

芦屋市水道料金収納業務等業務委託提案依頼用仕様書

芦屋市上下水道部水道業務課

I 総則

(目的)

- 1 芦屋市水道料金収納業務等業務委託提案依頼用仕様書（以下「仕様書」という。）は、芦屋市（以下「委託者」という。）が委託する芦屋市水道料金収納業務等（以下「委託業務」という。）について必要な範囲、内容等を定めるものである。受託者は、徴収や検針等に関する、知識・技術・技能・経験を有し、芦屋市水道料金等徴収事務委託契約規程及び芦屋市水道事業計量業務等委託契約規程に基づく契約書及び仕様書により業務を履行するものとする。

(委託業務名)

- 2 委託業務名は、芦屋市水道料金収納業務等業務という。

(委託期間)

- 3 (1) 業務期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。なお、契約締結日から令和8年9月30日までは準備期間とし、当該期間に要する費用は受託者の負担とする。
(2) 受託者は準備期間に自己の責任において当該委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）の確保及び研修並びに委託者及び前受託者からの業務引継を行い、万全の準備をするものとする。

(履行場所)

- 4 業務の履行場所は芦屋市水道事業給水条例（平成9年芦屋市条例第1号）第2条で定める給水区域とする。

(事務所の設置)

- 5 受託者は、委託者が指定する場所に事務所を設置して委託業務を履行する。

設置場所	芦屋市精道町8番28号 芦屋市庁舎東館1階 土地・建物の一部
事務所面積	74.84㎡
設置期間	令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

(適用範囲)

- 6 水道料金に関する法律等現行制度の範囲内で、民間委託が可能な事実行為である水道料金収納業務等に付随する業務とする。

- (1) この仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。
- (2) 業務の履行に当たって契約書に定められた事項以外は、この仕様書及び本市職員の指示によるものとする。

(業務日及び時間)

- 7 上記委託期間のうち、芦屋市の休日を定める条例（平成3年芦屋市条例第3号）第2条第1項に規定する市の休日以外の日の午前9時から午後5時30分までとする。ただし、業務の状況に応じ、時間外や休業日に勤務を必要とする場合はこの限りではない。

(委託内容)

- 8 委託内容は、次に掲げる委託業務及び、関連業務とする。なお、令和8年10月1日からすべての業務が、円滑かつ確実に履行できるように事前に引継ぎ等準備を行うこと。
 - (1) 窓口業務（インターネット・FAX・電話等受付を含む。）
 - (2) 閉栓精算業務
 - (3) 工事用臨時水栓開・閉栓業務
 - (4) 滞納整理業務（給水停止業務を含む。）
 - (5) 収納業務
 - (6) 水道料金以外の水道事業の収入に係る納入通知書作成
 - (7) 水道メーター計量業務
 - (8) 奥池地区開・閉栓業務
 - (9) 水道メーター管理業務
 - (10) その他関連業務

(委託業務の予定件数)

- 9 委託業務の予定件数は、別添「令和6年度業務実績件数等一覧」によるものとする。

(指定公金事務取扱者)

- 10 (1) 受託者は、本市の指定公金事務取扱者の指定を受けるものとし、契約締結までに指定公金事務取扱者指定申出書（現在指定中で継続する場合は不要）及び本市が指定する資料を提出すること。
- (2) 上記指定を受けられない場合は、契約できないものであること。また、契約期間中において、地方自治法第243条の2の3（指定公金事務取扱者の指定の取消し）により、本市が指定公金事務取扱者の指定を取り消した場合には、契約は終了するものとする。

- (3) 地方自治法第243条の2の2(指定公金事務取扱者の帳簿保存等の義務)を遵守すること。
- (4) 再委託(再々委託を含む)については、受託した業務の一部であり、かつ委託する第三者が地方自治法施行令第173条に該当する者である場合に認められるものであること。この場合においては、別途「公金事務再委託等承認申請書」及び本市が指定する資料を提出し、あらかじめ承認を受けること。
- (5) 収納金を亡失したときは、当該金額を賠償しなければならないこと。
- (6) 収納金は、指定した期日までに市に納付するとともに、毎月(指定した期日ごと)の収納実績を速やかに市に報告すること。
- (7) 収納金を指定する日までに市に納付しない場合、当該収納金のほか延滞金を負担しなければならないこと。

(法令・例規等の遵守)

- 11 受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に契約の履行にあたるものとする。
 - (1) 労働基準法(昭和22年法律第49号)、最低賃金法(昭和34年法律第137号)及び労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)等労働関係諸法令
 - (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成12年法律第100号)
 - (3) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
 - (4) 芦屋市水道事業契約規程(昭和62年水道事業管理規程第2号)
 - (5) 個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)
 - (6) 芦屋市暴力団排除条例(平成24年芦屋市条例第30号)及び芦屋市水道事業の契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
 - (7) 芦屋市障がい者を理由とする差別のない誰もが共に暮らせるまち条例(令和2年芦屋市条例第28号)
 - (8) 水道法(昭和32年法律第177号)
 - (9) 芦屋市水道事業給水条例(平成9年芦屋市条例第1号)
 - (10) その他業務の履行に必要とされる関係諸法令

(業務体制等)

- 12 従事者については、自社と直接的な雇用関係があり、本業務の遂行に支障をきたすことのない人数を専任で配置すること。
 - (1) 受託者は、従事者を管理監督し指揮命令を行い、委託者との連絡調整を果たすための委託業務責任者(以下「責任者」という。)及び委託業務副責任者(以下「副責任者」という。)を選任し、委託者に届けるものとする。ただし、責任者及び副責任者は兼任できない。

- (2) 業務を効率的かつ円滑に進めるため、従事者は責任者及び副責任者の指揮、指導の下、常時配置すること。また、従事者の欠員等の不測の事態には、代替要員を確保し対応すること。
- (3) 従事者は責任者及び副責任者の指揮、指導の下、「Ⅰ 総則 8（委託内容）」の業務を兼ねることはできるが、いかなる場合であっても確実に当該委託業務の履行が可能な要員を配置すること。
- (4) フォローコール等、業務遂行上の品質を確保し、また、向上させるための取組体制が整っていること。

（業務従事者の届出）

- 13 受託者は、従事者の名簿を作成し委託者へ届けなければならない。
 - (1) 委託者は委託業務従事者証（以下「収納業務従事者証」という。）又は水道事業計量業務従事者証（以下「計量業務従事者証」という。）を発行する。
 - (2) 従事者に変更が生じた場合は、受託者は速やかに書面にて委託者に報告すること。
 - (3) 従事者が委託業務遂行上適当でないと委託者が判断した場合は、当該従事者の変更の求めに応じなければならない。なお、それに係る費用は受託者の負担とする。
 - (4) 従事者に変更が生じた場合には、速やかに収納業務従事者証又は計量業務従事者証の返却を行うこと。

（服装及び収納業務従事者証又は計量業務従事者証の携帯）

- 14 従事者は業務に応じ統一した服装を着用し、清潔かつ作業内容に適した服装をすること。業務遂行中は委託者が交付する収納業務従事者証又は計量業務従事者証を常に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。

（業務報告）

- 15 受託者は、委託業務に係る事務の経過報告を委託者が指示する方法により、必要事項を定期的に委託者に報告すること。

（委託料の請求及び支払い方法）

- 16 委託料の請求及び支払い方法は、次のとおりとする。
 - (1) 受託者は、毎月、前月分の契約履行状況を月集計等により委託者に報告し、委託者が履行状況を確認した後、前月分の委託料を請求することができる。
 - (2) 受託者は、契約金額の 60 分の 1 を毎月の業務履行後、委託者に請求する。
 - (3) 委託者は、前号に規定する請求を受けたときは、適法な請求書を受理した日から 30 日以内に、受託者に委託料を支払わなければならない。

(貸与品等)

- 17 水道料金調定システム（以下「システム」という。）等については、既存設置のものを使用すること。また、委託業務を行うに当たり、必要な貸与品は、「貸与品一覧表」（別紙１）のとおりとする。
- (1) 「貸与品一覧表」に記載のない貸与品で必要なものがある場合は協議の上、貸与するものとする。
 - (2) 受託者は貸与品を善良な管理の下、使用状況を常に明らかにしておかなければならない。
 - (3) 受託者は貸与品が故障又は災害その他の事故により、滅失や毀損などしたときは、速やかにその旨を委託者に報告しその指示を受けなければならない。
 - (4) 委託者は受託者と協議の上、故障などの責任が受託者にある場合、その損害の補填を請求することができ、受託者は速やかにその損害を賠償しなければならない。

(貸与品以外のものの設置)

- 18 貸与品以外のものの設置は、次のとおりとする。
- (1) 委託業務を遂行するため、貸与品には含まれないものの設置等は受託者が負担すること。
 - (2) 受託者が事務所に受託者の備品を設置する場合には、委託者の承認を得なければならない。

(委託者の費用負担)

- 19 委託業務を遂行するため、次の費用は委託者が負担する。
- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用
 - (2) 封筒等の支給品の製作等に要する費用
 - (3) 委託業務に使用する文書及びデータ処理等に係る費用
 - (4) 委託業務に関連する固定電話・郵送等の通信費

(研修等)

- 20 受託者が委託業務を遂行するために必要な知識については、委託者より事前に研修及び引継ぎを行うとともに、随時、受託者にて必要に応じて研修を行うこと。

(下水道使用料等について)

- 21 芦屋市水道事業と芦屋市下水道事業が締結する下水道使用料徴収事務委託契約に基づき、受託者は下水道使用料の算定、納入通知書の作成及び交付、徴収及び収納を行う。また、下水道事業に係る下水道使用料以外の収入の収納を行う。

(水道料金等の収納)

- 22 受託者は、水道料金等を収納したときは領収書に領収日付印を押印し、納入者に交付すること。

(収納金の管理)

- 23 収納金の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納入するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。また、あらゆるリスク(紛失、盗難、横領等)を回避するための公金管理マニュアルを作成していること。

(つり銭の準備)

- 24 委託業務に使用するつり銭は、不足が生じないよう受託者において準備するものとする。金額については一定の額とし、委託者へ報告すること。

(事故等発生の報告)

- 25 受託者は、委託業務の遂行時に次の各号に掲げる事故等が発生した場合は、直ちに委託者に報告するとともに適正に処理し、速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

- (1) 領収書その他の書類の紛失等
- (2) 従事者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 貸与品の紛失、毀損等
- (5) その他委託者に報告する必要があると認められるもの

(委託期間満了時の業務引継)

- 26 受託者は、委託期間が満了した場合に備えて、委託者が次の受託者を決定した時から委託者を通して次の受託者に業務内容の開示及び引継を行い、今後の業務の遂行に支障のないよう、誠意を持って行うこと。

(個人情報の保護)

- 27 受託者は、委託業務を遂行するに当たり、水道使用者等の住所、氏名、未納水道料金等の高度な個人情報を取扱うこととなるため、個人情報保護の重要性を鑑み、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び芦屋市水道料金等徴収事務委託契約規程第13条の趣旨を踏まえ、業務従事者にも各条項の規定を遵守させ、下記のとおり個人情報の保護に努めなければならない。

- (1) 個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷(以下「漏えい等」という。)を防止するため必要な措置を講ずること。

- (2) 前号に掲げる漏えい等の防止措置について、責任者等の管理体制、個人情報の管理状況についての検査事項等を委託者に対し、あらかじめ書面で報告すること。
- (3) 業務に関して知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (4) 個人情報を取り扱う場合は、その取扱いにより個人の権利利益を犯すことのないよう最大限努めなければならない。
- (5) 個人情報を含むデータを委託者の許可なく持ち出してはならない。
- (6) 個人情報を含むデータを委託者の承諾なくして複写、複製又は加工をしてはならない。
- (7) 個人情報を含むデータを本契約の目的外に使用及び、第三者に提供してはならない。
- (8) 個人情報を含むデータを委託者の承諾の上、複写、複製又は加工した場合、当該データが業務の遂行上、不要となった場合あるいは委託者から返還の要求があった場合には、遅滞なく委託者に返還、及び委託者の承諾を得た上で廃棄する。廃棄を行う場合は、当該情報が判読できないように必要な措置を講ずるものとし、その旨を書面にて委託者に報告しなければならない。
- (9) 委託業務に関するデータを漏えい等その他の事故から保護するため、受託者にて研修等必要な措置を講じること。
- (10) 従事者の中から、情報保護責任者を選任し委託者に報告すること。
- (11) 情報保護責任者は、各従事者に守秘義務を徹底させ指揮監督に努めること。
- (12) 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

（再委託等の禁止）

- 28 受託者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

（個人情報の取扱いの委託に関する検査）

- 29 委託者は、本委託業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかを検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、実地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。

（契約保証金）

- 30 契約保証金は、芦屋市水道料金等徴収事務委託契約規程第5条の規定による。

(委託契約の解除)

- 31 受託者が契約事項を遵守しないときは、契約を解除することができる。また、契約の解除により生じた損害については、委託者は一切の責任を負わない。

(損害賠償責任)

- 32 受託者は、委託業務を遂行する上で、委託者及び第三者に与えた損害については賠償しなければならない。

(権利義務の譲渡等)

- 33 受託者は契約により生じた権利又は義務を第三者に譲渡し継承させ、又はその権利を担保に供してはならない。ただし、書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

(偽装請負契約の防止)

- 34 受託者は、偽装請負を防止するため指示連絡要員として責任者、副責任者を選出し、委託者に届出をしなければならない。

(連絡会議の開催)

- 35 受託者は、委託業務の状況報告及び品質向上のため、1 か月に一度、委託者と定期的に連絡会議を開催するものとする。

(協定の締結)

- 36 受託者は委託者と、水道施設の災害に伴う応援、渇水時の節水対策に伴う応援及び、要支援世帯の早期把握の協力に関する協定の締結をするものとする。

(その他)

- 37 本仕様書に定めのない事項、又は、疑義が生じた事項については委託者・受託者が双方協議のうえ、決定するものとする。

Ⅱ 委託業務の内容

第1章 窓口業務（電話・インターネット・FAXによる受付を含む。）

1 窓口業務の内容

受託者は、委託者の指定する場所において、窓口に関する次の業務を行うものとする。

- (1) 水道の使用開始受付
- (2) 水道の使用中止受付
- (3) 名義変更及びその他の各種受付
- (4) 受付内容のシステム入力及び帳票出力
- (5) 水道料金等の収納及び領収書の交付
- (6) 各種問い合わせの対応及び振り分け
- (7) 口座振替の促進
- (8) その他関連業務

受付については、窓口、電話、インターネット、FAXにおける届出を含むものとする。また、昼休み（正午から午後0時45分まで）の対応については、関係課から折り返し連絡をする旨を伝えることとする。（午後、業務開始時に委託者に報告すること。ただし、緊急の場合は即時に委託者へ報告すること。）

2 水道の使用開始受付

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から水道の使用開始の届出を受け付けた場合は、関係条例等に基づき開栓手続を行うものとする。
- (2) 使用者氏名、使用場所、使用開始日、連絡先（自宅電話番号、携帯電話番号、勤務先電話番号・勤務先住所等）、申込者等を聴き取り、システム内の受付簿（以下「受付簿」という。）に記録する。
- (3) 水道料金・下水道使用料を合せて徴収しているため、水道料金徴収事務及び下水道使用料徴収事務で使用する情報を水道事業と下水道事業が相互に使用することについて使用者から承諾を得る。
- (4) 受付簿に記録した内容を正確にシステムに入力し、開栓受付処理を行い、使用開始申込書を出力し、開閉栓等業務受託者へ開栓作業を依頼する。ただし、使用開始場所が奥池地区の場合は、受託者にて開栓作業を行う。
- (5) 開閉栓等業務受託者から開栓伝票を受領し、システムで開栓入力処理を行う。

3 水道の使用中止受付

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から水道の使用中止の届出を受け付けた場

合は、関係条例に基づき閉栓手続を行うものとする。

- (2) 使用者番号、使用者氏名、使用場所、使用中止日、連絡先（自宅電話番号、携帯電話番号、勤務先電話番号・勤務先住所等）、請求先、申込者等を聴き取り、受付簿に記録する。その際、精算方法についても確認するものとする。
- (3) 受付簿に記録した内容を正確にシステムに入力し、閉栓受付処理を行い、使用中止申込書を出力し開閉栓等業務受託者へ閉栓作業を依頼する。ただし、使用中止場所が奥池地区の場合には、受託者にて閉栓作業を行う。
- (4) 開閉栓等業務受託者から閉栓伝票を受領し、システムで閉栓入力処理を行う。

4 名義変更及びその他の各種受付

受託者は、窓口又は電話等にて使用者から各種届出（名義変更、証明書発行等）を受け付けた場合は、関係条例等に基づき所定の手続を行うものとする。

5 受付内容のシステム入力及び帳票出力

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から受け付けた内容については、速やかにシステム入力を行い、納入通知書の再発行等、必要がある場合には帳票の出力を行うものとする。
- (2) 使用者から、金融機関を通して口座振替申込、口座変更、口座廃止の各届出があった場合は、正確にシステム入力を行うとともに書類を保管すること。
- (3) 金融機関から登録情報の変更、支店統廃合等の通知があった場合は、速やかにシステム入力を行うものとする。
- (4) 受付内容のシステム入力を行った場合は、必ず入力者以外によるチェックを行い、正確な情報を保持すること。また、後日紛議が発生しないように詳細記述の徹底を図ること。

6 水道料金等の収納及び領収書の交付

- (1) 受託者は、窓口にて水道料金・下水道使用料、分担金、予納金、手数料等の収納を行うものとする。
- (2) 水道料金等を収納した場合は、領収書に領収日付印を押印し納入者に交付するものとする。
- (3) 営業時間終了後に、受託者のつり銭用現金及び、当日収納した水道料金等並びに納入済通知書を照合し、過不足の無いことを確認後、収納日計表を作成して委託者に報告するものとする。
- (4) 収納金の管理は、受託者の責任において行い、委託者に納入するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。

7 各種問い合わせの対応及び振り分け

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から問い合わせ、納入相談、苦情等を受け付けた場合は誠意をもって対応し、委託者に報告を行うとともに、内容をシステム入力するものとする。なお、個人情報の取扱いについては十分留意すること。
- (2) 委託業務以外の問い合わせについては、必要に応じて委託者各課に取り次ぐものとする。なお、所管については「上下水道部水道事業内各所管の名称と主な機能」（別紙2）のとおりとする。

8 口座振替の促進

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から各種届出等を受け付けた際には、口座振替利用促進を行うものとする。
- (2) 年間を通じて1回以上口座振替促進月間を定め、委託者との協議の上で口座振替申込書の発送等の手段を講じて口座振替利用促進に努めるものとする。

9 その他関連業務

受託者は、委託者より窓口業務に関連する指示を受けた場合は協力するものとする。

第2章 閉栓精算業務

1 閉栓精算業務の内容

受託者は、閉栓精算業務として次の業務を行うものとする。

- (1) 水道使用中止に伴う閉栓指示数の検針
- (2) 現地精算
- (3) 随時調定処理
- (4) その他関連業務

2 水道使用中止に伴う閉栓指示数の検針

受託者は、使用中止を受け付けたものについて、使用中止日の翌営業日に現地を訪問し、閉栓指示数の検針を行うこと。検針時に漏水の可能性が認められる場合は、緊急措置として、現地で止水を行うこと。現地止水を行った場合は、開閉栓等業務受託者へ閉栓不要の連絡を行い、発行した量水器伝票は破棄すること。

3 現地精算

- (1) 受託者は、現地精算を行う場合は、ハンディターミナル（以下「HT」という。）に使用中止受付データを取り込み、閉栓指示数に基づき水道料金・下水道使用料を算出し、その料金を収納及び領収書の発行を行う。また、他に未納料金がある場合は併せて収納するものとする。
- (2) 帰所後に、収納した水道料金・下水道使用料、つり銭用現金及び領収書控えとの照合を行い、誤りが無いことを確認した上で集計作業を行うこと。

4 随時調定処理

- (1) 受託者は、開閉栓等業務受託者又は受託者による処理結果に基づき、HT入力処理を行う。
- (2) HTに入力したデータをシステムに送信し、閉栓処理及び随時調定処理を行う。
- (3) 納入通知書での精算を希望する使用者には、精算料金及び未納料金の納入通知書を作成し案内文書を同封して請求先へ発送する。口座振替での精算を希望する使用者には、口座振替データ作成処理を行い、案内文書を請求先へ発送する。

5 その他関連業務

受託者は、委託者より閉栓精算業務に関連する指示があった場合は協力するものとする。

第3章 工事用臨時水栓開・閉栓業務

1 工事用臨時水栓開・閉栓業務の内容

受託者は、工事用臨時水栓の開・閉栓業務として次の業務を行うものとする。

- (1) 工事用臨時水栓の使用開始受付
- (2) 工事用臨時水栓の使用中止受付
- (3) その他関連業務

2 工事用臨時水栓の使用開始受付

- (1) 受託者は、窓口又は電話等にて使用者から工事用臨時水栓の使用開始の届出を受け付けた場合は、関係条例等に基づき開栓手続を行うものとする。
- (2) 使用箇所給水引込管が有り、使用期間が2週間を超えない場合は、予納金を徴収することなく工事用臨時水栓の使用開始受付を行うものとする。2週間を超える場合は予納金を徴収する。
- (3) 使用者氏名、使用場所、使用開始日、使用期間、連絡先電話番号、申込者、現場責任者氏名・連絡先（携帯）、開栓時の立会い日時等を聴き取る。

その際、『現地にある水道メーターは原則、取替えを行わない。』、『給水管の破損についての注意事項（破損させた場合、使用者の責任になる等）』等について、使用者に説明を行う。

- (4) 聴き取りした内容を正確に受付簿に入力し、開栓受付処理を行い、使用開始申込書を出力する。工事用臨時水栓の使用にあたっては、開栓時、開閉栓等業務受託者の立会い・現場確認が必要となるため、使用する水道メーターの量水器伝票及び工事用臨時水栓における注意事項を発行し、開閉栓等業務受託者へ作業を依頼する。水道メーター設置数が2個以上ある場合は、使用しない水道メーターの取除伝票を発行し、立会い開栓時に取除と赤さや管の設置を依頼すること。また、使用開始場所が奥池地区の場合でも開閉栓等業務受託者へ依頼すること。
- (5) 開閉栓等業務受託者からの開栓伝票を受領し、システムで開栓入力処理を行う。
- (6) 受付当日に開栓を希望する使用者に対しても柔軟に対応すること。
- (7) 給水装置の工事を伴う工事用臨時水栓の使用の場合は、水道工務課給水係に引き継ぐ。

3 工事用臨時水栓の使用中止受付

- (1) 受託者は、使用中止を受け付けた場合は、関係条例等に基づき閉栓手続を行うものとする。
- (2) 使用者番号、使用者氏名、使用場所、使用中止日、連絡先電話番号、請求先住所、申込者等を聴き取りし、受付簿に記録する。その際、精算方法についても確認する

ものとする。

- (3) 受付簿に記録した内容を、正確にシステムに入力し閉栓受付処理を行い、使用中
止申込書を出力する。併せて量水器伝票（取除）の発行を行い、開閉栓等業務受託
者へ閉栓作業の依頼を行うこと。
- (4) 使用中止希望日の翌営業日に現地に赴き閉栓指示数の検針を行うものとする。
- (5) 帰所後の処理方法等は「第2章 閉栓精算業務」と同様とする。

4 その他関連業務

受託者は、委託者より工事用臨時水栓の開・閉栓業務に関連する指示があった場合
は、協力するものとする。

第4章 滞納整理業務（給水停止業務を含む。）

1 滞納整理業務の内容

受託者は、水道料金・下水道使用料を滞納している使用者（以下「滞納者」という。）に対して、次の業務を行うものとする。

- (1) 督促状、催告書の作成、発送
- (2) 訪問、電話及び文書による督促
- (3) 給水停止決定通知の交付
- (4) 給水停止の執行
- (5) 給水停止の解除（夜間待機含む。）
- (6) 給水停止執行後調査
- (7) 分納誓約申請書の受付及び履行管理
- (8) 長期休業日における停水一時解除
- (9) その他関連業務

2 督促状、催告書の作成、発送

- (1) 受託者は、納期限を経過してなお未納のある滞納者に対して、業務予定表に基づき督促状を作成、発送するものとする。
- (2) 督促状の納期限を経過してなお未納のある滞納者に対して、業務予定表に基づき催告書を作成、訪問対応を行うものとする。

3 訪問、電話及び文書による督促

- (1) 受託者は、滞納者への督促を行うに当たり、事前に最新の入金状況及び交渉経過内容を確認するものとする。
- (2) 訪問督促により、滞納者が在宅していた場合には水道料金・下水道使用料に滞納があることを告げ、期限を定めた自主納付約束を取り交わすものとする。なお、原則として現地での収納は行わないものとするが、滞納者の事情により柔軟に対応するものとする。
- (3) 滞納者が不在の場合には、催告書又は不在票を投函し、自主納付を促すものとする。
- (4) 電話督促を行う場合には、対応者が滞納者本人であることを確認するものとする。
- (5) 文書を発送する場合には、発送先及び内容物に誤りが無いことを確認するものとする。
- (6) 訪問、電話及び文書等による督促を行った場合は受付簿に対応日時、対応者、対応内容及び担当者名を入力するものとする。
- (7) 現地収納を行った場合は、帰所後に領収した水道料金・下水道使用料、つり銭用

現金及び領収書控えとの照合を行い、誤りが無いことを確認した上で集計作業を行うこと。

4 給水停止決定通知の交付

- (1) 受託者は、催告書納期限経過後になお未納のある滞納者に対して、給水停止対象者一覧表、給水停止決定通知書及び未収明細書を作成し委託者の承認を受けるものとする。
- (2) 承認後、給水停止決定通知書を滞納者宅へ持参し手渡しするものとする。(不在時は投函する。)
- (3) 給水停止決定通知を行った場合は、受付簿に通知日時、対応者、対応内容及び担当者名を入力するものとする。

5 給水停止の執行

- (1) 受託者は、給水停止決定通知書の納期限経過後、未納のある滞納者に対して給水停止を執行するものとする。なお、給水停止は滞納整理の一手段であり執行自体が目的ではないことから、事前に時間外を含む複数回の訪問督促を行うものとする。
- (2) 給水停止対象者一覧表から、納入のあった滞納者及び分納誓約申請書の提出があった滞納者を除いた者の給水停止執行書を作成し、最新の入金状況及び交渉経過内容を確認した上で給水停止執行に赴くものとする。
- (3) 給水停止執行は、給水停止執行書を直接滞納者に手渡しした後に執行する。(不在時は投函後に執行する。)
- (4) 給水停止方法は、止水栓、マルチレバー、閉栓キャップ等適切な方法によるものとする。
- (5) 給水停止執行後、水道メーター一次側止水バルブのハンドルに停水札(芦屋市・通し番号)を結束バンドで取りつけ、執行日時、給水停止方法及び水道メーター指示数をリッター単位まで記録し、速やかにシステム入力を行うものとする。
- (6) 無届使用により給水停止の執行を行う場合は、現地訪問等を2回以上実施し、事前に連絡が無い場合には対象者リストを作成し、委託者に承認を得た後に行うこと。
- (7) 給水停止執行者一覧表を作成し、当日中に委託者に報告するものとする。

6 給水停止の解除(夜間待機含む。)

- (1) 受託者は、給水停止執行後に入金又は分納誓約申請書の提出等により、入金意思を確認した場合には、給水停止を解除するものとする。
- (2) 給水停止執行当日は、午後9時まで事務所で停水執行者からの電話等の対応を行うものとする。午後9時以降の電話等の対応は行わない。
- (3) 給水停止の解除に当たっては、原則滞納者の立会いの下で行い室内の蛇口等の状

況を確認した上で行うものとする。また、解除後は必ず滞納者に通水確認を行うものとする。やむを得ず立会いできない場合は、室内の蛇口の開放等を想定し慎重に解除作業を行うとともに、パイロットの停止が確認できない場合には、再度止水した上で内容を記載したメモを投函すること。

- (4) 給水停止執行当日の午後 9 時以降又は営業日以外の緊急を要する給水停止解除は市役所守衛室にて受付を行い、開閉栓等業務受託者にて給水停止解除の対応を行うため、翌営業日に開閉栓等業務受託者より報告書と停水札を受領し、解除指針等システムに入力等処理をし、停水解除日等一覧を作成、委託者へ報告を行うものとする。

7 給水停止執行後調査

- (1) 受託者は、給水停止執行中の滞納者に対して執行 1 週間後を目安に居住実態、水道メーター指示数の確認等の調査を行うものとする。
- (2) 調査の結果、無届転出と思われる状況を確認した場合には、書面をもって委託者へ住民基本台帳等の調査を依頼するものとする。

8 分納誓約申請書の受付及び履行管理

- (1) 受託者は、滞納料金の一括納入が困難な滞納者より分納誓約申請書の提出を受け付けた場合には、毎月の納入金額、完納までに要する期間、生活状況等より妥当性を考慮し、委託者の承認を仰ぐものとする。分納誓約申請書には水道料金・下水道使用料のうち、納付期限を過ぎた全ての未納額を記載すること。
- (2) 分納誓約申請書を提出した滞納者のうち、委託者の承認を受けたものに対して分納誓約許可書を交付するものとする。
- (3) 分納誓約許可書を交付した滞納者（以下「分納誓約者」という。）に関しては、分納誓約者一覧表を作成し毎月の誓約履行状況の確認を行い、不履行の場合は随時給水停止対象者とする。

9 長期休業日における停水一時解除

年末年始等休業日が続く場合又は必要と思われる期間は、停水者の停水解除を行うこと。ただし、解除期間については委託者と協議をすること。

10 その他関連業務

受託者は、委託者より滞納整理業務に関連する指示があった場合は協力するものとする。

第5章 収納業務

1 収納業務の内容

受託者は、収納業務として次の業務を行うものとする。

- (1) 納入通知書の作成、発送
- (2) 口座振替及び再振替データの作成、伝送処理
- (3) 口座振替結果及び再振替結果データの受信、消し込み処理
- (4) コンビニエンスストア収納データの速・確報データの受信、反映処理
- (5) 納入済通知書の消し込み処理
- (6) 再振替のお知らせの作成、発送
- (7) 水道料金・下水道使用料の還付及び充当
- (8) 納入通知書及びその他の不着郵送物返戻調査
- (9) 会計システムとの連携処理
- (10) その他関連業務

2 納入通知書の作成、発送

受託者は、業務予定表に基づき納入通知書を作成、発送するものとする。

3 口座振替及び再振替データの作成、伝送処理

- (1) 受託者は、業務予定表に基づき、口座振替データ及び再振替データ（以下「口座データ」という。）の作成を行うものとする。
- (2) 作成した口座データは、速やかに各金融機関へ伝送処理を行うとともに、一部金融機関についてはFAXにより送信票を送るものとする。
- (3) 口座データ作成時及び伝送時に作成される統計表等は、委託者へ提出するものとする。

4 口座振替結果及び再振替結果データの受信、消し込み処理

- (1) 受託者は、業務予定表に基づき口座振替結果データ及び再振替結果データの受信、消し込み処理を行うものとする。
- (2) 口座振替結果データに基づき振替不能者のうち残高不足の利用者に対しては、再振替のお知らせを作成、発送するものとする。
- (3) 口座振替不能の利用者に対して、口座登録取消し前に口座振替取消し通知書を発送すること。

5 コンビニエンスストア収納データの速・確報データの受信、反映処理

- (1) 受託者は、毎営業日の午後2時以降に、前日にコンビニエンスストアで収納され

た速報データの受信を行うこと。

- (2) 速報データの受信後に取込処理を行い、速報データを端末に反映させること。
- (3) 業務予定表に基づき、コンビニエンスストア確報データの受信を行うこと。
- (4) 確報データの受信後に取込処理を行い、確報データを端末に反映させること。

6 納入済通知書の消し込み処理

受託者は、収納のあった水道料金・下水道使用料、分担金、手数料等の消し込み処理を次の各号のとおり行うものとする。

- (1) 納入済通知書のOCR読み取り処理
- (2) コンビニエンスストア確報データの確定処理
- (3) 口座振替結果及び再振替結果データの確定処理

7 再振替のお知らせの作成、発送

受託者は、業務予定表に基づき口座振替ができなかった使用者について、再振替のお知らせを作成し、発送するものとする。

8 水道料金・下水道使用料の還付及び充当

受託者は、過誤納、調定更正による水道料金・下水道使用料の過払いが発生した場合は、委託者へ報告の上で還付及び充当を行うものとする。

9 納入通知書及びその他の不着郵便物返戻調査

受託者は、納入通知書及びその他の郵便物が不着となり返戻された場合は、現地訪問の上で再発行した郵便物を使用者に手渡し（不在時は投函）するとともに、原因を調査し、以降の郵便物が確実に送達されるように必要な処理を行うものとする。

10 会計システムとの連携処理

受託者は、毎営業時間後、システムで作成した調定情報を会計システムへ送信する。

11 その他関連業務

受託者は、委託者より収納業務に関する各種統計資料の作成等、収納業務に関連する指示があった場合は協力するものとする。

第6章 水道料金以外の水道事業の収入に係る納入通知書作成

1 水道料金以外の水道事業の収入に係る納入通知書作成の内容

受託者は、水道料金以外の水道事業の収入に係る納入通知書作成として次の業務を行うものとする。

- (1) 納入通知書の作成、交付
- (2) 受付簿に入力
- (3) その他関連業務

2 納入通知書の作成、交付

受託者は委託者の指示のもと、次の納入通知書を作成する。

- (1) 分担金
- (2) 手数料（設計審査・竣工検査・分岐工事立ち会い、断水作業）
- (3) 図面印刷代
- (4) 予納金
- (5) その他委託者の指示によるもの

3 受付簿に入力

納付書を作成した給水装置工事申請書に関する情報を受付簿に入力する。

4 その他関連業務

受託者は、委託者より水道料金以外の水道事業の収入に係る納入通知書作成に関連する指示があった場合は協力するものとする。

第7章 水道メーター計量業務

1 水道メーター計量業務の内容

受託者は、水道メーター計量業務として次の業務を行うものとする。

また、検針は原則1日から17日までの定例日（前回検針より2か月を経過した同日）の開庁時間内（午前9時30分から午後3時30分まで）に行う。ただし、業務の状況に応じ、休業日に勤務を必要とする場合はこの限りではない。また、やむを得ぬ理由により定例日を変更する場合は、定例日の前後3日以内とする。

- (1) 検針予定表の作成
- (2) 検針データの作成及びH Tへの受信
- (3) 水道メーターの検針及びご使用水量のお知らせの投函
- (4) 異常水量等の対応
- (5) 漏水発見時の対応と報告
- (6) 故障した水道メーターの対応
- (7) 無届転出者の対応と報告
- (8) 無届使用者の対応と報告
- (9) 無届建築工事の対応
- (10) 検針不能等検針漏れの再検針
- (11) 登録情報誤りの対応
- (12) その他検針に支障があるときの対応
- (13) 検針済みデータの送信及びチェックリストの作成
- (14) 検針業務に係る苦情処理及び報告
- (15) H T及びメモリーカードの管理
- (16) 集合住宅等の鍵の管理
- (17) 検針順路の新規入力・変更入力
- (18) 水道メーター位置情報及び特記情報の管理
- (19) 検針前処理
- (20) パンフレット・チラシ等配布業務
- (21) その他関連業務

2 検針予定表の作成

検針は、検針地区を「奇数月検針地域」と「偶数月検針地域」の2地域に区分して、交互に実施する隔月方式により行う。受託者は、各地域の毎月の予定表を作成すること。

3 検針データの作成及びH Tへの受信

受託者は、前記において作成した検針予定表に基づき検針データを作成し、H Tでの受信を行い、検針を実施できるよう準備すること。

4 水道メーターの検針及びご使用水量のお知らせ投函

- (1) 受託者は、前項でH Tに受信した検針データに基づき、検針業務を実施するものとする。
- (2) 訪問時には、住居表示、表札、メーター番号等を検針データと照合し検針先に誤りがないようにすること。
- (3) 水道メーター指示数を正確にH Tに入力し、ご使用水量のお知らせ票が出力された場合は交付又は投函をする。ただし、別途委託者より指示のある場合及び投函先が不明な場合については紛失することの無いように措置を講じ、帰所後に発送、保管等の適切な処理を行うこと。
- (4) 不在、積載物、埋没等の理由により検針できない場合は、3回を下限として再訪問を行い極力検針できるように努めるとともに、使用者との面談を通して改善するように説明し、次回以降の検針が円滑に行われるようにすること。

5 異常水量等の対応

受託者は、次の各号に掲げる異常水量及び状況を確認した場合は、使用者への通知(検針時の訪問、不在であればお客様への電話連絡等)、委託者への報告等適切な方法により処理を行うものとする。

(1) 異常水量増

前回までの使用水量と比較して今回の使用水量が著しく増加している場合は、メーター番号、指示数及びパイロットマークの停止を確認すること。誤りが無い場合は漏水の疑いがあるため状況に応じて適切に処理を行うこと。

(2) 異常水量減

前回までの使用水量と比較して今回の使用水量が著しく減少している場合は、メーター番号、指示数及びパイロットマークを確認すること。誤りが無い場合は、無届転居、水道メーター故障等の疑いがあるため、状況に応じて適切に処理を行うこと。

6 漏水発見時の対応と報告

検針時に漏水又は漏水の疑いがある場合、使用者に漏水の有無の確認をしてもらい、宅内側の漏水である場合は、使用者に修理をしてもらう必要があることを伝え、芦屋市指定給水装置工事事業者等へ調査、修理を依頼するよう説明すること。不在であれば漏水のお知らせのチラシに漏水内容を記入のうえ、ポスト等に投函すること。この際、緊急措置として水道メーター内一次側リングバルブ等で止水対応とし、併せてそ

の旨を文書等で使用者へ通知すること。ただし、漏水がボックス内であり、試薬検査によって水道の漏水と判明し、パッキン交換により漏水が改善する場合は、使用者へパッキン取替の連絡を行い、開閉栓等業務受託者へボックス内漏水報告書にてパッキン交換を依頼する。作業後、開閉栓等業務受託者より報告書を受け、委託者に報告を行うこと。

7 故障した水道メーターの対応

故障した水道メーター（メーターの逆付を含む）を発見した場合は、使用者にその旨を連絡し速やかに委託者へ報告を行うこと。

8 無届転出者の対応と報告

H Tのデータにおいて開栓中となっている場所で水道メーター指示数が前回より動かない場合やポストが塞がれている場合は、無届転出の疑いがあるため使用者へ電話連絡、不動産管理会社等へ確認等、状況に応じて適切に調査を行うこと。

9 無届使用者の対応と報告

H Tのデータにおいて閉栓中となっている場所で水道メーター指示数が前回よりも進んでいる場合は、無届使用の疑いがあるため使用開始届出勧奨チラシを投函する等状況に応じて適切に処理を行うこと。

10 無届建築工事の対応

無届で工事のために水を使用している者を発見した場合は、現地で必要事項（会社名、連絡先、現場担当者）の聴き取りを行い、速やかに工事用臨時水栓の開栓手続（第3章の2を参照。）を行う。使用期間が2週間を超える場合は使用者より予納金を徴収する。

11 検針不能等検針漏れの再検針

検針不能は原則として認めない。積載、障害物、水没、埋没などで検針できなかった時は、使用者等へ連絡し、速やかに検針を実施するように努めなければならない。ただし、委託者がやむ得ない事情と認めた時はこの限りではない。

12 登録情報の誤りの対応

H Tのデータと現地の情報（氏名、住所、メーター番号、特記内容）が異なる場合は、速やかに委託者へ報告を行うこと。

13 その他検針に支障のあるときの対応

HTのデータと現地の状況が異なる場合（水道メーター撤去、逆取付、メーター番号相違、口径相違等）、及び給水条例違反等を発見した場合は、速やかに委託者へ報告を行うこと。

14 検針済みデータの送信及びチェックリストの作成

受託者は、検針済みデータ入力後、検針チェックリストを作成し、確認を行うとともに、必要に応じて再検針等を実施すること。

15 検針業務に係る苦情処理及び報告

水道使用者等への不備不手際（使用者への応対、ご使用水量のお知らせ票の未配布及び配布間違い、物損等）についての苦情及び誤検針については責任者で対応し、必要に応じて適切な処理を行い、委託者へ報告すること。

16 HT及びメモリーカードの管理

責任者又は副責任者が検針前に事前点検（日付、記録紙、バッテリー、検針件数、料金計算に問題がないか確認）を行ったHT一式を業務従事者（検針員）に渡すこと。検針業務遂行中に紛失等がないよう厳重に管理すること。検針終了後はデータ処理を行い、保管庫に収納すること。

また、検針月の検針業務がすべて終了した各月最終開庁日（以下「月末」という。）に、HTのメモリーカードの検針データをバックアップし、翌月の検針に備えること。

17 集合住宅等の鍵の管理

委託業務等で施錠解除に使用する鍵については、保管箱に収納し、紛失等の無いように使用簿により適切な管理をすること。

18 検針順路の新規入力・変更入力

検針順路は従事者ごとに作成された検針順路の順番によって行われるため、新設の物件が竣工し水道メーターが設置された時は、新規の順路入力を行うこと。また、入力済みの検針順路に変更が生じた場合は、修正すること。

19 水道メーター位置情報及び特記情報の管理

(1) 受託者は、円滑な検針を行うために必要な水道メーター位置情報及び特記情報を更新し、常に最新の状態を保持するものとする。

(2) 新設水道メーターについては、検針前に検針順路の設定をすること。

20 検針前処理

月末に委託者において翌月の検針月に関わるデータ（水道メーター取付・取替・取除等）を入力する。委託者での入力完了後、受託者はH T取込データの作成を行うこと。なお、検針前処理は本調定作成前に行うこと。

21 パンフレット・チラシ等配布業務

委託者よりパンフレット・チラシ等配布の依頼があった場合、水道メーター検針業務の際に投函するお知らせ票と併せて配布を行うこと。なお、水道使用者等からの質問があれば応答し、配布中に問題が生じた場合は業務責任者を通じて委託者へ報告すること。

22 その他関連業務

受託者は、委託者より水道メーター計量業務に関連する指示があった場合は協力するものとする。

第8章 奥池地区開・閉栓業務

1 奥池地区開・閉栓業務の内容

受託者は、奥池地区開・閉栓業務として次の業務を行うものとする。

- (1) 水道使用開始に伴う開栓作業及び開栓指示数の検針
- (2) 水道使用中止に伴う閉栓作業及び閉栓指示数の検針
- (3) その他関連業務

2 水道使用開始に伴う開栓作業及び開栓指示数の検針

- (1) 受託者は、奥池地区での使用開始を受け付けた場合は、使用開始希望日の前営業日に現地に赴き開栓作業及び開栓指示数の検針を行うものとする。
- (2) 受付当日に開栓を希望される使用者に対しても柔軟に対応すること。
- (3) 開栓作業については、原則として使用者立会いで行い、室内の蛇口等の状況を確認した上で行うものとする。また、作業後は必ず使用者による通水確認を行うものとする。やむを得ず立会いできない場合は、室内の蛇口の開放等を想定し慎重に開栓作業を行うとともに、パイロットの停止が確認できない場合には、再度止水した上で内容を記載したメモを投函すること。

3 水道使用中止に伴う閉栓作業及び閉栓指示数の検針

- (1) 受託者は、奥池地区での使用中止を受付けた場合は、使用中止希望日の翌営業日に現地に赴き閉栓作業及び閉栓指示数の検針を行うものとする。
- (2) 閉栓作業については、止水栓の破損等が無いように慎重に行うこと。冬季は滞留水の凍結により給水管の破裂に伴う漏水が生じる可能性があるため、使用者在宅の場合は、水抜き等の処理を依頼すること。ただし、使用者より水抜き等の依頼があれば柔軟に対応をすること。
- (3) 帰所後の処理方法等は「第2章 閉栓精算業務」と同様とする。

4 その他関連業務

受託者は、委託者より奥池地区開・閉栓業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

第9章 水道メーター管理業務

1 水道メーターの管理業務の内容

受託者は、水道メーターの管理業務として次の業務を行うものとする。

- (1) 水道メーター期満による取替対象者抽出及び日程調整
- (2) 伝票の入力処理
- (3) 水道メーターの在庫管理
- (4) 水道メーターの出庫及び返納
- (5) 水道メーター分解業務に関すること
- (6) その他関連業務

2 水道メーター期満による取替対象者抽出及び日程調整

(1) 小口径取替

- ①受託者は、「小口径水道メーター年間取替計画」に基づき、取替月の前々月の20日頃に、「水道料金バッチシステム」で水道メーター取替の抽出を行い、水道メーター取替等業務受託者（以下「取替業者」という。）に取替対象のリストを入力したUSBメモリを渡す。
- ②月末頃に取替業者より作業予定表の入力されたUSBメモリの提出を受け、確認を行う。
- ③取替前月の初旬に「水道料金バッチシステム」で取替日程の入力処理を行い、受付簿に入力する。
- ④委託者に、作業予定表を1部提出する。
- ⑤取替通知ハガキを打ち出し、取替前月の15日頃に使用者に取替通知ハガキが到着するように発送する。
- ⑥月末頃に取替伝票を発行する。
- ⑦月末頃に水道メーターと取替伝票を取替業者に出庫する。併せて、詳細な住所がない場所は図面を提供する。
- ⑧取替予定月の取替後、随時、取替業者より提出される「平型取替完了報告書、平型取替未了報告書、写真、伝票」の確認を行い、不備がある場合は取替業者に確認し必要があれば修正を依頼する。
- ⑨完了分については、「水道料金バッチシステム」で伝票の入力処理を行う。
- ⑩未了分については、未了理由を受付簿に記録する。
- ⑪月末頃に提出される「月の未了報告書」に未了がある場合は、未了理由及び取替が必要である旨を、受付簿最上部に履歴が残るよう入力する。
- ⑫月末頃に、乾式デジタル水道メーターが返却されるので、取替業者に指示の上、修理するもの、分解するものもしくは売却するものに分ける。

修理…メーター番号の後ろに星なし

メーター番号の後ろに星1つ

分解のち売却…メーター番号の後ろに星2つ

⑬取替業者より提出された月報は、内容確認後、委託者に提出すること。

(2) 大口径取替

①取替前月に、「地理情報システム」にて、受水槽の有無を確認する。受付簿最上部に履歴が残るよう受水槽の有無を入力する。

②受託者は使用者と水道メーター取替日の日程調整を行う。

③取替業者に USB メモリを渡して作業予定表の作成を依頼する。

④月末頃に取替業者より作業予定表が入力された USB メモリの提出を受け、確認を行い、受付簿に日程を入力する。

⑤委託者に、作業予定表を1部提出する。

⑥取替通知文を作成し、発送する。

⑦取替月に取替伝票を発行し、取替業者に取替伝票と水道メーターを引き渡す。

(50mm以上の水道メーターの出庫の際は、1台につき8本のサビ防止用ボルトを出庫すること。)

(電子式水道メーターとスコッチキャストを出庫する場合は、スコッチキャストの在庫に留意し、残数が少なくなれば委託者に報告をすること。)

(40mm乾式及び電子式水道メーターを出庫する際は、伸縮管用パッキン及びOリングを併せて出庫すること。)

⑧取替後、取替業者より提出される「大口径取替完了報告書、写真、伝票」各書類の確認を行い、不備がある場合は業者に確認し必要があれば修正を依頼する。

⑨伝票の入力処理を行う。

⑩受付簿に取替終了の旨を入力する。

⑪月末頃に、水道メーターの返却を受ける。40mm電子及び50mm以上は、全て売却する。40mm乾式デジタル水道メーターについては、修理もしくは売却に分ける

((1)小口径取替の⑫を参照)。

⑫取替業者より提出された月報は、内容確認後、委託者に提出すること。

(3) 平型集合（個別検針）及び戸数扱い水道メーター取替

①取替前月に、取替業者に USB メモリを渡して作業予定表の作成を依頼する。

②月末頃に取替業者から作業予定表が入力された USB メモリの提出を受け、確認を行い、受付簿に日程を入力する。

③委託者に、作業予定表を1部提出する。

④取替通知文を作成し、管理会社宛に発送する。

⑤取替予定月の初旬に、「一括開栓チェックリスト」を作成し、USB メモリに入れて取替業者に渡す。

- ⑥ 1 集合住宅につき検満時期が同一の水道メーターを取替業者に出庫する。
- ⑦ 取替後、取替業者から平型集合水道メーター取替台数報告書又は戸数扱い水道メーター取替台数報告書、写真の提出を受ける。不備がある場合は取替業者に確認し必要があれば修正を依頼する。
- ⑧ 取替台数報告書の入力処理を行う。
- ⑨ 受付簿に取替終了の旨を入力する。
- ⑩ 「平型検針実施チェックシート」に基づき、新旧水道メーターの情報を水道料金バッチシステムに入力する。
- ⑪ 水道メーターが返却されるので、修理もしくは分解、売却に分ける。((1) 小口径取替業務の⑫を参照。)
- ⑫ 取替業者より提出された月報は、内容確認後、委託者に提出すること。

(4) 電子式リモート水道メーター取替

- ① 取替前月に、取替業者に USB メモリを渡して作業予定表の作成を依頼する。
- ② 月末頃に取替業者から作業予定表が入力された USB メモリの提出を受け、確認を行い、受付簿に日程を入力する。
- ③ 委託者に、作業予定表を 1 部提出する。
- ④ 取替通知文を作成し、管理会社宛に発送する。
- ⑤ 取替予定月の初旬に、「一括開栓チェックリスト」を作成し、USB メモリに入れて取替業者に渡す。
- ⑥ 受託者は、水道メーターを取替業者に出庫する。但し、取替場所が集合住宅の子メーターの場合は、1 集合住宅につき検満時期が同一の水道メーターを取替業者に出庫する。
- ⑦ 取替後、取替業者より提出される「電子式リモート水道メーター取替台数報告書、写真」各書類の確認を行い、不備がある場合は取替業者に確認し必要があれば修正を依頼する。
- ⑧ 取替台数報告書の入力処理を行う。
- ⑨ 受付簿に取替終了の旨を入力する。
- ⑩ 返却された水道メーターは、分解するものと売却するものに分ける。口径 25 mm 以下の水道メーターは分解業務受託業者へ引渡す。((1) 小口径取替業務の⑫を参照。)
- ⑪ 取替業者より提出された月報は、内容確認後、委託者に提出すること。
- ⑫ 水道メーターが宅内に設置されている高浜町及び若葉町の高層住宅については、取替えを行う際に居住者の在宅を要するため、委託者が自治会及び関係各所と協議を行う。受託者と取替業者は連携し、居住者と取替え日時を調整すること。

(5) 水道メーター取除

- ① 取除予定月の前々月 20 日あたりに、対象の抽出を行い受付簿に取除の旨を入力

する。

②取除予定月の中旬に、取除予定のリストを確認する。

③取除伝票を発行し、「取除伝票、閉栓中一覧（取除）、水道メーター取除き済み案内チラシ、作業予定表（受託者で工程を決める）」を取替業者に渡す。

④委託者に、作業予定表を1部提出する。

⑤取除後、取替業者より提出される「メーター取除完了報告書、メーター取除未了報告書、伝票、写真」各書類の確認を行い、不備がある場合は取替業者に確認し必要であれば修正を依頼する。

⑥完了分は、「水道料金バッチシステム」を用いて、伝票の入力処理を行う。

⑦未了分は、未了理由及び開栓時には取替が必要である旨を、受付簿の上部に来るよう入力する。

⑧取替業者より提出された月報は、内容確認後、委託者に提出すること。

(6) 取替・取除未了について

①取替・取除未了分については、システムに登録されている連絡先を参考に、使用者等に連絡を取り、現地を訪問する等をして、取替・取除ができるように努めること。

②取替不調の場合は、既存の水道メーターで今後も検針し、水道料金を請求する旨を使用者に知らせるとともに、水道メーター取替の協力を依頼すること。併せて、その旨を委託者に報告すること。

③取除不調の場合は、次回開栓する場合に、必ず新しい水道メーターに取替をしてから開栓すること。

(7) 検満以外の事由による取替

①委託者が貸与する水道メーターの不働やガラス割れ、逆付、破損、その他の事由が生じた場合、使用者等に連絡調整の上、取替業者に取替を依頼すること。

取替後、提出された伝票等を確認の上、システムにて登録処理を行い、使用者等に報告をすること。

(8) 取替業務について問題等支障が生じた場合は、速やかに委託者に報告をすること。

3 伝票の入力処理

取付、取替及び取除をした水道メーターは、システムに伝票内容を入力すること。

4 水道メーターの在庫管理

(1) 受託者は、地下倉庫に保管している水道メーターの「種類・口径・数量」を定期的に確認し、水道メーターの取付・取替に不足がないよう「水道メーター在庫管理表」等にて水道メーターの在庫管理を行い、毎月末に委託者に報告をすること。

(2) 受託者は、水道メーターを「未使用水道メーター、修理用水道メーター、売却用

水道メーター」に分けて管理をすること。

5 水道メーターの出庫及び返納

- (1) 新設、取替及び口径変更により水道メーターを出庫する際は、出庫伝票を作成し出庫する。
- (2) 電子式水道メーターを出庫する際は、遠隔表示器も出庫すること。
- (3) 返納された乾式デジタル水道メーターは、修理用ボックスもしくは売却用ボックスに分けて保管すること。

6 水道メーター分解業務に関すること

受託者は、水道メーター分解業務受託者（以下「分解業者」という。）と連絡調整の上、毎月10日頃に、分解する平型水道メーター、電子式水道メーターの出庫並びに分解された水道メーターの納品を受けること。

(1) 出庫について

- ①出庫時は、月に合計200個を目安に出庫し、併せて不要部品を入れる空箱を渡すこと。出庫数量は、分解業者と調整すること。
- ②出庫する水道メーターの口径・数量を確認し、「メーター預かり証」に記載をし、これと併せて「分解メーター一覧表」を渡すこと。

(2) 納品について

- ①分解業者から「メーター預かり証及び分解メーター一覧表」を受取り、分解された水道メーターの金属ケース部分の口径・数量と「メーター預かり証」の記載内容が一致しているか確認すること。
- ②「金属ケース部分、不要部品、ガラス板」に分別された水道メーターを受取ること。不要部品は、水道メーター買取業者に箱ごと引き渡した後、不要部品処分後の空箱の返却を受けること。
- ③委託者に、「メーター預かり証、分解メーター一覧表」を提出すること。

(3) 分解業者との連絡・調整

水道メーター分解業務に関連して、分解業者との連絡・調整を行うこと。

(4) 分解業務について問題等支障が生じた場合は、速やかに委託者に報告をすること。

7 その他関連業務

受託者は、委託者よりその他業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

第10章 その他関連業務

1 その他関連業務の主な内容

受託者は、その他関連業務として主に次の業務を行うものとする。

- (1) インターネットによる開閉栓受付システムの導入
- (2) ご使用水量のお知らせ（郵送用）の作成、発送
- (3) 無届使用及び無届転出調査業務
- (4) 漏水減免処理業務
- (5) 受付簿入力業務
- (6) 予納金精算業務
- (7) 給水装置工事申請書による使用者マスター作成等業務
- (8) 住居表示更新業務
- (9) 竣工後システム整理業務
- (10) 科目マスター登録・変更業務
- (11) 工事用開栓処理
- (12) 水道メーター取除き業務
- (13) その他関連業務

2 インターネットによる開閉栓受付システムの導入

受託者は使用者がパソコンやスマートフォン等を通じて開閉栓申込みを行えるよう、委託者のホームページ上にリンクを設置し、インターネットによる開閉栓受付ができるようシステムを導入すること。受付時、個人情報等の漏えい等が無いよう環境を整備するものとする。

3 ご使用水量のお知らせ（郵送用）の作成、発送

受託者は、業務予定表に基づき水量チェックの完了後に郵送用のご使用水量のお知らせを作成、発送するものとする。

4 無届使用及び無届転出調査業務

受託者は、業務の履行中に無届使用、無届転出と疑わしき状況を確認した場合、及び別途委託者から調査の指示があった場合は、現地調査等を行うものとする。

5 漏水減免処理業務

使用者より漏水修繕の報告を受けた場合は、漏水箇所等により関係条例等に基づき漏水減免処理を行うものとする。

6 受付簿入力業務

漏水減免・開閉栓等に関する報告書等がある場合、受付日・内容等をシステムに入力すること。

7 予納金精算業務

(1) 受託者は、使用者等から工事用臨時水栓の使用中止を受けた場合は、予納金の精算を行うものとする。

(2) 未納となっている水道料金・下水道使用料が予納金を下回る場合は、差額の還付処理を行い、上回る場合には収納すること。

8 給水装置工事申請書による使用者マスター作成等業務

受託者は、委託者から依頼された給水装置工事申請書に従って、システムにマスターの作成又は修正の上、工事内容を受付簿に入力し関連する納入通知書（分担金・設計手数料・検査手数料・立会及び断水手数料）を作成するとともに、芦屋市指定給水装置工事事業者へ「給水装置工事許可手続きについて」をFAXで送信すること。

9 住居表示更新業務

委託者より「街区符号・住居番号整理通知書」を受けた場合は、システムに新しい住居表示を入力すること。

10 竣工後システム整理業務

給水装置工事申請書の提出があった給水装置について、竣工したものはシステムに竣工日を入力する。申請時から住所等に変更があれば委託者へ確認し変更入力を行うこと。

11 科目マスター登録・変更業務

委託者より科目マスター登録・変更の依頼があった場合は、登録・変更を行うこと。

12 工事用開栓処理

検針等の業務において、工事用水を使用している等を発見した場合は、委託者の指示に基づき工事用開栓処理を行うこと。

13 水道メーター取除き業務

検針等の業務において、無届工事による更地が確認された場合は、取除き伝票を発行し開閉栓等業務受託者へ依頼を行うこと。

14 その他関連業務

受託者は、委託者よりその他業務に関連する指示があった場合は、協力するものとする。

第11章 各業務に共通する事項

1 各業務に共通する事項の主な内容

- (1) 受託者は、委託者の窓口として執務することを心がけ、常に親切丁寧を基本として業務を実施すること。また、受託者に寄せられる苦情及び問い合わせについては、自己の責任において誠実に対応すること。
- (2) 委託者は、受託者が本契約事項等を遵守しないと認めるとき、また、次のアからキに該当する事実が確認された場合は、契約を解除し受託者に対し損害賠償を請求することができる。
 - ア. 委託業務の処理において不正行為があったとき。
 - イ. 故意又は過失により委託者に損害を与えたとき。
 - ウ. 委託者との協議事項に従わないとき。
 - エ. 委託者の信用を失墜する行為があったとき。
 - オ. 委託業務を履行することが困難であるとき。
 - カ. 委託業務に係る個人情報の漏えい等があったとき。
 - キ. 上記アからカに掲げるもののほか、受託者として適当でないとき。
- (3) 各業務の実績を月集計し、委託者に報告すること。
- (4) 不測の事態に対応するため、各種、最善と思われる保険に加入すること。また、そのようなことが起こった場合には、受託者が責任を持って処理すること。
- (5) この委託業務に関する広報等は委託者において周知する。

別紙1「貸与品等一覧表」

1 貸与品

- (1) 窓口用カウンター・机・ロッカー等（既存品）
- (2) 水道料金調定システム及びプリンター
- (3) 地理情報システム
- (4) 精算用H T 1 台及び付属品 一式
- (5) 検針用H T 1 4 台及び付属品 一式
- (6) S Dカード
- (7) 検針棒
- (8) パイプシャフト（キー）
- (9) 腕章
- (10) 止水関係用品
- (11) 従事者証
- (12) 領収書

2 支給品

- (1) 納入通知書、督促状及び催告書
- (2) 水道ご使用量のお知らせ（ハガキ形式）
- (3) 再振替のお知らせ
- (4) ご使用水量のお知らせ（H T 用）
- (5) 口座振替依頼書
- (6) 封筒（お客様への送付用）
- (7) 不在票（指示数連絡依頼）
- (8) 返信用封筒
- (9) 漏水のお知らせ
- (10) 水道ご使用開始の手続き
- (11) ご使用水量の増加・減少・0 m³のお知らせ
- (12) 検針時のお知らせ
- (13) 上下水道部からのお願い

別紙2「上下水道部水道事業内各所管の名称と主な機能」

1 水道業務課

- (1) 水道料金の請求と還付に関する事
- (2) 水道料金の減免に関する事
- (3) 水道料金の納付相談に関する事
- (4) 集合住宅の個別検針・個別徴収の契約に関する事
- (5) 集合住宅の戸数扱いの契約に関する事
- (6) 戸数扱いの届出に関する事
- (7) 戸数扱い契約から個別検針及び個別徴収契約への変更に関する事
- (8) 公共料金等暴力対策協議会に関する事
- (9) O A機器等の調整に関する事
- (10) 検針業務に関する事
- (11) 開閉栓に関する事
- (12) 水道メーターの取替と維持に関する事

2 水道工務課維持係

- (1) 公道漏水に関する事
- (2) 屋内の出水不良に関する事
- (3) 蛇口から出る赤水、濁水等の水質に関する事
- (4) 公道配水管の維持管理に関する事
- (5) 給水装置の維持管理に関する事
- (6) 営業時間外における水道修理に関する事

3 水道工務課施設係

- (1) 水道施設の建設、整備及び配水計画に関する事
- (2) 水源開発、水道拡張事業等に関する事
- (3) 配水管等の新設、改良、移設等諸工事の計画及び協議に関する事
- (4) 水圧及び配水の調整に関する事
- (5) 法律で定める水質に関する事

4 水道工務課浄水係

- (1) 奥山・奥池浄水場の維持管理に関する事
- (2) 取水、浄水に関する事

5 水道工務課給水係

- (1) 給水装置工事の申請、設計、審査、許可及び検査に関すること
- (2) 給水装置施行基準の制定及び改廃に関すること
- (3) 指定給水装置工事事業者に関すること
- (4) 水道埋設管に関すること
- (5) 貯水槽水道に係る管理指導及び情報提供に関すること
- (6) 臨時栓に関すること

6 水道管理課

- (1) 上下水道部の水道事業運営に関すること
- (2) 広報その他宣伝に関すること
- (3) 上下水道部が行う入札に関すること
- (4) 阪神水道企業団、日本水道協会に関すること
- (5) 財政計画、資金計画等に関すること
- (6) その他、水道業務課及び水道工務課が所管するもの以外のこと

令和6年度業務実績件数等一覧

＜業務内容及び業務実績の概要（令和6年度決算資料等より作成）＞

1	口座振替日	検針月の翌月10日、再振替は翌月の26日	
2	納入期限日	検針月の翌月20日	
3	督促発効日	月1回、郵送扱い	
4	給水停止	随時給水停止 月2回 第1週及び第2週、実施 定例給水停止 月2回 第3週及び第4週、実施	
5	徴収割合	口座振替 83.02%	納付書 16.98%
6	年間検針件数	304,352件 (前期149,193件・後期155,159件)	
7	年間調定件数	276,178件	
8	年間督促件数	10,364件	
9	年間停水予告	493件	
10	滞納状況	(令和7年4月1日現在)	※上水道のみの金額
	令和2年度以前	430件	2,058千円
	令和3年度	202件	933千円
	令和4年度	193件	1,170千円
	令和5年度	251件	2,588千円
	令和6年度	3,497件	19,668千円
	合計	4,573件	26,417千円
11	給水停止対応	委託業者が全ての事務処理	
12	開閉栓処理数	開栓 年間 4,666件 閉栓 年間 4,694件	
13	検針業務	隔月検針 毎月1日から17日までの午前9時から午後3時 30分までの間に検針。	

①検針地区

前期（奇数月）34町
奥山・奥池町・奥池南町・山手町・山芦屋町・東芦屋町・月若町・上宮川町・ 前田町・清水町・打出小槌町・宮塚町・川西町・津知町・打出町・南宮町・ 若宮町・宮川町・竹園町・浜芦屋町・平田北町・大東町・浜町・西藏町・呉川町・ 伊勢町・松浜町・平田町・新浜町・浜風町・高浜町・海洋町・南浜町・涼風町
後期（偶数月）25町
六麓荘町・劔谷・朝日ヶ丘町・岩園町・東山町・西山町・三条町・翠ヶ丘町・ 親王塚町・大原町・船戸町・松ノ内町・西芦屋町・三条南町・楠町・業平町・ 春日町・茶屋之町・大榭町・公光町・精道町・若葉町・緑町・潮見町・陽光町

②未検針件数	2 0 9 件
③漏水件数	3, 0 2 1 件
④異常水量（水量増減）件数	5, 0 6 5 件
⑤無届使用（入居調査）件数	6 1 9 件

1 4	水道料金消し込み	口座振替	年間	2 2 7, 3 1 7 件	月 2 回
		コンビニ	年間	4 1, 5 7 1 件	月 6 回
		窓口・現地集金他	年間	7, 3 1 2 件	営業日
1 5	量水器伝票作成（期満取替以外）		年間	3, 6 5 0 件	随時
1 6	量水器期満取替		年間	8, 0 1 6 件	随時
1 7	臨時栓開始受付		年間	1 9 8 件	随時
1 8	使用水量のお知らせ発送数		年間	2 9, 6 5 3 件	随時
1 9	新規口座開設届		年間	3, 0 4 5 件	随時
2 0	滞納整理対応訪問		年間	3, 8 5 1 件	随時
2 1	給水装置工事申請に伴うマスター作成		年間	2 5 8 件	随時
2 2 令和 5 年度メーター取替等実績件数					
		小口径	年間	4, 5 5 4 件	随時
		大口径	年間	1 8 0 件	随時
		リモート及び平型集合	年間	2, 8 5 2 件	随時
		戸数扱い	年間	4 7 5 件	随時
		取除き	年間	8 4 件	随時

以上

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法律の遵守)

第1条 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に基づき、個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。なお、受託者は委託を受けた業務を行う場合における個人情報の取扱いについては、委託者と同様に、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない（個人情報保護法第66条第2項）。また、受託者が個人情報取扱事業者（個人情報保護法第16条第2項）に該当する場合には、安全管理措置義務に加えて、個人データに関する安全管理措置の規定（個人情報保護法第23条）についても遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後も、同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3条 受託者は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、受託事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第5条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(適正管理)

第6条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報及び自らが収集した個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止に努め、これらの個人情報を適正に管理しなければならない。また、これらの個人情報の管理及び委託者との連絡や確認を行うための管理責任者を定め、書面をもって委託者に通知するものとする。通知後、管理責任者を変更する場合は、書面をもって委託者に通知する。管理責任者は、この契約による業務に従事する者に対し、特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督しなければならない。

(従事者への周知)

第7条 受託者は、この契約による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による業務に関して、知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

(教育の実施)

第8条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項に定める、業務に従事する者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を、業務に従事する者全員に対して実施しなければならない。

(再委託等の承認手続)

第9条 受託者は、この契約による業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。受託者は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、契約を締結しようとするとき又は再委託等に係る業務の開始日の10日前までに、再委託等を行わせる相手方、再委託する理由、処理させる内容、再委託において取り扱う個人情報、再委託先に対する管理監督方法及び特記事項で委託者が受託者に義務付けている内容を再委託等先にも義務付ける旨を明記した承認申請書を委託者に提出し、委託者の承諾書を得なければならない。また、再委託等の処理が完了したときには、再委託等の完了報告書を提出するものとする。

(資料の受渡し及び使用場所等の特定)

第10条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から個人情報が記録された資料等の提供を受ける場合は、受渡しに関して委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、その資料の使用場所、保管場所、管理方法及び業務の実施体制について事前に定め、委託者に通知しなければならない。

(持ち出しの禁止)

第11条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに保管場所及び使用場所から持ち出してはならない。また、委託者の承諾を得て当該資料等を持ち出す場合には、個人の特定を不可能とするマスキング処理や輸送時の危険を回避するための暗号化等委託者の承諾を得た対策を講じなければならない。

(個人情報の取扱いの委託に関する検査)

第12条 受託者は、この契約による業務の個人情報の取扱いが適正か検証するために委託者が行う検査等に協力し、検査等に必要な情報を提出しなければならない。また、委託者による個人情報の適正な取扱いに必要な指示に従わなければならない。

(事故の場合の措置)

第13条 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。契約期間満了後又は契約解除後も、同様とする。なお、個人情報保護法第68条に基づき、個人情報保護委員会に報告する事態が生じた場合は、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従い、書面で報告書を提出するものとする。

(資料等の返還等)

第14条 受託者がこの契約による事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。委託者の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。受託者は、個人情報の廃棄又は消去を行った後、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(損害賠償)

第15条 受託者が故意又は過失により個人情報を漏えいしたときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。