

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・窓口受付業務は甲の開庁日の8時30分から17時15分までとする。

ただし、定例停水日、再停水日については20時まで、電話のみ受付を行う。

2 人員配置

5回線分以上の電話に滞りなく対応できる十分な人員を配置する。また、電話受付対応中であっても、窓口受付にて同時に複数の来客に対応できる十分な人員を配置する。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、農業集落排水施設使用料、下水道事業受益者負担金、給水審査手数料、給水分担金、使用証明手数料、中止証明手数料、納付証明手数料、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 など

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、使用中止受付、使用者等の変更受付、料金等に関する問合せ対応等がある。

（1）使用開始受付

ア 住所、氏名、前使用者の情報等でお客様番号（親番）や水栓所在地を特定する。

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）使用中止受付

ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。

イ 使用中止日、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）使用者等変更受付

- ア お客様番号、住所、氏名等で使用者を特定する。
 - イ 使用者等変更日、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うえ、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 問合せ内容や回答内容、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）窓口で取り扱う料金等の収納、保管、領収書の発行
- ア 使用者が窓口にて料金等の支払いをされた場合、備付けのレジスター（以下「レジ」という。）を操作し料金等を収納する。
 - イ 納付書を持参されずに水道料金・下水道使用料、農業集落排水施設使用料の支払いにお越しになられた場合は、お客様番号、住所、氏名、マイナンバーカード等による本人確認により、来庁者（使用者）・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再発行する。
 - ウ 納付者の面前で納付金額を確認後、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 納入済通知書、納入書（納入通知書（控））、（納入通知書兼）領収証書に領収印を押印し、領収証書部分を切り離す。
 - オ 納付者へ領収証書と、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、納入済通知書とともに備付けの金庫に保管する。
- （２）出納取扱金融機関への納入
- 当日の収納金は、翌開庁日の正午までに納入済通知書ととも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うえ、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 問合せ内容や回答内容、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うえ、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、業務時間外は備付けの金庫に保管し、第三者が容易に使用できないようにする。

イ 業務開始時に領収日付印の日付を確認し、来庁者などが手を触れることができない場所に置く。

ウ 業務終了後、備付けの金庫へ再度保管する。

(2) つり銭の管理

ア つり銭は備付けの金庫へ保管する。

イ 業務開始時に備付けの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、農業集落排水施設使用料、下水道事業受益者負担金の領収に必要な領収印・つり銭を用意する。なお、領収日付印・つり銭の保管は、上記の(1)及び(2)に準ずる。

イ 夜間受付業務担当者が業務開始前に領収日付印・つり銭を業務窓口に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日付印・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収納した水道料金等の金額に誤りがないことを確認のうえ、同管理簿とともに収納金、領収日付印、つり銭を受領する。

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並びに口座振替停止届の受付

(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送付(配付)する。

イ 減免申請書を受け付けた場合は、内容を確認のうえ、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送付（配付）する。

イ 口座振替依頼書を受け付けた場合は、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（必要項目記載漏れ、非取扱金融機関等）である口座振替依頼書については、その理由を添付し、使用者へ返送（返却）する。

ウ 取扱金融機関から承認済の口座振替依頼書が届いたときは、お客様番号や氏名で使用者を特定し、料金システムに口座を登録する。その後、使用者控えがある場合は使用者に返送する。

（３）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、甲へ提出する。

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る場合は、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 使用証明書

イ 中止証明書（発行及び問い合わせ対応は甲が行う）

ウ 支払方法が口座振替・クレジット収納の使用者に対する納付証明書

エ 支払方法が納付書の使用者に対する納付証明書

オ 使用料証明書

６ 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並びにデータ入力

（１） 集合住宅料金適用申請の新規申込み受付及びデータ入力

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うえ押印していただき、料金システムにデータ入力する。

（２） 集合住宅料金に係る戸数変更等の受付及びデータ入力

使用者より戸数変更等の申出があった場合は、集合住宅料金適用申込書に必要事項を記入のうえ、料金システムにデータ入力する。

７ 水道料金・下水道使用料、農業集落排水施設使用料等の納入通知書の再発行

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

8 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

甲からの依頼があった場合に、パンフレット等の配布及び在庫管理を行う。

9 その他受付業務の付帯業務

郵便入力・郵便チェック

（１）当日に作成した郵便物について、リストを作成する。

（２）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。

（３）当日分の郵便物は１５時で締めた後、甲へ引き継ぐ。

10 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開庁日までに、年報については年度末から翌年度５開庁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、現地にて水道の開・閉栓、水道メーターの取付け・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ために、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) 窓口での案内時に、使用者から自己開栓ができないとの申し出があった場合は、立ち会い等により開栓を実施する。また、夜間・休日受付においてメーターボックスの位置がわからないなどの問合せがあるので、対応できるように宿日直が待機する。
- (2) 作業前に必ず声を掛け、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ことを確認したうえで作業を行う。
 - イ 不在の場合は、パイロットやメーター指針等で水道の蛇口が閉まっていることを確認のうえ、作業にあたる。
- (3) 停水解除の際は、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) 使用者から受け付けた中止日翌日に訪問し、閉栓作業を行う。中止日当日に中止延期の連絡を受けた場合や、中止日が甲の閉庁日の場合は、使用者に了解を取ったうえで翌開庁日に作業を行う。
- (2) 新しく開栓申込みが無い場合は、無断使用、漏水を防ぐために、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中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は、すでに引き渡しが終わった後に訪問することがある。その場合、バルブを閉めると、次の使用者が開栓したにもかかわらず水

が止まってしまうので、閉栓作業をせず、指針確認のみとする。

- (4) 閉栓業務を行う際は、必ず事前に声掛けをする。中に入居者がいる場合は、使用者（閉栓申込者）または同居者であることを確認後、止水の了解を得たうえでバルブを閉める。使用中の場合は、時間をおいて再訪問するか、もしくは使用者等と相談のうえ中止日を変更する。
- (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。

3 メーター取付け・取外し（口径40mmまでのメーターが対象）

メーターの取付け・取外しを行う際は、乙の給水工事主任技術者の指導のもと、以下のとおり行う。

- (1) メーターを取付ける際は、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ことを確認する。
- (2) 通水が確認できたら、メーター取付作業を行う。
- (3) 通水が確認できない場合は、副弁、道路止水を確認し、閉まっている場合は開栓する。
- (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) メーターの取外しは、止水をした後に行う。取外し後、いたずら使用や管内に水泥が入ることを防ぐために、キャップ止めをしておく。

4 閉・開栓処理に伴う料金等の更正関連業務

閉・開栓（使用中止・開始）処理に伴い水道料金等に変更（調定更正）が生じる場合は、料金システムに必要なデータを入力し、甲に提出する。

5 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開庁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、甲が定めた2つの給水区域を隔月（「北部」偶数月、「南部」奇数月）に行うものとし、それぞれ前半（1日～10日）、後半（11日～20日）に分けて、日曜日以外の日を検針実施日とする。具体的な検針日は、甲が提示する「冊番町別一覧表」にもとづく定例検針日の前後3日を超えてはならない。ただし、定例検針日が1日、2日、3日の場合は、前月中に検針しないこと。

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）までに検針及び再確認業務を終え、請求可能な状態にする。

なお、上記の期間を越えて検針を行う場合は、甲の承認を得なければならない。

2 人員配置

検針に関する使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階事務室の一部と公用車庫横事務室に、それぞれ電話応対ができる人員を配置する。

3 検針の主要作業

携帯端末に正確な検針結果を入力し、携帯プリンターで「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。

4 貸与備品の管理

検針に使用する携帯端末、端末備品、携帯プリンター一式について、検針員への貸出・返却など、適切に管理する。

(検算業務)

- 1 検針実施日は、検針前に料金システムから携帯端末へ前回の検針データを取り込む。また、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する。
- 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、漏水等により料金等の更正（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) 検針前月最終開庁日までに、料金システムにて検針データを作成する。データ作成にあたっては、検針予定を鑑みて事前に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) 検針は、甲が貸与する携帯端末等を使用して、検針予定に沿い以下のとおり実施する。（「中止中」、「給水停止中」のメーターについても実施）
 - ① メーター番号、メーター指示数を確認し、携帯端末へ指針値を正確に入力する。入力後、指示数等に誤りがないか再度確認する。
 検針にあたっては、携帯端末で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すること。
 - ② 携帯プリンターで検針票を出力し、使用者の現地のポスト等へ投函する。
 ただし、別送対象者の検針票は印刷して持ち帰る。
 - ③ 納入通知書現地投函対象者については、納入通知書を出力し、所定の封筒に入れて、対象者の現地のポスト等へ投函する。なお、納入通知書に入力誤りや印字の不鮮明があった場合は、速やかに差替えを行う。
 ただし、異常水量（使用水量の大幅な増減）等が発生した場合は、メーターを再確認したうえで納入通知書は投函しない。
 - ④ 検針時に、水量の増減や漏水の可能性、メーターボックス内漏水、無断使用があった場合は、連絡文書を検針票とともに投函し使用者へ通知する。
 上記のうち、異常水量や漏水の可能性がある場合は、使用者に使用状況等を聞き取るなど原因確認を行う。
 - ⑤ メーターボックスの埋没や積載等で検針不能の場合は、埋没、積載等を使用者に連絡するなどして原状回復を促し、各締め日までに検針を完了させる。
 ただし、やむを得ず締め日までに検針ができない場合は、甲の指定する方式により水量認定処理を行う。
 - ⑥ 検針時にメーター逆取付けを発見したときは、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水量認定処理を行い、メーターを正確に取り付けなおす。
 - ⑦ 検針時にメーターの不進行などの故障が判明したときは、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水量認定処理を行う。
 口径が40mm以下のメーターについては、給水装置工事主任技術者の指導のもと、新たなメーターへの交換作業及び付随する業務を行う。
 なお、口径が50mm以上のメーターについては、甲へ報告する。

- ⑧ 検針時に家屋取り壊し等によるメーターの滅失等を原因とする検針不能を発見したときは、使用者等へ連絡して状況を確認するとともに、甲に報告する。
 - ⑨ 検針時に無断使用・無断退去が判明したときは、下記「4 無断使用・無断退去の対応」のとおり対応する。
 - ⑩ 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を発見したときは、直結箇所及び水使用の状況を甲へ報告する。
 - ⑪ 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、その結果を速やかに甲に報告する。
 - ⑫ 浸水等による、大型メーター筐内の排水作業
- (2) 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。
 - (3) 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。

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するとともに、翌日検針予定のデータを携帯端末へ入力する。
- (2) 料金システムにて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) 料金システムにて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する。
- (5) 料金システムにてチェックリストを作成・印刷し、精査する。
- (6) 料金システムにて、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 m³以上の無断使用が判明したときは、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て給水を停止する。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を発見したときは、状況を確認のうえ、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、別送者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、別送者チェックリストに反映して管理するとともに、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、料金システムにて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日頃の最終バッチ処理終了後、料金システムにて検針結果（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

検針定例日や検針員等の変更がある場合は、次月の検針データ作成前までに、料金システムにて変更する。

(4) 検針順路の変更

検針順路を変更する場合は、料金システムにて順路の変更を行う。

(5) 口径変更者チェック

前回検針以降に口径変更を行った使用者の検針票は持ち帰り、算定料金に誤りがないかを確認のうえ、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、検針順路図は常に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、料金システムにて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

毎月の最終開庁日前までに、料金システムにて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

毎月最終開庁日に、各検針員の進行表を確認しながら、携帯端末へ次月の検針データを入力する。

8 水道の使用水量に基づかない下水道使用料に関する業務

井戸水使用者、減量対象者などの水道の使用量に基づかない下水道使用料について、甲が作成した下水道使用料の賦課に必要なデータを受領し、携帯端末に入力し、料金システムに反映する。

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 開庁日までに甲へ提出する。

検針（口径別）報告書、納付書現地投函報告書、未検針報告書、
推定報告書、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乙の窓口や地区市民センター等での収納、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）収納（スマートフォンアプリ決済を含む。）、口座振替、クレジットカード（以下「クレジット」という。）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階事務室の一部に同時に複数の電話に対応できる十分な人員を配置する。

第2 個別事項

1 現地投函分の納入通知書作成・投函（水道料金・下水道使用料）

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（水道料金・下水道使用料、農業集落排水施設使用料）

定例納入通知書は前半、後半および農業集落排水施設使用料に分けて、下記

（１）・（２）の作業を下記の作業日に行う。

- （１）営業時間終了後に料金システムにてバッチ処理を行い、納入通知書を作成する。ただし、農業集落排水施設使用料については、一括調定作成バッチ処理を行い、翌開庁日に、甲による調定金額・件数の確認、修正後に納入通知書を作成する。
- （２）翌開庁日に、名寄せ番号がない納入通知書については圧着処理をして送付し、名寄せ番号がある納入通知書については裁断のみを行い、番号ごとに取りまとめて送付する。ただし、農業集落排水施設使用料の甲の指示する分については、別途、送付する。

作業名	対象調定	作業日	納入期限
定例納入通知書（前半）	当月前半検針分	15日	翌月10日
定例納入通知書（後半）	当月後半検針分	25日	翌月20日
定例納入通知書（農集） （口座振替分を含む）	奇数月分	奇数月末	調定月翌月末 4期は12月25日

※作業日が甲の休日にあたる場合は、事前に甲と作業日を調整する。

納入期限が甲の休日にあたる場合は、翌開庁日とする。

3 不着郵便対応

(1) 不着郵便受付・連絡・確認業務

- ア 不着郵便の返戻があった場合は、文書の種類、不着理由を確認のうえ、使用者等のあて先人に連絡を取る。
- イ 使用者等と連絡が取れた場合は、送付先等を聞き取り再度送付する。
- ウ 使用者等に連絡がつかない場合は甲に報告する。その後の調査により新たな送付先が判明した場合は、送付先を変更し、再度送付する。
- エ 上記イ、ウともに、対応内容や送付先等を料金システムの備考に記録する。

(2) 現地投函業務

- ア 甲の調査の結果、現地投函が必要な場合は、現地を訪問し直接文書を投函する。
- イ 現地投函や、訪問したが不居住等でやむを得ず持ち帰った場合は、料金システムの備考にその状況を記録する。

4 未請求チェック（水道料金・下水道使用料）

- (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・随時口座請求もれ等）。
- (2) 未請求が判明した場合は、速やかに請求を行う。

5 OCR消込処理等

(1) 事前準備

- ア 出納取扱金融機関から、各金融機関及び自行が領収した納入済通知書及び公金収納済通知書、それらを取りまとめた公金収納済通知書（以下、公金収納済通知書計）という。）、乙が窓口等で領収した分を取りまとめた収納通知書、収納通知書集計表等を受け取る。
- 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、公金収納済通知書計を用意する。
- ウ 公金収納済通知書計に差し込みコピー用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公金収納済通知書計記載の入金額が合致していることを確認する。
- エ 納入済通知書と各金融機関の公金収納済通知書を分ける。公金収納済通知書はまとめて、クリップで綴じて袋へ保管する。
- オ 納入済通知書のヘッダーID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（済）通知書を作成する。作成した納入（済）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（済）通知書を作成する。作成された納入（済）通知書は翌開庁日のOCR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、農業集落排水施設使用料分の読込・消込作業

ア 所定の操作方法に従い納入済通知書のOCR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 料金システムの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）下水道事業会計分の読込処理等

ア 所定の操作方法に従い納入済通知書のOCR読込作業を行う。

イ 読込み後、独自のシステムにて読み取り内容のファイルを作成し、甲の担当者に引き継ぐ。

ウ OCR読取部分のない旧の納入済通知書については、甲の担当者に引き継ぐ。

（4）分担金、審査手数料、その他の処理

「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うえ、甲にそれぞれ納入済通知書を提出する。

6 口座振替データの作成・消込等業務(水道料金・下水道使用料、農業集落排水施設使用料)

（1）口座振替請求データの作成・送信

ア 毎月25日（日程により前後あり）の業務終了後に、料金システムのバッチ処理にて当月検針分の口座振替請求データを作成する。

振替日は翌月9日（銀行営業日等により変更あり）を設定する。

農業集落排水施設使用料は、偶数月第5開庁日（日程により前後あり）の業務終了後に、料金システムのバッチ処理にて前月調定分の口座振替請求データを作成する。

振替日は定例納入通知書（農集）の納入期限と同日を設定する。

イ 作成したデータを出納取扱金融機関が作成する口座振替業務日程（以下、「日程表」という。）の送信期限までに、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する。

（2）口座振替結果データの受信・消込

ア 日程表に定めるデータ受信が可能となる日以降の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、口座振替結果データを受信する。

イ 受信日の業務終了後、料金システムの口座振替消込バッチにて消込みを行う。な

お、料金システムに反映する消込日は、振替日の翌日曜日とする。

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 消込日の翌開庁日に、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 預金残高不足以外の理由で口座振替ができなかった使用者について、調査する。

イ 乙の調査の結果、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。

７ 口座振替勸奨状の送付

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

８ コンビニ収納消込業務（水道料金・下水道使用料、農業集落排水施設使用料）

（１）コンビニ収納データ（速報）（以下、「速報データ」という。）による仮消込

ア コンビニ収納を取りまとめる事業者（以下、「コンビニ事業者」という。）が提供するスケジュールに従い、速報データ作成日（ほぼ毎開庁日）の午後に所定の格納先に置かれる速報データを取得する（ＬＧＷＡＮ回線を使用）。

イ 取得した速報データについては、料金システムにて仮消込処理を行う。

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、前開庁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は、甲に報告する。

（２）コンビニ収納データ（確報）（以下、「確報データ」という。）による本消込

ア コンビニ事業者が提供するスケジュールにより、確報データ作成日の午後に所定の格納先に置かれる確報データを取得（ＬＧＷＡＮ回線を使用）し、確報データをもって料金システムに本消込処理を行う。

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

９ クレジット収納業務（水道料金・下水道使用料）

甲が指定した指定納付受託者が開設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」の作成・送信、及び「登録結果データ」・「請求結果データ」の受信及び料金システムへの反映を行う。

- ・ 「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）を指定納付受託者に送信する処理。

- ・ 「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納付受託者から取得し料金システムに取込む処理。
- ・ 「請求依頼」とは、毎月25日前後（甲と事前に調整する）に作成する当月のクレジット請求依頼データを送信する処理（付随作業を含む）。
- ・ 「請求結果」とは、送信したクレジット請求依頼データの請求結果を反映したデータ。指定納付受託者からの請求結果データを受信して、料金システムに仮消込処理を行う処理（付随作業を含む）。
- ・ 「本消込処理」とは、仮消込処理したデータを翌月の15日頃（収納金の送金日）に消し込む処理。
- ・ 「登録依頼」「登録結果」処理については、開庁日ごとに実施、「請求依頼」「請求結果」処理については月1回実施する。

（1）クレジット収納登録依頼・登録結果バッチ処理業務

- ア 登録依頼・料金システムの登録結果バッチ処理業務については、開庁日ごとに実施する。
- イ 登録結果バッチ処理完了後、チェックリストを出力し、エラーの有無を確認する。エラーがあった場合は、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、使用者に連絡し、再登録、登録情報削除などを行うよう説明する。
- エ クレジット収納登録後に口座振替依頼書が到着した場合は、使用者の意思を確認のうえ、使用者が希望する納入方法の手続きを行い、甲に報告する。

（2）クレジット収納請求データ作成・送信処理業務

- ア 毎月25日前後（甲と事前に調整要）に、料金システムのバッチ処理にて作成した当月分のクレジット収納請求データを、翌開庁日に指定納付受託者に送信する。
- イ 請求額が5万円を超過したものについては、後半の納入通知書発行バッチ処理にて作成された「月次請求・再振替保留リスト」から対象者を抽出し、納入通知書を印刷・発送する。
- ウ 甲の集計のため、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）クレジット収納請求結果受信・仮消込処理

- ア 請求データを送信した2開庁日後に、指定納付受託者から請求結果データを受信し、料金システムへの仮消込処理を行う。
- イ 甲がクレジット収納の手数料を算出するためのデータを作成する。
- ウ 料金システムへの仮消込処理終了後、クレジット振替不能リストをバッチ処理し、クレジット請求不能者一覧表を作成して、出力する。
- エ クレジット請求不能者一覧表をもとに、請求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請求不能集計表を甲に提出する。

オ 仮消込・クレジット請求不能者一覧表を作成する際は、消込日を作業日ではなく、本消込日（指定納付受託者が作成するクレジット収納スケジュールの送金日）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もとに実施する。

（４）本消込業務

本消込日に、料金システムへの本消込処理を行う。

1 0 重複納入者等対応業務

（１）重複納付者等の抽出

ア ＯＣＲデータ及びコンビニ収納データ消込後、料金システムにて重複納入者及び過誤納者を抽出する。

イ 抽出した重複納付者等の処理内容を別途専用のファイルに入力し、管理する。

（２）充当処理

未納料金等がある場合は、以下のとおり充当処理を行う。

ア 定例納期限切れの未納料金等がある場合

料金システムにて充当処理を行い、使用者に充当のお知らせを送付する。

イ 定例納期限内の未納料金等がある場合

使用者へ重複納付のお知らせを送付し、使用者から充当を希望する旨の回答があった場合は、充当処理を行う。充当を希望しない場合は過納金を還付する。回答期限を過ぎても回答がない場合は、未納料金等に充当処理を行い、甲に報告する。

ウ 充当処理後に未納料金等が残る場合

充当のお知らせとともに、残額の納入通知書を送付する。

エ 充当処理後に過納金が残る場合

他に未納料金等があれば充当を、ない場合は還付処理を上記ア・イに準じて行う。

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

重複納入等が発生した使用者に未納料金等がない場合は、使用者へ還付する旨を連絡し、還付通知、回答書、返信用封筒を送付する。

ア 回答書が返送された場合は、甲に引き継ぐ。

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

1 1 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 開庁日まで、年報については年度末から翌年度 5 開庁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、下水道事業受益者負担金及び農業集落排水施設使用料とする。

2 業務内容

業務の対象となる収入金の滞納者に対して、督促状・催告状の送付または交付、未納事実の告知、自主的納付の呼びかけ、納付書の送付または交付、納付約束の履行確認等を行う。

また、水道料金及びこれと一緒に徴収する下水道使用料の滞納者について、停水予定者一覧表を作成後、甲の示した停水予告対象者に対する停水を通知する文書の送付もしくは交付または停水予定事実の告知、および甲の示した停水執行対象者に対する現場作業等を行う。

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 督促状作成及び送付業務

対象調定：作成月の2か月前の調定

納入期限：作成月の20日（業務予定により前後する）

- (ア) 毎月10日頃、料金システムにてバッチ処理を実施し、督促状データを作成する。
- (イ) 督促状の印刷、裁断及び圧着の作業を実施する。
- (ウ) 督促状の発送不要分について抜き取り作業を実施する。
- (エ) 督促状を発送する。

イ 催告状作成及び送付業務

対象調定：作成月の2か月前の調定

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25日頃、料金システムにてバッチ処理を実施し、催告状データを作成する。
- (イ) 催告状の印刷、裁断及び圧着の作業を実施する。
- (ウ) 催告状の発送不要分について抜き取り作業を実施する。
- (エ) 催告状を発送する。

ウ 未納事実の告知及び分納誓約の取次ぎ業務

- (ア) 電話、訪問等により、未納事実の告知及び自主納付の呼びかけを行う。

(イ) 使用者から分納誓約等の相談があれば、甲に取り次ぐ。

エ 滞納整理補助業務に係る付帯業務

(ア) 滞納者又は甲からの求めに応じて納付書を送付または交付する。

(イ) 甲が行った分納誓約等の履行確認を行う。

オ 実施状況及び実施結果の報告業務

(ア) 「滞納整理補助業務」に係る実施状況及び実施結果を甲に報告する。

(2) 停水執行補助業務

ア 停水予定者一覧表作成業務

(ア) 調定後3か月入金がない使用者及び分納不履行者について、停水予定者一覧表を作成し、甲に提出する。停水予定者一覧表は、毎月11日頃、料金システムにてバッチ処理を実施し作成する。

(イ) 調定後3か月入金がない閉栓後の使用者であって、転居先が市内であるものについて、中止未納停水予定者一覧表を作成し、甲に提出する。

(ウ) 停水予定者一覧表又は中止未納停水予定者一覧表に記載された対象者であることが分かるよう料金システムに記録する。

イ 停水を通知する文書の送付等業務

(ア) 甲の示した停水予告対象者に対して、停水を通知する文書と納付書を送付または交付する。

(イ) 停水を通知する文書を送付または交付した旨を料金システムに記録する。

ウ 停水予定事実の告知業務

(ア) 甲の示した停水予告対象者に対して、電話、訪問等により、停水予定事実の告知及び自主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。

(イ) 停水予定事実の告知等を行った旨を料金システムに記録する。

エ 停水執行作業実施業務

(ア) 甲の示した停水執行対象者に対して、停水作業を実施する。

(イ) 停水作業を実施又は保留した旨を料金システムに記録する。

(ウ) 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。

オ 再停水時の停水執行補助業務

(ア) 停水または再停水の執行を保留した者について、再停水予定者一覧表を作成し、甲に提出する。

(イ) 再停水予定者一覧表に記載された対象者であることが分かるよう料金システムに記録する。

(ウ) 甲の示した再停水予告対象者に対して、電話、訪問等により、停水予定事実の告知及び自主納付の呼びかけを行う。

- (エ) 再停水予定事実の告知等を行った旨を料金システムに記録する。
- (オ) 甲の示した再停水執行対象者に対して、再停水作業を実施する。
- (カ) 再停水作業を実施または保留した旨を料金システムに記録する。
- (キ) 再停水作業実施後、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。

カ 停水執行後の状況確認業務

- (ア) 停水執行対象者について、停水執行後10日以内に電話、訪問等により、状況確認を行う。

キ 停水解除作業実施業務

- (ア) 停水執行対象者からの入金、連絡等があった場合、速やかに甲に報告する。
- (イ) 甲の示した停水解除対象者に対して、停水解除作業を実施する。
- (ウ) 停水解除作業実施後、料金システムの停水者の利用区分を「停水中」から「使用中」に変更する。

ク 実施状況及び実施結果の報告業務

- (ア) 「停水執行補助業務」に係る実施状況及び実施結果を甲に報告する。

2 下水道事業受益者負担金の徴収

(1) 滞納整理補助業務

ア 督促状送付業務

1月、4月、7月、10月の15日頃に甲が作成し、その後に納付のあったものを抜き取った督促状を21日頃に受領して裁断し、甲が作成した送付文書とともに封入して発送する。発送にあたっては、生活排水課からゆうびんビズカードを借りて、四日市西浦郵便局へ差し出す。

イ 催告状送付業務

2月、5月、8月、11月の15日頃に甲が作成し、その後に納付のあったものを抜き取った催告状を21日頃に受領して裁断し、甲が作成した送付文書とともに封入して発送する。発送にあたっては、生活排水課からゆうびんビズカードを借りて、四日市西浦郵便局へ差し出す。

ウ 未納事実の告知及び分納誓約の取次ぎ業務

- (ア) 電話、訪問等により、未納事実の告知及び自主納付の呼びかけを行う。
- (イ) 滞納者から分納誓約等の相談があれば甲に取り次ぐ。

エ 滞納整理補助業務に係る付帯業務

- (ア) 滞納者又は甲からの求めに応じて納付書を送付又は交付する。

オ 実施状況及び実施結果の報告業務

- (ア) 「滞納整理補助業務」に係る実施状況及び実施結果を甲に報告する。

3 農業集落排水施設使用料の徴収

(1) 滞納整理補助業務

ア 督促状作成及び送付業務

対象調定：甲が指示した調定

納入期限：作成月の末日（甲の休日の場合は翌開庁日）

- (ア) 奇数月の10日頃、料金システムにて個別に督促状を作成する。
- (イ) 督促状の印刷、裁断及び圧着の作業を実施する。
- (ウ) 督促状の発送不要分について抜き取り作業を実施する。
- (エ) 督促状を発送する。なお、発送の際は農業集落排水事業会計用の差出表を使用する。

イ 催告状作成及び送付業務

対象調定：甲が指示した調定

納入期限：作成月の末日（甲の休日の場合は翌開庁日。）

12月は12月25日（甲の休日の場合は翌開庁日）

- (ア) 毎月10日頃、料金システムにて個別に納入通知書を作成する。
- (イ) 納入通知書の印刷、裁断及び圧着の作業を実施する。
- (ウ) 納入義務者ごとに取りまとめ、甲が作成した催告状と同封して発送する。なお、発送の際は農業集落排水事業会計用の差出表を使用する。

ウ 未納事実の告知及び分納誓約の取次ぎ業務

- (ア) 電話、訪問等により、未納事実の告知及び自主納付の呼びかけを行う。
- (イ) 滞納者から分納誓約等の相談があれば甲に取り次ぐ。

エ 滞納整理補助業務に係る付帯業務

- (ア) 滞納者又は甲からの求めに応じて納付書を送付又は交付する。
- (イ) 甲が行った分納誓約等の履行確認を行う。

オ 実施状況及び実施結果の報告業務

- (ア) 「滞納整理補助業務」に係る実施状況及び実施結果を甲に報告する。

4 業務の報告

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。

なお、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開庁日までに、年報については年度末から翌年度5開庁日までに、それぞれ甲へ提出する。

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の助言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開庁日までに、年報については年度末から翌年度5開庁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、工事監督者を經由し、甲へ報告する。

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ある場合

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、仕切弁の場合は40～45cm離になるように設置すること。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、工事監督者を經由し、甲へ報告する。

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、蝶番が水の流れる方向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（ただし、PD鋼管の場合を除く）。

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、甲の指示のもと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、15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、15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・建替えのアパートは、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 ドレンから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し、記入されていない場合は、立会いを中止し、甲へ報告する。
 - 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む）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し、ついていない場合は、立会いを中止し、甲へ報告する。
 - 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甲の指示に従い、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、工事監督者を經由し、甲へ報告する。
- 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。

（４）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うえ、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
 - 甲から検査票を受け取り、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、報告書を作成し、撮影した写真とともに甲に提出する。

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 竣工書類から竣工図をコピーし、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 現地に赴き、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

(ア) 仮設水栓の設置位置を確認する。

(イ) 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、許可条件どおりかを確認する。）。

(ウ) 竣工図の分水位置を確認し、識別マーカー探査器により、反応を確認し、反応が一番大きい個所に探査器を立て、深度測定を行い、記録する。反応が無い場合もその旨記録する。

ウ 取出の場合

(ア) メーター間隔棒（管）は設置されているかを確認する。

(イ) 間隔棒（管）は穴あき、もしくは通水できないものかを確認する。

エ 増設・改造などの場合

(ア) 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・設置場所が竣工図どお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) 40mmメーター以下の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の取り外しについては、閉栓プラグを取り付ける。また、使用者等から申し出があった場合は、不良取替や再開栓を行う。

(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（配管図提供数）・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 料金システムの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。

(4) メーターカードの抽出及び出力

毎年2月ごろ、料金システムにて次年度に検定満期対象となるメーターの抽出と出力を行う（対象件数 約2万件前後）。

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、管路管理システムから出力して管路図・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が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、来庁者の本人確認書類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、N T T、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

料金システムにて以下の処理を行う。

- (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、開始日と同日で中止処理をし、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、製造者の名称、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

料金システムにて以下の処理を行う。

- (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、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、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・出庫担当者・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・製造者の名称・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、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（月初、１０日頃、２０日頃）、まとめて戻すため、戻り次第都度入力処理すること。
- (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か月分の水量が、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、作業日順におおむね５０枚から１００枚程度にまとめてOCR機器で読み込み、料金システムへ取り込む処理を行う。

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) 甲の休日の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）業務担当があらかじめ用意したつり銭及び領収日付印を受領し、「宿日直準備金管理簿」により金額に相違ないことを、領収日付印の日付に誤りが無いことを確認し、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」に分けて作成する。
- 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）の水道が起因のときは、夜間受付時は別棟に待機している甲の「宿直業務委託」受託者の当番に連絡する。
休日受付時は、甲に連絡する。
いずれの場合も受付票（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ときは、下水道管路維持管理委託業者に連絡する。
 - (3) 申し出内容が2次側のときは、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、農業集落排水施設使用料、下水道受益者負担金の納付の申し出があった場合は、持参された納付書により領収し、領収証書を発行する。ただし、納付書を持参していない場合は、納付書を再発行したうえで領収し、領収証書を発行する（下水道受益者負担金を除く）。また、これに用いる領収日付印及びつり銭の管理を行う。
- 5 夜間受付業務終了後が開庁日の場合は、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。その後、宿日直室を施錠し、鍵を甲に返却する。

なお、休日受付業務担当者から引き継ぎを受けた場合は、引き継いだものもあわせて受付（窓口）業務担当や甲に提出する。

夜間受付業務終了後が閉庁日の場合や休日受付業務終了後は、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。

6 付帯業務

（１）庁舎立入者の受付

庁舎立入者の受付は、別に定める「来庁者受付簿」を宿日直室の窓口に備付け、上下水道局庁舎（附属棟を含む。）、水質管理室棟、資材倉庫棟及び敷地などに立ち入る者には、受付簿の記入を求める。その退出時にも、受付簿の記入を求める。

（２）門扉の開閉

非常参集、修繕出動等特別な場合を除き２２時に西門を閉門し、翌日７時までに西門を開門する。

（３）鍵の貸出

宿日直室の窓口前のキーボックス内に貸出用の鍵を保管し、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、宿日直室の窓口備え付けの鍵貸出簿に記入していただいたうえで、鍵を貸し出す。その鍵の返却時にも鍵貸出簿への記入を求める。

（４）配達物の受領

配達物品について、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する。翌開庁日に、甲に受付票（その他）と預かり物品を引き渡す。

（５）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ときは、甲の定める手順書に従いマンホールカードを配布する。

7 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にて甲へ提出する。日報は受付票とともに翌開庁日の業務開始時に、月報については翌月の５開庁日までに提出する。