する受注者の確認又は質問に対する回答
6	旧契約	令和9年9月30日までの本業務の委託契約をいう。（ただし、業務名、業務内容等は異なる。受注者は、ヴェオリア・ジェネッツ株式会社関西支店）
7	休日	堺市の休日に関する条例（平成2年条例第20号）第2条に規定する発注者の休日をいう。
8	給水条例	堺市水道事業給水条例（昭和33年条例第13号）をいう。
9	給水条例施行規程	堺市水道事業給水条例施行規程（昭和42年水道事業所管理規程第6号）をいう。
10	業務システム	本業務にて使用するシステムの総称。料金システム、負担金システム、GIS、電子申請システム、維持管理システムの各システムをいう。
11	業務従事者	本業務に従事する者（業務責任者を含む。）をいう。
12	業務責任者	本業務の履行に関し、その運営及び取締りを行うほか、契約金額の変更、履行期間の変更、契約代金の支払の請求及び受領、業務関係者に関する措置請求並びに契約の解除に係る権限を除く、受注者の一切の権限を行使することができる業務従事者をいう。
13	クレジット収納	地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の5第1項に規定する指定納付受託者による納付の方法をいう。クレジットカ

		ード情報を登録し、水道料金等の継続払いを行う。
14	下水道条例	堺市下水道条例（昭和37年条例第6号）をいう。
15	下水道条例施行規程	堺市下水道条例施行規程（平成16年上下水道局管理規程第9号）をいう。
16	公印	堺市上下水道局公印規程（平成5年水道局管理規程第5号）の規定による堺市上下水道事業管理者の印をいう。
17	口座振替依頼書	利用者が、水道料金等の口座振替を取扱金融機関等に申し込むために使用する書類で、発注者が指定する様式をいう。
18	誤検針	検針対象メーターの特定誤り、メーター検針の指示数の読取り誤り又はハンディへの指示数の入力誤りをいう。
さ行		
19	債権	本業務において受注者が取り扱う公金（水道料金等、受益者負担金、証明手数料及びメーター弁償金）の総称をいう。
20	G I S	水道施設、給水装置等の情報を一元的に管理している「堺市上水道地理情報システム」をいう。
21	指定業者	給水条例第13条第1項に規定する指定給水装置工事事業者をいう。
22	車両等	自動車、自動二輪車、原動機付自転車、自転車等をいう。
23	住居専用建物	全ての戸が家庭における日常生活の用に水道を使用する建物をいう。
24	受益者	堺市都市計画下水道事業受益者負担金条例（昭和63年条例第25号）第2条第1項に規定する受益者及びその連帯納付義務者をいう。
25	受益者負担金	堺市都市計画下水道事業受益者負担金条例（昭和63年条例第25号）に基づき徴収する下水道事業受益者負担金をいう。
26	仕様書	水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書をいう。
27	使用水量の認定	メーターが家屋内、塀の中等で利用者が不在の場合、メーターボックス上に障害物がある場合、メーターが故障している場合等で検針ができないものについて、使用水量の実績等を基にした推定の使用水量、認定指示数及び該当する認定期理由をハンディに入力し、使用水量を認定する処理をいう。
28	水道料金等	水道料金及び下水道使用料をいう。
29	すいりん	堺市上下水道局スマートフォン専用アプリをいう。ペーパーレス、キャッシュレスを目的とし、利用者への各種通知（ご使用水量のお知らせ、納入通知書等）、ペーパーレス決済、閉栓、閉栓及び開栓（市内転居）受付、クレジット収納の申込みの受付への連携等の機能を有する。
30	スケジュール	発注者が、定例メーター検針、水道料金等の調定、収納、督促等に関して定めているスケジュールをいう。
た行		
31	滞納料金	納入期限を経過し、発注者の定める期日においてもなお滞納となっている水道料金等をいう。
32	徴収停止	地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第171条の5の規

		定に基づき、水道料金の保全及び取立てをしないことをいう。
３３	調定	水道料金等の請求に当たり、支払者、請求金額、請求先等を調査して決定することをいう。
３４	通信回線	法人向けの光回線サービスによる料金システム用の通信回線をいう。
３５	電子申請システム	発注者において、申請業務のオンライン化を行うために導入している「堺市電子申請システム」をいう。本業務においては、開閉栓、水道料金等の減額申請、水道使用証明書、水道料金等納付済証明書の発行申請等の受付等を行う。
３６	取扱金融機関等	堺市上下水道事業出納取扱金融機関等公金取扱規程（平成１９年上下水道局管理規程第１０号）第２条第１項各号に定める出納取扱金融機関等をいう。
な行		
３７	南部事業者	発注者が別途委託契約を締結している「水道メーター検針・料金収納等業務（南部）」の受注者をいう。
３８	認定水量	使用水量の認定時における推定の水道の使用量をいう。
３９	納入通知書	水道料金等を請求する際に発行する「水道料金等納入通知書兼領収証書」をいう。
は行		
４０	ハンディ	メーター検針等で使用するハンドヘルドターミナルをいう。
４１	東館執務室	堺市上下水道局本庁舎東館の一部に設置された、受注者用の執務室をいう。
４２	負担金システム	未収金回収業務における下水道事業受益者負担金未収金回収業務において使用する「下水道事業受益者負担金等情報システム」をいう。
４３	平日	休日を除く日をいう。営業日ともいう。
４４	閉栓	水道の使用休止又は水道及び公共下水道の使用休止をいう。
４５	閉栓滞納料金	閉栓後も存在する滞納料金、閉栓に伴う精算分の滞納料金又はその両方をいう。
４６	ペーパーレス納付	すいりんから、水道料金等の請求情報を受信し、電子マネーアプリを用いて水道料金等を支払うもの又はスマートフォン画面上にバーコードを表示させ、コンビニエンスストアの店頭において水道料金等を支払うものをいう。
４７	保管転換	メーターの保管管理を、発注者から受注者に移すことをいう。
４８	本館執務室	堺市上下水道局本庁舎本館１階の一部に設置された受注者用の執務室をいう。
ま行		
４９	南館執務室	堺市上下水道局本庁舎南館の一部に設置された、受注者用の執務室をいう。
５０	未納通知	滞納料金の支払を督促する際に発行する「水道料金等未納通知書兼領収証書」をいう。水道料金等の督促状となるもの。

5 1	メーター	水道メーター（対象の大半は、発注者が給水装置に設置する水道メーターであるが、一部に利用者等が設置する水道メーターを含む。）をいう。
や行		
5 2	郵送等	文書等の郵送、すいりんによる通知（紙による文書作成が必須とされるものを除く。）又は現地訪問による利用者等への手渡し若しくは現地投函をいう。
ら行		
5 3	料金システム	利用者、給水装置、メーター、開栓、閉栓、水道料金等の徴収（計量、調定、計算、請求、収納、滞納、債権管理等）、各種統計等に係る処理及び情報管理を行う「水道料金等管理システム」をいう。
5 4	料金システム運用業者	発注者が委託契約を締結している料金システムの運用及び保守の委託業務の受注者をいう。現在の受注者は、日本電気株式会社関西支社である。（現在の契約の満了日は、令和9年4月30日である。）

別冊 水道メーター検針・料金収納等業務（北部）事業概要（堺区、西区及び北区）※ただし、一部に堺市全域件数を記載している項目あり

項目	令和7年度	令和6年度	備 考
給水人口（年度末時点）	438,520人	438,126人	
給水戸数（年度末時点）	234,347戸	232,171戸	
給水栓数（年度末時点）	194,741件	192,432件	
水道料金調定件数	1,168,836件	1,154,407件	
下水道使用料調定件数	1,130,990件	1,115,477件	
定例水道メーター検針数	1,322,453件	1,306,928件	
うち隔月検針	1,306,338件	1,290,846件	
うち毎月検針	16,115件	16,082件	
ご使用水量のお知らせ（点字）発行対象件数	32件	38件	
閉栓中の検針件数	152,635件	151,634件	
定例のメーター検針時における水量異常、漏水、無届使用等に伴う調査対象件数	118,694件	117,170件	
水量認定実績件数	955件	1,309件	
うち検針できなかったもの（不在）	352件	542件	
うち検針できなかったもの（障害物）	435件	535件	
うち検針できなかったもの（メーター埋没）	6件	8件	
汚水排出量の算定に係る計器等の計測件数	715件	633件	
汚水排出量の認定分に係る下水道使用料調定件数	87件	80件	
汚水排出量のお知らせ発行数	798件	730件	
お客様番号シール貼付又は貼替件数	4,200件	885件	
検針時での不正常給水装置発見件数（※堺市全域件数）	91件	86件	
水道料金収納件数	1,235,085件	1,224,847件	
水道料金収納率（年度末時点）	95.1%	94.8%	
下水道使用料収納率（年度末時点）	95.0%	95.0%	
滞納発生件数	70,918件	68,710件	
滞納発生金額	640,796,856円	668,897,087円	
未納通知等作成件数	84,153件	82,073件	
給水停止通知書（予告）作成件数	35,068件	33,157件	
給水停止通知書（最終）作成件数	12,342件	11,740件	
給水停止実施件数	2,419件	2,346件	
給水停止解除件数	1,736件	1,752件	
受益者負担金滞納債権数（年度末時点）	4件	3件	
開栓件数	25,682件	24,782件	
うち電子申請システムによる開栓受付件数	1,911件	1,654件	
うち「すいりん」による開栓受付件数	543件	428件	
閉栓件数	25,614件	25,235件	
うち電子申請システムによる閉栓受付件数（※堺市全域件数）	7,051件	7,848件	
うち「すいりん」による閉栓受付件数（※堺市全域件数）	4,068件	3,287件	
証明書発行件数（※堺市全域件数）	183件	166件	
うち電子申請システムによる発行件数（※堺市全域件数）	13件	21件	
各戸検針・徴収等契約申請件数（※堺市全域件数）	234件	329件	
特殊料金計算適用申請件数（※堺市全域件数）	18件	21件	
メーター弁償金受付件数（※堺市全域件数）	15件	13件	
本館執務室における来庁者の案内件数	524件	580件	
漏水による水道料金等の減免処理件数（※堺市全域件数）	499件	440件	
水道料金等口座振替申込件数（登録情報の修正を含む）	10,287件	11,090件	
口座振替停止依頼件数（※堺市全域件数）	338件	259件	
随時の口座振替依頼件数	234件	289件	
水道料金等の過誤納金処理件数	1,682件	2,137件	
水道料金等の充当件数	1,657件	1,382件	
水道料金等の還付件数	181件	871件	
水道料金等の更正件数（※堺市全域件数）	4,463件	4,849件	
メーター撤去数（※堺市全域件数）	2,187件	2,770件	
帳票等郵送費用（※堺市全域合計）	約1,600万円	約1,600万円	旧契約の受注者負担実績概算
不着郵便調査件数（※堺市全域件数）	4,597件	3,978件	
口座振替普及率（年度末時点）	59.0%	61.0%	
クレジット収納申込件数	12,977件	13,080件	
すいりん申込件数	11,060件	10,616件	
広報チラシ投函実施回数	3回	2回	
広報チラシ等投函件数（※堺市全域件数）	542,182件	282,281件	
着信件数（現行コールセンター総架電数）（※堺市全域件数）	98,212件	100,864件	局電話窓口一元化（コールセンター）の運営は令和9年9月まで
うち料金関連電話受付件数（※堺市全域件数）	89,083件	80,511件	
うち緊急通報電話受付件数	380件	445件	

別冊 業務関連法規等一覧

- 1 堺市水道事業給水条例（昭和33年条例第13号）
- 2 堺市水道事業給水条例施行規程（昭和42年水道事業所管理規程第6号）
- 3 堺市下水道条例（昭和37年条例第6号）
- 4 堺市下水道条例施行規程（平成16年上下水道局管理規程第9号）
- 5 堺市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第29号）
- 6 堺市個人情報の保護に関する法律施行細則（令和4年規則第99号）
- 7 堺市上下水道局個人情報の保護に関する法律施行規程（令和5年上下水道局管理規程第9号）
- 8 堺市上下水道局個人情報の適正管理に関する要綱（平成19年制定）
- 9 堺市債権の管理に関する条例（平成24年条例第43号）
- 10 堺市債権の管理に関する条例施行規則（平成24年規則第111号）（堺市上下水道局債権の管理に関する条例施行規程（平成24年上下水道局管理規程第16号）により準用するもの）
- 11 堺市都市計画下水道事業受益者負担金条例（昭和63年条例第25号）
- 12 堺市都市計画下水道事業受益者負担金条例施行規程（平成16年上下水道局管理規程第12号）
- 13 堺市指定給水装置工事事業者規程（平成10年水道局管理規程第6号）
- 14 堺市上下水道局庁舎管理規程（平成22年上下水道局管理規程第15号）
- 15 堺市上下水道局庁舎管理要綱（平成26年制定）
- 16 堺市情報セキュリティ基本規程（令和5年制定）
- 17 給水装置等の破損等による水道料金の減免取扱い要綱（昭和60年制定）
- 18 堺市下水道使用料に係る返還金交付要綱（平成22年制定）
- 19 堺市上下水道局住居専用建物等の料金計算等に関する要綱（令和4年制定）
- 20 堺市上下水道局給水停止の取扱いに関する要綱（平成27年制定）
- 21 堺市上下水道局下水道使用料の減免取扱い要綱（令和3年制定）
- 22 堺市上下水道局申告に基づく汚水排出量の認定に関する要綱（令和2年制定）
- 23 堺市情報セキュリティ対策基準要綱（令和5年制定）
- 24 堺市上下水道局水道水以外の水の使用に係る汚水排出量の認定に関する要綱（令和2年制定）
- 25 堺市上下水道局水道メーター検査事務取扱い要綱（平成23年制定）
- 26 堺市上下水道局水道メーター弁償金算定要綱（平成30年制定）
- 27 堺市上下水道局水道料金等口座振替事務取扱要綱（平成12年制定）
- 28 堺市上下水道局水道料金等の指定納付受託者による納付に関する要綱（令和3年制定）
- 29 堺市上下水道局水道料金の日割計算における使用日数の取扱いに関する要綱（令和2年制定）
- 30 堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における各戸検針・徴収等に関する要綱（平成26年制定）
- 31 使用証明及び水道料金等納付済証明に係る手数料取扱い要綱（平成24年制定）
- 32 給水装置の使用休止の届出の遺漏時における給水契約解除日及び水道料金等の取扱いに関する基準（平成27年制定）
- 33 住居専用建物等の子メーター設置環境基準（平成22年制定）
- 34 徴収時期開始の運用基準（昭和61年制定）
- 35 堺市給水装置工事施行指針
- 36 堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における差水量に係る水道料金及び下水道使用料の請求に関する要領（令和7年制定）
- 37 堺市平和と人権を尊重するまちづくり条例（平成18年条例第77号）