

# 一宮市水道料金徴収等業務委託仕様書

一宮市上下水道部

## 目 次

|      |                                         |    |
|------|-----------------------------------------|----|
| 第1章  | 総 則（第1条～第28条）                           | 1  |
| 第2章  | 委託業務内容及び実施方法等の概要                        | 7  |
| 第1節  | 受付業務（第29条、第30条）                         | 8  |
| 第2節  | 検針業務（第31条～第33条）                         | 10 |
| 第3節  | 開栓・閉栓業務（第34条～第37条）                      | 13 |
| 第4節  | 調定・収納業務（第38条、第39条）                      | 15 |
| 第5節  | 新設開始・改造開始・下水開始等台帳登録業務<br>（第40条、第41条）    | 17 |
| 第6節  | メーター入出庫及び保管業務（第42条、第43条）                | 18 |
| 第7節  | 検定満了メーター一括取替業務（第44条、第45条）               | 19 |
| 第8節  | 中高層集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱業務<br>（第46条、第47条） | 20 |
| 第9節  | 滞納整理業務（第48条、第49条）                       | 22 |
| 第10節 | 電子計算処理業務（第50条、第51条）                     | 25 |
| 第11節 | 統計業務（第52条、第53条）                         | 26 |
| 第12節 | 不納欠損準備及び債権管理業務（第54条、第55条）               | 26 |
| 第13節 | 災害時の対応業務（第56条）                          | 27 |
| 第14節 | 時間外の待機業務（第57条）                          | 27 |
| 第15節 | 附帯業務（第58条～第60条）                         | 27 |
| 別紙1  | 経費の負担区分                                 | 28 |

# 一宮市水道料金徴収等業務委託仕様書

## 第1章 総 則

(趣旨)

第1条 本仕様書は、一宮市（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する一宮市水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

(目的)

第2条 委託業務は、上下水道事業の効率的な運営及び経営の健全化を図るとともに、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

(法令等の遵守義務)

第3条 乙は、関係法令及び一宮市水道事業給水条例等の規定を遵守し、合理的かつ能率的に業務の履行に努めなければならない。

(委託業務の期間)

第4条 甲が乙に委託する業務の期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。なお、契約締結日から令和8年3月31日までの間は、移行準備期間とし、その期間に係る経費等は乙の負担とする。

(予算の減額等による契約変更等)

第4条の2 甲は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額または削除があった場合は、この契約を変更または解除することができる。

(委託業務内容及び実施方法等)

第5条 委託業務の内容は次のとおりとし、委託業務の実施方法については第2章においてこれを定める。なお、本仕様書に記載が無い事項については甲乙協議の上、これを定める。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開栓・閉栓業務
- (4) 調定・収納業務
- (5) 水道新設開始・水道改造開始・下水開始等台帳登録業務
- (6) メーター入出庫及び保管業務
- (7) 検定満了メーター一括取替業務
- (8) 中高層集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱業務
- (9) 滞納整理業務
- (10) 電子計算処理業務
- (11) 統計業務
- (12) 不納欠損準備及び債権管理業務

- (13) 災害時の対応業務
- (14) 時間外の待機業務
- (15) その他(1)から(14)に附帯する業務で、一宮市上下水道部が必要とする業務

(業務対象区域)

第6条 業務対象区域は、一宮市給水区域及び甲が必要と定めた区域とする。但し、収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。

(委託業務の監督)

第7条 甲は、乙又は第12条に定める業務責任者に対し、指示及び監督をするため、委託業務監督者を次のとおり選任するものとする。

- (1) 第5条第1項第6号及び第29条第1項第19号に規定する業務、またそれらに関わる付帯業務については、給排水設備課長
- (2) 前号の業務を除く委託業務については、営業課長

2 甲は、前各号に限らず必要に応じて他の職員を選任することができる。

3 甲は、前2項により監督者を選任したときは、乙に通知するものとする。監督者を変更したときも、同様とする。

(委託業務監督者の責務)

第8条 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 乙又は第12条に定める業務責任者に対する指示、承諾又は協議
- (2) 本仕様書等に基づく委託業務実施のために乙が作成した帳票類の承認
- (3) 本仕様書等に基づく委託業務実施状況の検査
- (4) その他必要な事項

(営業所の設置)

第9条 乙は、委託業務を遂行するため、拠点となる営業所を次の場所に設置する。

(ア) 一宮市水道お客さまセンター（一宮市観音寺1丁目4番4号）

(イ) 一宮市役所本庁舎10階（一宮市本町2丁目5番6号）〔営業課及び給排水設備課の窓口受付業務として〕

2 営業所の移転の必要が生じた場合は、乙は誠意をもって対応するものとする。

3 乙は委託業務の履行にあたり不足する業務スペースが必要であれば、市内に自己負担で設けることとする。

(営業所の業務時間)

第10条 業務時間は原則として次のとおりとする。なお、乙は業務上の必要に応じて、また、緊急時や甲からの指示があった場合は柔軟に対応するものとする。

- (1) 平日 8時30分から17時15分まで
- (2) 土曜・日曜・祝休日・年末年始（12月29日から1月3日まで）は休業日とする。
- (3) 給水停止実施日については、給水停止対象者からの水道料金等納付に適切に対応するため必要な人員を配置し、営業所にて19時15分までは待機を行うものとする。但し、乙は待機時間を甲と協議の上、延長することができる。

2 乙は、あらかじめ甲に報告の上、自己の責任において前項各号の規定を超えて営業所の窓口を開くことができる。但し、一宮市役所本庁舎 10 階の営業所では、前項第 1 号を超えて窓口を延長することができない。

3 委託業務の実施時間は、第 1 項各号に準じるものとする。但し、業務の日程や水道使用者（以下「使用者」という。）からの申し出等の内容により、時間外においても業務を実施することができる。

（委託業務従事者）

第 11 条 乙は、委託業務を円滑に遂行するため、必要な経験と知識を有する業務従事者を配置するものとする。特に電子計算処理業務に携わる従事者は、委託業務監督者の指示等に十分対応可能な者とし、業務従事者届を遅滞なく甲に提出しなければならない。

2 甲は、業務従事者に身分証明書を交付し、乙は、業務従事者が業務を行うときは常に身分証明書を携帯させ、利害関係者から提示を求められたときは提示しなければならない。

3 乙は、業務従事者に統一的な制服を支給し、業務従事者は支給された制服を委託業務に従事するときは必ず着用しなければならない。

4 甲は、乙の業務従事者が業務の実施につき著しく不適格と認めるときは、理由を明示して委託業務からの除外を乙に要求する事ができる。

5 乙は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他委託業務に従事するに当たって必要な事項について、業務従事者を十分に教育するものとする。

6 乙は、業務従事者が交代等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を実施できるようにするものとする。

7 給水装置に関する技術上の管理を行うため、給水装置工事主任技術者の有資格者を 1 名以上配置しなければならない。

（業務責任者）

第 12 条 乙は、業務従事者の中から委託業務を適正に処理するため業務責任者を選任し、遅滞なく甲に届け出なければならない。

2 乙は、業務責任者を補佐するため、副業務責任者を置かなければならない。副業務責任者は、業務責任者の不在時にその業務の代行をする。

3 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の実施及び運営管理等の取締りを行わなければならない。

4 業務責任者は、水道料金の検針徴収業務全般の実務経験を 3 年以上有するものを充てなければならない。

（現金取扱者）

第 13 条 乙は、現金取扱者を指定し、あらかじめ甲に届け出るものとする。現金取扱者を解除するときも、また同様とする。

2 乙は、領収日付印を調製し、あらかじめ甲に届け出るものとする。領収日付印を変更するときも、また同様とする。

3 乙は、領収日付印を現金取扱者に管理させるものとする。

4 乙は、現金取扱者を解除したときは、領収日付印を返還させるものとする。

(届出事項)

第14条 乙は、次の事項を甲へ届け出なければならない。また、届出内容に変更が生じたとき、その他委託業務を実施するため、甲が必要と認めるときも同様とする。

- (1) 営業所設置届
- (2) 業務従事者届
- (3) 業務責任者・副業務責任者届
- (4) 現金取扱者届
- (5) 業務使用印鑑届
- (6) 給水装置工事主任技術者届
- (7) 災害時対応手順書
- (8) 災害時連絡体制表

(事故等発生時の処置)

第15条 乙は、業務遂行中に次に掲げる事故等が発生した場合、直ちに甲に報告しなければならない。但し、本業務に係るデータに関わる事故が発生したときは、乙は、直ちに甲と協議の上、必要な措置を講じなければならない。

- (1) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (2) 交通事故、作業中の事故
- (3) 業務従事者証の紛失等
- (4) 収納した現金等の紛失、盗難等
- (5) 委託業務に関する電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (6) 電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）の運用不調、事故等による停止等
- (7) 保管中の水道メーター及び下水道メーター（以下「水道メーター等」という。）の紛失、き損等
- (8) 地震、台風、火災、その他業務に支障が生じる事態等
- (9) その他、甲が必要と認めるもの

(損害賠償責任)

第16条 乙は、乙の責めに帰する理由により、甲及び第三者に損害を与えたときは、その全ての責任を負わなければならない。

- 2 乙は、甲又は第三者に対する損害を賠償するために損害賠償保険に加入し、また個人情報等の漏洩による損害賠償のために個人情報等漏えい賠償保険に加入しなければならない。
- 3 委託業務を実施するうえで発生した苦情、懸案又は損害等に対しては、乙の責任で処理しなければならない。但し、天災事変、不測の事故等、乙の責任によらない場合は、この限りでない。

(守秘義務)

第17条 乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 乙は、委託業務の実施に際して知り得た事項は、第三者に一切漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 乙は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を実施するために用いた資料並びにその結果等について、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(3) 乙は、委託業務完了後は、甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報又は資料を抹消、消却又は切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

#### (個人情報の保護)

第 18 条 乙は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人の権利、利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取り扱わなければならないものとし、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「一宮市情報セキュリティポリシー」及び「一宮市特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」などの法令等を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 乙は、個人情報を他人に漏らしてはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(2) 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。

(3) 乙は、委託業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。

(4) 乙は、委託業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(5) 乙は、甲の承諾なく委託業務に係る保有個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(6) 甲は、乙の個人情報の取扱いが適切に行われていることを定期的に確認するものとする。

(7) 甲は、必要と認めるときは、乙の個人情報の取扱状況について監査、検査し、必要な報告を求め、必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに応じなければならない。

(8) 乙は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。

(9) 乙は、委託業務を実施するため取り扱う個人情報は、委託業務が終了し、又は解除された後、速やかに甲に返還しなければならない。

(10) 乙は、委託業務を実施するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やか、かつ、確実にこれを廃棄しなければならない。

(11) 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても、当該事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

2 乙は、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

#### (経費の負担)

第 19 条 経費の負担は、別紙 1「経費の負担区分」によるものとする。

- 2 前項に定めるほか、委託業務の性質上、必要と認められるものについては、甲乙協議の上、これを定めるものとする。但し、緊急を要する場合は甲の指示するところによる。

(履行義務)

第20条 乙は、この仕様書に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは、乙の負担で履行しなければならない。

(帳票類及び現金等の取扱い)

第21条 乙は、次の各号により、帳票類及び現金等を取り扱わなければならない。

- (1) 甲から交付を受けた帳票類等を、汚損又は亡失することの無いよう、細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 収納した未収金等の現金を、指定金融機関に預け入れるまでの間、紛失・盗難等の事故の無いよう厳重に保管しなければならない。
- (3) 現金收受については慎重に行い、つり銭などのやりとりでトラブルが発生した場合は、乙が処置にあたるものとする。
- (4) 第1号及び第2号について、汚損又は亡失、盗難等の事故が発生した場合は、速やかに甲へ届出を行い、甲の指示に従い修復、その他の処置をしなければならない。

(貸与品等の管理)

第22条 乙は、甲から貸与を受けた物品について、慎重に取扱い故障等の無いように努め、管理しなければならない。

- 2 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。
- 3 乙は、貸与品を亡失若しくは破損又はその返還が不可能となったときは、甲の指定した期間内に代品を納め、若しくは現状に復し又は復旧に係る金額を賠償しなければならない。

(業務報告書)

第23条 乙は、委託業務に係る日報、月報等の報告書を、甲が指定する期限までに提出しなければならない。

(委託料)

第24条 乙は、契約金額(消費税及び地方消費税に相当する金額(以下「消費税等」という。)を除く。)を5年間で均等に分け、さらに12回で割った金額(端数は毎年度最終月で処理する)に消費税等を加えた金額を各月末の委託終了後に所定の手続きにより甲に請求するものとする。

- 2 甲は、前項の支払請求に対し、その内容を審査し適当と認めたときは、30日以内に支払わなければならない。

(業務審査)

第25条 甲は、委託業務の実施状況を審査するため、毎月1回、甲の指定する関係書類を検査するものとする。

- 2 甲は、前項の規定のほか、随時、必要な書類の提出を乙に求めることができるものとし、乙は、その請求があったときは、速やかに提出するものとする。
- 3 甲は、必要があると認めるときは、随時、営業所等への立入検査を行うものとする。

4 乙は、前項に規定する立入検査があったときは、甲に協力し、業務の処理状況及び処置手順並びに情報の保管状況等を説明するものとする。

5 甲は、検査の結果、必要があると認めるときは、乙に指導、指示を行うものとし、乙は、その指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を甲に提出しなければならない。

(事務引継ぎ)

第26条 乙は、当該委託契約を締結する場合、甲の仲介により従前の担当者と業務の引継ぎを行い、適正な業務の履行ができるようにしなければならない。

2 乙は、当該業務が終了となる場合、甲が指定する期間において次の受託者に委託業務を円滑に引継ぐための措置を講じなければならない。

3 乙は、契約終了した日までに実施した各種業務に係る報告書を甲が指定する期日までに提出しなければならない。

4 乙は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を甲が指定する期日まで保存するものとする。

(その他の遵守事項)

第27条 乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 委託業務の実施にあたり、他の営業行為に類することをしてはならない。また、事務処理に遺漏のないように努めなければならない。

(2) 委託業務の実施に関連し、使用者等から第2章の冒頭で定める水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

(3) 委託業務の実施にあたり、使用者等の土地・建物に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、態度・言葉遣いに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動や行動をしてはならない。

(疑義等)

第28条 この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に疑義が生じたときは、甲乙協議の上、これを定めるものとする。なお、特別な理由又は緊急を要するときは、甲の指示するところによるものとする。

## 第2章 委託業務内容及び実施方法等の概要

水道料金、下水道使用料、手数料（以下「水道料金等」という。）に係る委託業務内容及び実施方法等については、以下に示すとおりである。

なお、当市における公共下水道事業は、一般区域公共下水道と特定区域公共下水道の2事業がある。

特定区域公共下水道における営業関連業務の委託範囲についても、次条以降の規定に必要な変更を加えて準用する。また、一般区域公共下水道において、下水道のみ使用の場合も同様とする。

## 第1節 受付業務

### (受付業務の内容)

第29条 受付業務は、各種届出等の受付及び処理、料金の収納、各種問い合わせの対応等を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 給水装置使用開始申込書（以下「開始申込書」という。）及び給水装置使用中止届（以下「中止届」という。）の受付及び処理。但し、水道新設中止・水道改造中止中の開始については、受付しない。
- (2) 水道使用者変更届の受付及び処理
- (3) 特定区域公共下水道の使用開始（廃止、中止、変更、再開）届の受付及び処理
- (4) 給水装置所有者異動届の受付及び処理
- (5) 口座振替申込みの受付及び処理、取扱金融機関との連絡調整並びに口座振替利用の推進
- (6) 使用者等の郵送先変更届の受付及び処理
- (7) 使用水量のお知らせ票（以下「検針票」という。）再発行の受付及び処理
- (8) 納入通知書再発行の受付及び処理
- (9) 納付証明書、使用証明書発行の受付及び処理
- (10) 集合住宅等の共用戸数変更届の受付及び処理
- (11) 水道料金等の収納
- (12) 漏水等の減量申請の受付及び処理
- (13) 水道、下水道に関する問い合わせの対応
- (14) 使用者等からの苦情・相談の受付及び処理
- (15) 中高層共同住宅水道特別契約及び解約処理
- (16) 排水設備使用開始、休止届の受付及び処理
- (17) 自家水（井戸水）に関する認定水量の受付及び処理
- (18) 部内担当課への電話交換
- (19) 給排水設備課における申込・申請等に関する受付業務、地下埋設物照会業務及びその附帯業務
- (20) その他の附帯業務

### (受付業務の実施方法等の概要)

第30条 開始申込書及び中止届並びに水道使用者変更届は、所定の届出書の提出、電話、ファクス、電子申請等による届出をもって受付け、その内容を台帳処理する。特定区域の事業所は公共下水道使用開始（廃止、中止、変更、再開）届をもって受付け、システムへ入力処理をする。但し、特定区域の使用実態が住宅等の場合は、水道（開始・中止・変更・再開）の届出にて受付け、台帳処理をする。

- (1) 給水契約を締結するときは、申込者に対して供給規程について合意又は表示する。
- 2 開始申込書及び中止届を受付けたときは、開栓・閉栓の処理を行う。料金精算を伴わない使用者の変更（以下「使用者変更」という。）の場合は、閉栓・開栓の処理を行わず、変更内容を台帳処理する。

- (1) 開始申込書を受付けたときは、口座振替制度の普及促進を図る。
- 3 給水装置の所有者異動は、所定の届出書の提出をもって受付け、必要に応じて開栓、閉栓、使用者変更等の処理を行い、所有者情報を登録し、給水装置所有者異動届を甲へ提出する。
- 4 口座振替の申込みは、所定の口座振替依頼書をもって受付け、取扱金融機関へ送付し、取扱金融機関による審査及び登録が済んだ口座振替依頼書の内容を台帳処理する。なお、電子申請により受付けたものは、取扱金融機関による審査及び登録が済んでいる状態のためその内容を台帳処理する。
- 5 使用者等の送付先変更の届出を受付けたときは、変更内容を台帳処理する。
- 6 納入通知書及び検針票の再発行並びに納付証明書及び使用証明書の発行の依頼を受付けたときは、それぞれの発行を行い、証明書では発行手数料を収納する。
- 7 集合住宅等の共用水栓の建物所有者又は管理人から戸数の変更の届出（電子申請、口頭を含む）を受付け、変更内容の台帳処理を行う。
- 8 一宮市水道お客さまセンター及び一宮市役所本庁舎 10 階の窓口（営業課内）において水道料金等を収納する。収納時のつり銭は乙が用意する。
- 9 前項により納入された水道料金等を、その翌営業日に甲の取扱金融機関へ納金し、窓口集計表を作成し、甲へ提出する。
- 10 漏水等の減量申請を受付けし、減量の処理を行う。
- 11 窓口、電話、電子メール、ファクスなどによる使用者等からの水道及び下水道に関する問い合わせに対応する。
- 12 使用者等からの苦情・相談の受付及び処理をする。
- 13 受付業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。
- 14 一宮市役所本庁舎 10 階の窓口（給排水設備課内）において、次の業務及びそれらに附帯する業務を行う。
- (1) 窓口、電話等による上下水道本管等の埋設照会及び下水道供用区域等に関する問い合わせ等に対応する。
- (2) 給水装置工事申込、排水設備計画確認申請、区域外流入申請、指定給水装置工事業業者等に関する申請等を受付し、記載事項や添付書類の漏れなどの確認を行う。
- (3) 承認工事に係る立会票、道路使用許可に係る書類等を受付し、立会日時、入金状況、記載事項や添付書類の漏れなどの確認並びに予約表に必要事項の記載を行う。
- (4) 給水装置工事しゅん工届（立会検査なし）、取付管完了届、道路復旧完了届を受付し、記載事項や添付書類の漏れなどの確認を行う。
- (5) 宅内検査に係る給水装置工事しゅん工届、排水設備工事完了届を受付して、検査日時、入金状況、記載事項や添付書類の漏れなどの確認並びに予約表に必要事項の記載を行う。また、検査後の改善事項に関する書類の受付を行う。
- (6) 給水装置工事の申込みに伴う審査後に、開始申込書（PDF）を電算システム系ネットワークパソコンへ移行する。
- (7) メーター入出庫に関する予約の受付においては、対象箇所の給水装置工事決定書を基に予約内容の確認及び手数料等の入金確認を行い、受付表及びその他の管理データに必要

な項目を入力する。

- (8) 発注工事に関する着手関係書類や完成関係書類について、チェックリストを用いて提出書類の有無等を確認し、受付する。
- (9) 水道メーター計画取替に関する施工依頼書の配付、並びに完了関係書類の受付を行う。
- (10) 受付処理等に伴う書類の整理保管及び甲への引継ぎを行う。

## 第2節 検針業務

(検針業務の内容)

第31条 検針業務は、閉栓中及び給水停止中を含む全ての水道メーター及び下水道メーター、せき式流量計等（以下「メーター」という。）の設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量及び料金をハンディターミナル（以下「HT」という。）を使用して算定し、使用者へその内容をお知らせする業務並びに検針内容の確認、審査及び再調査等を行う業務であり、その内容は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 検針業務日程表の作成及び進行状況の管理
- (2) メーターの指針値の読み取り及びHTへの入力
- (3) HTによる使用水量及び料金の算定
- (4) HTによる検針票（特定区域の一部の事業所の検針票は、使用水量の表示はなく使用時間のみ記載する。）の印刷及び使用者への交付
- (5) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者への説明等
- (6) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- (7) 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び処理
- (8) 甲が指定する使用者等の調査、報告及び処理
- (9) メーターの故障、破損、紛失等の発見及び報告
- (10) 検定満了メーターの確認及び報告
- (11) 給水条例等違反の発見及び報告
- (12) テストメーターなどによるメーター検査及び処理
- (13) 臨時用排水放流届による放流量の確認及び報告、料金の調定
- (14) 検針後のデータの確認及び審査
- (15) 検針後のデータの審査結果が不十分又は不備なものについての再調査
- (16) 甲の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査
- (17) 使用水量の認定処理
- (18) メーター位置情報の整理
- (19) 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- (20) 甲が指示する文書の配付
- (21) 検針業務に係る問い合わせの対応及び苦情の処理
- (22) 赤水等の引去り処理
- (23) 不明水の件数及び水量の報告
- (24) その他の附帯業務

- 2 乙は、甲が水道スマートメーター実証実験を行う場合は、検針業務の面からの検証などに協力するものとする。

(検針業務の実施方法等の概要)

第 32 条 検針は、給水区域を奇数月に検針する地区と偶数月に検針する地区の二つの地区に区分し、交互に検針する隔月方式によるものとする。但し、甲が指示するものについては、毎月検針とする。

- 2 検針に当たっては、検針業務日程表を作成し、進捗状況を管理する。
- 3 検針日は毎回定例日とする。但し、やむを得ない場合は、定例日を基準に原則として前後 2 日の範囲を超えないものとする。
- 4 検針は、誤検針及び未検針がないようにする。
- 5 検針業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 検針業務日程表に従い、HT にデータを受信する。
  - (2) 設置場所ではメーター番号、使用者名等を確認したうえで指針値を正確に読み取る。閉栓及び給水停止中のメーターも読み取る。
  - (3) 指針値を HT に正確に入力し、印刷された検針票を使用者へ交付する。なお、持ち帰り及び交付場所の変更の指示があるときはこれに従う。また、再発行の依頼があったときは、再発行し使用者へ交付する。
  - (4) 集中検針盤による検針において、指針値が表示されないとき又はエラーの表示があったときは、各戸の子メーターを検針する。また、この場合、集中検針盤の不具合について、その管理人へ連絡し、修理等を行うよう指導する。
  - (5) 次に掲げるような使用水量の著しい変動等があるときは、使用者等へ状況を説明し、事情確認を行うなどその原因を調査する。また、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等へ修理等を行うよう指導する。
    - (ア) 使用水量が前回又は前年同期の使用水量と比較して大差が生じたとき
    - (イ) 使用水量が 0 立方メートルのとき
    - (ウ) 漏水の発生又はその疑いがあるとき
    - (エ) その他特に使用水量に疑問があるとき
  - (6) 無届使用があったときは、その者の氏名及び使用開始年月日等の調査を行い、開栓の処理を行う。
  - (7) 次に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲へ報告する。
    - (ア) メーターの故障、破損、紛失等
    - (イ) メーター取替等により異なるメーターの設置
    - (ウ) メーター逆付及び指針値の減
    - (エ) メーターボックス内の漏水
    - (オ) 検定満了を超過したメーター
    - (カ) 家屋取壊し等に伴うメーターの所在不明
    - (キ) 給水条例等の違反行為
  - (8) 使用者からメーター検査の申出があったときはテストメーターなどにより検査し、甲

へ報告するとともに使用者へ結果を通知する。

(9) 公共下水道の一時使用による臨時用排水放流届があったときは、随時、放流量を確認し、必要に応じて甲へ報告する。また、終了届が提出された時には、甲の指示で調定の作成を行う。

(10) メーター位置が分かり難いなどのときは、必要に応じて情報を確認し登録する。また、状況によっては写真データを保存しておく。

(11) 検針後は、検針業務日程表に従い速やかにデータを送信する。

(12) 検針票を後日交付する場合は、速やかに行う。また、検針のお知らせハガキが発行された者に対して、名寄せ等を行い発送する。

(13) その他必要な事項

6 再検針・精査業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査を行う。

(2) 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査を行う。

(3) 甲の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）

(4) 検針内容についての必要に応じた現場確認（異常水量、使用水量ゼロ等）

(5) 検針不能箇所の再検針

(6) 甲からの依頼・指示に応じた調査

(7) 受水槽の親メーターの使用水量と各戸に設置の子メーターの合計水量を確認する。この場合、差水が甲の指定する値以上の場合は原因を調査し甲へ報告及び処理する。

(8) その他必要な事項

7 使用水量の認定の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 検針において何らかの理由で使用水量を計量することができない場合は、一宮市水道事業給水条例第 27 条の認定基準に基づき認定する。認定水量が使用者の承諾が取れない場合は甲に報告し、指示を仰ぐ。

(2) 使用水量の認定はやむを得ない場合のみ行い、極力これによらない方法で行えるよう努力する。

8 甲の指示により、お知らせ文書等を検針時に配付する。

9 赤水等が発生した場合、甲が報告する引去伝票に基づいて、使用水量の引去り処理する。

10 水道使用中止から使用開始の間に水量が発生したにも関わらず請求することができない等で、不明水として処理した件数及び水量を甲に報告する。

11 検針業務に係る問い合わせの対応及び苦情の処理を行う。

12 検針業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。

13 乙は、前条第 2 項において甲の指示により検証した内容を整理し、甲へ報告する。また、その他、甲から指示があれば協力するものとする。

(福祉行政への協力)

第 33 条 一人暮らしの高齢者宅への声かけ、地域防犯活動への協力など、福祉行政への協力

を行うものとする。

### 第3節 開栓・閉栓業務

(開栓業務の内容)

第34条 開栓業務は、使用者等からの開始申込に基づき、メーターの設置場所へ赴き、止水栓を開栓し、料金算定の起点となるメーター指針値の確認を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 給水装置設置場所でのメーター指針値の読み取り及び開栓（集中検針を除く。）
- (2) 中止撤去中のメーターの取付け（口径13ミリから25ミリのメーター（以下「小口径メーター」という。）のみ）
- (3) メーター付近漏水、止水栓不良の報告
- (4) メーター内のパイロット回転等、漏水及び蛇口の閉め忘れのおそれがある場合の使用者への連絡
- (5) メーターボックス内の中止札撤収
- (6) 給水停止キャップの取外し及び給水停止中の札の撤収（新使用者から開始申込があったとき）
- (7) 検定満了メーターの確認及び報告
- (8) 使用開始のお知らせ投函
- (9) 口座振替依頼書の案内の投函
- (10) 時間外及び祝祭日の緊急開栓の対応
- (11) 開栓に係る入出庫メーターの管理
- (12) 開栓業務に係る日報及び月報統計資料の作成及び提出
- (13) 検定満了日間近のメーター取替（小口径メーターのみ）
- (14) その他の附帯業務

(開栓業務の実施方法等の概要)

第35条 開栓業務は、使用者等が指定した日の前営業日に実施するものとする。但し、当日開栓や使用者立合いが必要な場合は、この限りではない。

2 開栓業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 開始申込書に基づき、給水装置設置場所へ赴く。
- (2) 現地で口径、メーター番号を確認し、メーターの指針値を小数点以下まで読み取り、記録する。
- (3) 止水栓を開ける。伸縮止水栓についてはハンドル部分を取付け、開ける。また、「閉栓中」の札は取り除き、開始情報をメーターに挟む。
- (4) 前号において、パイロットが止まらないなど止水栓を開けることが適当でない場合は申込者へ連絡する等必要な処理を行う。
- (5) 設置場所にメーターが無い場合は、メーターを取付ける。取付けに支障がある場合は甲に報告する。また止水栓不良の場合も甲に報告する。
- (6) 止水栓に給水停止キャップが取付けてある場合は、取り外して開栓する。

- (7) メーターボックス内にある用紙はすべて撤収する。
- (8) 水道の使用に関わることで不明な場合の連絡先などを掲載した、水道使用開始のお知らせと共に口座振替依頼書の案内をポスト等に投函する。
- (9) 当年度に検定満了による取替え予定の小口径メーターが設置されている場合は、メーターを取替え、甲に報告し台帳登録する。
- 3 集中検針の開栓は、現地での指針値を確認し、記録する。
- 4 開栓場所誤りなどにより緊急に対応する必要がある場合は、第 57 条の待機業務により対応する。
- 5 開栓業務におけるバルブ操作は乙の責任において行うものとする。
- 6 開栓業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。

(閉栓業務の内容)

第 36 条 閉栓業務は、使用者等からの中止届（特定区域は「公共下水道使用中止届」による。但し、特定区域の使用者の業態が住宅等に限り、水道の届けによる。）に基づき、メーターの設置場所に赴いて検針を行い、料金の精算を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) メーター指針値の読み取り及び記録
- (2) 止水栓の閉栓作業の実施及び中止札の取付け（集中検針を除く。）
- (3) 精算料金の請求及び収納
- (4) 精算対象者の未納の有無及び転居先の把握及び調査
- (5) メーター又は止水栓不良等の報告
- (6) 中止精算の調定作成及び納入通知書発送
- (7) 閉栓業務に係る日報及び月報の作成及び提出
- (8) その他の附帯業務

(閉栓業務の実施方法等の概要)

第 37 条 閉栓業務は、原則として、使用者等が指定した日に実施するものとする。但し、やむを得ず使用者等が指定した日に実施できないときは、使用者等の了承のもと、指定日以外の日に実施するものとする。

- 2 閉栓業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
  - (1) 中止届に基づき対象者のメーターの設置場所に赴き、メーター番号、使用者名等を確認し、メーターの指針値を小数点以下まで読み取り、記録する。
  - (2) メーターの回転及び使用していないことを確認のうえ、止水栓を閉める。伸縮止水栓については、ハンドル部分をはずし、止水栓キャップを被せ、「閉栓中」の札を取付ける。
  - (3) 集中検針の場合は、集中検針盤の指針値を読み取り、記録する。検針盤にエラーメッセージが表示した時など検針できない場合は、各戸の子メーターを読み取る。この場合、止水栓は止めず、中止札を付けない。
  - (4) 精算の方法は原則、口座振替又は納入通知書により、料金を後日納付することにより精算する。但し、使用者から現地精算の申し出があった場合は、現地において使用水量及び料金を算定の上、料金を請求及び収納し、領収書を発行する。

- (5) 精算時に、使用者等に未納料金があるときは、これを合わせて収納する。
  - (6) 一般区域又は特定区域における計量器（井戸用、工水用、せき式流量計、時間計の下水道メーター）の中止届が提出された場合、甲へ計量器の撤去依頼をする。撤去時の指針により中止調定の作成をする。
  - (7) 口径 30 ミリ以上のメーターで止水栓が道路部分にしかない場合は甲に報告する。
  - (8) メーター又は止水栓不良等により作業できない場合は、甲へ報告し、甲の指示に従う。
  - (9) 中止届により中止調定を確定入力し、登録内容に誤りがないか確認し、個人使用分の中止調定に関わる納入通知書を速やかに発送する。
  - (10) 閉栓業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。
- 3 閉栓に伴う精算業務の実施に当たっては、次に掲げる事項に留意しなければならない。
- (1) つり銭等でトラブルのないよう注意すること
  - (2) 収納金の管理は、乙の責任において行い、甲に納入するまでの間、紛失、盗難等のないよう十分に注意すること
- 4 閉栓に伴う検針を行うときは、第 31 条第 5 号、第 9 号から第 11 号まで、第 16 号及び第 21 号の規定を準用する。

#### 第 4 節 調定・収納業務

（調定・収納業務の内容）

第 38 条 調定・収納業務は、毎月の定例検針の結果に基づき、月ごとに料金収入を調定するために必要な資料を作成し、その収入に関わる納入の通知を使用者などの納入義務者に対して行い、口座振替、納入通知書、スマートフォン決済、クレジットカード決済（継続払い）等の方法により収納する業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 調定の作成・変更・更正処理
- (2) 納入通知書、督促状、特別催告書、催告兼給水停止予告通知書の作成と発送
- (3) 口座振替処理、クレジットカード決済（継続払い）処理
- (4) 口座振替済通知書、再振替のお知らせの名寄せ、抜き取り及び送付
- (5) 収納消込処理
- (6) 料金の漏水減量に係る処理並びに資料の作成及び提出
- (7) あて先不明分の納入通知書の調査及び配付等
- (8) 還付・充当の処理並びに連絡票の作成及び提出
- (9) 随時調定の作成及び納入通知書の発送
- (10) 収入日計表等の作成
- (11) その他の附帯業務

（調定・収納業務の実施方法等の概要）

第 39 条 検針済みデータを基に、料金賦課の件数、使用水量及び金額を集計した調定表、使用水量の段階統計表、減量一覧表、特定区域の業態別諸表（事業所数、調定件数、排除量、金額）など甲が必要とする統計及び各種資料を調製し、指定する日までに甲へ提出するものとする。

- 2 納入通知書等に係る作業内容は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
  - (1) 納入通知書、督促状、特別催告書、催告兼給水停止予告通知書は発行後、速やかに送付する。
  - (2) 納入通知書は、必要に応じて抜き取り作業を行う。
  - (3) 上記の発送物は必要に応じてそれぞれ発送保留ができる。
  - (4) 同一の納入義務者の納入通知書は、それらを取りまとめの上、一括して送付する。
  - (5) 市及び県の機関等が使用者となっている納入通知書は、甲の指示に従い処理する。
  - (6) あて先不明等で納入義務者に到達しない納入通知書の調査を行い、その調査の結果に基づき、あて先の修正及び再送付、現地配付等を行い、納入の通知に漏れがないようにする。
- 3 収納に関する作業内容は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
  - (1) 取扱金融機関から送付された収納済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
  - (2) コンビニエンスストア等収納代行業者、クレジットカード決済収納代行業者より送付されたデータに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
  - (3) 取扱金融機関から送付された口座振替データに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- 4 口座振替、クレジットカード決済（継続払い）に関する作業内容は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
  - (1) 口座振替データを作成し、伝送により取扱金融機関へ振替依頼書を送付する。また、クレジットカード決済（継続払い）においてもデータ等を作成し、クレジットカード決済収納代行業者へ伝送する。
  - (2) 預金不足による口座振替不能分に関しては、再度口座振替を行うこととする。
  - (3) 口座振替日は再振替を含め、甲が指定する日とする。
  - (4) 口座振替依頼後に口座振替依頼返却を行うことができる。
  - (5) 口座振替済みデータのうち、口座振替不能データ（「預金不足」事由によるものは除く。）については口座振替不能分の納入通知書を作成し発送を行う。また、クレジットカード決済（継続払い）においては、クレジット請求が上限額を超える場合、またはクレジット会社が信用補完できないなどクレジットカード決済不能分について納入通知書を作成し発送を行う。
  - (6) 口座振替処理済データで口座振替済通知書等が発行された者に対して、名寄せ等を行い発送する。また、預金不足による口座振替不能者には、「再振替のお知らせ」について名寄せ等を行い発送する。実施手順については、前項を準用する。
  - (7) 口座振替の利用を推進するものとする。
- 5 調定を更正する必要があるときは、調定更正処理を行い、再調定表をもって甲の承認を得て、使用者へ通知する。
- 6 特定区域の計量器の故障時は、甲の指示で調定更正を行う。
- 7 毎月、漏水等による減量申請に基づき減量の適用に係る処理を行うとともに、減量に係る

資料を作成し、甲へ提出する。

- 8 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う調定の減額更正により過納金が生じたときは、納入義務者に通知し、甲の承認を得たうえで速やかに、還付・充当処理を行い、還付・充当連絡票を甲へ提出する。
- 9 臨時用排水放流届（終了届）による随時調定の作成及び納入通知書の発送を行う。なお、調定にあたっては、随時、現地の三角ぜきの水位を確認し、使用者より正しい排水量を報告させたうえで行うものとする。また、現地での確認作業においては、必要に応じて甲に報告するものとする。
- 10 無届使用等があった場合による随時調定の作成及び納入通知書の発送を行う。
- 11 納入済通知書、その他収納関係帳票等の整理、保管及び管理を行う。
- 12 収入及び支払いに係る資料を甲の指定する期日までに作成し、甲に提出する。
- 13 水道料金等の収納は小切手も可能とする。
- 14 収納した現金等は厳密な管理を行うとともに、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに甲に報告し、その指示に従うものとする。
- 15 入居後5日以内に定例検針を行う場合、次回の検針でまとめて調定を作成する。

## 第5節 新設開始・改造開始・下水開始等台帳登録業務

（登録業務の内容）

第40条 登録業務は、甲が受付した開始申込書に基づき、台帳情報の新規登録及びメーター情報、水道使用者、請求先等の変更、排水設備使用開始、休止（変更）届に基づく登録を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- （1）新設開始における開始申込内容の登録
- （2）新設開始におけるお客さま番号、検針順の設定
- （3）改造開始（口径変更）による取替処理及び名義変更処理
- （4）排水設備使用開始、休止（変更）による届出内容の登録
- （5）使用者、請求先相違による調査・確認
- （6）登録業務に係る月報統計資料の作成及び提出
- （7）その他の附帯業務

（登録業務の実施方法等の概要）

第41条 登録業務は、開始申込書に基づき速やかに処理するものとする。

2 登録業務の実施は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

- （1）開始申込書の開閉区分欄が新設開始及び新設中止となっているものは台帳未登録のため、お客さま番号を設定する。
- （2）新設開始及び新設中止の申込み内容の台帳及び検針順を登録する。
- （3）改造開始及び改造中止については、既にお客さま番号が設定されているため、開始申込書の内容を確認し、メーター情報を更新する。但し、長期中止中の改造開始など必要に応じて新たにお客さま番号を設定する。
- （4）排水設備使用開始届に基づき、開始日、開始指針等、必要事項を台帳処理する。

- (5) 排水設備使用変更届に基づき、変更内容を台帳処理する。
  - (6) 排水設備使用休止届に基づき、必要事項を台帳処理する。この際、下水道への接続が無いことを、現地で必ず確認する。
  - (7) 開始申込書に記載の使用者氏名及び請求先が現在の登録と違う場合、また不明点があれば調査・確認をし、台帳の修正及び名義変更、精算処理を行う。
  - (8) 分合筆等により給水装置設置場所が未確定で、正確な設置場所（住所）が確定した場合は随時設置場所を更新する。
  - (9) その他、開始申込書に使用者変更等の指示が記載されている場合はそれに従う。
- 3 登録業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。

## 第6節 メーター入出庫及び保管業務

（メーター入出庫及び保管業務の内容）

第42条 メーター入出庫及び保管業務（以下「メーター入出庫等業務」という。）として取り扱うメーターは、水道メーター等とする。

- 2 メーター入出庫等業務は、水道メーター等の入庫及び出庫を行い、また入庫メーターの保管を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 甲が購入した水道メーター等の入庫及び登録
  - (2) 給水申込に伴う水道メーター等の出庫
  - (3) 不良取替に伴う水道メーター等の出庫
  - (4) 水道メーター購入等による改造用としての撤去メーターの出庫
  - (5) 撤去メーター等の入庫、出庫及び処理
  - (6) 検定満了メーター取替による水道メーター等の出庫
  - (7) 貯蔵品の伝票処理
  - (8) 入庫メーターの保管
  - (9) 入庫メーターの保管状況の立入検査に係る資料の提出、立会い
  - (10) その他の附帯業務

（メーター入出庫等業務の実施方法等の概要）

第43条 乙は、甲が購入等により持ち込む水道メーター等を預かり受け、甲が防犯対策を講じた場所に保管する。保管は、在庫確認し、入出庫等が行い易いように整理、工夫を行うものとする。

- 2 メーター入出庫等業務の実施は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。
- (1) 甲は、購入した水道メーター等の検収後、乙に保管を依頼する。乙は入庫伝票と水道メーター等を確認して倉庫へ保管する。保管する水道メーター等の口径、数量等の必要情報を登録し、甲へ報告する。
  - (2) 乙は、甲から出庫伝票により給水申込等に伴う水道メーター等の出庫依頼を受けた時は、その依頼の指示に従い出庫準備をし、当該事業者引き渡す。出庫に関する必要情報を登録し、甲へ報告する。
  - (3) 乙は、甲から撤去した水道メーター等の入庫依頼についても第1号と同様に確認後、

所定の処理を行い、倉庫へ保管する。また、その旨を登録し、甲へ報告する。

- (4) 乙は、検定満了メーター取替時の水道メーター等の出庫についても第2号と同様の取り扱いをする。
  - (5) 乙は、前号の取替業務により発生した撤去メーターや取替ができず戻ったメーター（以下「撤去メーター等」という。）の入庫について、数量を確認して倉庫へ保管する。当該保管した撤去メーター等については、数量等の必要情報を整理し、甲へ報告する。
  - (6) 乙は、甲の指示により貯蔵品（水道メーター等）に関する資料の提出依頼があれば、それに従うものとする。
  - (7) その他、特に水道メーター等の入出庫及び保管において甲が必要と認めた場合はそれに従う。
- 3 水道メーター等の入出庫に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。随時の依頼についても同様とする。
  - 4 乙は、甲が第25条第3項の規定により立入検査を行うとき、甲が必要とする資料を作成し提出する。また、甲より立会いの指示があれば、それに従う。
  - 5 検査の結果後の対応は、第25条第5項の規定に準じるものとする。

## 第7節 検定満了メーター一括取替業務

（取替業務の内容）

第44条 取替業務は、検定満了による一括取替の資料の作成、取外メーターの確認、取替内容のデータ入力・更新・修正等を行う業務、並びに計画取替用メーターの仕分け及び引き渡し作業、返却メーターの受取り作業等を行う業務であり、その内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 水道メーター取替のお知らせの送付先の確認・修正
- (2) 一括取替対象メーター及び水道使用者の一覧表作成
- (3) 水道使用者への水道メーター取替のお知らせの作成
- (4) 検定満了メーター取替報告票の作成
- (5) 停水中メーターの抽出及び給水停止キャップの取外し
- (6) 取外メーターの番号、指針の確認及び取替一覧表の修正
- (7) 取替後の検定満了メーター取替報告票の確認及び入力
- (8) 逆付メーターの付け直し依頼及び台帳修正
- (9) 取替業務に係る統計資料の作成及び提出
- (10) 水道メーター立入検査に係る資料の提出、立会い
- (11) 計画取替用メーターの仕分け及び引き渡し作業、返却メーターの受取り作業を行う。
- (12) その他の附帯業務

（取替業務の実施方法等の概要）

第45条 取替業務は、年4回程度実施するものとする。

2 取替業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 取替地区及び取替期間等は甲と協議の上、決定する。

- (2) 取替対象の検針地区及びメーターを抽出し取替一覧表、水道メーター取替のお知らせ（ハガキ）、検定満了メーター取替報告票を作成する。
- (3) 取替一覧表を確認し、停水中メーターは取替月の前に給水停止キャップの取外しをする。また、撤去予定（中止中）で取替えが必要と判断されたものについては、甲乙協議の上、取替一覧表を修正する。
- (4) 取替一覧表、水道メーター取替のお知らせ（ハガキ）、検定満了メーター取替報告票を甲に送付する。
- (5) 水道メーター取替のお知らせについては、ハガキの送付によらない使用者等は取替えの前月の定例検針においてお知らせ票を発行して通知する。
- (6) 取替え後、取外メーターの番号及び指針が取替一覧表と合っているか確認する。違う場合は取替一覧表を修正する。
- (7) 取替一覧表と検定満了メーター取替報告票を確認し、検定満了メーター取替報告票に記入された指針等に誤りがあれば修正する。
- (8) 検定満了メーター取替報告票により、台帳のメーター情報を更新する。
- (9) 検定満了メーター取替更新後、データ抽出する方法により異常水量、更新漏れ等をチェックし、異常があれば速やかに調査する。
- 3 取替え後の定例検針等で逆付けを発見した場合は甲を通じ施工業者に付け直しを依頼する。また、付け直し後に台帳を修正する。
- 4 取替えに関しメーター位置が不明な場合、甲がメーター位置に関する情報を乙に求めたときには協力すること。
- 5 取替業務に係る日報及び月報を作成し、甲へ提出する。
- 6 検査機関より水道メーター立入検査の実施に際して、その資料を提出すること。
- 7 乙は甲の指示に従い、計画取替用メーターの仕分け及び引き渡し作業、返却メーターの受取り作業を行う。

## 第8節 中高層集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱業務

（特別取扱の業務の内容）

第46条 中高層集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱（以下「特別取扱」という。）業務は、中高層集合住宅等の建物所有者と契約を締結し、集中検針盤及び子メーターの検定満了状況を管理する業務であり、その内容は次の各号の掲げるとおりとする。

- (1) 水道メーター取替報告書の受付及び入力処理
- (2) 新規基準検査書類の受付、審査及び基準検査書類作成
- (3) 基準検査の実施
- (4) 新規・更新契約書類の受付、審査及び決裁書類の作成
- (5) 新規・契約内容の入力処理
- (6) 契約内容の調査及び変更入力処理
- (7) 所有者変更による契約変更書類の受付、審査及び決裁書類の作成
- (8) 所有者変更による契約内容の入力処理

- (9) 水道管理人変更による変更書類の受付及び決裁書類の作成
  - (10) 解約書類の受付及び決裁書類の作成
  - (11) 解約内容の入力処理
  - (12) 特別取扱解約についての通知文の作成及び送付
  - (13) 子メーター、集中検針盤等の故障調査、修理依頼
  - (14) 特別取扱契約継続についての事前調査
  - (15) 集中検針物件（特別取扱契約者）一覧表の作成
  - (16) 子メーター等の検定満期を過ぎる恐れのある物件に対する取替え電話や依頼文作成及び送付
  - (17) 受水槽漏水調査及び修理依頼
  - (18) 受水槽清掃（臨時給水）調定処理
  - (19) 受水槽清掃（臨時給水）納入通知書作成及び送付
- （特別取扱業務の実施方法等の概要）

第47条 特別取扱業務は「中高層集合住宅等の検針・徴収に関する特別取扱要綱」（以下「特別取扱要綱」という。）に基づき速やかに処理するものとする。

2 特別取扱業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 随時、メーター取替業者、又はメーター製造業者から提出があった、水道メーター取替報告書の受付と、その内容を速やかに入力処理する。
- (2) 新設中高層集合住宅の基準検査のための一連書類の受付・審査を行う。
- (3) 新設工事完了後入居前に、特別取扱契約の基準である特別取扱要綱に合っているかの基準検査を実施する。
- (4) 随時、メーター取替業者又は所有者から提出があった、新規・更新契約書類の受付・審査を行い、決裁書類の作成を行う。また、契約書類の提出がない者に対し提出を促す。
- (5) 新規・更新契約書類の内容を、台帳に登録し、かつ、集中検針物件（特別取扱契約者）一覧表に登録する。
- (6) 子メーター不動、集中検針盤表示不良などが判明した場合、速やかに、水道管理人あるいは所有者に調査、修理依頼をする。
- (7) 次年度に、子メーター及び集中検針盤の更新時期を迎える物件の所有者あるいは水道管理人に、甲の指定する期日までに事前調査の通知文を作成し、送付（封筒詰め封筒宛名書き）を行う。
- (8) 子メーターの検定満期を過ぎる恐れがあるにも関わらず、未だにメーター取替えのなされていない物件の所有者又は水道管理人に対し、随時、電話あるいは通知文を作成・送付し、検定満了期日までに取替えを促す。
- (9) 所有者からの特別取扱契約解除の申し出がある場合は、「中高層住宅等の検針・徴収に関する特別取扱契約の解約届」を受理し、解除内容を入力する。所有者に「中高層住宅等の検針・徴収に関する特別取扱解約書」（以下「特別取扱解約書」という。）を作成・送付をする。また、特別取扱契約解除により、引き続き共用栓で使用する場合、中止日における各部屋の指針の報告書を作成し、建物所有者に引継ぎを行う。

- (10) 特別取扱要綱又は特別取扱契約の規定に違反した場合、是正勧告書を作成し、設置者に送付する。
- (11) 前号にて、是正勧告をしたにも関わらず、是正されなかった場合は、特別取扱解約書を作成し、設置者に送付する。
- (12) 受水槽漏水疑いがある場合は、速やかに、所有者あるいは水道管理人に調査、修理依頼を行う。
- (13) 主に、県営住宅の受水槽清掃に係る業者からの清掃報告書に基づき、甲が指定する期日までに水道料金等の算定を行い、調定入力処理、納入通知書作成・送付を行う。
- (14) 乙は、甲から依頼を受けた時は甲が指定する期日までに、各種統計資料を作成する。
- (15) 特別取扱契約の物件の異動処理を行う場合は、親メーターの用途、戸数の変更、下水道の使用区分など親メーターと子メーターとの関連する事項について細心の注意をはらい処理を行うものとする。

## 第9節 滞納整理業務

(滞納整理業務の内容)

第48条 滞納整理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの給水停止業務を含む一連の業務であり、債権を放棄又は時効消滅するまで継続的に行う業務である。その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 給水停止決定通知書の作成及び交付
- (2) 電話及び訪問等による納付指導
- (3) 納付相談の実施及び納付誓約書の徴収
- (4) 納付状況、交渉経過等の記録及び管理
- (5) 転居した滞納者への電話及び訪問等による催告
- (6) 給水停止対象者の抽出及び対象者リストの作成及び提出
- (7) 給水停止通知書の作成及び交付
- (8) 給水停止執行
- (9) 停水者の生活状況等の調査及び納付指導
- (10) 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- (11) 行方不明者の追跡調査
- (12) 滞納金の収納及び給水停止解除
- (13) 給水停止執行に係る収納金の収納報告書及び給水停止報告書の作成並びに提出
- (14) 徴収停止手続きにかかる資料の作成及び事後処理
- (15) 納入通知書等の返戻時の対応
- (16) 債権管理(時効の管理等)
- (17) 不納欠損及び債権放棄に関する資料作成および処理
- (18) その他の附帯業務

(滞納整理実施方法等の概要)

第49条 滞納整理の対象は、令和8年4月1日現在における未納、滞納分からとする。

2 滞納整理業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 催告兼給水停止予告通知書の納入期限を経過しても納付しない滞納者に対しては、電話及び現地訪問等により、滞納理由の調査、納付指導を行うものとする。また、集金は原則不可とするが、滞納者に特別な事情がある場合はこの限りでない。
- (2) 催告兼給水停止予告通知書等の返戻があった場合、相手方、大家、管理会社に問い合わせるなど速やかに処理をする。
- (3) (1)以外の滞納者であっても、状況に応じて同様の処理を行い、早期の納付を促す。
- (4) 必要に応じて納付相談を行い、分納に応じることができるとするが、この場合、滞納者から納付誓約書を徴収するものとする。
- (5) 滞納者が転居したときは、転居先を下記の方法で追跡調査して滞納整理を行う。
  - (ア) 滞納者から直接聞き取り
  - (イ) 水道料金システムで同名開栓の検索
  - (ウ) 甲に住民票等の調査依頼
- (6) 滞納者の転居先が判明した場合は、速やかに訪問及び電話での納付指導を再開する。また、転居先が近隣市町村であれば直接出向くことも考えることとする。
- (7) 給水停止対象者を抽出し、甲の承認を得て、給水停止決定通知書を作成する。給水停止決定通知書は、最終期限及び給水停止執行予定日を明記したうえで、原則、執行予定日の7日前までに給水停止対象者へ交付する。原則は手渡しとするが、不在の場合はポスト等に投函することも可とする。
- (8) 前号までの催告を実施しても、なお給水停止に係る滞納料金を納付せず納付の意思がないと認められる給水停止対象者（長期分納者で約束不履行の者も含む）に対しては、甲の承認を得て、給水停止通知書を交付の上、給水停止を執行する。給水停止通知書の交付は原則、手渡しとするが不在の場合はポスト等への投函も可とする。
- (9) 給水停止は火曜日から木曜日の間で、月に2回以上の日を設定して執行する。但し、執行日の翌日が休日の場合は実施しない。給水停止実施日は給水停止対象者に適切に対応できるように、一宮市水道お客さまセンター及び本庁舎10階窓口に人員を配置すること。
- (10) 下水道のみの利用者に対しては、給水停止ができないため電話及び訪問等で催告を行う。
- (11) 次に掲げる事由のいずれかに該当するときは、給水停止の執行を保留（中止）することができる。
  - (ア) 給水停止対象者が、窓口において給水停止に係る滞納料金の全額、もしくは給水停止に係る滞納料金の1/2以上を納入したうえで、残金の納入について納付誓約書を提出したとき。但し、納付誓約書の提出については、給水停止対象者に納付の意思がある（口頭による納付約束をする）などの場合はこの限りでない。
  - (イ) 特別な事情により直ちに納付困難な給水停止対象者については、納付意思を確認したうえで、納付誓約書を提出したとき。但し、納付誓約書の提出について、給水停止対象者が病気など直接接合できないなどの場合はこの限りでない。
  - (ウ) 滞納者が、給水停止に係る滞納料金以外（他の設置場所、特定区域下水道）の料金

を先に支払ったとき

(12) 次に掲げる事由のいずれかに該当する場合で、給水停止に係る滞納料金の一部を納入し、かつ残りの滞納料金について納付誓約書が提出されたときは、給水停止を猶予することができる。

(ア) 現に所有する財産の状況から、給水停止に係る滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき

(イ) 災害等の事情が生じたことにより、給水停止に係る滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき

(ウ) 本人又は同居の親族の傷病により、給水停止に係る滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき

(13) 給水停止の保留又は猶予を受けた者が、次に掲げる事由に該当するときは、その保留又は猶予を取消して給水停止対象者とする。

(ア) 約束期日までに納付しないとき

(イ) 納付誓約書に基づく納付を履行しないとき

(ウ) 財産状況が改善し、その猶予を継続することが適当でないと認められるとき

(14) 給水停止を受けた者が、第11号のいずれかの事由を満たしたとき給水停止を解除する。解除時間は原則、入金確認がとれた日の業務時間内（8：30～17：15）とするが、特別な事情がある場合はこの限りではない。

(15) 給水停止を執行したとき及び給水停止を解除したときは、遅滞なく甲に当該対象者の資料を提出し報告するものとする。

(16) 給水停止を執行した日は、第10条第1項第3号の規定とおり19時15分まで待機し、給水停止を受けた者への納付指導及び給水停止に係る滞納料金の収納に専念するものとする。

(17) 給水停止中は、対象者の居住状況、電気・ガスの使用状況を調査する。なお、無断使用が判明した場合、速やかに再停水の執行をする。これらの処置は滞納整理記録に記録し必要に応じて甲に報告の上、その指示に従うものとする。

(18) 給水停止の執行及び解除の作業において、破損等が発生したときは、速やかに対処しなければならない。なお、復旧に係る費用については、乙の負担とする。

(19) 乙は、給水停止完了後に給水停止報告書を作成し、執行翌営業日の執務時間内に甲に提出することとする。

(20) 給水停止執行翌営業日までに給水停止による調定を作成し、精算を行う。但し、執行日の同日中に解除したときは、この限りではない。

(21) 所在不明の滞納者（給水停止中の者も含む。）については、最低6か月以上は同条第2項第6号の方法で滞納整理を行う。それを過ぎてもなお、次に掲げる事由に該当する場合は、必要書類を準備したうえで甲へ徴収停止の報告をするものとする。

(ア) 滞納者の退去が判明してから半年以上所在が不明な場合

(イ) 滞納者本人が死亡し親族の所在が不明、又は相続人が不明な場合

(ウ) 滞納者が国外に出国したことが判明した場合

- (エ) 滞納者が破産宣告を受け、その文書を裁判所から受理した場合
- (オ) 滞納者が法人であり事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くない場合
- (カ) 督促状到達日の翌日から起算して上水道は2年（民法第166条第1項の規定により令和2年4月1日以降の契約については5年）、下水道は5年が経過した場合。但し、上水道は時効完成後、滞納者が支払い拒否を示した場合に限る。
- (22) 徴収停止となった者は、水道情報端末にその旨を入力し、書類は不納欠損時まで保管するものとする。
- (23) 徴収停止対象者で入金を申し出る者がいれば、受付可とする。但し、時効完成後に入金を申し出る者がいれば甲と協議することとし、その指示に従うものとする。
- (24) 乙は、甲の承認を得たうえで収納率向上及び経費節減を図るための対策を講ずることができる。

## 第10節 電子計算処理業務

（電子計算処理業務の内容）

第50条 電子計算処理業務は、委託業務を履行するために必要なHT及び電算システムを乙が用意し、これを使用して委託業務に係る事務を電子計算処理する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 電算システムの構築
- (2) 電算システムの運用及び保守管理
- (3) 電算システムに記録されたデータの管理
- (4) オンライン及びバッチ処理（必要なデータを蓄積し、まとめて処理する方法をいう。）
- (5) セキュリティー管理及び危機管理
- (6) 必要に応じて水道スマートメーター実証実験におけるデータ管理
- (7) その他の附帯業務

（電子計算処理業務の実施方法等の概要）

第51条 電子計算処理業務は次の各号に従い設置、準備するものとする。

- (1) 電算システムの構築にあたっては、委託業務の履行に支障がないよう十分な容量を確保するとともに端末機等機器を準備するものとする。
- (2) 電算システムは、甲が委託業務の監理者として、端末機を用いて、照会処理及び帳票等出力処理ができるものとする。また、そのための機器等を準備し、甲の指定する場所に設置するものとする。なお、乙は、停電時、業務に大きな影響をきたさないようバッテリーを内蔵する端末機においてバッテリーの管理に注意する。
- (3) 電算システムは、照会処理、異動処理、料金計算処理、各種帳票の出力処理等により、必要データを容易に引き出せるものとする。
- (4) 電算システムについては、個人情報漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、必要なセキュリティー対策を講じるとともに、危機管理対策を図る。
- (5) 電子計算処理業務は、令和8年4月1日に本稼働を開始するものとし、乙は、それま

で甲の協力のもと、十分な準備を行うものとする。

- (6) 乙は、甲が水道スマートメーターの実証実験を行う場合に、必要に応じてデータ管理等に係る電子計算処理業務について協力するものとする。この時、費用が発生する場合は、甲、乙協議する。
- (7) 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務要求水準書」のとおりとする。

## 第11節 統計業務

(統計業務の内容)

第 52 条 統計業務は、甲が指示する調定資料、収納資料等、及び甲、または甲以外からの調査や料金改定等に係る必要な資料を作成する。

(統計業務の実施方法等の概要)

第 53 条 統計業務は、次の各号に掲げる資料を作成し、甲の指示する期日までに甲に提出するものとする。

- (1) 甲が指示する調定資料、収納資料等
- (2) 各種調査に対する資料
- (3) 用途別水量に関する資料
- (4) 甲が指示する料金改定に必要な調定ごとの水道料金、下水道使用料を水量帯で確認できる資料
- (5) その他甲の指示する統計資料

## 第12節 不納欠損準備及び債権管理業務

(不納欠損準備及び債権管理業務の内容)

第 54 条 不納欠損準備業務は、甲が不納欠損処理を行うための資料を作成する業務であり、債権管理業務は水道料金等について第 49 条第 2 項第 21 号以外の債権を管理する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 甲が不納欠損処理を行うための資料作成
- (2) 水道料金の援用の申し出に係る資料作成
- (3) 水道料金の債権放棄に係る資料作成
- (4) 個別に債権種別（一般債権、貸倒懸念債権、破産更生債権）を管理し、甲が必要とする資料作成
- (5) その他の附帯業務

(不納欠損準備及び債権管理業務の実施方法等の概要)

第 55 条 不納欠損準備及び債権管理業務の実施手順は、概ね次の各号に掲げるとおりである。

- (1) 不納欠損対象調定についての資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出する。
- (2) 時効中断対象調定についての資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出する。
- (3) 水道料金の援用の申し出に係る資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出する。
- (4) 水道料金の債権放棄に係る資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出する。

- (5) 個別に債権種別（一般債権、貸倒懸念債権、破産更生債権）を管理し、水道料金や下水道使用料の収納に係る財務処理や貸倒引当金に係る資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出する。

## 第13節 災害時の対応業務

（災害時の対応）

第56条 災害時での対応業務の実施手順は、次の号に掲げるとおりとする。

- (1) 乙は、災害（地震、台風、火災、その他業務に支障が生じる事態）の発生に備え、「災害時対応手順書」、「災害時連絡体制表」を作成し、甲に提出するものとする。
- (2) 乙は、災害発生時には「災害時対応手順書」に従い対応するとともに、直ちに甲に連絡することとする。
- (3) 乙は、災害発生の原因、被害状況、経過について、後日速やかに甲に書面にて報告することとする。
- (4) その他、甲から必要に応じて指示があれば、それに従うものとする。

## 第14節 時間外の待機業務

（緊急時の対応）

第57条 第10条第1項に規定する業務時間以外の緊急連絡に対応するため待機業務を行うものとする。

## 第15節 附帯業務

（業務状況報告会議の実施）

第58条 甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に乙と報告会議を開催するものとする。

- 2 甲は、必要と認めたときは、乙と業務に係る会議を随時開催できるものとする。

（緊急応援要請）

第59条 乙は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、甲から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、別途無償で契約を結び、その都度、甲乙協議するものとする。

（その他）

第60条 乙は仕様書で規定されている業務水準以上の改善提案をして、甲が認めた場合は業務の内容・実施方法を変更することができる。

- 2 委託業務に関連する附帯業務の内容については、必要に応じ甲・乙協議して別に定める。

別紙 1

## 経 費 の 負 担 区 分

経費負担の区分については、次のとおりとする。なお、本表の記載以外の経費の負担については、甲の指示に従うものとする。

甲（一宮市）が負担するもの

| 番号 | 区 分        | 備 考                                                                                                  |
|----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 事務所スペース賃借料 | 甲の指定する場所に事務所を設置する。                                                                                   |
| 2  | 建物維持管理費    | 事務所に係る維持管理費                                                                                          |
| 3  | 消防機器点検費    | 事務所内に設置してある消防機器点検に係る経費                                                                               |
| 4  | 収納手数料      | 甲が金融機関等との契約締結の上、支払う。<br>① 口座振替手数料<br>② 郵便局払込手数料<br>③ コンビニエンスストア等収納代行手数料<br>④ クレジットカード決済（継続払い）収納代行手数料 |
| 5  | 事務用備消耗品    | 机、椅子<br>①事務所は在庫分のみ貸与する。<br>②給排水設備課は4名分まで貸与する。                                                        |

乙（受託者）が負担するもの

| 番号 | 区 分      | 備 考                                                                                                                            |
|----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 営業車両     | 業務用車両の調達及び駐車場、車検、点検、ガソリン等燃料費並びに修理等車両の維持管理に係る経費                                                                                 |
| 2  | 光熱水費・通信費 | ①事務所の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料<br>②携帯電話・ファクス等に係る経費（但し、甲が設置した通信設備による通信費は甲が負担する。）<br>③社内連絡用通信費及びインターネット使用にかかる経費<br>④口座振替の送受信に係る回線利用料 |
| 3  | 保険料      | 水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料、従業員等に係る各種保険料等                                                                                            |

|    |             |                                                                                                                                                                    |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | 給水停止用キャップ一式 | 甲からの貸与分から使用し、不足分について追加する。                                                                                                                                          |
| 5  | 事務用備品       | パソコン等ＯＡ機器（給排水設備課内ではネット環境必要）、金庫、社員ロッカー等                                                                                                                             |
| 6  | 事務用消耗品      | 現金取扱領収日付印、事務所内の案内表示板、事務所内蛍光灯・トイレトーパーその他の業務用消耗品、プリンタートナー等の事務用消耗品類                                                                                                   |
| 7  | 印刷製本費       | ① 電算システムで出力又は処理する帳票類<br>② 各種封筒等<br>③ 水道料金等口座振替申込書（２部複写、葉書）<br>④ プライバシー保護シール<br>⑤ 収納済通知書集計表<br>⑥ 中止札<br>⑦ その他必要な帳票等                                                 |
| 8  | 後納郵便物等郵送料   | ① 検針のお知らせ（ハガキ）<br>② 水道料金等納入通知書<br>③ 水道料金等納入通知書（督促状）<br>④ 水道料金等納入通知書（催告兼給水停止予告通知書）<br>⑤ 水道料金等納入通知書（特別催告通知書）<br>⑥ 水道料金等振替済（領収書）のお知らせ<br>⑦ 再振替のお知らせ<br>⑧ その他業務上必要な郵便物 |
| 9  | セキュリティー費    | 事務所及びメーター保管倉庫の防犯警備に係る経費。（設置工事費は、甲が負担する。）                                                                                                                           |
| 10 | 清掃費・樹木剪定費   | 事務所の清掃及び敷地内樹木剪定に係る経費。（甲が行っていた水準を下回らない程度に環境維持を図ること。）                                                                                                                |
| 11 | 被服費         | 従事者の制服、名札等                                                                                                                                                         |
| 12 | つり銭         | 収納窓口用のつり銭                                                                                                                                                          |

※上記の乙（受託者）が負担するものにおいては、地元企業の積極的な活用を考慮すること。