

八尾市水道局料金徴収等総合業務

委託仕様書

八尾市水道局

目次

第1章 一般事項

第1条	目的	1
第2条	委託期間等	1
第3条	用語の定義	1
第4条	法令等の遵守義務	2
第5条	使用言語等	2
第6条	委託の範囲	3
第7条	業務区域	3
第8条	再委託の禁止	3
第9条	業務の履行場所	3
第10条	事務所の設置	3
第11条	業務時間	4
第12条	業務責任者等	4
第13条	業務従事者	4
第14条	業務従事者名簿の提出	5
第15条	雇用契約等の適正な履行の確保	5
第16条	本社等によるバックアップ体制	5
第17条	現金等取扱者	5
第18条	金品等の収受の禁止	5
第19条	経費の負担区分	5
第20条	業務報告書	6
第21条	秘密の保持	6
第22条	個人情報の保護	6
第23条	各種システムの取扱い	6
第24条	事故発生時の処理	7
第25条	制服の着用	7
第26条	業務従事者証の携帯	7
第27条	現地訪問時の言動	7
第28条	業務専念義務	8
第29条	業務報告会議の開催	8
第30条	帳票類の取扱い	8
第31条	緊急災害時における応援要請	8
第32条	業務継続	8

第33条	防災訓練	8
第34条	環境保全活動	8
第35条	利用者等との対応	9
第36条	現金等の取扱い	9
第37条	文書の取扱い	9
第38条	研修等	9
第39条	運用マニュアル整備	9
第40条	事務引継ぎ等	10
第41条	準備期間	10
第42条	業務の履行開始後の留意事項	11
第43条	その他	11

第2章 委託業務の内容

第1節 窓口業務

第44条	開閉栓等受付事務	11
第45条	取替業者等へのメーター取次ぎ業務	13
第46条	窓口における水道料金等の収納事務	13
第47条	臨時用の受付収納事務	14
第48条	水道料金等納入証明書及び水道使用証明書の受付事務	15
第49条	水道料金等の口座振替に関する事務	15
第50条	文書の発送	16
第51条	到達文書等の取扱い事務	17
第52条	局総合案内事務	17
第53条	窓口におけるパッキン等の販売業務	17
第54条	窓口業務に付帯する事務	17

第2節 開閉栓業務

第55条	開閉栓時のメーター指示数等確認事務	18
第56条	開栓受付時の調査事務	18
第57条	開栓PRの投函、郵送	19
第58条	精算料金算出事務	19
第59条	閉栓精算料金の徴収事務	19
第60条	期満メーター撤去事務	20
第61条	発注者から取替業者への依頼分等のメーター撤去関連事務	20
第62条	開閉栓業務に付帯する事務	20

第3節 収納業務

第63条	水道料金等（水道料金及び下水道使用料）の徴収（滞納整理含む。）事務	21
第64条	修繕工事費用の徴収（滞納整理）事務	22
第65条	給水停止とその解除事務	22
第66条	納入通知書等送付関連事務	23
第67条	返送郵便物に係る事務	23
第68条	収納事務に付帯する事務	23
第69条	その他	23

第4節 修繕等受付業務

第70条	修繕工事受付事務	24
第71条	漏水調査受付事務	25
第72条	出水不良、断水、濁水等の調査受付事務	25
第73条	修繕等受付業務に付帯する事務	25

第5節 宿日直業務

第74条	水道料金等の収納事務	25
第75条	各種電話受付及び来局者受付事務	26
第76条	材料出庫時の確認	27
第77条	到達文書等の收受及び保管	27
第78条	庁舎管理	27
第79条	引継ぎ	28
第80条	人員配置	28
第81条	宿日直業務に付帯する事務	28

第6節 電話交換業務

第82条	局代表電話への着信の取次事務	29
第83条	電話交換機の切換とその確認	29
第84条	電話交換業務に付帯する事務	29
第85条	その他	29

- 別表 1 本業務の件数
- 別表 2 経費の負担区分
- 別表 3 受注者が行う印刷物等について
- 別表 4 緊急掘削時の関係機関連絡について
- 別紙 第 9 条関係 業務の履行場所について

八尾市水道局料金徴収等総合業務委託仕様書

第1章 一般事項

(目的)

第1条 この仕様書は、八尾市（以下「発注者」という。）が水道局料金徴収等総合業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、本業務を受託する事業者（以下「受注者」という。）に求める内容を示すものである。

(委託期間等)

第2条 本業務の委託期間は、令和6年10月1日から令和11年9月30日までとする。

2 令和6年7月1日から令和6年9月30日までの間は準備期間とし、受注者は、円滑に本業務を履行できるように自らの責任において必要な経費を負担し、準備を行うものとする。

(用語の定義)

第3条 用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 営業日 次号に規定する休業日を除く日をいう。
- (2) 休業日 土曜日、日曜日及び八尾市水道局就業規則（昭和42年水道局管理規程第15号）第26条に規定する休日を含む日をいう。
- (3) 水道料金等 水道料金、下水道使用料、給水装置工事費用、修繕工事費用、各種手数料及びその他八尾市水道局に係る収入金をいう。
- (4) 現金等 現金及び八尾市水道局会計規程（平成26年水道局管理規程第3号）第26条の規定に基づき収納する小切手をいう。
- (5) 業務従事者 本業務に従事する従業員（非正規雇用を含む。）をいう。
- (6) 領収印 八尾市水道局公印規程（昭和48年水道局管理規程第8号）別表（第2条関係）公印番号10に規定する八尾市水道局現金取扱印をいう。
- (7) 貸与品 本業務の履行に関して発注者が受注者に貸与するものをいう。
- (8) 使用者等 給水装置の使用者等をいう。
- (9) 契約の終了 本業務の期間満了又は契約の解除をいう。
- (10) 局 八尾市水道局をいう。
- (11) 水道料金システム 水道料金等の調定や滞納整理等に関するシステムをいう。
- (12) 財務会計システム 公営企業会計及び貯蔵品の管理に関するシステムをいう。
- (13) 管路情報システム 水道管路の情報に地形図や住宅地図などを重ね合わせたマッピングシステムをいう。
- (14) 水道料金システム等 発注者が受注者に貸与した全てのシステムをいう。

- (15) 処理票 調査受付処理票をいう。
- (16) 指定銀行 八尾市水道局会計規程（平成26年水道局管理規程第3号）第5条に規定する出納取扱金融機関（りそな銀行八尾支店）をいう。
- (17) 取扱銀行 指定銀行及び八尾市水道局会計規程（平成26年水道局管理規程第3号）第5条に規定する収納取扱金融機関をいう。
- (18) 臨時用 給水装置工事等の用途で使用するときの用途の名称をいう。
- (19) 取替業者 メーターの取付撤去取替を行う発注者指定の業者をいう。
- (20) 正社員 直接雇用し、雇用期限の定めが無い者をいう。

（法令等の遵守義務）

第4条 受注者は、本業務の履行にあたり、以下の関係法令を遵守しなければならない。

- (1) 八尾市水道事業給水条例（昭和33年条例第187号）
- (2) 八尾市水道事業給水条例施行規程（昭和33年水道局管理規程第5号）
- (3) 八尾市水道事業の設置等に関する条例（昭和41年条例第29号）
- (4) 八尾市保有個人情報保護管理規程（令和5年八尾市規程第8号）
- (5) 八尾市水道局情報セキュリティの管理に関する規程（平成28年水道局管理規程第9号）
- (6) 八尾市水道局会計規程（平成26年水道局管理規程第3号）
- (7) 八尾市水道局契約規程（昭和47年水道局管理規程第3号）
- (8) 八尾市水道局文書取扱規程（令和4年水道局管理規程第6号）
- (9) 八尾市水道局防火管理規程（昭和41年水道局管理規程24号）
- (10) 八尾市水道局料金徴収事務の委託に関する規程（平成31年水道局管理規程第3号）
- (11) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (12) 水道法（昭和32年法律第177号）
- (13) 下水道法（昭和33年法律第79号）
- (14) その他本業務に関連する関係法令

（使用言語等）

第5条 この契約において用いる言語等は次の各号のとおりとする。

- (1) この契約の履行に関して発注者と受注者の間で用いる言語は、日本語とする。
- (2) この契約は日本法に準拠するものとし、日本法により解釈される。
- (3) この契約に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
- (4) この契約の履行に関して発注者と受注者の間で用いる計量単位は、特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。
- (5) この契約における期間の定めについては、特に定めがある場合を除き民法（明治29年法

律第89号)及び商法(明治32年法律第48号)の定めるところによる。

(6) この契約の履行に関して発注者と受注者の間で用いる時刻は日本標準時とする。

(委託の範囲)

第6条 委託の範囲は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 窓口業務に関すること。
- (2) 開閉栓業務に関すること。
- (3) 収納業務に関すること。
- (4) 修繕等受付業務に関すること。
- (5) 宿日直業務に関すること。
- (6) 電話交換業務に関すること。
- (7) その他前各号に付帯する業務に関すること。

(業務区域)

第7条 業務区域は以下のとおりとする。

八尾市水道事業の設置等に関する条例第3条第2項及び第3項に定める区域、並びに前記区域以外の発注者の指示する区域とする。

(再委託の禁止)

第8条 再委託の禁止は以下のとおりとする。

受注者は、本業務を第三者に再委託してはならない。この契約で生ずる権利義務を譲渡し、若しくは継承させ又は権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

(業務の履行場所)

第9条 本業務の履行場所は次のとおりとする。

- (1) 八尾市水道局庁舎
(八尾市光南町一丁目4番30号 敷地内は別紙参照)
- (2) 八尾市全域及び隣接区域

(事務所の設置)

第10条 第2章第1節に掲げる窓口業務は、本館1階で行うものとする。

2 受注者は、業務日及び業務時間以外に事務所へ出入りしてはならない。ただし、発注者が認めた場合は、この限りでない。

(業務時間)

第11条 業務時間は、次に掲げる内容を基本とする。

- (1) 第6条第1項第1号から第4号及び第6号の業務時間については、営業日の8時45分から17時15分までとする。ただし、同条第3号の収納業務のうち、水道料金等の徴収事務及び給水停止とその解除の事務並びに同条第2号の開閉栓業務のうち、開閉栓時のメーター指示数確認事務においては、この限りではない。
- (2) 第6条第1項第5号の業務時間は、次のとおりとする。
 - ① 宿直業務 17時から翌日8時55分まで
 - ② 日直業務 休業日の8時45分から17時15分まで

(業務責任者等)

第12条 受注者は、本業務の円滑な事務処理と運営を行うにあたり、本業務を統括する業務責任者を選任し、あらかじめ発注者に届出をしなければならない。業務責任者を変更するときも、同様とする。

- 2 業務責任者は、滞納整理を含む収納業務及び窓口業務等に従事し、10年以上の実務経験を有し、かつ業務責任者の経験が5年以上の正社員であること。また、本業務全体に精通し、次条に規定する業務従事者を指導して業務及び困難な問題等を処理する能力を有し、本業務履行上の諸問題に全力で対処すること。
- 3 業務責任者は、本業務の履行に関して、業務の全体を管理監督し指導する立場にあり、問題発生時の対処等以外は、お客さまサービス課分室に常駐し、本業務を遂行するものとする。
- 4 受注者は、業務責任者の不在又は不測の事態に備え、事前に業務責任者の代理を選任し、あらかじめ発注者に届出をしなければならない。業務責任者の代理は、業務責任者と同等の実務経験(10年以上)を有する正社員とし、業務責任者の代理を変更するときも、同様とする。

(業務従事者)

第13条 受注者は、本業務の履行にあたり、業務責任者及び業務責任者の代理を除く業務従事者を適正に配置しなければならない。業務従事者は、正社員を8名以上配置し、正社員のうち5名以上は滞納整理を含む収納業務又は窓口業務などに従事し、5年以上の実務経験がある者とする。なお、本業務の件数は、おおむね別表1のとおりである。

- 2 正社員の交代を行うときは、同等の経験年数を有する者と交代すること。
- 3 受注者は発注者に対し、あらかじめ業務従事者ごとに従事者証の交付申請を行い、従事者証の交付を受けなければならない。
- 4 発注者は、業務従事者が本業務の履行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示して業務従事者の交代を指示することができる。

(業務従事者名簿の提出)

第14条 受注者は、業務の実施にあたり組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及びその体制図を、業務開始2か月前までに発注者へ提出し承認を得なければならない。名簿には、実務経験年数を明記すること。

2 提出後に変更が生じた場合は、速やかに変更届を提出しなければならない。

(雇用契約等の適正な履行の確保)

第15条 受注者は、業務従事者との雇用契約、労働条件の確保、安全衛生、福利厚生等について、全て発注者から独立して処理する責任を負うこと。

(本社等によるバックアップ体制)

第16条 受注者は、本業務を適正に履行するため、事務所の業務執行状況の定期監査を行う仕組みを構築し、従事者に対し適切な指導及び助言を行わなければならない。

2 受注者は、従事者に対し本業務に関する効果的な研修等を企画し受講させる等、計画的な能力向上措置を講じなければならない。

3 受注者は、従事者が常に業務改善意欲をもって業務執行できる仕組みを整備しなければならない。

(現金等取扱者)

第17条 受注者は、現金等取扱者を選任し、あらかじめ発注者に届出なければならない。現金等取扱者を変更するときも、同様とする。

(金品等の収受の禁止)

第18条 受注者は、本業務の履行に関連して、いかなる理由においても、本業務の履行に係る水道料金等以外の金品、その他のものを収受してはならない。

(経費の負担区分)

第19条 経費の負担区分は、別表2のとおりとする。なお、別表2の記載以外の経費の負担については、発注者の指示に従うものとする。

2 受注者は、善良な管理者の注意をもって、貸与品を管理しなければならない。

3 受注者が、貸与品を破損又は紛失した場合は、自己の責任で原状回復を行う。また、これが原因で、発注者に損害が生じた場合は、これを賠償しなければならない。

(業務報告書)

第20条 受注者は、本業務に係る日報、月報等の報告書を、発注者が指定する期日までに提出しなければならない。

(秘密の保持)

第21条 受注者は、本業務の履行に際して知り得た事項は、秘密を保持し、一切第三者に漏らしてはならない。

2 本業務に関する水道料金システム等に入力されている情報及び本業務を履行するために用いた資料及びその結果等について、発注者の許可なく第三者に転写、複写及び提供をしてはならない。

3 情報資料等については、契約の終了に際し、発注者へ引き渡すべきものを除き、抹消、焼却、細断等の方法により処分し使用不可能な状態にしなければならない。

(個人情報の保護)

第22条 受注者は、本業務の履行に伴い、個人情報を取扱うときは個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び八尾市保有個人情報保護管理規程（令和5年3月31日八尾市規程第8号）を遵守し、個人情報の保護に努めなければならない。

2 本業務に関する個人情報（水道料金システム等上のデータを含む。以下同じ。）は、本業務の履行上発注者が認めた範囲を超えて使用し、又は第三者に提供しないこと。

3 本業務の履行上発注者が認めた範囲を超えて、本業務に関する個人情報を複写し、又は複製しないこと。

4 本業務に関する個人情報は、契約の終了に際し、速やかに発注者に返還しなければならない。

5 本業務に関する個人情報の内容を、漏洩、棄損及び滅失することのないよう、安全な管理に努めなければならない。

6 受注者は、前各項に違反した場合には、違約金を発注者に支払わなければならない。違約金の額は、違反の内容や程度等に応じて八尾市水道事業管理者がその額を決定する。契約の終了後において、前各項に違反したことが判明したときも、同様とする。

(各種システムの取扱い)

第23条 貸与する水道料金システム等の機器及びネットワーク回線などの設定接続については、発注者の許可無く変更してはならない。また、水道料金システム等のノートパソコン端末において、外部モニター等別途機器を増設する場合は、受託者の負担で行うこととする。

(事故発生時の処理)

第24条 受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合に、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成して発注者に提出しなければならない。

- (1) 領収書及び領収印の紛失盗難等
- (2) 従事者証の紛失盗難等
- (3) 収納した水道料金等の紛失盗難等
- (4) 本業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失滅失及び毀損等
- (5) 郵便物の紛失盗難等
- (6) 本業務の履行中に発生した交通事故及び器物破損等
- (7) その他必要があると認めるもの

2 受注者は、前項に規定する事故等について、発注者と協議のうえ、処理するものとする。ただし、受注者が事故発生時に何らかの緊急措置等を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において必要な処理を行わなければならない。

(制服の着用)

第25条 受注者は業務従事者に統一的な制服を支給し、業務従事者は、業務を行うときは、これを着用しなければならない。また、服装は常に清潔にして、使用者等に不快感を与えないよう留意する。

(業務従事者証の携帯)

第26条 本業務の履行中は、業務従事者証（以下「従事者証」という。）を携帯しなければならない。従事者証は原本を携帯するものとし、複製は認めない。また、使用者等から従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。なお、従事者証は、有効期限が到来したとき、また、業務従事者が退職したときは発注者へ返却しなければならない。

(現地訪問時の言動)

第27条 現地訪問時は次の事項を守らなければならない。

- (1) 現地訪問で使用者等の土地建物に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (2) 現地訪問時は、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をしてはならない。

(業務専念義務)

第28条 本業務の履行中は、他の営業行為をしてはならない。

(業務報告会議の開催)

第29条 受注者は、発注者と日程調整のうえ、原則として毎月1回、前月の収納状況及び本業務の履行に伴う諸般の事項について、業務報告会議で報告しなければならない。また、会議の議事録を作成し発注者に提出すること。

(帳票類の取扱い)

第30条 帳票類の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 帳票類は、汚損又は紛失することのないよう細心の注意を払って取扱わなければならない。
- (2) 帳票類の汚損、紛失又は盗難等が発生した場合は、速やかに発注者へ届出を行い、発注者の指示に従い、修復その他の処理をしなければならない。

(緊急災害時における応援要請)

第31条 自然災害等の発生に伴う緊急災害時において、受注者は発注者からの応援要請があった場合は、これに応じるものとする。なお応援要請の内容については、その都度、協議するものとする。

(業務継続)

第32条 大規模災害や広域に及ぶ感染症等の影響により、本市の水道事業の継続に影響を与える事態が発生した際、影響を最小限に抑えながら事業を継続することができるよう、業務継続計画を策定し、発注者にその旨を報告すること。

- 2 広域的な感染症が発生又は発生するおそれがある場合、発注者と連携を図りながら、健康被害を未然に防ぐため、感染症対策及び健康管理対策を講じること。

(防災訓練)

第33条 発注者が行う防災訓練へ積極的な協力をする事。

(環境保全活動)

第34条 発注者が取組んでいる環境保全活動へ積極的な協力をする事。

(使用者等との対応)

第35条 使用者等との対応は以下のとおりとする。

- (1) 使用者等には、常に親切、丁寧、迅速な対応を行う。
- (2) 使用者等から水道に関する苦情、相談、問合せ等を受けたときは、明確に回答できることのみを答え、誤解を招く回答は避け、業務責任者に報告し指示を受けて処理をする。
- (3) 水道料金等の徴収にあたっては、態度、言葉づかいに十分注意し、感情的なトラブルに至らないように留意するとともに、口論は絶対に避ける。
- (4) 業務従事者は、使用者等との対応において、苦情などの経緯や事後処理の必要なものについては、処理票を作成したうえ、業務責任者を通じて発注者に報告する。
- (5) 受注者が預かり受けた苦情については、受注者と使用者等の間で解決することを原則とし、安易に発注者に対応を引き継ぐことが無いように努める。

(現金等の取扱い)

第36条 現金等の取扱いは以下のとおりとする。

- (1) 窓口収納、訪問集金等において現金を取り扱う際には、つり銭間違い等のミス、あるいは盗難等の事故にあわないよう細心の注意を払う。
- (2) 小切手による収納については、八尾市水道局会計規程によるほか、小切手法に定める小切手要件及び当座勘定取引上の実務に照らして、小切手の内容等をよく確認して受け取る。
- (3) 領収書を発行する際には、領収印を使用する。

(文書の取扱い)

第37条 文書の取扱いは以下のとおりとする。

- (1) 本業務に関する文書の保管は、年度別、月別、処理日別に整理し所定の場所に保管する。
- (2) 保管文書は、常に正確な情報を記した状態にしておく。

(研修等)

第38条 研修等は以下のとおりとする。

受注者は、本業務の履行に必要な技能及び知識の習得にむけて業務従事者に対し研修等を行い、その実施状況を発注者に報告すること。また、発注者が主催する研修等のうち、発注者が適当と認めるものについて、積極的に参加すること。

(運用マニュアル整備)

第39条 運用マニュアル整備は以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、本仕様書及び発注者が提示する運用マニュアル等の資料（以下「運用マニユア

ル」という。)を基に、本業務を遂行するため必要な業務設計を適切に行うとともに、必要に応じて運用マニュアルの整備を行わなければならない。

- (2) 受注者は、運用マニュアルに沿って本業務を行うにあたり、不足していると考えられる情報又は業務の効率化、作業品質の向上に寄与する運用改善案は、随時発注者に報告し承認を得たうえで、運用マニュアルの改正を行わなければならない。

(事務引継ぎ等)

第40条 事務引継ぎは以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、契約期間が満了する日まで又は契約が解除される日までに、速やかに業務に関する一切の事務を発注者又は発注者が指定する者に業務に支障が生じないように、遺漏なく正確に引き継がなければならない。
- (2) 受注者は、次の事項を次期契約の受注者に対して正確に引き継がなければならない。
- ① 次期契約の受注者への引継ぎ
 - ア 関係書類及び資料（第39条記載の運用マニュアルを含む）
 - イ 指示事項、連絡事項及び注意事項
 - ウ 業務に関する使用者及び現場情報、対応方法
 - エ その他発注者が定める事項
 - ② 次期契約の受注者への説明
 - ア 業務内容の説明
 - イ その他発注者が定める事項
 - ③ 次期契約の受注者への助言
 - ア 業務内容
 - イ 従事者の雇用及び配置に関する事項
 - ウ 事務所に関する事項
 - エ 特殊対応を行う現場、使用者についての情報及び補足説明
- (3) 事務引継ぎにかかる経費は、受注者の負担とする。

(準備期間)

第41条 準備期間は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、第2条第2項に定める準備期間に、発注者で負担することが定められているものを除き、受注者の負担によって事務引継ぎ等を完了させ適正に業務開始できるようにしなければならない。
- (2) 受注者は、準備期間の計画書を提出しなければならない。
- (3) 受注者は、受注者の負担により、準備期間に次の事項を適正に行うこと。

- ① 業務体制の構築
- ② 前受注者からの引継ぎ
- ③ 従事者の雇用、教育、研修等の実施
- ④ 物品等の調達

(業務の履行開始後の留意事項)

第42条 業務の履行開始後に、事務運用や検針徴収制度の変更、水道料金システムの更新等により、発注者が本業務の目的の遂行のため必要となる業務を変更する場合があるが、この場合においても受注者の責により誠実に対応し、処理を完成させるものとする。

(その他)

第43条 この仕様書又は処理要領に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ決定するものとする。協議が成立しない場合や緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

第2章 委託業務の内容

第1節 窓口業務

【窓口業務の処理要領】

窓口業務とは、局庁舎に来られた利用者等（利用者等からの電話、FAX等も含む。）からの開栓、閉栓、名義変更、その他利用者関連情報の変更受付（以下「開閉栓等受付」という。）、各端末へのデータ入力、水道料金等の収納、入金及びこれに付帯する事務、水道料金等の問合せ、局総合案内に関する業務等をいい、その内容は次の各条に掲げるとおりとする。

(開閉栓等受付事務)

第44条 開閉栓等受付事務は、以下のとおりとする。

- (1) 各種届出の受付の際には、水道料金システムのメモ欄を確認すること。
- (2) 次の事項を確認したうえで受付票等に記入し、遅滞なく水道料金システムにデータ入力をする。ただし、発注者が指定する時間帯はデータ入力をしてはならない。また、臨時

用について電話で開栓の申込みがあった場合は、前納金の収納が必要となるため、発注者に引き継ぐこと。

① 使用開始届

水栓番号、水栓所在地（住所）、使用者氏名、連絡先電話番号、使用開始日、水道料金の請求場所、届出者の氏名、現使用者との関係、届出者の連絡先電話番号等、通水の有無等を確認し、受け付けする。なお、受付時には口頭で八尾市水道事業給水条例等（定型約款）が契約の内容であること、内容は八尾市水道局ホームページで確認できることを案内する。

② 使用中止届

お客さま番号又は水栓番号、水栓所在地（住所）、使用者氏名、連絡先電話番号、使用中止日、転出先住所、精算料金の支払方法、転出先開栓確認、届出者の氏名、届出者の連絡先電話番号及び現使用者との関係を確認し、受け付ける。また、必要に応じて納入通知書等の抜取りの作業を行う。

③ 使用者名義変更届（同一水栓において、現使用者を閉栓し同時に新使用者で開栓する届。）

お客さま番号又は水栓番号、水栓所在地（住所）、使用者氏名、連絡先電話番号、届出者の氏名、届出者の連絡先電話番号、現使用者との関係、水道料金等の精算の有無、水道料金等の支払方法、郵便物送付先等を確認し、受け付ける。

④ その他の変更届（支払方法の変更や送付先の変更等）

お客さま番号又は水栓番号、水栓所在地（住所）、使用者氏名、連絡先電話番号、支払方法や郵便物送付先の変更、届出者の氏名、届出者の連絡先電話番号、現使用者との関係等を確認し、受け付ける。開栓日変更の場合は、発注者に連絡すること。

(3) 上記(2)の①及び②については、発注者に承認を受けた受注者作成のインターネットサイトによる受付ができる体制も備えておくこと。なお、インターネットの受付による場合は、受注者が電話や電子メールにて申込内容の確認を行うこと。

(4) 受注者は、使用開始受付の際は当該給水装置の水栓番号を、使用中止受付の際はお客さま番号又は水栓番号を必ず確認すること。お客さま番号又は水栓番号が不明なときは地図等で確認し、なお不明な時は現地調査を行い確定する。

(5) 開栓する水栓が止水止めの状態であるかどうか、水道料金システムのメモで確認し、止水止めの場合はメーターの設置位置、メーター番号及び開栓方法を説明の上、原則として使用者等に開栓作業をお願いする。使用者等が止水栓を開栓できない場合は、使用者等立ち合いのもと受注者が止水栓を開く旨を説明し、受付処理を行う。

(6) 共同住宅の場合、上記(2)に加えて散水栓の有無を確認し、親メーターだけではなく散水栓の開閉栓受付もれがないように注意すること。また、使用者等が希望する計算方式が、各戸検針及び戸数計算の場合は申請書が必要になるので、発注者に申請書を送付する旨引

き継ぐこと。

- (7) 開栓受付時に、口座振替利用の推進を行う。また、市内転居の利用者には、新住所での口座振替の再手続を勧奨する。
- (8) 開栓受付時に、メーターの取付が必要な場合は、水道料金システムから出力した取替票にメーター番号を記入の上、管路情報システムから出力した地図及びメーターを取替業者に取次ぐこと。
- (9) 先の日付の開栓（以下「開栓予定」という。）を受け付けた場合は、検針員と連携するため水道料金システム上の検針メモ（検針H T抽出対象）に開栓予定の旨登録すること。また、開栓登録後は、そのメモを削除すること。なお、メモの入力が検針に間に合わなかった場合は、発注者に口頭で連絡すること。
- (10) 先の日付の開栓（以下「開栓予定」という。）を受け付けた場合は、検針員と連携するため水道料金システム上の検針メモ（検針H T抽出対象）に開栓予定の旨登録すること。

（取替業者等へのメーター取次ぎ業務）

第45条 取替業者等へのメーター取次ぎ業務は、以下のとおりとする。

- (1) 1箱（10個程度）のメーターを出庫処理し、窓口にて保管する。
- (2) 開栓時等メーターの取付が必要な場合に、取替業者等にメーターを渡す。
- (3) 毎月末に、発注者に窓口で保管しているメーターの在庫について報告する。

（窓口における水道料金等の収納事務）

第46条 窓口における水道料金等の収納事務は、以下のとおりとする。

(1) 水道料金等の収納

- ① お客さま番号又は水栓所在地（住所）、使用者氏名等を尋ね、重複納入が起これないよう水道料金システムで収納状況の確認を行う。
- ② 水道料金システムにて納入通知書を作成し、水道料金等を収納する。
- ③ 収納に際しては、領収書に記載されている金額と受領した現金等を確認する。

(2) 領収書の発行

水道料金等を収納したときは、当該領収書に領収印を押印し、領収書を納入者へ確実に交付する。また、小切手で収納した場合は、領収書に「証券受領」の表示を行うものとする。

(3) 水道料金等の入金等

- ① 窓口で収納又は滞納者から徴収した水道料金等について、現金等を確認集計し、金額等合っていれば翌営業日10時までに水道料金システム上で入金処理をする。
- ② 受注者は、発注者が定める収納金集計表と入金票（以下「集計表等」という。）を作成する。

- ③ 受注者は、納入済通知書と集計表等を八尾市水道局企業出納員（以下「出納員」という。）に手渡す。
 - ④ 受注者は、出納員による現金等の照合の後、原則として複数人又は車で指定銀行へ出向き、指定銀行に備付の入金機で、現金を入金する。
 - ⑤ 発注者が用意したお預りサービス専用袋（以下「お預かり袋」という。）を指定銀行に備付のお預りサービス専用機に入れる。
 - ⑥ 前営業日において収納した現金等の入金確認のため、指定銀行の窓口カウンターで通帳を提示し、記帳を依頼する。（窓口カウンターで行うことは、指定銀行との申し合わせ事項。）
 - ⑦ 指定銀行の窓口で記帳済みの通帳、納入済通知書、収納金集計表及び収支日報等の入った袋を受取る。
 - ⑧ 帰局して、上記⑦の関係帳票を分別して収納袋に入れ、各担当及び出納員に手渡す。
- (4) その他付帯する事務
- ① 上記(3)の⑤の際、発注者が別途用意した局支払分に係るお預かり袋も同時に入れること。上記(3)の⑥の際、次の事務を行うこと。
 - ア 窓口カウンターでの現金受取発注者から依頼があった時のみ
 - イ 窓口カウンターでの振込業務月 1 回程度
 - ウ 窓口カウンターでの払戻請求発注者から依頼があった時のみ
 - ② 上記(3)の⑥の際、発注者が別途用意した次の物品等の授受を行う。
 - 住民税サービス明細書（2枚複写 計1枚）毎月1回

（臨時用の受付収納事務）

第47条 臨時用の受付収納事務は、以下のとおりとする。

- (1) 給水装置工事に伴う臨時用の開閉栓業務（用途変更も含む。）
 - 給水装置工事完了後、発注者が受理した開閉栓用紙を引き継ぐ。開閉栓に伴い、メーターの取付又は撤去が必要な場合は、取替票を作成のうえ工事業者へ取り次ぐこと。なお、取付の場合は、取替票にメーター番号を記入の上メーターも渡すこと。
- (2) 給水装置工事に伴う手数料等の収納業務
 - 給水装置工事に伴う手数料等の収納業務については、納付書及び給水装置工事申請書類一式を確認すること。領収済印は納付書及び給水装置工事設計書（概算額計算書兼調定表）に押印する。金融機関等で納金済の場合は、金融機関等の領収済印が押印された領収書のコピー（給水係経由済みのもの）を確認し、給水装置工事設計書（概算額計算書兼調定表）に押印する。疑義がある場合は発注者に確認のうえ、手続を行うこと。

(水道料金等納入証明書及び水道使用証明書の受付事務)

第48条 水道料金等納入証明書及び水道使用証明書の受付事務は、以下のとおりとする。

- (1) 使用者等から証明書の交付依頼を受付けた場合、証明内容や申請手続の説明を行う。
- (2) 使用者等が来局し、証明書の発行を希望した場合、必要書類を確認の上、所定の申請用紙に必要事項を記入させ、発注者に引き継ぐ。
- (3) 使用者等が、所定の申請用紙に記入した発行理由がインボイス適格請求書の再発行の場合は、発注者に引き継ぐ。

(水道料金等の口座振替に関する事務)

第49条 水道料金等の口座振替に関する事務は、以下のとおりとする。

- (1) 口座振替依頼書（発注者指定様式）による申込受付事務と口座振替登録
 - ① 口座振替依頼書の記入事項（金融機関名、口座名義人、口座番号、金融機関取引印、及び水栓情報）に漏れのないことを確認する。明らかな不備が認められる場合、連絡して不備を是正する。また、使用者名義と口座名義人が違う主体であり、親族など関係性が読み取れない場合は、連絡して関係性を確認する。
 - ② 口座振替申込控に届出内容を入力し、取扱金融機関に口座振替依頼書（原本とコピー1部）を送付する。また水道料金システムの口座申請登録項目にチェックを入力する。
 - ③ 取扱金融機関での口座確認後、返送された口座振替依頼書（コピー分）を整理、保管する。
 - ④ 返送された口座振替依頼書を基に、収納状況等を確認のうえ、水道料金システムの使用者情報及び未収調定に対して口座振替登録を行う。
 - ⑤ 不備のある口座振替依頼書を受理したときは、調査し、申込者へ返送する。
 - ⑥ 申込状況については、口座振替依頼書を基に、データ等で届出内容を控えて管理し、不備による返送も含めて内容及び状況を適切に管理する。
- (2) 取扱金融機関所定の届出書による申込受付事務と口座振替登録
 - ① 取扱金融機関から送付された口座振替依頼書を基に、データ等で届出内容を入力し、整理、保管し、内容及び状況を適切に管理する。
 - ② 保管した口座振替依頼書を基に、収納状況等を確認の上、水道料金システムの使用者情報及び未収調定に対して口座振替登録を行う。
- (3) 市内転居の場合の口座振替登録
 - ① 使用者が市内転居等により口座振替の継続利用を依頼したときは、引継ぎ不可の金融機関でない場合、前使用場所の口座内容を確認し、新使用場所の口座振替登録を行う。
 - ② 継続登録状況については、データ等で届出内容を控えて管理し、引継ぎ先や申込日など適切に管理する。

(4) 口座振替に係る通知書等の送付

- ① 受注者は、発注者が作成した帳票を別表3に基づき処理し、帳票の使用枚数をその都度発注者に報告する。
- ② 発送直前の収納状況を確認し収納があったもの及び発注者から指示のあった通知書等は抜き取る。

(5) 返送郵便物に係る事務

- ① 送付した納入通知書等が郵便局から返送された場合、受注者がその送付先を訪問調査等で確認した後、投函又は手渡しする。
- ② 送付先住所の調査、確認の結果は文書にて発注者に報告する。
- ③ 受注者が調査した結果、使用者が郵便物の受取りを拒否している等、使用者に郵便物を渡すことが困難であると発注者が判断する場合に限り、受注者は発注者に郵便物を返却する。

(6) 水道料金等の振替済お知らせはがきの発行依頼の受付

- ① 使用者が口座振替における振替済お知らせはがきの発行を依頼したときは、水道料金システムへの登録を行う。
- ② 振替済お知らせはがきの再発行の依頼を受付けた場合、調定年月や振替日等を正確に聞き取り、発注者へ引き継ぐ。

(7) 支払方法等の変更

- ① 支払方法の変更（口座振替から納付書支払への変更等）を使用者が希望した場合、水道料金システムに変更の登録を行う。なお、直前の支払方法と切替時期を正確に把握したうえで、適切に使用者に案内する。
- ② 水道料金システムから出力される口座振替の結果のリストや金融機関からの通知等を参照し、支払口座の解約等、次回請求以降の振替見込がないと認められるときは、使用者及び未収調定の支払方法を納付制に変更する。
- ③ 金融機関の支店統廃合等に伴う支店番号又は使用者の口座番号の変更通知を受理した時は、適切な時期に水道料金システムに登録すること。

(8) その他

口座振替の請求ファイル作成後に、金融機関に対して特定の対象者の振替中止依頼を行う際には、各々の金融機関指定の方法にて、各金融機関の口座振替中止日までに依頼する。また、中止理由や当該請求分の支払方法を正確に把握しておく。

(文書の発送)

第50条 文書の発送は、以下のとおりとする。

- (1) 本業務の履行上、使用者等に送付する郵便物の発送の準備をする。

(2) 前号の郵便物及び局から発送するその他の郵便物を八尾郵便局に連絡し、発送を依頼する。なお、区内特別郵便等郵送料の割引制度を積極的に活用し、郵送料の削減に努めること。

(3) 本業務の履行上、使用者等に発送した郵便物は数量を月末に締め、業務月報と併せて報告する。

(到達文書等の取扱い事務)

第51条 局への到達文書等を受取り、発注者へ引継ぎをする。

(局総合案内事務)

第52条 来局者から要件を伺い、局内の各該当部署への案内を行う。局内に該当部署がない場合は、該当部署を調査した上で来局者にその旨を伝えること。

(窓口におけるパッキン等の販売業務)

第53条 発注者から指定されたパッキン等を窓口にて保管し、来局者から要望があれば販売する。また、毎月末に、発注者に窓口で保管しているパッキン等の在庫について報告する。

(窓口業務に付帯する事務)

第54条 メーターの取付、撤去に関する引継ぎ、日報のデータ入力、発注者との確認、調整及びその他、発注者と受注者が協議のうえ付帯する事務として行う。

第2節 開閉栓業務

【開閉栓業務の処理要領】

開閉栓業務とは、開閉栓時のメーター指示数確認、止水栓の開閉作業、開栓PR（連絡先や口座振替案内等を掲載した水道使用開始のお知らせ）の投函及び郵送、閉栓札の投函、水道料金システムを用いた精算料金算出事務、閉栓精算料金の徴収事務及び開閉栓業務に付帯する業務をいう。

止水栓の開閉作業に関しては、局所有の小口径メーター（φ13～φ40mm）のみを対象とし、大口径メーター（φ50mm以上）及び臨時用メーターは対象としない。

(開閉栓時のメーター指示数等確認事務)

第55条 開閉栓時のメーター指示数等確認事務は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、開栓予定登録時に、開栓時指示数の確認が必要な使用者等の情報が記載された開栓申込書兼処理票（以下「開栓申込書」という。）を水道料金システムから発行する。ただし、急を要する場合は、その限りではない。開栓する水栓が止水止めの場合は、開栓申込書のメモ欄中の開栓作業方法の止水欄にチェックする。
- (2) 受注者は、開栓日の前営業日に指示数を小数点以下まで確認し開栓申込書に記入する。ただし、発注者が必要であると認める場合において、開栓日を過ぎてからであっても、受注者は現地を訪問して指示数を確認する。開栓の連絡時に、止水栓を開けることを受け付けている場合は、原則使用者立ち会いのもと止水栓を開ける。（局所有の小口径メーターのみ。）なお、止水栓を開ける際、急激な操作をしないよう慎重に行うものとする。
- (3) 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。
- (4) 受注者は、開栓時に水道メーターの期満を確認し、期満切れの場合は、発注者へ連絡すること。
- (5) 受注者は、確認した開栓時指示数をデータとして入力する必要がある場合は、発注者に開栓申込書を提出し、発注者の判断に従い入力する。
- (6) 受注者は、パイロットの回転及び使用していないことを確認し、閉栓を受付した際に作成する閉栓申込書兼転出処理票（以下「閉栓申込書」という。）をもとに、メーターの指示数を小数点以下まで確認し止水栓を閉め（局所有の小口径メーターのみ）、その指示数を閉栓申込書に記入する。なお、止水栓を閉める際、急激な操作をしないよう慎重に行うものとする。
- (7) 宅地内メーター等で転出後の指示数確認ができないことに備え、休日にも指示数確認ができるようにする。
- (8) 次期使用者に開栓時の連絡先等を示す閉栓札は、ポスト等に投函する。
- (9) その他特別な事項については、発注者と受注者で別途協議する。

(開栓受付時の調査事務)

第56条 開栓受付時の調査事務は、以下のとおりとする。

- (1) 開栓受付時、前回使用者の閉栓から、受け付けた開栓日までの間において無断使用がある場合（以下「不明水量」という。）、受注者は、これについて開栓申込者、管理会社等に確認し、請求先を特定するよう努めること。調査対象は不明水量が5 m³以上である場合を原則とするが、調査することが妥当であると発注者が判断する場合においては、この限りでない。

- (2) 開栓受付時、開栓日以降に検針している場合において、受注者は、その旨を記載した開栓申込書を発注者に提出し、報告しなければならない。
- (3) 開栓受付時、前回使用者の開栓から、受け付けた開栓日までの間において、検針できていない期間がある等、別途対応する必要がある場合について、受注者は発注者に適宜相談し、解決するよう努めること。

(開栓 PR の投函、郵送)

第57条 開栓 PR の投函、郵送は以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、使用者から開栓を受け付けた後、開栓 PR（使用開始届があった使用者に送付する水道利用案内）を水道料金システムから発行し、口座振替依頼書、口座振替のご案内等と封入する。
- (2) 受注者は、開栓時指示数の確認の際に、前号で作成した封筒を現地投函する。工事中等で現地投函が不可能である場合や不明水量がある場合は持ち帰る。
- (3) 現地投函しないものについては、郵送等にて対応する。
- (4) 投函郵送までの間に開栓日変更などを受付けた場合は、変更後の日付の開栓 PR を再発行する。
- (5) 開栓 PR 発行前は、水道料金システムから開栓 PR 未発行リストを出力し、投函及び郵送対象者を振り分ける。また発行後は水道料金システムから開栓 PR 発行リストを出力し、投函及び発送の日付、対応状況を適切に管理するものとする。

(精算料金算出事務)

第58条 精算料金算出事務は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、第 55 条第 1 項第 6 号開栓申込書の指示数をもとに水道料金システムにて閉栓異動処理を行う。受注者にて閉栓処理を終えた閉栓申込書は、翌営業日の午前 10 時に発注者に提出する。ただし、閉栓処理時にエラーが生じた場合は、異動処理をせずに発注者へ閉栓申込書とともに報告する。
- (2) 水道料金等を滞納している水道使用者等から閉栓を受付けたときは、原則として現地にて指示数確認後、精算料金を電話にて確認し、料金を徴収する。

(閉栓精算料金の徴収事務)

第59条 閉栓精算料金の徴収事務は、以下のとおりとする。

閉栓精算料金の未納者に対しては、滞納整理データを基に、電話又は転居先を訪問し閉栓精算料金を督促する。ただし、市外転出者の訪問については当市に隣接する市に限る。

(期満メーター撤去事務)

第60条 期満メーター撤去事務は、以下のとおりとする。

- (1) 月末の2～3日前に翌月撤去を依頼するメーターのリストを水道料金システムから出力し、そのリストに基づいて量水器取替票（以下「取替票」という。）を印刷する。撤去可能メーターかどうかを確認後、水道料金システムのお客さまメモに「〇月撤去予定」と入力する。
- (2) 管路情報システムから地図を印刷して添付する。その際、休止水栓かを確認し、休止水栓の場合は、取替票の備考欄に「休止」と記入する。マッピングから地図が見つからない場合は、発注者に報告する。
- (3) リストを確定させ、3部印刷する。月末昼にリスト1部と取替票を取替業者に渡す。残りの2部のうち、1部は発注者に渡し、1部は受付の控えとする。
- (4) 撤去できた分又は紛失扱い分は水道料金システムで撤去登録し、お客さまメモと水栓メモを入力する。また、処理済確認印を取替票に押し、受付にて保管する。
- (5) 撤去不可分はメーター不明として現地調査扱いとする。取替票は発注者にて保管する。
- (6) その他、期満メーター撤去関係チェックリストへ入力する。

(発注者から取替業者への依頼分等のメーター撤去関連事務)

第61条 発注者から取替業者への依頼分等のメーター撤去関連事務は、以下のとおりとする。

- (1) 発注者が取替業者に撤去依頼したメーター又は建築業者が持ち帰ったメーターについては、受付での入庫処理後、取替票に基づき水道料金システム上の撤去を登録する。なお、メーターについては発注者指定の場所に保管すること。
- (2) その後、期満メーター撤去関係リストを入力し、取替票に担当者の処理印を押し、受付にて保管する。

(開閉栓業務に付帯する事務)

第62条 開閉栓業務に付帯する事務は、以下のとおりとする。

- (1) 開栓時指示数の確認の際、水道メーターの異常や漏水等を発見した場合は、早急に業務責任者を通じて、発注者に報告する。また、水道メーターの異常や漏水等の恐れがある水栓に関して、使用開始の申込みがなされた場合においては、受注者は申込者に対してその旨を伝え、注意を促す。
- (2) 閉栓時の水道メーターの指示数を確認の際、パイロットが回転している場合は、止水栓を閉め、その理由を書面にてポスト等に投函し、業務責任者を通じて、発注者に報告する。
- (3) その他、発注者と受注者が協議のうえ付帯する事務として行う。

第3節 収納業務

【収納業務の処理要領】

収納業務とは、水道料金等の徴収（滞納整理含む。）事務、給水停止とその解除（時間外解除含む。）事務、及び徴収事務に付帯する業務をいい、その内容は次の各条に掲げるとおりとする。

（水道料金等（水道料金及び下水道使用料）の徴収（滞納整理含む。）事務）

第63条 水道料金等の徴収事務は、以下のとおりとする。

- (1) 発注者は、あらかじめ受注者と協議のうえ定めた日に、請求すべき全調定の徴収業務（当月分の水道料金の問合わせに関する対応は除く。）とともに、給水停止にかかる業務について依頼する。ただし、閉栓異動処理後の調定については滞納分に限る。
- (2) 受注者は、発注者とあらかじめ協議のうえ、定めた時間に収納用ハンディターミナル（以下「HT」という。）データを、通信ユニットを経てHTへ送受信する。
- (3) 受注者は、現地にて水道料金等を収納したときは、その領収書をHTから発行する。この時、紙詰まり等で領収書がHTから出せなかった場合は、手書き領収書により発行する。
- (4) 受注者は、前号で発行した領収書の領収日付印欄に領収印を押印のうえ領収書を納入者に交付する。また、小切手で収納した場合は、領収書に「証券受領」の表示を行う。
- (5) 受注者は、滞納者を訪問した場合において、当該滞納者が不在のときは、未納となっている水道料金等の明細等を記載した発注者の指定する文書を投函するとともに、日を改めて再度1回以上訪問する。この場合においては、訪問する曜日、時間帯等を変えるものとする。
- (6) 受注者は、随時交渉経過等を水道料金システム又はHTに遅滞なく記録し、発注者が閲覧及びデータ抽出できるようにする。
- (7) 受注者は、閉栓受付時において、現地で水道料金等の精算を依頼された場合は、手書きの領収書により水道料金等を徴収する。
- (8) 受注者は、次に掲げる事象が生じたときは、その都度速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従う。
 - ① 滞納者が破産手続の決定を受け、又は会社更生手続を申請中であるとき。
 - ② 無届転出等、滞納者が転出していることを確認したとき。
 - ③ 漏水が強く疑われるとき、又は漏水等に伴い、滞納者が水道料金等の減額申請を行ったとき。
 - ④ 滞納者の住所地番等に相違があるとき。
 - ⑤ 福祉部局との連携が必要と思われる等、発注者に報告すべき事象が確認できたとき。

- (9) 受注者は、滞納者が滞納水道料金等を全額入金したときには、口座振替を推奨し、水道料金等の滞納を繰返さないよう工夫する。

(修繕工事費用の徴収（滞納整理）事務)

第64条 修繕工事費用の徴収（滞納整理）事務は、以下のとおりとする。

- (1) 発注者は督促の対象者に係る納付書、請求書、関係書類等を受注者に交付する。なお、新規督促の対象者は1回の交付でおおむね10件以内とし、交付回数は1か月当たりおおむね1回とする。また、この件数を上回る場合は別途協議するものとする。
- (2) 受注者は指定された期間において督促の対象者の徴収事務を行う。
- (3) 受注者は電話及び現地訪問により徴収事務を行う。
- (4) 徴収事務については、受注者と発注者の間で十分に連絡を取合うものとする。
- (5) 受注者は、督促の対象者への督促経過（督促日時、督促方法等）を随時発注者に報告する。

(給水停止とその解除事務)

第65条 給水停止とその解除事務は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者が行う給水停止の執行は、原則月1回とする。なお、受注者は、発注者と協議のうえ、給水停止予定日を定め、翌月の収納事務等実施計画書を月末に発注者へ提出する。
- (2) 発注者は、催告状発行対象となる水道料金等（水道料金及び下水道使用料）の滞納を3調定以上保有する滞納者について、給水停止予定者としての登録かつ給水停止までの徴収業務等を受注者に指示する。
- (3) 受注者は、第63条第1項に掲げる水道料金等の徴収事務を行っても、未収となっている水道料金等を徴収できない場合において、給水停止執行日予告書を作成し、訪問によってなお徴収が見込めないときは、現地に投函する。ただし、送付先が市外の給水停止予定者には、給水停止執行日予告書の写しを使用場所に投函し、原本は郵送により通知する。
- (4) 受注者は給水停止執行日予告書を交付してもなお徴収出来ない場合は、給水停止執行日予告書発行一覧表から給水停止執行通知書作成対象者の抽出及び給水停止執行通知書、給水停止執行通知書作成一覧表を作成し、発注者へ報告する。
- (5) 発注者が給水停止の執行を決定したときは、受注者は給水停止執行通知書を作成し、給水停止対象者に交付したのちに、給水停止を執行する。
- (6) 受注者は、給水停止執行後、給水停止執行者リストを作成し、発注者に提出する。
- (7) 受注者は、給水停止を執行されている者がその原因となった水道料金等を納入した場合等、給水停止を解除する必要があるときは、当該解除作業を行う。給水停止の執行、解除において発生したトラブルについては、全て受注者の責任において対応する。また、速やか

に発注者へ報告するものとする。

- (8) 給水停止とその解除事務の履行にあたっては、給水停止執行当日の宿直者と連携のうえ、適切な対応を行う。
- (9) 前号の解除を行う日は、休業日を含む全ての契約期間中とし、解除を行う時間帯は、終日とする。
- (10) 受注者は、給水停止を解除した場合、その都度、発注者に書面にて報告する。
- (11) 受注者は、給水停止執行から2日以内に、いまだ解除となっていない対象者があるときは、再訪問し、その状況を発注者へ報告する。
- (12) 受注者は、無断使用等その他、発注者が給水停止を適当であると認める場合において、発注者の指示により、給水を停止する旨を無断使用者等に対し通知したのちに、給水を停止する。
- (13) 前号の給水停止の解除においては、(8)から(12)までを準用する。

(納入通知書等送付関連事務)

第66条 納入通知書等送付関連事務は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、発注者等が作成した帳票を別表3にもとづき圧着し、帳票の送付枚数をその都度発注者に報告する。ただし、水道料金等納入済知書兼領収書(納付書)【一般】については、受注者が印刷作業も行うこと。また、受注者が作成した水道料金等納入済知書兼領収書(納付書)【単票】の使用枚数を、日単位で発注者に報告する。
- (2) 受注者は、郵便物について送付日の午前10時30分までに、納入通知書等の窓口入金分を確認し、入金があった分の納入通知書等を抜き取り、その後の枚数を集計表に記入する。

(返送郵便物に係る事務)

第67条 返送郵便物に係る事務は、以下のとおりとする。

第49条第1項第5号と同様の処理をする。

(収納業務に付帯する事務)

第68条 収納業務に付帯する事務は、以下のとおりとする。

- (1) 収納した水道料金等については、第46条第1項第3号と同様の方法で処理する。
- (2) その他、発注者と受注者が協議のうえ、付帯する事務として行う。

(その他)

第69条 その他収納業務に関する注意事項は、以下のとおりとする。

- (1) 業務責任者は、営業日の午前10時と終業前に発注者と日々の連絡調整を行うこと。また、午前10時までには、前日に集金した収納金とその収納明細書を水道料金システム上に入金処理した後、発注者に提出するものとする。
- (2) 収納業務に使用するもので発注者が受注者に貸与するものは、次に掲げるものとする。
 - ① 収納業務に必要なデータ
 - ② HT一式
 - ③ 水道料金等納入通知書及び納入通知書発行簿
 - ④ 手書き領収書
 - ⑤ 納入通知書等送付用封筒
 - ⑥ 帳票用印刷用紙
 - ⑦ 閉栓札
 - ⑧ 給水停止キャップ
 - ⑨ その他必要と認めるもの
- (3) 受注者は、納入通知書管理簿及び手書き領収書の使用が完了すれば、速やかに発注者に返納すること。
- (4) 受注者は、収納業務に関するデータ保存等に当たっては、当該データの漏洩、滅失、棄損及び改ざんの防止に必要な措置を講じること。
- (5) 受注者は、収納業務の履行に伴うデータ及び書類等を厳重に保管すること。
- (6) 収納業務の実施に伴い発生した用紙等は、溶解、焼却、細断等の方法により確実に処分すること。

第4節 修繕等受付業務

【修繕等受付業務の処理要領】

修繕等受付業務とは、使用者等からの漏水修繕、漏水調査、出水不良等の依頼や問合せの連絡を受け付け、各受付システムへの登録、伝票出力及び発注者への引継ぎを行う業務をいい、その内容は次の各条に掲げるとおりとする。

(修繕工事受付事務)

第70条 修繕工事受付事務は、以下のとおり必要事項を確認し、修繕工事受付システムへの受付登録、伝票出力及び発注者への引継ぎを行う。

- (1) 原因者負担（ガス工事等）の場合は修繕費用が発生することの了解を得て、工事内容、

費用請求先、住所、氏名、連絡先電話番号等を必ず確認する。

- (2) 局で行わない修繕については、八尾市水道局指定給水装置工事事業者を紹介する。
- (3) メーター取替対象の水栓について、発注者や使用者等からボックス内漏水等の修繕依頼を受け付けた場合は、修繕に伴うコンクリート割り等（修繕中の断水、修繕後にタイル割りの復旧をしない旨等）の承諾を得て、発注者からメーター及び取替票を預かり、修繕業者に渡すまでの間保管すること。

（漏水調査受付事務）

第71条 漏水調査受付事務は、必要事項を確認し、漏水調査受付システムへの受付登録、伝票出力及び発注者への引継ぎを行う。

（出水不良、断水、濁水等の調査受付事務）

第72条 出水不良、断水、濁水等の調査受付事務は、必要事項を確認し、出水不良、断水、濁水等の調査を受け付け、調査受付システムへの受付登録、伝票出力及び発注者への引継ぎを行う。

（修繕等受付業務に付帯する事務）

第73条 修繕等受付業務に付帯する事務は、発注者と連携のうえ、修繕工事、漏水調査、調査受付等の稼働状況を随時確認し、各種受付時において工事、調査日の指定などに活用する。

第5節 宿日直業務

【宿日直業務の処理要領】

宿日直業務とは、第11条第1項第2号に定める業務時間における、水道料金等の収納事務、各種電話受付及び来局者受付事務等の業務をいい、その内容は次の各条に掲げるとおりとする。

（水道料金等の収納事務）

第74条 水道料金等の収納事務は、以下のとおりとする。

- (1) 水道料金等の収納については、第36条第1項、第46条第1項第1号及び第2号の規定を準用する。ただし、水道料金システムにて領収書を作成できない場合は、手書き領収書にて領収書を作成する。

- (2) 宿直及び日直にて収納した水道料金等について、現金等を確認、集計し、次の宿日直従事者又は窓口業務従事者へ引継ぎをする。

(各種電話受付及び来局者受付事務)

第75条 各種電話受付及び来局者受付事務は、以下のとおりとする。

- (1) 使用開始届

第44条第1項第2号-①に記載の事項を確認の上、届出用紙に記入し、翌営業日に発注者へ引継ぎをする。

- (2) 使用中止届

第44条第1項第2号-②に記載の事項を確認し、届出用紙に記入し、翌営業日に発注者へ引継ぎをする。

- (3) 修繕受付

第70条第1項の規定を準用する。

- (4) 料金、水量の問合せ

お客さま番号又は水栓番号、水栓所在地（住所）、使用者氏名、用件、連絡先電話番号等の確認を行い処理票に記入し、次の宿日直従事者又は窓口業務従事者に引継ぎをする。

- (5) 断水、濁水の問合せ

断水承認簿等で確認の上、担当管理職へ連絡し、指示を受ける。

- (6) 非常事態時の連絡等

① 宿直業務時間中、使用者等から、道路上の漏水等のほか、非常事態の通報があった際は、宿直業務従事者間で協力し、必ず現場確認の上、漏水量や残留塩素反応を確認し、カラーコーンの配置などにより現場保全等を行うこと。また、非常事態を確認できた場合及びそのことの判別ができない場合は、非常事態に関わる担当管理職へ連絡し指示を受けるものとする。

② 現地にて宅地内漏水が確認された場合、使用者から依頼があれば、止水栓を閉めて漏水を止めること。

③ 日直業務時間中、使用者等から、道路上の漏水の通報等があった場合は修繕工事担当業者に修繕作業を依頼し、漏水に起因する非常事態の通報があった場合及び非常事態かどうか判別ができない場合は、担当管理職に連絡すること。

④ 漏水等において、後日施工になった場合は漏水箇所にカラーコーン等を設置し、現地確認済と施工予定日等がわかるチラシを作成し、設置したカラーコーンに貼り付けること。また、2～3時間に一度現地に赴き、状況を確認すること。漏水量が増加している場合は、ただちに担当管理職に連絡すること。

⑤ 担当管理職から職員の非常呼出しが行われた場合は、宿日直日報に記入すること。

⑥ 緊急修繕に伴い、道路掘削工事が必要となった場合は、別表4のとおり担当管理職及び各関係機関に連絡すること。

(7) その他問い合わせ

上記以外に判断のつかない非常事態の事案が発生した場合は、担当管理職に連絡し指示を受けること。通常の事案については処理票に記入し、翌営業日に発注者へ引継ぎをする。

(材料出庫時の確認)

第76条 材料出庫時の確認は、以下のとおりとする。

発注者が材料出庫を行う場合は、発注者に倉庫の鍵を渡すこと。工事請負業者等が材料出庫を行う場合は、立ち会いのうえ、出庫者名(業者名)、品名、数量を確認して宿日直日報に記入するものとする。(材料の販売は行わない。)

(到達文書等の收受及び保管)

第77条 到達文書等の收受及び保管は、以下のとおりとする。

宿日直業務時間中、局に到達した文書等については、適切に收受保管すること。到達した文書が現金書留の場合、取扱い及び保管については厳重な管理を行い、宿日直日報に現金書留の受取を記入し、次の宿日直従事者又は発注者に引継ぎをする。

(庁舎管理)

第78条 庁舎管理は、以下のとおりとする。

(1) 庁舎内への出入り者の確認

不審者の庁舎内への進入の防止を図り、また来庁者の庁舎からの退出確認を行う。

(2) 庁舎巡視

① 宿直業務時間中は、1日3回(午後6時、午後10時、午前7時頃)、保安(不審者、火災及び異常等発見)のため庁舎巡視を行う。

② 日直業務時間中は、1日2回(午前10時、午後3時頃)、保安(不審者、火災及び異常等発見)のため庁舎巡視を行う。

(3) 門扉等の施錠及び開錠

宿直業務時間中の午後6時頃に正面玄関(自動ドア)の施錠及び営業時間外である旨の立て看板ポールを設置し、午前8時頃に正面玄関の開錠を行い、営業開始前に立て看板等の撤去を行う。ただし、休業日は開錠を行わない。

宿直業務時間中の午後10時の庁舎巡視の際に局東側の門扉を施錠し、駐車場1階の各扉の施錠の確認を行う。また、午前7時の庁舎巡視の際に、局東側の門扉を開錠し、駐車場1階の洗濯機置き場の扉を開錠する。

(4) 庁舎内扉の施錠及び開錠等

宿直業務時間中の午後 10 時頃の巡視の際、職員の退庁により使用されていない執務室等については施錠を行い、開錠は翌朝午前 8 時頃に行う。ただし、休業日は開錠を行わない。

(休日出勤者がいる場合は、使用する執務室を出勤者が開錠する。)

(5) 駐車場ポール等の設置

営業日の宿直業務時間中の午後 10 時頃に駐車場 2 階へのスロープのポールを上げ、チェーンで繋げ、午前 7 時頃にチェーンを外しポールを下ろす。休業日にはこの作業を行わない。

(6) 国旗、市旗の掲揚

始業前に国旗、市旗を掲げ、終業後に下げ、受注者執務室にて保管する。

(7) 災害時における確認

地震等の災害時には、庁舎の安全確認を実施し、発注者に現状を報告すること。

(引継ぎ)

第79条 宿日直業務の引継ぎは、以下のとおりとする。

- (1) 宿日直業務の開始前に、断水承認簿及び宿日直日報等の引継ぎをする。
- (2) 宿日直日報の様式に従い同日報の作成を行う。
- (3) 開閉栓、苦情、及びその他の問合せの受付件数を同日報に記入する。
- (4) 水道料金等の収納があった場合は、お客さま番号、使用者氏名、年月分及び収納金額を同日報に記入する。また、業務時間内に収納した水道料金等の集計件数、金額も記入する。
- (5) その他、特記事項があった場合は必ず同日報等に記入を行う。
- (6) 宿日直業務が終了した時は、同日報等により、次の宿日直従事者又は発注者に引継ぎをする。

(人員配置)

第80条 宿日直業務の人員配置は、以下のとおりとする。

本業務に係る人員は次のとおりとする。

- (1) 宿直業務 2名
- (2) 日直業務 2名(ただし、正午から午後 2 時までの間は 1 名とする。)

(宿日直業務に付帯する事務)

第81条 宿日直業務に付帯する事務は、以下のとおりとする。

その他、発注者と受注者が協議のうえ付帯する事務として行う。

第6節 電話交換業務

【電話交換業務の処理要領】

電話交換業務とは、局代表電話への着信の取次ぎを行う業務をいい、その内容は次の各条に掲げるとおりとする。

(局代表電話への着信の取次事務)

第82条 局代表電話への着信の取次事務は、以下のとおりとする。

- (1) 正確かつ迅速に発信者の要件を聞き取り、担当課に取次ぐ。
- (2) 局内の取次ぎ先は、八尾市水道局事務分掌規程（昭和55年水道局管理規程第7号）を基準とし、いずれにも該当しない要件については経営総務課総務係に取次ぐ。
- (3) 局業務の範囲外の要件については、「関連機関電話番号表」及び「50音順・所属順索引簿」を参照するなどし、要件に該当する連絡先が明らかな場合は当該連絡先の電話番号を案内すること。ただし、本市下水道使用料減免申請に関する問い合わせについては、下水道経営企画課に直接転送する。

(電話交換機の切替とその確認)

第83条 電話交換機の切替とその確認は、以下のとおりとする。

業務開始時と終了時に、交換機において、執務室と宿日直室間での着信電話機の切替操作を行う。また、切替操作後は必ず切替え状態を確認すること。

(電話交換業務に付帯する事務)

第84条 電話交換業務に付帯する事務は、以下のとおりとする。

その他、発注者と受注者が協議の上、付帯する事務として行う。

(その他)

第85条 その他注意事項は、以下のとおりとする。

- (1) 業務に際しては、電話交換業務が局の「顔」であることを十分認識し、発信者に対しては、明朗で分かりやすい言葉づかいで対応すること。
- (2) 機器の操作を十分習熟し、誤操作による中途切断、誤転送等がないよう注意すること。
- (3) 業務時間中の交換業務従事者不在が発生しないよう、人員体制その他において注意すること。

- (4) 機器の故障や通話状態の異常が発生した場合は、速やかに発注者に連絡し、その指示により対応すること。
- (5) 災害発生、凍結事故等により対策本部に集中受付電話が設営された場合の取次業務については、その都度発注者が示すところによる。

別表1 本業務の件数

業務区分	内容	年間件数	備考
収納業務に関する こと	納入通知書発送件数	約 240,000 件	
	督促状発送件数	約 52,000 件	
	催告状発送件数	約 12,000 件	
	納入催告書発行件数	約 16,000 件	
	給水停止予告書発行件数	約 3,000 件	
	給水停止執行通知書発行件数	約 1,500 件	
	給水停止件数	約 500 件	
	時間外停水解除件数	約 50 件	
	閉栓中の無断使用給水停止件数	約 100 件	
	前納金の収納件数	約 650 件	
	給水装置工事に伴う手数料等の収納件数	約 1,700 件	
開閉栓業務に 関すること	開閉栓件数	約 18,000 件	
	使用者情報変更	約 17,000 件	
	開栓PR発送件数	約 6,000 件	
	インターネット開閉栓受付件数	約 400 件	
	給水装置工事に伴う開閉栓（権利の廃止を伴うもの含む）	約 1,700 件	
	一般臨時用途変更に伴う開閉栓	約 350 件	
窓口業務に 関すること	窓口収納件数	約 8,000 件	
	窓口収納金額	約 156,000,000 円	
	水道料金支払証明書等受付件数	約 80 件	
	口座振替登録件数	約 5,500 件	
	口座振替開始通知発送件数	約 5,400 件	
	口座振替済予定通知発送件数	約 42,000 件	
	再振替予定通知発送件数	約 18,000 件	
	口座振替不納分納入通知書発送件数	約 600 件	
修繕等受付業 務に関するこ と	修繕受付件数	約 1,200 件	
	漏水調査受付件数	約 800 件	
	出水不良等苦情受付件数	約 600 件	

宿直業務に 関すること	窓口収納件数	約 1,300 件	
	問合せ件数	約 2,500 件	
日直業務に 関すること	窓口収納件数	約 300 件	
	問合せ件数	約 800 件	
電話交換業務 に関する こと	代表電話受付件数	約 8,300 件	

別表2 経費の負担区分

[発注者が負担するもの]

No.	区 分	備 考
1	事務所スペース賃借料	発注者が指定する場所に事務所を設置する。
2	建物維持管理費	局敷地内の建物に係る維持管理費
3	消防機器点検費	局庁舎内に設置してある消防機器点検に係る経費
4	駐車場及び駐輪場	駐車場及び駐輪場で、発注者が指定した場所を利用する（自動車1台分及びバイク8台まで）
5	更衣室	ロッカーあり
6	机、椅子	執務用
7	固定電話	執務室9台 宿直室 2台
8	水道料金システム用端末、OCR機器及びプリンタ	ノートパソコン端末 10台 OCR機器 1台 プリンタ 3台
9	財務会計システム用端末及びプリンタ	端末1台 プリンタ1台
10	マッピングシステム及び修繕等受付システム	執務室 端末2台 プリンタ1台 宿直室 端末1台 プリンタ1台
11	システム関連費	水道料金システム、企業会計オンラインシステム、修繕等受付システム、及びマッピングシステムの維持管理に係る経費、端末及び周辺機器に係る経費、回線費用、保守費用
12	収納用ハンディーターミナル（ロール紙含む）	13台
13	各プリンタのトナー等消耗品	
14	給水停止キャップ	
15	光熱水費	局庁舎の電気料、ガス使用料、水道料金及び下水道使用料

16	通信費	電話（発注者の費用で設置した電話設備）に係る経費等
17	清掃費	局庁舎の清掃に係る経費
18	印刷製本費	収納業務に関する帳票、開閉栓業務に関する帳票、窓口業務に関する帳票、修繕等受付業務に関する帳票、宿日直業務に関する帳票、封筒、その他発注者が業務上必要と認める印刷物
19	郵便物等送送料	以下の経費は、発注者が日本郵便株式会社に支払う ①水道料金等口座振替依頼書自動払込利用申込書郵送料 ②納入通知書郵送料 ③口座振替事務関連帳票にかかる郵送料 ④その他発注者が業務上必要と認める郵便物郵送料
20	収納手数料	以下の経費は、発注者が金融機関等と契約締結の上、支払う ①口座振替手数料 ②郵便局払込手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料
21	事務用備品	はがき等圧着機（メールシーラー）1台、紙折り機1台

[受注者が負担するもの]

No.	区 分	備 考
1	営業車両維持経費	営業車両に係る全経費（車両購入費、車検及び定期点検整備費用、燃料費、自動車保険料、その他車両に係る付属品や消耗品等）
2	携帯電話、ファックス、発注者が貸与する以外の本業務の履行に必要なパソコン、プリンタ等事務機器	受注者の負担によって使用する携帯電話、ファックス等に係る経費、HPサイト作製費、インターネット接続経費、消耗品等
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	社員ロッカー	発注者貸与不足分
5	事務機器等の保守点検費	発注者からの貸与品以外の機器等の保守点検に係る経費
6	事務用消耗品費	現金取扱領収印日付、文具、その他、受注者が必要とするもの
7	印刷製本費	発注者が負担するもの以外で、受注者が業務上必要な帳票等
8	被服費	業務従事者の制服、名札等に係る経費
9	旅費交通費	出張旅費等
10	保険料	本業務の履行上発生する不測の事態を補完する各種保険料
11	つり銭	窓口用、宿日直用及び現地徴収用つり銭
12	コピー機	
13	図書費	新聞、住宅地図等
14	給水停止キャップ	発注者貸与不足分
15	デジタル式はかり	
16	現場用備品	スコップ等
17	台車	メーターの運搬等
18	開閉栓受付サイト運用管理費	インターネット上での開閉栓受付サイトの作成・管理に伴う費用
19	雑費	研修費等

別表3 受注者が行う印刷物等について

送付日	郵便物名称	帳票名称等	種類	色	通数 (月)	受注者が行う 処理
1日	水道料金納入通知書【重要】	督促状（口振制）	はがき	紫	500	圧着
11日	再振替のお知らせ	振替不能通知はがき（一般地区対象）	はがき	茶	1,500	圧着
11日	水道料金納入通知書	口座振替不能抹消令書	はがき	橙	50	圧着
11日	口座振替のお知らせ	振替済お知らせはがき（一般地区の当月分）	はがき	緑	3,000	圧着
20日	水道料金納入通知書【重要】	催告状（全扱）	はがき	黒	1,000	圧着
20日	水道料金納入通知書【重要】	督促状（納付制及び集金制）	はがき	紫	4,250	圧着
21日	水道料金納入通知書	上下水道料金納入済通知書兼領収書（一般地区の当月分）	はがき	青	20,000	印刷及び圧着
25日	水道料金納入通知書	上下水道料金納入済通知書兼領収書（特区地区の当月分）	はがき	青	500	圧着
26日	口座振替のお知らせ	振替済お知らせはがき（特区地区再振替分）	はがき	緑	500	圧着
31日	口座振替取扱い開始のご案内	口振開始はがき	はがき	青	450	圧着
随時	水道を新しくご使用されるお客さまへ	開栓PR	封筒		600	口座振替案内、口座振替依頼書一式、料金早見表等を封入

別表4 緊急掘削時の関係機関連絡について

①	宿日直は	修繕業者から緊急掘削の連絡を受ける
②		担当管理職にその内容を連絡する
③		八尾消防署警備係に連絡する
④		府道であれば八尾土木事務所管理課に連絡する
		市道であれば八尾市土木管財課に連絡する
⑤	担当管理職は	八尾警察署規制係に連絡する
⑥	宿日直は	担当管理職から緊急道路使用番号を確認する
⑦		修繕業者に緊急道路使用番号を伝える

↓

⑧	宿日直は	修繕業者からの終了の報告を受ける
⑨		八尾警察署規制係に終了の連絡をする

別紙（第9条関係） 業務の履行場所について

発注者が指定した場所の詳細は下記のとおりとする。

業務場所	床面(m ²)	業務内容
お客さまサービス課分室 (水道局庁舎1階)	約77.4	収納業務 開閉栓業務
お客さま窓口 (水道局庁舎1階)	約25.8	窓口業務 修繕等受付業務 電話交換業務
宿直室 (水道局庁舎1階)	約23.7	宿日直業務

