

大津市企業局お客様センター業務細目

大津市企業局お客様センター業務委託の細目は次のとおりとする。

<業務一覧>

- 1 窓口受付・収納業務及び関連業務
- 2 電話対応業務
- 3 ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務
- 4 水道等開閉栓・現地精算業務及び開閉栓関連業務
- 5 検針業務及び検針関連業務
- 6 滞納整理業務、債権管理業務、水道給水停止及びガス供給停止業務
- 7 水道・ガスメーター管理等業務
- 8 ガス託送契約に関する業務
- 9 最終保障供給関連業務
- 10 水道・下水道・ガス審査等窓口業務

1 窓口受付・収納業務及び関連業務

大津市企業局お客様センター（以下「センター」という。）窓口での各種受付・水道料金等の収納業務、受付・収納業務に関連した水道・ガス・下水道料金システム（以下「料金システム」という。）の端末操作、関連するデータの整理、料金システムへの入力を行う。

(1) 窓口受付業務

① クレジットカード払い申込書受付

- ・ クレジットカード払いの対象は、一般家庭用（集合住宅の親メーターを除く）として使用で、原則として水道メーターの口径が 25mm 以下、ガスのメーター号数が 10 号以下の施設（個人名義での契約に限る）としている。
- ・ WEB 申込を原則とするが、希望者についてはクレジットカード払い申込書を受け付け、記載内容を確認してクレジット収納対象者であるかを審査する。申込み用紙はセンター窓口にて配布するか、郵送の希望があれば送付する。
- ・ カード会社の登録審査結果の可否について通知を申込者あてに送付する。

② 証明書交付申請受付

- ・ 申請書面により収納、給水及び開栓証明書の申請受け付けを行い、料金システムか

ら証明書を作成して、大津市（以下「甲」という。）に転送する。

- ・ 窓口申請による場合は、甲による決裁を経て作成した証明書を交付する。
- ・ 郵送での申請の場合には、申請書の記載内容を点検し、不備が無ければ、窓口申請の手順に基づき処理を行う。不備があれば、申請者に連絡し、補正を行う。

③ 質問、相談受付

- ・ 質問、相談を受け付け回答する。即時回答できないものは、甲と協議して対応する。

(2) 窓口収納業務

- ・ 「水道料金等」、「工事費」及び「公共下水道事業受益者負担金」等を収納する。収納は現金に限る。
- ・ お客様が、センター窓口で「水道料金等」の納付書を持参して支払われる場合は、持参された納付書により収納し、領収証書を交付する。併せて、料金システムで仮入金処理をする。
- ・ お客様が、センター窓口で「水道料金等」の納付書を持参せずに支払われる場合は、料金の種別、納付月等を聴取の上、料金システムにて作成した仮入金処理済納付書により水道料金等を収納し、領収証書を交付する。
- ・ お客様が、「工事費」を支払われる場合は、持参される納付書にて収納し、領収証書を交付する。
- ・ お客様が、「公共下水道事業受益者負担金」を支払われる場合は、持参される納付書にて収納し、領収証書を交付する。ただし、納期限が経過した納付書を持参された場合又は納付書を持参されていない場合には直ちに甲へ連絡する。
- ・ 甲の支所窓口（以下「支所窓口」という。）で、お客様が「水道料金等」を支払われた場合、支所窓口よりセンターあてに専用ファックスにて納付書の写し等が送信されるので、収納事務担当者が収納確認する。
- ・ 支所窓口で、お客様が納付書を持参されずに「水道料金等」の支払いを申し出られた場合は、支所職員からの電話による納付書の送付依頼に基づき、料金の種別、納付月等を確認して、該当する支所用納付書を料金システムより作成し、専用ファックスで送信の後、入金作業を依頼する。
- ・ 窓口収納金の精算時等に収納すべき額と収納金の額に差異が判明したときは、甲へ報告し、指示に従うものとする。
- ・ 収納金の額が過剰であったときは原因を調査し、返金すべき相手方が特定できた場合は速やかに返金する。特定に至らなかった不明金については、甲の管理に委ねるものとする。
- ・ 収納金の額が過少であったときは、受託候補者（以下「乙」という。）の責任において差額を補填するものとする。

(3) その他関連業務

① 調定関連業務

ア 料金確定等業務

- ・ 検針データの欠落等がないかを確認し、月2回料金確定を実施するとともに、調定月報等を作成する。
- ・ 印刷業者へ提供する納付書等の印字データを作成し、外部記録媒体に取込み、料金確定日の甲の指定する時間までに甲へ引渡すものとする。

イ 調定スケジュール等作成業務

- ・ 年間の調定スケジュール表等を、翌年度の事業開始3か月前までに作成する。

② 窓口受付関連業務

ア 料金システム入力、内容確認、伝票整理

- ・ 名義変更、送付先設定及び口座振替依頼書及びクレジットカード払い申込書等のイメージスキャン業務
- ・ クレジットカード収納決済代行会社への「クレジットカード払い申込書」送付業務（申込書への付番、複写、送付用リストの作成等）及び申込書発送分の処理状況確認業務（随時）

③ 窓口収納関連業務

ア 現金精算業務

- ・ 収納金について、当日分を窓口業務終業後に点検、精算し、翌営業日に甲の指定する総括出納取扱金融機関（滋賀銀行大津市役所出張所）に払い込む。

イ インターネット伝送（エレクトロニックバンキング）データの送受信及び料金システムへのデータ取込み業務

- ・ 口座振替依頼データの送信及び振替結果の受信を専用端末で行い、収納データを料金システムに取込む。
- ・ 送信時に各金融機関に「送信連絡票」をファックス送信する。

ウ 口座振替不能対応業務

- ・ 指定口座から料金等の振替が不能であったお客様に関して、本人に確認等を行い、納付書送付等の対応をする。

エ 口座振替停止業務

- ・ 当月の口座振替依頼後に、窓口で収納した場合の二重払い防止策等を行う。

オ 口座振替WEB申込の登録結果データの料金システムへの取込み業務

- ・ WEBで申込のあった口座振替登録結果データを料金システムへ取込み、申込みの可否をお客様へ通知する。

カ コンビニエンスストア収納データ受信及び料金システムへの取込み業務

- ・ コンビニエンスストアでの収納データを専用端末で受信し、料金システムに取込む。

キ クレジット収納データ等の送受信及び料金システムへの取込み業務

- ・ 専用端末を使い、あらかじめ設定したスケジュールに基づき、クレジットカード収納決済代行会社とデータの送受信を行い、受信した結果データを料金システムに取込む。

ク クレジットWEB申込の仮受付結果データ、本登録結果データの取込み及び送信業務

- ・ WEBで申込のあった仮受付結果データを専用端末から受信し料金システムへ取込み、チェックリストで内容を確認し、必要に応じてデータを修正、専用端末から修正後のデータを送信する。
- ・ 本登録結果データを専用端末から受信し、料金システムへ取込み、申込みの可否をお客様に通知する。

ケ クレジット収納関連通知書送付業務

- ・ クレジット収納登録されたお客様について、洗替時あるいは請求時に何らかの理由により不可となった場合、お客様に通知するとともに納付書を印刷し発送する。

コ ATM収納業務

- ・ お客様が、水道料金等の納付書を用いずに、金融機関のATMから大阪市公営企業管理者口座へ振り込みされた場合、滋賀銀行から電話連絡が入るので、「納付書」を作成し、仮入金後、「納入済通知書等」を滋賀銀行大阪市役所出張所に提出し、あわせて滞納整理業務担当者へ連絡する。
- ・ 後日「領収証書」を送付する。

サ 郵便振替収納業務

- ・ 大阪貯金事務センターから郵送される「郵便振替受払通知票」に基づき仮入金処理を行う。

シ 納入済通知書バーコード読取り等消込み業務

- ・ 支所、金融機関等の窓口で納付された「納入済通知書」のバーコードを専用機で読取り又はパンチ入力による消込み業務を行う。
- ・ 収納額日計表を作成し、甲へ報告する。

ス 納付書等郵送関連業務

- ・ 月2回の料金確定で作成するハガキ形式の「納付書」や「通知書」の郵送準備業務（圧着、名寄せ、数量計測）を行う。
- ・ 封書形式の郵便物についても郵送準備業務（数量計測）を行う。
- ・ 発送した郵便物が不達として返戻された場合、必要に応じて現地投函等の処理を行う。

セ 照会回答資料準備業務

- ・ 警察署、税務署等からの実態調査(使用実績等)の依頼を受けて回答書を作成するにあたり、その根拠資料となる使用状況等に関する資料を、料金システムより出力し甲に提供する。

ソ 料金等照会サービスシステム“未るみる”に関する料金使用量等データ送受信及び料金システム取込み業務

- ・ 各種料金、使用量、請求データ等の送受信と、チェックリストにより必要なデータの確認・修正を行った後、料金システムへの取込み作業を行う。

タ 還付・充当業務

- ・ 随時で発生する過誤納金に対し、料金システムより過誤納未処理リストを出力、「過誤納通知書」の印刷、送付を行う。（過誤納再通知書を含む。）
- ・ 送付後、お客様より還付先口座の連絡が入るので、電話等により聴き取りを行い、料金システムに還付口座情報を入力し、還付スケジュールに基づく過誤納金の還付処理（口座振込リスト作成、口座振込データ作成及び金融機関への伝送、還付確定処理）を行い、料金システムより「還付通知書」を印刷、送付する。
- ・ 過誤納金の発生と同時に、滞納のあるお客様に対しては、充当処理を行い、「充当通知書」を送付する。

2 電話対応業務

電話によるお客様からの水道、下水道及びガスの開閉栓等の申請受付及び収納方法、納付相談、水道料金等に関する問合せの電話受付を行う。

(1) 申請受付業務

電話により水道、下水道及びガスの開閉栓、使用者名及び送付先等の変更の申込を受付けた場合は、本業務仕様書第2章に基づいて処理を行う。

(2) 問合せ受付業務

- ① センターに寄せられる電話による問合せ等の対応を行う。センター業務に関する問合せについては、センターが対応する。
- ② センター業務以外の問合せ等の場合は、原則として内容を聴き取りの上、所管の部署へ転送し、取り次ぐ。
- ③ 聴き取り内容から所管の部署等が不明な場合又は複数の部署が所管するような場合は甲へ相談の上、指示を受けて対応する。
- ④ 転送先不明等の理由により、受信者が即時対応できないと判断される場合は、受信時間、ご使用番号、お客様氏名、施設住所、連絡先、問合せ内容、受信者氏名等を記録し、確実に担当者等へ引継ぐ。
- ⑤ 水道料金等の料金制度、料金体系についての問合せ等の各種問合せに対応する。

(3) LINEによる開閉栓受付

お客様からLINEアプリによる水道、ガスの開閉栓の申込を受付け、所定の用紙に記録し、センター内入力担当者に転送する。

3 ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務

ガス家庭用選択約款に係る申込関連業務、通知業務、問合せ業務、滞納整理業務に関連した料金システムの端末操作、関連するデータの整理、審査等を行う。

(1) 申込書受付

① ガス家庭用選択約款に係る申込受付

- ・ 郵送、窓口持参等による家庭用選択需給契約申込書の受付
- ・ 顧客情報の確認
- ・ 適用日と適用内容の確定
- ・ 料金システムへの特約情報入力及び更新（電気セット割に係る電気契約情報有無を含む）
- ・ 顧客への情報確認
- ・ データ確認、整理
- ・ 当該業務作業従事者の日次報告

② ガス家庭用選択約款の付帯サービスに係る申込、解約受付

- ・ 郵送、窓口持参等によるガス家庭用選択約款の付帯サービスの申込、解約の受付
- ・ 顧客情報、ガス警報器及び消火器情報の確認
- ・ ガス警報器及び消火器情報の確定
- ・ ガス警報器及び消火器付帯サービス契約情報の確定
- ・ ガス警報器及び消火器付帯サービス精算手数料の確定
- ・ 料金システムへのガス警報器及び消火器情報、ガス警報器及び消火器付帯サービス契約情報、ガス警報器及び消火器付帯サービス清算手数料の入力及び更新
- ・ 顧客への情報確認
- ・ データ確認、整理
- ・ 当該業務作業従事者の日次報告

(2) 審査

申込受付関連の作業者と別担当による作業の内容の審査

- ・ 審査により判明した不備については速やかに受付担当が修正の処理を行う。

(3) 書面の作成、発送

契約内容に基づく書面の作成、発送

- ・ 契約内容についての書面を作成し、発送する。
- ・ 窓あき封筒を使用し、封緘前に複数名でダブルチェックを行い、誤配の防止に努める。

(4) 質問、相談等の受付対応

顧客対応

- ・ ガス家庭用選択約款に関する窓口、電話、訪問などの顧客対応を行う。

- ・ クレームや調定変更に関連する顧客や担当部署、業者への連絡や調整もこれに含む。

4 水道等開閉栓・現地精算業務及び開閉栓関連業務

水道・下水道の開閉栓（使用開始、休止）に伴う現地業務及び閉栓作業後の最終料金の現地徴収を行う。

(1) 水道・下水道の開栓（使用開始業務）

① 依頼者の確認

- ・ 開栓伝票データの住所、氏名、水栓番号、メーター番号等により開栓依頼を受けた施設であることを確認する。
- ・ 水道メーターの指針を確認・記録し、閉栓エフを取外す。（持ち帰り破棄する。）

② 開栓作業

- ・ 止水栓を徐々に開けて通水する。
- ・ 給水栓すべてを止め、水道メーターの目視にて漏水の有無を確認する。
- ・ メーターの検定満期を確認し、検定満期切れ及び期限が当該年度末までのメーターについては取替にて開栓する。

③ 水質検査

- ・ 管内の水を排水し、管末給水栓にて残留塩素が基準に適合しているかを残留塩素比色検査機で測定する。
- ・ 基準値は遊離で0.1 mg/ℓ（0.1 ppm）以上
- ・ 清浄な水であることを確認する。（臭気、味、色、濁りについて観察）
- ・ 不在宅については、散水栓及び共用栓等で水を採取し検査する。

④ その他

- ・ 開閉栓に係る水道の簡易な修理に対応する。
- ・ 一般周知冊子等を配布する。

(2) 水道・下水道の閉栓（使用休止業務）

① 依頼者の確認

- ・ 閉栓伝票データの住所、氏名、水栓番号、メーター番号等により閉栓依頼を受けた施設であることを確認する。

② 閉栓作業（通常閉栓）

- ・ メーターパイロットで漏水の確認をする。
- ・ メーター指示数を検読し、記録する。
- ・ 集合住宅等における使用者の退去の場合は、水道メーターを取り付けたままの状態で、メーター上流側のバルブを閉栓する。
- ・ まとめて閉栓の依頼が大家・不動産業者からあった場合は、建物の解体等が考えられるので、以降の計画を確認する。

- ・ 検定満期の近いメーターについては、取外閉栓を行う。
- ・ インメーターについては、取外閉栓を行う。

③ 閉栓作業（長期閉栓）

- ・ メーター上流側のバルブを閉止し、水道メーターの取外しを行う。
- ・ 建物の解体が計画されている場合は、水道メーターの取外しを行う。
- ・ 取外し後、漏水や給水管への異物混入を防止するため、管末の両側にユニオンプラグ等を施し完全に閉塞する。
- ・ 集合住宅の場合は、受水槽給水か直圧給水かを確認し、また建物全体での解体計画を把握する。
- ・ 所有者に直接、建物解体計画を聴取し、適切な処理について協議し、作業を実施する。
 - ▷受水槽の出入りバルブの閉止
 - ▷受水槽タンクの水抜き
 - ▷親メーターの取外し
 - ▷給水元バルブの閉栓

④ 現地精算業務

- ・ 現地精算の指示を受けた施設を閉栓する際は、現場支援担当者に指針を連絡する。
- ・ 現場支援担当者から日数、使用量、料金の伝達を受ける。
- ・ 精算料金を徴収する。

⑤ 下水道使用状況の確認

- ・ 「下水道休止届」の受理後、現地の状況（使用できない状態であるか）確認
- ・ 無届使用を確認した場合は報告する。

⑥ その他関連業務

- ・ 水道等開栓時における下水道接続確認の簡易調査

(3) 開閉栓業務支援

- ・ 開閉栓受付等の料金システムへの入力、印刷及びチェック業務
- ・ 開閉栓入力済伝票の整理業務
- ・ 現地作業完了済伝票の料金システムへの入力及び更新データのチェック業務
- ・ 開閉栓受付、名義変更等の事務処理に伴い、料金システムに登録されているお客様情報の修正が必要となった場合の登録データの追加修正業務

(4) 公共下水道各種届出受付、伝票作成及び料金システム入力

公共下水道の一時休止等の各種届出の受付、伝票作成、現地確認及び料金システム入力等を行う。

(5) 現地精算関連業務

現地精算作業に伴う請求金額の確定及び現場担当者への金額連絡等の現地精算支援

業務

- ・ 現地精算ファイルより該当のご使用番号を確認し、未納がないか、未確定の検針データがないか確認する。
 - ・ 未納がある場合、未納分も現地精算時に徴収するため、最新の未納情報を把握しておく。
 - ・ 未確定の検針データがある場合、該当の検針データから「調定計上」により確定しておく。
 - ・ 現地訪問担当者から閉栓時の指針報告を受け、料金システムの個別調定作成画面に指針値を入力する。
 - ・ 現地訪問担当者に日数・使用量・料金を伝える。未納分がある場合はその徴収も依頼する。
 - ・ 現地訪問担当者から徴収完了報告を受け、閉栓入力する。
 - ・ 週1回発行される「精算納付書」の検収を行う。
 - ・ 更新データのチェック及び「精算納付書」の検収を行う。
 - ・ 精算時等に収納すべき額と収納金の額に差異が判明したときは、甲へ報告し、指示に従うものとする。
 - ・ 収納金の額が過剰であったときは原因を調査し、返金すべき相手方が特定できた場合は速やかに返金する。特定に至らなかった不明金については、甲の管理に委ねるものとする。
 - ・ 収納金の額が過少であったときは乙の責任において差額を補填するものとする。
- (6) 滞納整理支援業務
- ・ 開閉栓受付時に滞納分がある場合の相談等に関する滞納整理業務等担当者への報告並びに連絡及び入力済開閉栓伝票等の帳票整理業務
- (7) 水道等開閉栓等業務
- ・ 竣工検査終了後、甲の検査員が業者から預り持ち帰った「開・閉栓受付書」を、甲にて受け取り、料金システムに入力する。

5 検針業務及び検針関連業務

水道・ガスメーターの検針業務及び検針関連業務を委託する。

(1) 検針業務

① 検針

- ・ 原則として水道は隔月に、ガスは毎月検針する。なお、閉栓メーターについても検針する。
- ・ 検針は市内を毎月19営業日で検針するが、土、日及び祝日に検針することもある。(検針日の特例)

- ・ 検針は、原則として指定日に行うものとする。
- ・ 検針は、原則としてメーターを直読する。(一部に遠隔計測メーター有り。)
- ・ ガスの検針は、一部に設置している負荷計測器も合わせて検針する。
- ・ 検針は、原則として午前8時40分以降に行うものとする。
- ・ 検針時には、制服着用の上、名札及び身分証を携帯し、「検針中」等の腕章を着用すること。
- ・ 検針の際、使用量の過大・過小等の異常値が発生した場合は、お客様に聞き取るなどして原因を確認し、その結果を保留調査票で報告する。
- ・ メーターの故障等があった場合は、甲まで文書で速やかに報告する。
- ・ 再検針を指示されたものについては、指定された期日までにその結果を報告する。
- ・ 年間予定に基づいた検針員の具体的な検針予定を前月末日までに確定する。
- ・ 検針業務において得た情報については、甲に速やかに報告し共有するものとする。
- ・ 月2回の料金確定日までにお客様から当該月の下水道認定量を聴取し、データを入力する。
- ・ 検針時に、ガス漏れ、ガスメーター点滅及び著しい漏水を発見したときは、速やかに関係部署に連絡する。
- ・ 検針時までにはガス負荷計測器読取り実施リストを確認しておくこと。ガスメーターにガス負荷計測器が設置されている場合、専用読取り機(以下「タグリーダー等」という。)を用いてデータを回収すること。
- ・ 使用者が設置する計測装置により下水道への汚水排出量の報告を受け加算、減量等の認定を行っている施設について、計測装置の指示数、計測装置の検定有効期限等を訪問して確認を行い、適正な認定作業が行えるよう使用者に指導する。確認方法は、目視又はカメラ等による計測装置の撮影により確認を行う。ただし、確認実施年度に適用したものは除く。

(2) 検針関連業務

① 検針データ処理業務

- ・ 検針用スマートフォンは、翌日検針に回る施設のデータを前日の午前中に作成(抽出)し、午後から返却された検針用スマートフォン(当日検針分の検針データ)の入替え処理を行う。
 当日検針分の検針用スマートフォンが全て返却された後、午後5時00分までに検針データの取込み処理を行う。
- ・ 検針用スマートフォン検針データ抽出入の処理において作成された帳票は、乙が内容をチェックして甲が指定するファイルに保管する。
- ・ 検針用スマートフォンは、盗難等がないよう厳重に保管する。ただし、甲の承諾により検針員が持ち帰ることができる。

- ・ 検針用スマートフォンに不具合等が生じた場合は、速やかに甲に報告する。
- ・ 乙は、甲が検針用スマートフォンの改修等を行うときは、甲と協議の上、甲の指示に従う。
- ・ 検針用スマートフォン、サーマルプリンタ、サーマルプリンタ用バッテリー、バッテリー充電装置、無線メーター用受信機は貸与する。
- ・ その他検針に必要な物品（サーマルプリンタ用ロール紙等）については、乙の負担とする。

ただし、ロール紙裏面の印刷内容については、別途協議するものとする。

② 漏水認定業務

- ・ 郵送又は窓口にて漏水による認定申請書を受け付ける。
- ・ 料金システムで申請内容を確認し、受付情報を入力する。
- ・ 申請者に対し、漏水による使用水量認定受付について通知する。
- ・ 漏水認定の適用判定
- ・ 必要に応じ現地調査の実施
- ・ 「漏水減免伺書（調定変更書類）」を調製し、甲へ提出する。
- ・ 甲で漏水減免決裁後、申請者へ「認定通知書」を発送し、過誤納金の還付処理を行う。
- ・ 漏水認定に係る問合せに対応する。

③ 汚水排出量認定業務

- ・ 郵送又は窓口にて「水道水以外の水の使用水量の認定に係る届出書」、「公共下水道使用状況申告書」を受け付ける。
- ・ 新規、変更、廃止等の場合は、必要に応じて現地確認、写真撮影を行う。
- ・ 認定起案の資料を調製し、甲へ提出する。
- ・ 甲で決裁後、甲がお客様に「通知書」を発行する。
- ・ お客様への「通知書」を基に料金システムに認定内容の入力を行う。

④ 検針スケジュール作成業務

- ・ 大津市水道事業給水条例、大津市ガス供給条例に定める検針期間を念頭において、毎月19営業日で検針できるよう料金システムを使用して、年間の検針スケジュールを作成する。
- ・ 検針スケジュールは、遅くとも翌年度の事業開始4か月前までに作成するものとする。
- ・ 「検針台帳」の管理を行うこと。

⑤ 共同住宅方式（アパート方式）に係る料金算定業務

共同住宅方式（アパート方式）とは、水道・下水道料金について共同住宅への給水を一括して行っている場合、適用可能条件を満たした際に適用する料金計算方法である。

共同住宅全体の水量を使用戸数で割り、一戸あたりの水量と料金を算出し、戸数倍する。

窓口等において共同住宅等（アパート方式）の適用相談や料金シミュレーションを行い、お客様の希望により「共同住宅等に係る水道料金算定申請書」、「共同住宅等に係る水道料金算定変更申請書」の提出があれば対応する。

【共同住宅方式に係る料金算定業務（新規）】

- ・ 甲から「アパート方式連絡票」を受け付ける。
- ・ お客様に「共同住宅等に係る水道料金算定申請書」を送付し、受け付ける。
- ・ 適用起案の資料を調製し甲へ提出する。
- ・ 甲で決裁後、甲がお客様に決定通知書を発行する。
- ・ お客様への通知書を基に料金システムに適用内容の入力を行う。

【共同住宅方式に係る料金算定業務（戸数変更）】

- ・ 「共同住宅等に係る水道料金算定変更申請書」を受け付ける。
- ・ 変更起案の資料を調製し甲へ提出する。
- ・ 甲で決裁後、甲がお客様に決定通知書を発行する。
- ・ お客様への通知書を基に料金システムに適用内容の入力を行う。

⑥ 「排水設備計画確認申請書」の受付及び内容チェック業務

- ・ 甲から転送されてくる「排水設備計画確認申請書」と「公共下水道使用開始届」の受付を行う。

【公共下水道使用開始届関連】

- ・ 「公共下水道使用開始届」については、対象リストの件数と開始届の枚数が合致しているか確認し、間違いなければ対象リストのコピーをとって原本を甲へ返却、コピー分をファイリングする。
- ・ 「公共下水道使用開始届」は、地区ごと（南部、北部）に仕分けし、入力担当者へ引き渡す。

【排水設備計画確認申請書関連】

- ・ 「排水設備計画確認申請書」に記載されている「ご使用番号」、「水栓番号」、「メーター番号」のいずれかで料金システムを検索し対象施設が存在すること及び「排水設備計画確認申請書」と料金システムの顧客情報や対象施設情報等を確認する。
- ・ 対象となる下水道施設が料金システムで正しく登録されているか確認する。
- ・ 「排水設備計画確認申請書」に記載の「ご使用番号」、「水栓番号」、「メーター番号」が正しいか確認する。
- ・ 「下水道一備考欄」に「公共下水道使用開始届」の右上に記載されているオーダー番号が正しく登録されているか確認する。
- ・ 問題点や疑問点を発見した場合には、甲に連絡して確認する。

⑦ 水道新設に係る情報入力業務

- ・ 甲から転送される「水道番号台帳」と「水道オーダー連絡票」の受け付けを行う。
 - ・ 「水道番号台帳」は、水道新設、水道改造、ガス新設、ガス改造に分かれており、台帳に記載されている内容とそれぞれの「水道オーダー連絡票」が合致しているか確認し、間違いなければ各台帳のコピーをとって原本を甲へ返却し、コピー分をファイリングする。
 - ・ 「水道オーダー連絡票」は、地区ごと（南部、北部）に水道新設、水道改造、ガス新設、ガス改造に仕分けし、入力担当者へ引き渡す。
 - ・ 地区ごと（南部、北部）に仕分けされた「水道オーダー連絡票」について、訪問順の付番、住居表示の確認、請求先の確認を行い、同じ施設の水道オーダー連絡票」や「公共下水道開始届」がないかを確認して同施設があった場合は1セットにまとめ、同施設が無ければ単独で準備しておく。
 - ・ 料金システムでの開栓処理を行う。原則、オーダー画面で登録された施設情報等が検査完了入力後に料金システムに反映される。この場合はご使用番号が自動付番されているが、共同住宅（アパート、マンション）については全て手入力となり、登録時にご使用番号が自動付番される。
 - ・ 「水道オーダー連絡票」に記載されている内容が正しいかを料金システムにて確認し、問題なければ必要項目を入力して開栓（閉栓）処理を行う。登録後は必ず「水道オーダー連絡票」の内容どおりに登録されているかを確認する。
- ⑧ 水道改造に係る情報入力業務
- ・ 「水道オーダー連絡票」の内容と料金システムに登録されている内容に変更がある箇所を修正（変更）登録する。
 - ・ 「水道オーダー連絡票」の内容にはメーター交換、開閉栓、撤去、メーター位置変更等の内容が記載されているため、どのような内容の修正（変更）になるかの読取りが重要となる。
 - ・ 撤去の連絡票については精算を伴う場合があるため、撤去入力は精算後に行う。登録後は必ず「水道オーダー連絡票」の内容どおりに登録されているかを確認する。
- ⑨ ガス新設に係る情報入力業務
- ・ 原則、オーダー画面で登録された施設情報等が検査完了入力後に料金システムに反映される。「ガスオーダー連絡票」に記載されている内容が正しいかを料金システムにて確認し、問題なければ開栓（閉栓）処理を行う。
 - ・ 託送供給に係る小売事業者及び託送契約区分も同時に登録する。登録後は必ず「ガスオーダー連絡票」の内容どおりに登録されているかを確認する。
- ⑩ ガス改造に係る情報入力業務
- ・ 「ガスオーダー連絡票」の内容と料金システムに登録されている内容に変更がある箇所を修正（変更）登録する。
 - ・ 「ガスオーダー連絡票」の内容にはメーター交換、開閉栓、撤去、メーター位置

変更等に関連した内容が記載されているので、内容の読取りが重要となる。

- ・ 撤去の連絡票については精算を伴う場合があるため、撤去入力とは精算処理後に行う。登録後は必ず「ガスオーダー連絡票」の内容どおりに登録されているかを確認する。

⑪ 下水道新設に係る情報入力業務

- ・ 記載されている水栓番号又はご使用番号にて料金システムで対象施設を検索し、番号の誤りがないかを確認する。
- ・ 対象となる施設の住所コードを表計算ソフトに入力し、流域コードを確認して「公共下水道開始届」に記入する。ただし、旧志賀町域については、特定環境保全対象となる地区が存在するので、対象地域であればその旨を記載しておく。
- ・ 原則、オーダー画面で登録された施設情報等が検査完了入力後に料金システムに反映される。この場合は下水道中止フラグが設定されており、表示では中止を表す「止」と表示されているため、中止フラグを外して「公共下水道開始届」に記載されている内容で開栓処理を行う。
- ・ 下水道使用開始日については、記載されていないものが存在するため、記載がない場合は、開始届の日付や甲の受付日を開栓日とする。登録後は必ず「公共下水道開始届」の内容どおりに登録されているかを確認する。

⑫ ご使用番号変更業務

- ・ 甲からご使用番号変更依頼票が提出されるので、現状の内容を料金システムで確認する。
- ・ 「ご使用番号変更依頼書」に基づきご使用番号変更、水栓番号、施設番号のペーリングの変更を料金システムで行う。
- ・ 処理後、甲へ関連資料を提供する。

⑬ ガス負荷計測器検針処理業務

- ・ ガスメーター検針と同時に実施するガス負荷計測器の検針に係るタグリーダーでのデータ処理作業を行う。
- ・ データ回収したタグリーダーと専用ソフトウェア導入済みPCを専用USBケーブルで接続し、ガス使用量データをタグリーダーより回収する。
- ・ データは表計算ソフトに貼付けし、データ整理を行う。なお、目視にて回収したデータについては、計算表に直接入力すること。入力したデータの確認後、料金システムへデータの取込みを行う。取込み完了後、タグリーダー内のデータ消去を実施すること。
- ・ タグリーダーは、盗難等がないよう厳重に保管すること。ただし、甲の承諾により検針員が持ち帰ることができる。
- ・ タグリーダーに不具合等が生じた場合は、速やかに甲に報告する。
- ・ 乙は、甲がガス負荷計測器及びタグリーダーの改修等を行うときは、甲と協議の

上、甲の指示に従う。

6 滞納整理業務、債権管理業務、水道給水停止及びガス供給停止業務

料金システムで水道料金等の収納状況を確認し、各種帳票の発行、電話督促及び現地訪問による督促並びに水道料金等の収納を行う。（下水道使用料賦課漏れ含む）

また、不納欠損及び破産関連に係る資料作成等を行う。

(1) 滞納整理業務

① 帳票等作成業務

- ・ 帳票を甲が定める様式で作成し、抜き取り等の必要な措置を講じた後、甲が承認したものを発送又は投函する。

② 印字帳票データ提出業務

- ・ 下記の帳票は、印刷業者へ提供する印字データを外部記録媒体に取込み、甲の指定する時間までに引き渡すものとする。
 - ▷ 「水道・ガス料金及び下水道使用料（賦課漏れ含む）納入通知書（納入のお願い）」
 - ▷ 「水道・ガス料金及び下水道使用料（賦課漏れ含む）納入通知書（督促状）」
 - ▷ 「水道・ガス料金及び下水道使用料（賦課漏れ含む）催告書」
 - ▷ 「下水道使用料延滞金納入通知書」
 - ▷ 「水道・ガス料金及び下水道使用料のお知らせ」
 - ▷ 「水道給水・ガス供給停止予告通知書」
 - ▷ 「水道給水・ガス供給停止通知書」
 - ▷ 特定記録郵便による「最終催告書」
 - ▷ その他甲が必要と認めるもの

③ 現地収納業務

- ・ 滞納整理業務等担当者は、端末機等により水道料金等の収納を行う。
- ・ 収納業務において、甲に届出している収納印を押印する。
- ・ 滞納整理に必要な物品（サーマルプリンタ用ロール紙、サーマルプリンタ用封筒（黄色・緑色）等）については乙の負担とし、ロール紙裏面の印刷内容については甲と協議するものとする。
- ・ 現地で水道料金等を収納した場合、甲が承認している「領収証書」を発行する。
- ・ 現地で滞納者と折衝できない場合、訪問日及び訪問内容を記載した書類等を投函する。
- ・ 滞納者が在宅の場合、水道料金等の支払いを促す。一部入金や支払約束を認めたときは、再度約束日に訪問し支払いを促すものとする。
- ・ 滞納の水道料金等が複数（月数及び施設数）ある場合は、全額収納を原則とする。
- ・ 滞納整理業務等担当者は、収納した水道料金等については、「集計リスト」、「消

し込み用納付書」とともに滞納整理業務等責任者に提出する。

- ・ 滞納整理業務等責任者は、集計リストと収納した金額を確認し、適正に処理するものとする。
- ・ 収納金の精算時等に収納すべき額と収納金の額に差異が判明したときは、甲へ報告し、指示に従うものとする。
- ・ 収納金の額が過剰であったときは原因を調査し、返金すべき相手方が特定できた場合は速やかに返金する。特定に至らなかった不明金については、甲の管理に委ねるものとする。収納金の額が過少であったときは乙の責任において差額を補填するものとする。

(2) 債権管理業務

① 不納欠損に伴う資料作成等

- ・ 料金システムで不納欠損対象を抽出・リスト化し対象債権を確認する。
- ・ 未納理由別に調査を行い、徴収（執行停止）対象者 については、徴収（執行停止）伺い書を作成する。
- ・ 滞納対策会議資料（不納欠損に関する資料）を作成する。
- ・ 不納欠損対象リストを作成する。
- ・ 不納欠損処分及び債権放棄の実施起案資料を作成する。
- ・ 委託者が不納欠損処分及び債権放棄の実施起案の決裁後、料金システムに不納欠損確定の入力を行う。
- ・ 債権放棄報告起案の資料を作成する。

② 破産関連に係る資料作成等

- ・ 委託者が弁護士等より受理した受任通知や破産手続き開始通知等の記載内容を確認し、料金システムで債権の有無を確認する。
- ・ 債権調査票・交付要求・弁済等の帳票の起案資料を作成する。
- ・ 委託者が債権調査票・交付要求・弁済等の帳票の起案の決裁後、弁護士・裁判所等に帳票を発送する。
- ・ 料金システムの債権ステータス・対応記録等に入力するとともに、破産対象者管理一覧表に入力する。
- ・ 委託者が弁護士や官報から受理・確認した免責・廃止決定通知に基づき、債権の有無を確認する。
- ・ 徴収（執行停止）対象者については、徴収（執行停止）伺い書を作成する。
- ・ 委託者が徴収（執行停止）伺い書の決裁後、料金システムの債権ステータスと対応記録等に入力する。
- ・ 破産対象者管理一覧表入力する。

(3) 供給停止等業務

- ・ 水道料金等について、甲が指定する期日までに支払いがない滞納者に対し、電話

による督促及び督促訪問を行い支払いを促すとともに、「水道給水・ガス供給停止予告通知書」により、供給停止等を予告通知する。不在のときは投函する。

- ・ 供給停止を執行する際は前日（休日であれば直近の平日）の午前１０時００分までに、所定の様式により供給停止の要請を行い、甲の承認を得るものとする。
- ・ 「水道給水・ガス供給停止予告通知書」の納付期限までに支払いがない滞納者に対し、現地へ赴き供給停止等を執行する。
- ・ 供給停止等を行うときは、水道・ガスのメーター番号等で当該施設であることを確認し、甲の方法及び指導に従って実施する。
- ・ 供給停止等を行うときは、供給停止スケジュールにより行うものとする。
- ・ 供給停止スケジュールによらないで供給停止等を行うときは、甲の承認を得るものとする。
- ・ 供給停止等を行ったときは、甲が承認した「水道給水・ガス供給停止通知書」により滞納者に通知する。不在のときは投函する。
- ・ 供給停止等を行ったときは、水道・ガスメーターの指示数等を記録するとともに、「供給停止執行報告書」を甲に提出する。
- ・ 供給停止等を行った日は、供給停止等を解除するために午後７時００分まで待機し、供給停止者及び甲の電話等の連絡に対応し、供給停止等の解除に即応できる体制を構築するものとする。
- ・ 供給停止等を執行した日から起算して３日後までに水道料金等の支払いがない場合には、現地に赴き使用実態を調査する。無断使用のときは、再度、供給停止等を執行し、使用がないときは、料金システムに供給停止等に関する情報を入力する。
- ・ 供給停止等に関する情報を入力した際に、随時調定を作成し、他の定例の請求等との調整を図るものとする。

(4) 供給停止等の解除（再開）

- ・ 水道料金等の支払い等の理由により、当該施設の供給停止等を解除したときは、解除報告書を甲に提出する。
- ・ 供給停止等及び解除（再開）に関して定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。
- ・ 特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

(5) 対応記録の管理

- ・ 電話の応対内容、訪問時の対応状況及び折衝内容は全て料金システムの対応記録に入力を行い、滞納者に関する情報等を共有する。
- ・ 端末機等で行った業務の終了後は、料金システムにデータ取込みを行い適正に対応するものとする。

(6) 甲への報告

- ・ 滞納整理業務等責任者は、前日に行った滞納整理業務等を所定の様式により、翌

営業日の午前10時00分までに甲に報告する。

- ・ 滞納整理業務等責任者は、次の事項があったときは速やかに甲に報告する。
 - ▷ 滞納者が破産、倒産したことが判明したとき
 - ▷ 滞納者が無断転出していたとき
 - ▷ 水道、ガス及び下水道の無断使用が判明したとき
 - ▷ その他、報告が必要と認められる事項が発生したとき

(7) 未納者の転居先の調査

- ・ 郵便返戻などから請求先調査リストを作成し、甲へ提出する。
- ・ 甲が住基端末の閲覧情報を入力した請求先調査リストを基に料金システムに閲覧情報を入力（住基なし、市内市外転居、死亡など）
- ・ 市外転居、死亡については、住民票公用請求起案のための資料を作成する。
- ・ 甲が作成した住民票公用請求書のうち市外請求の案件については、市外の他市町村に送付する。
- ・ 返送された住民票等を確認し、料金システムの対応記録等に入力する。
- ・ 徴収（執行停止）対象者については、徴収（執行停止）伺い書を作成する。
- ・ 甲が徴収（執行停止）伺い書の決裁後、料金システムの債権ステータスと対応記録等に入力する。

(8) その他滞納整理に付随する業務

- ・ 全額納付が困難な滞納者には、分納等の納付指導を行い「納付誓約書」を提出させる。
- ・ 分割納付誓約者の支払状況を適正に管理し、必要に応じて分納の納付書等を発行する。
- ・ 甲が別途進める弁護士催告等の業務に対し、データの提供等を行う。
- ・ 滞納整理業務において、必要に応じて福祉関連機関との連携を図るものとする。

7 水道・ガスメーター管理等業務

(1) 窓口メーター出庫業務

- ① 水道メーターが取り外された（未設置）施設における取付開栓については、メーター二次側施設が無い場合は一般開栓出来ない。
- ② 水道指定工事店が、お客様設備課の許可を得た「水道メーター出庫確認書」をお客様センターの窓口を持参された場合に限り、確認書に記載された口径と料金システムの口径を確認し、同口径のメーターを出庫する。
- ③ 水道メーターは、窓口で指定工事店に手渡し、取付予定日、名義、請求先、工事店の担当者名及び連絡先を聞き取りし、取り付け日以降に現地に正しく設置しているか確認する（設置場所誤り、逆付け、下水道放流の有無等）。
- ④ 設置されていない場合は追跡調査する。

- (2) 検定満期取替に伴う取替データの取込み及び更新業務
- ① 年度当初に当年度の検定満期取替データを各地域別に作成及び検満取替業者への貸出端末にデータをインストールする。データの受け渡しに使用しているUSBメモリーのパスワードも変更する。
 - ② 週2回の委託業者から検定満期取替データが登録されたUSBメモリーのデータを料金システムに取込みを行い、取込みデータを確認・修正を行い、データを更新する。
 - ③ 検満取替業者から随時取替予定リストとリストに記載された施設のハガキを受け取り、最新の情報と照合し、違いがあれば修正しハガキを送付する。またリストに変更内容を記載する。
- (3) 山上倉庫メーター出入庫業務
- ① 検定満期取替に伴う水道・ガスメーター出入庫管理
山上倉庫に検定満期取替業者が週2回(火曜日と金曜日)水道・ガスメーターの出入庫を行う。取替済のメーターの入庫作業と取替伝票の確認作業(種類別入庫数、メーター番号、取外し指示数等)を実施し、取替業者の希望するメーターを出庫し、出庫したメーター番号及び検定満期を控え、各取替業者への出庫メーターリストを作成し通知する。
 - ② 開閉栓に伴う水道・ガスメーター出入庫管理
開閉栓委託業者が開栓取外しを行った、水道・ガスメーターを月末の火曜日又は金曜日に山上倉庫にて出入庫を行うので種別毎の数量を確認する。
 - ③ その他、新設・改造等の水道・ガスメーターの出入庫を行う。
お客様設備課より、料金収納課へ大型メーター(水道は50mm以上、ガスは25号以上)及び30個以上の場合は、出庫依頼に基づき山上倉庫の作業日に合わせて出入庫を行う。
 - ④ 週2回の出入庫完了後に、水道・ガスメーターの新品及び再用品の数量を確認し、その日の出入庫数と合致しているか在庫確認を実施する。
- (4) 水道・ガスメーターのたな卸実施時の支援業務
たな卸し時(年2回)の山上倉庫内での新品メーター・貯蔵品の在庫数の確認時及びたな卸し結果に対する、口径別及び号数別数量の資料作成を行う。
- (5) その他、本業務の実施にあたり、当然必要と認められる事項については、乙においても行うものとする。

8 ガス託送契約に関する業務

- (1) 開栓受付業務(導管業務)
- ガス小売事業者からの託送開始申込に伴い、託送供給の開始に関する一連の処理を行う。

- ① ガス小売事業者（ガス小売担当者を含む）が提出する託送開始申込の受付、回答、料金システム登録及び確認業務
- ② 上記①の申込に伴う現地開栓作業により作成提出されたガス開栓時内管漏洩確認関連情報の受付、登録業務
- (2) 閉栓受付業務（導管業務）

ガス小売事業者からの託送終了申込に伴い、託送供給の終了に関する一連の処理を行う。

 - ① ガス小売事業者（ガス小売担当者を含む）が提出する託送終了申込の受付回答登録確認業務
 - ② 上記①の申込に伴う現地閉栓作業により作成提出されたガス閉栓結果報告の受付、登録業務
- (3) 調定業務（導管業務）

甲が乙に委託して実施した検針データ及びデマンド値の取込み及び取込んだデータに基づく託送料金の確定、託送供給に係る請求データ、納付書及び調定月次資料の作成に関する一連の処理を行う。

 - ① 検針時の検針値及びデマンド値の料金システムへの入力
 - ② 検針時データに基づくガス小売事業者（ガス小売担当者）に対する託送料金の確定、確定使用量通知データ並びに託送料金明細データ等の作成及びそれらのデータのガス小売事業者への送信
 - ③ 託送供給に係る納付書の作成
 - ④ 調定月次資料等の作成
- (4) ガススイッチング業務（導管業務）

お客様が契約中のガス小売事業者から他ガス小売事業者へガススイッチングを実施することに伴い、各ガス小売事業者から提出されるガススイッチング申込に関する一連の処理を行う。

 - ① 新ガス小売事業者（ガス小売担当者を含む）から提出されるガススイッチング開始申込及び託送供給検討申込の受付、受付回答、廃止取次データの作成及び各データのガス小売事業者への提供
 - ② 廃止取次回答データに基づく取次結果確認（以下「マッチング」という。）処理及びマッチング結果データの作成及び各データのガス小売事業者への提供
- (5) 開栓受付業務（小売業務）

お客様からの開栓連絡に伴うガス小売契約の締結及び、それに伴う託送供給開始申込に関する一連の処理を行う。

 - ① お客様からの開栓申込に伴う現地開栓及び小売契約の受付
 - ② お客様とのガス小売契約に伴う導管担当者への託送供給開始及び供給検討依頼申込の処理

- ③ 導管担当者への現地開栓結果及び消費機器検査結果の報告
- (6) 閉栓受付業務（小売業務）

お客様からの閉栓連絡（保安に伴う閉栓を含む）に伴うガス小売契約の解約及び、それに伴う託送供給終了申込に関する一連の処理を行う。

 - ① お客様からの閉栓申込に伴う現地閉栓及びガス小売契約の解約受付
 - ② お客様とのガス小売契約の解約に伴う導管担当者への託送供給終了処理
 - ③ 導管担当者への現地閉栓結果の報告
- (7) ガススイッチング業務（小売業務）

ガススイッチングの実施に伴い、ガス導管担当者へ提出するガススイッチング申込に関する一連の処理を行う。

 - ① 他ガス小売事業者よりガススイッチングする場合における導管担当者へのガススイッチング開始申込データ、託送供給検討申込の提出及び廃止取次結果、マッチング結果データの受領
 - ② 他ガス小売事業者へガススイッチングする場合における廃止取次データの回答処理及びマッチング結果の受領

9 最終保障供給関連業務

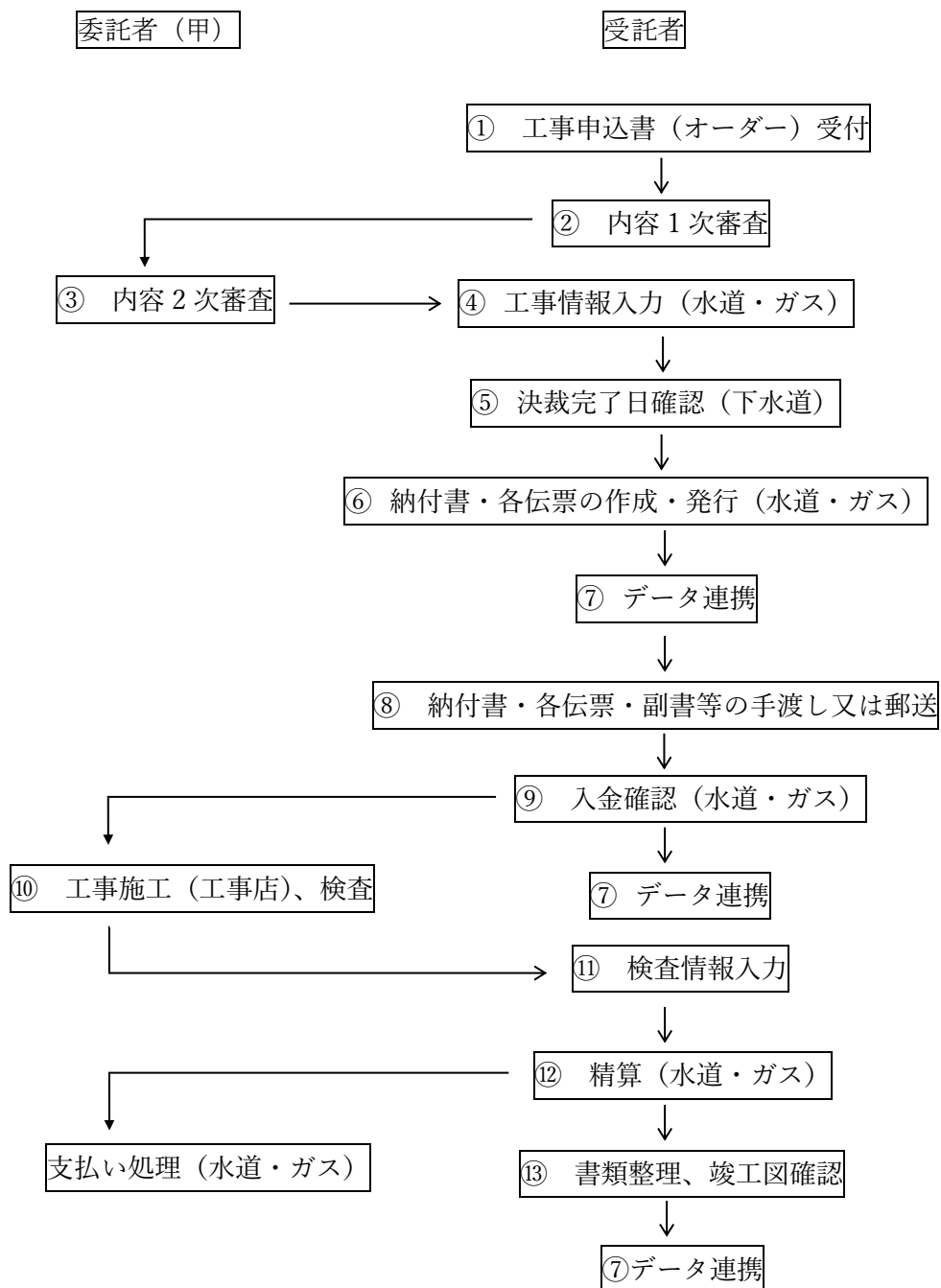
ガス小売事業者からガス小売供給契約を解除されたお客様に対し、最終保障供給に関した一連の処理を行う。

- (1) 問合せ対応

お客様からの最終保障供給に関する問合せ対応
- (2) 最終保障適用業務
 - ① お客様からの最終保障供給申込受付及び保証金の調定請求収納処理
 - ② 最終保障供給用の原料ガス小売契約に関する申込及び解約処理
 - ③ 現地開閉栓（精算）業務（窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容）
 - ④ 検針業務（検針業務と同内容）
 - ⑤ 最終保障契約の料金調定、請求業務（窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容）
 - ⑥ 最終保障契約の料金収納業務（窓口受付、収納業務及び関連業務と同内容）
 - ⑦ 最終保障契約の滞納整理業務（滞納整理業務等と同内容）

10 水道・下水道・ガス審査等窓口業務

(1) 工事申込書（電子申請を含む）の受付、審査、入力及び付随する事務業務



① 提出された工事申込書(電子申請の場合印刷を含む)の受付処理(採番、押印、受付内容の料金システム入力)

- ② 本仕様書及び基準・指針(チェックシート)等に基づく審査
 - 水道 (戸建、直結直圧給水による集合住宅、簡易な業務用途物件及び取出し工事等)
 - ガス (戸建及び取出し工事等)
 - 下水道 (戸建及び10戸程度の集合住宅等) (特殊業務物件除く)
- ③ 甲による二次審査
- ④ 工事情報(審査内容)の料金システム入力
- ⑤ 決裁完了日料金システム確認(下水道)
- ⑥ 納付書、伝票等(オーダー連絡票、出入庫伝票、栓番シール等)の作成及び整理(水道・ガス)
- ⑦ システム間(料金システムと水道・ガス・下水道工事申請等WEB受付システム)のデータ連携対応
- ⑧ 納付書・伝票・副書等の手渡し又は郵送
- ⑨ 入金確認及び工事申込書への押印、整理
- ⑩ 甲の指定工事店による工事施工、検査
- ⑪ 検査情報の入力
- ⑫ 精算(水道・ガス) ※水道は0円物件、ガスは②で審査した物件
- ⑬ 工事完了後の竣工図内容の確認

(2) 指定工事店及び来庁者等への対応

- ① 窓口業務
 - ・ 窓口業務時間は午前9時00分から午後5時00分までとする。
 - ・ 常時対応できる体制を確保し、単に業務の取次ぎとなることなく、来庁者の問合せ内容について一歩踏み込んで丁寧に対応すること。
 - ・ 水道・下水道・ガスの管路確認についての相談は、インターネットクラウドによる大津市企業局管路情報閲覧システムを案内する。
- ② その他の窓口関連業務
 - ・ 大津市上下水道ガス管路情報システム操作方法説明(指定工事店用のみ)
 - ・ 大津市企業局管路情報閲覧システムについての説明
 - ・ 水道・下水道・ガス導管図の説明
 - ・ 水道・下水道・ガスの指定工事店の紹介
 - ・ 加入金等の説明
 - ・ 指定工事店からの管理図(大津市上下水道ガス管路情報システム打出資料)受付
 - ・ 工事申込書、工事に係る納入通知書の業者への手渡し又は郵送での返却

(3) 電話対応業務

- ・ 電話対応は午前9時00分から午後5時00分までとする。

- ・ 常時対応できる体制を確保すること。
- ・ 基本的な対応については、別に甲が作成する「電話・窓口対応業務 Q&A集」を活用すること。
- ・ 水道・下水道・ガスの管路確認についての相談は、インターネットクラウドによる大津市企業局管路情報閲覧システムを案内する。
- ・ 指定工事店から、オーダー等に関する内容についての協議を求める連絡が入った場合は、甲の担当者に依頼する。
- ・ 情報を収集するため企業局ホームページを積極的に活用すること。

(4) 舗装復旧工事発注に伴う書類作成、データ入力処理等

工事申込書で発生する道路舗装復旧工事の発注、データ入力処理、書類整理業務を行う。

① 発注図面の確認

甲の職員が検査現場で測量し作成した発注図面を確認する。

- ・ 舗装復旧図の寸法、面積、カッター切り延長、ライン等を、道路占用許可書や添付の写真と比較し、再確認する。
- ・ 発注図面の数量を再確認する。
- ・ 舗装面積は、掘削跡から影響幅 50cm 加えた範囲。舗装後間もない道路等は 1m となる。(許可書にその旨記載されている)
- ・ 既設継ぎ目まで行うカッター切りの際は、既設の継ぎ目のカッター切りまで含めて計上する。
- ・ 写真で必ずラインの確認を行うこと。
- ・ 不明な点があれば、担当検査員に確認すること。

② 料金システム入力登録

水道：受託工事費（鉛管対策工事以外の水道と下水道法第 16 条工事） 給水費（鉛管対策工事）

ガス：改良工事費（布設） 供給販売費（除却）撤去

下水道：大津市公共汚水ます設置要綱第 5 条工事（工事分）

湖西、大津、藤尾、湖南中部（すべて単独）、湖西（特環）

- ・ 工事内容 工事検査日：舗装復旧図の右下に記載されている、検査担当者印中の日付
発注担当者：入力者を記入
- ・ 発注情報（通常） 発注日：3 営業日後（年末、年度末、盆休等は変更有）
舗装業者：入力
- ・ 発注情報（自主施工） 発注日：本日
舗装業者：不要

- 自主施工内容：自主施工、開発工事にて施工など
- ・ 復旧情報→本復旧 舗装種別：小数点以下第2位まで入力
- 路面切断工：小数点以下第1位まで入力
- ライン：小数点以下第1位まで入力

③ 料金システム入力発行

- ・ 決裁用と発注用の2枚発行される。それぞれ右上余白に道路占用番号を手書きする。（自主施工の場合）
- ・ 決裁用のみ印刷し、右上余白に道路占用番号を手書きする。
- ・ 空欄となっている業者欄に【自主施工】のゴム印を赤インキで押印し、担当者へ渡す。

(5) 各種占用書類申請（電子申請含む）に伴う提出書類確認、関連資料等作成及び印刷

- ・ 指定工事店等から占用申請書（電子申請については印刷）を受理
- ・ 占用申請書に必要書類が添付されているか確認
- ・ 占用申請書の内容を審査及び資料作成（補正内容を取りまとめる）
- ・ 占用申請書を印刷し占用担当職員に引き継ぐ

(6) 大津市指定給水装置工事事業者、大津市下水道排水設備指定工事店及び大津市指定ガス工事店の新規・更新・変更申請の受付・審査に伴う確認、通知登録事務書類等作成、データ入力処理等を行う。

- ・ 更新者の抽出（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 通知書の作成（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 通知書送付準備（更新のみ）
- ・ 通知書送付（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 申請書類受理
- ・ 書類審査に伴う確認（不備等があれば指示）
- ・ 書類審査 (甲の担当者)
- ・ 指定に係る事務（手数料徴収、公告、指定証発行等） (甲の担当者)
- ・ 料金システムにデータ入力

(7) ガス簡易内管施工登録店の新規・更新申請の受付・審査に伴う確認、資料等の作成

- ・ 更新者の抽出（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 通知書の作成（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 通知書送付準備（更新のみ）
- ・ 通知書送付（更新のみ） (甲の担当者)
- ・ 申請書類受理

- ・ 書類審査に伴う確認（不備等があれば指示）
- ・ 書類審査（甲の担当者）
- ・ 指定に係る事務（手数料徴収、公告、指定証発行等）（甲の担当者）
- ・ 料金システムにデータ入力

(8) 下水道排水設備工事責任技術者の資格試験及び更新講習に係る受付手続きに伴う確認、資料等作成

- ・ 申込みに係る来庁者への申込書配布
- ・ 申込書類受理
- ・ 書類内容確認（不備等があれば指示）
- ・ 受付名簿記載、受付番号採番
- ・ 書類に受付印押印、受付番号記載
- ・ 受付期間終了後お客様設備課担当者へ提出

(9) 下水道法第16条申請に伴う提出書類の確認

① 申請書類の内容確認

法第16条工事承認申請書（様式第2号）の書式により、申請理由、申請場所、申請内容等の確認を行う。

同条申請による工事は、開発行為（本管を延伸する等）に伴うものと、通常の公共汚水ますの設置に伴うものがあり、申請書提出時に聴き取りにより確認する。

- ・ 添付書類確認

▷位置図

位置図は1/2, 500程度のものとし、申請地の位置、周辺が分かる図とする。

▷取付平面図、取付縦断図（工事区間の明示）

平面、縦断図には、汚水ますを設置する際に必要となる情報（汚水ます及び取付管の仕様（管種・口径）、延長、箇所数）等が明記されていることを確認する。

▷下水道台帳の写し、登記簿謄本（土地）の写し

法務局備え付けの公図、謄本（法務局登記官の印影が確認できるもの。3か月以内のもの）

▷宅地の土地使用承諾書（借地の場合）及び設置承諾書（借家の場合）

本市指定の様式により土地使用承諾書に実印の押印を確認する。また、印鑑登録証明書（個人・法人は問わない）、資格証明書も合わせて確認する。

▷写真

鮮明なカラー写真で、現状が確認できること。

※ 土地使用承諾書については、申請者と設置する土地の所有者が異なる場合は必要となり、道路掘削部(土地)が公道でない私道等の場合も同様に必要となる。

※ 提出部数は正副 2 部とし、1 部（副）は申請者へ承認決定通知書とともに返却する。

(10) その他

乙は、本仕様書のほか、以下に掲げる本市作成の基準・指針等に基づき本業務を遂行すること。また、工事申込受付・審査・入力業務にあつては、完工予定日を考慮し、遅滞無く業務を遂行しなければならない。

- ・ 給水装置工事施行基準
- ・ 排水設備指針
- ・ ガス技術テキスト
- ・ 水道、ガス工事一般仕様書
- ・ 業務マニュアル、審査基準