

## 検針業務処理要領

堺市上下水道局

## 1 業務概要

- (1) 検針業務
- (2) 調査等業務
- (3) 汚水排出量の認定関連業務
- (4) 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、検針業務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、誤検針及びご使用水量のお知らせ（以下「お知らせ」という。）の紛失、誤投函を発生させないこと。
- (3) 受注者は、未検針を発生させないよう最大限努めること。また、安易に使用水量の認定をしないようにすること。
- (4) 受注者は、各行程区のメーター検針（以下「検針」という。）については、調査等の関係する業務を含めて、原則として発注者のスケジュールに基づく調定日（以下「調定日」という。）までに完了させること。
- (5) 受注者は、利用者が当該検針の結果に基づく水道料金等の請求に、納得してもらえる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、次のアからオ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 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、交渉等に苦慮する利用者の対応
- (8) 緊急的な対応や、特別な対応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 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検針業務を履行すること。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、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、ハンディを使用して検針すること。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、現地の次のアからキ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、エ及びキ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 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。ただし、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もあるので注意すること。  
なお、視覚に障害のある利用者には、お知らせの現地投函は行わず、受注者が点字によるお知らせを作成して郵送等すること。
- (7) 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等、ファクシミリ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。
- (8) 受注者は、当該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、当該メーターボックス内にハンディのデータ上では検針対象となっていないメーターが設置されていた場合など、これまでの現地状況に相違があった場合は、当該メーターを検針し、現地状況やその結果を記録して、以後必要となる対応を順次行うこと。
- (9) 受注者は、やむを得ず使用水量の認定をするときは、原則として昨年同期の水量履歴と同じ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、前回検針の水量履歴と同じ使用水量又は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。
- (10) 受注者は、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。
- (11) 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、集中検針盤又はテレメーターによる検針を認めるものとする。また、状況によって、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ものとする。  
ただし、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。
- (12) 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。
- (13) 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

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。

- (14) 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及び使用簿による使用状況の管理等を行うこと。

## 5 調査等業務

- (1) 受注者は、検針時において次のアからサ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、税システムの活用等）、メーターの取替、取付、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。）並びに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 漏水の疑いのある、若しくは漏水中の給水装置又は貯水槽若しくは貯水槽の下流側の給水設備

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 水道水以外の水（井水、湧水等）の水道水への混入又はその疑いのあるもの

キ 給水装置工事の施工（検針時において、料金システム及びGIS等のデータ上で給水装置工事の申込みが確認できるものを除く。）

ク メーターの故障又はその疑いのあるもの

ケ メーターの誤設置又は逆付け

コ 無届退去又はその疑いのあるもの

サ 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ことが、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（現地ポスト、電気及びガス等他のメーターの状況等）によっては、調査等（税システムの使用等）の対象とすること。
- (3) 受注者は、検針時において前号の調査等を完結できない場合においては、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、調定日までは業務を完了させること。なお、原則として調定日を待たずに速やかに水量を確定させ、

前項の検針業務の手順により利用者にお知らせすること。

- (4) 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。
- (5) 業務システムでの照会、処理、調査、帳票作成等及び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。）の調製並びに作成を行うこと。
- (6) 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メーターの指示数、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 汚水排出量の認定関連業務

- (1) 受注者は、発注者における汚水排出量の認定において、使用水量等の計測のために発注者又は利用者が設置した、次のアからウに例示する計器において、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、第4項検針業務及び第5項調査等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

- (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、利用者に汚水排出量をお知らせするための文書（現地が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。）をあらかじめ用意すること。
- (4) 受注者は、使用水量等の計測後は、計測結果を記録すること。
- (5) 受注者は、計測結果の記録後は下水お知らせに必要な事項を記入し、下水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し、又は利用者に手渡しすること。ただし、利用者の指定場所への投函又は郵送等、ファクシミリ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、第4号の記録に基づき発注者への計測結果の報告書（下水お知らせと同様のもので、発注者が指定する様式とする。以下「報告書」という。）を作成し、原則として使用水量等の計測日に発注者に提出すること。
- (7) 発注者が、受注者から提出された報告書の内容を受けて、当該計器の再計測、使用水量等の増減に関する利用者からの情報収集等が必要と判断した場合にあっては、受注者は、当該計器の再計測、使用水量等の増減に関する利用者からの情報収集等を行うこと。

## 7 お客様番号シール維持管理業務

- (1) 本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、次のアからキの場合にはお客様番号シール貼付又は貼替えを行うこと。
  - ア シールが貼付されていないもの（団地、マンション等の各戸で、発注者が貼付対象としていないものを除く。）
  - イ 給水装置の新設等に伴って発注者が指定するもの
  - ウ 利用者等からの依頼によるもの
  - エ 部分的に剥がれているもの
  - オ 破れているもの
  - カ 数字の印字が消えているもの又は不鮮明なもの
  - キ その他発注者が指定するもの
- (3) 受注者は、発注者から業務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、作業前には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。

ただし、閉栓中の場合は利用者の承諾を得ることを、省略可能とする。
- (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、建物等が損壊（塗装や木目が剥がれる等）しないよう、十分に注意して慎重に剥がすこと。また、損壊の危険性がある場合は無理に剥がさずに、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、シールを真っ直ぐに、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、利用者との連絡が取れない場合については、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替え又は貼付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、シールの貼替え又は貼付を行うこと。
- (11) 受注者は、本業務の履行時における現地訪問のあらゆる機会において、シールの状態を確認すること。
- (12) 一斉貼替え業務
- ア 受注者は、次の (ア) 又は (イ) のいずれかに該当する場合は、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。)
- (ア) 住居表示の実施によるお客様番号の変更に伴うもの
- (イ) その他発注者が特定の区域を指定するもの
- 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。)を事前に提供するので、受注者は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、前号の報告後において、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っては、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。

## 収納業務処理要領

堺市上下水道局

## 1 業務概要

## (1) 水道料金等収納業務

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) 環境整備資金貸付金償還金収納業務

環境整備資金貸付金償還金（以下「償還金」という。）の滞納者に対する催告、滞納債権の徴収等を行う業務

## (3) 下水道事業受益者負担金収納業務

下水道事業受益者負担金（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、収納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) 滞納債権の発生の抑止
- (2) 滞納債権の早期徴収
- (3) 納入期限内での自主納付の定着化
- (4) 収納の適正な管理
- (5) 厳格な姿勢での滞納者との対応
- (6) 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
- (7) 滞納者の分析、所在及び連絡先等の情報収集
- (8) 滞納者の環境、状態、性格、特性等に応じた対応
- (9) 滞納者の債務承認による時効更新
- (10) 滞納者との約束事項の書面化の徹底
- (11) 債権の適正な管理（時効管理を含む。）
- (12) 過誤納金の発生の抑止

## 3 業務責任者の業務

受注者は、収納業務のうち、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) 現金、領収書、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業務従事者ごと及び業務全体についての、次のアからクに定める検査及び締め処理
  - ア 水道料金等、償還金及び負担金の収納状況の確認
  - イ 領収書の使用状況の確認
  - ウ 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
  - エ 現金、ハンディの処理状況、関係帳票等の整合の確認
  - オ 収納した水道料金等についての料金システムでの消込処理及び収納した償還金についての負担金システムでの消込処理
  - カ 各種日報等の確認
  - キ 小切手で徴収した水道料金等、償還金及び負担金の処理
  - ク その他発注者が別途に定める処理
- (6) 各業務実施日に徴収した水道料金等、償還金及び負担金の出納店への払込み
- (7) 各業務実施日の業務状況の発注者への報告
- (8) 給水停止の執行状況の管理及び発注者への報告
- (9) 交渉が困難な滞納者の対応
- (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 共通的业务

- (1) 受注者は、滞納者等から水道料金等、償還金及び負担金の支払の申出があった場合は、現金又は小切手で徴収すること。
- (2) 受注者は、水道料金等、償還金及び負担金を徴収した場合は、領収印を押印した領収書を納入者に交付すること。
- (3) 受注者は、水道料金等、償還金及び負担金の徴収に当たっては、消滅時効に留意すること。
- (4) 受注者は、滞納者等に関する各種情報及び対応経過等の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。
- (5) 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。
- (6) 受注者は、滞納者が破産手続きの開始、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。
- (7) 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。
- (8) 受注者は、複数の請求が含まれる滞納料金及び償還金において、やむを得ず一部入金を認める場合は、消滅時効に留意し、原則として、当初の請求月から最も日数

が経過している請求月分の滞納料金及び償還金から徴収すること。また、水道料金については、滞納者から滞納料金の分割納付の申出があった場合は、原則として、以後に調定される水道料金の納入期限内の納付を条件として、以前の滞納料金の分割納付分は遅くとも2年以内で滞納料金を解消することと、約束不履行時の給水停止の執行等の条件を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。

- (9) 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、原則として分割支払申出書（分割支払申出書の様式は、発注者が別に定めるものとする。）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。）
- (10) 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判断を下した場合は、使用場所以外の場所に赴き、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。
- (11) 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。
- (12) 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はなく、現地の状況を確認し、水道料金については、メーターを検針すること。（リットルの指示数まで検針すること。）
- (13) 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。
- (14) 受注者は、所在が把握できない滞納者については、税システムで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。
- (15) 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。
- (16) 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。
- (17) 受注者は、定例会議又は随時の発注者への報告の場において、滞納債権について収納状況、課題等を発注者に報告すること。
- (18) 受注者は、水道料金滞納事案の発生から給水停止の執行までの業務履行においては、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。）を参照すること。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。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。

## 5 水道料金等の督促

### (1) 未納通知（督促状）の通知

受注者は、当該請求分の初回納付期限までに納付のない滞納者に対し、次のア及びイの作業を行った後、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取

未納通知及び未納対象者一覧表は、スケジュールを基に料金システムにて一括作成される。受注者は、作成された未納通知及び未納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け取ること。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端末により、随時、未納通知を作成すること。

#### イ 納付等の確認

受注者は、アにおいて受取った又は作成した未納通知について、納付及び支払約束の有無等を確認すること。納付されている場合は当該未納通知を抜き取り、支払約束等がある場合はその内容から未納通知を抜き取るか否か判断すること。

### (2) 電話等による督促

受注者は、未納通知の指定する期限を経過しても納付のない滞納者に対し、料金システムに電話登録がある場合は電話により督促を行うこと。料金システムに電話登録がない場合は現地訪問又は文書の郵送等による督促を行うこと。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時までは控えること。

(3) 受注者は、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。

(4) 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。）

(5) 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、第三者が記録事項を客観的に理解することができるようにすること。

(6) 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。

## 6 水道料金給水停止業務

受注者は、給水停止を執行する日（以下「給水停止日」という。）を次の(1)のとおり設定し、第5項の業務を行った後、(2)から(11)の業務を行うこと。ただし、生活困窮者等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、発注者に報告すること。また、次のアからウのいずれかに該当するものは(2)の通知は行わず、常に給水停止執行の対象とすること。

- ア 給水停止通知書（予告）の指定期限を経過したもの
- イ 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
- ウ 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

### (1) 給水停止日の設定

給水停止日は、次のア及びイのとおり設定すること。

- ア 受注者は、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一斉に給水停止を執行する日を、発注者と事前に協議した上で設定すること。なお、給水停止日の設定については、発注者の要望、意向等を反映させること。
- イ 受注者は、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。ただし、令和4年度にあっては、設定は不要とする。

### (2) 給水停止通知書（予告）の通知

受注者は、未納通知の指定する期日（支払約束等の期日含む。）までに納付のない滞納者に対し、次のア及びイの作業を行った後に、給水停止通知書（予告）を現地投函もしくは郵送すること。郵送等は、給水停止通知書（予告）を受取った日の翌営業日に行うこと。

#### ア 給水停止通知書（予告）の作成及び受取

給水停止通知書（予告）及び給水停止通知書対象者一覧表は、スケジュールを基に料金システムより一括作成される。受注者は、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け取ること。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端末により、随時、給水停止通知書（予告）を作成すること。

#### イ 納付等の確認

受注者は、アにおいて受取った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。納付されている場合は当該給水停止通知書（予告）を抜き取り、支払約束等がある場合はその内容から給水停止通知書（予告）を抜き取るか否か判断すること。

### (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）の指定期日を経過しても納付がない滞納者及び常に給水停止の対象とする者に対し、次のア及びイの作業を行った後に、給水停止通知書（最終）を給水停止日の7日前までに、現地訪問により滞納者に手渡し（不在の場合は現地投函）すること。

ア 必要書類の提出及び受領

受注者は、次の書類を作成し、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。

【提出物】

- ・給水停止執行対象者の一覧
- ・給水停止通知書（最終）（必要事項を記入したもの）
- ・メーター撤去等により給水停止する場合における通知文書
- ・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、アにおいて受取った又は作成した給水停止通知書（最終）について、納付状況及び支払約束等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）を通知した滞納者のうち、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ものとするが、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（本館執務室を除く。）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、前号にかかわらず必要となる待機を行うこと。

- (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、定期的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及び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、報告書の詳細については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、滞納者の閉栓については、原則として現地での料金精算とすること。
- (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水道料金等のお支払いのお願いについて、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、料金システム端末により、随時、未納通知及び水道料金等のお支払いのお願いを作成し、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、毎月1回程度、税システムで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8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、滞納者が在宅であれば面談により閉栓滞納料金を回収すること。面談するが相手の事情により閉栓滞納料金の現地での回収が不可又は滞納者が不在であれば第8項第3号の業務を行うこと。

- (7) 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つては、第8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。
- (8) 受注者は、閉栓した滞納者に係る滞納料金において、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つては、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、税システムの関連画面のハードコピー、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。

## 8 水道料金等の弁護士又は弁護士法人委託

- (1) 受注者は、次のアからカ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。

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 飲食店、旅館業等、営業のために水が不可欠な滞納者等、給水停止の執行が困難な滞納者

オ 共同住宅（1個のメーターで当該建物全体の総水量を計量するものに限る。）で、給水停止が第三者に被害を及ぼす滞納者

カ 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を閉栓した月から3か月後にでき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。（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定めること。）

- (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日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料金が解消せず、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、発注者の指示する処理又は前項第8号と同様に処理すること。

## 9 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ものとする。

## 10 償還金の徴収

- (1) 借受人、連帯保証人、借受人の相続人（以下「債務者等」という。）を訪問する場合は、受注者は、債務者等と約束した日時及び場所において、償還金を現金又は小切手で徴収し、領収印を押印した領収書を債務者等に交付すること。また、徴収した償還金の払込書を作成し、出納店に払い込むこと。
- (2) 償還金の償還方法は、原則として納付書（コンビニエンスストアでは取扱いできないもの）によるものであるが、受注者は、窓口、現場等において、債務者等から償還金の償還を受けたときは、前号と同様に処理すること。
- (3) 受注者は、債務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。

- (4) 受注者は、徴収した償還金（債務者等が取扱金融機関等で償還金を納付したもの、及び第12項の弁護士等が払い込んだものを含む。）が発注者の収入となったときは、負担金システムで消込処理を行うこと。
- (5) 受注者は、前号までの業務については、発注者が指定する債務者等についても、その対象として処理すること。
- (6) 受注者は、債務者等が所在不明となった場合及び死亡したことを確認した場合は、税システムで当該債務者等の情報（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。
- (7) 受注者は、債務者等から償還金の分割償還の申出があったとき又は後日の償還を約束したとき及び債務者等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。
- (8) 受注者は、本業務の対象となる償還金に遅延利息が発生するものについては、当該遅延利息も含めて本業務の対象とし、償還金と同様に対応すること。

#### 1.1 償還金の催告

- (1) 受注者は、債務者等から納付がない場合、毎月1回程度催告書の郵送等及び電話連絡を行うこと。
- (2) 受注者は、催告を債務者等に対して行うべきかが不明確（債務者等の居所が不明なもの等）な事案については、催告を債務者等のいずれに対して行うべきかについて、発注者に判断を求めること。
- (3) 受注者は、第1号の催告書の郵送等に当たっては、催告書の郵送だけに偏ることなく、郵送又は現地訪問を交互に行う等、債務者等と接触することに最大限努めること。
- (4) 受注者は、第1号の電話連絡においては、電話をする時間帯を適宜変更する等、債務者等と接触することに最大限努めること。
- (5) 受注者は、催告において債務者等から後日の現地訪問又は電話連絡の依頼があった場合は、現地訪問又は電話連絡を行うこと。

#### 1.2 償還金の弁護士又は弁護士法人委託

- (1) 受注者は、催告書の指定期限を経過した債務者等については、弁護士等による対応に切り替えることができるものとする。
- (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債務者等に、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、借受人又は連帯保証人には未償還金の全額の一括の償還命令の予告についても通知すること。（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定めること。）
- (3) 受注者は、前号において弁護士等による対応への切替え及び未償還金の全額の一

括の償還命令の予告を通知しても、債務者等から償還金の償還がない、又は連絡もない場合は、受注者は債務者等に対する弁護士等による対応への切替えの決定及び未償還金の全額の一括の償還命令に関する通知文書について、発注者の内部の決裁に必要とする書類を調整すること。（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定めること。）

- (4) 受注者は、前号で作成した通知文書、通知文書案、関係書類等を、発注者に提出すること。
- (5) 発注者は、前号において受注者から提出された通知文書、通知文書案、関係書類等を審査し、発注者の内部の決裁後、公印を押印した通知文書を受注者に提供するものとする。
- (6) 受注者は、発注者から前号の公印を押印した通知文書を提供されたときは、直ちに当該通知文書を債務者等に郵送等すること。
- (7) 受注者は、前号の借受人又は連帯保証人への通知文書も郵送等以後は、未償還金の全額の一括の償還を前提とした対応となることに留意すること。
- (8) 受注者は、弁護士等による対応への切替え及び未償還金の全額の一括の償還命令に関する情報を、負担金システムに登録すること。
- (9) 受注者は、弁護士等による対応に切り替わった後についても、当該債務者等の償還状況を定期的に確認し、弁護士等以外への償還を確認した場合にあっては、発注者に報告すること。
- (10) 受注者は、弁護士等が徴収した償還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。また、弁護士等による払込みを確認し、確認後は第10項第4号の業務を行うこと。
- (11) 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、当該債務者等に係る償還金の債権管理を行うこと。
- (12) 弁護士等において一定期間対応するも、償還金の償還がない債務者等については、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で行うのかを判断するものとする。

### 1.3 償還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債務者等について、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債務者等について、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。

### 1.4 負担金の徴収

- (1) 受益者を訪問する場合は、受注者は、受益者と約束した日時及び場所において、負担金を現金又は小切手で徴収し、領収印を押印した領収書を受益者に交付すること。また、徴収した負担金の払込書を作成し、負担金を出納店に払い込むこと。
- (2) 負担金の支払方法は、原則として納付書（コンビニエンスストアでは取扱いできないもの）によるものであるが、受注者は、窓口、現場等において、受益者から負担金の納付を受けたときは、前号と同様に処理すること。
- (3) 受注者は、受益者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。
- (4) 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についても、その対象として処理すること。
- (5) 受注者は、受益者が所在不明となった場合及び死亡したことを確認した場合は、税システムで当該受益者の情報（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。
- (6) 受注者は、受益者から負担金の分割納付の申出があったとき、又は納付を約束したとき、及び受益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。
- (7) 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受益者については、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17項の業務に移行すること。
- (8) 受注者は、次項から第17項までの業務を行うに当たり、当該業務の対象となる受益者に、当該債務以外の債権がないか名寄せ等の調査を実施し、発見した場合は、当該業務の履行を併せて行うこと。
- (9) 次項以降において、業務の対象が受益者となっている場合であっても、状況によっては、発注者は受益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、発注者は受益者の相続人その他受益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。

#### 1.5 負担金の督促

- (1) 発注者は、納入通知書により請求された負担金のうち、該当請求期分の納入期限を経過し、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。

#### 1.6 負担金の催告

- (1) 受注者は、発注者が作成した催告書及び催告対象者一覧表を受け取ること。
- (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、指定期限までに受益者から納付がない場合、毎月1回程度電話連絡を行うこと。
- (4) 受注者は、前号の電話連絡においては、電話をする時間帯を適宜変更する等、受益者と接触することに最大限努めること。
- (5) 受注者は、電話連絡だけに偏ることなく、現地訪問と交互に行う等、受益者と接触することに最大限努めること。
- (6) 受注者は、催告を行うにあたり、疑義が生じたときは、発注者に判断を求めること。

#### 1.7 負担金の弁護士又は弁護士法人委託

- (1) 受注者は、発注者が指定する受益者については、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受益者に、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。(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定めること。)
- (3) 受注者は、前号において弁護士等による対応への切替えを通知しても、受益者から負担金の納付がされない、又は連絡もない場合は、受注者は受益者に対する弁護士等による対応への切替えの決定について、発注者の内部の決裁に必要とする書類を調整すること。(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定めること。)
- (4) 受注者は、前号で作成した通知文書、通知文書案、関係書類等を、発注者に提出すること。
- (5) 発注者は、前号において受注者から提出された通知文書、通知文書案、関係書類等を審査し、発注者の内部の決裁後、公印を押印した通知文書を受注者に提供するものとする。
- (6) 受注者は、発注者から前号の公印を押印した通知文書を提供されたときは、直ちに当該通知文書を受益者に郵送等すること。
- (7) 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。

- (8) 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、当該受益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は、発注者に報告すること。
- (9) 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。
- (10) 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、当該受益者の債権管理を行うこと。
- (11) 弁護士等において一定期間対応するも、負担金の納付がない受益者については、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で行うのかを判断するものとする。

#### 1 8 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受益者について、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受益者について、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 9 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。

#### 2 0 破産事件の調査

受注者は、水道料金又は償還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。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。



## 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及び公共下水道接続の有無の確認を行う業務
- (2) 閉栓業務  
閉栓に伴う現地訪問及び閉栓に伴う水道料金等の精算等を行う業務
- (3) インターネット等開閉栓受付業務  
利用者が電子申請システムやすいりんを利用して届け出た開栓又は閉栓の処理等を行う業務

## 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、誤検針を発生させないこと。
- (3) 受注者は、利用者が開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による随時料金（以下「随時料金」という。）の請求に、納得していただける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) 現金、領収書、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、次のアからサ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 随時料金、水道料金等の収納状況の確認
  - カ 領収書の使用状況の確認
  - キ 現金、関係帳票等の整合の確認
  - ク 収納した随時料金、水道料金等についての料金システムでの消込処理
  - ケ 各種日報等の確認
  - コ 小切手で収納した随時料金、水道料金等の処理
  - サ 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、相当に随時料金が高額となる事案の調査等
  - (8) 説明、交渉等に苦慮する利用者への対応
  - (9) 水道料金等の更正が必要となる事案の調整及び利用者との協議
  - (10) 緊急的な対応や、特別な対応が発生した場合の発注者への報告
  - (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

#### 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。
- (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。ただし、メーターの口径が50mm以上の場合は当該作業を保留し、速やかに発注者に報告すること。
- (5) 受注者は、メーター取付が必要な場合は、別冊「内部管理業務処理要領」第10項メーター関連業務に準じて処理すること。
- (6) 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、仕組及び利用者の義務等の説明、すいりん、口座振替及びクレジット収納の推奨、使用用途の確認及び共同住宅にあつては、出水確認等による開栓場所の特定を行うこと。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5項口座振替関連業務の対象として処理すること。
- (7) 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、水洗化促進に関する文書(第8号の業務の対象に限る。)、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配付する文書を利用者と面談できたときは現地で手渡し、不在の場合は現地に投函すること。ただし、投函ができない場合や、請求先がある場合等は、郵送等により処理すること。
- (8) 受注者は、開栓の対象が開栓時の料金システム等のデータ上において、公共下水道の使用が可能な地域において公共下水道に接続していない場合(以下「未接続栓」という。)については、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。
- (9) 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、何度も現地を訪問するなどし、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。
- (10) 受注者は、未接続栓の接続確認においては、利用者の了承を得た上で公共汚水柵の蓋を開け、屋内の便所等の出水により汚水の流出排除の有無を確認し、次のア及びイの写真を撮影すること。
  - ア 公共汚水柵の内部(汚水の流入の有無を確認できるもの)
  - イ 建物(全体でなく、一部で可とする。)及び公共汚水柵(建物及び公共汚水柵を1枚の写真に収めること)
- (11) 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、撮影した写真を提出すること。

## 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) 次のアからキ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。
  - ア メーターの口径が30mm以上のもの
  - イ 給水管が鉛製のもの
  - ウ 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
  - エ 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
  - オ 止水栓が屋内等に設置されている等、閉止できないもの
  - カ 共同住宅等において、所有者変更等で継続使用が確認できるもの
  - キ その他発注者がやむを得ないと認めるもの
- (3) メーター撤去が必要な場合は、別冊「内部管理業務処理要領」第10項メーター関連業務に準じて処理すること。
- (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、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、現地の状況等によっては、必要となる対応を行うこと。
- (5) 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、利用者の指定する水道料金等の精算方法に応じた処理を行うこと。
- (7) 閉栓業務の処理後は、水道休栓中エフを原則としてメーターボックス等の止水栓等に取り付けること。ただし、止水栓等への取り付けが困難な場合は、ポスト等に投函するなど、必要な処理を行うこと。
- (8) 閉栓業務の処理に伴い、水道料金等の徴収、納入通知書の郵送等、口座振替や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、更正その他水道料金等に関する処理が必要な場合は、受注者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。

#### 7 インターネット等開閉栓受付業務

- (1) 受注者は、利用者が電子申請システムを用いて入力した開閉栓受付に係るデータを受信し、料金システムにお客様番号、使用場所、利用者氏名、電話番号、使用開始日又は休止日、精算方法、現地訪問日、申請者など開閉栓の受付に必要な項目を入力すること。
- (2) 受注者は、インターネット開閉栓受付により受信した情報を、営業日ごとに料金システムへ入力し、反映させること。
- (3) 受注者は、すいりんより受付けた情報を料金システムにて確認したうえで処理を行い、営業日ごとに料金システムへ反映させること。

## 窓口業務処理要領

堺市上下水道局

## 1 業務概要

- (1) 窓口相談業務
- (2) 料金収納業務
- (3) 減免申請受付業務
- (4) 証明書発行業務
- (5) 臨時給水受付業務
- (6) 臨時給水立会い業務
- (7) 各戸検針・徴収等契約受付業務
- (8) 特殊料金計算適用受付業務
- (9) メーター弁償金収納業務
- (10) 図面閲覧補助業務
- (11) 給排水設備工事申込に関する書類等の配付

## 2 基本的事項

受注者は、窓口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) 納入期限内での自主納付の定着化
- (2) 公正な対応の確保
- (3) すいりん、クレジット決済及び口座振替の利用登録の推奨

## 3 業務責任者の業務

受注者は、窓口業務のうち、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) 現金、領収書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管理
- (4) 発注者が受注者に提供する関係帳票等の受渡し
- (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 水道料金等の収納状況の確認
  - イ 領収書の使用状況の確認
  - ウ 現金、関係帳票等の整合の確認

エ 各種日報等の確認

オ 小切手で収納した水道料金等の処理

カ その他発注者が別途に定める処理等

- (6) 各業務実施日の業務履行状況の発注者への報告
- (7) 業務従事者が処理しきれない苦情等の対応
- (8) 緊急的な対応や、特別な対応が発生した場合の発注者への報告
- (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

#### 4 共通的業務

- (1) 受注者は、来庁者をお待たせすることなく対応すること。
- (2) 受注者は、発注者への業務の引き継ぎ、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。
- (3) 受注者は、電話、郵送及び電子申請システム等による受付等も同様の対応を行うこと。

#### 5 窓口相談業務

- (1) 受注者は、来庁者の要望や相談内容等を聞き取り、別冊各処理要領の定めに準じて対応すること。
- (2) 受注者は、来庁者から相談を受けた本業務と直接関係ない用件の窓口について、当該用件の担当課（上下水道局以外の局の課等を含む。）、又は関係機関等を案内すること。

#### 6 料金収納業務

- (1) 受注者は、来庁者から水道料金等、環境整備資金貸付金、受益者負担金、加入金及び給水条例、下水道条例に規定する手数料の支払の申出があった場合は、現金又は小切手で収納すること。
- (2) 受注者は、水道料金等、環境整備資金貸付金、受益者負担金、加入金及び給水条例に規定する手数料を収納した場合は、領収印を押印した領収書を納入者に交付すること。
- (3) 次回以降の水道料金等の支払について、納期内に納付すること並びに口座振替、クレジット収納、ペーパーレス納付等の来庁不要な支払い方法を推奨すること。

#### 7 減免申請受付業務

- (1) 減免申請対象

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「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。

(2) 申請受付

受注者は、来庁者から減免申請があり、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受付すること。ただし、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っては、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 減免申請があった場合は、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、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、要綱に定める特定の要件に該当する場合にあっては、要綱に定める証明書等を利用者に提出してもらうこと。
- オ ア、イ及びエの提出書類（以下「減免申請書類」という。）の全てを収受した場合は、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 減免申請書類の全てがそろわない場合は、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った場合は、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 減免申請書類の郵送を希望された場合は、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郵送すること。

## 8 証明書発行業務

- (1) 受注者は、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の依頼があった場合は、必要事項を記入した水道証明申請書を受付すること。
- (2) 受注者は、当該証明書発行の申請者が利用者本人又は代理人であることを、次表のとおり確認すること。ただし、当該確認方法は、発注者の判断により変更することがあるものとする。

## ＜本人確認方法＞

	窓口に来られた方	確認書類	委任状	申請書の押印
同居	給水装置の利用者 (A)	本人確認に必要な書類 (A)	不要	不要 (本人確認に必要な書類で確認義務を果たしているため。)
	同居親族 (B)	本人確認に必要な書類 (B) (下記本人確認に必要な書類の原則に該当する書類に限る。)		
別居	それ以外の方 (C)	本人確認に必要な書類 (C)	必要 (Aの押印要、ただし、 スタンプ印不可)	
法人	会社代表者の代理人 (D)	本人確認に必要な書類 (D)	必要 (会社印又は代表者印の押印要、ただし、 スタンプ印不可)	

## ＜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) 住民基本台帳カード(写真付) 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)	健康保険の被保険者証 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 ※マイナンバーに係る通知カードは不可

- (3) 受注者は、本人確認後は料金システムで当該利用者の情報を確認し、証明書及び証明書の控えを出力すること。
- (4) 受注者は、証明書発行に当たっては、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を遵守すること。
- (5) 受注者は、第3号で出力した証明書に記載された証明事項について、申請者に確認すること。
- (6) 受注者は、前号の確認後は証明手数料の納入通知書を作成し、申請者へ交付して証明手数料を受領すること。
- (7) 受注者は、前号の証明手数料を受領後は証明書発行の整理簿において、証明書に付番する番号を取得すること。
- (8) 受注者は、前号の番号取得後は発注者に証明書を提出し、証明事項について審査を受けること。
- (9) 発注者は、前号の審査において証明書発行を承認した場合は、証明書に公印を押印し、受注者に返却するものとする。
- (10) 受注者は、前号で返却された証明書を申請者に交付すること。
- (11) 受注者は、申請者への証明書の交付後は、水道証明申請書、証明書の控え、事務対応票その他発注者が当該証明の事後処理に必要とする書類を、発注者に提出すること。

## 9 臨時給水受付業務

- (1) 受注者は、臨時給水の申込みがあった場合は、必要事項を記入した臨時給水申込書及び使用目的が公共性を有することを証する書類（公共工事の請負契約書の写し等）を受付すること。
- (2) 受注者は、臨時給水の受付に当たっては、堺市上下水道局臨時給水に関する事務取扱要綱を遵守すること。
- (3) 受注者は、第1号の書類の提出があった場合は、臨時給水の承諾基準を満たすことを確認した上で、臨時給水用の整理簿に必要事項を記入し、第1号の書類、受注者で作成した臨時給水承諾書及び臨時給水承諾書の案を、発注者に提出すること。
- (4) 発注者は、前号において受注者から提出された書類を審査し、発注者の内部の決裁後、臨時給水承諾書に公印を押印し、受注者に送付するものとする。
- (5) 受注者は、前号で返却された臨時給水承諾書を申込者に交付すること。
- (6) 受注者は、前号の業務を行った後は、臨時給水に係る納入通知書を作成して申込者に交付し、臨時給水に係る料金の納付を依頼すること。
- (7) 受注者は、前号の業務においては、原則として仕様書第3条第5項内部管理業務における減免等処理業務の追加調定の処理を行い、臨時給水に係る料金を調定した上で、料金システムで納入通知書を作成すること。

- (8) 受注者は、申込者による臨時給水に係る料金の納付が確認できたときは、当該料金に相当する給水伝票を申込者に交付すること。(給水伝票は、1 m<sup>3</sup>券10枚綴り(10 m<sup>3</sup>分)となっており、発行日から3か月間有効である。)
- (9) 受注者は、申込者から給水伝票の提出があった場合は、次項の臨時給水立会い業務として処理すること。
- (10) 受注者は、未使用の給水伝票に係る料金の還付の申出があった場合は、仕様書第3条第5項の内部管理業務における過誤納金処理業務及び減免等処理業務として処理すること。

#### 1 0 臨時給水立会い業務

- (1) 受注者は、臨時給水利用者から臨時給水の依頼があった場合は、臨時給水利用者を給水施設に案内すること。
- (2) 受注者は、臨時給水利用者による給水作業中は、臨時給水利用者の給水タンク内の水に、ノズル等の先端が触れないように臨時給水利用者に注意を促すこと。
- (3) 受注者は、臨時給水利用者による給水作業後は、臨時給水利用者が持ち込んだタンク等の容器の目盛により給水量を計測し、計測した給水量に係る給水伝票を臨時給水利用者から受け取ること。
- (4) 受注者は、臨時給水利用者から給水伝票を受け取るときは、臨時給水利用者氏名が記入されていることを確認し、臨時給水利用者氏名が記入されていない場合は、臨時給水利用者に記入を依頼すること。
- (5) 受注者は、臨時給水利用者から受け取った給水伝票には、日付(受水日欄)を記入すること。また、作業に立ち会った業務従事者は、確認印欄に認印を押印すること。
- (6) 受注者は、臨時給水利用者が給水作業を終えた後は、臨時給水の記録簿に当該臨時給水の状況を記録すること。

#### 1 1 各戸検針・徴収等契約受付業務

受注者は、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) 契約書の取り交わし
- (9) 各戸メーターの出庫、戻入及び貸与（申請者自らでメーターを取り替えるものに限る。）
- (10) 契約締結後の提出書類の受付、審査等
- (11) 業務システム処理全般
- (12) お客様番号シールへのお客様番号の印字、貼付及び貼替
- (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、管理者等に許可を受け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) 開栓、閉栓、別冊「検針業務処理要領」によるメーター検針（以下「定例検針」という。）、メーター取付、メーター撤去、メーター取替その他料金徴収に係る調整全般
- (16) 契約違反事項の是正
- (17) 各戸検針・徴収等の契約者への各戸の滞納料金の請求等
- (18) 申請事項及び契約事項の変更に係る協議、手続等
- (19) 契約解除に係る協議、手続等
- (20) 各種文書の送付
- (21) その他適正な契約の締結及び保全並びに料金徴収に必要な事項

## 1.2 特殊料金計算適用受付業務

- (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料金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つては、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条及び堺市住居専用建物等の戸数認定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徴収を目的として、

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 業務システム処理全般
- ク 開栓、閉栓、定例検針、メーター取付、メーター撤去、メーター取替その他料金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 その他適正な料金徴収に必要な事項

### 1.3 メーター弁償金収納業務

- (1) 本業務の対象は、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き発注者が定めた弁償金の徴収に関するものとする。
- (2) 受注者は、前号に定める弁償金の徴収を目的として、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 メーターの亡失又は破損の申出の受付
- 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交付
- カ 各種の連絡調整
- キ 業務システム処理全般

- ク 開栓、閉栓、定例検針、メーター取付、メーター撤去、メーター取替その他料金徴収に係る調整全般
- ケ 各種文書の送付
- コ その他弁償金の徴収に必要な事項

#### 1 4 図面閲覧補助業務

##### (1) 図面閲覧対応

###### ア 堺市 e-地図帳における閲覧対応

- (ア) 受注者は、来庁者が給水施設の閲覧を希望する場合は、堺市ホームページに掲載している堺市 e-地図帳（上水道参考情報）で場所の特定を行い、来庁者の要望に応じて対象範囲を出力すること。なお、排水施設の閲覧を希望する場合は、第3号の下水道閲覧用（せせらいん）パソコンを案内すること。
- (イ) 受注者は、(ア)において出力した場合は、来庁者にその印刷物を貸与し、コイン式コピー機等でコピーさせた後又は確認させた後、返却させること。なお、返却された印刷物はシュレッダー処理等により適正に廃棄すること。
- (ウ) 受注者は、一日あたりの対応来庁者数及び情報提供件数等について、翌月第一営業日に報告書を発注者に提出すること。
- (エ) 受注者は、本業務において必要な機器及び設備については、受注者の負担において準備すること。

なお、機器及び設備については、本契約で履行する他業務で使用するものでも併用可とする。

###### イ 来庁者との質疑応答

- (ア) 受注者は、図示された内容の詳細について来庁者から質問があった場合、本館執務室内のGISにおいて確認し回答を行うこと。
- (イ) 受注者は、(ア)において既設管の管種、口径、その他図示された内容の確認ができない部分等は表記の確認にとどめ、権利や所有者など個人情報となるものなどの対応については回答せず、給水装置工事受付窓口まで誘導し、担当者に引き継ぐこと。
- (ウ) 受注者は、給水装置工事申込、事前協議及び、計画内容の相談があった場合、給水装置工事受付窓口まで誘導し、担当者に引き継ぐこと。

##### (2) 給水台帳等閲覧業務

- ア 受注者は、図面等閲覧要領に基づき、来庁者より給水装置台帳等の閲覧請求があった場合は、オのとおり本人確認等を行った上でGISから出力した給水装置台帳や給水装置工事検査結果報告書を閲覧させること。なお、内部参考図が必要な場合等については、担当課に依頼した上で取得し、閲覧させること。
- イ 受注者は、アにおいて出力した印刷物及び内部参考図を来庁者に貸与し、コイン

式コピー機等でコピーさせた後又は確認させた後、返却させること。返却された印刷物は、閲覧等申込書と合わせて保管すること。なお、内部参考図については担当課に返却させること。

また、閲覧させた印刷物及び内部参考図については、紛失や持ち帰りがないように管理すること。

ウ 受注者は、一日あたりの対応来庁者数及び情報提供件数等について一か月分を取りまとめ、翌月第一営業日に報告書及び閲覧等申込書等を発注者に提出すること。

エ 受注者は、前述のア～ウについて、官公署から問い合わせがあった場合は、担当課に案内すること。

オ 本人確認方法等については以下のとおりとする。

<本人確認方法>

	窓口に来られた方	確認書類	委任状
1	給水装置の所有者 (建物のオーナーなど)	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認に必要な書類</li> <li>登記簿謄本又は登記事項証明書(土地又は建物)等の当該給水装置の所有者であることがわかるもの</li> </ul>	不要
2	給水装置の利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認に必要な書類</li> </ul>	不要
3	1の代理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認に必要な書類</li> <li>登記簿謄本又は登記事項証明書(土地又は建物)等の委任者が当該給水装置の所有者であることがわかるもの</li> </ul>	必要
4	2の代理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認に必要な書類</li> </ul>	必要
5	公共工事施工のための調査を行う堺市の関係部局	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認に必要な書類</li> <li>職員証</li> </ul>	必要

## ＜本人確認に必要な書類＞

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
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)	健康保険の被保険者証 年金証書又は年金手帳 社員証又は職員証(本人写真添付のものに限る。) 等 ※ マイナンバーに係る通知カードは不可

## (3) 下水道台帳等閲覧用(せせらいん)パソコンの操作補助

- ア 受注者は、本館執務室の窓口に設置している下水道台帳閲覧用パソコンに関して、本館執務室業務開始前にパソコンの起動及び本館執務室業務終了後にシャットダウンを行うこと。
- イ 受注者は、来庁者より図面の見方等に対する問合せがあった場合の対応及び閲覧方法等の電話による問合せについて対応すること。
- ウ 受注者は、一日あたりの対応来庁者数及び情報提供件数等について一か月分を取りまとめ、翌月第一翌営業日に報告書を発注者に提出すること。

## (4) コイン式コピー機等管理業務

- ア 受注者は、本館執務室の終業時にコイン式コピー機等のコピー枚数の確認を行い、コピー用紙が不足している場合は受注者の負担により補充すること。
- イ 受注者は、釣銭の取り忘れを発見した場合、拾得物届を作成し翌営業日までに発注者へ届けること。
- ウ 受注者は、当該業務実施月の売上金額を翌月第一翌営業日に集計し、受注者において作成する納付書・払込書兼領収証書により収納すること。なお、収納後、発注者に領収書を提出すること。また、釣銭用資金に関しては、受注者が用意し管理すること。

## (5) 道路法第34条における対応

受注者は、道路掘削を予定している範囲内及びその付近について、水道管についてはGISから、下水道管についてはせせらいんから既設管の有無を確認し、回答を行うこと。また、一日あたりの対応来庁者数及び情報提供件数等について一か月分を取りまとめ、翌月第一翌営業日に報告書を発注者に提出すること。  
なお、道路掘削の施工内容協議及び通知については、担当課を案内すること。

## 1.5 給排水設備工事申込に関する書類等の配付

## (1) 給水装置

ア 受注者は、給水装置工事申込書の審査完了後に発注者が発行する給水装置工事承認書、給水装置工事の装置検査の完了後に発行する検査済証及び関係書類を受領し整理保管すること。

イ 受注者は、アの書類等を指定業者等が受取りに来た場合、受取簿に承認番号、工事場所、受取人名等を記入させ、対象となるアの書類等を配付すること。なお、受取簿は受注者において作成し適正に保管すること。

ウ 受注者は、アの書類等が発行されているか等の問合せに対応すること。

エ 受注者は、アの書類等を受取りに来ない指定業者に対して月1回以上連絡し、催促すること。

## (2) 排水設備

ア 受注者は、排水設備計画確認申請書の審査完了後に発注者が発行する確認書を受領し整理保管すること。

イ 受注者は、アの書類等を指定排水設備工事業者が受取りに来た場合、受取簿に排水設備番号、工事場所、受取人名等を記入させ、対象となるアの書類等を配付すること。なお、受領簿は受注者において作成し適正に保管すること。

ウ 受注者は、アの書類等が発行されているか等の問合せに対応すること。

## (3) 電子予約者の順番対応

ア 受注者は、堺市電子申請システムで給水装置及び排水設備に係る窓口予約を受付している来庁者に対し、予約内容を確認し、給水装置又は排水設備それぞれに対応する呼び出しベルを渡すこと。

イ 受注者は、アの来庁者に対しWeb予約引継書を作成し、担当課受付窓口に設置しているそれぞれの連絡ボックスに入れること。

## 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) 新設給水装置関連業務  
給水装置工事の検査合格に伴う給水装置情報データの料金システムへの登録、既設の給水装置情報の変更等を行う業務
- (4) 減免等処理業務
  - ア 漏水等による水道料金等の減額処理を行う業務
  - イ 赤水やメーター取替に伴う漏水等の免除処理を行う業務
  - ウ 調定された水道料金等の更正（誤検針等）、使用者判明に伴う追加調定（更正及び追加調定）を行う業務
- (5) メーター関連業務
  - ア 開閉栓又は別冊「検針業務処理要領」による定例メーター検針（以下「定例検針」という。）等に伴う、メーター取付及び撤去、それに関するメーターの入出庫、メーター管理補助
  - イ メーター試験関連業務
  - ウ 購入メーターの入出庫及び在庫数管理業務
  - エ 取替撤去メーターの入庫及び在庫数管理業務
  - オ 取替撤去メーターの分解業務受注者との受け渡し及び在庫数管理業務
- (6) 帳票郵送等業務  
定期的に納品される関係帳票の仕分け、郵送等を行う業務
- (7) 汚水排出量算定業務  
水道水以外の水（他市からの給水を受け、堺市の公共下水道を使用しているものも含む。）の使用又は減量水量に係る汚水排出量の認定を受けている使用者について、計測し使用水量等を基に汚水排出量を算定する業務
- (8) 認定汚水量に係る下水道使用料更正業務

- ア 漏水等による認定汚水量に係る下水道使用料の減額処理業務を行う業務
- イ 調定された認定汚水量に係る下水道使用料の更正（誤検針等）、公共下水道を無届で使用していることが判明したことに伴う追加調定（更正及び追加調定）を行う業務
- (9) 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
- (10) すいりん関連業務  
料金システムへのすいりん登録時の利用者との調整や、データ修正を行う業務。
- (11) 業務マニュアル作成業務  
仕様書第1条第7項第1号アからカに定める業務ごとに業務マニュアルを作成する業務
- (12) 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（定例検針時における一斉配布を想定）
- (13) 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
- (14) 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
- (15) 会議等業務  
発注者が開催する定例会議等への出席及び会議録の作成  
業務目標の設定及び設定目標に対する評価
- (16) 出納事務補助業務  
水道料金等ほか発注者が調定する収入金の収納の取りまとめ並びに、取りまとめた収入金の出納店への持ち込み及び出納にかかる出納店との往復連絡業務
- (17) 堺市役所本庁通送便業務  
堺市役所本庁各部署への書類等の通送便業務
- (18) 次期契約開始補助業務  
発注者による本業務の次期契約に伴う発注者の補助、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 基本的事項

受注者は、内部管理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) 収納の適正な管理

- (2) 利用者の情報、料金システムの情報及び統計データの適正な管理
- (3) メーター関連業務に関する下記の事項
  - ア メーターの適正な保管及び慎重な取扱い
  - イ 現地の状況と料金システム等の情報の照合の徹底
  - ウ 対象となる給水装置の状況の把握及び保全
  - エ 給水装置工事主任技術者免状の交付を受けている者による技術上の管理、指導及び監督の徹底
  - オ メーター（使用済も含む）種類別個数の正確な把握

### 3 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) 発注者との関係帳票等の受渡し
- (5) 収納の取りまとめ処理、出納店への持ち込み及び出納業務にかかる往復連絡業務
- (6) 業務状況や特別案件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や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 共通的业务

- (1) 適正な各種業務遂行のために業務に関わる全般的な内部管理業務を実施すること。
- (2) 受注者は、次項以下の業務以外の業務については、仕様書又は別冊各処理要領の定めに準じて対応、処理等すること。
- (3) 受注者は、発注者への業務の引き継ぎ、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。

### 5 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、利用者又は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を照合により審査し、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を照合により審査し、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。

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ならば、イの口座情報データの登録を行うこと。

エ 受注者は、ア又はイの審査時には、当該利用者の滞納料金の有無についても併せて確認し、当該利用者が滞納料金を有する場合は利用者に連絡し、了承を得た上で、当該滞納料金を第6号の随時の口座振替で収納すること。

オ 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。

カ 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み分については、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。）

キ 受注者は、カ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。

- ク 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、キまでの処理を行うこと。
- ケ 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。
- コ 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を再開（以下「口座復活」という。）したい旨の申出があり、次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。
- サ 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。
- シ 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。
- ス 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。また、口座情報データの登録が完了した口座振替依頼書を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。
- (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、前号サ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」の場合にあつては、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、滞納事案として位置付け、別冊「収納業務処理要領」の水道料金等収納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なる。）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 受注者は、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」であるものは、滞納事案として位置付け、別冊「収納業務処理要領」の水道料金等収納業務の対象とすること。

キ 定例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、事務対応票等の関係帳票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 振替停止期限については、発注者が別途指示する期限とする。受注者は振替停止期限当日において、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の内容確認等を行うこと。
- 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 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。
- オ 受注者は、エ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。）
- カ 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「店頭扱い」という。）
- イ 店頭扱いによる口座振替は、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店頭扱いによる口座振替日を設定し、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 店頭扱い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店頭扱い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、当該店頭扱い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、次の調査を行うこと。
- ア 口座振替の継続確認を利用者に電話等で確認すること。
- イ 口座振替継続を希望される利用者には、利用者の口座振替予定日前の入金をお願いする。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 口座振替を希望しない又は今後使用しない場合は、すいりんの説明及び啓発を行うこと。

## 6 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、水道料金等の徴収に当たっては重複収納にならないように注意し、過誤納金の発生を抑制すること。また、納入通知書の再送付時においても、利用者への説明及び注意喚起を十分に行い、過誤納金の発生を抑制すること。
- 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による請求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、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5項第6号における店頭扱い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、税システム又は商業・法人登記で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、可能な限り転居先の調査等を行うこととし、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10年以上経過した場合は、転居先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、本要領に依らない過誤納金処理業務が必要となった場合、別途事務処理の手順を指示することがある。
- (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 前号の(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伺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、第2号アの(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）第2号アの(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くとともに、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、当該請求月分の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つては、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、税システムでの現住所の調査、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つては、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

受注者は現金による還付を発生させないよう最大限努めること。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。

### 7 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各号の書類を発注者に提出すること。

- (1) 収入月報（料金システムから出力するもの）
- (2) 更正月報（料金システムから出力するもの）
- (3) 充当月報（料金システムから出力するもの）
- (4) 差引整理簿
- (5) 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
- (6) 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

## 8 新設給水装置関連業務

- (1) 受注者は、給水装置工事の検査が実施されたことに伴い、料金システムに新たな給水装置情報（付随するメーター、利用者その他給水契約及び水道料金等の徴収に必要な情報の一切を含む。以下同じ。）のデータの登録が必要となった場合は、当該検査の結果に基づき、料金システムに給水装置情報のデータを登録すること。
- (2) 受注者は、給水装置工事の検査が実施されたことに伴い、料金システムに既に登録されている給水装置情報の変更、削除等が必要となった場合は、当該検査の結果に基づき、料金システムの給水装置情報についてデータ処理を行うこと。
- (3) 受注者は、給水装置工事の検査の結果に関して作成されている料金システム用の情報データを給排水システムから抽出し、抽出したデータを料金システムに取り込み、取り込んだデータを基にして前号及び第1号の処理を行うものとするが、当該データは定例検針、開栓、水道料金等の徴収等においては不完全な状態であるため、前号及び第1号の料金システムの処理において、必要に応じて情報を補完し、及び修正すること。なお、給水装置工事の検査実施に関わらず、料金システム用の情報データが作成されない場合があるため取り込みデータは存在しないが、前号及び第1号の料金システムの処理を行うこと。
- (4) 受注者は、給水装置工事の検査が実施されたことに伴い、工事申込者、関係業者等と既設給水装置の開栓及び撤去等、既設給水装置から新設給水装置への切替え、新設給水装置の開栓等が必要となった場合は、以後の開栓、閉栓、定例検針、料金徴収等に支障を来すことがないように、適切な対応を行うこと。
- (5) 受注者は、第1号から第4号の業務に関連する開栓、閉栓、水道料金等の徴収、水道料金等の更正、水道料金等の追加調定、料金システムの処理等についても、第1号から第4号の業務と一貫性を持たせて処理すること。
- (6) 第1号から第5号の業務は、給水装置工事の種類、新設給水装置及び既設給水装置の状態、既設給水装置を使用されている利用者の状態等によって処理方法が異なるが、受注者は、正確な給水装置情報の確保及び以後の適正な水道料金等の徴収を念頭に置き、各事案において最適な処理方法を選択し、処理すること。
- (7) 受注者は、取り扱う給水装置情報のうち、収納されていない水道料金等の情報を有するものについては、特にその取扱いに注意すること。
- (8) 受注者は、従来からの処理方法にとらわれることなく、更に業務の簡素化及び標準化が可能となるものについては、発注者に事前確認のうえ、処理方法を変更するも

のとする。

## 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(サ)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

(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、メーター取付、メーター撤去、メーター取替、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) 各種文書の送付

(サ) 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（メーター設置不良及び水道施設等の工事等）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、前号の場合においては、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。

## (2) 減免の処理

受注者は、受理し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、決議書を出力すること。ただし、発注者の定める起案用紙（以下「起案用紙」という。）による処理を発注者が指定した場合にあっては、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) 別冊「窓口業務処理要領」第7項減免申請受付業務第2号のア、イ及びエの書類

(イ) イ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、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 受注者は、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、水道料金等の徴収、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。

(3) 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、前項の減免に準じて、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(ク)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い場合において水道料金等を調定するもの

(エ) 閉栓中の給水装置において漏水があった場合で、当該漏水量に係る水道料金等を調定するもの

(オ) 団地等の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

(カ) 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。）を適用している建物において、同要綱第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

(キ) 給水装置工事の検査時における水道及び公共下水道の無届使用で、開閉栓の事後処理により難い場合において水道料金等を調定するもの

(ク) 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、イ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

- 者の了承を得ること。
- オ 受注者は、前号の文書の作成に当たっては、使用する字句、用語、文体等について、公文書としての意識を持つこと。

## 10 メーター関連業務

### (1) メーター関連業務に関する共通事項

- ア 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
  - (イ) 給水装置からの撤去
  - (ウ) 取替
- イ 受注者は、関係業者等からの申込みによりメーターを出庫し、又は関係業者等より持ち込まれたメーターを入庫すること。
- ウ 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、撤去及び取替については、口径25mm以下のメーターに限るものとする。
- エ 業務履行において必要となるメーターは、次の(ア)及び(イ)のとおり、発注者から受注者に移管するものとする。
- (ア) 受注者は、業務履行において必要となるメーターは、量水器請求伝票により口径、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、受注者に量水器交付簿（以下「交付簿」という。）とともにメーターを移管するものとする。
- オ メーターの保管場所からの持ち出しに当たっては、エの(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。
- カ 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。
- キ 作業完了後は、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、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、受注者以外が作業を行ったものに関するものを含むものとする。

- ク メーターは、紛失等のないよう適正に保管すること。
- ケ 各年度の3月については、発注者はメーターの入庫、出庫その他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要請するものとする。

## (2) メーター取付業務

受注者は、次のアからカに留意して、適正に給水装置にメーターを取り付けること。

- ア 給水装置にメーター用閉栓プラグ、断水コマ、中栓等が設置されていないかを確認し、設置されている場合は、それを適正に取り外すこと。
- イ メーターパッキンをメーターに装着すること。
- ウ メーター取付後は、止水栓を全開にすること。
- エ 作業完了後のメーターのパイロット（以下「パイロット」という。）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(エ)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) 給水装置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、止水栓を閉め、利用者に連絡すること。
  - (エ) 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。
- オ 原則として、更地にはメーターを取り付けないこと。
- カ 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、メーターの出庫時には注意すること。

- (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。）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（外ネジが堺ネジ、内ネジがJ I Sネジになっているもの。）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。
- ## (3) メーター撤去業務

受注者は、次のアからオに留意して、メーターを給水装置から適正に撤去すること。

- ア メーターの撤去は、必ず止水栓が閉まっていることを確認した上で行うこと。
- イ 止水栓不良でメーターが撤去できない場合は、利用者に止水栓の取替を依頼し、止水栓の取り替わった後にメーターを撤去すること。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。

#### (4) メーター取替業務

- ア 受注者は、メーターを取り替える場合は、前号の定めに従って既設のメーターを撤去し、第2号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) 給水装置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。
- イ 受注者は、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。）を適用している建物の各戸において、私設メーターを発注者が所有するメーターに取り替えた場合は、当該撤去した私設メーターを次の(ア)又は(イ)のとおり取り扱うこと。
  - (ア) 平成26年9月までに各戸検針・徴収等の契約を締結した建物に設置されていたものについては、発注者が所有するメーターと同様に取り扱うものとする。ただし、第8号のアにおける集計結果をまとめた月報においては、撤去した私設メーターの個数を別に計上すること。
  - (イ) 平成26年10月以降に各戸検針・徴収等の契約を締結した建物に設置されていたものについては、各戸検針・徴収等の契約の相手方に手渡し、又は当該建物の指定場所に搬出すること。

#### (5) メーター試験関連業務

- ア 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。
- イ 受注者は、前号で収受した請求書を発注者に提出すること。

- ウ 受注者は、アの請求の受付後は、試験の対象となるメーター（以下「試験メーター」という。）を前号の定めに従って取り替えること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 発注者は、受注者から提出された試験メーターを、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。
- キ 発注者は、メーター試験の結果が出た場合は、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。
- ク 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渡し、メーター試験の結果を説明すること。

(6) メーター出庫業務

- 受注者は、メーターの出庫が必要となった場合は、次のアからカのとおり処理すること。
- ア 関係業者等からメーターの出庫の申込みがあった場合、発注者からメーターの出庫の連絡があった場合、その他メーターの出庫が必要となった場合は、料金システムで当該メーター設置場所の給水装置の状況等を確認すること。また、状況によっては、現地に赴いて給水装置の状況等を確認すること。
- イ 前号において、メーターの出庫が適さないと考えられる場合については、メーターの出庫を中止し、発注者に報告すること。
- ウ 交付簿に必要事項等を記録した上で、関係業者等にメーターを手渡すこと。
- エ メーターを出庫したときは、関係業者等に受注者が作成した、受領者住所、氏名、連絡先、メーター受領日、設備住所、お客様番号及び出庫メーター情報（口径、検満年月、メーカー、種別、メーター番号、出庫指示数）が記載されているメーター受領書の提出を依頼すること。
- オ メーターの出庫時においては、原則として開栓の受付、処理等を行うこと。
- カ メーターの出庫後は、料金システムの処理を行うこと。

(7) メーター入庫業務

- 受注者は、メーターの戻入による入庫が必要となった場合は、次のアからクのとおり処理すること。
- ア 関係業者等が、メーターの戻入のために履行拠点を訪れたときは、戻入の理由を確認すること。
- イ 開栓中の場合にあつては、原則として閉栓の受付、処理等を行うこと。
- ウ メーターの受取後は、必要事項を記載したメーター戻入済書を発行し、関係業者

等に渡すこと。

エ ウのメーター戻入済書は、発注者の関係課にも提出すること。また、メーター戻入済書の控えは、料金システムの関係帳票等を添付し、受注者において2か月間保管すること。

オ エの保管期間の満了後は、シュレッダー処理等により適正に廃棄すること。

カ メーターの入庫後は、料金システムの処理を行うこと。

キ 戻入されたメーターは、発注者が指定する場所で適正に保管すること。

ク 口径が50mm以上のメーター又は同時に大量のメーターが戻入される場合にあつては、直ちに発注者に連絡し、当該メーターの搬入場所等について協議すること。

#### (8) 月次処理等

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、次のアからエのとおり、月次の締め処理を行うこと。

ア 当該業務実施月に在庫したメーター及び戻入されたメーター並びに発注者の関係課で在庫して保管されているメーター（以下「検査員戻入メーター」という。）について、発注者が定める方法で集計すること。また、集計結果をまとめた月報（様式は、発注者が指定するものとする。）を作成し、量水器交付報告等の添付書類を添えて発注者に提出すること。

イ 当該業務実施月に戻入された全てのメーター（検査員戻入メーターを含む。）を、発注者の指定する場所に移動させること。

ウ 保管中のメーター（受注者が撤去し、又は在庫したもの以外のものを含む。）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、指示数の確認又は発注者への提出を行うこと。

エ 当該業務実施月の翌月（令和4年10月を含む。）以降において、本業務に関して在庫が見込まれるメーターの数量を、発注者が指定する方法で報告すること。

#### (9) メーター倉庫管理業務

受注者は、メーター倉庫管理に関して、次のアからウの業務を行うこと。なお、フォークリフト及び天井クレーンで作業を行う場合は発注者に報告し、発注者が始業前点検を行った後に作業すること。

ア 購入メーターの入出庫及び在庫数管理業務

受注者は、次の(ア)から(ウ)に留意して業務を行うこと。

(ア) 発注者から購入メーターの納期日及び個数の報告を受けた場合は、当該納期日までに購入した順番にメーターが並ぶように在庫メーターを移動すること。

(イ) 購入メーターの入庫時はメーター倉庫に常駐し、入庫場所への搬入等を行うこと。なお、納品業者から受領した書類は、入庫終了時に発注者に提出すること。

(ウ) 発注者が再生メーターの購入を行う場合、発注者が指定する素材の取替撤去メ

ーターを出庫すること。

- (エ) 発注者から購入メーターの出庫の連絡があった場合、発注者が指定する口径及び種別の個数を出庫すること。
- (オ) 業務実施月の末日又は発注者が指定する日において、発注者からたな卸数量一覧表の交付を受け、在庫数との差異を確認すること。

イ 取替撤去メーターの入庫及び在庫数管理業務

受注者は、次の(ア)から(カ)に留意して業務を行うこと。

- (ア) 水道メーター取替等業務受注者（以下「取替等業務受注者」という。）が取替撤去メーターの納品を行う場合、納品された口径、種別及び素材ごとの数と取替等業務受注者が提出する「撤去量水器戻入伝票」の内容が一致していることを確認し、発注者が指定する分類別の納品場所への納品の確認等を行うこと。
- (イ) 取替等業務受注者が提出する「メーター取替等日報」と「撤去量水器戻入伝票」等が正しく記載されているか確認すること。
- (ウ) 取替等業務受注者と発注者が指定するUSBメモリの受渡しを行い、「メーター取替施工伝票」等を受領すること。なお、受領したUSBメモリ及び「メーター取替施工伝票」等は発注者に提出すること。
- (エ) 業務実施月の末日又は発注者が指定する日において、第8号のアで集計した数量と保管数の照合を行うこと。
- (オ) 納品されたメーターについては、納品のたびに発注者が定める方法で集計し、保管数と一致していることの確認を行うこと。なお、発注者が保管数等を必要となった場合は、発注者への報告を行うこと。
- (カ) メーター素材の分類は、次表を参照すること。

口径 13 mm～40 mm		
1	新素材	メーター番号がA～Iのアルファベットで始まる
2	新素材①	メーター番号の後ろに①が付いている
3	新素材②	メーター番号の後ろに②が付いている
4	旧素材	メーター番号がR～Zのアルファベットで始まる
口径 50 mm～100 mm		
1	統一型	補足管に4本のラインがある
2	統一型①	メーター番号の後ろに①が付いている
3	各社型	メーターに色が塗られている

ウ 取替撤去メーターの水道メーター分解業務受注者（以下「分解業務受注者」という。）との入出庫及び在庫数管理業務

受注者は、次の(ア)から(ウ)に留意して業務を行うこと。

- (ア) 発注者からメーターの入出庫の連絡があった場合、発注者が指定するメーターについて入出庫の補助をすること。

- (イ) 分解済メーターは金属種類別に区分されて入庫されるため、発注者が指定する金属種類別の保管場所にて保管すること。
- (ウ) 分解業務受注者から受領した書類等は発注者に提出すること。
- (10) メーター倉庫管理関連のメーター保管数は次表を参照すること。

口径	新品	使用済
13	6,000	23,000
20	17,000	40,000
25	700	2,300
30	200	500
40	300	500
50	140	120
75	80	100
100	20	30
150	5	5
200	1	0

(令和3年3月31日現在)

## 1.1 帳票郵送等業務

定期的に納品される関係帳票の郵送等を行う業務

- (1) 受注者は、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について、納品日の翌営業日に郵送等すること。
- (2) 受注者は、定期的に納品される納入通知書のうち、同一の利用者等に係る複数の納入通知書をひとまとめにして封入するものについては、当該封入作業を行った上で、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枚の納入通知書で請求するものについては、個別の請求明細と照合した上で、個別の請求明細を同封して納入通知書を郵送等すること。
- (3) 受注者は、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郵送帳票については、郵送帳票の作成を料金システムの処理により停止し、又は納品された郵送帳票の郵送等を停止すること。
- なお、納品された郵送帳票の郵送等を停止した場合における当該郵送帳票は、発注者の指定する方法で保管し、発注者に提出し、及び発注者が廃棄対象としたものを廃棄すること。
- (4) 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。
- (5) 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。

- (6) 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。
- (7) 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、確実に郵送等すること。
- (8) 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、極端に多量るとき又は少量のときは、発注者に報告すること。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。
- (9) 受注者は、発注者又は受注者に返却された郵便物（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。
- (10) 受注者は、前号において利用者等の所在が不明の場合は、税システム又は商業・法人登記で所在情報を確認すること。

## 1.2 汚水排出量算定業務

受注者は、水道水以外（他市からの給水を受け、堺市の公共下水道を使用しているものを含む。）の水を使用し公共下水道を使用する場合又は減量水量に係る汚水排出量の認定を受けている使用者（以下「使用者」という。）について、計測した使用水量等を基に次のとおり汚水排出量を算定すること。

- (1) 使用者ごとに作成している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、変更等あった場合にその都度交付される。）
- (2) 使用者が計測した使用水量等の報告は、受注者へのファクシミリ、電子メール又は電話により行われるので、使用者から直接報告を受けること。
- (3) 別冊「検針業務処理要領」第6項第6号の定めによる報告書の内容について、誤記入や計算誤り等がないか確認すること。誤りがあった場合は、速やかに使用者に連絡のうえ差し替えを行うこと。使用者が計測した使用水量等の報告分に誤りがあった場合は、使用者に連絡を行った上で差し替え依頼を行うこと。
- (4) 前号の確認後、汚水排出量記録簿へ検針日、使用水量等を入力し、汚水排出量を算定すること。
- (5) 前号の入力後は、料金システムに算定した汚水排出量を入力すること。
- (6) 料金システムからご使用水量のお知らせ及び納入通知書が発行されないものは、発注者の指定する方法により汚水排出量のお知らせ及び納入通知書を発行すること。
- (7) 発注者は、受注者から提出された、第2号、第3号、第4号及び第5号の書類を審査し、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。

- (8) 発注者から返却されたときは、汚水排出量のお知らせ及び納入通知書を郵送等すること。

### 1.3 認定汚水量に係る下水道使用料更正業務

受注者は、認定汚水量に係る下水道使用料の減免、更正及び追加調定が必要となる場合、第9項及び別冊「窓口業務処理要領」第7項の減免申請受付業務に準じて、次のとおり処理すること。

- (1) 水道水又は水道水以外の水の漏水等による下水道使用料の減免の申請があった場合は、下水道使用料の減免の処理を行うこと。
- (2) 受注者による誤検針、別冊「検針業務処理要領」第6項の定めによる汚水排出量の算定誤り等があった場合は、更正処理を行うこと。
- (3) 使用者からの使用水量等の報告誤り、使用水量等を計測する私設水道メーターの故障等があった場合は、更正処理を行うこと。
- (4) 公共下水道を無届で使用していることが判明した場合、発注者から関係書類を受理し更正又は追加調定の処理を行うこと。
- (5) 他市からの給水を受け、堺市の公共下水道の使用開始をしたもの等で料金システムでは日割り計算できないものについて、更正又は追加調定の処理を行うこと。

### 1.4 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を照合により審査し、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、前号の審査の結果、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ならば、アの審査結果の入力を行うこと。

#### (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、又は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制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。

#### 1.5 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、料金システムへ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エラー内容の説明や、登録のサポートを行うこと。
- (3) 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、受注者はすいりんの通知機能を活用し連絡を行うこと。

#### 1.6 業務マニュアル作成業務

- (1) 受注者は、令和5年3月31日までに、仕様書第3条各項の業務の区分ごとに業務マニュアルを作成すること。
- (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媒体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ること。
- (3) 受注者は、仕様書第3条第4項の窓口業務及び第6項のコールセンター業務に関する業務マニュアルについては、利用者サービスに及ぼす影響が大きいことから、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9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する。

#### 1.7 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、定例検針時に広報文書の現地配布を行うもの等）を必要とした場合は、文書等の配布等を行うこと。なお、配布等の頻度、数量、対象となる利用者等の要件（例としては、対象区域内において公共下水道未接続の利用者のみを対象とするもの等）については、本業務の目的と照らし合わせ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、水道料金等改定、消費税率の改定等に伴い、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つては、当該広報文書等の封筒への封入、郵送等を行うこと。
- (3) 受注者は、令和5年4月1日の時点において、納入通知書により料金を納付されて

- 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、発注者が指定する支払い方法（以下「指定支払い方法」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並びに受注者を受取人とした受取人払いの封筒（以下「受取人払い封筒」という。）を郵送等すること。
- (4) 前号の業務は、令和5年度中において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、令和8年4月1日の時点において、納入通知書により料金を納付され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、指定支払い方法を推奨する文書、受注者が準備する口座振替依頼書及び受取人払い封筒を郵送等すること。
  - (6) 前号の業務は、令和8年度中において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。
  - (7) 発注者は、第3号の業務実施後の効果検証の結果によっては、第5号の業務の対象範囲を縮小することがあるものとする。
  - (8) 受注者は、第3号及び第5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、指定支払い方法への移行状況、すいりんに登録した利用者及び指定支払い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。
  - (9) 受注者は、利用者満足度のモニタリングを定期的実施し、モニタリング結果を発注者に提出すること。

## 1.8 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（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、納入通知数及び口座振替数等）
  - 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。
- ア 料金システムから出力した関係帳票
  - イ 不整合分等の分析結果を示す資料
  - ウ 第5項において作成した口座振替停止連絡書
  - エ ウにおいて口座振替の停止に至った経緯を示す資料
  - オ 第11項において郵送等を停止した納入通知書
  - カ オにおいて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、当該資料等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、当該資料等を発注者が指定する媒体で発注者に提出すること。

#### 1.9 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、利用者との接客、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。）を定期的を実施すること。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あたり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（以下当初研修、独自研修及び新人研修の総称を「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。

## 20 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、臨時会議に出席させること。
- (4) 受注者は、定例会議又は臨時会議のいずれの場合であっても、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。
- (5) 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。
- (6) 受注者は、定例会議又は臨時会議において、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。
- (7) 受注者は、発注者と協議の上、半期ごとに当該委託業務中、重要取組と位置付ける業務について業務目標を設定する。
- (8) 受注者は、前号の業務目標の進捗状況を確認し、業務目標の達成について評価を行う。また、発注者は受注者の評価を受け、目標達成に向けた取り組みに対する評価を行う。
- (9) 受注者は、前号の評価を受けて発注者と協議の上、次の半期の業務目標を設定する。また、業務目標の進捗状況を確認し、業務目標の達成について評価を行う。発注者は受注者の評価を受け、目標達成に向けた取り組みに対する評価を行う。
- (10) 受注者と発注者は履行期間中、上記第7号から第9号について相互に努め、業務目標の達成をめざすものとする。

## 21 出納事務補助業務

- (1) 受注者は、本市の水道事業及び下水道事業の業務に係る全ての公金について、現金又は小切手で収納し、領収印を押印した領収書を納入者に交付し、次のアからウの

業務を行うこと。

ア 前日分の領収済通知書、現金及び小切手を集計し、総括納付書を作成すること。

イ 当日受付分の領収済通知書及びゆうちょ小切手を集計し、総括納付書を作成すること。

ウ ア及びイで作成した総括納付書、領収済通知書、現金及び小切手をまとめて出納店に持ち込むこと。なお、持ち込み時間は第3号のとおりとする。

(2) 受注者は、その他の出納に係る事務補助業務として次のアからエの業務を行うこと。なお、出納店への受け渡し時間は第3号のとおりとする。

ア 支払補助業務 発注者において集約した送納金依頼書、口座振替依頼書（預金間の振替含む）及び振込依頼書（総合振込及び個別振込（一部小切手による振込を含む））等について、出納店窓口において受け渡しを行い、支払業務等を補助する業務

イ 通帳記帳業務 発注者において保有する金融機関の各通帳について、記帳する業務

ウ 小切手の換金業務 堺市上下水道事業管理者名義の小切手について、出納店窓口において現金に換金する業務

エ 出納日報等の受取り業務 出納店窓口において出納日報等を受取る業務

(3) 受注者は、営業日ごとに、出納店窓口への到着予定時刻を概ね午後1時30分を目途に行うものとする。

## 2.2 堺市役所本庁通送便業務

(1) 受注者は、営業日ごとに発注者が指定する道路使用許可申請書等の書類を、堺市役所建設局土木部路政課等に届けること。また、路政課等において許可された道路許可申請書等の書類を受領し、発注者へ届けること。

(2) 本業務は前項の業務とあわせて行うこと。

## 2.3 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、次期契約において、次期契約の受注者（以下「次受注者」という。）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さないと認める範囲で、次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 次受注者からの質疑への回答
- カ 次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 次受注者の業務従事者向けの研修
- ク その他次受注者が必要とする引継ぎ事項

コールセンター業務処理要領

堺市上下水道局

1 業務概要

(1) 各種届出及び申請事項の受付

- ア 開栓の届出
- イ 閉栓の届出
- ウ 支払方法変更の届出
- エ 減免申請
- オ 口座引継申請

(2) 各種問合せ及び苦情対応

- ア メーターに関する事
- イ 水道料金等に関する事
- ウ 水量に関する事
- エ 減免に関する事
- オ 開栓、閉栓に関する事
- カ 水質に関する事
- キ 発注者が別途に委託契約若しくは工事請負契約を締結している委託業務又は工事の内容若しくは契約の相手方に関する事
- ク 発注者の事業（発注者以外の事業で、発注者の事業に関連するものを含む。）及び上下水道に関する事
- ケ 給水装置及び排水設備に関する事
- コ 鉛製給水管に関する事
- サ 給水装置の凍結に関する事
- シ 敷地内漏水に関する事
- ス 道路上漏水及び給水異常に関する事
- セ 公共下水道のつまり等に関する事
- ソ 大雨、浸水に関する事
- タ 発注者が開催する各種イベント等に関する事
- チ 発注者の事業及び上下水道に関する利用者等からの提案、要望、意見、苦情、お叱り等に関する事

2 基本的事項

受注者は、コールセンター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、利用者情報の保護及び料金システムの取扱いには特に留意すること。

### 3 業務責任者の業務

受注者は、コールセンター業務のうち、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) 関係書類の総括管理
- (2) 発注者との関係書類の受渡し
- (3) 料金システムでのデータ処理の管理
- (4) 進捗状況管理
- (5) 業務状況の発注者への報告
- (6) 対応が困難な利用者の対応
- (7) 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 行動基準

- (1) 正確に分かりやすく
  - ア 利用者からの問い合わせに対して、正確に分かりやすく回答すること。
  - イ 曖昧なことや知らないことは、必ず確認をしてから回答すること。
  - ウ 確認して理解できたことを、利用者にできるだけ分かりやすい言葉で説明すること。
- (2) 迅速・簡潔に
  - ア 着信した電話の全てを概ね3コール以内に応答すること。
  - イ 利用者に説明するときは、要領よく話をまとめ、できるだけ簡単に説明すること。
- (3) 丁寧・親切に  
利用者に好意を持っていただける、また喜んでいただける親切な対応を心掛けること。

### 5 コールセンター業務

- (1) 受注者は、発注者がコールセンター執務室に開設する電話回線への全ての着信について、届出及び申請事項の受付、問合せ対応、苦情対応、通報の受付、各種案内、現場対応への引継ぎ、関係者への取り次ぎ、発注者の他の委託業務の受注者への業務連絡、業務システム処理並びに折り返し電話その他必要となる対応の一切を行うこと。
- (2) 受注者は、発注者がコールセンター執務室に設置したファクシミリで受信した文書又は受注者が受領した文書についても、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、発注者の他の委託業務の受注者等。以下同じ。）が応答した電話、受信したファクシミリ又は受

領した文書であっても、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、受注者以外の者に送信された本業務に関する電子メールでの問合せ、苦情等についても、第1号と同様に対応すること。
- (5) 受注者は、コールセンタートラヒック参考資料を参考に、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運営すること。受注者は、日別及び時間帯別応答率を80%程度確保すること。ただし、事故等予期できない事象の発生や一時的な取組等に対する問合せが集中的に発生した場合はこの限りでない。
- (6) 受注者は、人員配置体制について、毎月業務計画書を提示すること。ただし、日別及び時間帯別応答率が80%程度確保できていないことが散見された場合は、随時見直すとともに、発注者の定めに従うこと。
- (7) 受注者は、水道又は下水道に関する事故等が発生し、堺市上下水道局危機管理対策本部等から受注者に対し要請があった場合、曜日や時間を問わず、迅速に15回線の電話対応ができる体制を確保すること。なお、この災害体制は、発注者が当該事故等が収束した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時間前後に問い合わせの電話が増えることを想定しているため、堺市上下水道局危機管理対策本部の要請を待たずに、迅速に15回線の電話対応ができる体制を確保すること。

- (8) 受注者は、発注者が提供するマニュアルを参考にすること。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、発注者の定めに従うこと

## 各月1日あたりの平均入電数

	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平日	330	310	310	420	440	380	360	360	330	320	320	340
休日の翌日	420	400	390	600	630	450	450	430	390	390	420	400
土曜日	290	140	210	170	180	180	150	150	130	130	140	140
日曜日・祝日	240	90	160	130	150	120	90	100	110	90	90	90

## 時間帯別入電割合(昼間)

	9:00 ~10:00	10:00 ~11:00	11:00 ~12:00	12:00 ~13:00	13:00 ~14:00	14:00 ~15:00	15:00 ~16:00	16:00 ~17:00	17:00 ~18:00	18:00 ~19:00
平日	12.96%	12.95%	11.99%	10.34%	11.58%	11.36%	10.97%	9.76%	5.41%	2.68%
休日の翌日	14.44%	13.63%	12.31%	10.33%	12.17%	11.07%	10.14%	8.77%	4.93%	2.22%
土曜日	14.84%	14.80%	14.20%	12.04%	11.41%	11.32%	10.73%	10.66%		
日曜日・祝日	14.12%	14.72%	13.84%	11.69%	11.77%	11.36%	12.19%	10.32%		

## 時間帯別入電割合(夜間)

	17:00 ~18:00	18:00 ~19:00	19:00 ~20:00	20:00 ~21:00	21:00 ~22:00	22:00 ~23:00	23:00 ~24:00	0:00 ~1:00	1:00 ~2:00	2:00 ~3:00	3:00 ~4:00	4:00 ~5:00	5:00 ~6:00	6:00 ~7:00	7:00 ~8:00	8:00 ~9:00
平日			23.49%	8.85%	5.82%	4.29%	1.99%	1.00%	0.96%	0.61%	0.38%	0.80%	1.15%	1.95%	5.75%	42.95%
休日の翌日			23.00%	8.00%	5.29%	2.29%	2.86%	1.14%	0.86%	0.71%	0.71%	1.00%	0.43%	2.71%	6.86%	44.14%
土曜日	40.90%	16.79%	9.23%	3.74%	3.41%	1.08%	0.75%	0.83%	0.42%	0.58%	0.50%	0.42%	0.50%	0.75%	4.07%	16.04%
日曜日・祝日	36.68%	18.17%	8.40%	4.20%	2.74%	1.97%	2.06%	1.71%	0.77%	0.94%	0.51%	0.60%	0.43%	1.11%	4.37%	15.34%

【総呼数】 コールセンター 曜日-時間帯別 トラヒックレポート 令和3年3月(総呼数最大月) ※祝日=3/20(土)春分の日

日数/時刻	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	計	
月	5	4	0	1	0	0	0	1	40	419	450	356	324	423	306	320	261	145	57	18	1	3	1	4	3,134	
火	5	1	0	0	0	0	1	9	29	268	295	272	251	262	274	263	192	90	59	17	6	9	3	2	2,303	
水	5	0	0	1	0	2	4	8	37	320	256	270	219	228	277	197	214	115	52	29	7	4	3	2	2,245	
木	4	1	0	0	0	2	0	3	17	177	186	164	130	206	210	221	195	98	59	27	5	4	3	2	1,710	
金	4	0	0	1	0	3	1	3	24	163	212	202	153	187	205	220	133	108	39	6	7	3	1	0	1,671	
土	3	0	1	2	0	1	1	2	7	55	66	77	59	45	51	63	49	43	9	8	4	2	1	0	546	
日	4	3	2	2	1	0	0	3	7	54	79	83	54	49	50	66	49	30	13	7	3	0	1	2	558	
祝	1	1	0	1	0	0	1	1	3	32	39	21	31	19	14	15	8	16	7	3	0	0	0	0	213	
計	31	10	3	8	1	6	3	8	30	164	1,488	1,583	1,445	1,221	1,419	1,387	1,365	1,101	645	295	115	33	25	13	12	12,380

【総呼数】 コールセンター 曜日-時間帯別 トラヒックレポート 令和3年9月(総呼数最小月) ※祝日=9/20(月),23(木)

日数/時刻	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	計	
月	3	0	2	0	0	0	1	5	15	159	168	162	133	135	135	125	115	55	20	10	3	1	1	2	1,247	
火	4	1	2	0	0	0	0	4	22	199	165	158	152	148	147	138	111	75	30	5	8	3	2	0	1,370	
水	5	0	0	1	2	1	3	2	4	33	211	181	187	166	173	163	172	159	64	35	10	5	1	5	0	1,578
木	4	0	2	0	0	2	1	3	17	161	155	134	123	158	129	137	106	68	33	16	4	0	2	1	1,252	
金	4	0	0	0	0	0	1	4	18	187	155	153	129	142	130	128	146	74	28	14	7	2	0	3	1,321	
土	4	1	0	0	0	0	1	2	13	61	77	72	43	54	56	63	50	36	10	6	2	1	0	1	549	
日	4	0	1	0	0	0	0	4	4	33	44	39	33	29	28	47	31	14	11	3	0	2	1	4	328	
祝	2	0	0	0	1	0	0	2	7	24	38	34	22	18	22	16	19	19	4	5	4	1	0	0	236	
計	30	2	7	1	3	3	6	28	129	1,035	983	939	801	857	810	826	737	405	171	69	33	11	11	11	7,881	

水道メーター検針・料金収納等業務仕様書  
別冊用語集

令和4年3月  
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	インターネット開閉栓受付	利用者が電子申請システムを用いて、インターネット上で開栓及び閉栓に関する情報を入力し、入力情報を料金システムへ反映する開栓及び閉栓の受付方法をいう。
2	応答率	履行拠点で着信した電話に占める、応答できたものの割合をいう。 ※ 応答率 (%) = 完了呼数 / (総呼数 - 途中放棄 - 待中放棄) × 100
3	お客様センター	電話による開栓及び閉栓の受付、水道料金等及び使用水量に関する電話での問合せ等を、1か所で集中的に行うため開設している「堺市上下水道局お客様センター」をいう。
4	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		
5	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。
6	過誤納金	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。
7	借受人	環境整備資金貸付金の貸付を受けた者をいう。
8	環境整備資金貸付金	公共下水道への接続（水洗化）を促進するために、水洗化工事を行おうとする者に対し、堺市環境整備資金貸付基金条例（昭和39年条例第33号、平成31年4月1日廃止）第3条の規定に基づき、水洗化工事に必要な費用の一部を貸し付けるものをいう。貸付条件は、便槽1個（浄化槽1基）に対し、400,000円以内（無利子）とし、貸付を受けた月の翌月から36か月以内の元金均等月賦償還としている。その他の条件として、市民税や下水道事業受益者負担金の滞納がないこと、確実な連帯保証人を有すること等となっている。

9	監督員	<p>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。</p> <p>(1) 業務の進捗状況の確認及び履行状況の監督</p> <p>(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</p> <p>(3) 契約書類に基づき受注者が作成した書類の承諾</p> <p>(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</p>
10	旧契約	令和4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)
11	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。
12	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。
13	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。
14	給排水システム	給水装置工事及び排水設備工事の状況を管理する「給排水設備工事管理システム」をいう。
15	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、税システム、負担金システム、GIS、電子申請システム、給排水システム及びせせらいんの各システムをいう。
16	業務従事者	本業務に従事する者(業務責任者及びスーパーバイザーを含む。)をいう。
17	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。
18	局外執務室	泉北執務室に代わり、局内執務室以外に受注者が設置する執務室をいう。受注者が泉北執務室を使用する場合、局外執務室は設置されない。
19	局内執務室	本館執務室、コールセンター執務室、メーター倉庫、南館執務室、東館執務室及び泉北執務室の総称をいう。(局外執務室を設置する場合、泉北執務室を除く。)
20	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。
21	下水道条例	堺市下水道条例(昭和37年条例第6号)をいう。

22	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。
23	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。
24	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。
25	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。
26	コイン式コピー機等	発注者が本館執務室窓口に設置したコインベンダー付きコピー機及びコインベンダー付きプリンターをいう。
27	コールセンター執務室	電話受付窓口である堺市上下水道局お客様センターの執務室。堺市上下水道局本館5階の一部に設置している。
さ行		
28	債権	本業務において受注者が取り扱う公金（水道料金等、環境整備資金貸付金償還金（遅延利息を含む。）、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。
29	堺市e-地図帳	地図や画像を利用して、堺市の行政情報や地域情報を、インターネットを通じて利用者にわかりやすく公開・提供するサイト。本業務では、上水道参考情報及び下水道参考情報（供用開始区域、下水道管きょ施設）を参照する。
30	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。
31	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。
32	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。
33	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。
34	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。
35	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
36	仕様書	水道メーター検針・料金収納等業務仕様書をいう。
37	所有者等	局外執務室及び局外執務室の所在する建物の所有者、管理会社等をいう。

38	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。
39	水道料金等	水道料金及び下水道使用料をいう。
40	出納店	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）により定められた、堺市上下水道事業出納取扱金融機関の公金出納事務取扱店のうち、堺市内の堺市上下水道局が指定する店舗等
41	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）やペーパーレス決済、閉栓、閉栓及び開栓（市内転居）受付、クレジット受付への連携等の機能を有する。
42	スーパーバイザー	コールセンター業務において、オペレーターの教育、訓練、指導、オペレーターが対応しきれないトラブル等への対応、オペレーターが作成した書類の確認等を行う業務従事者をいう。
43	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。
44	税システム	文書の郵送等の目的で住民の住所情報を閲覧するために設置された「税総合電算システム」をいう。
45	せせらいん	排水施設、排水施設等の情報を一元的に管理しているシステムをいう。
46	泉北執務室	泉北水再生センターの一部に設置された、受注者用執務室。 なお、名称は仮称とする。受注者が局外執務室を設置する場合は、設置されない。
た行		
47	滞納料金	納入期限を超過し、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。
48	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。
49	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。

50	通信回線	料金システム用の通信回線をいう。(主回線は、西日本電信電話株式会社(以下「NTT」という。))のビジネスイーサ・ワイド(3Mbps)、副回線は、NTTのフレッツ光ネクストFHS及びフレッツ・VPNワイド(プロバイダ契約))
51	テレメーター	電話回線を利用して遠隔でメーターを検針できる仕組みをいう。
52	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目指し導入しているシステム。本業務においては、インターネット開閉栓受付や、給排水設備課における窓口予約受付を実施しており、そのほか水道及び下水道の使用証明、水道料金等納付済証明の発行や、水道料金等の減額申請の受付も対応拡大予定。
53	同種同等業務	次の各号に掲げる本業務と同種同等の業務をいう。 (1) 水道法(昭和32年法律第177号)第6条に規定する水道事業における、受託区域の給水戸数が10万戸以上のメーター検針及び滞納料金の徴収に関する業務 (2) 受託区域の供給世帯が10万戸以上の電気事業法(昭和39年法律第170号)第2条の2の規定による小売り電気事業者におけるメーター検針及び滞納電気料金の徴収に関する業務 (3) 受託区域の供給世帯が10万戸以上のガス事業法(昭和29年法律第51号)第3条の規定によるガス小売事業者におけるメーター検針及び滞納ガス料金の徴収に関する業務
54	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。
<b>な行</b>		
55	認定水量	使用水量の認定において、入力された推定の水道使用量
56	納入通知書	納付制の利用者に水道料金等を請求する際に発行する「納入通知書兼払込書」をいう。取扱金融機関等窓口及びコンビニエンスストア店頭、モバイル収納によるお支払いを希望される利用者に随時発行する場合もある。
<b>は行</b>		
57	払込書等	受注者が、徴収した水道料金等を発注者に払込むときに使用する「振込依頼書兼領収書」「領収済通知書」「原符」(3帳票が一連になっているもの)をいう。
58	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。

59	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、受注者用執務室。
60	負担金システム	環境整備資金貸付金償還金収納業務及び下水道事業受益者負担金収納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。
61	平日	休日を除く日をいう。営業日ともいう。
62	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。
63	閉栓滞納料金	閉栓後も存在する滞納料金、滞納となっている閉栓に伴う精算による随時料金又はその両方をいう。
64	ペーパーレス納付	すいりんアプリより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た水道料金等の支払い又は、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店頭にて水道料金等の支払いを行うもの。
65	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執務室。
ま行		
66	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、受注者用執務室。
67	未納通知	水道料金等の督促状となる「水道料金等未納通知書兼領収証書」をいう。
68	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、利用者等が調達及び設置する水道メーターを含む。）をいう。
69	メーター倉庫	堺市上下水道局本庁駐車場棟1階に設置された、メーター等水道資材の保管場所。
や行		
70	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		
71	履行拠点	局内執務室及び局外執務室の総称をいう。
72	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。

7 3	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5年4月30日である。)
7 4	臨時給水	堺市上下水道局臨時給水に関する事務取扱要綱（平成22年制定）に基づき、給水条例第4条第1項第1号に規定する専用給水装置を介することのない、一時的な給水契約を締結するものをいう。
7 5	連帯保証人	環境整備資金貸付金の借受人の連帯保証人をいう。

別冊 事業概要

項目	令和2年度	令和元年度	備考
給水人口	831,276人	835,109人	
水道普及率	99.99%	99.99%	
給水戸数	403,097戸	400,558戸	
給水栓数	347,514栓	344,468栓	
下水道処理区域内人口	817,253人	820,528人	
下水道普及率（処理区域内）	98.50%	98.40%	
水洗化人口	782,156人	783,116人	
水洗化率	95.70%	95.40%	
水道調定件数	2,121,631件	2,106,260件	
水道調定金額	14,358,332,041円	15,377,049,674円	
下水道調定件数	1,966,861件	1,947,194件	
下水道調定金額	15,877,249,493円	15,840,016,051円	
収納件数	2,135,216件	2,123,972件	
うち金融機関窓口	103,740件	109,505件	
うち口座振替収納	1,555,422件	1,539,840件	
うちハンディターミナル・窓口収納	21,402件	30,847件	
うちコンビニ・モバイル収納	454,438件	443,780件	
うちペーパーレス決済収納	214件	—	令和3年2月1日導入開始
口座振替普及率	72.85%	72.50%	
総点検数	2,350,471件	2,342,149件	
うち隔月点検	2,327,764件	2,319,541件	
うち毎月点検	22,707件	22,608件	
総検針数	2,350,148件	2,341,446件	
点字検針	123件	137件	
休止中の検針	254,358件	237,582件	
検針できなかったもの不在	501件	414件	
検針できなかったもの障害	293件	223件	
検針できなかったもの埋没	32件	66件	
汚水排出量にかかる検針件数	2,447件	925件	令和元年度については5か月分の実績
お客様番号シール貼付件数	33,558件	9,149件	
不正常給水装置	93件	98件	
異常区分実績件数	175,693件	157,906件	
汚水排出量のお知らせ発行数	798件	744件	
水道料金収納率	99.80%	99.78%	次年度7月時点
下水道使用料収納率	99.72%	99.60%	次年度7月時点
滞納件数	141,692件	145,911件	
滞納金額	1,361,644千円	1,567,490千円	
未納通知発送件数	133,550件	145,911件	
給水停止実施件数	2,537件	3,459件	
停水解除件数	2,474件	3,462件	
分納件数	31件	118件	
償還金未納件数	5件	122件	
償還金未納金額	2,050,940円	2,735,235円	
負担金滞納件数	594件	879件	
負担金滞納金額	6,650,965円	11,340,373円	
開栓件数	35,532件	39,516件	
開栓に伴う現地訪問件数	35,532件	39,516件	
閉栓件数	38,552件	43,040件	
閉栓に伴う現地訪問件数	38,552件	43,040件	
現地精算件数	142件	210件	
インターネット開栓受付件数	1,323件	1,895件	
インターネット閉栓受付件数	3,051件	2,522件	
証明書発行件数	156件	159件	
臨時給水受付件数	16件	14件	
臨時給水立会い件数	730件	699件	
各戸検針申請件数	49件	22件	
特殊料金申請件数	0件	1件	
戸数計算申請等件数	145件	148件	

別冊 事業概要

項目	令和2年度	令和元年度	備考
メータ弁償金受付件数	30件	50件	
窓口来庁者数	12,364人	18,779人	
うち局庁舎内の案内件数	1,111件	2,005件	
うち水道料金等納付件数	9,273件	14,637件	
うち水道料金等減免申請件数	368件	309件	
うち納付済証明書交付件数	124件	141件	
うち使用証明書交付件数	32件	18件	
うち臨時給水申請件数	16件	14件	
うち各戸検針・徴収契約件数	49件	22件	
うち戸数計算申請件数	11件	0件	
図面閲覧補助件数(水道)	約3,800件	約3,800件	
図面閲覧補助件数(排水)	約3,800件	約3,800件	
図面閲覧問合せ件数(水道)	約3,800件	約3,800件	
図面閲覧問合せ件数(排水)	約3,800件	約3,800件	
給水台帳閲覧件数(水道)	約300件	約300件	
下水道台帳閲覧用パソコンの操作補助件数(排水施設)	約300件	約300件	
道路法第34条における対応件数(水道施設)	約1,000件	約1,000件	
道路法第34条における対応件数(排水施設)	約1,000件	約1,000件	
コイン式コピー機におけるコピー枚数	約22,800件	約24,000件	
給水装置工事承認件数	4,304件	4,725件	
排水設備申請件数	3,337件	3,131件	
口座申込件数(登録情報の修正を含む)	21,012件	21,647件	
口座振替停止依頼件数	327件	346件	
店頭扱い請求件数	489件	550件	
過誤納件数	2,308件	3,707件	
充当件数	1,401件	1,473件	
還付件数	1,354件	1,695件	
工用データ登録件数	1,917件	2,030件	
しゅん工検査データ登録件数	5,768件	6,816件	
更正件数	4,923件	5,994件	
メーター撤去数	1,513件	2,746件	
メーター入庫数	44,829件	52,521件	
メーター出庫数	46,446件	50,536件	
帳票等郵送件数	1,014,571件	1,074,491件	納入通知書等シーラーハガキを含む
帳票等郵送費用	59,879,765円	65,651,975円	納入通知書等シーラーハガキを含む
納入通知書等シーラーハガキ発行件数	898,278件	953,155件	抜取り前
不着郵便調査件数	2,953件	3,378件	
認定汚水調定件数	5,059件	5,262件	
クレジット申込件数	—	—	令和3年12月1日現在11,888件(令和3年6月1日導入)
すいりん申込件数	2,455件	—	令和3年12月1日現在18,303件(令和3年2月1日導入)
広報チラシ投函実施回数	5回	2回	
広報チラシ等投函件数	714,700件	14,000件	
現金取扱件数	53件	153件	
現金取扱金額	924,597円	4,603,953円	
小切手等取扱件数	302件	401件	
小切手等取扱金額	2,977,420,815円	2,963,201,306円	
日中着信件数	113,504件	118,529件	
日中応答件数	102,807件	107,658件	
日中応答率	90.58%	90.83%	
日中発信件数	14,709件	14,861件	
夜間応答件数	2,411件	2,549件	
夜間応答件数のうち漏水件数(緊急対応要)	329件	267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 堺市環境整備資金貸付基金条例（昭和39年条例第33号、平成31年4月廃止）
- 6 堺市環境整備資金貸付基金条例施行規程（平成16年上下水道局管理規程第10号、平成31年4月廃止）
- 7 堺市環境整備資金貸付基金条例施行規則（昭和39年規則第26号、平成16年3月廃止）
- 8 堺市個人情報保護条例（平成14年条例第38号）
- 9 堺市個人情報保護条例施行規則（平成15年規則第24号）
- 10 堺市上下水道局個人情報保護条例施行規程（平成15年水道局管理規程第5号）
- 11 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）
- 12 堺市債権の管理に関する条例（平成24年条例第43号）
- 13 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）
- 14 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）
- 15 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）
- 16 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）
- 17 堺市上下水道局公金の徴収又は収納の事務の委託に関する規程（平成11年水道局管理規程第10号）
- 18 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）
- 19 堺市上下水道局庁舎管理要綱（平成26年制定）
- 20 堺市上下水道局電子計算機管理運用規程（平成15年水道局管理規程第10号）
- 21 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）
- 22 堺市下水道使用料に係る返還金交付要綱（平成22年制定）
- 23 堺市住居専用建物等の戸数認定要綱（平成16年制定）
- 24 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）
- 25 堺市上下水道局区域外給水要綱（平成25年制定）
- 26 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）
- 27 堺市上下水道局減量水量に係る汚水排出量の認定に関する要綱（令和2年制定）
- 28 堺市上下水道局情報セキュリティ対策基準要綱（平成15年制定）
- 29 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）
- 30 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）
- 31 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）
- 32 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）
- 33 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）
- 34 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）
- 35 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）

- 3 6 堺市上下水道局臨時給水に関する事務取扱要綱（平成 2 2 年制定）
- 3 7 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 2 4 年制定）
- 3 8 堺市環境整備貸付金償還方法の変更及び遅延利息の減免に関する事務取扱要領（平成 1 7 年制定）
- 3 9 函面等閲覧要領（令和 2 年制定）
- 4 0 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 2 7 年制定）
- 4 1 住居専用建物等の子メーター設置環境基準（平成 2 2 年制定）
- 4 2 徴収時期開始の運用基準（昭和 6 1 年制定）
- 4 3 フォークリフトの管理及び運行に関する運用基準（平成 2 9 年制定）
- 4 4 堺市給水装置工事施工指針