

営業関連業務仕様書

(委託業務の範囲)

第1条 営業関連業務は、次の各号に掲げるものとし、詳細は後述及び別紙1に示すとおりとする。

- (1) 検針業務
 - (2) 窓口業務
 - (3) 開閉栓業務
 - (4) 調定業務
 - (5) 収納業務
 - (6) 滞納整理業務
 - (7) 給水停止処分業務
 - (8) 検定満期水道メーター交換事務処理業務
 - (9) 料金システム処理業務
 - (10) 開栓時の検定満期水道メーター交換業務
 - (11) その他関連する業務
- 2 前号第10号の委託業務については、別紙2に定める業務をいい、これを受注したときは別紙2に定める内容及び単価に基づき算出された額で請負うこと。
- 3 仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上必要なものは、履行しなければならない。

(検針作業)

第2条 検針作業に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 検針の作業は、発注者と受注者が協議の上、検針日程に従って当該水道メーターの設置場所に赴き検針を行い水道メーターの指針に基づく使用水量を正確にハンディターミナル（以下「HT」という。）に入力し、水道料金等の算定を行うこと。
- (2) 検針は、対象地域の区分に基づき奇数月及び偶数月に分け、交互に隔月検針する。
- (3) 検針日程表及び検針データを作成すること。また、検針作業全般に関する進捗管理を行うとともに誤検針及び未検針が発生しない措置を講ずること。
- (4) 検針後に使用水量等のお知らせ用紙（以下「検針票」という。）を出力し、使用者に交付しなければならない。ただし、持ち帰り指示があるもの及び交付場所のないもの若しくは特別な事情があるものについては持ち帰り、必要な処理をすること。
- (5) 使用水量等が著しく変動した場合は、その原因の調査をし、使用者への説明を行うこと。また、必要に応じて発注者に報告すること。
- (6) 新設の水道メーターについては、設置位置、口径及び水道メーター番号など検針

に必要な情報を調査し、検針順路に組み込むこと。また、中止及び廃止届が提出された水道メーターについては検針順路から外すこと。

- (7) 発注者の指定する使用者等の調査、報告など。
- (8) 水道メーターの故障、破損及び異常等を発見したときは、速やかに発注者に報告するとともに必要な措置を講ずること。
- (9) 無届転居を発見したときは速やかに発注者に報告するとともに必要な措置を講ずること。
- (10) 検定満期水道メーター（以下「検満メーター」という。）の確認及び報告など。
- (11) 検針済データは十分に確認し、遅滞なく料金システムに反映すること。
- (12) 検針に対する問合せ及び苦情等には、発注者からの指示も含め真摯に対応すること。
- (13) その他関連する業務

（異常水量調査等）

第3条 受注者は、検針実績チェックリストに基づき未検針、推定及び使用量の著しい増減がある使用者については、再検針実施表（以下「再検針表」という。）を作成し発注者に報告するとともに、再度検針を行い水道メーターの指針を確認すること。

- 2 再度検針を行った結果、検針実績チェックリストに記録された数値に誤りがないことが確認された場合は、使用量が過多又は過少となった原因などを可能な限り調査すること。
- 3 誤検針及び未検針が判明したときは、速やかに使用者の理解を得るとともに、データの修正及び発注者に報告すること。

（無断使用等の処置）

第4条 受注者は、発注者の指示及び必要に応じて年1回程度閉栓中水道メーターの点検を行うものとする。また、閉栓中である水道メーターを点検した場合において、その使用者が水道を使用していることが判明したときは、無断使用している旨を発注者に報告し、状況を調査し、対処については指示を受けるものとする。

- 2 受注者は、閉栓中である水道メーターを点検した場合において、その水道メーターの指針に異常があったときは、当該給水装置等の使用状況を確認するものとする。
- 3 前項において、当該給水装置等が使用されていることが判明したときは、発注者に連絡し、その指示により開栓の手続きを行い、正常な使用状態にするものとする。
- 4 第2項において、当該給水装置等に、漏水等異常があることが判明した場合は、止水栓を閉止し、その旨を発注者に報告するものとする。
- 5 そのほか、現地において異常を発見した場合は、問題解決にあたりるとともに発注

者に報告し指示を得るものとする。

(使用水量の認定)

第5条 受注者は、次の各号に掲げる理由により使用水量の認定を必要とする場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示を受けて処理すること。

- (1) 水道メーターに異常があった場合
 - (2) 使用水量が不明の場合
 - (3) 第3条の規定により再検針を行ったところ、水道メーターに異常がなく、かつ使用水量を認定する必要がある場合
- 2 使用者等から提出された各減免申請書により使用水量を認定し、発注者の決定により処理するものとする。
- 3 別途指示する下水道使用料算定のための測定メーター(以下「下水個別メーター」という。)設置者には検針時に設置者に指針の報告を求め、下水道使用量を認定し、発注者の決定により処理するものとする。また、明らかにその指針に疑義がある場合その他、年1回程度現地で指針を確認するものとする。

(窓口業務)

第6条 窓口業務に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 料金コーナーにおける電話及び窓口対応を行うこと。
- (2) 窓口、郵送、FAX及びインターネットからの上下水道使用開始及び中止届(以下「開閉栓届」)及び廃止届の受付及び処理を行うこと。また、インターネットの受付は営業日の午前10時と午後4時に行い、その受付件数を記録すること。
- (3) 使用者、所有者、納付書等送付先など各変更届の受付及び処理を行うこと。
- (4) 上下水道料金還付、各減免申請の收受及び処理を行うこと。
- (5) 水道料金等の収納及び消込に関すること。(詳細は第9条に記載)
- (6) 料金システムにおいて開閉栓届に基づく使用状況、使用者及び所有者に係る名義変更、水道メーター交換、新設・廃止など水道メーターの情報登録等に係るデータの入力を行うこと。
- (7) 納入通知書(以下「納付書」という。)及び督促状の発行及び再発行を行うこと。
- (8) ペイジーによる口座振替受付を行うこと。
- (9) 委託業務に係る郵便物の発送及び收受。なお、滞納整理業務において滞納者宛に郵送した郵便物が不達になった場合は、発注者に報告すること。
- (10) 各証明書の発行に関すること。
- (11) 第1条第1項第10号に基づく業務に係る水道メーターの出庫と返却を行うこと。

(12) 水道料金表、上下水道広報誌、その他周知文書など発注者が指示する文書の配布を行うこと。

(13) その他関連する業務

(開閉栓業務)

第7条 開閉栓業務に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 開閉栓業務は、使用者等からの開閉栓届に基づき行う。
- (2) 開閉栓業務を行うときは、対象の使用者名、給水先住所及び水道メーターに関する情報などを十分に確認すること。
- (3) 開閉栓業務を行ったときは、当該水道メーターの指針等を記録しておくこと。
- (4) 開閉栓業務を行ったときは、使用者等から提出された開閉栓届に必要事項を記載し、開閉栓届の複写分、またはこれに準ずるものを当該使用者等に渡すこと。
- (5) 前項の場合において、使用者等が不在であって、その給水装置等に漏水がある場合は、止水栓を閉めておくこと。
- (6) 上下水道の使用中止による水道料金等の精算については、口座振替または納付書での精算を原則とするが、使用者の都合によりやむを得ない場合は、現地での精算とする。
- (7) 精算は、前回検針指針と精算指針との差引量によるものとし、丹波篠山市水道事業給水条例及び丹波篠山市生活排水処理施設使用料徴収条例に基づき水道料金等を精算すること。
- (8) 受注者は、使用者等と現地清算した場合において、未納料金等がある場合は、これを併せて収納するものとする。
- (9) 現地清算を行ったときは、納付書を添えて速やかに納入すること。
- (10) 閉栓業務を行ったときは、当該止水栓を全閉にした後、閉栓キャップを装着すること。
- (11) 軽微な水道メーターの取外し及び取付作業が伴う開閉栓作業は、受注者が行う。
- (12) 新設の竣工検査を伴う上下水道の使用開始に関する事務及び措置を行うこと。
また、新設における上下水道の使用開始件数について発注者へ報告すること。
- (13) 口径50mm以上の仕切弁操作を伴う開閉栓業務は発注者が行う。ただし、発注者が指示したものはこの限りでない。
- (14) その他関連する業務

(調定業務)

第8条 料金計算及び調定業務に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 水道料金等の調定及び調定漏れの確認等に関すること。
- (2) 調定更正に関すること。

- (3) 水道料金等の減免に関すること。
 - (4) 水道料金等の還付・充当に関すること。
 - (5) その他関連する業務
- 2 調定及び調定更正を行うときは、調定漏れ及び対象誤りがないよう十分に確認すること。
 - 3 調定更正後の水量及び金額に誤りがないよう十分に確認すること。

(収納業務)

第9条 収納業務に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 検針業務により得たデータをもとに水道料金等を算定した後、納付書の作成、仕分、抜取されたものを発注者が指定する日までに搬入すること。
 - (2) 口座振替データの作成及び振替中止に係ること。また、作成した口座振替データを電磁的記録媒体に記録し、それを発注者が指定する日までに搬入すること。
 - (3) 口座振替において金融機関への依頼方法に変更が生じた場合には、変更後の方法で対応すること。
 - (4) 口座情報の管理（受付・登録・変更等）に関すること。
 - (5) 口座振替不能分があったときは、納付書を発送するなど必要な対応を行うこと。
 - (6) コンビニ収納データの受信を行うこと。コンビニ収納データの受信時間は営業日の14時とする。
 - (7) 水道料金等の収納に関すること。また、使用者から現金で水道料金等を預かったときは、速やかに丹波篠山市会計課（以下「会計課」という。）に納入すること。その際の釣銭は受注者で用意すること。
 - (8) 水道料金等の消込（口座振替、納付書、コンビニ及びスマートフォン決済アプリ）を行うこと。また、発注者が新たな収納方法を追加したときは、その収納に対する消込を行うこと。
 - (9) 収納日計表及び収納状況集計表の作成
 - (10) その他関連する業務
- 2 前項第7号において、受注者は、17時までに使用者から預かった水道料金等については会計課へ納入することとし、それ以降については翌営業日に納入すること。

(滞納整理業務)

第10条 受注者は、正規の納期限を過ぎた後、給水停止対象者リスト及び水道料金等未収納リスト等を作成し、これをもって発注者と受注者が協議を行い水道料金等未収納使用者（以下「滞納者」という。）を確定させる。

- 2 滞納整理業務に関する業務は次のとおりとする。
 - (1) 現地訪問、電話及び文書による納入の催告を行うこと。また、現地訪問した際

- に滞納者が不在の場合は、不在票を配布すること。
- (2) 滞納者との交渉について記録及び記録の管理をすること。
 - (3) 滞納者の追跡調査を行うこと。また、このとき受注者から発注者へ協力の要請があったときは発注者と受注者が協力して追跡調査を行うものとする。
 - (4) 受注者は、滞納者の了解のもと、滞納者に分納誓約書を作成させ発注者に報告しなければならない。
 - (5) 受注者は、前項の分納誓約及びその他の支払い約束について滞納者が履行するよう管理・納付指導しなければならない。また、不履行が発生したときは発注者に報告するとともに適切な措置を講じなければならない。
 - (6) その他関連する業務
- 3 受注者は、特に初期未納の減少に努めるとともに収納に関し目標を定め、これを達成するよう努力すること。

(給水停止処分業務)

- 第11条 受注者は、前条の業務において催告を行った滞納者を発注者に報告し、発注者の給水停止処分の決定により給水停止処分を執行することとする。
- (1) 発注者は、事前に決定した給水停止対象者に対して給水停止処分手前通知書（以下「事前通知書」という。）の発行と発送を行う。
 - (2) 発注者は、前項の事前通知書にある納期限を過ぎても納入のない者及び分納誓約若しくはその他の支払い約束が不履行となった者に対して、給水停止処分告知書を発行する。
 - (3) 受注者は、前項の給水停止処分告知書が発行された給水停止対象者に対して給水停止処分を行う。
 - (4) 受注者は、給水停止処分告知書を持参し当該給水停止対象者に手渡し、若しくは不在の場合はポスト等に投函すること。
- 2 給水停止処分は月1回以上とし、その結果を発注者に報告すること。また、この際に滞納者の生活実態等も含めて報告すること。
- 3 給水停止日は原則、毎月最終火曜日に実施するものとする。また、この日が閉庁日の場合は発注者と受注者が協議して給水停止日を決定する。
- 4 支払約束等の不履行によって行う個別の給水停止処分の執行は原則、開庁日の月曜日から木曜日の間に執行すること。執行日の翌日が休日の場合は実施しない。ただし、発注者の承認を得た場合は、この限りでない。
- 5 下水道使用料のみの滞納は、給水停止処分ができないため、電話及び訪問等による納付交渉を行うこと。
- 6 給水停止処分執行後に滞納者から給水停止対象分の滞納額が全額納付されたときは、給水停止処分を解除すること。

- 7 受注者は、給水停止処分を行った使用者の健康状態及び無断使用等について調査すること。また、調査において異常が発見された場合には発注者に報告すること。
- 8 その他関連する業務

(検定満期水道メーター交換事務処理業務)

- 第12条 計量法に基づく検満メーター交換に関連する必要な各種業務を行うこと。
- (1) 当年度における検満メーター交換対象リストを作成し、発注者に提出すること。
 - (2) 検満メーター交換により受注者が作成した交換リストに示された交換時の指針等を料金システムに入力すること。
 - (3) 前号のデータ入力に際して、誤りがないうように十分に確認を行うこと。
- 2 検針時に不適切な検満メーター交換があったときは、速やかに発注者に報告すること。
 - 3 その他関連する業務

(料金システム処理業務 (統計作成等を含む))

- 第13条 受注者は、開閉栓や名義変更等により料金システム登録情報を変更する。また、各種統計のための住所別、口径別などのデータの更新及び整理を行うこと。
- 2 新規購入などにより入庫した水道メーターについて、発注者から入庫リストを受け取り、情報を料金システムに登録すること。
 - 3 業務上必要な情報は全て、発注者と共有するため料金システムに登録すること。ただし、別に発注者が希望した場合は発注者が定めた方法で報告すること。
 - 4 発注者が求める帳票及び統計資料等を作成すること。
 - 5 その他関連する業務

(報告)

- 第14条 受注者は、委託業務を遂行するにあたり、次に示す報告書類等を発注者に提出すること。なかでも緊急を要する項目については速やかに発注者に報告すること。
- (1) 開閉栓業務、検針業務報告月報、収納整理報告日報、収納整理報告月報
 - (2) 異常水量報告書、給水停止処分表
 - (3) 丹波篠山市上下水道事業に係る条例、規則及び関係法令等に違反する行為。
 - (4) 無届使用及び休止の発見
 - (5) 水道メーターの亡失、毀損及び逆進、運動などの異常
 - (6) 使用状況データと著しく異なる使用状況
 - (7) 水道メーター1次側での漏水
 - (8) その他業務に関し必要な事項

2 定期的な報告の時期等については別紙3のとおりとする。

(疑義)

第15条 この仕様書に定めない事項については、発注者、受注者協議のうえ定めるものとする。但し、緊急を要する場合は発注者の指示するところによるものとする。

《別紙 1》 委託業務の範囲

大項目	中項目	小項目	委託範囲	備考
水道メーター検針業務	検針業務の範囲	開栓中メーターの検針	全部	隔月交互方式により実施
		HT データの作成・転送	全部	
		検針順路の作成	全部	
		再検針業務	全部	
		HT データの取り込み	全部	
		検針作業		
	検針作業	HT 入力・検針票の発行	全部	
		持ち帰り指示のあった検針票の処理	全部	
		無断転居及び使用状況に異常があった場合の措置	全部	
		検針に対する問い合わせ対応	全部	
	再検針作業			
	再検針作業	再検針の実施	全部	
		再検針表の作成・報告	全部	
		使用量過多・過小の調査	全部	
		誤検針及び未検針発生時の報告	全部	
		誤検針及び未検針発生時の使用者への対応	全部	発注者が必要と認めるときは発注者が行う。
		誤検針及び未検針発生時のデータ修正	全部	発注者が必要と認めるときは発注者が行う。
	無断使用等の処理			
	無断使用等の処理	閉栓中のメーター点検	全部	発注者の指示及び年 1 回程度必要に応じて行う。
		閉栓中メーター異常時の使用状況の確認	全部	必要に応じて行う。
		閉栓中メーターが無断使用されていた場合の報告	全部	

大項目	中項目	小項目	委託 範囲	備 考	
		閉栓中メーターが無断使用されていた場合の現地対応	全部	報告時に発注者が必要と認めた場合は発注者が対応する。	
		漏水等異常が判明した場合の報告	全部		
		漏水等異常が判明した場合の現地対応	全部	対応方法は、必要に応じ、発注者受注者協議により決定する。	
		その他の異常発見時の報告	全部		
		その他の異常発見時の現地対応	全部	対応方法は報告時に発注者受注者協議により決定する。報告時に発注者が必要と認める場合は発注者が対応する。	
	使用量の認定				
		メーター異常時の報告	全部		
		メーター異常時の現地対応	全部	報告時に発注者が必要と認める場合は発注者が対応する。	
		使用量不明の場合の報告	全部		
		使用量不明の場合の処理	全部	報告時に発注者が必要と認める場合は発注者が対応する。	
		再検針後にメーター異常がない場合の認定	全部	使用者に面談もしくは文書で異常を報告する。	
		各減免申請書に基づく使用水量の認定	全部	報告時に発注者が必要と認めた場合は発注者が対応する。	
		下水個別メーターに関する使用者への対応及び使用水量の認定	全部		
窓口業務					
	窓口での受付及び電話対応業務				

大項目	中項目	小項目	委託範囲	備考
		上下水道業務に関わる電話及び窓口対応	全部	
		開閉栓届の收受及び受理	全部	(窓口、郵送、FAX 及びインターネットでの受付)
		使用者、所有者及び納付書等送付先変更届等の受付及び処理	全部	
		上下水道料金還付・各減免申請の受付及び処理	全部	発注者が必要と認める場合は発注者が行う。
		水道料金等の収納及び消込	全部	
		料金システムへのデータ入力等	全部	検針データ、開閉栓データ、名義変更、水道メーターの情報登録等。
		納付書及び督促状の発行及び再発行	全部	
		ペイジーによる口座振替受付業務	全部	ペイジー口座振替受付端末により行う。
		委託業務に関する郵便物の発送及び收受	全部	発注者が必要と認める場合は発注者が行う。
		各証明書の発行	全部	給水証明書、納付証明書等
		水道メーターの出庫と返却	全部	受注者が行う検満メーター交換業務に限る。
		水道料金表、上下水道広報誌及びその他文書の配布	一部	発注者の指示による。
		その他関連する業務	全部	資料の作成等
開閉栓業務処理				
開閉栓	開閉栓の実施		全部	
	開閉栓作業完了時に必要事項を所定の用紙へ記入		全部	開閉栓届複写分を当該使用者等に渡す。
	開栓時における検満メーター交換		一部	内容及び費用については別紙2参照
	閉栓キャップの取り付け		全部	閉栓時

大項目	中項目	小項目	委託 範囲	備 考
	その他関連する業務			
		現地清算の対応	全部	
		その他知り得た情報の報告	全部	
調定業務				
	調定業務			
		水道料金等の調定に関する こと	全部	発注者が必要と認めた場合 は発注者が行う。
		水道料金等の調定更正（下 水個別メーター、井水等使 用及び浴場汚水を含む）	全部	発注者が必要と認めた場合 は発注者が行う。
		減免、還付、充当等に関する こと	全部	発注者が必要と認めた場合 は発注者が行う。
収納業務				
	納付書等に関すること			
		納付書の作成、仕分、抜取、 発送に関すること	全部	印刷・仕分けしたものを発 注者へ搬入
	口座振替に関すること			
		口座振替データ及び振替中 止に関すること	全部	口座振替データは発注者が 指定する日までに搬入
	収納料金の払込			
		徴収金額の払込	全部	毎日業務終了後又は翌日
		収納日報による報告	全部	毎日徴収金額の払込時
	収納及び消込に関すること			
		水道料金等の収納	全部	窓口、口座振替、納付書、コ ンビニ及びスマートフォン 決済
		水道料金等の消込	全部	口座振替、納付書、コンビニ 及びスマートフォン決済
		収納及び消込に係る日計 表、月報などの作成	全部	
滞納整理等集金業務				
	未収納リスト等の作成			

大項目	中項目	小項目	委託 範囲	備 考
		給水停止対象者及び未収納 リストの作成	全部	発注者と協議の上、給水停 止を決定する。
	未収納使用者への督促			
		現地訪問による督促	全部	
		電話による督促	全部	
		文書による督促	全部	郵送費は発注者が負担
		不在の場合の追跡調査	一部	発注者と受注者が協力して 行う。
	訪問記録の作成			
		訪問・督促等の記録作成	全部	料金システムに入力
	分納誓約書及びその他支払い約束の 作成及び報告			
		納付誓約書の作成	全部	
給水停止業務				
	給水停止対象者の絞込み			
		対象者の絞込み及び報告。 分納誓約及びその他支払約 束の不履行者の報告	全部	発注者の指定する方法によ る。
	給水停止行為及び夜間待機			
		給水停止措置	全部	
		当日の夜間待機	全部	集金・開栓を行う。
検満メーター交換事務処理業務				
	検満水道メーター交換			
		検満メーター交換対象リス トの作成	全部	
		交換後の水道メーターの情 報及び指針等のデータ入力	全部	
		不適切な検満メーター交換 を発見した場合の報告	全部	
料金システム処理業務				
	料金システム処理			

大項目	中項目	小項目	委託 範囲	備 考
		必要情報の登録・変更・削除 など	全部	
		発注者が求める帳票及び統 計情報の作成	全部	
業務報告				
	各種業務報告			
		仕様書に定める各種報告	全部	定期的に報告(別紙3)のほ か、発注者の求めにより提 出
		その他、業務上必要と思わ れるもの	全部	必要に応じ随時報告を行 う。

※それぞれの業務後、書類等整理が必要なものについては業務の範囲とする。

《別紙2》契約金外の範囲以外の業務に関すること。

開閉栓業務等における軽微な水道メーターの交換

1. 費用については、当該年度の検満メーター一斉交換時の直工単価とする。
2. 交換の対象となる水道メーターの口径は、原則として13mmから25mmまでとする。ただし、発注者の依頼により受注者が応諾した場合はこの限りでない。
3. 交換時は必要に応じて使用者等への周知を行うこと。
4. 交換不備による漏水等の事故が発生しないよう万全を期すこと。特に2次側漏水については、十分に注意し取付完了時には水道メーターのパイロットが停止しているか確認すること。
5. 受注者の責により、使用者及び第三者に損害を与えた場合は直ちに必要な措置を講じ発注者に報告するとともに受注者の責において処理及び復旧すること。
6. その他関連する業務

《別紙3》報告の種類と報告時期

報告時期	報告の種類	備 考
毎日	収納整理日報	毎日業務終了後報告 ただし、特別な事情により困難な場合は翌営業日
毎月	開閉栓業務月報	翌月上旬提出
	検針業務報告月報	翌月上旬提出
	収納整理報告月報	翌月上旬提出
	再検針実施表	再検針終了時提出
	現金管理表	翌月上旬提出
	給水停止処分表	発注者が指定する日までに
随時	給水条例等及び施行規則等に違反する行為	口頭可
	無届け使用及び休止の発見	口頭可
	メーターの亡失及び毀損	口頭可
	メーター一次側における漏水等	口頭可
	交通事故の発生	
	水道に関する異常な事項	口頭可
	その他報告が必要と思われる事項	

※発注者が必要とするときは、上表の取り決めに係わらず報告書を作成する。

※上表以外でも営業業務に関する内容で、発注者が必要とする場合は報告書を作成する。