

大分市水道料金等関連総合業務（A区）委託
仕様書

大分市上下水道局

目 次

第1章 一般的事項

1	総則	4
2	業務の履行期間	4
3	委託業務の範囲	4
4	委託業務対象区域	4
5	委託業務の実施時間等	4
6	執務場所等	5
7	業務従事者	5
8	業務責任者及び副業務責任者	6
9	業務責任者及び副業務責任者の役割	6
10	管理技術者	6
11	現金取扱者及び印影の届出	7
12	届出の変更	7
13	情報処理システム	7
14	経費の負担	7

第2章 業務履行

1	履行義務	8
2	委託業務実施計画	8
3	業務改善提案	8
4	業務内容の変更	8
5	業務報告	8
6	業務検査	9
7	その他の報告	9
8	業務従事者等の教育	9
9	業務マニュアル	9
10	事故発生時の処理	10

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概

第1節	受付業務	11
1	業務内容	11
2	実施方法等	11
第2節	調査業務	14
1	業務内容	14
2	実施方法等	14
第3節	調定業務	17
1	業務内容	17
2	実施方法等	17

第4節	精算業務	20
1	業務内容	20
2	実施方法等	21
第5節	収納関連業務	21
1	業務内容	21
2	実施方法等	22
第6節	滞納整理業務	23
1	業務内容	23
2	実施方法等	24
第7節	メーター管理業務	25
1	業務内容	25
2	実施方法等	25
第8節	汚水排水用時間計業務	28
1	業務内容	28
2	実施方法等	29
第9節	接続促進業務	29
1	業務内容	29
2	実施方法等	30
第10節	受益者負担金業務	31
1	業務内容	31
2	実施方法等	31
第11節	宿日直関連業務	32
1	業務内容	32
2	実施方法等	32
第12節	統計業務	34
1	業務内容	34
2	実施方法等	34

第4章 遵守事項

1	制服及び名札の着用	35
2	身分証明書の携行	35
3	お客様対応	35
4	職務専念義務	35
5	現金等の取扱い	36
6	帳票類等の取扱い	36
7	金品等の授受の禁止	36
8	法令等の遵守	36

9	秘密の保持	36
10	個人情報の保護	37
第5章 業務評価		
1	業務評価の視点	38
2	改善勧告	38
3	目標収納率	38
第6章 委託料の支払い		
1	委託料の請求	39
2	委託料の支払い	39
3	移行準備期間にかかる経費の支払い	39
第7章 移行準備期間		
1	移行準備作業	39
第8章 業務引継		
1	業務引継	40
2	使用施設の原状回復	40
第9章 その他		
1	苦情等の対応	40
2	事故等発生時の報告	40
3	電子データ等の保存	41
4	貸与品の管理	41
5	再委託又は下請負の禁止	41
6	委託履行期間中の瑕疵	41
7	損害賠償責任	41
8	緊急応援要請	42
9	業務実績報告書等の提出	42
10	予算・決算に関する資料の提出	42
11	業務状況報告会議の実施	42
12	協議事項	42
別記1 個人情報取扱特記事項		
		43
別記2 経費の負担区分について		
		45

第1章 一般的事項

1 総則

本仕様書は、大分市上下水道局（以下「発注者」という。）が委託する大分市水道料金等関連総合業務（A区）委託について適用する。

受託事業者（以下「受注者」という。）は、業務委託契約書、本仕様書及び関連資料（以下「仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

2 業務の履行期間

- (1) 履行期間は契約締結日から令和14年9月30日までとする。
- (2) 委託業務の開始日は令和9年10月1日とし、契約締結の日から委託業務開始日の前日までは、業務の引継等の移行準備期間とする。
- (3) 発注者は、委託業務の履行期間が終了した後、令和15年3月31日までは、必要に応じ、受注者に対して資料及びデータの提出を受注者の負担により求めることができる。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 受付業務
- (2) 調査業務
- (3) 調定業務
- (4) 精算業務
- (5) 収納関連業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) メーター管理業務
- (8) 汚水排水用時間計業務
- (9) 接続促進業務
- (10) 受益者負担金業務
- (11) 宿日直関連業務
- (12) 統計業務
- (13) その他 (1) から (12) に掲げる業務に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

4 委託業務対象区域

大分市水道事業及び公共下水道事業の設置等に関する条例（昭和41年大分市条例第53号）第3条第2項に規定する給水区域、同条第3項に規定する事業計画の区域及び発注者が指示する区域。

5 委託業務の実施時間等

- (1) 料金センター業務
 - ①委託業務を実施する日及び時間帯は、原則として大分市の休日を定める条例（平成元年条例第13号）に規定する市の休日（以下「休日」という。）を除く、月曜日から金曜日の午前8

時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、中央料金センターについては午後 6 時まで（以下「営業時間」という。）とする。

②停水措置を実施する日については、停水措置実施対象者からの連絡または問い合わせ、現金納付等に対応が必要となることから、停水月次計画並びに停水実施日にはその内容について、あらかじめ発注者に報告のうえ、受注者の責任において午後 8 時まで料金センター窓口を開くことができる。なお、料金センター窓口を閉じた後の停水措置への対応は受注者の責任と判断により行う。

③委託業務の実施時間は、基本的には①及び②に準じるが、苦情への対応や繁忙時期対応等の理由や状況により変更が必要となる場合には、その内容により発注者と受注者による協議を行い、必要に応じて変更できるものであり、時間外における業務を妨げるものではない。なお、その内容や状況により、緊急または早急に対応する必要がある場合には、受注者の責任と判断により業務を実施し、実施時または事後に、発注者へ内容や状況、終息した場合にはその結果を報告する。

(2) 宿日直関連業務

①宿直業務時間は、午後 5 時 15 分から翌日の午前 8 時 30 分までとする。

②日直業務時間は、休日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

③執務場所は、本庁舎 1 階宿日直室とする。

④受注者は宿日直業務の対応に必要な人員の配置を行い、宿直業務、日直業務、料金センター業務のそれぞれの間において、必然的に発生する事務引継ぎを円滑かつ的確に実施するため、取り扱った内容及び情報を、相互で確認し、誤った認識や遺漏を生じさせることなく適切に受け渡しを行うこと。また、必要に応じて、発注者への報告を行い、発注者による判断が必要な場合にはその指示に従う。

6 執務場所等

(1) 委託業務の主な執務場所は以下の場所とする。

①中央料金センター及び宿日直室、大分市上下水道局営業課（大分市城崎町 1 丁目 5 番 20 号）

②東部料金センター（大分市東鶴崎 1 丁目 2 番 3 号「大分市鶴崎市民行政センター」内）

③西部料金センター（大分市大字光吉 470 番地）

(2) 休日及び営業時間外における委託業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）の執務場所への出入りは発注者・受注者間で協議する。

7 業務従事者

(1) 受注者は、自己の責任において業務従事者を確保し、発注者に業務従事者着任（変更）届を提出する。

(2) 業務従事者には、「3 委託業務の範囲」に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有する者を置く。

(3) 業務従事者着任（変更）届を提出されたときは、発注者は必要に応じて、委託業務者であることを証する証明書を受注者へ交付し、受注者はこれに業務従事者であることを併記

または、付記し、業務従事者へ交付する。受注者は、証明書を交付したときは、受領書を発注者へ提出する。

- (4) 業務従事者が身分を失ったときは、受注者は速やかに証明書を回収し、業務従事者着任（変更）届を提出するとともに、回収した証明書を発注者に返還する。

8 業務責任者及び副業務責任者

- (1) 受注者は、委託業務の履行について業務従事者を指導・監督するため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、業務責任者選任（変更）届を発注者へ提出しなければならない。業務責任者を変更した場合も同様とする。また、業務責任者は中央料金センターに置く。
- (2) 業務責任者は、常時雇用関係があり、かつ水道料金、下水道使用料（以下「水道料金等」という。）徴収業務について2年以上業務責任者として実務経験を有する者又は3年以上責任者代理として実務経験を有する者とする。
- (3) 受注者は、業務責任者を補佐するとともに中央料金センター、東部料金センター、西部料金センターに配置する業務従事者の指導・監督を行うため、前項に規定する資格を有する業務従事者を副業務責任者として配置する。
- (4) 受注者は、副業務責任者選任（変更）届を発注者へ提出しなければならない。副業務責任者を変更した場合も同様とする。

9 業務責任者及び副業務責任者の役割

- (1) 業務責任者及び副業務責任者は、本委託業務を履行するにあたり、営業時間内は原則として各料金センターに常駐し、常に発注者と連絡がとれるようにしなければならない。
- (2) 業務責任者は受注者の窓口として、発注者との連絡、調整及び協議に当たる。
- (3) 業務責任者は、委託業務全般の管理を行い、業務従事者に対して業務の指導及び監督を行わなければならない。
- (4) 業務責任者は、業務従事者に対し委託業務に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。
- (5) 業務責任者は、業務の履行に際して、発注者に報告等の必要があると考えられる事案が発生した場合は、直ちにその旨を文書等で報告しなければならない。
- (6) 業務責任者に苦情処理や緊急用務等のやむを得ない正当な理由があるときは、副業務責任者が代わって上記の任に当たる。

10 管理技術者

- (1) 受注者は、メーター（以下メーターにはスマートメーターを含む）取替え、取付け、取外し業務に係る管理技術者を配置し、契約締結後、管理技術者届兼経歴書に給水装置工事主任技術者証または免状の写し（以下「技術者証等」という。）を添付し、発注者に提出しなければならない。
- (2) 受注者は、管理技術者を変更する場合、あらかじめ管理技術者変更届兼経歴書に技術者証等を添付し、発注者に提出しなければならない。
- (3) 管理技術者は、常に発注者及び業務責任者と連絡がとれるようにしなければならない。

- (4) 管理技術者は、業務従事者の指導・監督を行い、当該業務の円滑な履行に努めなければならない。

11 現金取扱者及び印影の届出

- (1) 受注者は、委託業務履行のため使用する業務使用印及び業務従事者が使用する領収日付印の印影を業務使用印鑑届出書にてあらかじめ発注者へ届け出る。
- (2) 受注者は、現金取扱者を指定し、領収日付印を貸与する。現金取扱者の指定を解除した場合は、領収日付印を返還させる。なお、指定と解除については発注者へ届け出る。

12 届出の変更

受注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちに発注者へ届け出る。

- (1) 受注者の名称、代表者、所在地、電話番号、業務責任者、副業務責任者、管理技術者、現金取扱者、業務使用印、領収日付印、業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前項に定めるもの以外で、委託業務の履行上発注者が必要であると認めたとき。

13 情報処理システム

委託業務の履行に係る情報処理システム（以下「情報システム」という。）は、発注者が指定するシステムを使用する。

14 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別記2「経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 前項に定めるもののほか業務の性質上必要と認められるものについては、発注者・受注者協議のうえ、定める。ただし、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 業務履行

1 履行義務

受注者は、仕様書等に明示のない事項についても業務執行にあたり必要となるものは、自らの責任と負担により履行する。

2 委託業務実施計画

- (1) 受注者は、委託業務を履行するにあたり、業務契約締結後速やかに委託業務実施計画書を作成し、委託開始日の前日までに発注者の承認を受ける。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成する。

3 業務改善提案

受注者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善案を発注者に提出する。

4 業務内容の変更

発注者は、提出された改善案の内容が現行と比して、明らかに有効性が認められ、簡素化や費用対効果による効率化等に貢献の可能性を有すると判断した場合には、受注者と協議のうえ、書面により業務内容を変更することができる。原則として契約金額の変更は行わない。ただし、変更される内容により、契約金額の変更が客観的に妥当であると認められる場合は、この限りでない。

5 業務報告

- (1) 受注者は、委託業務の履行に係る日次、月次及び年次報告書を作成し、指定する期日までに発注者に提出する。
- (2) 業務報告書
 - ①受注者は、処理方法等について、発注者の判断が必要不可欠となる事例が発生したときは、速やかに発注者に連絡し、その指示を受けるとともに、内容を詳細に記載した書面を業務報告書として提出する。
 - ②発注者は、受注者の行った処理を確認するため、受注者に業務報告書の提出を求めることができる。
 - ③受注者は、上記報告書のほか発注者が指示する書類・資料等についても、速やかに作成し提出する。
- (3) 発注者は、委託業務の履行状況報告、翌月の業務実施計画及びその他の事項につき、各月において1回以上を定例的に、また、発注者、受注者のいずれかよりの申し出により適宜、受注者と委託業務に係る報告並びに意見交換のための会議を開催する。

6 業務検査

- (1) 発注者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的または不定期に発注者の指定する関係書類を検査することができるものとし、受注者は発注者から検査の申し入れがあった場合には、誠実な対応をしなければならない。
- (2) 発注者は、(1)の規定のほか、状況に応じて必要な書類や資料の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は発注者から請求があったときは、速やかに提出する。
- (3) 発注者は、必要があると認めるときは、状況に応じて執務場所等への立入検査を行うことができる。
- (4) 発注者は、(3)の規定のほか、状況に応じて現地訪問等と同行し、業務内容を検査することができる。
- (5) 受注者は、(3)及び(4)に規定する立入検査及び同行検査の申し入れがあった場合には、発注者に誠意をもって協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに情報の保管状況等について、一部または全部を、秘匿することなく説明しなければならない。
- (6) 発注者は、検査の結果、必要があると認められるときは、その内容に応じて口頭または書面により受注者に指導、指示を行うものとし、受注者は、発注者からの指導、指示内容に基づき速やかかつ適切に是正を行い、業務従事者に周知するとともに、是正内容を明記した報告書を発注者へ提出する。

7 その他の報告

受注者は、仕様書に定めるもののほか、次に掲げる事項に関する情報を知り得た場合は、速やかに発注者に報告する。

- (1) 関係法令及び規則並びに大分市水道事業給水条例、大分市公共下水道条例、大分都市計画下水道事業受益者負担等に関する条例及び関係規程に違反した行為
- (2) メーターや汚水排水用時間計（以下「時間計」という。）の滅失及び破損等
- (3) 路上における漏水

8 業務従事者等の教育

受注者は、受注者並びに業務従事者としての責務及び法令等の遵守、業務執行に対しての処理手順、情報の管理、その他委託業務に従事するために必要となる知識や技術の習得・蓄積を図るため、委託業務実施計画書に則った研修の実施と併せ、外部の実施する研修で、業務及び人格形成において有意義な研修への参加に努め、その他、知識と経験の豊富な業務従事者等による学習会等、機をとらえて、必要な研修等を実施し、常に業務従事者の能力向上に注力すること。なお、研修等の実施後は、目的・意義・内容・成果等を附記した実施報告書を作成し、発注者へ提出すること。

また、発注者が行う研修にも積極的に参加する。

9 業務マニュアル

- (1) 受注者は、委託業務の具体的処理方法、処理基準、処理手順等を記載した業務マニュアルを作成し、その内容について発注者へ提出し、説明を行い、発注者からの承認を受け、業務従事者全員の共通認識が図れるように周知・指導を遺漏なく行うこと。

- (2) 受注者は、(1)により作成した業務マニュアルの著作権は発注者に帰属する。また、受注者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該業務マニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。
- (3) 業務マニュアルは、処理方法の変更による適正化等がなされた場合など、状況に応じて適時内容の見直しを行い、必要に応じて発注者と協議のうえ内容を修正・更新し、発注者へ提出する。

10 事故発生時の処理

受注者は、委託業務の履行中に事故等による不慮の状況が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告する。なお、状況確認等が必要であり、正式な報告までに時間を要する場合には、まず口頭等により、現時点で知り得ている状況を報告し、適宜報告を行うこと。最終的な報告については書面により行う。

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

第1節 受付業務

1 業務内容

- (1) 水道使用開始届、中止届及び変更届等の受付並びに入力処理
- (2) 使用水量認定申請書の受付
- (3) 集合住宅等の契約に関する受付
- (4) 特別料金制度の契約に関する受付
- (5) 検針業務に関する問い合わせ等の受付及び「水道使用水量等のお知らせ」の再発行
- (6) 下水道使用開始届、休止届及び変更届等の受付
- (7) 汚水排水量の認定に関する届出の受付及び入力処理
- (8) 受益者負担金及び供用開始状況等の問い合わせの受付
- (9) 水道料金等及び受益者負担金の収納
- (10) 納入に係る各種証明書等の発行及び証明手数料の徴収
- (11) その他料金徴収
- (12) 水道料金等の還付金の窓口支払い及び充当に関する受付
- (13) 口座振替依頼書の受付並びに入力処理
- (14) 水道料金等及び受益者負担金の支払いに関する相談受付
- (15) メーターの払出及び受入
- (16) 上下水道局代表電話への着信の取次事務
- (17) 総合窓口案内
- (18) その他の理由による臨時給水の受付
- (19) その他、受付に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 水道使用開始届、中止届及び変更届等の受付並びに入力処理
 - ①水道使用開始届、中止届及び変更届は、窓口、電話、郵送、現地受付、ファクシミリ、オンライン申請等の届出をもって受付を行う。各種届出用紙の様式は発注者が指定する。
(オンライン申請の受付についてはA区B区の全ての受付を行う)
 - ②使用者等から使用開始の届を受付したときは、情報システムで開閉栓状況を確認し、開栓が必要な場合は措置する。その後、料金等の算出に必要な情報を入力する。
 - ③使用者から使用中止の届を受付したときは、精算分の納付方法等を確認し処理をする。また、水道料金等の未納が確認された場合は、未納分を含めた全額精算の説明をする。
 - ④使用中止の届を受付したときに、お客様から現地での立ち会いによる精算を求められた場合には、精算内容を説明した後、現地精算訪問スケジュールを確認し、訪問日時等の約束を行い、後記第4節 精算業務の内容に則して業務を行う。

- ⑤佐賀関、野津原地区について、使用者等から使用中止の届を受理したときは現地にて閉栓を行う。ただし継続的に短期使用する等、特別な理由がある場合は除く。また使用者等から使用開始の届を受付したとき閉栓状態の場合、開栓の案内を行う。
- (2) 使用水量認定申請書の受付
「使用水量認定申請書」の提出があった場合、書類等に不備がないか確認し受理する。
- (3) 集合住宅等の契約に関する受付
- ①集合住宅・個別検針集合住宅・各戸検針集合住宅・中高層建物の事前審査について、事前審査票に沿って内容を確認し受付を行う。また、必要に応じて現地調査を行う。受付後、発注者に報告する。
- ②前記①の事前審査については、A区・B区のすべての受付を行うものとする。
- ③「集合住宅認定申請書」、「個別検針集合住宅認定申請書」、「各戸検針集合住宅認定申請書」、「中高層建物申請書」の申請について、書類に不備がないか確認し受理する。
- ④完成検査依頼の受付により、日程調整をし、現地にて現地調査表に沿って審査を行う。
- ⑤「申請事項変更届」の提出があった場合は、情報システムで内容を確認のうえ受理する。
- ⑥集合住宅の受付は大分市水道事業給水条例施行規程第 18 条の規定に基づく「集合住宅に関する取扱要綱・要領」に沿って行う。
- ⑦個別検針集合住宅の受付は大分市水道事業給水条例施行規程第 12 条の規定に基づく「個別検針集合住宅に関する取扱要綱・要領」に沿って行う。
- ⑧各戸検針集合住宅の受付は発注者の指示に沿って行う。
また、前記①に記載のとおり、現地調査を行う。
- ⑨前記⑧の受付業務等は 2 名を要し、大分市上下水道局営業課内にて業務を行うものとする。
- ⑩前記①～⑧の各戸検針集合住宅については、市内全域（B 区を含む）を対象とする。
- (4) 特別料金制度の契約に関する受付
- ①窓口又は郵送にて届く特別料金制度に関する申請書の受付を行う。
- ②地下水利用者からの申請については、地下水利用を証明する書類の確認をし、地下水使用設備審査・検査表に沿って審査を行う。
- (5) 検針業務に関する問い合わせ等の受付及び「水道使用水量等のお知らせ」の再発行
- ①検針に関する問い合わせの受付を行う。
- ②使用水量、漏水等に関する問い合わせの受付を行う。
- ③「水道使用水量等のお知らせ」の再発行を行う。
- (6) 下水道使用開始届、休止届及び変更届等の受付
- ①下水道使用開始届、休止届及び変更届等を受理し、料金等の算出に必要な情報を入力する。
- ②提出された下水道開始届を情報システムで確認し提出枚数等に疑義がある場合は、届出者（施工業者）に問い合わせ確認を行う。
- ※下水道使用開始届については、排水設備担当班の窓口で、排水設備等工事完了届と併せて提出されている。
- ③団地引取に関し、対象者の下水道開始処理関連業務等を行う

- (7) 汚水排水量の認定に関する届出の受付及び入力処理
水道水以外の汚水排水量の認定、下水道一時使用許可、汚水排水量の減量認定、汚水排水量（水道水以外）認定方法届出書（以下「認定方法届出書」という。）、届出事項変更届等に関する届出の受付を行い必要な情報を入力する。なお、「認定方法届出書」については既に公共下水道を使用している場合と、新たに公共下水道を使用する場合があることから、それぞれの状況に応じて十分に留意し、適切な事務処理を行う。
- (8) 受益者負担金及び供用開始状況等の問い合わせの受付
窓口及び電話等により受益者負担金の賦課、供用開始状況等について問い合わせがあったときは、受付を行うとともに情報システム等で状況を確認し、個人情報の取扱いに十分注意した上で適切に対応する。
- (9) 水道料金等及び受益者負担金の収納
窓口で水道料金等及び受益者負担金の収納を行う。
- (10) 納入に係る各種証明書等の発行及び証明手数料の徴収
①水道使用水量及び水道料金・下水道使用料、受益者負担金明細書の発行を行う。
②水道料金・下水道使用料、受益者負担金納入確認書の発行を行う。
③水道料金・下水道使用料、受益者負担金納入証明書の作成及び発行を行い、必要に応じて証明手数料の徴収を行う。
④水道料金完納証明書の発行及び証明手数料の徴収を行う。
- (11) その他料金徴収
メーター（水道水以外の汚水排水量認定用メーター（以下「下水道メーター」という。）を含むの紛失、損壊または破損等に伴い発生する弁償金の徴収を行う。
- (12) 水道料金等の還付金の窓口支払い及び充当に関する受付
水道料金等が過誤納等の理由により還付金が生じた場合には、受取方法を窓口での現金支払いとするか、口座への振込とするのか等、還付方法の確認を行う。ただし、水道料金等に未納がある場合には、充当に関する内容について、問い合わせ等を行うことにより還付の処理方法を確認し、適切かつ遺漏を生じさせることなく受付及び処理を行う。
- (13) 口座振替依頼書の受付並びに入力処理
金融機関並びに大分市財務部納税課から届く、口座振込依頼書の受付をし、情報システムに入力する。ペイジー受付分に関しては、受付場所、受付件数等を月次集計し、翌月初めに発注者へ報告を行う。
- (14) 水道料金等及び受益者負担金の支払いに関する相談受付
水道料金等及び受益者負担金の支払いに関する相談の受付、納付方法及び金額等の内容について指導を行うとともに、状況や方針、判断根拠等を含め、相談及び指導内容の詳細を、情報システムに入力する。
- (15) メーターの払出及び受入
水道使用開始によるメーターの貸し出し（払出）並びに長期間使用中止等により取り外した（引上）メーターの返却（受入）を受付し、それぞれ払出簿・受入簿に記入し、出入庫による在庫の管理を行う。

(16) 上下水道局代表電話への着信の取次事務

- ①上下水道局代表電話への着信の内容を確認し担当部署への取り次ぎを行う。
- ②業務開始時と終了時に執務室と宿日直室の電話交換機の切換えとその確認を行う。

(17) 総合窓口案内

来局者の担当部署への案内、取り次ぎを行う。

(18) その他の理由による臨時給水の受付

その他の理由による臨時給水とは、散水等の使用目的によって臨時的に発生する給水を総称するものであり、主として、申込者の用意した給水車等への注水がこれにあたる。臨時給水の申し込みを受け付ける場合には、使用内容や必要水量等の必要事項を確認し、発注者へ報告する。また、実際に注水等を開始する場合には、臨時給水設備のバルブを慎重に操作して注水を開始し、満水又は必要水量に達した時点においてバルブ操作により注水を終了する。

※ 臨時給水場所については、発注者が指定した場所とする。

(19) その他、受付に関する附帯業務

その他、受付に関する必要な附帯業務を行う。

第2節 調査業務

1 業務内容

- (1) 異常水量等に伴う調査
- (2) 内部漏水に伴う調査
- (3) 使用水量 0 m³に伴う調査
- (4) 無届使用に伴う調査
- (5) 無届転居に伴う調査
- (6) メーター不明に伴う調査
- (7) 未検針に伴う調査
- (8) 大分市水道事業給水条例等違反の発見及び報告
- (9) 水道水以外の水及び散水等の減量による下水道使用料に係る検針
- (10) 報告を受けている下水道メーター及び時間計の現地確認
- (11) 汚水排水量の認定・廃止に伴う調査
- (12) 下水道使用料の賦課漏れが疑われるときの対応
- (13) その他、調査に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 異常水量等に伴う調査

メーター指針の数値により、使用水量に普段と比較して大幅な増減が生じることになる場合は、指針の確認誤り（誤検針）やメーターの不具合や故障、取違え、取付けまたは取替えに起

因する人為的ミス等が疑われることから、現地での調査、若しくは使用者または設備所有者等への電話連絡などにより確認を行う。

なお、水道水以外の汚水排水量の異常水量等についても上記に準じ行う。

(2) 内部漏水に伴う調査

①内部漏水が疑われる場合は、使用者または所有者等に電話連絡するとともに必要に応じて現地調査を行う。調査により内部漏水が判明した場合は、使用者または所有者等に修理を依頼し「漏水修理証明書」「使用水量認定申請書」等の提出について説明する。

なお、水道水以外の汚水排水量の内部漏水が疑われる場合についても上記に準じ行う。

②検針員より、使用者が不在の状態でメーター内のパイロットが高速で回転している等による内部漏水等の発生または疑いについての報告があった場合は、状況を使用者に連絡し、緊急に措置を講じる必要があれば、検針員に閉栓の指示を出して、状況を改善させる措置を講じなければならない。また、速やかに現地に向かい状況等の調査を行う。閉栓の事実は当然に使用者へのお知らせをしなければならないが、使用者に直接連絡が取れない場合には、緊急的に閉栓しているので水道水が出ない旨等についての手紙を投函する。

(3) 使用水量 0 m³に伴う調査

使用中にも関わらず、メーターの指針に変動が認められず、使用水量 0 m³が継続している場合は、メーターの故障が疑われることから、現地調査、使用者または所有者、その他関係者等へ電話連絡等により確認する。ただし、個人情報に関する部分については、個人情報保護の観点に十分留意して調査を行う。

(4) 無届使用に伴う調査

①中止中であるにも関わらず、メーターの指針に変動が認められ、使用水量が計量された場合は、水道使用開始届を提出することなく水道が使用されている、若しくは、空き家の状態で漏水が発生している等、その原因を究明するために現地調査や使用者または所有者、その他関係者等へ電話連絡等により確認する。(1期目 1 m³の不明水については調査対象外)

②無届使用者と接触がとれた場合は、水道料金等の説明を行ったうえで開始届の受付を行う。

③無届のまま使用している者と接触できずに、無届による使用が長期間に及ぶ場合は、発注者の決裁を受け、給水停止を行う。

④空き家で内部漏水が判明した場合は、所有者・管理会社等に修理を依頼する。また、必要に応じて閉栓をする。

(5) 無届転居に伴う調査

①検針時において、無届転居が疑われる場合は、現地調査若しくは設備使用者・所有者等への電話連絡により確認する。

②無届転居者と連絡がとれた場合は、料金等の説明を行ったうえで中止届の受付を行う。

③無届転居者と連絡がとれない場合でも、調査により明らかに無届転居が判明したときは、中止の処理を行う。

(6) メーター不明に伴う調査

①検針時において、メーターの所在が不明の場合は、現地調査若しくは設備所有者・管理会社・解体業者等への電話連絡により確認する。

②調査の結果、メーターの紛失が判明した場合は、所有者へ賠償請求を行う。

(7) 未検針に伴う調査

①検針員からの報告により未検針となった場合（門扉施錠で敷地内に入れない、積載物等によりメーターが確認できない等）は、現地調査のうえ使用者または所有者等に検針させてもらうよう依頼する。

②使用者または所有者等と連絡がとれない場合は、発注者に報告し、その指示に従う。

(8) 大分市水道事業給水条例等違反の発見及び報告

①盗水や上水道と井戸水等との異種管接続を発見した場合は、発注者へ報告し、その指示に従う。

②停水中において、使用者による停水キャップ等の破損及び盗水を発見した場合は、発注者に報告し、その指示に従う。

(9) 水道水以外の水及び散水等の減量による下水道使用料に係る検針

下水道メーター及び時間計を設置した水道水以外の汚水排水量の認定基礎となる数値を、隔月もしくは毎月現地での確認及び散水等の減量による汚水排水量について、現地にて検針を行う。

(10) 報告を受けている下水道メーター及び時間計の現地確認

①報告を受けている下水道メーター（減量分を含む）及び時間計について、発注者の指示があった場合は、下水道メーターの指針値、時間計の動作確認、設置状況等を現地にて確認する。

②現地確認において、独断による変更等が判明した場合には、変更の内容や配置状況の図面等により、現地の状況が容易に理解できる資料を作成して発注者に報告し、発注者の指示に従う。なお、状況や内容により対応等を発注者と受注者の双方で協議を行うものとする。

(11) 汚水排水量の認定・廃止に伴う調査

①水道水以外の汚水排水量申告書等の届出を受理後、遅滞なく現地調査を行う。

②下水道への接続状況、下水道メーター及び時間計の設置箇所を確認し、取付時の下水道メーター指針値及び時間計による認定基礎となる数値を発注者へ報告し、その指示に従う。

③廃止届を受理した場合は、現地調査により下水道への接続が無いことを確認し、取り外し時の下水道メーター指針値及び時間計による認定基礎となる数値を発注者へ報告し、その指示に従う。（減量認定の場合は除く）

④②、③の報告に基づいて発注者が決裁した後に、情報システムに必要項目を入力する。

(12) 下水道使用料の賦課漏れが疑われるときの対応

調査等で、無断接続・無届使用による下水道使用料の賦課漏れが疑われる場合は、発注者に報告し、その指示に従う。

(13) その他、調査に関する附帯業務

その他、調査に関する必要な附帯業務を行う。

第3節 調定業務

1 業務内容

- (1) 業務スケジュールの作成及び提出
- (2) 検針及び調定結果に基づく調定資料の作成及び提出
- (3) 臨時給水に係る処理
- (4) 更正処理
- (5) 過誤納・還付処理
- (6) 認定処理
- (7) 集合住宅・個別検針集合住宅及び各戸検針集合住宅に係る処理
- (8) 特別料金制度に係る処理
- (9) 公衆浴場適用申請に係る処理
- (10) スマートメーターの水道料金等に係る処理
- (11) 水道の新設・廃止、下水道使用開始等の入力及び減免の入力
- (12) 各種届出の入力、チェック
- (13) 水道水以外の水及び散水等の減量による下水道使用料に係る処理
- (14) 固定認定に伴う下水道使用料の処理
- (15) 由布市水道使用者の下水道使用料に係る処理
- (16) 受益者負担金に係る処理
- (17) 下水道使用料の遡り請求処理
- (18) 汚水排水量認定に関する処理
- (19) その他、調定に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 業務スケジュールの作成及び提出
電算処理に伴う月次の業務スケジュールを指定する期日までに作成し、発注者の承認を受ける。また、必要に応じて内容の変更を行う。
- (2) 検針及び調定結果に基づく調定資料の作成及び提出
当月の検針及び調定確定に係る資料を発注者あて提出し、確定の決裁を受ける。
また、その結果に基づき必要な帳票を作成し、指定する期日までに発注者へ提出する。
- (3) 臨時給水に係る処理
臨時給水を行うべき事由が発生した場合、使用開始、使用中止、随時調定等の処理を行い発注者へ報告後、納入通知書の作成、発送を行う。
- (4) 更正処理
調定更正の必要が生じたものについては、更正理由と処理内容を記入した「調定更正伺」を作成し発注者に提出、決裁後は情報システムへ入力を行い、使用者へ減額または増額の電話連絡及び通知書の送付を行う。
- (5) 過誤納・還付処理

- ①過納または誤納が生じたときは、事由ごとに還付調書を作成し、還付先（口座等）情報及び水道料金等及び受益者負担金の未納情報を添えて発注者の承認を受ける。
- ②発注者の承認あるいは別途指示に基づいて、還付または充当処理を行うものとし、その旨をお客様宛に通知書を送付する。
- ③窓口での現金による還付を希望されるお客様については、必ず身分証の提示等によって本人であることを確認し、過誤納通知書に記載されている金額等の内容に、事実と相違する部分がないか等を確認し、問題点等がなければ還付をし、還付後は速やかにその事実を発注者へ報告する。
- ④口座振り込みを希望されるお客様については、振込先の口座名義等の必要事項を聴き取り、必要書類を作成して、発注者へ提出する。
- ⑤充当処理については、充当すべき未納分の優先順位を割り当て、発注者の承認を受け、発注者の承認あるいは指示に基づいて、充当処理を行う。
- ⑥現金還付用の現金は、毎月の第一営業日に発注者より貸与を受け、毎月の最終営業日または翌月の第一営業日に発注者へ返却する。
- ⑦上記⑥で発注者が用意し、現金還付用として預けている公金の管理については、当日の現金還付の有無に関わらず、支払済額と残高とを毎日確認し、現金の変動が正規に反映されたことを証する資料とともに毎月の還付金精算時に発注者へ現金を返却しなければならない。
- ⑧過誤納金については、お客様宛に通知するも返答がない場合、定期的に連絡、通知を行い、還付不納とならないよう適正に管理すること。

(6) 認定処理

- ①使用者から「使用水量認定申請書」の提出があった場合は、内容確認後「使用水量の認定に関する要綱」に基づき、認定水量を算出し、申請書と減額処理表を整えて発注者に提出する。発注者決裁後は情報システムへ入力を行い、使用者へ通知する。
- ②使用者から「船舶給水に係る使用水量認定申請書」の提出があった場合は、内容確認後「船舶給水における捨水に係る取扱要領」に基づき認定水量を算出し申請書と必要書類を整えて発注者に提出、決裁後は情報システムへ入力を行い、使用者へ通知する。
- ③他課より洗管、濁水等の排水による「減額水量報告書」の提出があった場合は、発注者の決裁後処理を行い、使用者へ通知する。
- ④料金算定の基となる栓種の変更を行う場合は、変更理由と必要書類を整えて発注者に提出する。発注者決裁後は情報システムへ入力を行い、使用者へ通知する。

(7) 集合住宅・個別検針集合住宅及び各戸検針集合住宅に係る処理

- ①申請書を受理し、現地検査を行う。（ただし、所有者変更の場合は書類検査とする）
- ②現地検査の結果、要綱等の要件に適合していると認められる場合は、申請書と必要書類を整えて発注者へ提出する。発注者決裁後は認定通知書及び契約書を申請者へ送付し、情報システムへ入力を行う。
- ③集合住宅の設備所有者もしくは設備管理会社等（以下「所有者等」という。）から住宅部分以外の水量報告を受付し、月毎の入力締め日までに情報システムへ入力を行う。
- ④集合住宅の所有者等から入居戸数変更に伴う「申請事項変更届」の提出があった場合は、記載内容を確認後、受付し情報システムへ入力をする。

- ⑤新設の集合住宅の場合、使用開始から3回目の定例検針まで毎回所有者等へ入居戸数の変動が無い確認の連絡をする。ただし、全戸数に達した場合は、この限りでない。
 - ⑥著しい水量の増減があった場合は、その旨を所有者等へ通知する。
 - ⑦前記①～⑥に記載している各戸検針集合住宅の対応については、市内全域（B区を含む）を対象とする。
- (8) 特別料金制度に係る処理
- ①窓口又は郵送による特別料金制度申請書の受付後は、情報システムで確認を行い、必要書類を整えて発注者へ提出する。発注者決裁後は情報システムへ入力し、申請者へ通知する。
 - ②地下水利用者からの申請については、地下水利用を証明する書類の添付がない場合、地下水ポンプ設備等の現地確認後、必要書類を整えて発注者へ提出する。発注者決裁後は情報システムへ入力を行う。
 - ③適用の可否に関わらず申請者へ特別料金制度決定通知書（以下「決定通知書」という。）並びに実施要綱を送付する。ただし、適用不可の場合は 事前に電話により説明を行った後、決定通知書を送付する。
- (9) 公衆浴場適用申請に係る処理
- ①公衆浴場の適用申請を受付したときは、申請者から十分事情聴取し、現地検査を行った後、用途が「浴場」に適合するかの可否を決定し、情報システムへ入力を行う。
 - ②検査結果が適合の場合、栓種「浴場」・「特殊公浴」を情報システムへ入力を行う。
- (10) スマートメーターの水道料金等に係る処理
- ①スマートメーターの検針データを受信し、情報システムで処理を行う。
また、発注者が指定する事業者からデータの提供を行う。
 - ②前記①については、A区・B区すべての処理を行うものとする。
- (11) 水道の新設・廃止、下水道使用開始等の入力及び減免の入力
- ①給排水審査担当班及び給排水検査担当班から届く「水道使用開始届（新設）」「廃止届」及び「給水装置所有者変更届」に基づき、情報システムへ入力を行う。
 - ②下水道使用料に係る「下水使用開始届」・「下水使用休止届」等の届出に基づき、情報システムへ入力を行う。
- (12) 各種届出の入力、チェック
- 各種届出等に基づいて入力された内容について、入力漏れや誤入力等がないか入力者以外の第三者により再チェックを行い、誤り等が確認された場合には、修正入力を行う。
- (13) 水道水以外の水及び散水等の減量による下水道使用料に係る処理
- ①水道水以外の水及び散水等の減量による汚水排水量の検針を行い、報告値や検針値を情報システムへ入力を行う。
 - ②あらかじめ定めた期日までに報告のない使用者等に、報告を催促する。
 - ③時間計については第2節調査業務（9）により確認した数値とポンプの有する実揚水量等の能力に基づき、その他汚水の排水量を算定し、情報システムへ入力した上で、下水道使用料を算出する。
 - ④下水道使用料の調定額が確定したら、発注者へ報告し、発注者の決裁を受けた後、発注者の指定する期日までに納入通知書を納入義務者へ送付する。

(14) 固定認定に伴う下水道使用料の処理

①申請により固定認定された汚水排水量を情報システムに入力する。

②各地区年度当初の納入通知書を発送する際、人数変更が生じた時に必要な「大分市公共下水道使用開始届出事項変更届」と周知文書を発送し、申し出に基づき変更処理を行う。

(15) 由布市水道使用者の下水道使用料に係る処理

由布市水道課から、由布市水道使用者の水道水量データを毎月受け取り、情報システムで処理を行う。下水道開始届の申請を受け付ける。

(16) 受益者負担金に係る処理

後述する第 10 節 受益者負担金業務の内容により処理を行う。

(17) 下水道使用料の遡り請求処理

第 2 節調査業務(12)に基づく報告後、発注者による調査及び認定の結果、遡って請求することが決定した場合、情報システムで処理を行い、納入通知書を送付する。

(18) 汚水排水量認定に関する処理

①汚水排水量認定申告書を受け付けた場合、申告書に相違がないか現地確認を行う。現地確認後、必要書類を整えて発注者に提出する。発注者決裁後、申請者に認定通知を送付する。

②届出事項変更届による認定廃止を受け付けた場合、必要書類を整えて発注者に提出する。発注者決裁後、申請者に認定通知を送付する。

③下水道一時使用許可申請を受け付けた場合、添付書類の図面を給排水審査担当班に確認してもらう。

確認後、必要書類を整えて発注者に提出し、発注者決裁後、2部ある申告書の1部に許可の表示をし、申請者に交付する。汚水排水量の認定が必要な場合は、認定処理を行う。

④下水道一時使用廃止届を受け付けた場合、発注者へ報告する。

⑤認定方法届出書を受け付けた場合には届出内容を精査確認し、必要事項をシステムに入力する。

(19) その他、調定に関する附帯業務

その他、調定に関する必要な附帯業務を行う。

第 4 節 精算業務

1 業務内容

(1) 現地精算に係る訪問予定スケジュール及び精算内容の確認

(2) メーターの指針確認並びに使用水量及び水道料金等の算定

(3) 精算料金の請求及び収納（未納・納期未到来分を含む）

(4) メーターの閉栓

(5) 水道使用開始届依頼文書等の配布

(6) 精算入力処理

(7) 報告書兼収納金納付簿の作成及び入金

(8) その他、精算業務に関する附帯業務

2 実施方法等

(1) 現地精算に係る訪問予定スケジュール及び精算内容の確認

中止の届出を受けた時は、現地精算の日時等をお客様と打ち合わせ、情報に基づいて訪問スケジュールを作成し、当該日毎に訪問する場所や時間、納付方法等必要事項を事前に確認し、不備や遺漏を生じさせることなく現地で精算を行う。

(2) メーターの指針確認並びに使用水量及び水道料金等の算定

メーター設置場所にて、メーター番号、使用者名等を確認したうえで、メーターの指針値を正確に読み取り、使用水量の確定及び水道料金等の算出を行う。ただし、スマートメーター設置場所については送信された指針値で使用水量の確定及び水道料金等の算出を行うことができる。

(3) 精算料金の請求及び収納（未納・納期未到来分を含む）

上記（2）の結果に基づき、お客様の希望する納付方法により、納入通知書または納付書の発行、現金受領に伴う領収書の発行等を行う。

また、精算時に水道料金等に未納分があるときは、精算料金と合わせ徴収を行う。

(4) メーターの閉栓

必要に応じてメーターボックス又はシャフト内のバルブ操作により閉栓を行う。閉栓日、閉栓理由、閉栓依頼者等の情報を情報システムに入力する。

(5) 水道使用開始届依頼文書等の配布

新水道使用者のため、水道使用開始届と依頼文書等を郵便受け等に配布する。

(6) 精算入力処理

随時精算情報を情報システムに入力する。

(7) 報告書兼収納金納付簿の作成及び入金

現金受領後、「報告書兼収納金納付簿」（以下「納付簿」という。）に記入し、現金と納入済通知書に相違ないか照合し、出納取扱金融機関へ入金を行う。入金後は発注者の決裁を受ける。

(8) その他、精算業務に関する附帯業務

①水道水以外の下水道使用料の精算については、発注者の指示に従う。

②その他、精算業務に関する必要な附帯業務を行う。

第5節 収納関連業務

1 業務内容

(1) 窓口等での収納処理

(2) コンビニエンスストア等の収納データ処理

(3) 口座振替に伴うデータ処理

(4) eLTAX 活用に伴うデータ処理

(5) 水道料金等納入通知書、納付書の作成及び発送

(6) 水道料金等納入通知書の再発行

(7) 納付簿の作成及び入金

- (8) 入金情報の管理及び報告
- (9) 返送郵便物の調査及び処理
- (10) その他、収納に関する附帯業務

2 実施方法等

(1) 窓口等での収納処理

- ① 水道料金等及び受益者負担金を窓口等で収納する場合は、情報システムにて納入通知書及び納付書を発行し、領収日付印欄に領収日付印を押印したうえで、領収書を納入者へ確実に手渡す。ただし、停水対応時における現地収納や情報システムの不具合等により納入通知書等の発行ができない場合は、別の方法により収納する。
- ② 市民課及び各支所から納入通知書及び納付書の発行依頼があった場合は、依頼先にデータを送信する。
- ③ 窓口収納等により重複納入のおそれがある場合は、当該納入通知書及び納付書を発送しない措置（以下「抜き作業」という。）を行う。

(2) コンビニエンスストア等の収納データ処理

コンビニエンスストア等収納代行事業者から送信される水道料金等、受益者負担金、分担金、審査・検査手数料の収納データを受け取り、情報システムへ取り込み作業を行う。

(3) 口座振替に伴うデータ処理

- ① 水道料金等及び受益者負担金の口座振替に伴い、必要なデータを情報システムにて作成し、各金融機関との協定書等に基づいた方法により送信する。
- ② 各金融機関から送信される口座振替の結果データを受け取り、情報システムへ取り込み作業を行う。

(4) eLTAX 活用に伴うデータ処理

eLTAX 活用に伴い、必要なデータを情報システムにて作成し、地方税共通納税システムにアップロードする。また、地方税共通納税システムから納付情報ファイルをダウンロードし、情報システムへ取込作業を行う。

(5) 水道料金等納入通知書、納付書の作成及び発送

- ① 受注者は、定例検針後、発注者の承認を得て、発注者の指定する期日までに納入通知書を納入義務者へ送付する。
- ② 同一の納入義務者の納入通知書は、取りまとめたうえで一括して送付する。
- ③ 定例分の納入通知書の送付日は毎月 13 日を基準日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、前後 3 営業日の範囲を超えないものとする。
- ④ 中止精算(送付分のみ)、臨時給水等で納入通知書を作成するものは、その都度、情報システムより出力し、発送する。なお、中止精算分については、メーター指針の確認後 1 月分まとめて発送する事も可能とする。
- ⑤ 点字での通知を希望する方については、発注者が行う。
- ⑥ 送付日までに抜き作業を完了し、郵便物については各々郵送枚数、金額等を記入した「料金後納郵便差出票」及び「郵便料金減額整理簿」を作成後、発注者の指定する時間までに郵送手続きを完了させる。

⑦帳票類は各月の業務スケジュールに沿って、発注者の指定する場所にて事後処理（圧着、裁断、封入封緘）が完了後、発注者に事後処理日誌を作成し、報告する。

対象となる帳票

- ア 納入通知書及び納付書
- イ 口座振替済みのお知らせ
- ウ 口座再振替のお知らせ
- エ 口座振替不能のお知らせ
- オ 精算料金のお知らせ
- カ 水道使用水量等のお知らせ
- キ その他関連帳票

(6) 水道料金等納入通知書の再発行

納入通知書を再発行する場合は、その納期限内とし、余白に「再発行」と朱書きする。ただし、納期限を超過したものについては、「納付書」を発行し、余白への朱書きは不要とする。

(7) 納付簿の作成及び入金

①窓口等で収納した場合は、納付簿に記入し、現金と領収済通知書を照合したうえで出納取扱金融機関へ入金する。ただし、午後3時以降の収納分については金庫に厳重に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金する。なお、入金後は発注者の決裁を受ける。

②現金領収及び集金した件数、金額等に係る資料等の作成及び報告を行う。

(8) 入金情報の管理及び報告

①発注者から納入済通知書等を受け取り、情報システムに入金情報を入力する。

②各収入（水道料金等、受益者負担金、分担金、審査・検査手数料）の入金日計表及び月計表を情報システムから出力し、発注者へ提出する。

③その他発注者の指示があった場合は、入金情報に係る資料を作成し発注者に提出する。

(9) 返送郵便物の調査及び処理

①郵便局から返送された書類（納入通知書、納付書、手紙等）について、現住所の確認・連絡及び調査等を行う。

②宛先判明分については、調査結果に基づき「情報変更届」を作成し、情報システムで処理後、郵便物の再送付を行う。

(10) その他、収納に関する附帯業務

その他、収納に関する必要な附帯業務を行う。

第6節 滞納整理業務

1 業務内容

- (1) 督促状、催告書及び給水停止事前通知書等の作成及び発送
- (2) 水道料金等及び受益者負担金滞納者への催告及び収納業務
- (3) 滞納者の転出先の追跡調査及び送付先変更等の入力
- (4) 収納状況等の確認及び報告

- (5) 分納誓約及び債権管理に関する業務
- (6) 滞納整理業務の履行に伴う日次、月次、年次報告書及び関連資料の作成
- (7) 給水停止業務
- (8) その他、滞納整理に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 督促状、催告書及び給水停止事前通知書等の作成及び発送
 - ①業務スケジュールに沿って、発注者の指定する場所において各種帳票の「事後処理」を行い、事後処理日誌を作成後に発注者の決裁を受ける。
 - ②郵便物については、各々定められた発行日までに抜き作業を完了し、郵送枚数、金額等を記入した「料金後納郵便差出票」及び「郵便料金減額整理簿」を作成し、発注者の指定する時間までに郵送手続きを完了させる。
- (2) 水道料金等及び受益者負担金滞納者への催告及び収納業務
長期滞納、悪質、約束不履行者を対象に、電話や直接面談等による催告、納入指導を行う。
また、必要があれば集金を行う。
- (3) 滞納者の転出先の追跡調査及び送付先変更等の入力
 - ①市内転居した使用者に過去の滞納があった場合は回収を行うとともに、新たな滞納発生を防止するよう努める。
 - ②市外からの転入者が使用開始の届出時において、過去の大分市での滞納分が判明したときは回収を行う。
 - ③無届転居等による滞納者に対しては転出先の住所、連絡先等を調査し、情報システムで必要な処理をする。
- (4) 収納状況等の確認及び報告
発注者が求める収納状況等に関する資料の作成及び報告を行う。
- (5) 分納誓約及び債権管理に関する業務
 - ①一括納付が困難な使用者に対して、納入計画の検討・決定を相互で確認し、必要に応じて誓約書の提出を求める。また、決定された納入計画に基づいて、納付状況等について常にその履行管理を行う。
 - ②受注者は不納欠損処理による徴収不能理由を入力後、発注者へ報告する。
 - ③債権管理による法的措置等が必要な事案が発生した場合は、発注者へ報告し、協議を行う。
ただし、法的措置については発注者が行う。
 - ④大口滞納者に関しては大分市債権管理条例に基づき債権管理基本台帳を作成し、管理を行う。
- (6) 滞納整理業務の履行に伴う日次、月次、年次報告書及び関連資料の作成
滞納整理業務の履行に伴い、発注者が指定する様式に基づき各種関連資料を作成し、発注者に提出する。
- (7) 給水停止業務
 - ①給水停止事前通知書の作成及び発送

納入状況等を確認したうえで給水停止事前通知書及び対象者一覧を作成し、発注者の決裁を受けた後、対象者に発送する。

②給水停止実施

給水停止事前通知者で、期限までに入金等の確認がされなかったものに対し、給水停止通知書及び対象者一覧を作成し、発注者の決裁を受けた後、給水停止の実施を行う。

③給水停止解除

給水停止中の使用者について、入金等が確認された場合は、速やかに給水停止の解除を行う。営業時間外の場合は、その処理内容について、宿日直担当者へ報告を行う。

④給水停止報告書の作成及び報告

給水停止に係る状況及び結果を、発注者の求める様式に従いその都度報告を行う。

⑤滞納整理業務に関連する苦情処理

滞納整理により発生する苦情についてはすべて受注者の責により処理をし、解決したうえで発注者に報告する。なお、対応が長期にわたる事例に関しては、進展や経過等を必要に応じて発注者に報告し、解決後は対応状況等を整理したうえで、速やかに発注者へ報告を行う。

⑥早期未収金回収対策として、早期停水を検討する。

(8) その他、滞納整理に関する附帯業務

その他、滞納整理に関する必要な附帯業務を行う。

第7節 メーター管理業務

1 業務内容

- (1) メーター取付業務
- (2) メーター引上業務
- (3) メーター不進行・故障・破損等に伴う取替業務
- (4) 検定有効期間終了を迎える（以下「検満」という。）メーター取替関連業務
- (5) スマートメーター取替関連業務
(取替関連業務とは、取付業務、既設メーターの取替業務、検満取替業務をいう)
- (6) メーター管理業務（入在庫管理・在庫管理・設置メーター管理）
- (7) 個別検針集合住宅における私設メーター取替指導業務
- (8) 下水道減量認定用私設メーター及び私設下水道メーター取替指導業務
- (9) 下水道メーター取替業務
- (10) その他、メーターに関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) メーター取付業務
 - ①使用開始届の際に、「引上中」となっているものについては、使用開始前日までにメーターの取付を行う。必要に応じて通信設定も行う。
 - ②メーター取付後「メーター工事報告書」を作成し、情報システムへ入力を行う。

(2) メーター引上業務

①使用中止届の際に使用者からの引上依頼があった場合や、長期間使用中止が続いている場合、また発注者より別途指示があった場合は、メーターの引上を行う。必要に応じて通信設定解除も行う。

②メーター引上後「メーター工事報告書」を作成し、情報システムへ入力を行う。

(3) メーター不進行・故障・破損等に伴う取替業務

①検針員からの異常水量報告等により、メーターの不進行・故障・破損等（以下、「メーター異常等」という。）が疑われる場合は、現地調査を行う。

②現地調査にてメーター異常等が判明した場合は、使用者に説明しメーターの取替を行う。

③メーター取替後「メーター工事報告書」を作成し、情報システムへ入力を行う。

(4) 検満メーター取替関連業務（事務管理作業・現場作業も含む）

①メーターの購入・支払いの事務作業は、発注者が行うが、納品からの管理を受注者が行い、発注者から指示があった場合は、その指示に従う。

②当該年度に取替対象となるメーターについては、発注者と取替年度計画表を作成する。また発注者が指示する書類等を提出し、取替準備をする。

③検満メーター取替に関する必要な書類等については、発注者の指示により作成し提出する。

④メーター取替資料完成後、メーター取替業者（以下、「取替業者」という。）に、必要な資料及びデータを渡し発注をする。なお受渡しについては、発注者の指示により業務を行う。

⑤メーター取替後の旧メーターについては、発注者の指示により取替業者とメーター口径・番号・指針等の確認作業を行う。

⑥確認作業後、取替業者が作成した「検満メーター取替工事報告書」に基づき、情報システムの更新処理を行う。

⑦情報システム更新処理後、記入入力ミス・メーター番号の重複・指針の誤り等エラーチェックを行い、該当があれば取替業者に確認訂正しシステム更新処理を完了させる。

⑧取替業者から検満メーター取替報告書を受取り後、取替期間中に、取替不能（未取替）と報告があった場合は、現地調査を行い取替可能と思われる場合は、取替作業（すべての口径）を行う。取替不能メーターに関しては、「検満メーター取替不能リスト」を作成し、発注者に報告、その指示に従う。（取替・修理に伴うバルブ操作・止水作業も含む。）

⑨検満メーター取替前後の確認・苦情等の対応は、受注者が対応する。対応内容は、発注者に随時報告をする。

(5) スマートメーター取替関連業務

（取替関連業務とは、取付業務、既設メーターの取替業務、検満取替業務をいう）

①メーターの購入・支払いの事務作業は、発注者が行うが、納品からの管理を受注者が行い、発注者から指示があった場合は、その指示に従う。

②当該年度に取替対象となるメーターについては、発注者と取替年度計画表を作成する。また発注者が指示する書類等を提出し、取替準備をする。

③検満取替に関する必要な書類等については、発注者の指示により作成し提出する。

④取替通知文書を発注者に提出し、決裁後取替対象者に発送する。

⑤メーター取替後の旧メーターについては、発注者の指示によりメーター口径・番号・指針等

の確認作業を行い、検満メーター取替工事報告書を作成する。

⑥「メーター工事報告書」に基づき、情報システムの更新処理を行う。

⑦情報システム更新処理後、記入入力ミス・メーター番号の重複・指針の誤り等エラーチェックを行い、該当があれば確認訂正しシステム更新処理を完了させる。

⑧検満取替前後の確認・苦情等の対応は、受注者が対応する。対応内容は、発注者に随時報告をする。

⑨スマートメーター及びスマートメーターを収納しているメーターボックスについて、1年に1回以上管理状況を現地確認する。管理状況によっては現地にて改善を促すこと。これらの対応状況は、発注者に速やかに報告すること。

⑩前記①～⑨については、市内全域（B区を含む）を対象とする。

(6) メーター管理業務(入在庫管理・在庫管理・設置メーター管理)(事務管理作業・現場作業も含む)

①メーターをその用途や管理区分により発注者の指示する口径・器種ごとに分類し、それぞれの在庫数と関連情報とともに情報システムにて管理する。また、登録区分の変更があった場合は、発注者の指示に従う。

②新規購入メーター及び検定修理メーター納入時は、発注者立会いのもと納入場所で、器差検査成績表と相違ないか確認作業を行い、在庫処理を情報システムで行う。

③管理区分ごとに配置したメーターについては、円滑な搬入・搬出作業ができる状況を整え、管理区分ごとに責任者が適正に管理し、必要に応じて在庫数等を発注者に報告する。

④引き上げたメーターについては、口径・砲金の種類ごとに廃棄用と検定修理用に分類し、発注者の指示により整理し適正に管理する。

⑤メーターの在庫数の管理については、前年度末の棚卸し個数から当年度末の棚卸し個数までの変動を正確に把握し、適正に管理する。

⑥発注者から指示があったときは、情報システムで管理するメーター在庫数と実際のメーター在庫数の照合作業を行い、その結果を発注者に報告する。

⑦メーターの管理状況については、発注者の指定する内容による各種資料を作成し、発注者に報告する。

⑧メーターの故障・苦情等のメーターメンテナンス対応は受注者が行い、メーター取替・修理等が発生した場合は、発注者に報告し対応の指示に従うものとする。

(7) 個別検針集合住宅における私設メーター取替指導業務

①個別検針集合住宅における私設メーターについて、検満予定のものを情報システムから抽出し、取替対象リストを発注者に提出する。

②取替対象リストに基づき、検満1年前と6か月前に設備所有者に取替通知文書及び関係書類を発注者に提出し、決裁後に発送する。

③メーター取替後、取替業者が提出する「個別検針集合住宅メーター器取替報告書」に基づき、情報システムへ入力を行う。

④設備所有者が取替に応じず、検定の有効期間を超過した私設メーターについては、リストを作成するとともに発注者に報告し、その指示に従う。

(8) 下水道減量認定用私設メーター及び私設下水道メーター取替指導業務

- ①下水道の減量認定に用いる私設メーター及び私設下水道メーターについて、検満1年前と6か月前に設備所有者に取替通知文書及び関係書類を発送する。
 - ②メーター取替後、取替業者が提出する「大分市公共下水道開始届出事項変更届」に基づき、情報システムへ入力を行う。
 - ③設備所有者が取替に応じず、検定の有効期間を超過した私設メーターについては、経過を情報システムに入力後発注者に報告し、その指示に従う。
- (9) 下水道メーター取替業務
- ①次年度取替予定対象者リストの作成を行う。
 - ②取替対象メーターの現地調査を行い発注者に報告する。
 - ③取替対象者への汚水排水量認定届出書等書類を作成・送付・集約し、その結果を発注者に報告する。
 - ④発注者が公設メーターの購入及び取替業者を決定した後、「取替工事のお知らせ・承諾者」等書類を対象者に送付、集約する。
- (10) その他、メーターに関する附帯業務
- ①使用者からメーター（下水道メーターも含む）の異常を疑われ、検査依頼があった場合は、発注者に報告し、その指示に従う。
 - ②解体業者等からの届出や現地調査によりメーター（下水道メーターも含む）の破損・滅失が判明した場合は、発注者に報告し、その指示に従う。
 - ③メーター（下水道メーターも含む）取替に伴い使用者から苦情を受けた時は、発注者に報告しその指示に従う。
 - ④給水装置の開閉栓、メーターの取り付け、取り外し及び交換に関わるメーター接続部分のパッキンの交換、止水栓のネジの増し締め等の作業を行う。なお、止水栓不良の対応については、発注者の指示のもと行う。
 - ⑤下水道メーター及び時間計の在庫数の管理については、発注者の指示に従う。
 - ⑥下水道メーターについては、管理番号を附番し、管理台帳を作成し、必要事項を情報システムに入力する。
 - ⑦その他、メーターに関する必要な附帯業務を行う。

第8節 汚水排水用時間計業務

1 業務内容

- (1) 調査業務
- (2) 時間計の取付業務
- (3) 時間計用電池の交換業務
- (4) 時間計管理業務
- (5) その他、時間計に関する附帯業務

2 実施方法等

(1) 調査業務

①認定方法届出書により時間計が選択されている場合には、添付書類により、現地における調査を実施する。

②現地における調査については、事前に日時等必要事項を打ち合わせ、約束日時に使用者と受注者による双方立ち会いのもとで調査を実施する。

なお、現地調査には、第二種電気工事士の資格または同等以上の知識を有する者を必ず同行すること。

(2) 時間計の取付業務

上記(1)の調査結果に基づき、使用者と受注者による双方立ち会いのもとで時間計の取り付けを行う。なお、設置に関する報告書を作成して発注者へ報告するとともに情報システムに必要事項を入力する。

(3) 時間計用電池の交換業務

①設置場所の条件や環境等によって消耗状況が異なり、電池寿命に差が生じる可能性が大きいと考察されることから、電池交換の必要が生じた時は発注者の指示により適宜電池交換を行う。

②交換用の電池を調達する必要から、交換予定の前年度に必要となる年間予定個数を発注者に報告する。

(4) 時間計管理業務

①時間計に管理番号を附番し、管理用台帳を作成し、必要事項を情報システムに入力する。

②時間計に表示異常や無表示等の支障が認められた場合は、現地にて調査を行い、取替が必要となる異常等が判明した場合は、使用者に内容を説明して、新たな時間計への取替を行う。

なお、取替に関する報告書を作成して発注者へ報告するとともに、情報システムに必要事項を入力する。

(5) その他、時間計に関する附帯業務

①必要に応じて発注者から求められる各種資料について、発注者の指定した期日までに、発注者が指定した様式がある場合はその様式により、特別の指定がない場合は、任意の様式により作成して提出する。

②その他、時間計に関する必要な附帯業務を行う。

第9節 接続促進業務

1 業務内容

(1) 公共下水道に未接続の所有者・使用者等への戸別訪問による接続依頼

(2) 無断接続・無届使用による下水道使用料賦課漏れ調査

(3) 公共下水道整備計画説明会への参加

(4) 接続率を向上させるための効果的な手法の立案

(5) その他、接続促進に関する附帯業務

2 実施方法等

(1) 公共下水道に未接続の所有者・使用者等への戸別訪問による接続依頼

①訪問計画の作成

年度初めに、発注者と協議のうえ、年間訪問計画を作成する。

②戸別訪問による接続依頼

ア 事前の実態調査票を作成する。

イ 下水道工事完了後、2か月以内に1回目の戸別訪問による接続依頼を実施する。

ウ 供用開始5か月後に、2回目の戸別訪問を実施する。

エ 供用開始8か月後に、3回目の戸別訪問を実施する。

オ 供用開始1年6か月後に、4回目の戸別訪問を実施する。

カ 供用開始後2年を経過した対象者に、1年間に1回戸別訪問を実施する。

キ 訪問については、対象者が不在で面談できなかった場合は、夜間や休日訪問を実施し、面談することを原則とする。

ク 発注者が定めた助成金制度の対象者に対し助成金制度を紹介・斡旋し、接続依頼を行う。

③文書による接続依頼

ア 複数回訪問しても対象者が不在の場合は、接続促進に関するパンフレット等と「未接続理由調査票」を投函し、未接続理由の把握に努める。

イ 対象者が市外に居住する場合は、接続依頼文書を郵送する。

④訪問報告の作成

ア 訪問後は訪問記録を実態調査票に記載するとともに情報システムにデータを入力する。

イ 当月の訪問件数、調査内容を集計した報告書（月報）を作成し、翌月10日までに発注者へ提出する。

ウ 年間の訪問件数、新規接続件数、未接続理由を集計した報告書（年報）を作成し、発注者へ提出する。

(2) 無断接続・無届使用による下水道使用料賦課漏れ調査

①無断接続・無届使用調査

ア 戸別訪問時に、各戸の公共ますを開けて接続の有無を確認する。

イ 無断接続もしくは無届使用による下水道使用料の賦課漏れが疑われる場合は、発注者に報告する。

(3) 公共下水道整備計画説明会への参加

上下水道局主催の公共下水道整備計画説明会へ参加し、接続促進についての質問回答等を行う。

また、そこで出された質問や意見を接続促進業務へ活かす。

(4) 接続率を向上させるための効果的な手法の立案

戸別訪問調査で得た情報や他都市の手法を調査・研究する等して、お客さまの事情に応じた効果的な接続促進策を立案する。

(5) その他、接続促進に関する附帯業務

その他、接続促進に関する必要な附帯業務を行う。

第10節 受益者負担金業務

1 業務内容

- (1) 書類受付業務
- (2) 供用開始関連業務
- (3) 賦課対象区域の告示業務
- (4) 調定業務
- (5) 資料作成業務
- (6) 団地引取関連業務
- (7) その他、受益者負担金に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 書類受付業務
 - ①公共下水道の整備完了毎に整備担当部署から回覧される施設引継書、または下水道施設の寄付が行われた際に施設管理担当部署から回覧される寄付受納通知書等の書類（以下「引継書等」という。）の受付を行う。
 - ②引継書等の内容を確認し、不足・不備等があれば発注者に報告する。
 - ③引継書等の中から業務に必要な資料のコピー及びスキニングを行い、発注者の指定する方法により保管する。
 - ④受付業務完了後は、速やかに発注者に書類を返却し、供用開始業務に取りかかること。
- (2) 供用開始関連業務
 - ①引継書等に基づき、下水の排出が可能となった区域の供用開始の状況を情報システムで確認し、新たに供用開始すべき土地の選別を行う。なお、書類による判断が困難な場合は必要に応じて現地調査を行う。
 - ②引継書等により、公共ますの設置依頼者、設置拒否者、寄付申出者等（以下「土地所有者等」という。）の情報を情報システム等に入力する。
 - ③供用開始通知書もしくは賦課保留通知書を情報システム等から出力し、発注者の決裁後、土地所有者等へ発送する。
 - ④新たに供用開始する土地について、情報システムに供用開始日、単位負担金額等の必要事項を入力するとともに上記(1)③でスキニングしたデータの取り込み作業を行う。
 - ⑤供用開始の告示及び縦覧に必要な資料（告示文・字図・排水施設の位置図等）を2部作成し、発注者へ提出する。
 - ⑥発注者の決裁後、1部を告示用掲示板に掲載し、もう1部を縦覧用として窓口に設置し、2週間後に発注者へ返却する。
 - ⑦供用管理区域の取り消し事項が生じた場合は、供用開始の取り消しを行う。
- (3) 賦課対象区域の告示業務
 - ①新たに受益者負担金の賦課対象となった土地について、告示に必要な資料（供用開始した土地の筆数、地番の一覧等）を出力する。
 - ②発注者の決裁後、告示用掲示板に掲載し2週間後に発注者へ返却する。

(4) 調定業務

- ①発注者から登記事項要約書の提供を受け、供用開始時に情報システムに入力した内容と照合し、必要に応じて変更入力を行った上で受益者申告書を出力する。
- ②減免対象に該当する場合は、上記①に加えて減免申請書を作成し、出力する。
- ③受益者申告書、減免申請書（該当者のみ）、その他必要書類を同封して対象者に送付する。
- ④対象者より上記③の書類が提出された場合、書類をスキャニングし情報システムで取り込み作業を行う。また書類の内容に応じて受益者の変更入力を行う。
- ⑤提出期限までに上記③の書類が提出されない場合、または不備があった場合は対象者と連絡を取り、書類の早期回収に努めること。
- ⑥発注者の決裁後、納付書、受益者負担金等決定通知書、減免対象者については減免決定通知書を情報システムから出力し、対象者に送付する。
- ⑦受益者負担金等決定通知書の送付後に受益者変更届の提出があった場合は、内容を確認後、情報システムにて変更入力を行う。

(5) 資料作成業務

- ①下水道整備地区等における住民説明用資料について、発注者の指定した期日までに作成し、提出する。
- ②その他、発注者から当該業務に係る資料提出を求められた場合は、指定された期日までに作成し、発注者に提出する。

(6) 団地引取関連業務

団地引取の際、対象者の確認及び開始届等の準備、発送、受付、情報システムへの処理を行う。

(7) その他、受益者負担金に関する附帯業務

- ①下水道整備地区等における住民説明会に参加し、受益者負担金についての説明を行う。
- ②土地の利用状況の変更等により新たに供用開始及び受益者負担金の賦課を行う必要が生じた場合は、発注者の指示により必要な事務を行う。
- ② その他、受益者負担金業務に関する必要な附帯業務を行う。

第11節 宿日直関連業務

1 業務内容

- (1) 受付業務等
- (2) 庁舎管理業務
- (3) 報告及び引継事務
- (4) その他、宿日直に関する附帯業務

2 実施方法等

- (1) 受付業務等
 - ①担当部署への電話交換

職員が在局の場合、料金センター以外の業務に関する電話を担当部署へ取り次ぐ。

② 使用開始、中止等届出の受付

使用開始、中止等の届出の内容を情報システムで確認し、受付を行う。

③ 現金書留を含む郵便物や宅配その他の収受

現金書留を含む郵便物や宅配等の収受をし、保管及び管理を行う。

④水道料金等及び受益者負担金の納付簿記載及びつり銭管理

収納した水道料金等及び受益者負担金を納付簿に記載するとともに、つり銭の管理を行う。

⑤滞納整理に関する開栓連絡

給水停止中の使用者からの入金等の確認ができた場合は、遅滞なく業務責任者に連絡を行うとともに、その処理内容について報告を受ける。B区の場合は、B区の業務責任者へ連絡をし、その処理内容について報告を受ける。

⑥漏水等通報の受付及び処理

漏水等通報の受付を行い、緊急を要するときは、発注者の委託する外部修繕工事受託事業者及び水道維持管理課漏水修繕担当班に連絡を行う。また、必要に応じて担当部署に連絡を行う。

⑦火災通報の処理

消防署から火災通報を受けた時は、浄水課（古国府浄水場）及び水道維持管理課に連絡する等の処理を行う。

⑧問い合わせや苦情等の対応

水道料金等及び受益者負担金の問い合わせや苦情等の処理を行う。

(2) 庁舎管理業務

① 鍵の管理

② 夜間受付の照明点灯、消灯

③ 庁舎出入口及び駐車場の施錠、開錠等の管理

④ 時間外通用口の出入りの管理

⑤ 各階窓の施錠

⑥ 庁舎及び敷地内の巡視

夜間の庁舎内巡回は2回とする。

庁舎内巡視では、火気（喫煙場所等）、照明及び空調設備の消し忘れ、窓の施錠、設備有無等の確認を行う。（異常があれば「宿日直日誌」に記載し、必要に応じて庁舎管理担当へ連絡を行う。）

不審者や不審物発見時は、速やかに報告・連携し、庁舎管理担当へ連絡及び必要に応じて警察へ通報する。

⑦ 国旗、市旗の掲揚、降納

⑧ 災害・緊急対応

防災設備の警報時は、状況確認を行い、必要に応じて庁舎管理担当へ連絡を行う。

(3) 「熱中症特別警戒アラート」発令時の市民対応

総務省が発表する「熱中症特別警戒アラート」が発令された場合、来庁者に対し必要な支援を

行う。

① 冷房設備の稼働及び設定温度の確認（本庁舎 1 階待合スペース）

② 熱中症対策用の飲料水提供

③ 庁舎内で具合が悪くなった方に対して救護対応を行い、必要に応じて庁舎管理担当へ連絡及び消防に救急通報を行う。

(4) 報告及び引継事務

① 宿日直日誌、宿日直用書留受付簿の記載及び報告引継ぎを行う。

② 時間外通用出入口の名簿確認、報告及び引継ぎを行う。

(5) その他、宿日直に関する附帯業務

その他、宿日直に関する必要な附帯業務を行う。

第 12 節 統計業務

1 業務内容

(1) 業務に伴う日次、月次、年次報告書及び関連資料の作成

(2) 調定資料、収納資料等の作成

2 実施方法等

発注者の指示する収入結果報告書、その他発注者の指示する統計資料を作成し、発注者の指示する期日までに提出する。

第4章 遵守事項

1 制服及び名札の着用

業務従事者は、受注者の準備する制服を着用し、名札を、制服のお客様から見やすい場所に付けて業務を行う。また、身だしなみに注意する。

2 身分証明書の携行

- (1) 業務従事者は、業務に携わっている時間については、常に身分証明書を携行する。また、お客様等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (2) 業務従事者は、委託業務に従事しなくなったときは、速やかに身分証明書を受注者へ返還する。

3 お客様対応

- (1) 業務従事者は、業務としてお客様と接する場合には、親切で丁寧な対応により、適切かつ的確な受け答えを行う。また、言動には十分な注意を払い、お客様からの信頼を損なわないこと。
- (2) 業務従事者は、業務に関するお客様等からの問い合わせには、丁寧に対応し、内容を正確に把握して、適切かつ的確な説明を行う。苦情等に対しては、単なる事務処理上の誤りであること（その内容が正当なものであり、責任の所在が相手側でないこと）が明確な場合には、誠意をもって謝罪と説明を行い、お客様等の理解を得るとともに適正な処理を行う。現地の現況と、システムの情報内容に相違が確認された場合には、丁寧な対応を行うとともに原因の調査及び確認を行ったうえで対応するものとし、安易な即答は避ける。また、苦情等への対応として、誤った認識に基づいた対応は状況を悪化させ、解決までの時間と労力を費やすことになるため、しっかりと内容を聴き取り、個人的な固定観念または経験則のみに基づく安易な判断を排除し、相手の真意の把握に注力することが必要であり、思慮の浅い回答や誤った対応をしてはならない。なお、この内容に応じて必要なものは発注者に報告する。
- (3) 業務従事者は、現場を訪問するときは、原則として営業時間内に行う。ただし、お客様から依頼があったとき又はお客様の了解を得たときはこの限りではない。
- (4) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (5) 受注者は業務従事者が訪問先のお客様の所有物件を損壊しないように対応策を講じて、業務従事者全員に周知徹底して認識を共有し、業務従事者は細心の注意を払い業務を遂行する。

4 職務専念義務

委託業務に従事中は、他の営業行為等、業務に支障を及ぼす行為をしてはならない。

5 現金等の取扱い

- (1) 受注者は、収納した水道料金等及び受益者負担金などの管理すべき現金、領収書及び関係書類等を厳重かつ適正に保管・管理し、紛失又は盗難等の事故を未然に防止するための体制と対策を講じなければならない。また、紛失・盗難等の事故が発生した場合は、速やかに発注者に内容と状況とを報告する。さらに、内容に応じて関係する機関への、報告・届出等必要となる措置を適切かつ的確な処置を行い、発注者に内容及び状況を報告する。なお、事故の発生原因が明らかに受注者にある場合は、受注者の責任においてすべての対応及び対処を行い、受注者による早急な解決を図る。
- (2) 業務従事者は、現金等の収受について厳重かつ細心の注意を持って慎重に行い、対応や取扱いにおいてトラブル等を生じさせてはならない。やむを得ない事由によりトラブル等を生じさせた場合は、受注者が責任をもってその対応・対処に取り組み、早急な解決を図ること。また、事例毎に内容を整理し、業務従事者全員で共通認識を持つように指導すること。なお、金銭に関するトラブルについては、その内容の如何に係わらず発注者へ報告し、発注者から指示又は指導等があった場合は指示又は指導に従う。

6 帳票類等の取扱い

- (1) 業務従事者は業務により取り扱う帳票類及びデータ等について、汚損・き損又は紛失・亡失することがないように細心の注意を払って慎重かつ適正に取り扱う。
- (2) 受注者は、帳票類等について、汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従う。

7 金品等の授受の禁止

業務従事者は、委託業務を履行するために収受する水道料金等及び受益者負担金以外に、いかなる理由であっても使用者等から金品その他のものについて、一切収受してはならない。

8 法令等の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する関係法令並びに大分市水道事業給水条例（平成9年大分市条例第40号）、大分市公共下水道条例（昭和43年大分市条例第37号）、大分都市計画下水道事業受益者負担等に関する条例（昭和47年大分市条例第1号）等の関係条例、その他の規則、規程を遵守しなければならない。また、研修や業務従事者教育に取り組み、企業及び個人としてのコンプライアンスに関する理解を深める機会を積極的に設けなければならない。また、取り組みに関する計画並びに報告等を書面により発注者へ行う。

9 秘密の保持

- (1) 受注者は、委託業務の履行上知り得た情報について、一切第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、委託業務に関する各種情報について、善良な管理者の注意をもって保管し、これに該当するすべてについて他の目的に使用し、または第三者に提供してはならない。

- (3) 受注者は、委託業務に係る情報システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (4) 受注者は、各種情報の管理及び運搬にあたっては、紛失、き損、盗難、改ざん、または他の目的利用に供されることがないように、必要かつ適切な措置を持って用意された場所において厳重に保管するとともに、安全で確実な方法により管理しなければならない。
- (5) 受注者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、発注者が指定したものを除き、情報及び記録並びに資料を抹消、焼却、又は裁断等、再生及び使用が絶対的に不可能な方法により適切かつ的確に処分する。

10 個人情報の保護

- (1) 受注者は、この契約の業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報の漏えい等により、発注者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。

第5章 業務評価

1 業務評価の視点

発注者は委託業務が適切に行われているか、履行状況の評価する。業務評価は、次に掲げる3つの視点により実施する。

- (1) 水道料金等及び受益者負担金の収納率向上に向けた取り組みが行われているか。
- (2) 仕様書で規定される業務水準を満たしているか。
- (3) 提案書の内容が履行されているか。

2 改善勧告

発注者は、業務審査の結果、委託業務の履行状況が次に掲げる状況にあると認められるときは、受注者に改善勧告を行うものとする。受注者は改善勧告に従い、改善内容及び期限等を明記した改善計画書を発注者に提出し、速やかに改善する。

- (1) 当該年度の収納率が設定水準を満たしていないとき。
- (2) 業務水準を満たしていないとき。
- (3) その他、実務内容が仕様書等又は提案書等に照らして、著しい乖離等が生じていると発注者が判断したとき。

3 目標収納率

水道料金等の収納率は、調定額及び収納額を、発注者のおのおの指定する期間内で累計し、算出する。当該年度の目標収納率については、その年度当初に設定し、目標達成に向けて努力をする。

第6章 委託料の支払い

1 委託料の請求

受注者は、発注者の所定の手続きに従い、1か月ごとに、年間委託料総額の12分の1の委託料を発注者所定の手続きにより請求する。請求額に1円未満の端数が生じるときは切り捨て、当該年度の3月分に合わせて請求する。

2 委託料の支払い

発注者は、受託者から委託料の請求があったときは、委託業務の履行状況を確認し、請求があった日から起算して30日以内に支払う。ただし、移行準備期間（契約締結日から令和9年9月30日までの間）について委託料は支払わない。

3 移行準備期間にかかる経費の支払い

契約締結の日から委託業務開始日の前日までの業務引継等移行準備期間にかかる経費については、原則受注者の負担とする。ただし、受注者のみによる負担が客観的に妥当でないと認められる場合は、発注者と受注者との協議により、内容や支払い方法を決定する。

第7章 移行準備期間

1 移行準備作業

受託者は、委託業務開始日より遺漏なく円滑な業務遂行が可能な状況となるように、十分かつ適切な準備をしなければならない。

- (1) 移行準備期間内における移行作業内容、作業スケジュール、業務管理方法等については、契約締結に伴い速やかに移行準備に取り掛かれるように、事前に骨子を作成し、その期間や内容等について、発注者と受注者とが協議のうえ決定するものとする。
- (2) 受注者は、移行準備期間中に、委託業務について、発注者又は発注者の指定する者から引継ぎを受けること。なお、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても、その内容を含め正確な引継ぎを受ける。

第8章 業務引継

1 業務引継

- (1) 受注者は、委託業務の契約履行期間終了時に同委託業務を継続して新たな履行期間による契約の締結がされなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務、電子データ及び必要帳票類を発注者と発注者の指定する者に引き継ぐ。なお、引き継ぎに係る経費は、受注者の負担とする。
- (2) 受注者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等及び受益者負担金を発注者が指定する日までに発注者の出納取扱金融機関へ納金する。
- (3) 受注者は、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を作成し、発注者の指定する日までに提出する。
- (4) 受注者は、業務執務場所に設置した物品等は、全て撤去する。
- (5) 発注者から貸与された物品等はすべて返却する。
- (6) 受注者は発注者の上下水道事業に係る業務が、引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意を持って業務を引き継ぐ。また、業務従事者が交代等するときも同様に、委託業務が円滑に履行できるよう業務内容の引き継ぎを行う。

2 使用施設の原状回復

受注者は、委託業務の契約履行期間終了時に同委託業務を継続して新たな履行期間による契約の締結がされなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、発注者が認める範囲を除き、使用施設を原状回復し、返還する。

第9章 その他

1 苦情等の対応

委託業務の履行にあたりお客様等とのトラブルや苦情、問い合わせについては、受注者により責任をもって解決し、発注者に報告する。なお、解決までに期間を要するものについては、発生時に状況及び経過等を発注者に報告し、解決に至るまでは適宜その時点の状況を報告するとともに、早期解決に向けた対応策を併せて報告し、解決後に、経過等を記した報告書により発注者へ最終的な報告を行う。

2 事故等発生時の報告

- (1) 受注者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに発注者にその状況を報告するとともに、速やかに報告書を作成し、提出する。
 - ① 領収書及び領収日付印の紛失、盗難等
 - ② 交通事故、作業中の事故等
 - ③ 身分証明書の紛失、盗難等

- ④ 収納した現金等の紛失、盗難等
- ⑤ 委託業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- ⑥ 情報システムの運用不調、事故等による停止等
- ⑦ その他、発注者が必要と認めるもの

(2) 上記(1)に規定する事故等及び使用者等とのトラブルや苦情があった場合の処理については、その事例や内容により、発注者と受注者とが協議して、その対応と対処を行い、内容に応じて、関係機関への報告または届出等の必要な措置を講じなければならない。また、対応内容や経過等を詳細に示し、再発防止の対策を附記した書面により発注者に報告する。ただし、緊急に処理する必要があるものについては、受注者の責任において適切かつ的確な処理を講じて対処し、前述している書面により報告する。

3 電子データ等の保存

受注者は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を発注者が指定する期日まで保存する。また、発注者の求めに応じて提出する。

4 貸与品の管理

- (1) 受注者は、発注者から貸与された物品等については、故障または不注意による破損、き損、汚損等を生じさせないように慎重に取り扱い、適切な管理を行う。
- (2) 受注者は、委託業務の契約履行期間終了時に同委託業務を継続して新たな履行期間による契約の締結がされなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、速やかに貸与を受けた物品等を返還する。
- (3) 受注者は、貸与された物品等を破損、き損又は亡失したときは、ただちに発注者へ報告し、その指示に従う。

5 再委託又は下請負の禁止

- (1) 受注者は、委託業務を一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面により発注者の承諾を得る。

6 委託履行期間中の瑕疵

発注者は、委託期間中に於いて受注者に重大又は悪質な瑕疵があると認められるときは、その程度に応じて、発注者の判断で処分を行うことができる。なお、発注者の信用を著しく失墜させた場合は、契約を解除し、賠償金を請求することができる。

7 損害賠償責任

- (1) 受注者は、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、すべて受注者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、台風、豪雨、地震等の自然災害やその他突発的な天災等、それらが避け得ざる災害による場合は、この限りでない。

- (2) 受注者は自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、発注者に損害を与えたときは損害賠償の責を負うものとする。

8 緊急応援要請

- (1) 天災及び水道事故等の発生に対応するため、発注者・受注者は災害協定を締結し、詳細についてはそれに沿って処理する。
- (2) 受注者は、緊急時の給水活動並びに他市町村等への給水活動に備えるため、発注者が行う給水車操作等研修に参加し、その操作方法や操作上の注意点等について熟知する。

9 業務実績報告書等の提出

受注者は、日々の業務実績を月毎に取りまとめた業務実績報告書を翌月 10 日までに発注者に提出する。ただし、特別な理由等で提出が遅れる場合、予め発注者に報告し了承を得る。

10 予算・決算に関する資料の提出

- (1) 受注者は、各種予算資料を発注者の指定した期日までに、発注者が指定した様式がある場合はその様式により、特別の指定がない場合は、任意の様式により作成して提出する。
- (2) 受注者は、各種決算資料（不納欠損を含む。）を発注者の指定した期日までに、発注者が指定した様式がある場合はその様式により、特別の指定がない場合は、任意の様式により作成して提出する。
- (3) 受注者は、上記資料のほか必要に応じて発注者から求められる各種資料について、発注者の指定した期日までに、発注者が指定した様式がある場合はその様式により、特別の指定がない場合は、任意の様式により作成して提出する。

11 業務状況報告会議の実施

委託業務の履行状況報告、翌月の業務実施計画、帳簿及びその他必要な事項について、毎月 1 回以上、委託業務に係る報告会議を開催する。

12 協議事項

仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者協議のうえ決定する。ただし、特別な理由または緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受注者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報及び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（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

第2 秘密の保持

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

第3 目的外利用及び提供の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

第4 再委託

受注者は、発注者の承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については自ら行うものとし、再委託（再委託先が受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）してはならない。

なお、発注者の承諾を得て受注者が再委託する場合において、受注者は、適正な個人情報の取扱いのため、再委託先に対しこの特記事項を遵守させなければならない。発注者の承諾を得て再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

第5 複写又は複製の禁止

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

第6 収集の制限

受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で適法かつ公正な方法により行わなければならない。

また、情報システム等を使用し個人情報を収集するときは、当該情報システム等にアクセスする権限を有する従事者の範囲と権限の内容を必要最小限にするとともに、当該個人情報の秘匿性等その内容に応じて認証機能を設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講じなければならない。

第7 適正管理

受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第8 持ち出しの禁止

受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、受注者がこの契約による業務に係る個人情報を取り扱っている事務所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

第9 従事者の明確化

受注者は、この契約による業務に従事する者を明確にし、個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制について記載した書類を提出しなければならない。

第10 従事者への監督及び教育

受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

第11 従事者への周知

受注者は、この契約による業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業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

第12 事故報告

受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。
この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

第13 資料等の返還及び消去

受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去するものとする。ただし、発注者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

第14 契約の解除及び損害賠償

発注者は、受注者が法令に違反していると認められるとき、又はこの特記事項に違反していると認められるときは契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

第15 報告義務

受注者は、この特記事項の遵守状況及び委託業務の履行状況について発注者に対して定期的に報告しなければならない。

第16 検査

発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、受注者及び再委託先等関係者に対し、取り扱っている個人情報の状況について随時検査することができる。

経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、発注者・受注者で協議のうえ定めるものとする。

発注者（大分市上下水道局）が負担する経費

番号	区分	項目	備考
1	執務場所 （中央料金センター）	大分市上下水道局本庁舎 1 階の一部	
	執務場所 （東部料金センター）	大分市鶴崎市民行政センター内	
	執務場所 （西部料金センター）	大分市上下水道局庁舎	
2	業務用車両駐車場	発注者の指定する場所に置く	
3	建物維持管理費	(1)光熱費（電気料、水道及び下水道使用料ガス使用料） (2)防犯対策費（委託業務に係る警備、防犯対策は除く） (3)清掃費（発注者が定める庁舎管理に伴う清掃費用をいう） (4)事務所地代家賃（庁舎内） (5)その他維持管理に必要な経費	
4	通信運搬費	(1)庁舎の電話使用料 (2)通信費用に係る経費	
5	収納手数料	(1)口座振替手数料 (2)コンビニエンスストア等収納代行手数料 (3)郵便振替手数料 (4)その他収納に関する手数料	
6	その他の費用	発注者が必要と認める経費	

受注者が負担する経費

番号	区分	項目	備考
1	車両維持管理費	(1)業務車両の調達に係る費用 (2)車検及び定期点検に係る費用 (3)燃料費 (4)損害保険費 (5)その他車両の維持管理等に係る費用	
2	保険料	委託業務従事者各種保険及び委託業務に伴う賠償責任保険等	
3	事務用備品	(1)複合機 (2)発注者が貸出する備品以外の備品 (案内板、OA 機器、携帯電話、コピー機等業務補助用具)	
4	事務用消耗品	(1)現金取扱領収日付印、電算システムに係る消耗品（トナー、ドラムユニット含む） (2)業務に必要なコピー用紙等 (3)その他業務用消耗品	
5	被服費	業務に係る従業員用被服 (制服、名札、用具、防寒具等)	
6	通信運搬費	(1)郵送料（納入通知書及び納付書、督促状等）	
7	印刷製本費	各帳票類の発生、作成 ①水道料金等納入通知書 ②水道料金等督促状 ③使用水量・料金等のお知らせ ④水道料金等催告書 ⑤給水停止事前通知書 ⑥再振替事前通知書 ⑦振替不能納付書 ⑧集合住宅事前通知書 ⑨下水口座納入通知書 ⑩水道料金等口座振替済通知書 ⑪受益者負担金口座振替通知書 ⑫受益者負担金納付書（全納・残一括期別） ⑬受益者負担金振替不能 ⑭受益者負担金督促状 ⑮受益者負担金催告書 ⑯給水装置工事分担金・審査・検査手数料等納入通知書 ⑰水道使用開始届 ⑱水道使用中止届 ⑲メーター工事報告書 ⑳口座振替依頼書 ㉑通知用封筒（縦型・横型） ㉒窓付き封筒（縦型・横型） ㉓窓開封筒角 A4 （受益者負担金申告書・決定通知送付用） ㉔窓開封筒長 3 グレー （受益者負担金申告書・決定通知送付用）	

		㊸各データ管理用帳票 ㊹その他必要な帳票類	
8	修繕費	発注者が貸出する備品等の修繕費	
9	その他の経費	発注者・受注者協議により必要と認める事務に係る経費	