

唐津市上下水道局
窓口業務基本処理要領

令和8年4月

唐津市上下水道局

目次

第1章	基本的事項	1
第2章	受付・窓口対応業務	2
第3章	開閉栓業務	4
第4章	検針業務	4
第5章	汚水量の認定業務	5
第6章	調定業務	6
第7章	収納業務	7
第8章	滞納整理業務	11
第9章	メーター関連業務	12
第10章	給水装置工事関連業務	13
第11章	排水設備工事関連業務	17
第12章	公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設及び戸別浄化槽負担金関連業務	18
第13章	工業用水道関係業務	20
第14章	庶務、事務引継及び附帯業務	20

唐津市上下水道局窓口業務基本処理要領

第1章 基本的事項

(基本的事項)

第1条 この基本処理要領（以下「本要領」という。）は、唐津市上下水道局窓口業務包括的委託（以下「本業務」という。）の履行にあたり、本業務の要求水準書（以下「要求水準書」という。）で求める事項の基本的事項を示したものであり、本要領に定める性能基準及び達成目標を満たすことを必須とする。なお、業務の効率的かつ安定的な履行のため、受託者は自らのノウハウに基づき、最適な業務手法を採用できるものとする。

2 前項及び本要領の規定にかかわらず、本業務の効率化に資する提案があれば、原則として提案可能とする。

(業務実施場所)

第2条 本業務の実施場所は、次のとおりとする。

(1) 唐津市役所本庁舎5階唐津市上下水道局料金センター

(以下「料金センター」という。)

(2) 唐津市役所本庁舎1階水道窓口（以下「本庁舎窓口」という。)

(3) 唐津市水道事業、工業用水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（平成17年条例第264号）第3条2項第1号及び第3項第1号に定める給水区域並びに同条第4項から第8項に定める処理区域とする。ただし、業務の内容によって、これらの区域以外の唐津市内及び委託者が指定する場所についても履行するものとする。

(営業日及び営業時間)

第3条 本業務に係る営業日は、平日（唐津市の休日を定める条例（平成17年条例第2号）に定める日以外の日）とする。ただし、年度末及び年度初め唐津市役所本庁舎の開庁日等、上下水道事業の健全な運営のために営業が必要と判断される日は、平日以外の日も営業日とする。

2 本業務における営業時間は、次のとおりとする。

料金センター及び本庁舎窓口の営業時間は、唐津市の窓口開庁時間とする。ただし、委託者の指示又は本業務の履行に必要な場合は、営業時間を延長するものとする。また、唐津市の窓口開庁時間に変更のあった場合は、それに準じて変更する。

第2章 受付・窓口対応業務

(受付・窓口対応業務)

第4条 本業務で行う受付・窓口対応業務は、次のとおりとする。

- (1) 上下水道使用開始・名義変更等申込（届出）書（以下「使用開始申込・名義変更等届出書」という。）及び上下水道使用中止・廃止申込（届出）書（以下「使用中止申込・廃止届出書」という。）の受付
 - (2) 唐津市水道料金・下水道使用料口座振替申込書（以下「口座振替申込書」という。）の受付
 - (3) 水道料金並びに公共下水道使用料、集落排水処理施設使用料及び戸別浄化槽使用料（以下「水道料金等」という。）の受領及び領収書発行
 - (4) コピー手数料等その他手数料の収納
 - (5) 水道料金等納入証明書の発行
 - (6) 本業務に関する問い合わせの対応
 - (7) 水道料金等、検針結果等本業務に関する事項の使用者等からの苦情の処理
 - (8) 公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設分担金、戸別浄化槽分担金（以下「受益者負担金等」という。）の受領及び領収書発行
- 2 各種様式の受付に当たっては、内容等に遺漏がないよう十分に確認のうえ、受理すること。
- 3 新規の使用者に対しては、本人確認等を行い、誤請求が生じないようにすること。
- 4 前各項に掲げる業務の内容については、記録のうえ、後日、日報及び月報を作成すること。

(上下水道の使用開始・中止・廃止)

第5条 使用開始申込・名義変更等届出書のうち、使用開始・中止・廃止に係るものについては、次の手順により処理すること。

- (1) 申請内容の確認
- (2) 開閉栓作業員への指示及び開閉栓時指針の確認
- (3) 使用者に関する情報及び開栓時指針の上下水道料金システム（以下「システム」という。）への入力及び更新処理
- (4) 精算分水道料金等の請求
- (5) 電子申請に係るものについても、委託者指定端末により営業日ごとに確認し処理
（上下水道の名義変更等）

第6条 使用開始申込・名義変更等届出書のうち、使用者名変更、使用者住所変更、発送先変更等に係るものについては、次の手順により処理すること。

- (1) 申請内容の確認
- (2) 申請内容のシステムへの入力及び更新処理
- (3) 電子申請に係るものについても、委託者指定端末により営業日ごとに確認し処理
（水道料金等納入証明書の発行）

第7条 水道料金等納入証明書（以下「証明書」という。）の発行については、次の手順により処理すること。

- (1) システムからの証明書発行
- (2) 申請者への交付

2 申請者が使用者本人又はその使用者が属する世帯の世帯員でない場合は、申請者との関係を確認するとともに、申請者の本人確認を行うこと。

（水道新設開栓及び下水道新規接続の処理）

第8条 新規に開栓される水栓に対しての受付及び処理については、次のとおりとする。

- (1) 新設開栓に関する届出書類の確認
- (2) システム入力（水栓番号及び検針順路の新規登録）

2 公共下水道、集落排水処理施設及び戸別浄化槽(以下「下水道等」という。)新規接続に対しての受付及び処理については、次のとおりとする。

(1) 新規接続に関する申請書類の確認

(2) システム入力(水道水栓登録がある場合は下水道等の情報、水道登録がない場合は新規)

(無届使用等の調査及び処理)

第9条 第4章に規定する検針業務の際に判明した、使用開始申込・名義変更等届出書未提出で水栓を使用されているもの(以下「無届使用等」という。)については、唐津市給水条例第10条の規定に従い給水申込みの受付を行うこと。なお、状況により、現地調査、利用者への指導等、必要な措置を講じること。

第3章 開閉栓業務

(開閉栓業務の基本)

第10条 水道の使用開始の申込み及び転居等に伴う使用中止の申込みを受理した場合は、使用者が希望する期日に合わせた確実な開閉栓作業を実施すること。

(開閉栓業務)

第11条 第5条の使用開始及び使用中止受付後は、確実に通水及び閉止を行い、また、メーター指数を記録すること。

2 止水栓の不良等により、現地における開閉栓作業が困難な場合は、上水道管路施設等維持管理業務の受託者と方法を検討する等、可能な限り開閉栓が可能な状態に努めること。

第4章 検針業務

(検針業務)

第12条 検針業務は、検針区域を別表のとおり区分し、それぞれを隔月ごとに実施するものとする。

(検針業務従事者の実施手順等)

第13条 検針は、別に指示する区域毎に隔月に1回行うとともに、原則として、

定例検針期間内（各月 6 日まで、再検針分については、10 日まで）に完了すること。

- 2 検針は、使用中のもののほか、原則として、休止中又は給水停止中のものについても行うこと。
- 3 検針結果については、使用水量等のお知らせにより、使用者に水量を通知する。（使用者等への連絡及びその後の対応等）

第 14 条 検針時における漏水、異常水量、検針不能等については、使用者等への連絡及びその後の対応を行うこと。
（誤検針の処理）

第 15 条 誤検針が判明した場合は、誤検針の内容とその理由を説明するとともに、正しい検針結果を修正した内容について再度通知すること。
（推定使用水量の認定）

第 16 条 使用者の長期不在等の理由により定例検針日内の検針が実施できなかった場合は、唐津市水道事業給水条例第 21 条の規定に従い認定すること。

第 5 章 汚水量の認定業務

（下水道等に排除しない水量の認定）

第 17 条 下水道等に排除しない水道水量を計量し、当該水量を減量して汚水量を認定する場合は、私設の水道メーターにより、2 ヶ月毎の検針月に使用者から報告される水量により認定する。
（地下水等を使用した汚水量の認定）

第 18 条 地下水等を使用して汚水量を認定する場合は、原則として、地下水等の配管に設置されたメーター（下水道水量認定メーター。以下「地下水等メーター」という。）により、2 ヶ月毎の検針月に検針員による検針を行う。なお、検針員による検針ができない地下水等メーターは、使用者から報告される水量により認定する。

- 2 地下水等メーターによらない場合は、唐津市汚水量認定基準取扱要綱第 3 条の規定により認定する。

第6章 調定業務

(水道料金等の調定期期)

第19条 水道料金等の調定期期は、第12条に規定する検針の実施時期に基づき次のとおりとする。

- (1) 使用開始分は、開栓後最初の検針実施月
- (2) 使用中分は、当該検針実施月
- (3) 使用中止分は、使用中止届に基づき実施した検針実施月の翌月

(水道料金等の調定処理)

第20条 水道料金等の調定は、次の手順により、原則として毎月15日までに処理すること。

- (1) 使用水量等算定に必要な資料の再確認（第17条及び第18条による汚水量の認定を含む。）
- (2) システム処理による料金算定
- (3) 調定に係る決裁行為に必要な資料の作成及び委託者への提出

2 調定確定前に水量調整等の更正が必要な場合は、調定資料作成前に更正すること。

(下水道使用料の調定資料の作成)

第21条 公共下水道使用料、集落排水処理施設使用料及び戸別浄化槽使用料（以下「下水道使用料等」という。）の調定に係る決裁行為に必要な資料として、システム処理により毎月最初の5営業日以内に前月中に収納した下水道使用料等を事業及び処理区毎に集計し、資料を作成すること。

(調定額の更正)

第22条 前条に規定する調定処理の実施後、使用水量及び使用期間の変更等により調定額の変更が生じた場合、次の手順により処理することとする。

- (1) システムによる更正後の水道料金等の算定
- (2) 使用者への通知及びシステムへの入力処理

2 更正により水道料金等に還付金が生じた場合、第29条の規定に基づき速やか

に還付処理を行うこと。

(納入通知書の発行)

第23条 前条の処理に基づき決定した水道料金等のうち、口座振替による納付を行わないものについては、前条に規定する調定処理後直ちに納入通知書を作成し、使用者等に送付すること。

2 前項に規定する納入通知書の納期限は、委託者が指定する日（原則として調定月末日）とする。

(不納欠損に係る処理)

第24条 債権が消滅した水道料金等については、委託者が指定する期日までに不納欠損処理を行うための資料を作成し、提出するものとする。

2 前項の規定により提出された資料に基づき、委託者が不納欠損処理を行ったものについて、受託者はその内容等についてシステムの入力及び更新を行うものとする。

第7章 収納業務

(収納業務)

第25条 収納業務は、次のとおりとする。

(1) 委託者が指定した出納取扱金融機関（以下「出納取扱金融機関」という。）又は収納取扱金融機関で入金された水道料金等の領収及び消込作業

(2) 委託者提携のコンビニエンスストア等で入金された水道料金等（以下「コンビニ等収納分」という。）の領収及び消込作業

(3) 口座振替実施に係る金融機関へのデータ送受信及び領収及びシステムによる消込処理

(4) 第4条第1項第3号、第4号及び第8号に基づき領収した水道料金等のシステムによる消込処理

(5) 第4条に基づき領収した収納金等の受領処理

(6) 過誤納金の還付処理

2 営業日ごと及び月ごとに収納額の突合作業を行うとともに、日報、月報等報告

書を作成し、委託者が指定する日までに提出すること。

(収納金の取扱い)

第26条 前条の規定により収納した水道料金等（以下「収納金」という。）について、料金センター内に設置するCSDサービスを使用し、出納取扱金融機関の口座に納金すること。

2 収納金については、窓口収納日計表を作成し、収納日の翌営業日ごとに委託者に報告すること。

(コンビニ等収納分の処理)

第27条 コンビニ等収納分データは、委託者が別途指定する方法により営業日ごとに速報、確報データを取得し、システムへの入力処理を行うこと。

2 収納代行業者から入金通知があった場合は、入金通知の額と先に取得した額とを確認したうえで、その内容についてシステムへの入力処理を行うこと。

(口座振替業務)

第28条 口座振替業務については、次のとおり処理すること。

(1) 第4条第1項第2号で受付けた口座振替依頼書の各金融機関への審査依頼

(2) 前号で依頼したもの及び各金融機関で受領された口座振替依頼書のうち、審査が完了したものについてのシステムへの入力

(3) システムによる口座振替データの作成及び各金融機関へのデータ送付（振替日の4営業日前まで）

(4) 各金融機関により処理結果が記録された振替データのシステムによる消込処理

(5) 電子申請に係るものについても営業日ごとに、委託者指定端末により確認し処理

2 口座振替不能者に対しては振替日の翌月に再振替を実施することとし、1回目の振替と同様の手順で処理すること。

(過誤納金の還付及び充当)

第29条 水道料金等の更正又は過誤納により還付金が発生した場合は、会計処理上必要な書類を作成したうえで還付処理及びシステム入力を行うこと。

- 2 還付金の支払は、指定された口座への振込又は現金の窓口払のいずれかの方法で行うこと。
- 3 還付金が発生した使用者等に納入期限を経過し、納付がなされていない水道料金等（以下「滞納料金」という。）がある場合は、委託者が指定する方法により充当処理を行うこと。
- 4 充当に係る処理方法については、第1項の規定に準じることとする。

（水道料金等の減免）

第30条 水道料金等の減免については、次のとおり処理すること。

- (1) 水道料金減免申請書及び下水道使用料減免申請書（添付書類を含む。以下「減免申請書」という。）の受理
 - (2) 減免対象者一覧表と減免申請書のデータ等を作成し、決裁後、減免対象者へ通知書発送
- 2 調定及び収納後に判明した減免については、既に料金が収納されている場合、次に基づき還付処理を行うこと。
 - (1) 水道会計システムにて支出伝票を作成すること。
 - (2) 口座情報がない場合は、還付金口座を本人に照会し支出伝票を作成すること。

（水道料金の日報作成）

第31条 水道料金の日報、月報については、次のとおり処理すること。

- (1) 日ごとの水道料金等入金内訳書をもとに水道会計システムから帳票を作成すること。また水道会計システムで水道料金、下水道使用料、その他料金の入金分の収納処理を行い、その他の入金分に関しては委託者の指定する者へ返却すること。
- (2) 月ごとの水道料金等入金内訳書をもとに水道料金の日報を作成すること。
- (3) 月報により下水道払込額を確認し、水道会計システムにおいて支出伝票を作成し下水道会計へ払込みすること。

（下水道使用料等の日報作成）

第32条 下水道使用料等の日報については、出納日報及び出納月報、納付書、金

融機関ごとの収納通知書・振込通知書を会計課で受領し、通帳残高と入出金履歴を作成すること。

2 前項の処理は2週間に1度行うこと。翌月15日までには前月分を完了させること。

3 出納日報に誤りが見つかった場合は、佐賀銀行市金庫窓口に返却し、修正したものを受理すること。

(返戻管理)

第33条 納付書等の返戻が発生した場合は、速やかに返戻を行うこと。

(下水道使用料の過年度還付の会計処理)

第34条 下水道使用料の過年度還付については、下水道会計システムにて、振替伝票及び支払伝票を作成し、処理すること。

(下水道使用料の調定・収納・減額更正の会計処理)

第35条 下水道使用料の調定・収納・減額更正の会計処理については、下水道会計システムにて、払込書類及び振替伝票を作成し、処理すること。

(返還インボイス作成)

第36条 返還インボイスの作成については、還付処理が完了していることを確認した上で、更正前・更正後の消費税額明細書・依頼文書・該当の還付通知書等、必要書類を作成し、処理すること。

(水量更正)

第37条 赤水等により水量更正が必要となる場合は、次のとおり処理すること。

(1) 委託者より使用水量更正確認書を受領

(2) 積算資料の作成

(3) システムの更正後、通知文書を送付

(支援措置対象者に関すること)

第38条 支援措置対象者については、以下のとおり対応すること。

窓口での納入通知書・収納証明書の発行は、委託者へ本人確認書類を確認して、必ず窓口において現物確認の上発行すること。

なお、委任状を持参した代理人による請求や電話での請求は受付けない。

- 2 委託者より資料の提供があった際は、以下のとおり処理すること。
 - (1) システムへの記録
 - (2) 指定ファイルへの記録
 - (3) システムの写しを添付し、翌営業日までに委託者へ返却
- 3 前項の処理において、担当者は限定するものとし、情報は極めて厳重に取り扱うこと。

第8章 滞納整理業務

(滞納整理)

第39条 滞納整理業務は、目標収納率を達成するため、次の各号に掲げる内容をもとに滞納整理計画を受託者が策定し、委託者が承認した上で、受託者の責任において機動的に実施すること。

- (1) 督促状及び催告状の送付
- (2) 電話、現地訪問等による納付指導の実施及び納付誓約書の徴取
(給水停止)

第40条 原則として、2期分以上の滞納がある滞納者で第39条に規定する滞納整理業務を実施してもなお納付に応じないものに対しては、給水停止を実施すること。

- 2 市外転出者、転居者等、給水停止執行が不可能な者に対しては、徴収に係る費用等を考慮し、現地訪問等により未納料金の解消に努めること。

(悪質滞納者に対する対応)

第41条 前2条の措置を行っても、なお納付しない者に対しては、法的措置を念頭に対応を行うこと。

(債権管理所管部署等との連携)

第42条 前条の目的を達成するため、委託者及び市の債権管理所管部署と連携し滞納整理を行う。

第9章 メーター関連業務

(メーター取替対象者の前年度準備)

第43条 計量法施行令第18条に基づき検定有効期間が到来するメーター（以下「検満メーター」という。）の取替に係る準備のため、委託者が指示する時期（10月）にシステムでの抽出作業により次年度の検満メーター取替予定表（以下「取替予定表」という。）及び次年度以降5年間の年度別検満メーター交換予定件数を作成すること。

(取替業務の役割分担)

第44条 取替業務は、検満メーターの取替を委託者において前条により抽出した取替予定表に予定された実施月ごとに行うこととし、受託者は、年度当初に当該年度の月別検満メーター取替一覧表（以下「取替一覧表」という。）及び取替を実施する位置を示すもの（地図等）を作成すること。

(取替対象者への通知)

第45条 前条の取替予定表上の取替対象者（水道利用中止中、墓地、公園等は除く。）に対し、原則として、実施月の前月15日までに水道メーター取替のお知らせを送付すること。

(検満メーター取替手順)

第46条 受託者は、委託期間中に委託者が貸与した口径13ミリメートルから100ミリメートルまでの検満メーターの取替を行う。

- 2 取替場所及び検定満期のデータは、年度ごと又は個別に提示する。
- 3 検針準備期間及び検針期間中の地区に設置されているメーターについて、検針期間が終了するまで作業を実施しない。
- 4 メーター2次側の給水管にて漏水している場合、原則としてメーター取替は行わず、水道使用者に対し漏水していることを通知するとともに、早期の修繕を指導し、修繕の完了を確認後に取替を行うものとする。
- 5 メーター取替が困難な場合、取替が可能な状態になるよう所有者又は水道使用者に改良を依頼する。
- 6 止水栓の不具合等により、メーター取替が困難な場合は、第11条第2項の規

定に従う。

7 取替後概ね2カ月以内且つ30センチメートル以内にメーター取替に起因する漏水が起こった場合、受託者の負担で修繕を行う。

(取替完了後の処理)

第47条 取替完了後、取替一覧表に基づき、取替日、新メーター番号、旧メーターの取替時の指数等についてシステムへの入力業務を行うこと。

(メーターの設置及び撤去)

第48条 受託者は、給水契約等で新たにメーターを設置する必要がある場合、第46条第5項から第7号までの手順に従い設置を行う。

また、撤去の場合も同様の手順で行う。

(スマートメーターの設置)

第49条 スマートメーター設置に伴い通信ケーブル埋設工事が必要になった現場においては、土地所有者に位置確認を行ったうえで実施し、不具合が生じた場合は、手直し工事を含めて適切に現場対応を行うこと。

(工事内容の報告及び工事金額の精算)

第50条 工事内容及び工事金額の報告精算については、月例報告書において関係書類の提出を行い、各年度末に実績に応じて精算を行う。

第10章 給水装置工事関連業務

(給水装置工事関連業務)

第51条 本業務で行う給水装置工事関連業務は、次のとおりとする。

(1) 埋設管調査案内

埋設管の閲覧申請があったときは、必要とする水道に関する情報の開示及び回答を上下水道マッピングシステム（以下「管路台帳システム」という。）により適切かつ確実にを行い、受付日時、対応者、相手方及び対応内容を記録する。

ア 水道管の埋設管調査案内

委託者が所有する管路台帳システムにより行う。

イ 委託者が管理する水道配水管の情報提供

管路台帳システムから出力し、交付する。

ウ 使用者等が管理する個人給水管の情報提供

給水装置新設・改良・撤去工事届出書（以下「給水工事届出書」という。）を閲覧させる場合、唐津市水道事業給水装置工事届出書等閲覧申請取扱要綱（以下「閲覧要綱」という。）第3条に規定する申請書を提出させ、閲覧させる。

エ 配水管台帳図及び給水工事届出書の提供

希望のあった場合は、配水管台帳図及び給水工事届出書を交付する。

オ 不明な情報の対応

上下水道局内の包括的委託業務受託者（管路部門、浄水部門）及び市関連部署等から情報収集を行い適正に対応すること。

カ 電話及び郵送等での対応

水道管の埋設管調査案内における電話での問合せや郵送での対応は、原則行わないものとする。

(2) 給水工事届出書等関係事前相談

ア 給水工事届出書関係の事前相談

イ 分岐取出し相談

ウ 中高層階の直圧給水相談

エ 水道直結式スプリンクラーの相談

オ 開発行為関連の相談

カ 臨時使用の相談

キ 地下水（井戸水）切替等の相談

井戸水と上水道併用等について、既存管を使用する場合などは、宅内漏水や水質事故のリスクがあるので、既存管漏水時の負担説明及びクロスコネクションの防止対策を案内する。なお、同時切替、大口径メーターの試運転等、特段の事由がある場合は、現地検査前のメーター貸与を可能とする。

ク 占用関係の問合せ相談

ケ 現場確認・調査・相談対応

水質・水圧・その他給水装置に関する相談において、残塩確認や止水栓操作等を伴う現場調査については、管路施設等維持管理業務受託者へ立会等の現場対応を依頼する。

コ 給水管使用材料の相談

サ 水道メーター設置位置の相談

シ 分岐取出しの施工方法の相談

(3) 給水工事届出書関係書類図面審査

ア 給水工事届出書の書類図面受付審査

イ 中高層階の直圧給水に係る受付審査

ウ 開発行為関連書類図面受付審査

エ 臨時使用、地下水（井戸水）切替書類図面受付審査

(4) 検査手数料の確認、請求、収納（納入）

竣工検査終了後、給水工事届出書に記載のある検査手数料の確認及び集計を行い、毎月期限を定め指定給水装置工事事業者へ納入通知を行い、水道会計システムで調定処理を行い、納付書を発行する。

ア 検査手数料の確認及び納入通知書作成

検査手数料の納入期限は、検査を行った月の翌月末の営業日の3営業日前とする。

イ 検査手数料の請求（通知、連絡）

納入通知書作成後、指定工事事業者に請求する検査手数料の合計金額及び納入期限を通知し、納入期限の3営業日前までに納入が未済である指定工事事業者に対し、催促の連絡を行う。

ウ 検査手数料の収納（納入）

収納は、発行した納入通知書により、料金センターの窓口に案内し、月集計表に掲げる検査手数料の納入が完了したときは、月末までに納入日を記載した月集計表を委託者に提出する。

(5) 道路河川等占用許可申請の関係業務

ア 占用許可申請書の受付、審査

イ 道路等管理者への占有許可申請書の提出

道路等管理者が電子申請を指示する場合を除き、委託者の決裁が完了した原本及び竣工図を道路等管理者に提出する。

ウ 占有許可申請書の整理

(6) 完成検査

ア 書類検査（提出書類及び検査日程調整）

イ 現地検査（図面との整合性の確認等）

(7) 受付から完成までの施工情報データ入力

(8) 給水装置台帳管理関係業務

(9) その他附帯業務

ア メーター出庫および返却

イ 簡易専用水道等の貯水槽水道関係業務

(10) 指定給水装置工事事業者関係業務

ア 指定給水装置工事事業者および主任技術者登録関係申請受付

イ 給水装置工事配管技能者（分岐穿孔）登録関係申請受付

ウ 指定給水装置工事事業者証の交付

エ 唐津市指定給水装置工事事業者登録手数料の収納

オ 指定給水装置工事事業者講習会

カ 指定給水装置工事事業者の指導

(11) 集合住宅等の各戸検針に係る業務

ア 各戸メーター設置における設計審査

新設工事における各戸メーター設置に関して、検針および検満交換に適しているか等審査を行う。

イ 既設の私設メーターに関して、寄附採納の協議があった際に前項同様に審査を行い、技術指導を行う。

ウ 各戸検針各戸請求申請書、私設メーターによる各戸検針各戸請求申請書、均等割算定適用申請書、メーター寄付採納願等の審査し、承認不承認通知書等を作成する。

(12) 水道台帳システム（マッピングシステム）の運用

委託者が管理する水道台帳システムの情報を使用し、有収率向上対策のための、ブロックごとの有収率算出、分析、漏水調査箇所選定の各項目に必要な水道使用者の水道メーターの水量が算出できるよう、次に掲げる内容により業務を行う。

- ア 水道使用者メーター情報と水道配管台帳情報の紐付け
- イ 配水池系統ごとの日々の使用水量算出システム構築及び紐付け
- ウ 既存マッピングで不足する箇所の水道メーター位置情報の更新
- エ 現地と整合性が取れていない給水管のルート更新
- オ AIによる配水管劣化診断
- カ ハード面を含んだ水道台帳システム保守サポート
- キ ハッキングや不正アクセス等のセキュリティ対策

なお、埋設管調査の窓口等において、受託者提案の台帳システム等を用いた窓口対応は可能とするが、委託者が実施する水道業務に支障が出ないよう水道台帳システムの運用管理を行うこと。

第 11 章 排水設備工事関連業務

(排水設備工事関連業務)

第 5 2 条 本業務で行う排水設備工事関連業務は、次のとおりとする。

(1) 埋設管調査案内

- ア 使用者等が管理する個人排水管の閲覧申請受付

排水設備等計画（変更）確認申請書（以下「排水設備申請書」という。）の閲覧申請があったときは、閲覧申請書を受領し、委託者へ引き継ぐ。

- イ 電話及び郵送等での対応

埋設管調査案内における電話での問合せや郵送での対応は、原則行わないものとする。

(2) 排水設備申請書関係事前相談

(3) 排水設備申請書関係書類図面審査

- ア 排水設備申請書の書類図面受付審査
- イ 申請者等情報、排水設備指定工事店情報の受付審査
- ウ 排水設備工事の対象物の受付審査
- エ 工事に関する条件の受付審査

(4) 完成検査

- ア 書類検査（提出書類及び検査日程調整）
- イ 現地検査（図面との整合性の確認等）

(5) 受付から完成までの施工情報データ入力

(6) 水洗便所等改造資金融資あっせん制度関係補助業務

(7) 排水設備指定工事店関係業務

- ア 排水設備指定工事店及び責任技術者登録関係申請受付
- イ 排水設備指定工事店講習会

(8) 地下水等メーターの相談対応及び現場確認

メーター貸与条件の説明、簡易な配管図の提出を受け、配管計画に不備がないと認める場合は、メーターを貸与する。また、現場確認について、配管図との整合性およびクロスコネクションがないか確認を行う。

(9) 戸別浄化槽本体検査

戸別浄化槽設置後、検査申請書に基づき現地検査を実施する。

- ア 検査日程調整
- イ 現地検査

現地検査について、提出された書類、別に定める浄化槽工事検査報告書により各項目の検査確認を行う。

第12章 公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設及び戸別浄化槽分担金関連業務

（公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設及び戸別浄化槽分担金関連業務）

第53条 本業務で行う公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設及び戸別浄化槽分担金関連業務は、次のとおりとする。

(1) 調定業務

- ア 委託者が行った当該年度の賦課対象者の情報を引継ぎ、調定を行う。
- イ 公共下水道事業等受益者負担金・分担金については、4期（6月、9月、12月、3月）の中旬に調定を行う。
- ウ 集落排水処理施設分担金については、供用開始後、委託者の指示に従い調定を行う。
- エ 戸別浄化槽分担金については、浄化槽設置後の完了検査翌月に調定を行う。

(2) 収納業務

- ア 委託者が指定した出納取扱金融機関又は収納取扱金融機関で入金された受益者負担金等の領収及び消込作業を行う。
- イ 受益者負担金システムにて収納分が猶予取消分か期別分を確認し、種別ごとに下水道会計システムにて収納処理を行う。

(3) 窓口対応業務

- ア 事業別、地区別の負担金額等、制度上の内容等について窓口で回答を行う。
なお、メール、電話での回答も可能とする。
- イ 負担金等賦課状況確認の場合は、依頼者に受益者負担金賦課状況確認依頼書（以下「依頼書」という。）の記入を求めるものとする。
- ウ 依頼書に、対象となる家屋、土地及び地番が明確に記入されたことを確認後、受託者で賦課状況を確認し、委託者の承認の上、申請者へ回答する。この場合、原則として窓口での回答とする。
- エ 下水道処理区域に関連する内容、事業未確定の内容等の場合は、委託者と綿密な協議を行い、かつ、可能な範囲で回答を行うこと。

(4) 滞納整理業務

- ア 督促状及び催告状の送付
- イ 電話、現地訪問等による納付指導の実施及び納付誓約書の徴取
- ウ なお納付しない者に対しては、法的措置を念頭に対応を行うこと。

エ 委託者及び市の債権管理所管部署連携し滞納整理を行う。

第 13 章 工業用水道関係業務

(工業用水道関係業務)

第 54 条 本業務で行う工業用水道関係業務は、次のとおりとする。

(1) 検針業務

ア 検針は、工業用水道事業の契約事業所に対し、毎月第 1 開庁日に実施し、正確に検針値を読取ること。

イ 検針時刻については、契約事業所ごとに、原則として前月検針時刻と同時刻で行うこと。

(2) 通知等業務

ア 通知書等の発送時期は、検針日と同日（郵送の場合、検針日が火曜日及び木曜日の場合は、翌開庁日）とする。

イ 契約事業者のメーター設置日を把握し、原則として交換時期の半年前までに通知書を送付すること。

(3) 調定業務

水道会計システムにて調定伝票を作成すること。

(4) 口座振替業務

委託者指定端末にて口座振替依頼データの作成及びデータ送付（振替日の（振替日 10 日）4 営業日前まで）すること。

(5) 日計作成業務

入金があった日ごとに水道会計システムにて入金伝票（一覧）を作成すること。

第 14 章 庶務、事務引継及び附帯業務

(システム関係業務)

第 55 条 本業務の履行にあたり使用するシステム、端末及び電子プリンター並びに複合プリンター（以下「端末等」という。）は、委託者が貸与したものによる

こととし、受託者は破損、故障等がないよう十分注意し、これを使用すること。

2 システム使用により受託者が履行する業務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等に関する情報の照会業務
- (2) 使用開始、使用中止、名義人変更等に係る異動処理業務
- (3) 調定、収納、消込み等水道料金等に係る一連の業務
- (4) 滞納整理に関する事項の入力業務
- (5) 紙図面の電子データ化
- (6) 委託者が求めるもののうち、システムで集計、出力が可能な資料の作成
(統計資料の作成等)

第56条 委託者から、本業務に関する事務処理上必要な統計資料について、作成及び提出の指示があった場合は速やかに処理すること。

(関係機関等からの照会に係る資料の作成等)

第57条 本業務に関する照会があった場合は、次のとおり処理し情報遺漏がないようにすること。

- (1) 警察機関等からの捜査照会等又は裁判所、破産管財人等からの破産手続等に係る利用者等の照会、並びに各関係機関等からの照会があった場合は、回答に必要な資料を作成し、委託者に提出すること。
- (2) メールで問い合わせがあった場合は、照会内容の機密性、重要度、迅速性等を委託者と協議し、電話または委託者の指定する端末から回答すること。

ただし、照会内容が定型的または軽微な場合は、受託者の裁量により、電話での回答によることができる。

(市民センター窓口業務)

第58条 各市民センター（市内8ヵ所）に設置する上下水道窓口の取扱いについては、唐津市上下水道局職員の併任に関する規程第2条第4項第1号および第2号に定める受付および窓口収納を各市民センター職員で行い、その後のシステム入力、消込み、苦情処理等の各業務については、本業務の規定に基づき受託者が処理すること。

(その他庶務業務)

第59条 本業務に係るその他庶務業務は、次のとおりとする。

- (1) 印刷業者発注を必要とする印刷物の在庫管理及び発注
- (2) 業務用経費（郵送料、印刷製本費及び通信費）等の支払
（委託者からの事務引継）

第60条 委託者が実施する受託者に対する本業務に係る事務の引継ぎは、次の方法により実施することとし、受託者は原則、委託者が求める期日及び方法に基づきこれを実施しなければならない。

- (1) 書面及び口頭による引継ぎ
- (2) システム操作に係る研修の受講
- (3) 窓口受付、開閉栓業務、滞納整理業務等の業務執行への同行
- (4) 窓口受付、竣工検査業務等
（契約期間終了後等の事務引継）

第61条 受託者は、本業務の契約が解除されたとき、又は委託業務の契約期間が終了した後に委託者と受託者との間で契約の更新がなされなかったとき、委託業務に関する一切の事務を委託者及び委託者が指定する者に引き継がなければならないこととし、委託者が指定する日までに実施すること。

2 本業務で受託者が作成し、保存したデータは、すべて委託者の所有とし、契約の終了後は、委託者が指定する期日まで、委託者が指定する形式で提出するものとする。

3 委託者から特別な指示がない限り、受託者が保有するデータは、すべて消去するものとする。
（附帯業務）

第62条 本業務の履行に係る附帯業務については、契約締結後から本業務後の開始後においても、業務の検討及び運用状況に応じ、必要な場合は委託者と受託者の協議のうえ、決定するものとする。

（雑則）

第63条 業務遂行中、この本要領に定めのない事項が生じたとき、又は疑義が生じたときは、委託者受託者間で協議を行う。

別表

検針実施地区一覧

東部地区（奇数月実施）
双水、夕日、久里、中原、鏡、松南町、原、柏崎、半田、宇木、山本、石志、畑島、山田、千々賀、養母田、養母田鬼塚、橋本、高島、東唐津1丁目、東唐津2丁目、東唐津3丁目、東唐津4丁目、和多田、和多田百人町、和多田東百人町、和多田海士町、和多田南先石、和多田先石、和多田西山、和多田本村、和多田大土井、和多田用尺、和多田天満町1丁目、和多田天満町2丁目、長谷、東町、船宮町、元石町、十人町、水主町、大石町、魚屋町、材木町、栄町、千代田町、東城内、西城内、南城内、北城内、大名小路、竹木場、唐川、菅牟田、重河内、熊ノ峰、東山、相賀、湊町、屋形石、横野、中里、神集島、肥前町入野、肥前町犬頭、肥前町星賀、肥前町向島、肥前町納所、肥前町鶴牧、肥前町梅崎、肥前町寺浦、肥前町新木場、肥前町上ヶ倉、肥前町田野、肥前町切木、肥前町赤坂、肥前町湯野浦、肥前町杉野浦、肥前町中浦、肥前町大浦、肥前町満越、肥前町瓜ヶ坂、肥前町万賀里川、肥前町仁田野尾、鎮西町野元、鎮西町名護屋、鎮西町串、鎮西町波戸、鎮西町加唐島、鎮西町松島、鎮西町馬渡島、鎮西町打上、鎮西町横竹、鎮西町石室、鎮西町加倉、鎮西町高野、鎮西町岩野、鎮西町八床、鎮西町菖蒲、鎮西町早田、鎮西町塩鶴、鎮西町赤木、鎮西町中野、鎮西町丸田、呼子町呼子、呼子町殿ノ浦、呼子町小友、呼子町大友、呼子町加部島及び呼子町小川島

西部地区（偶数月実施）

木綿町、本町、中町、京町、高砂町、呉服町、米屋町、紺屋町、八百屋町、刀町、新町、平野町、弓鷹町、西寺町、坊主町、山下町、桜馬場、朝日町、江川町、元旗町、西旗町、富士見町、西浜町、南富士見町、新興町、町田、町田1丁目、町田2丁目、町田3丁目、町田4丁目、町田5丁目、神田、旭が丘、熊原町、菜畑、見借、二夕子、二夕子1丁目、二夕子2丁目、二夕子3丁目、西唐津1丁目、西唐津2丁目、西唐津3丁目、妙見町、海岸通、藤崎通、東大島町、西大島町、八幡町、桜町、橋本町、佐志、佐志南、佐志中里、佐志中通、佐志浜町、唐房1丁目、唐房2丁目、唐房3丁目、唐房4丁目、唐房5丁目、唐房6丁目、唐房7丁目、浦、鳩川、枝去木、中瀬通、大良、後川内、梨川内、浜玉町浜崎、浜玉町横田下、浜玉町横田上、浜玉町東山田、浜玉町大江、浜玉町渕上、浜玉町谷口、浜玉町岡口、浜玉町五反田、浜玉町南山、浜玉町平原、巖木町天川、巖木町平之、巖木町浦川内、巖木町広瀬、巖木町中島、巖木町牧瀬、巖木町瀬戸木場、巖木町巖木、巖木町浪瀬、巖木町箆木、巖木町岩屋、巖木町本山、相知町相知、相知町鷹取、相知町長部田、相知町町切、相知町楠、相知町田頭、相知町湯屋、相知町横枕、相知町千束、相知町中山、相知町山崎、相知町久保、相知町牟田部、相知町佐里、相知町平山上、相知町平山下、相知町伊岐佐、相知町黒岩、相知町大野、北波多徳須恵、北波多大杉、北波多岸山、北波多稗田、北波多志気、北波多行合野、北波多田中、北波多竹有、北波多山彦、北波多下平野、北波多上平野及び北波多成渕及び七山