

## 委託業務実施細目

### 【検針業務】

- 1 検針は、毎月1回行い、9日から18日までの間に終了する。
- 2 検針は、玉名市が貸与する検針器（スマートフォン）で行う。
- 3 検針器（スマートフォン）のデータの入出力は、玉名市が指示したものを行う。
- 4 検針は、メーター番号を確認し、指示数を入力すること。また、検針器（スマートフォン）より「使用数量、料金のお知らせ」票（以下「お知らせ票」という。）が、出力されるのでこれを現地使用者へ手渡すか又は郵便ポスト等へ投函する。  
なお、無人の施設やマンション等の場合でのお知らせ票を別の場所への持参や郵送する必要がある場合は、これに対応する。
- 5 異常水量については、原因を調査し処理する。
- 6 次の場合は、原因を調査し玉名市に連絡する。
  - (1) 家屋取壊し
  - (2) メーターボックス内漏水
  - (3) メーター故障
  - (4) メーター逆付及び指示数の減
- 7 共同住宅等、遠隔指示メーターとなっている場合は、検針は集中検針盤に表示される数字を検針器（スマートフォン）に入力する方法で行い、お知らせ票を各部屋の郵便ポストに投函する。
- 8 集中検針盤に表示が出ない場合やエラー表示があったときは、各戸設置のメーターで検針する。また、故障があることを玉名市へ連絡する。
- 9 メーターの設置場所が悪く（車庫で車の下、自動販売機の下、メーター本体が深い場所にある等）検針に支障をきたす場合は、文書に現地の状態を記載して玉名市に提出する。
- 10 中止中であっても、メーターが設置されている場合は検針する。
- 11 中止中にもかかわらず、使用している場合で、検針時に使用者と連絡が取れた場合は、使用届を徴取して、開栓処理後に調定処理を行う。なお、不在の場合は、開栓依頼の文書を投函する。
- 12 前項の開栓依頼の文書を投函したが、手続きのないものについては、再度現地調査を行い催告する。
- 13 再三の催告にもかかわらず、開栓の手続きをしていないものについては、随時玉名市に報告する。
- 14 電算処理後、異常な水量が発生した場合は、検針員に指示し、再検針を行う。
- 15 検針時に使用者が不在で確認が取れない異常水量（多い、少ない、0使用）等は、使用者に対し電話等で聞き取り調査を行う。

- 16 15の場合に電話連絡で不在の場合は、現地調査する。なお、使用者不在の場合は、増量等の文書を投函し、玉名市へ連絡する。
- 17 屋内にメーターがある場合などで検針できないときは、使用者に連絡し、立会のうえ検針する。
- 18 再検針結果を入力後、更に水量の異常の有無を確認したうえで、毎月末までに使用水量を確定する。
- 19 再検針の結果、検針の誤りが判明した場合は、検針結果を更正し、速やかに検針票を差し替えるなど、誠意をもって対応する。
- 20 新規検針分は、所在地及び地図により検針区を確認し、玉名市が指定する地図に、お客様番号、メーター番号、メーターの位置等を記入する。この処理が終了後に、担当検針員に振り分けて検針を行う。

### 【受付業務】

- 1 受付業務の内容は、次のとおりとする。
  - (1) 窓口或いは電話による上下水道及び農業集落排水処理施設並びに浄化槽の使用開始届・使用中止届・その他の届の受付及び処理
  - (2) 上下水道料金及び農業集落排水処理施設使用料並びに浄化槽使用料（以下「上下水道料金等」という。）の収納及び納付相談並びに口座振替依頼書の受理及び処理
  - (3) その他使用者からの問い合わせの対応
- 2 平日の営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- 3 給水停止日の営業時間は、午前8時30分から午後8時までとする。
- 4 定休日は、土曜日及び日曜日並びに玉名市の休日を定める条例第1条第2号に規定する日（年末年始は、12月29日から翌年1月3日まで）とする。
- 5 量水器検定満了に伴う指針の入力
- 6 既存建物の量水器の撤去及び取付
- 7 企業局上下水道総務課へ1名の連絡員を配置する。
  - (1) 配置時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

### 【閉開栓業務】

- 1 受け付けた使用開始又は使用中止の届出に基づき、使用者の指定する日時に水栓の閉開栓を行う。
- 2 開栓は、原則的には使用開始日の前日に行い、閉栓は使用中止日の翌日に行う。
- 3 前項にかかわらず中止時に、現地での料金精算を使用者が希望する場合は、時間を定めて使用者の立会いにより閉栓し、現地において料金を計算し徴収する。
- 4 閉開栓時には、量水器の番号を確認して行い、指示数を記録する。
- 5 閉栓時には、長期間の不在等が予想される場合については、止水栓を閉めるほかに、副栓がある場合には同様に閉栓する。
- 6 閉開栓は営業時間内に行うことを原則とするが、使用者が現地での中止精算を希望する場合は、柔軟に対応する。

### 【量水器管理業務】

- 1 量水器管理業務の内容は、次のとおりとする。
  - (1) 量水器の入在庫、在庫管理
  - (2) 量水器取替業務の進行管理（量水器取替指示リストの作成及び量水器取替お知らせの発送を含む。）
- 2 量水器の入在庫は、入在庫伝票に基づき行う。
- 3 量水器の入在庫が発生した場合は伝票内容と量水器本体との確認を行い、誤りがないように努める。入在庫状況は、各種調書等の作成や電算入力を行う。
- 4 毎月末日まで入在庫状況を、当日報告書を作成して提出する。
- 5 毎月末・毎年度末には、帳簿等と量水器本体との照合を行い、在庫管理を徹底する。
- 6 常に在庫状況を確認し、不足が生じないように常に努め、入在庫状況を予測しておくこととする。又、量水器の在庫については、玉名市に報告を行うものとする。
- 7 量水器取替については、上下水道料金システム（以下「システム」という。）から量水器取替指示リストを作成後、取替対象使用者へのお知らせの発送を行ない、玉名市が発注する業者に量水器を引き渡し、取替終了後に量水器を受領する。
- 8 量水器取替は、検針終了後、使用水量を確定した後に、速やかに受注業者に引き渡しを行い、取替作業を当月の末日までに完了する。
- 9 取替作業中に、取替対象使用者及び受注業者からの問い合わせ等がある場合は、速やかに対処して作業の円滑な遂行に努める。
- 10 取替作業完了後、次回検針のための検針器（スマートフォン）へのデータ入力までに、取替結果を確認し、電算入力や入力後の内容確認を行う。
- 11 取替結果の確認作業により、取替状況に疑義が発生した場合は適正な処理を行い、速やかに玉名市に報告する。
- 12 当年度の量水器取替の完了後、来年度の量水器取替のための計画を作成して玉名市に報告する。

### 【料金徴収業務】

- 1 検針業務及び閉開栓業務の成果に基づく上下水道料金等の仮調定
- 2 上下水道料金等の納付書の作成、発送及び口座振替データ作成、消込
- 3 上下水道料金等未納者に対する、督促状の発行及び給水停止予告通知書の作成・送付
- 4 給水停止措置に至る滞納整理
- 5 上下水道料金等の滞納整理
- 6 滞納整理の成果として発生する分納管理
- 7 前項のほか、適時電話や各戸訪問を行うなどにより、収納率の向上に努める。
- 8 給水停止予告書に対して、反応が無い者及び「検針業務13」の結果、玉名市が給水停止を指示した者については、給水停止を実施する。その場合、給水停止予告通知書をシステムの端末機から出力する。
- 9 給水停止は、使用者に給水停止執行通知書を配布して実施する。

- 1 0 9の場合に不在の場合は、給水停止執行通知書を確実に投函して実施する。
- 1 1 給水停止したときは、停止した時間、停止時の指針、お客様番号、メーター番号を記録する。
- 1 2 入金、若しくは誓約書にて入金約束がされている場合又は新使用者より、使用開始届が提出された場合は、給水停止を解除する。
- 1 3 給水停止を解除したときは、解除した時間、解除時の指針を記録する。
- 1 4 分割納入などを約束した場合、誓約書を徴集する。
- 1 5 自主的納入で、滞納が発生すると認められるときは、受託者による集金を行う。
- 1 6 集金は、玉名市が準備する領収書により行う。
- 1 7 領収書は台帳を作成し、発行日、発行先、領収金額を記録する。
- 1 8 窓口及び集金で上下水道料金等を収納した場合は、入金の明細を作成し、翌日玉名市が指定する金融機関に入金する。その場合納入までの間は、受託者において厳重に保管するものとする。
- 1 9 受託者は、収納率の向上に努め、誤請求、誤督促が発生しないように十分に確認をして行う。
- 2 0 納付書等の不着については、住所などを調査し訂正をした後再送する。
- 2 1 無断転居は家主、管理会社、無断転居者の周辺などで転居先の状況調査を行う。
- 2 2 振替不能時の納付書の作成・送付
- 2 3 滞納整理の実施にあたっては、玉名市と十分協議して実施する。

#### 【調定業務】

- 1 委託業務を遂行するにあたって、次の必要なデータの入出力を行う。
  - (1) 使用水量の確定後、仮調定の作成
  - (2) 指針結果の入力（検針業務、異常水量の報告、検針器（スマートフォン）入力）
  - (3) 督促状、催告書、給水停止予告書・給水停止執行通知書の出力
  - (4) 滞納整理の記録の入力
  - (5) 振替不能時の納付書の発行・送付
  - (6) 納付書の再発行
  - (7) 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった使用者への通知及び調定更正資料の作成並びに報告  
※漏水による減免決定後の該当者への通知を含む。
  - (8) 量水器データの入力
  - (9) データの修正等その他必要な事項
- 2 受付した届出については、受託者においてシステムの端末機で処理を行い、その結果を玉名市に報告する。
- 3 サーバの管理は玉名市が行い、業務遂行上サーバ処理が必要な事項については、受託者からの依頼に基づき玉名市が行う。
- 4 システム操作に関する研修は、玉名市が行う。

### 【公共下水道事業受益者負担金請求及び徴収業務】

- 1 公共下水道事業受益者負担金の納付書作成、発送
- 2 公共下水道事業受益者負担金口座振替データ作成、消込
- 3 公共下水道事業受益者負担金督促状の作成、発送
- 4 公共下水道事業受益者負担金口座振替済通知書の作成、発送
- 5 公共下水道事業受益者負担金収納、口座振替依頼書の受理及び処理
- 6 窓口で公共下水道事業受益者負担金を収納した場合は、入金の詳細を作成し、翌日玉名市が指定する金融機関に入金する。その場合納入までの間は、受託者において厳重に保管するものとする。

### 【その他の業務】

- 1 井戸水世帯の下水道使用料賦課算定に係る年1回の人員調査等の実施・整理業務
- 2 農業集落排水処理及び浄化槽使用料賦課算定に係る年1回の人員調査等の実施・整理業務