

四日市市上下水道局お客様サービス等営業業務委託

作 業 内 容

## 第1 全般的事項

### 1 対応時間

電話・窓口受付業務は平日8時30分から17時15分までとする。

ただし、定例停水日については20時まで、再停水日については19時まで、電話のみ受付を行う。

### 2 人員配置

電話受付では5名以上、窓口受付では2名以上の配置が必要である。なお、繁忙期には電話の受電状況や窓口の来客状況に応じた増員を行い、滞りなくお客様に対応する。

### 3 窓口で取り扱う料金

水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金、水道使用証明手数料、納付証明手数料、給水審査手数料、郵便入札封筒（大）、郵便入札封筒（小）、給水分担金、上水道・下水道の指定業者の指定・更新に係る納入金、市販売のミネラルウォーター代、マイクロコピー・修繕費等、下水道負担金及び分担金等

## 第2 個別事項

### 1 電話受付業務

5回線分以上の電話を担当する。

主な内容としては、使用開始受付、使用休止受付、名義変更受付、料金等に関する問合せ対応等がある。

#### (1) 使用開始受付

ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。

イ 使用開始日、使用者名、請求先住所、電話番号等を確認する。

ウ 確認した情報を料金システムへ入力する。

エ 再開栓・変更届書を印刷後、受付担当者の処理済印を押印し、所定の場所へ綴る。

#### (2) 使用休止受付

ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。

イ 使用休止日、使用者名、請求方法、転居先住所、電話番号等を確認する。

ウ 確認した情報を料金システムへ入力する。

エ 休止届書（精算）を印刷後、受付担当者の処理済印を押印し、所定の場所へ綴る。

#### (3) 名義変更受付

- ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。
  - イ 名義変更日、新使用者名、新使用者の請求先住所・電話番号、旧使用者の転居先住所・請求方法・電話番号等を確認する。
  - ウ 確認した情報を料金システムへ入力する。
  - エ 旧使用者の休止届書（精算）と、新使用者の再開栓・変更届書を印刷後、受付担当者の処理済印を押印し、所定の場所へ綴る。
- (4) 料金等に関する問合せ対応業務
- ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。
  - イ 問合せ内容を確認の上、料金システムを閲覧して回答する。
  - ウ 未納者については、料金システムで未納状況を確認し、自主的納付を呼びかける。ただし、分割納付等の相談の場合は、甲へ取り次ぐ。
  - エ 支払約束日等の情報を料金システムへ入力・更新する。

## 2 窓口業務

- (1) 窓口における料金等（水道料金・下水道使用料、下水道事業受益者負担金、各種販売物売上金等）の収納、保管、領収書の発行
- ア 使用者が窓口にて水道料金等の支払いをされた場合、備え付けのレジを操作し料金等を収納する。
  - イ お客様番号、住所、氏名等で来庁者・支払金額を特定後、窓口専用の納入通知書を料金システムから発行する。
  - ウ 使用者からの収納金額を確認後、レジへ入力する。つり銭がある場合はつり銭金額を計算・準備し、収納金・つり銭双方の金額をダブルチェックする。
  - エ 納入通知書に領収印を押印し、領収証書部分を切り離す。
  - オ 使用者へ領収証書と、つり銭がある場合はつり銭を手渡しする。
  - カ 収納金については、業務終了まではレジ内に保管する。業務終了後、レジ締め時に金額に相違がないかを確認し、備え付けの金庫へ移動し保管する。
- (2) 出納取扱金融機関への納入
- 当日の収納金は、翌営業日の朝に出納取扱金融機関へ直接納入する。
- (3) 料金等に関する問合せ対応業務
- ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。
  - イ 問合せ内容を確認の上、料金システムを閲覧して回答する。
  - ウ 未納者については、料金システムで未納状況を確認し、自主的納付を呼びかける。ただし、分割納付等の相談の場合は、甲へ取り次ぐ。
  - エ 支払約束日等の情報を料金システムへ入力・更新する。
- (4) 来庁者への案内・取次ぎ
- ア 使用者が窓口へ来庁された場合は、必ず用件を確認する。

イ 他の窓口への案内や、取次ぎが必要な場合は、案内先・取次ぎ先に間違いが無いことを確認の上、速やかに対応する。

### 3 業務に必要な領収日付印及びつり銭の管理

#### (1) 領収日付印の管理

ア 領収日付印は鍵のかかる書庫へ保管し、第三者が容易に使用できないようにする。

イ 業務開始時に日付を確認し、領収日付印の日付を修正する。

ウ 業務終了後、鍵のかかる書庫へ再度保管する。

#### (2) つり銭の管理

ア つり銭は備え付けの金庫へ保管する。

イ 業務開始時に金庫から窓口専用のつり銭袋を取り出し、レジ内へ移動し保管する。

ウ 業務終了後、窓口専用のつり銭袋へつり銭を戻し、備え付けの金庫へ再度保管する。

#### (3) 夜間・休日受付業務に必要な領収印・つり銭

ア 夜間・休日受付業務において水道料金・下水道使用料の受領に必要な領収印・つり銭を用意する。なお、領収印・つり銭の保管は、上記の（1）及び（2）と同じである。

イ 夜間受付業務担当者が業務開始前に領収印・つり銭を業務窓口を受け取りに来るので、夜間受付業務担当者が宿日直準備金管理簿に押印後、同管理簿とともに領収印・つり銭を預ける。また、夜間・休日業務終了後は夜間・休日受付業務担当者から金額を確認の上、同管理簿とともに領収印・つり銭の返却を受ける。

### 4 水道料金等の減免申請書、口座振替依頼書等の配付及び受付

#### (1) 水道料金等の減免申請書の配付及び受付

ア 使用者から減免申請書の送付等の依頼があった場合は、所定の減免申請書を配付する。

イ 減免申請書を受け付けた場合は、甲へ提出する。

#### (2) 口座振替依頼書の配付及び受付

ア 口座振替依頼書の送付等の依頼があった場合は、所定の口座振替依頼書を配付する。

イ 口座振替依頼書を受け付けた場合は、料金システム内の管理簿にて受付登録を行った後、取扱金融機関毎に口座振替依頼書を振り分け、送付する。

なお、この時点で口座登録不能（非取扱金融機関、印鑑相違等）である口座振替依頼書については、その理由を添付し、使用者へ送付する。

ウ 取扱金融機関より、承認済の口座振替依頼書が届いた場合は、お客様番号や氏名で使用者を特定し、料金端末に口座を登録する。その後、使用者控えがある場合は返送する。

## 5 各種証明書の申請受付及び交付

(1) 使用者から各種証明書の申請を受付けた場合は、所定の受付票に使用者の住所、氏名等を記入していただいた後、料金システムより各種証明書を発行する。

(2) 各種証明書の種類

ア 中止証明・使用証明書

イ 支払方法が口座・クレジット制の使用者に対する納付証明書

ウ 支払方法が納付書の使用者に対する納付証明書

エ 使用料証明書

## 6 使用開始、休止、使用者等の変更、口径変更、口座振替停止届等の受付、伝票作成及びデータ入力

(1) 使用開始の受付、伝票作成及びデータ入力

※ 前記の「1 電話受付業務」の「(1) 使用開始受付」を参照

(2) 使用休止の受付、伝票作成及びデータ入力

※ 前記の「1 電話受付業務」の「(2) 使用休止受付」を参照

(3) 使用者等の変更の受付、伝票作成及びデータ入力

※ 前記の「1 電話受付業務」の「(3) 名義変更受付」を参照

(4) 口径変更の受付、伝票作成及びデータ入力

※ 別記の「給水審査業務」の「第3 個別事項（内勤）」中、「1 給水工事申請データ入力（3）増設・改造・口径変更の場合」及び「4 口径変更処理」を参照

(5) 口座振替停止届の受付

使用者から口座振替停止の依頼を受けた場合は、対象となる使用者を確認し、画面コピーを取り、甲へ提出する。

## 7 集合住宅料金適用申請の新規申込み及び戸数変更等受付

(1) 集合住宅料金適用申請の新規申込み受付

使用者より集合住宅料金適用申請の新規申込みがあった場合は、集合住宅料金適用申込書に必要事項を記入の上、押印していただき、甲へ提出する。

(2) 集合住宅料金に係る戸数変更等の受付

使用者より戸数変更等の受付があった場合は、集合住宅料金適用申込書に必要事項を記入の上、押印していただき、甲へ提出する。

8 水道料金等の納入通知書の発行（再発行等）

使用者より納入通知書の発行（再発行）依頼があった場合は、住所、氏名等を確認の上、料金システムで納入通知書を作成し、使用者へ送付する。

9 水道料金等に関するパンフレット等の配布及び在庫管理

パンフレット等を配布及び在庫管理を行う。

10 その他受付業務の付帯業務

郵便入力・郵便チェック

ア 当日に作成した郵便物について、リストを作成する。

イ 作成したリストに基づき、ダブルチェック（郵便物の種類、宛先等に間違いが無いかの確認）を行う。

ウ 当日分の郵便物は14時で締めた後、甲へ引き継ぐ。

11 業務報告

日報・月報・年報の業務報告を乙の請求・収納業務担当者が対応した状況と合算して受付（窓口）業務報告書にて甲へ提出する。日報については翌日までに、月報については月末から翌月5営業日までに、年報については年度末から翌年度5営業日までに甲へ提出する。

## 第1 全般的事項

### 1 開閉栓業務

開閉栓業務とは、現地にて開栓・閉栓・メーター取付け・取外しなどバルブ操作を伴う作業を行う。

### 2 人員配置

正確な料金を請求する為に、使用者の指定日に合わせて現地を訪問し作業を行う。ゴールデンウィーク明け、年始、年度末等の繁忙期や週明けの月曜日には使用者の指定日が集中し、それに加え、突発的なメーター取付け、指針確認を行うため、十分な人数を配置する。

## 第2 個別事項

### 1 開栓業務（停水解除を含む）

- (1) 窓口の案内時に自己開栓ができないと使用者からの申し出があった場合は、立ち会い等で開栓を実施する。また、夜間・休日受付においてメーターボックスの位置が不明などの問合せがあるので、対応できるように待機する。
- (2) 作業前に声掛けを実施し、在宅の有無を確認する。
  - ア 在宅の場合は、宅内の水道の蛇口が閉まっているかどうか確認した上で作業を行う。
  - イ 不在の場合は、パイロットやメーター指針等で確認の上、作業にあたる。
- (3) 停水解除の際、使用者の立ち会いは不要だが、規定の水量を通水してもパイロットが停止しない場合は、バルブを閉めておく。その際、バルブを閉めた旨のメモを使用者のポスト等に投函する。

### 2 閉栓業務

- (1) 使用者より受け付けた休止日に訪問し、閉栓作業を行う。休止日当日に休止連絡を受けた場合や、休止日が土日祝日の場合、使用者に了解を取った上で翌営業日に作業を行う。
- (2) 新しく開栓申込みが無い場合は、無断使用、漏水を防ぐ為に、メーター横バルブにて止水する。その際、水栓箇所のお客様番号、住所、方書が記入されている休止中の札をバルブに取り付け、以前使用していた札は回収する。
- (3) 新しい開始申込みがある場合、すでに引き渡しが終わった後に訪問することになる場合がある。その場合、バルブを閉めると、次の使用者が開栓したのに水が止まってしまうことになるので、閉栓作業をせず、指針確認のみとする。
- (4) 閉栓業務を行う場合、必ず事前に声掛けをする。中に入居者がいる場合、本人

確認後、止水の了解をいただきバルブを閉める。継続して使用する場合は、時間をおいて再訪問するか、もしくは閉栓申込者の了解を得て休止日を変更する。

- (5) すべての現場作業が終了し、帰庁後、現地で確認した指針を料金システムに入力する。
- (6) 現地精算が必要な場合は、甲へ取り次ぐ。

### 3 メーター取付け・取外し

- (1) メーター取付けする場合は、現地の1次側、2次側に取り付けてあるキャップを外した後にバルブを開栓し、メーターボックス内の管まで水が来ているか確認する。
- (2) 通水確認ができた場合は、メーター取付作業を行う。
- (3) 通水確認ができない場合は、副弁、道路止水が閉まっているかを確認する。
- (4) 上記(3)の確認を行っても水が出ない場合は、甲に報告する。
- (5) 配管が鉛管の場合、メーター取付けを中止し、甲に報告する。
- (6) 取外しは、止水をした後、メーターを取り外す。いたずら使用や管内に水泥が入ることを防ぐ為にキャップ止めをしておく。

### 4 業務報告

開閉栓業務の業務報告を受付（窓口）業務報告書にて月末から翌月5営業日までに甲へ提出する。

## 第1 全般的事項

### (検針業務)

- 1 定例検針は前半（1日～10日）、後半（11日～20日）とし、日曜日以外の日を検針実施日とする。

また、前半地域は当月15日、後半地域は当月25日（スケジュールにより変動あり）までに検針、再確認業務を終え請求可能な状態とする。

なお、上記の期間を越えて検針する場合は、甲の承認を得なければならない。

- 2 人員配置

検針に関する利用者からの電話による問合せに関して、開庁時間中は資材倉庫棟1階事務室の一部（検針事務所）と公用車車庫横事務室（検針HHT事務所）にそれぞれ1名以上ずつ電話対応ができるよう人員を配置する。

- 3 検針の主要作業

携帯端末で「ご使用水量のお知らせ」（以下「検針票」という。）及び納入通知書現地投函対象者には「納入通知書」を印刷後、使用者の現地ポスト等へ投函する。

### (検算業務)

- 1 検針実施日は料金システムから携帯端末へ前回の検針データを反映させる。また、当日の検針終了後に検針済データを携帯端末から料金システムへ反映させる。
- 2 別送や検針不能による後日検針分、再発行分については、後日送付を行う。
- 3 検針、漏水等により調定更正を伴うものは、料金システムに必要なデータを入力し、事由の根拠となる書類とともに甲へ提出する。

## 第2 個別事項

- 1 検針前準備

- (1) 検針前月最終2営業日までに、料金システムを操作し検針データを作成する。  
データ作成時には検針予定を鑑みて作業スケジュールを作成する。
- (2) 検針データ作成前までに、担当検針員の変更や地区変更等を済ませておく。
- (3) 作成した検針データを携帯端末へ担当検針員ごとに検針データに反映させる。

- 2 検針業務

- (1) 検針予定に沿って検針を実施する。

- (2) 検針時は料金システムの水栓備考等を参照し、使用者個々の注意事項を遵守し検針を行う。
- (3) 検針時に聴き取った情報については、帰庁後、その旨を料金システムに記録として残す。
- (4) 検針時納入通知書の現地投函対象者には検針票とともに納入通知書も投函する。  
ただし、異常水量等のエラーが発生した場合はメーターを再確認したうえで検針票のみ投函する。
- (5) 現地投函せずに持ち帰った納入通知書については、エラー内容を確認・修正後、送付する。
- (6) 検針時水量の増減や漏水の可能性、メーターボックス内漏水、無断使用の場合は、連絡文書を検針票とともに投函し使用者へ通知する。
- (7) 埋没、積載等で未検針が発生時には、埋没、積載等を使用者に連絡するなどし、各締め日までに検針を完了させる。  
ただし、検針ができない場合は、甲の指定する方式により認定処理を行う。
- (8) 検針中に事故破損等が発生させた場合は、乙の責任において適切に対応する。
- (9) 検針時メーター逆取付けを発見時には、使用者へ状況を説明するとともに、甲の指示する方式により認定処理を行い、メーターを正確に取り付けなおす。
- (10) 検針時メーターの不進行の判明時には、使用者へ状況を説明するとともに、甲の指定する方式により認定処理を行い、口径が40mm以下のメーターについては、新たなメーターへの交換作業及び付随する業務を行う。  
ただし、メーター交換等の作業については、給水装置工事主任技術者の指導のもとに行う。  
なお、口径が50mm以上のメーターについては、甲へ報告する。
- (11) 検針中、メーターを介さずに不正に水道を使用していることが判明した時には、直結箇所及び水使用の状況を甲へ報告する。
- (12) 検針中において、使用者宅の器物損壊や検針員の負傷等の検針トラブルが発生した場合は、乙の責任において対応を行うとともに、その結果を甲に速やかに報告する。

### 3 検針後業務

- (1) 検針済データを検針日当日料金システムへ入力し、翌日検針予定のデータを携帯端末へデータを入力する。
- (2) 料金システムを操作し、納入通知書現地発行リストを作成し、現地投函しなかったものを確認する。
- (3) 料金システムを操作し、無断使用者のリストを作成する。

- (4) 携帯端末のデータと料金システムのデータを突合せせる。
- (5) 料金システムを操作し、チェックリストを印刷し、精査する。
- (6) 料金システムを操作し、スケジュールに沿って検針データを作成する。
- (7) 投函先不明の検針票を甲に報告する。

#### 4 無断使用・無断退去の対応

- (1) 1 m<sup>3</sup>以上を使用する無断使用者判明時には、甲に報告する。  
また、無断使用者に対しては、事前予告を行ったうえで期日までに開栓の連絡がなければ、停水キャップを使用し給水を停止する。給水停止後、開栓連絡があれば停水を解除する。
- (2) 検針中、無断退去が疑われる使用者発見時には、状況を確認の上、甲に報告する。

#### 5 検針票別送者への対応

- (1) 持ち帰った別送検針票は、チェックリストと照合し後日送付する。
- (2) 新規に別送登録もしくは登録解除したものはチェックリストに反映させ管理するとともに、甲に報告する。

#### 6 月次・随時処理

- (1) 検針データ未入力チェック  
前半（10日頃）、後半（20日頃）検針終了後に料金システムを操作し、検針データ未入力の使用者を抽出する。  
それぞれ納入通知書発行日の直前に、同様に検針データ未入力の使用者の抽出を再度行う。
- (2) 最終バッチ処理  
毎月24日頃、最終バッチ処理が終了後、料金システムを操作し、検針結果（件数集計）、検針結果報告書、検針員別地区別検針一覧表を出力する。
- (3) 定例日・検針員等の変更  
次月の検針データ作成前までに料金システムを操作し変更する。
- (4) 検針順路の変更  
料金システムを操作し順路の変更を行う。
- (5) 口径変更者チェック  
口径変更を行った使用者には、作成された検針票を持ち帰り、後日検針票を送付する。
- (6) 検針順路図作成  
応援検針や検針員の変更などに備え検針順路図を作成する。また、検針順路図

は最新の状況に更新する。

## 7 次月検針準備

### (1) 定例日・担当者変更の反映処理

次月検針データ作成前までに料金システムを操作し、検針地区内容水栓反映処理を行い、変更した情報を反映させる。

### (2) 次月検針データの作成

毎月の最終2営業日前に料金システムを操作し、検針運用データベース、検針予定表、次月の検針データを作成する。

### (3) 携帯端末検針データ作成

毎月の最終営業日に各検針員の進行表を確認しながら、携帯端末へデータを入力する。

## 8 下水道使用料に関する業務

井戸水使用など水道使用量に基づかない下水道使用料について、下水道使用者からの報告をもとに使用量を算出する。

### (1) 排水量の報告

ア 使用者より原則奇数月の10日ごろまでに排水量報告書を郵送、ファクシミリ等で報告を受ける（一部偶数月報告あり）。

イ 当月到着分の排水量報告が揃ったのち甲へ報告する。

### (2) 排水量の算出

報告のあった水量をもとに、甲の指示する方式により下水道使用量を算出し、入力する。

## 9 漏水減免データ入力処理

### (1) 減免申請書の受付

減免申請書を受け付けた後に、受付一覧とともに甲へ提出する。

### (2) 甲の指示する方式により、減免に関するデータを作成し、報告する。

## 10 業務報告

検針・検算業務の月報を次に掲げる報告書にて月末から翌月5営業日までに甲へ提出する。

検針（口径別）報告書、納入通知書現地投函報告書、未検針報告書、推定検針報告書、メーター逆取付報告書、無届使用報告書、無届退去報告書、無届退去・無届使用保留分報告書、漏水量報告書、メーター損傷・不進行報告書、誤検針報告書、井戸水使用者等水量認定報告書、

重複納入・過納にかかる事務報告書

## 第1 全般的事項

## 1 対象業務

業務の対象となる請求・収納方法は、納入通知書による金融機関及び窓口収納、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）収納、口座振替、クレジットカード収納である。

## 2 人員配置

使用者からの電話による問合せに関して、電話対応ができるよう、開庁時間中に資材倉庫棟1階事務室の一部（収納事務所）に2名以上の人員を配置する。

## 第2 個別事項

## 1 現地投函分の納入通知書作成・投函

納入通知書を現地で投函する使用者への納入通知書作成・投函については、検針・検算業務を参照すること。

## 2 郵送分の納入通知書作成・送付

定められた日に、料金システムにて一括で作成する。定例納入通知書は前半と後半にそれぞれ分けて行い、作成のサイクルは下記のとおりである。

作業名	対象調定	作業日	納入期限	付帯作業
定例納入通知書（前半）	当月前半 検針分	15日	翌月10日	無し
定例納入通知書（後半）	当月後半 検針分	25日	翌月20日	口座・クレジット請求

## (1) 定例納入通知書（前半送付分）作成業務

- ア 営業時間終了後にバッチ処理を行い、納入通知書を作成する。
- イ 名寄せ番号がない納入通知書については、圧着処理後、送付し、名寄せ番号がある納入通知書については、裁断のみ行い、番号ごとに取りまとめて送付する。

## (2) 定例納入通知書（後半送付分）作成業務

- ア 営業時間終了後にバッチ処理を行い、納入通知書を作成する。
- イ 名寄せ番号がない納入通知書については、圧着処理後、送付し、名寄せ番号がある納入通知書については、裁断のみ行い、番号ごとに取りまとめて送付する。
- ウ 納入通知書発行のバッチ処理の際に、口座請求データとクレジット請求データも作成する。
- エ クレジット請求データについては、翌営業日に指定代理納付者に送付を行う。

オ 口座請求データについては、作成されたデータを翌営業日に出納取扱金融機関へデータを送信する。

カ 口座データ作成作業について

(ア) 料金システムにて口座振替依頼集計表を印刷し甲に提出する。

(イ) バッチ処理にて口座振替依頼者一覧表を発行する。

(ウ) 口座振替送付データを作成する。

## 2 不着郵便対応

### (1) 不着郵便受付・連絡・確認業務

ア 不着郵便が戻ってきた場合、文書の種類、不着理由を確認の上、使用者に連絡をする。

イ 使用者と連絡が取れた場合、再度送付する。

ウ 使用者に連絡がつかない場合、甲に報告する。送付が可能な場合は、送付先を変更し、再度送付する。

エ 上記イ、ウともに内容が確定し次第、料金システムの備考に状況を登録する。

### (2) 現地投函業務

ア 甲の調査の結果、現地投函が必要な使用者へは、現地訪問し直接文書を投函する。

イ 現地投函または持ち帰りを行った後、料金システムの備考にその状況を登録する。

## 3 未請求チェック

(1) 月初めに前月分の未請求チェックを行う（納入通知書未作成・随時口座請求漏れ等）。

(2) 未請求が判明した場合は、速やかに請求を行う。

## 4 OCR入金処理

### (1) 事前準備

ア 出納取扱金融機関から納入済の納入通知書及び収納済通知等を受け取る。

イ 納入済通知書整理票（緑色）2枚、送付書（下水用）、下水データ用媒体（収納月日を記入する）、差し込みコピー用外枠（四日市市水道事業公金収納済通知書）を用意する。

ウ 四日市市水道事業公金収納済通知書差し込み印刷にて外枠を合わせてコピーし、入金内訳を記入する。内訳を記入した合計金額と収納済通知記載の入金額が合致しているか確認する。

エ 収納済通知と各銀行集計表を分ける。集計表はまとめて、クリップで綴じて袋へ

保管する。

オ 納入通知書のヘッダー I D が枠内に入っているか確認し、印字がずれている場合は再度印刷する。

カ 手書き領収書分（赤紙）は消込用に納入通知書を作成する。作成した納入通知書の領収日付欄に「領収日（○／○）」と「赤」と記入する。

キ 出納取扱金融機関からのファクシミリで、コンビニデータと一緒に出納取扱金融機関の甲の口座に直接入金された伝票が送付されてきた場合は、どの水栓かを特定し、納入通知書を作成する。作成された納入通知書は翌営業日の O C R 消込処理と一緒に処理を行う。

ク 16時の時点で、ファクシミリが未着の場合、甲に出納取扱金融機関から入金が無い旨の連絡が入っているか確認する。連絡がない場合は甲に依頼し、出納取扱金融機関に確認してもらう。

## （2）水道料金・下水道使用料分読込・消込作業

ア 所定の操作方法に従い O C R 読込作業を行う。

イ 読込み後、納入済通知書集計表を印刷し、読取金額を記入する。

ウ 読取データを料金システムへ転送する。

エ 料金システムでバッチ処理にて消込みを実施し、消込チェックリストを印刷する。

オ 水道事業公金収納済通知書集計表を作成する。

## （3）下水道事業会計分読込処理

ア 受益者負担金等下水 O C R 用のヘッダーをコード順に読み込ませる。

イ 所定の操作方法に従い O C R 読込作業を行う。

ウ 読込み後、納入済通知書集計表を印刷し、読取金額を記入する。

エ 読取データを下水データ用媒体に保存する。

オ 下水道事業受益者負担金、前納報奨金を出納取扱金融機関へ電話連絡する。

カ 送付書に金額、O C R 読取金額を記載する。

## （4）分担金、審査手数料、その他の入金処理

「審査手数料、その他」「分担金」については納入済通知書整理票に金額記載の上、甲にそれぞれ納入済通知書を提出する。

## 5 口座振替データ作成・消込業務

### （1）口座振替データ作成・送信

毎月 25 日（日程により前後有）に業務終了後に当月検針分の口座振替者の請求データを作成する。

ア 料金システムにて口座振替データをバッチ処理にて作成する。

振替日は翌月9日（銀行営業日等により変更有）。

イ 作成したデータを出納取扱金融機関指定のシステムにより、出納取扱金融機関へ送信を行う。

(2) 口座振替データ受信・消込

ア 出納取扱金融機関の営業時間内に出納取扱金融機関指定のシステムにより、口座振替データを受信する。

イ 業務終了後に口座振替消込みバッチを起動し消込を実施する。

ウ 消込を行った件数、金額を口座振替結果集計表（総合計）と（種目別）にて照合する。

エ 消込日の翌日午前中に口座振替済通知書、振替不能通知書を印刷、圧着し送付する。

(3) 口座振替不能原因確認

ア 残高不足以外の理由で口座振替が出来なかった使用者について、甲に報告するとともに、納入通知書を送付する。

イ 甲の調査の結果、口座振替以外での請求が必要となった場合は、納入通知書を送付する。

6 口座振替勧奨状の送付

初回請求時、支払方法が納入通知書の使用者に対し、口座振替案内の勧奨状を送付する。

7 コンビニ消込

(1) コンビニデータ仮消込業務

ア コンビニデータはコンビニエンスストア本部（セブンイレブン・ローソン・ファミリーマート・ミニストップ）毎に営業日の9時30分頃までに送信される。

イ 受信したデータを料金システムにて仮消込処理を実施する。

ウ 取込みバッチ作業後、チェックリストを出力する。

エ チェックリストにて、前営業日までの入金データが反映されていること、料金システムに反映されていることをコンビニエンスストアごとに確認する。

オ エラーが見つかった場合、甲に報告する。

(2) コンビニデータ本消込業務

ア 16時前に出納取扱金融機関からファクシミリが送信され、その中のコンビニエンスストアからの入金、本消込処理を実施する。

イ 消込前に再度入金額を計算し、本消込データと一致していることを確認し、本消込処理を行う（月初の第一営業日は行わない）。

(3) コンビニ件数集計

毎月9日頃、前月分のコンビニ収納件数・金額を料金システムにより確認し、集計作業を行う。

## 8 クレジット業務

甲が指定した指定代理納付者の提示するウェブサイトに関する問合せ対応、「登録依頼データ」・「請求依頼データ」の送信及び「登録結果データ」・「請求結果データ」の受信を行う。

「登録依頼」とは、クレジットを登録する際に必要な情報（お客様番号・確認番号）を指定代理納付者に送信する処理である。

「登録結果」とは、使用者によってクレジット登録が完了したデータを指定代理納付者から取得し料金システムに取込む処理である。

「クレジット請求送信」とは、納入通知書発行（後半分）処理が終わった翌営業日に当月のクレジット請求データを送信し、付随作業を行う処理である。

「クレジット請求受信・仮消込」とは、指定代理納付者からの請求結果を取り込み、料金システムに仮消込処理を行い、付随作業を行う処理である。

「本消込処理」によって、仮消込処理したデータを翌月の14日頃に消し込む。

「登録依頼」「登録結果」処理については、営業日毎に実施、「請求依頼」「請求結果」処理については月1回実施する。

### (1) クレジット登録依頼・登録結果バッチ処理業務

ア 登録依頼・登録結果バッチ処理業務については、営業日ごとに実施する。

イ 登録結果バッチ完了後、チェックリストを出力する。エラーがあった場合には、甲に報告する。

ウ 使用者の入力ミス等によりエラーが発生している場合は、再登録、登録情報削除などを使用者に連絡する。

エ クレジット登録後に口座振替申請書が到着した場合、使用者の意思を確認の上、納入方法の手続きを行い、甲に報告する。

### (2) クレジット請求送信処理業務

ア 後半の納入通知書印刷処理日の翌営業日に、バッチ処理にて作成されたクレジット請求データを指定代理納付者に送信する。

イ 請求額が5万円を超過したものに関しては、後半の納入通知書発行バッチにて作成された、「月次請求・再振替保留リスト」の一覧から対象者を抽出し納入通知書を印刷・発送する。

ウ 集計のため、前日のバッチ処理にて作成された、「対象者一覧表」の最終ページを甲へ提出する。

### (3) クレジット請求受信・仮消込処理

ア 指定代理納付者から受信した請求結果データを受信し、仮消込処理する。

- イ 甲がクレジット手数料を算出する為のデータを作成する。
- ウ 料金システムにて、仮消込処理終了後、クレジット振替不能リストをバッチにて出力する。
- エ リストを基に、振替不能者に対して納付書を発行する。また、同時に出力されるクレジット不能一覧表を甲に提出する。
- オ 仮消込・クレジット振替不能リストを作成する際は、消込日を作業日ではなく、本消込日に設定する。
- カ 作業日については、前月に指定された電算室作業日程表を基に実施する。

#### (4) 本消込業務

- ア 本消込日に、コンビニエンスストア分の本消込処理を行う担当者にて、本消込処理を実施する。
- イ 作業日程については代理納付日一覧を参考に実施する。

### 9 重複納入業務

#### (1) 重複納付者抽出

- ア OCR及びコンビニ消込後、料金システムより重複納入及び過誤納者を抽出する。
- イ 抽出した情報を別途専用のファイルに処理内容を入力し管理する。

#### (2) 充当処理

- 充当処理をする際は未収金に充当する。
- ア 定例納期限切れの未収金がある場合
  - 料金システムにて充当処理を実施し、充当のお知らせを送付する。
- イ 定例納期限内の未収金がある場合
  - 使用者へ重複納付のお知らせを送付し、使用者から回答があった場合は、その回答に基づいて充当処理を行う。回答期限を過ぎても回答がない場合は、未収金に充当処理を行い、甲に報告する。
- ウ 充当処理後未収金が残る場合
  - 充当のお知らせとともに納入通知書を送付する。
- エ 充当処理後重複金が残る場合
  - 上記イと同様の充当処理を行う。
- オ 充当内容を記載した主画面や該当者が印字された専用ファイルを印刷し、甲へ提出する。

#### (3) 還付処理

- ア 重複が発生した使用者に未納料金がない場合
  - 使用者へ還付する旨連絡し、還付通知、回答書、返信用封筒を送付する。
- イ 回答書が返送された場合は、甲に引き継ぐ。

ウ 回答書の返送がない場合は3箇月を目途に再度還付通知、回答書、返信用封筒を送付する。

#### 10 業務報告

請求・収納業務に係る日報・月報・年報の業務報告を収納・徴収業務報告書にて報告する。日報については翌日までに、月報については月末から翌月5営業日までに、年報については年度末から翌年度5営業日までに甲へ提出する。

## 第1 全般的事項

## 1 対象業務

業務の対象となる収入金は、水道料金・下水道使用料（遡及分を含む）、下水道事業受益者負担金を対象とする。

## 2 業務内容

水道料金・下水道使用料の徴収は納期限後も未納の使用者への督促状、催告状の送付を行い、未納事実の告知、自主的納付の呼びかけ等を行う。

また、未納整理票を作成後、入金のない使用者に対して、停水予告や電話告知を行い、甲の示した停水予定者に対して、現場で作業等を行う。

## 第2 個別事項

## 1 水道料金・下水道使用料の徴収

## (1) 滞納整理補助業務

## ア 督促状作成業務

対象調定：作成月の2箇月前の調定

納入期限：作成月の20日（業務予定により前後する）

- (ア) 毎月11日頃、バッチ処理を実施し督促状を作成する。
- (イ) 日程・納期限等の間違いがあれば、甲に報告する。
- (ウ) 督促データを作成後、督促状作成バッチを実施する。
- (エ) バッチ作業終了後、印刷・裁断・圧着作業を実施する。
- (オ) 督促状送付不要分については抜き取る。

## イ 催告状作成業務

対象調定：作成月の2箇月前の調定

納入期限：作成月の翌月10日（業務予定により前後する）

- (ア) 毎月26日頃、バッチ処理を実施し催告状を作成する。
- (イ) 日程・納期限等の間違いがあれば、甲に報告する。
- (ウ) 催告データを作成後、督促状作成バッチを実施する。
- (エ) バッチ作業終了後、印刷・裁断・圧着作業を実施する。
- (オ) 催告状送付不要分については抜き取る。

## ウ 督促状・催告状送付後の未納事実の告知

- (ア) 電話または訪問により未納事実の告知を行う。
- (イ) 告知の際、使用者から分納誓約等の相談があれば、甲に取り次ぐ。

## (2) 停水執行補助業務

## ア 未納整理票作成業務

- (ア) 調定後、3箇月入金がない使用者について、未納整理票を作成する。

- (イ) 未納整理票は、毎月 1 1 日頃、バッチ処理を実施し作成する。
- (ロ) 納期限等の間違いがあれば、甲に報告する。
- (エ) 未納整理票の作成後、5 箇月前の料金が未納の使用者、3 箇月前の料金が未納の使用者、分納誓約者に分類する。
- (オ) 停水予告データを作成後、未納整理票作成バッチを実施する。
- (カ) バッチ作業終了後、印刷・裁断作業を実施する。

イ 背番号付け作業

- (ア) 未納整理票出力後、使用者画面に背番号を登録する。既に背番号登録がある使用者は背番号を継続させる。
- (イ) 背番号登録後、新規背番号と継続背番号に整理票を分別する。
- (ロ) 新規背番号登録使用者については、登録後 10 営業日以内に未納料金のお知らせを送付する。

ウ 未納整理票合わせ作業

継続背番号については、過去の整理票と整合をとる。

エ 停水予定者一覧表の作成

- (ア) 未納整理票を基に、停水予定者を抽出する。
- (イ) 偶数月（北部）と奇数月（南部）が交互に停水となるよう停水予定者を抽出する。
- (ロ) 給水停止リストを作成し、連番を付ける。
- (エ) 料金システムの「債権者管理業務」-「停水予定者入力」画面に停水予定者を入力する。
- (オ) 画面入力後、停水予定一覧を作成する。停水予定一覧は上記(ロ)で作成した給水停止リストの番号と一致させる。
- (カ) 停水通知書・停水執行状等を作成し、訪問地区・訪問予定者の一覧とともに甲に停水予定日の 4 週間前に提出する。
- (キ) 閉栓後の未収金がある使用者で、転居先が市内在住者については、停水予定者に含める。

転居先が市外の場合、未納分の納入通知書を同封した上で未納のお知らせを送付するとともに、電話で自主的納付を呼びかける。

オ 予告配布業務

- (ア) 停水通知書と停水対象の調定を印刷した納入通知書を同封し、使用者宅に送付する。
- (イ) 停水予告配布を実施した旨を料金システムに記録として残す。
- (ロ) 予告送付件数、内訳等を甲に報告する。
- (エ) 使用者より分納等、相談の連絡があった場合は、甲に取り次ぐ。

カ 電話告知業務

未納整理票に記載された使用者のうち納付のない使用者に対して、電話による納付の呼びかけを停水執行までに1使用者につき2回以上行う。なお、電話内容については料金システムに記録するとともに、納付相談については甲に取り次ぐ。

#### キ 停水執行補助業務（停水作業当日）

- (ア) 対象者宅を訪問し、甲の指示により、停水作業を実施する。
- (イ) 停水作業実施後、料金システムの停水者の利用区分を「使用中」から「停水中」に変更する。
- (ウ) 停水保留した使用者については、保留した旨を料金システムに記録する。
- (エ) 停水作業実施後、停水補助訪問件数、内訳等を甲に報告する。

#### ク 再停水時の停水執行補助業務

停水予告により納付を約束した日以降に入金がない停水予定者については、甲が指示する停水予定者に対して、再度、停水執行補助業務を実施する。業務内容については上記のキと同じ。

#### ケ 停水後確認業務

- (ア) 停水後も入金も連絡もない使用者について、停水後10日以内に状況確認を行う。
- (イ) 現地で異臭がするなど、入居者の異常が確認できた場合、甲に報告する。
- (ウ) 帰庁後、停水後確認件数を甲に報告する。

#### コ 停水解除業務

- (ア) 停水中の使用者より入金され次第、甲に報告するとともに、甲の指示により停水を解除する。
- (イ) 帰庁後、停水解除者全ての状況を取りまとめる。

### 2 下水道事業受益者負担金徴収業務

- (1) 送付されている催告状一覧を甲より取得する。
- (2) 催告状の入金状況を料金システム（下水）より確認し、対象者を抽出する。
- (3) 未納のお知らせを送付し、自主的納付を呼びかける。

### 3 業務報告

日報・月報・年報の業務報告を収納・徴収業務報告書にて甲へ提出する。日報については翌日までに、月報については月末から翌月5営業日までに、年報については年度末から翌年度5営業日までに甲へ提出する。

## 第1 全般的事項

- 1 給水装置工事に関する監督業務として、道路工事への立会いや業者への工法指導などの業務を行うことから、水道法施行令第5条第1項各号に定める資格（布設工事監督者の資格）を有する者を工事監督者として1名以上選任するとともに、それを補佐する工事立会者を2名以上選任し、常勤の専任職員とし、常時配置する。また、給水装置工事主任技術者を常勤の専任職員として1名以上配置する。なお、工事監督者、工事立会者との兼務を妨げない。
- 2 給水審査業務に係る日報・月報・年報を給水審査業務報告書にて甲へ提出する。日報については翌日までに、月報については月末から翌月5営業日までに、年報については年度末から翌年度5営業日までに甲へ提出する。

## 第2 個別事項（外勤）

### 1 分岐工事立会

#### （1） 人員配置

給水装置の新設、移設、撤去、口径変更など、主に道路掘削を伴う給水装置工事には、敷設の監督・指導のため、工事件数に合わせて配置する。

#### （2） 前日まで

- ア 工事監督者は、翌日工事の概要（平面図・立面図・工法図等）確認、使用する部材・工法の確認、及び立会ルートの確認等を前日夕刻に行う。
- イ 工事監督者は、工事立会者と前日に打合せを行う。その際、工事箇所の埋設管状況を確認する。現場配水本管、支管の埋設図を出力し、配水管位置や土被りなどを確認しておく。

#### （3） 当日

- ア 工事立会者は、施工業者に工事の概要を確認する。実際の埋設状況に応じた工事を円滑に進めているかを確認する。もし、疑義があれば、工事監督者に報告する。
- イ 埋設管の実際の位置・土被り・道路幅などを記録する。
- ウ 埋設管の管種（VP、HIVP、CIP、DCIP、PD、PLP等）・管径を確認する。
- エ 管種にあったサドル付き分水栓が使用されているか確認する。
- オ 分水栓設置時は水平に設置されているか、ボルトの締付けは均等になされているかなどを確認する。
- カ 分水栓設置後、放水穿孔を行うとともに、残留塩素を測定し、水道水であるかを確認する。残留塩素の測定値を記録するとともに、施工業者に伝える。
- キ 配水支管の管種が鋼管・鋳鉄管の場合は防食コア挿入を確認する。

- (4) 引込管設置状況を確認し、甲止水栓や仕切弁、管理バルブの設置が有る場合
- ア 甲止水栓、仕切弁は道路端に設置する。  
目安としては、甲止水栓の場合、蓋芯が舗装端（側溝等がある場合は、その端）から20～25cm離れ、仕切弁の場合、40～45cm離れとする。また、交差点や隅切り部分には設置しない。ただし、既設埋設管等により、これにより難しい場合は、工事監督者に報告する。
- イ 甲止水栓、仕切弁は、蓋の中心にくるように設置する。  
蓋の開閉方向は、蝶番が民地側になるように設置する。
- ウ 仕切弁蓋裏に着色してあるか確認する。  
〔白色：ソフトシール仕切弁、赤色：ドレン（粉体仕切弁）、黄色：調整弁、青色：簡易仕切弁〕。
- (5) 給水管の水路越がある場合
- ア 占用許可条件に合っているか確認する。
- イ 上越し・さや管方式の場合は、給水管に保温材を巻いてさや管に入れているか確認する。
- ウ 下越しの場合、水路との離隔が30cm取れているか確認する。
- (6) メーター止水栓・メーターボックス・仮設水栓がアイソメ図等に記入されている場合は、それらの設置確認も行う。
- (7) その他、現地の埋設管の状況等により、配管方法を変更せざるを得ない場合は、工事監督者に報告し、工事監督者は甲に確認する。
- (8) 帰庁後、報告書を作成し、甲に提出する。

## 2 水張り・水圧テスト

- (1) 水張り・水圧テストは、開発地内や未敷設地、敷設替えなど、配水管敷設時に工事監督者の立会いのもと行う。
- (2) 配水ポリエチレン管（HPPE管）の場合
- ア 配管後通水し洗管する。その後、ドレンを閉めて常圧を確認する。
- イ 仕切弁を閉め、0.98Mpaの水圧をかけ5分間放置する。
- ウ 再び0.98Mpaまで水圧をかけ、すぐに0.74Mpaまで下げる。そのまま1時間放置し、0.59Mpa以上で合格、又は、24時間後0.44Mpa以上で合格、写真撮影を行う。下回る場合は再検査を行う。
- エ 水圧を常圧まで下げたのち、仕切弁を開放する。
- オ 帰庁後、報告書を作成する。
- (3) その他の管種（HIVP・DCIP・GX管等）の場合
- ア 配管後通水し洗管する。その後、ドレンを閉めて常圧を確認する。
- イ 仕切弁を閉め、常圧が0.6Mpa以上の場合は0.98Mpaの水圧をかけ、

1 5分間放置する。常圧が0.6Mpa未満の場合は0.74Mpaの水圧をかけ、1 5分間放置する。水圧が下がらなければ合格、写真撮影を行う。下がれば再検査を行う。

ウ 水圧を常圧まで下げたのち、仕切弁を開放する。

エ 帰庁後、報告書を作成する。

### 3 アパート検査

(1) 新築・建替えの 아파트は、入居前にアパート検査を行う。検査は、給水装置工事主任技術者の立ち会いのもと行う。

ア アパートの配管図にメーター番号を記入した検査用の書類を、甲から預かる。

イ 現地にてアパートの配管図（平面図・立面図）と相違がないかを確認する。

ウ ドレンよりの放水に異常がないか確認する。

エ 道路バルブ・管理バルブの位置、バルブヘッドが正しい位置にあるか等を確認する。

オ 各部屋のメーター番号があっているかを、通水確認をしながら確認する。

カ メーターボックスの蓋裏とメーター蓋裏に部屋番号が正しく記入されているかを確認する。

キ 直圧3階以上では、逆止弁の設置（メーターボックスの大きさ含）を確認する。

ク 各部屋に部屋番号のプレートがついているかを確認する。

ケ アパート名を確認する。

コ 立会者の氏名を確認する。

サ 上記項目に異常があった際、その場で修正できるものは修正を指示する。修正できないものに関しては帰庁後に甲に報告する。

シ 異常がなければ、帰庁後に竣工検査表と報告書を作成する。

ス 料金システムにアパート名・棟名など方書を入力する。

### 4 断水工事立会

(1) T字管接続にて給水装置を設置する場合や、T字管の撤去、配水管の切替えなど、道路設置のバルブを閉め、断水が必要な場合は立会が必要となる。工事監督者の指導のもと、工事立会を行う。

(2) 前日まで

ア 断水工事数日前に、該当するバルブ・仕切弁に開閉栓キーが入るかチェックする。土砂などでキーが入らない場合は、スコップで土砂を取り除いておく。

イ 管路図を用いて、断水工事で影響を受ける水栓を調べる。

(3) 工事当日

ア 現場にて、該当区域内の水栓のメーターボックスの位置を確認する。

イ 断水時間に合わせてメーター止水栓（集合住宅や複数の店舗が集まるビルなど

- は道路設置の止水栓) を閉めてから、仕切弁・バルブを閉め断水を行う。
- ウ 工事業者がT字管の設置等工事が完了次第、通水作業に入る。なお、埋設管の敷設状況や水圧など、仕切弁・バルブを開ける順番などは、事前に甲と打合せを行う。
- エ 通水は周辺に濁りが出ないように、バルブの開け閉めは、ゆっくり行う。
- オ ドレン(現地にない場合は、適当なメーターボックスよりメーターを一時的に取り外し、ドレン用ホースを設置)より、濁りの有無やエアの抜け具合をチェックしながら放水作業を行う。目安としての放水時間は、30分から1時間程度とする。もし、濁りやエアがとれない場合は、工事監督者に報告する。
- カ 放水作業完了後、各戸のメーター止水栓を開き、外水栓より放水し、濁りやエアを確認する。
- キ 各水栓で濁り・エアが出ていないことを確認したうえで、断水が終了したことをお知らせする。
- (3) 帰庁後、報告書を作成し甲に提出する。

## 5 受水槽検査

- (1) 大型施設やマンション等、受水槽の新規設置や入替えがあった場合は、指定工事事業者の工事責任者と立会いの上、受水槽検査を行う。検査は、給水装置工事主任技術者の指導のもと行う。
- (2) 前日まで  
甲より検査票を受け取り、甲と給水装置工事主任技術者が打合せを行う。
- (3) 当日  
ア 現地にて、メーターの確認をする。  
イ 受水槽の外観確認を行い、設置年月日、受水槽容量を確認する。  
ウ 受水槽の材質(ステンレス・FRPなど)を確認する。  
エ 受水槽周りに、水栓が設置されているかを確認する。  
オ オーバーフロー管の吐水口にストレーナが設置されているかを確認する。  
カ オーバーフロー管の吐水口と受水口が離れている(十分な排水口空間があるか。オーバーフローを目視できるか。)ことを確認する。  
キ 受水槽上部に通気管が設置されているかを確認する。  
ク 受水槽上部の蓋を開け、内部に異常が無いかを確認する。  
ケ フロートが正しく設置・作動しているか、吐水口空間が確保されているかを確認する。  
コ 上記確認項目全ての写真撮影を行う。  
サ 帰庁後、撮影した写真を添付した報告書を作成する。

## 6 竣工検査

- (1) 新設・増設・改造・口径変更など、工事申請があった給水装置工事のすべてに竣工検査を、給水装置工事主任技術者の指導のもと行う。
- (2) 前日まで
  - ア 竣工書類より竣工図をコピーし、工事箇所や工事種別、概要及び占用許可があれば条件（舗装復旧、区画線など）を確認する。
  - イ 新設の場合
 

竣工検査表を準備し、竣工図のコピーとともに持ち出し準備をする。
- (3) 当日
  - ア 現地に出向き、メーターボックスの設置位置、メーター番号、メーター向きをチェックする。
  - イ 新設の場合
    - a 仮設水栓の設置位置を確認する。
    - b 舗装復旧・区画線は適切に施工されているか確認する（占用許可がある場合は、許可条件どおりか）。
  - ウ 取出の場合
    - a メーター間隔棒（管）は設置されているかを確認する。
    - b 間隔棒（管）は穴あき、もしくは通水できないものか確認する。
  - エ 増設・改造などの場合
    - a 竣工図にある給水用具（散水栓・立水栓など）の設置位置や給湯器の種類・設置場所が竣工図通りであることを確認する。
- (4) 残留塩素値を測定する。
  - ア 異常がなければ、竣工検査表に記入・押印し、甲に提出する。
  - イ 異常がある場合は、帰庁後甲に報告する。

## 7 その他の業務

- (1) 検定満期のメーターで長期不使用や更地・駐車場など2次側配管がない場合は、メーターの取外しを行っているが、特に給水審査業務担当者は、40mmメーターの取外しや、臨時の取付けなどを行う。
- (2) その他給水審査業務に関する、メーターの設置・撤去、現地調査などを随時行う。
- (3) 給水審査業務リーダーは、上記業務の業務内容報告書を甲に毎日提出する。
  - ア 竣工検査数・アパート検査数を報告書に記入する。
  - イ 窓口対応数（配管提供数）・委任状数・ファクシミリ対応数を記入する。
  - ウ 工事立会の工事内容・立会担当者・工事業者名・残留塩素値などを記入する。
  - エ 内容を確認し、業務責任者の印を押印し、甲に提出する。

### 第3 個別事項（内勤）

#### 1 給水装置工事申請データ入力

- (1) 指定工事事業者から提出される、新設・増設・改造・口径変更・本管取出などすべての工事申請に対し、基礎データの入力を行う。
- (2) 新設水栓・本管取出の場合
  - ア 工事種別を入力する。
  - イ 給水方式を入力する（3・4・5階直圧、受水槽など）。
  - ウ 管径・メーター口径を入力する。
  - エ 道路掘削の有無を入力する。
  - オ 受水槽がある場合は受水槽容量を入力する。
  - カ 工事事業者名を入力する。
  - キ 工事住所を入力する。なお、登記地番で申請があった場合は、該当する住居表示の街区を地図で確認し入力する。
  - ク 工事申請者の氏名・住所・電話番号を入力する。
  - ケ 上記基礎データの入力・確認から得られる水栓番号と工事番号および入力日を、申請書類・申請図面（2枚）に記入する。
  - コ 入力後、申請書類一式を甲に返却する。
- (3) 増設・改造・口径変更の場合
  - ア 水栓番号を入力し、該当水栓を検索する。
  - イ 工事種別を入力する。
  - ウ 給水方式を入力する。
  - エ 管径・メーター口径を入力する。
  - オ 道路掘削の有無を入力する。
  - カ 受水槽がある場合は、受水槽容量を入力する。
  - キ 工事事業者名を入力する。
  - ク 工事住所を確認する。なお、登記地番で申請があった場合は、該当する住居表示の街区を地図で確認し入力する。
  - ケ 工事申請者の氏名・住所・電話番号を入力する。
  - コ 上記基礎データの入力・確認から得られる工事番号と入力日を、申請書類・申請図面（2枚）に記入する。
  - サ 入力後、申請書類一式を甲に返却する。

#### 2 配水管・給水管敷設状況の情報提供

- (1) 窓口・電話・ファクシミリにおいて、埋設管設置状況や宅内配管などの提供依頼があった場合は、管路図・本管竣工図・宅内配管図の提供を行う。
- (2) 管路図の提供は、水栓番号や個人情報に記載されない画面を印刷し、埋設管の管種・

管径、該当メーターの口径、引込管の口径などを記入し、交付する。

- (3) 本管竣工図は、埋設管の位置、土被りなどの情報提供依頼があった場合に提供する。
- (4) 漏水修理など宅内配管図の提供依頼がある場合は、個人情報の提供に関する委任状を持参してもらい、来庁者の身分証を確認したうえで提供する。
- (5) まとまったエリアでの問合せ（中部電力、NTT、東邦ガス等）については、水道維持課へ案内する（目安として、提供図面が10枚を超えるもの）。

### 3 新設水栓入力

- (1) 新設水栓の開始申込書の基礎データ入力を行う（竣工後）。
- (2) 竣工後、新規未完一覧画面にて該当水栓番号を修正画面にて開く。
- (3) 検針地区・上下区分・検針員名を入力する。
- (4) メーター番号・メーターボックス位置を入力する。
- (5) メーター情報画面に移行する。
- (6) メーター番号を確認し、型式、メーカー、検満年月、取付日、取替理由、施工業者を入力する。
- (7) 開始指針を入力する。
- (8) 使用開始画面に移行する。
- (9) 使用開始日、計算口径、上水用途、依頼者、依頼方法、上水統計区分を入力する。
- (10) 水栓使用者及び請求先の氏名・住所・電話番号等を入力する。
- (11) 主画面に移行する。
- (12) 所有者を入力する。
- (13) 施工閉栓状態で新設開始申込の場合は、開始日と同日で休止処理をし、料金は0円で調定する（開始は電話連絡で可能な状態）。
- (14) 台帳情報を印刷する。
- (15) 水栓情報画面と所有者情報画面を印刷する。
- (16) 新設開始届書に口径、メーカー名、メーター番号、型式、検満年月、メーター指針を記入し、台帳情報、水栓情報画面、所有者情報画面を添付し、入力者の処理済印を押印する。
- (17) 新設入力を終えた申請図面（A3版）をA4に縮小コピーし、検針担当者に渡す。
- (18) 入力情報に誤りがないかダブルチェックを行う。
- (19) 確認を終えた新設水栓の申請図は甲に提出する。

### 4 口径変更処理

- (1) 口径変更工事後、水道メーター取替票に基づき、メーター情報の入力を行う。
- (2) メーター番号を確認し、型式、メーカー、検満年月、取付日、取替理由、施工業者、前メーター取外し指針を入力し登録する。

- (3) 計算用口径が正しく表示されているかを確認する。
- (4) 使用者情報画面に移行し上水用途を入力し更新する。
- (5) 主画面を印刷し、前回検針日・メーター取替日・次回検針日を記入する。
- (6) 変更前メーターの使用日数と変更後メーターの使用日数を記入し、次回検針時の料金計算口径を決定する。
- (7) 口径変更（用途変更）確認表に、取替実施日・料金システム入力日・上下区分・定例検針日・次回検針予定日・最終検針日を記入する。
- (8) 検針票持帰り・検針票差替え・調定異動の要・不要を記入し、確認印を押印したうえで、主画面を印刷したものと合わせて、検針担当者に渡す。

## 5 メーター在庫出納業務

- (1) 乙保管のメーター在庫確認表、メーター出納管理簿、メーター取外し一覧を作成する。
- (2) メーター在庫確認表の作成
  - ア 窓口預かりのメーター（13mm、20mm、25mm）に関しては、毎日の入庫数および出庫数を記録し、確認者はメーター在庫確認表に確認印を押印する。
  - イ 入庫の際はメーター札に受け者の印を押し、量水器受領票を作成したうえで、メーター入出庫管理簿にメーター番号・入庫日を記録、入庫担当者の印を押印する。
- (3) メーター出納管理簿の作成
  - ア 窓口預かりメーターを出庫する場合は、入出庫管理簿に出庫日・出庫先・出庫担当者を記録、業者に出した場合は業者名を記録する。
  - イ メーター管理者（この場合は給水審査業務リーダーが務める。）は毎日の記録を確認し、料金システムのメーター管理画面にてデータを入力したうえで、メーター出納管理簿に出庫日・出庫先・出庫管理者・水栓番号・水栓所在地・取付業者名などを入力。月次で書類を出力する。
- (4) 取外しメーター一覧の作成
  - ア 長期不使用水栓や駐車場などの2次側配管の無いメーターに関しては、検定満期前にメーターの取外しを行う。
  - イ 取り外したメーターは、メーター取外しカードに水栓番号・水栓所在地・最終使用者名・メーター番号・メーター口径・検満年月・作業日・データ処理日を記入し、料金システム入力後、取り外したメーターとともに、所定の場所に保管する。
  - ウ メーター管理者は、メーター取外しカードと取り外されたメーターの情報が一致しているかを確認する。
  - エ メーター管理者は、料金システムへのデータ入力処理が正しく行われているか確認する。
  - オ メーター管理者は、「メーター取外し一覧」に、水栓番号・メーター取外し日・水栓所在地・メーター番号・メーター口径・取り外し担当者・データ入力日を入力。月

次出力し、甲へ月初に提出する。

6 検定満期量水器取替分データのチェック及びシステム入力

- (1) メーター取替後のカードがおおむね月3回（30日頃、10日頃、20日頃）、1回に数百枚程度まとめて戻る。検針月の前月の20日頃までに戻った分を、その検針月の前半分、後半分の携帯端末データ作成時まで処理する。
- (2) メーター取替カード（控）に記入済みの旧メーター指針と作業日をメーター取替カードへ転記する。
- (3) 転記の作業が終了したあと、1件ごと料金システムで下記のことを確認する。
  - ・ 直近の定例検針の指針より旧メーター指針が少なくなっていないか。
  - ・ 取替水量から推定した2箇月分の水量が、最近の定例検針の使用水量と比較して大きな差が出ていないか。
- (4) 上記（3）の確認内容で問題がある場合、メーター取替カードへの転記誤りがな  
いか、実際のメーター指針の確認を行う。転記誤りでない場合は、甲に報告する。
- (5) 確認作業が終了したあと、メーター取替カード（控）とメーター取替カードを切り離し、作業日順に概ね50枚から100枚程度にまとめてOCR処理を行う。

## 第1 全般的事項

### 業務時間

- (1) 毎日の17時15分から翌日8時30分まで（夜間受付）
- (2) 市の休日の8時30分から17時15分まで（休日受付）

## 第2 個別事項

- 1 宿日直室の鍵を開錠後、受付（窓口）業務担当にて予め用意したつり銭を「宿日直準備金管理簿」を用いて金額・領収印日付に誤りが無いか確認し、受領者欄に押印する。
- 2 受付対応した内容を受付票に記録し、夜間・休日受付業務報告書に記載する。受付票は対応した内容により、「水道管修繕用」・「開始中止用」・「その他」と分けて作成する。
- 3 現地対応を行う場合
  - (1) 申し出内容が1次側（メーターボックス内を含む）の水道が起因の場合は、夜間受付時は別棟に待機している「宿直業務委託」の受託者の当番に連絡する。  
休日受付時は、甲に連絡する。  
どちらも受付票（水道管修繕用）を作成後、コピーを取り、コピーは対応依頼者に渡し、原本は保管する。
  - (2) 申し出内容が下水道の起因の時は、甲に連絡する。
  - (3) 申し出内容が2次側の時は、水道も下水道も使用者にて対応を依頼するが、使用開始等でメーターボックスの位置が不明等の場合は、乙の開閉栓業務担当者に連絡する。
- 4 水道料金・下水道使用料の納付の申し出があった場合は、領収書を作成し、領収印を押印後、申し出者に領収証を渡す。  
なお、水道料金・下水道使用料以外の料金は、受領しない。
- 5 国旗の掲揚  
国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日や甲から依頼された日に国旗を掲揚する。
- 6 夜間受付業務が終了後、開庁日の場合は、受付（窓口）業務担当につり銭・宿日直準備金管理簿を提出し、確認を受けるとともに、収納した料金があれば甲に提出する。また、夜間・休日受付業務報告書のコピーを取り、控えとして保管し、原本と受付票を甲

に提出する。

夜間受付業務が終了後、閉庁日の場合は、つり銭・宿日直準備金管理簿、収納した料金、夜間・休日受付業務報告書（原本・コピー）、宿日直室の鍵等を、次の夜間・休日受付業務担当者に引き継ぐ。

その後、すべての業務が終了したら宿日直室を施錠し、鍵を甲に返却する。

## 7 付帯業務

### (1) 鍵の貸出

別に定める鍵貸出簿を宿日直室の窓口に備え付け、キーボックス内の貸出用の鍵を保管する。貸出用の鍵の貸出を求める職員や事前に甲から通知のあった外部者に対して貸出簿を記入してもらったうえで、鍵を貸出す。その鍵の返却時にも貸出簿の記入を求める。

### (2) 配達物の受領

配達物で受領を求められた物品について、受領手続きを行ったうえで受付票（その他）に記録し、業務日報に集計のうえ保管し、翌開庁日に甲へ受付票（その他）を添付のうえ、預かり物品を提出する。

### (3) マンホールカードの配布

休日受付においてマンホールカードの受領希望者が来庁した場合は、アンケートに記入していただいたうえで、甲の定める手順書に従いマンホールカードを配布する。

## 8 業務報告

夜間・休日受付業務に係る日報・月報を夜間・休日受付業務報告書及び受付票にて甲へ提出する。日報及び受付票については翌営業日の業務開始時に、月報については月末から翌月5営業日までに甲に提出する。