

奈良県広域水道企業団 五條事務所
水道料金徴収等包括の業務委託要領

奈良県広域水道企業団 五條事務所

○水道料金の取り扱いに関すること

I 窓口電話受付・収納業務

- 1 水道の使用開始・中止及び名義変更の届出受付（料金システム操作を含む）に関すること。
 - (1) 窓口、電話及び料金システムで受付し、開始届・中止届・名義変更届に必要事項を記載する。
 - (2) 奈良県広域水道企業団五條事務所(以下五條事務所)に提出された届出については、随時回収すること。
- 2 各種届出受付（料金システム操作を含む）に関すること。
 - (1) 漏水減免申請
「宅地内漏水に係る水道料金減免要綱」に基づき、減免申請を受付する。申請受理後、決裁資料を作成し、五條事務所の決裁を得る。
 - (2) 水道料金等各種証明書の発行
交付申請に基づき、各種証明書を発行する。
- 3 水道料金等の説明に関すること。

水道料金等についての問い合わせがあった場合は、親切・丁寧に対応し、苦情等につながることをないように留意すること。
- 4 水道料金の収納に関すること。
 - (1) 水道料金等の窓口収納・消込処理
水道料金等を収納したときは、納入通知書の領収日付印欄に領収印を押印し、領収書を支払者へ確実に手渡すこと。
 - (2) 消込の入金整理
窓口で収納した現金は、納入済通知書のバーコード読み取りによるシステム入力、入金伝票、集計表、納入済通知書のコピーを作成し、水道課業務係に渡す。時間外の窓口入金分は金庫等安全確実に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金する。
- 5 料金以外（分担金・負担金・手数料・雑収入など）の受領に関する事による納入。

水道課工務係で作成した分担金・負担金・手数料・雑収入の納付書について、窓口では収納せず、お客様による金融機関での入金を依頼する。
- 6 水道料金の消込処理（料金システム操作を含む）に関すること。
- 7 新設メーターを設置する際に、工事業者に水道メーターの受け渡し及び必要書類等の説明を行う。

8 水道料金等の還付・充当処理（料金システム操作を含む）に関すること。

下記の還付・充当処理が必要となった場合は、処理に関する資料を作成し五條事務所の決裁を得ること。五條事務所の決裁完了後、還付通知等決定通知書を水道使用者へ送付する。（還付金等の振込は五條事務所が行う。）

ア 漏水減免による還付・充当

イ 二重入金による還付・充当

ウ 調定更正による還付・充当

9 口座振替の促進に関すること。

電話等で開栓の届出があった場合や料金滞納者への接触時には水道料金の口座振替への切り替えを積極的に勧めていくこと。

10 文書データ等のバックアップに関すること。

文書データ等については定期的にバックアップを行うこと。

11 契約期間終了による料金システムデータ及び文書データ等の返却に関すること。

(1) 委託契約期間終了による料金システムデータ及び文書データ等を適切に引継ぎができるよう上記のデータを保管、整理のうえ五條事務所へ返却するとともに、五條事務所が指定するものに書面及び口頭により引継ぐこと。

(2) 新旧の引継ぎ期間は契約締結の翌日から業務開始前日までの期間（おおむね1ヶ月間）で行うものとし、引継ぎ期間中の引継ぎにかかる費用については、新受託業者が負担するものとする。

12 宅内漏水やメーターボックスの破損等の問い合わせの対応に関すること。

宅地内漏水の問い合わせには、簡易な漏水の調べ方等を説明し、必要な場合は現場確認による説明を行う。早急に修理を行うよう依頼し、奈良県広域水道企業団指定給水装置工事事業者の紹介を行うこと。

13 宅地内以外の漏水については、五條事務所工務係に報告を行うこと。

水道使用者からメーターボックス蓋割れや破損等の相談があった場合は、水道使用者負担となることを説明し購入先を紹介すること。緊急時必要があれば現地確認をすること。

14 水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること。

水道に関する問い合わせ・相談・苦情等に関して、受託業務の範囲内であれば懇切丁寧の説明を行い、受託業務以外の内容であれば関係部署に確実に引継ぎを行うこと。

16 その他の必要な事項

その他必要な事項は五條事務所と協議し定めることとする。

II 開閉栓業務

1 開栓業務に関すること。

- (1) 「開始届」に基づき、記載されている所在地、メーター番号等を確認し、使用開始日の前日に止水栓及びバルブの開栓作業を行う。ただし、水道使用者の都合により、立会い開栓を希望する場合はその指定する日時とする。
- (2) 「開始届」に開栓時のメーター指示数・日時・作業方法を記録する。
- (3) 開栓作業後、パイロットの静止を必ず確認する。
- (4) パイロットが静止しないときは、漏水もしくは宅内の蛇口が開いている可能性があるので、バルブを閉栓し「漏水のお知らせ」を差し置く。
- (5) メーターが撤去されている場合は、新しいメーターの取り付けを行い止水栓及びバルブを開栓する。**(開栓時の検満切れのメーター取付の口径は 20mm までとする)**
特殊事情により作業ができない場合は報告する。
- (6) 開栓時メーター指示数・日時・作業方法を料金システムに入力する。

2 閉栓業務に関すること。

- (1) 「中止届」に記載されている所在地、メーター番号等を確認し、使用中止日の翌営業日に指針確認（閉栓の場合あり）を行う。ただし、水道使用者の都合により、立会い精算を希望する場合はその指定する日時とする。
- (2) 「中止届」に閉栓時メーター指示数・日時・作業方法を記録する。
- (3) 止水栓がないもの、あるいは止水栓が不備なものについては、閉栓キャップ止め若しくは、メーター撤去の方法で止水（閉栓）を行う。
- (4) 閉栓時メーター指示数・日時・作業方法を料金システムに入力する。

3 名義変更に伴うメーター指示数の確認に関すること

- (1) 所有者の変更の際には、添付書類をよく確認すること。
- (2) 「変更届」に記載されている所在地、水道使用者名等を確認し、料金システムに入力すること。

4 閉栓に伴う現地精算業務に関すること。

現地での料金等の支払精算を希望された場合は水量、水道料金等を計算のうえ、現金と引き換えに領収書を交付する。

5 その他の必要な事項

開閉栓業務に必要な書類及び物品等

- ① 身分証明書
- ② 開始・中止届の写し

- ③ 開栓器具、地図等
- ④ 漏水のお知らせ（業者一覧含む）
- ⑤ その他必要な工具等

Ⅲ 滞納整理業務

1 滞納者情報の抽出（料金システム操作を含む）に関すること

受託者は滞納者等の状況を料金システムを用いてリストアップし、業務にあたるものとする。

2 督促状の作成・発送に関すること

- (1) 督促状の作成後から発送までに入金・再発行・誓約があった対象者の納付書を管理する。
- (2) 漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合などは、発行制限等の処理をする。
- (3) 後納伺書から郵便局への伝票作成
- (4) 督促状発送に係る切手の管理・台帳の作成・発注依頼

3 催告・停水予告及び訪問徴収に関すること

- (1) 督促状納期限を過ぎて未納となっている水道使用者については、催告・停水予告通知（文書・訪問・電話）を行う。
 - ※催告対象者は滞納3ヶ月分以上の者。
 - ※催告状→停水予告の順に処分
- (2) 電話・訪問徴収については、積極的に行い早期の未収金の解消に努める。
- (3) 催告による入金状況を管理し、定期的に五條事務所に報告する。
- (4) 原則、時効完成前債権すべてを対象とする。

4 時効完成債権の整理に関すること

- (1) 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付や誓約が得られず時効の中断が図れなかった債権（時効完成債権）について、別途五條事務所が指示する回収不能債権の整理方針に基づいて、滞納者毎に整理すること。その際、下記の項目をまとめておくこと。
 - ① 滞納者の現況
 - ② 時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）
 - ③ 滞納額
- (2) 五條事務所が指定する時期に(1)により整理された滞納者リストを作成し提出する。

5 給水停止に関すること

(5) 給水停止予告通知書の作成及び配付投函

- ① 料金システムから給水停止執行通知対象者を抽出し、給水停止予告通知書を作成した後、五條事務所の承認（決裁）後通知書を配付投函する。

- ② 発送直前まで入金状況を確認し、納入済者へ発送することのないよう注意する。
- ③ 電話等で次回支払い約束を申し出ている者について、約束日前に配付することのないよう注意する。
- (6) 給水停止予告通知書発送後、対象者からの支払い予定の電話連絡や窓口等での入金等があれば、その状況を記録する。
- (7) 給水停止の執行
 - ① 「給水停止予告通知書」に記載された日に給水停止を執行する。
 - ② 水道使用者等の土地、建物に立ち入るときは、立ち入る目的を明確に告げ、個人の所有物を破壊しないようにし、必要な範囲以外に立ち入ってはならない。
 - ③ 給水停止の中止または保留
給水停止の中止は、原則として水道使用者が滞納金の全額を支払ったときとするが、滞納金の支払いを誓約した場合には給水停止を保留することができる。
 - ④ 給水停止の執行は止水栓を専用工具による閉栓又はキャップ止めにより行う。
 - ⑤ 給水停止を行った場合には、必ず給水停止処分執行通知書を水道使用者に交付する。水道使用者が不在の場合は郵便受等に投函する。
 - ⑥ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し給水停止時メーター指示数・日時・作業内容を記録する。
- (8) 給水停止の解除
 - ① 受託者は給水停止執行日の午後 8 時まで事務所で待機するものとする。
午後 8 時以降の受付は原則として取り扱わないが、給水停止解除要件を満たす場合に限り解除対応を行うものとする。
 - ② 給水停止の解除は原則として滞納金の全額を支払った時とするが、水道使用者等が滞納金の一部支払い及び分納誓約をした場合は給水停止を解除することができる。
 - ③ 給水停止を解除する場合は、開栓作業を行い、パイロットの静止を確認するものとする。
- (9) 給水停止執行状況の報告
給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を五條事務所に提出する。
- (10) 給水停止保留者の管理
分納誓約等により給水停止の執行を保留した者について、その履行状況を管理し、不履行者については五條事務所の承認（決裁）を得て給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、開栓作業を行う。

6 分割納付に関すること

- (1) 滞納金の一括納付ができない水道使用者については、分割納付による計画的な納付を促すこととする。（12 ヶ月以内）
- (2) 分納誓約については、五條事務所の承認（決裁）を得て、水道使用者に分納誓約書（控）及び納付書等を交付する。
- (3) 常に分割納付者の納付状況を確認し、分納誓約が履行されていない場合は催告（電話・文書）をおこなう。催告を行っても納付がない場合は停水予告通知書の対象とし

給水停止の手続きに則って処理する。

(4) 郵送納付者に対しては分納誓約書の納付計画に従って納付書を郵送する。

7 その他必要な事項

滞納者との交渉内容は、業務日誌等に入力し記録しなければならない。

IV 検針・検算業務

1 検針データの作成に関すること

料金システムから検針データの作成を行い、ハンディーターミナル等（以下 H/T という）にデータを送信する。

2 H/Tに関すること

- (1) H/T の管理は、受託者が行うものとする。
- (2) H/T の記録紙（「ご使用水量のお知らせ」）は、受託者が在庫等について管理する。
- (3) H/T 及び付属品の取扱いには細心の注意を払い、盗難、紛失、破損等しないようにする。

3 検針作業に関すること

- (1) 検針は、毎月の 1 日から 13 日までの定例日（前回検針日より 2 ヶ月を経過した同日） **午前 9 時 30 分～午後 1 7 時 00 分** までに行う。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。当該点検月までに点検予定をたてること。
- (2) 検針の際に携帯するもの
 - ① H/T
 - ② 身分証明書
 - ③ ロール紙
 - ④ 予備のバッテリーパック等
 - ⑤ 筆記具
 - ⑥ 「五條事務所からのお知らせ」等の案内、「水道料金改定のお知らせ」の配布・投函等の五條事務所からの配付物
 - ⑦ 検針報告書（漏水・不正使用等の報告書）
 - ⑧ その他必要なもの
- (3) 現地水道使用者の下記①～③の項目について、H/T 情報と照合する。
 - ① 水栓所在地
 - ② 水道使用者名
 - ③ 口径・メーター番号
- (4) 全戸検針の際には、開閉栓の有無に関係なく H/T に登録された全てのメーターに

について正確に指針値を読み取り入力する。

- (5) 「ご使用水量のお知らせ」を作成し、郵便ポストに投函する。郵便ポストが無い場合・ふさがれている場合は転居調査等を行い、確実に届く方法により水道使用者に通知する。

- (6) 検針時の漏水発見時の対応は下記のとおりとする。

- ① 検針時はメーターのパイロットの動きに気を配り、漏水の有無を確認する。
- ② 漏水を発見した場合は水道使用者に漏水の有無を確認してもらい、宅地内の漏水である場合は、水道使用者側において修理してもらう必要があることを伝え、五條市指定給水装置工事事業者一覧表を手渡し、あわせて漏水減免の制度があることを説明しておく。留守宅の場合は、「漏水のお知らせ」を配付する。居住地でない場合、又は居住していないと思われる場合は、水道使用者等に知らせる。
- ③ メーターより手前（配水管側）の漏水の場合は、五條事務所工務係に連絡を行うこと。

- (7) メーター故障（破損、不進行、ガラス破損、メーターの逆取付けを含む。）を発見した場合は、水道使用者等にその旨を連絡し、受託者側で取替を行い、メーター指示数の訂正等速やかに対応する。

4 不正使用に関すること

無断使用を発見した場合は、水道使用者に連絡を取り使用開始の手続きを行うよう依頼し、五條事務所へ報告すること。

5 検針データの料金システムへの取り込みに関すること

検針終了後、検針データを料金システムに取り込み、検針データチェックリストを作成する。

6 検針結果のチェックリストの確認に関すること

- (1) 算出された使用量が前回水量もしくは前年同期に比較し著しく増加、減少する場合は、再度メーター指示数を確認し、水道使用者への聞き取りなど状況調査を実施し、理由に応じた措置をとる。
- (2) チェックリストにより、水量ゼロが続く場合については、水道使用者に閉栓手続きの案内文書を送付するか電話等でたずねる。

7 未検針及び誤検針などの処理に関すること

- (1) 検針終了後、必ず H/T で未検針が無いか確認する。
- (2) 再検針等により誤検針が発覚した場合は、直ちに水道使用者に連絡を取り、訂正を行うこと。

8 使用水量の認定に関すること

- (1) 犬、施錠、積載等により検針できない場合は、「水道使用量の検針について（お願い）」を郵便ポスト等に投函し、再訪問を行い検針する。ただし、検針締切日までに検針できない場合は、前2回と前年同期の平均使用水量を基に認定することができ

る。ただし、前記の方法により認定が困難な場合については、五條事務所が認めた水量によって認定する。また、認定が2期以上続く場合は五條事務所に報告をすること。

(2) メーター位置不明のものは、配管図等の確認を行い、再訪問し検針を行う。

(3) メーターが設置されていない場合は、五條事務所に確認を行い処理する。

9 その他の必要な事項

(1) 水道使用者等からの問合せ、苦情等は、受託者において対応し、対応結果を五條事務所に報告する。

(2) 受託者は、検針に従事する者の技術面や接遇マナー等について指導教育するものとする

(3) 水道使用者等の土地・建物に立ち入るときは、立ち入る目的を明確に告げ、個人の所有物を破壊しないようにし、必要な範囲以外に立ち入ってはならない。

V 料金計算・調定業務

1 調定更正（料金システム操作を含む）に関すること

(1) 検針誤りや認定水量の調整等で、調定後に使用水量に変更が生じた場合は、調定更正を行い還付又は再請求が必要となった場合は、速やかに水道使用者に連絡し処理を行うこと。

2 減免処理に関すること。

(1) 漏水減免

五條事務所の決裁が完了した後、料金システムに更正情報を入力し、還付又は料金更正後の再請求について、速やかに水道使用者に通知する。

3 決算・予算関係資料の作成に関すること。

(1) 決算・予算の算出にあたって必要なデータを五條事務所に提出する。

4 その他の必要な事項

その他必要な事項は五條事務所と協議し定めることとする。

VI メーター取替データ入力業務

1 料金システムに「水道メーター交換通知書」からの取替データを入力し、正確に料金計算に反映させること。

2 例月のメーター取替に伴い、メーター交換先の地図作成及びメーター位置特定業務を行う。

3 検針件数（H／T）※令和7年9月3日現在

- (1) 旧上水道給水区域 中山間部・平野部・山間部の約 12,000 件（毎月検針(奇数月・偶数月で分かれている)）
- (2) 旧簡易水道区域 山間部の約 1,000 件（毎月検針(奇数月・偶数月で分かれている)）

Ⅶ業務時間及び休業日

- 1 業務時間は平日、土曜日、日曜日及び祝日（年始1月1日～1月3日を除く）の午前8時30分～午後5時15分までとする。ただし、土曜日、日曜日、祝日及び年末12月29日～12月31日を除く）については少人数体制で対応とする。また、必要が生じた場合は発注者の指示に基づいて業務を行うものとする。
- 2 前項の業務時間外に水道使用者から電話による受託業務に関する依頼があった場合は、適切に対応するものとする。受託業務以外の問い合わせについては、五條事務所担当者に引継ぐものとする。

3 業務体制及び業務従事者の管理等

- (1) 受注者は、自己の責任において、業務に従事する者（以下「従事者」という。）を確保しなければならない。
- (2) 配置予定従業員の概ね半数程度は、実務経験を有している者とする。
- (3) 受注者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配置もしくは派遣することができなければならない。
- (4) 受注者は、業務の実施にあたり従事者名簿を発注者に提出しなければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- (5) 受注者は、前項で届け出た以外の者を、発注者の承諾なしに業務に従事させてはならない。
- (6) 服装等のみだしなみに注意し、水道使用者に不快感を与えないようにしなければならない。

4 業務責任者の選任等

- (1) 受注者は、従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者を定め、発注者に届け出なければならない。なお、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、本業務委託内容と同種または類似の業務について3年以上の実務経験のある正社員とし、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務全般の円滑な実施に努めなければならない。
- (3) 発注者が委託業務遂行上支障があると認めた場合は、業務責任者の変更を要求することができる。
- (4) 業務責任者は、従事者を対象に研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

Ⅷ その他付帯する業務

1 災害時・断水事故時の応急給水活動

- (1) 災害・漏水等で緊急を要する時は、業務係に準じ応急給水等手伝わせることがある。

2 地下埋設物調査の対応に関すること。

- (1) 窓口での簡易な地下埋設物調査に対して、配管図等を用いて対応する。

3 マッピングシステム提供データの作成に関すること。

- (1) 料金システムの水道使用者情報等を抽出し、マッピングシステムを更新するためのデータを作成する。作成したデータは五條事務所に提出する。

4 破産債権届出書等の法的手続きに必要な資料の作成に関すること。

- (1) 破産債権の届出等に必要な資料を作成し、五條事務所へ提出する。
- (2) 滞納者の所有不動産競売事案について、配当要求に必要な資料を作成し、五條事務所へ提出する。
- (3) 下水道料金担当課で支払督促を行う場合に必要滞納者の状況等の資料を作成し提出する。

5 その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること。

- (1) 五條事務所が必要に応じて提出を求める統計、分析等の資料を作成し提出する。

6 定めの無い事項

本要領に定めの無い事項については、五條事務所と受託者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、五條事務所の指示するところによる。

○下水道料金の取り扱いに関すること

- (1) 窓口電話受付・収納業務は水道料金の取り扱いに準ずる。
- (2) 滞納整理業務は水道料金の取り扱いに準ずる。
- (3) 検針・検算業務は水道料金の取り扱いに準ずる。
- (4) 料金計算・調定業務は水道料金の取り扱いに準ずる。
- (5) 下水道料金預り金支払いに関すること

預り金については前月分の集計を料金システムから作成し、毎月20日までに下水道課に報告する。

- (6) その他付帯する業務は水道料金の取り扱いに準ずる。