

# 水道メーター計量業務委託仕様書

## 第1章 一般的事項

### (目的)

第1条 本仕様書は、八尾市（以下「発注者」という。）が水道メーター計量業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、本業務を円滑に履行するため、本業務を受託する事業者（以下「受注者」という。）との間で必要事項を定めるものである。

### (業務の内容)

第2条 本業務の内容については、次のとおりとする。

#### (1) 検針業務

発注者が給水している水栓の水道メーター（以下「メーター」という。）を計量し、ご使用水量のお知らせ（以下「お知らせ票」という。）を発行及び再発行する業務。

#### (2) 再検針業務

検針した水量を発注者が審査した結果、異常水量と想定される場合及び調査が必要と認められたメーターを再度計量し、状況確認を行い、その結果を発注者に報告する業務。

#### (3) 現地調査

調査が必要と認められたメーターの検針及び状況確認を行い、その結果を発注者に報告する業務、並びに給水装置の所有者、管理者及び使用者（以下「水道使用者等」という。）からお知らせ票の未投入の連絡があった場合、お知らせ票を再発行し、水道使用者等が指定した場所へ再投入する業務。

#### (4) 付帯事務

検針業務及び再検針業務の際の付帯事務、並びに本仕様書に定めるその他の業務。

### (業務日及び業務時間)

第3条 本業務の業務日は、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（以下「休業日」という。）を除く日とする。

2 前項の業務日における業務時間は、8時45分から17時15分までとする。

### (本業務の対象区域)

第4条 本業務の対象区域は、発注者が現に給水する区域とする。また、対象区域の地区については次のとおりとする。

#### (1) 一般地区

特区以外で給水区域を西地区及び東地区の二つに区分した検針区域。

#### (2) 特区

官公庁及び大口需要者等並びに臨時給水について、給水区域を西地区及び東地区の二つに区分した検針区域。

(検針月及び検針日程)

第5条 西地区の検針を偶数月、東地区の検針を奇数月に行うこととし、検針日程は次のとおりとする。

(1) 一般地区

検針予定日に基づき、毎月1日～20日程度とする。

(2) 特区

検針予定日に基づき、原則毎月18日(18日が休業日である場合はその前業務日又は次業務日)とする。

(業務予定数量)

第6条 本業務の履行期間中における業務予定数量は、次のとおりとする。

令和6年10月～令和11年9月の60か月間

西地区・偶数月検針(約58,900件/月)

東地区・奇数月検針(約59,300件/月)

現地調査 八尾市内全域(約100件/月)

(業務責任者等)

第7条 受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、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け出なければならない。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、本業務全体に精通し、業務従事者を指導して業務履行上発生する問題に全力、かつ主体的に対処できる者でなければならない。

3 業務責任者は、受注者と直接かつ恒常的な雇用関係を有し、かつ、他の業務従事者を指揮監督できる権限を有する者でなければならない。

4 業務責任者及び業務副責任者は、本業務と同種の業務について3年以上の実務経験を有する者でなければならない。

5 受注者は、業務責任者が欠けたとき又は業務責任者が不在のときにその業務を代行する業務副責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。業務副責任者を変更するときも同様とする。

6 受注者は、業務責任者が欠けたとき又は傷病等によりその職務の遂行が困難となったときは、速やかに新たな業務責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。

7 業務責任者又は業務副責任者は、水道使用者等からの問い合わせ等に対応するため、業務時間内は検針業務事務所に常駐する。ただし、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りでない。

(業務従事者)

第8条 受注者は、本業務の履行にあたり、業務従事者を適正に配置しなければならない。

2 受注者は、業務従事者を新たに選任したときは、速やかに発注者に届け出なければならない。臨時の応援等のために一時的に業務に従事する者であっても同様とする。

3 前項の届け出があったときは、発注者は速やかに料金徴収事務従事者証(以下「従事者証」という。)を受注者に交付しなければならない。

4 受注者は、業務従事者が退職等の事由により本業務に従事することがなくなったときは、速やかに発注者に届け出るとともに、その従事者証を返却しなければならない。

(秘密の保持)

第9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10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。

(遵守事項)

第11条 受注者は、本業務が水道料金算定の基礎となる使用水量を計量するものであるとの認識をもたなければならない。

- 2 受注者は、関係法令等のほか、業務の履行に際して次の各号を遵守しなければならない。
  - (1) 従事者証を常時携帯し、水道使用者等から要求があれば提示すること。
  - (2) 腕章を常時着用すること。
  - (3) 電話を携帯すること。
  - (4) 水道使用者等と接するときは親切丁寧であること。
  - (5) 私語を控えるとともに、誤解及び不信感を招くような言動を慎むこと。
  - (6) 水道使用者等の敷地に立ち入る場合、その目的を告げ、必要ときは水道使用者等の許可を得て立ち入ること。
  - (7) 水道使用者等の財産等に損害を与えないよう、細心の注意を払うこと。
  - (8) 業務履行のために知り得た集合住宅の暗証番号の取扱いには、十分に注意すること。
  - (9) 常に清潔の保持に努め、水道使用者等に不快感を与えないよう注意すること。
  - (10) 水道使用者等との対応経過は、可能な限りその内容を詳細に記録して発注者に報告すること。
  - (11) 現地訪問のため水道使用者等の個人情報を持ち出すときは、必要最小限の範囲に留め、不要となったときは速やかに抹消、焼却、裁断等の方法により処分、又は発注者へ返却すること。

(業務進捗管理)

第12条 受注者は、未検針状況を把握する等業務の進捗管理を行い、検針日程の遅延、未検針の発生及び再検針の遅れ等を防止すること。また、検針予定日から遅くとも1業務日以内に検針が完了するよう適切な対応をとること。

2 複数日に及ぶ天候不順又は業務従事者の事故、病気等による突発的な欠員等が発生した場合は、業務に支障をきたさないよう、代替要員の確保に努める等受注者の責任においてその都度適正に対処すること。

(苦情の処理)

第13条 受注者は、本業務の履行にあたり対面及び電話等で水道使用者等から受けた苦情については、次の各号に該当するものを除き受注者において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ないようにすること。なお、水量不審については、誤針がないことを確認し、安易に水道メーターの検査を促すことのないように留意すること。

(1) 法令及び規則等制度自体に係るもの

(2) 水道使用者等から水道メーターの検査の要求を受けたもの

2 苦情処理にあたっては、水道使用者等に対し懇切丁寧に説明を行うとともに、誠意をもって解決するよう最大限努力し、必要に応じて内容及び対応履歴を書面により発注者に報告するものとする。

(連絡調整)

第14条 受注者は、本業務の履行にあたり発生した諸問題について、速やかに発注者に連絡を行い、協議のうえ、その解決に当たるものとする。

(貸与品等)

第15条 発注者は、本業務の履行に必要な貸与品を受注者に貸与する。

2 貸与品は次の各号に掲げるものとする。

(1) 水道料金システム（以下「システム」という。）に係る端末一式

(2) 執務室の机、椅子、キャビネット

(3) LANケーブル

(4) 電話設備

(5) 検針用ハンディターミナル（以下「HT」という）及び通信ユニット

(6) 腕章

(7) 入館許可証

3 受注者は、貸与品の使用及び管理に際し、定期的に数量、機能、使用状況及び保管状態の確認を行い、かつ、破損又は亡失することがないように、取扱いに十分注意しなければならない。

4 受注者は、貸与品に故障等の不具合が生じたときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うものとする。

5 受注者の責により貸与品を破損したときは、受注者はその修理に要した費用等を負担するものとする。また、貸与品を亡失したとき又は盗難にあったときは、受注者の責任において賠償しなければならない。

6 受注者は、貸与品を第三者に貸与、譲渡又は質入れをしてはならない。

(業務用車両の管理)

第16条 受注者は、本業務で使用する二輪車及び自転車（以下「業務用車両」という。）がある場合は、発注者が指定する場所に駐車しなければならない。この場合においては、業務用車両であることを表示するものとし、業務用車両に係る諸費用は受注者の負担とする。

2 受注者は、業務用車両を除くほかの車両を、発注者の敷地内に駐車してはならない。

第2章 業務処理要領

(検針事前準備)

第17条 検針の事前準備の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 発注者は、新たに竣工した水栓（以下「新設水栓」という。）の新設給水装置竣工登録データをその都度業務責任者に交付するものとする。
- (2) 受注者は、担当地区の新設水栓について検針足順を設定し、適宜システムに登録するものとする。検針足順を変更するときも同様とする。
- (3) 受注者は、検針実施月の前月 25 日までに台帳ごとの検針予定日及び担当者名を記載した検針予定表を提出するものとする。
- (4) 発注者は、検針予定表に疑義があるときは受注者に説明を求め、不適切と判断したときはその理由を明示して検針予定表の一部を変更させることができる。
- (5) 業務責任者は、検針予定台帳を確認し、翌業務日の検針予定分（検針予定日時点の未検針分を含む）のデータを、通信ユニットを経てHTに受信する。受信後はHTに表示される検針予定台帳を確認し、HTの電源を切ること。
- (6) 受注者は、訪問日の事前連絡その他検針時に注意を要するものについて、HTの連絡事項等を確認し、必要なものについてはその指示に基づき事前連絡等を行わなければならない。また、受注者が得た業務履行に必要な情報は、積極的にシステムへ登録しなければならない。
- (7) 受注者は、連絡事項に追加、変更又は削除があるときは、システムの検針メモのHT抽出欄にチェックを入れ、メモ内容に適時必要事項を入力しなければならない。また、検針方法につき水道使用者等と取り決めがある場合やメーター位置が分かりにくいもの等、検針を円滑に行うために必要な事項も同様である。
- (8) 受注者は、本業務履行のため発注者が保管する鍵を必要とするときは、業務責任者が鍵借用簿に押印することにより借用を申請するものとする。また、鍵の使用後は直ちに発注者に返却し、その確認を受けなければならない。

(検針当日準備)

第18条 検針当日行う準備は、次のとおりとする。

- (1) 受注者は、HTに表示される日付及び検針予定台帳を確認し、誤りがあれば業務責任者を介して直ちに再受信すること。
- (2) 受注者は、HT用バッテリーの残容量及びお知らせ票の残枚数を確認し、検針途中のバッテリー切れ及び用紙切れのないよう留意すること。
- (3) 受注者は、出発前に従事者証の携帯及び腕章の着用を忘れないよう確認すること。

#### (検針実施)

第19条 受注者は、次のとおり検針を実施するものとする。

- (1) 検針は、検針予定日に原則として検針足順のとおり行うこと。ただし、連絡事項等により別途指示があるときはその指示に従うこと。
- (2) 検針場所の敷地に立ち入る前にHTの連絡事項を再確認し、水道使用者等とのトラブル回避に留意すること。
- (3) 現地の住所、氏名、水栓番号、メーター番号、メーター口径及び室番号等をよく確認し、検針場所の誤りがないよう十分注意すること。
- (4) 検針場所が正しいことを確認した後、指示数を正しく読み取り、その指示数を正確にHTに入力するとともに、同メーターのパイロットの回転有無を確認し、HTに入力すること。
- (5) 現地のメーター番号及び口径がHTの内容と相違している場合は、指示数の入力を保留し、現地に設置されているメーターのメーター番号、メーター口径及び指示数並びに現地状況を発注者に報告し、その指示を受けること。なお、現地の状況等から明らかにメーター番号のデータ入力ミスと判断できる場合は、通常どおり検針し、正しいメーター番号をメモに記録して、発注者に報告すること。
- (6) HTにメーター情報が表示されているにも関わらず現地にメーターが設置されていない場合は、可能な限り水道使用者等に事情を訊くとともに現地の状況を発注者に報告し、その指示を受けること。
- (7) 集中盤及び隔測表示器による検針時において、故障の疑いがあるとき及び水量異常時はメーター本体を検針すること。両者の指示数が相違する場合は、メーター本体の指示数を優先すること。
- (8) 不正使用（メーターを設置せずに通水管を取り付けて水を使用している状態等）を発見した場合は、現地の状況を発注者に報告すること。
- (9) 障害メーター（メーターボックス外に止水栓及び伸縮継手がある場合や、不動物によりメーターボックスの蓋の開閉困難な場合等）を発見した場合は、現地の状況を発注者に報告すること。

#### (共同住宅等におけるタブレット及びスマートメーターの検針実施)

第20条 受注者は、共同住宅等においてタブレット及びスマートメーターを使用している物件について、次のとおり検針を実施するものとする。

- (1) 親メーター及び各戸の私設メーターの検針は同日に行うこと。
- (2) 現地にタブレット及びスマートメーター端末がある場合は、端末で指示数及び漏水マークの有無を確認し、HTに入力すること。
- (3) 現地にタブレット及びスマートメーター端末が無く、水道局のグループウェアパソコンでデータを閲覧する場合は、業務責任者及び業務副責任者が該当物件のID及びパスワードを入力し、必要な情報を印刷し、検針員に提供すること。なお、ID及びパスワードについては、業務責任者及び業務副責任者が管理表に押印することにより申請するものとし、発注者にその確認を受けなければならない。

#### (お知らせ票の取扱い)

第21条 お知らせ票の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) HTから出力されるお知らせ票は、確実に該当する水道使用者等の郵便受け等に投入すること。ただし、連絡事項等により別途指示があるときはその指示のとおり処理すること。投入に際しては誤投入又は飛散等により第三者に見られることがないように、細心の注意を払うこと。特に、集合住宅等において

は室番号及び苗字を必ず確認すること。

- (2) 投入不要の指示があるものは、持ち帰ること。
- (3) 投入先の範囲は八尾市内全域とし、現地以外の場所にお知らせ票の投入依頼があるものは、一旦持ち帰り、検針日から3日以内に依頼された場所へ投入すること。
- (4) 現地に郵便受け等適切な投入場所がないものは、水道使用者等に電話等で別途お知らせ票の投入可能な場所を確認すること。なお、投入依頼先が市外の場合は、お知らせ票を投入することはできないが、支払い方法が口座の場合は口座振替済通知（以下「済通知」という。）を郵送可能であることを伝え、済通知が必要な場合は発注者に報告すること。また、現地以外の場所にお知らせ票を投入する場合は、システムの検針メモのHT抽出欄にチェックを入れ、適時必要事項をメモ内容に入力すること。
- (5) 水道使用者等よりお知らせ票の未投入の連絡があった場合は、お知らせ票を再発行し、水道使用者等が指定した場所へ投入し、別途指示があるときはその指示のとおり処理すること。なお、明らかに水道使用者等による紛失の場合も同様とする。
- (6) お知らせ票に用紙の汚れ又は印字ずれ等が発生したときは、再印刷して適切に印刷されたものを投入すること。再印刷を行っても改善されないときは検針を一旦中止して発注者に報告し、その指示を受けすること。

（水量異常等発生時の処理）

第22条 検針時に水量異常等があった場合の処理は、次のとおりとする。

(1) 水量オーバー

再度指示数を確認し、パイロットが回っているかどうかを確認のうえ、可能な限り水道使用者等と面談して適切なコードを入力すること。不在でパイロットが回転しておらず、水量が大幅に増加しているときは、お知らせ票と同時に「水量増のお知らせ（ご連絡）」を投入すること。不在でパイロットが回転しているときは、お知らせ票と同時に「水道メーター調査通知書（以下「調査通知書」という。）」を投入するものとするが、水量が大幅に増加しているとき又はメーターが高速回転しているとき等は日時を改めて複数回訪問するとともに必要に応じて電話する等、連絡漏れがないようにすること。

(2) 水量ダウン

再度指示数（リットル針を含む）を確認し、可能であれば蛇口で水を出してパイロットが正常に回転するかどうかを確認すること。また、水量が0 m<sup>3</sup>になったとき又は転出が疑われるときは、お知らせ票と同時に「水量減のお知らせ（ご連絡）」を投入し、電気・ガスメーター及び郵便受け等の状況を確認し、発注者に報告すること。なお、水量0 m<sup>3</sup>が続く場合は、検針時にリットル針の指示数を確認し、HTに登録すること。また、水量0 m<sup>3</sup>が続く水道使用者等に対し、発注者から用紙投入等の指示があれば、それに従うこと。

(3) 無断使用

閉栓中のメーターで指示数が前回から上昇しているときは、指示数（リットル針を含む）及びパイロットを確認するとともに、現地に人がいるときは現在水道の契約がない旨を伝え、開栓の届け出を促すこと。不在のときは「水道の使用届の手続きについて（様式1）」を郵便受け等に投入し、看板等により連絡先がわかるものは積極的に連絡を取り、開栓の届け出を促すこと。また、現地状況及び経過を発注者に報告すること。なお、開栓の届け出を受けたものは、届出用紙に必要事項を記載のうえ発注者へ提出すること。

(4) その他

HTに警告が表示されないものであっても、何らかの異常又は特記事項を発見したときは、HTに該当するコードを入力すること。また、現地状況及び経過を発注者に報告すること。

(パイロットが回転しているものの処理)

第23条 検針時にパイロットが回転している場合の処理は、水量異常の有無に関わらず、次のとおりとする。

- (1) 水道使用者等が在宅している場合は、現在水を使用しているかを確認し、使用中のときは漏水の有無の確認を行う旨を告げ、水の使用を中止してもらうよう依頼し、再度パイロットの回転を確認すること。
- (2) (1)においてパイロットが停止しないとき及び水を使用していないにも関わらずパイロットが回転しているときは、水道使用者等立会いの下でパイロットを確認して漏水の疑いがあることを説明し、調査通知書を手渡し、早急に対処するように勧めること。
- (3) (1)において水を止められないときは、調査通知書を手渡したうえで、水を使用しないときに水道使用者等自身でパイロットを確認してもらうよう依頼すること。
- (4) 水道使用者等が不在の場合は、前条第1項第1号と同様の取扱いとすること。
- (5) 空家でパイロットが回転しているときは、可能な限り水道使用者等に連絡して漏水の疑いがあることを説明し、止水栓を閉めるよう勧めること。口径40mm以下のメーターで水道使用者等から依頼があれば受注者が止水栓を閉めること。ただし、大量漏水の疑いがある等緊急を要する場合は発注者に報告し、その指示の下で止水栓を閉止し、用紙に漏水のため止水栓を閉めている旨を記載し、投入すること。また、口径50mm以上のメーターで止水栓の閉止が必要と判断するときは、現地の状況を発注者へ報告すること。

(パイロットが回転しているときの注意事項)

第24条 前条において、水道使用者等に漏水の疑いがあることを説明するときは次の各号に留意し、漏水調査及び修繕を強制したと誤解されるような表現は避けること。

- (1) 給水装置はその所有者の財産であり、管理責任は所有者にあること。
- (2) 貯水槽が設置されている施設については、貯水槽への補給中は漏水がなくてもパイロットが回転すること。また、貯水槽以降で漏水が発生したときは漏水していてもパイロットが回転しない場合があること。
- (3) パイロットの回転が微量のときは、漏水調査を実施しても漏水箇所の特が困難であること。
- (4) パイロットの回転が、漏水のほかウォーターハンマー又は脈動現象等に起因する場合があること。

(検針不能分の認定)

第25条 水道使用者等が不在でメーターが建物内又は閉鎖された門内にある場合若しくはメーターボックス上に障害物等がある場合で検針ができないものの取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 検針不能であっても、可能な限り何度も訪問するとともに、必要に応じて電話連絡及び文書投入により在宅日時の聞き取り又は障害物等の移動依頼を行う等、検針できるよう最大限努めること。
- (2) やむを得ず水量を認定するときは、原則として水道使用者等の了解を得ること。家族減又は事業縮小等の理由により認定水量の了解が得られないときは、発注者と協議のうえ認定水量を設定すること。



(先方検針の取扱い)

第26条 不在で検針不能のため水道使用者等に指示数の報告を依頼するとき（以下「先方検針」という。）の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 「水道メーター検針のお願い（以下「先方検針用紙」という。）を投入し、水道使用者等から指示数の連絡があったときは、その指示数及び先方検針コードをHTに入力し、お知らせ票を投入すること。なお、お知らせ票の日付は実際の先方検針日とすること。ただし、前回検針日からの日数が50日未満又は70日超となる場合は訪問日の変更を依頼すること。なお、訪問日の変更が不可能な場合は、認定の了解を得ること。
- (2) 先方検針に基づく水量が過大又は過少であるときは、水道使用者等に連絡し、指示数を再確認してもらうこと。特に水量が著しく増加している場合は、パイロットの回転の有無を確認するとともに、必要に応じて受注者がメーター及び状況を確認すること。
- (3) 先方検針を投入したが、水道使用者等から指示数の連絡がないときは、必要に応じて電話連絡及び再度「先方検針用紙」を投入し、連絡を取ること。

(メーター故障等の処理)

第27条 メーターの不回転、感度不良、指示数非表示又は破損（以下「メーター故障等」という。）を確認したときの処理は、次のとおりとする。

- (1) 水道使用者等にメーター故障等により使用水量の正確な計量が不能である旨を説明し、水道使用者等の了解を得たうえで認定すること。家族減又は事業縮小等の理由により認定水量の了解が得られないときは、発注者と協議のうえ認定水量を設定すること。
- (2) 水道使用者等が不在のときは、可能な限り何度も訪問するとともに必要に応じて電話連絡及び文書投入により、認定の了解を得るよう努めること。
- (3) メーターが故障しているか判別しがたいときは、検針日から再検針実施日までのメーターの回転状況を参考とするものとし、水道使用者等に後日改めて訪問する旨説明すること。
- (4) 水道局所有のメーター故障等の場合は、認定後にお知らせ票を手渡すとともにメーターの取替えを後日行うことについても説明し、発注者へ報告すること。
- (5) 水道局以外所有のメーター故障等の場合は、認定後お知らせ票を手渡して発注者へ報告すること。この場合、メーターの取替えについては言及しないこと。
- (6) 集中盤による検針でメーター故障等を発見したときは、メーター本体を検針し、故障等の状況を可能な限り詳細に発注者に報告すること。

(その他の異常処理)

第28条 その他検針時に異常を発見したときの取扱いは、次のとおりとする。

- (1) メーターが逆向けに取り付けられているのを発見したときは、指示数を記録するとともに現状を発注者に報告して指示を受けること。
- (2) メーターボックス内に水が溜まっている場合又は地表に水が流出している場合で、パイロットが停止しているときは、メーターの上流側での漏水の可能性があるため、漏水箇所及びメーターボックス周囲の状況を可能な限り詳細に発注者に報告すること。また、水道使用者等が在宅している場合は状況を説明し、修繕について理解を求め、日中連絡のつく連絡先を聞き取ること。水道使用者等が不在である場

合は「水道局からのお知らせ（上流側漏水）」を投入すること。

- (3) 止水栓の不良を発見したとき又は水道使用者等から止水栓の不良の指摘を受けたときは、発注者に現地の状況を報告し、水道使用者等から水道局へ止水栓修繕の依頼を行うように促すこと。
- (4) 高齢者世帯と思われる住宅で、水量の急激な増減又は家屋等に何らかの異常を発見したときは、発注者に現地の状況を報告すると同時に、高齢者相談総合窓口に連絡を取り、情報提供をすること。

#### （検針事後処理）

第29条 検針業務が終了したときの処理は、次のとおりとする。

- (1) 業務責任者は、HTの検針済データを、通信ユニットを経て料金システムに登録する。登録時にエラーリスト及びチェックリストが出力されていることを確認し、エラーリストは発注者に引き継ぐこと。
- (2) 業務責任者は、検針日報により、検針漏れがないか確認すること。
- (3) 業務責任者は、チェックリストの内容を確認し精査したのち、報告書の提出等、発注者に本業務の履行上必要な報告を行い、その指示を受けること。
- (4) HTに入力したコードの訂正が必要になったときは、その旨を発注者に報告すること。

#### （再検針業務）

第30条 再検針業務の対象は、次の各号に該当するもので、発注者が必要と認めたもの、及び水道使用者等から依頼があったものとする。なお、再検針業務は原則、対象の検針員とは別の者が行うこととする。ただし、同じ検針員が行うことが望ましい場合はこの限りではない。

- (1) 水量オーバー
- (2) 水量ダウン
- (3) 無断使用
- (4) その他異常でメーター及び指示数を再確認する必要があるもの

#### （再検針業務の処理方法）

第31条 再検針業務の処理は、次のとおりとする。

- (1) 発注者が審査したチェックリストに基づき、再検針対象箇所を現地訪問して指示数及びパイロット回転の有無等の確認を行うこと。なお、検針時のメーターの撮影（動画を含む。）による記録は、再検針業務とみなさないものとする。
- (2) 再検針対象のうち、受注者が過去の経過等から現地訪問不要と判断するものは、その理由を発注者に報告して対応を協議すること。
- (3) 再検針において水道使用者等と対応するときは、検針時及びそれ以前の経過を十分踏まえて行うこと。
- (4) 再検針の際の取扱いは、HTへの入力及びお知らせ票の投入に関する事項を除き、第22条から第24条まで、第27条及び第28条の規定を準用するものとする。
- (5) 今回検針時水量が0㎥になったこと又は転出が疑われることによる再検針において、検針から再検針までに指示数が進行していないときは、水道使用者等に電話等で積極的に連絡を取り、状況確認及び水道の継続利用の意思確認を行うこと。この場合において水道使用者等が閉栓の手続きを希望したときは、開閉栓受付に取り次ぐこと。なお、意思確認の際は、水道使用者等に閉栓を強制したと受け取られないよう、対応に十分注意すること。

- (6) 無断使用による再検針は、訪問前に必ずシステムで開栓の届け出の有無を確認すること。
- (7) 無断使用による再検針において、再検針時までに開栓の届け出がなく使用者等が不在のときは、「水道の使用届の手続きについて（様式2）」を、当月末までの期限を設定のうえ投入すること。
- (8) 再検針は速やかに行い、少なくとも検針日から5日以内に行うこと。ただし、水道使用者等から日時を指定されたとき又は使用状況の確認のため検針から一定の日数を要するときは、この限りでない。
- (9) 水道使用者等から依頼があったときの再検針は、検針月の地区以外の場所であっても行うこと。
- (10) 再検針の結果は、発注者から交付されたチェックリスト又は報告書により発注者へ報告すること。

（付帯事務）

第32条 付帯事務の対象および処理は、次のとおりとする。

(1) 水道事業に関する広報紙の配布

発注者が指定する時期（一年度につき一回、連続する二か月）にお知らせ票と一緒に投入すること。お知らせ票を投入しない場所へは投入しないこと。

(2) 周知文書の配布

発注者が指定する時期（前号の時期を除く連続する二か月）にお知らせ票と一緒に投入すること。お知らせ票を投入しない場所へは投入しないこと。

(3) 電話対応及びシステムへの変更入力

本業務の内容に関する問合せ、検針水量についての問合せ、その他の検針水量に対する水道料金等の照会等に対応すること。また、水道使用者等から電話番号変更等の軽微な変更を依頼された場合は、変更内容をシステムに入力し、理由等を検針メモに入力すること。なお、本業務の範囲外の要件についての問合せは、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に直接転送すること。ただし、該当する連絡先が不明な場合は、発注者の指示に従うこと。

(4) お知らせ票の投入状況の調査

お知らせ票を投入している場合は投入先の確認（現地又は八尾市内住所地）、投入していない場合は連絡先の把握を行い、検針メモに入力すること。

（業務完了届及び業務月報）

第33条 受注者は、業務委託契約書に規定する業務完了届を提出するときは、当該月間の業務に係る次の各号の実績を集計した業務月報を併せて提出するものとする。

- (1) 実計量件数（開栓中及び閉栓中）
- (2) 不在又は障害物等による認定件数
- (3) メーター故障による認定件数
- (4) 検針誤りによる控除件数
- (5) 開栓受付件数、不正使用の発見件数及び障害メーターの発見件数
- (6) 現地調査件数

（発注者及び受注者による協議）

第34条 本仕様書に定めのない業務が発生した場合は、発注者及び受注者が協議して定めるものとする。また、本業務の履行に関する処理方法に関して疑義が生じた場合も同様とする。