

熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務委託
(業務内容及び処理方法)

特 記 仕 様 書

熊 本 市 上 下 水 道 局

目 次

第1章 総則	8
第2章 業務内容	
I 検針業務（水道料金等）	
1 検針区域及び検針サイクル	8
(1) 検針区域	8
(2) 検針サイクル	8
2 検針日	8
3 検針業務に際しての注意事項	8
4 検針の実施方法	10
(1) 水道メーターの定期検針業務について	10
(2) 井戸水等定期検針業務（メーター有り）について	11
(3) 井戸水等定期確認業務（メーター無し）について	11
(4) 井戸水等事業用メーターの定期検針業務について	12
5 使用水量に増（減）がある場合の措置	12
(1) パイロット、1L 針の回転が有る場合の措置	12
(2) パイロット、1L 針の回転が無い場合の措置	13
6 その他の留意事項	14
(1) 不明水量がある場合の措置	14
(2) 連続して使用水量が無い場合の措置	14
(3) 新設水栓（一般用）の取扱い	14
(4) メーター取替後の取扱い	15
(5) 誤針判明時の措置	15
(6) 方書き等変更発見時の措置	15
(7) 公道上の危険箇所発見時の措置	15
7 給水装置に係る違反工事の発見業務及び注意事項	15
(1) 発見業務	15
(2) 注意事項	16
8 給水装置に係る違反行為発見業務及び注意事項	16

(1) 発見業務	16
(2) 注意事項	16
9 再検・査察業務	16
(1) 再検	16
(2) 査察	17
10 町界町名変更に伴う業務	18
(1) 検針順路変更業務	18
(2) 検針順路変更入力業務	18
(3) 現地調査業務	19
11 井戸水等の使用実態及び散水栓等状況の調査業務	19
(1) 井戸水等の使用実態調査業務	19
(2) 散水栓等状況調査業務	19
I-2 検針業務（工業用水道料金）	19
1 検針区域及び検針サイクル	19
(1) 検針区域	19
(2) 検針サイクル	19
2 検針日	19
3 検針の実施方法	19
4 報告	19
5 その他	20
II 滞納整理業務	
1 滞納整理業務	20
(1) 滞納整理の基本的姿勢	20
(2) 作業の流れ（発生順）	20
(3) 督促・催告業務の意義	20
(4) 郵送による催告	21
(5) 郵送又は訪問及び電話による催告	21
(6) 特記・納付状況の確認	23
(7) 最終催告登録	24
(8) 給水停止	24
(9) 給水停止解除	25
(10) 高額・長期滞納や給水停止できない場合の滞納整理	26

(11) 一時用水道料金の滞納整理について	27
III 転居等清算業務	
1 転居清算	27
(1) 清算伝票受け取り後の処理	27
(2) 支払い方法別の処理及び注意事項	27
(3) 繁忙期の転居清算	28
2 給水停止清算	28
(1) 取外伝票の作成	28
(2) 給水停止清算伝票の作成・転居清算未収への引継	28
3 無届清算	28
(1) 現地調査等	28
(2) 転居先の調査	29
4 使用開始届等の投入業務	29
(1) 新築・改築時	29
(2) メーター再開栓時	29
(3) 井水下水の清算時の投入業務	29
(4) その他	29
5 その他の事項	29
(1) 郵便物不着調査	29
(2) 事故等への対応	29
(3) 記録・保管	30
(4) 統計資料の作成	30
(5) 文書の配布等	30
(6) 下水道使用料の遡及分の請求	30
IV 窓口収納等業務	
1 熊本市水道料金等	30
1-1 加入金・手数料	31
1-2 負担金等	31
1-3 償還金	32
2 事前準備	32
3 熊本市水道料金等の受領手順	32
(1) お客さまが納入通知書又は青紙、検針票他を持参された場合	32

(2) 納入通知書又は通知書等を持参されていない場合	33
(3) 月分単位での受領の場合	33
(4) 受領総額指定（内金入金を含む。）での受領の場合	33
(5) 領収証発行	33
(6) 料金保管	33
(7) 受領時の注意事項	33
(8) 払込業務	36
3-1 加入金・手数料の受領手順	36
(1) 申請者及び指定工事事業者が給水装置工事申込書・指定給水装置工事 事業者工事施工許可申請書、給水工事検査願に申請シールの貼られた 申込書を局窓に持参された場合	36
(2) 領収証発行	36
(3) 現金保管	37
(4) 受領時の注意事項	37
(5) 払込業務	37
3-2 負担金等の受領手順	37
(1) お客さまが納入通知書を持参された場合	37
(2) お客さまが納入通知書を持参されなかった場合	38
(3) 領収証発行	38
(4) 受領時の注意事項	38
3-3 償還金の受領手順	38
(1) 窓口収納等業務の時間内に来局された場合	38
(2) 窓口収納等業務の時間外に来局された場合	39
(3) 領収証発行	39
(4) 受領時の注意事項	39
3-4 負担金等及び償還金の受領後の処理	39
(1) 料金保管	39
(2) 払込業務	39
(3) 注意事項	40
4 窓口（水道料金等の受領以外）・電話受付（市窓のみ）業務	40
(1) 使用開始の受付	40
(2) 清算受付	41

(3) メーター取外の受付（使用廃止済で清算を伴わない場合）	44
(4) その他のお問い合わせの処理	44
5 時間外窓口における業務に従事する日時及び収納時間	44
6 一時用（工事用）水道の使用開始、廃止受付業務	45
(1) 一時用使用開始	45
(2) 一時用清算受付	45
7 過誤納金・前受水道料金の払い出し業務	45
(1) 過誤納金	45
(2) 前受水道料金	45
V 電話受付等業務	
1 業務概要	46
2 電話受付業務	46
(1) 支払相談対応	46
(2) 納入通知書再発行	46
(3) 納入証明書発行依頼の受付及び発行	46
(4) 水量、料金に関する問い合わせ対応	47
(5) 郵便物の誤配連絡に対する対応	47
(6) 苦情、要望等の電話に係る統計資料の作成について	47
3 申込書等受付	47
(1) 使用開始申込書受付	48
(2) 口座振替申込書受付	48
(3) その他口座振替関係業務	48
4 インターネット受付	49
(1) 使用開始受付	49
(2) 転居等清算受付	50
(3) Web口座振替申込	50
(4) クレジットカード継続払い申込受付	50
VI 電話取次等業務	
1 営業時間内における業務	50
2 営業時間外における業務	51
(1) 基本的事項	51
(2) 使用開始水道料金等電話受付	51

(3) 漏水修理の受付	52
(4) 不出水（断水）の受付	54
(5) 濁水（水質）に関するお問い合わせ・相談の受付	55
(6) 下水道に関する受付処理業務	56
3 苦情、要望等の電話に係る統計資料の作成	58

第3章 その他

I 業務分担表	58
II 参考資料	58
関係法規	58
別紙 1	63
別紙 2－1	64
別紙 2－2	65
別紙 3	66
別紙 4	67
別紙 5	68
別紙 6	69
別紙 7	72
別紙 8	73

第1章 総則

本特記仕様書は、熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務委託（以下「業務」という。）の基本仕様書「第2章 業務の概要」に関する詳細な内容及び処理方法等について、定めるものである。

本特記仕様書に定めのない事項及び業務の履行について疑義が生じた場合は、熊本市上下水道事業管理者（以下「委託者」という。）と業務を受託した者（以下「受託者」という。）が協議のうえ決定するものとする。ただし、軽微なものについては、委託者の指示によるものとする。

第2章 業務内容

I 検針業務（水道料金等）

1 検針区域及び検針サイクル

(1) 検針区域

検針区域は、熊本市及び委託者が指定した区域（以下「検針区域」という。）とする。

検針区域を追加又は削除する必要がある場合には、委託者は、速やかに受託者に通知するとともに、受託者は当該通知に従い検針を行うものとする。

(2) 検針サイクル

検針サイクルは、検針区域を概ね東西に2分割し、東地区を偶数月に、西地区を奇数月に各々検針する隔月検針とする。

2 検針日

検針は、委託者が定めた検針日（以下「定例日」という。）に行うものとする。ただし、特別の理由がある場合には、定例日の前1日～後5日の期間（以下「検針期間」という。）に検針を行うことができる。

なお、検針期間内であっても、毎月1～3日の期間及び検針締日（毎月、委託者において指定する日。以下同じ。）の翌日～月末までの期間については、検針できないものとする。

3 検針業務に際しての注意事項

- (1) 検針に際しては、上下水道使用者（以下「お客さま」という。）に不安感、不信感及び不快感を与えないような身なりをすることを心掛け、水道の検針であることを示す制服を着用し、検針に必要な検針棒、ペンライト、筆記具及び雑巾等を持ち、また、従事者証を常に携帯しなければならない。なお、お客さまから求められた場合は、従事者証書を提示しなければならない。

- (2) 検針をするために業務用車両等を駐輪又は駐車する場合は、関係法規を遵守するとともに、交通を阻害しないように特に配慮するものとする。
- (3) 検針に際し、お客さま及び第三者の土地及び建物内に入る場合は、お客さま及び第三者の在、不在にかかわらず、水道又は井戸水、温泉水、簡易水道、雨水等（以下「井戸水等」という。）の検針であることをはっきりと告げ、お客さま、第三者及び近隣住民等に不信感及び不安感を与えないようにしなければならない。また、門扉等がある場合には、必ず開閉の確認を行い、検針後、元の状態に戻さなければならない。
- (4) メーターボックス上又はメーターボックスの近辺に積荷等の障害物があり、検針に支障があるときには、お客さまに障害物の移動を依頼するものとする。ただし、お客さまの許可を得た場合又はお客さまが不在である場合で、当該障害物の移動が容易でありかつ障害物を毀損するおそれがない場合は、移動後検針するものとする。この場合、検針後、当該障害物を元の状態に戻さなければならない。なお、当該障害物を設置しないようにお客さまへの依頼及び指導も併せて行うものとする。
- (5) 積荷等の障害物及び門扉等の施錠（お客さまの不在等）により検針ができない場合は、お客さまに受託者が電話等により連絡及び依頼し検針を行うものとする。なお、連絡が取れない場合及び連絡先が不明の場合であっても、検針実施期間中（毎月4日～検針締日。以下同じ。）に初回検針後2回以上当該検針場所へ赴き、検針を試みるとともに、お客さまの連絡先の調査等も併せて行い、検針実施への努力をしなければならない。なお、検針ができた場合、使用水量の増減を確認し、増減がある場合、「5 使用水量に増（減）がある場合の措置」をとるものとする。
- (6) 前号にもかかわらず、検針が不能であった場合は、委託者に、検針不能理由、訪問日時、連絡日時及びお客さまの連絡先の調査状況等を遅くとも検針締日の前日までに報告し、承認を得るものとする。なお、報告書提出後も数回は当該検針場所に行き、検針が可能である場合には検針を行い、参考指針として委託者に報告するものとする。
- (7) 検針は、原則として昼間（日の出から日没までの間）に行うものとする。ただし、お客さまの都合又はその他の理由により昼間以外に検針しなければならない場合は、委託者にその理由及び検針時間等を報告し、検針を行わなければならない。
- (8) お客さまから検針の際の立会いの希望がある場合には、委託者に報告のうえ、立会い検針を行うものとする。この場合、検針の日時等については受託者がお客さまに連絡を取り、打ち合わせを行うものとする。また、立会い等の際、検針若しくは漏水確認の方法等について、お客さまからお尋ねがあった場合は、分かりやすく丁寧に説明することを心掛けなければならない。

- (9) 前号も含め、お客さまとの接遇に関しては懇切丁寧を旨とし、お客さまへの挨拶の励行、呼び掛け時の「様」付け及び的確な敬語表現による会話等、言葉遣いには特に注意するものとする。

4 検針の実施方法

(1) 水道メーターの定期検針業務について

① ハンディターミナルの取扱い

ア 水道メーター検針は、委託者が事前に通知する検針スケジュールに従い、ハンディターミナルにより行うものとする。ただし、委託者が指示又は許可した場合には、委託者が作成する代理検針票により検針を行うものとする。代理検針票での検針結果は、上下水道総合管理システムに登録（定例日越え・要認定を除く。）すること。

イ 委託者は、水道メーター検針に使用するハンディターミナル及び充電器を受託者に貸与するものとする。

ウ ハンディターミナルへの充電は、受託者が行うものとする。

エ 受託者は、ハンディターミナルの操作方法及び取扱方法等について操作マニュアル等により熟知しておくとともに、委託者が委託している上下水道総合管理システムの運用保守業務の受託会社（以下「システム受託会社」という。）及び委託者の指示に従わなければならない。

オ 受託者は検針前にハンディターミナルが正常に作動するか動作確認をしなければならない。

カ 検針データ送受信は、委託者が指定する場所及び方法により受託者にて行うものとし、検針結果データは検針日の2営業日後までに送信するものとする。

キ 水道と井戸の合算となる場合は、定例日の5日後までに送信するものとする。

② 検針の手順

ア 検針を行う際には、設備場所（検針の対象となる給水装置がある場所をいう。以下同じ。）の住所（住所番地の桁落ち等を含む。）、方書、使用者名、水栓番号、メーター番号（※一部井戸水メーターには無し。）及びメーターの取付け方向の確認を必ず行うものとする。

イ 前号の確認後、ハンディターミナル又は代理検針票により、必ず当該検針対象水栓番号の使用水量履歴情報を確認し、過去の使用水量の傾向及び変化を把握したうえで、検針を行うものとする。

ウ メーターボックス内に泥、水及びその他の異物が入っている場合は、それを取り除くとともにメーターのガラス面の清掃も併せて行い、最良の状態で検針するものとする。

なお、水が溜まっている場合は、漏水の有無を必ず確認し、漏水している場合には、お客さまにその旨を告げ、検針後、速やかに委託者に連絡しなければならない。

エ メーターの指針は正面から読み、指針の確認は必ず2回以上行うものとする。

前号の確認後、ハンディターミナルへの指針入力を行い、指針入力後は、再度、入力指針とメーター指針の一致を確認した上で、登録ボタンを押さなければならない。

オ 前号入力時にハンディターミナルに「使用者不明」の表示がなく、かつ「異常水量」表示がない場合でも、メーターのパイロット、1L 針の回転の有無及び転居（使用廃止）の有無を確認するものとする。

カ お客さまに使用水量を通知する「水道等ご使用量のお知らせ」（以下「検針票」という。）がハンディターミナルから印字発行される場合には、お客さまへの手渡し又は郵便受けへの投入等、紛失及び汚損のおそれのない方法で交付するものとする。

③ オートロック情報の管理

ア 水道メーター検針、停水執行及び停水解除作業等で必要となる入館方法は、各種作業に支障を来たさないように設備所有者や管理責任者から暗証番号・鍵等の入館方法（以下、「入館方法」という。）を事前に取得しておくこと。

イ お客さまから預かったオートロック住宅に関する暗証番号・鍵等の入館方法については、暗証番号の情報が外部に洩れたり、鍵を紛失したりすることがないように、適切な管理を行うこと。

ウ 入館方法については、その都度上下水道総合管理システムの『その他特記欄』に入力すること。

(2) 井戸水等定期検針業務（メーター有り）について

① 井戸水等（井戸水等単独世帯メーター有り）を使用されている世帯については、ハンディターミナルを使用するものとし水道メーター検針の手順に準拠するものとする。

② 井戸水等（水道と井戸水等併用世帯メーター有り）を使用されている世帯についても①と同様であるが、検針の順番は井戸水等から先に行った後水道の検針を同時に行うものとする。

(3) 井戸水等定期確認業務（メーター無し）について

転居等による入れ替わりにより、下水道使用料の誤賦課や賦課漏れ防止を目的として、定例検針同様2ヶ月に1回転居等の確認を行う業務。

① 井戸水等定期確認業務（メーター無し）は、検針の代わりに転居等の確認業務を行うものとする。確認はハンディターミナルを使用するものとし、水道と併用世帯の場合はハンディターミナルへの入力は井戸水等から先に行った後水道の検針を同時に行い、取り扱いについ

ては4. (1)①のとおりとする。

② 確認を行う際には、設備場所(確認の対象となる排水設備がある場所をいう。以下同じ。)の住所(住所番地の桁落ち等を含む。)、方書、使用者名、水栓番号等の確認を必ず行うこと。

③ 井戸水等定期確認では、可能な限りポンプの状況確認を行うこと。また、入居確認も行うが、手順については水道メーター検針の手順に準拠するものとする。

(4) 井戸水等事業用メーターの定期検針業務について

① 井戸水等事業用メーターの検針は、委託者が作成する検針カード又はハンディターミナルにより行うものとする。

② 井戸水等使用の事業所には、複数のメーター及び減量用のメーターが存在する場合があるが、委託者が指定したメーターについて検針を行うものとする。

③ 検針結果の報告は、委託者が指定する場所への検針カードの提出又はハンディターミナルによる検針結果の送信により行うものとし、検針日の2営業日後までに行うものとする。

④ 上記の①～③以外の検針手順は、水道メーター検針の手順に準拠するものとする。

⑤ お客さまからのお問い合わせの事前準備として、検針に係る使用水がどこの箇所の分であるか、どこに排水するのかといった全体の排水状況を事前に把握しておくこと。また、お客さまとのやりとりの内容やその他必要と思われる事項があれば上下水道総合管理システムの特記欄(以下「特記」という。)に入力すること。

⑥ 検針時に、メーター器周辺の態様がいつもと異なっていた場合は、委託者へ連絡すること。

5 使用水量に増(減)がある場合の措置

(1) パイロット、1L 針の回転が有る場合の措置

① お客さまが在宅の場合

ア トイレ使用後又は受水槽受水中などの理由によるパイロット回転も考えられるので、少なくとも1分以上、パイロット、1L 針を注視する。

イ 水道の使用の有無を確認し、使用中の場合は使用の中止を依頼し、中止後、再度パイロット、1L 針の回転の有無を確認する。なお、営業中等の水道使用者等の都合により、使用中止ができない場合は、お客さまに「水道検針時のお知らせ」(委託者にて作成し、受託者へ渡す。以下「お知らせ票」という。)を交付し、漏水の発見方法の説明を行い、調査を依頼する。

ウ 使用中止後、パイロット、1L 針の回転が停止した場合は、お客さまから使用水量の増減理由を聴取する。なお、当該増減理由が水道使用者の転居等による入れ替わりである

ときは、前使用者の転居時期、家主等の連絡先、新使用者の使用開始日、使用者名、フリガナ及び電話番号等を聴取する。

エ 水道の使用中止中にもかかわらず、パイロット、1L 針の回転（微量回転を含む。）を確認した場合には、お客さまにパイロット、1L 針の回転の現認を求め、お知らせ票を交付し、蛇口及びトイレ等で漏水等の異常がなく、明らかに地下漏水である場合は、費用はお客さま負担となることを伝え、お客さまから熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）に調査・修理を依頼するように告げる。

また、地下漏水かどうか不明の場合で、調査費用などを心配されるお客さまには、調査費用無料の熊本市上下水道サービス公社が実施する給水装置診断事業を活用されるよう告げる。

② お客さまが不在の場合

ア 受水槽受水中などの理由によるパイロット、1L 針の回転も考えられるので、少なくとも 1 分以上、パイロットを注視する。

イ お知らせ票を郵便受け等に投入する。ただし、検針票が出力なし（ハガキ送付）の場合は、お知らせ票を委託者へ渡す。

ウ 当該検針場所が空家又は空室等で水道使用者が不明である場合又は不明であると思われる場合は、表札及び電気メーター回転の有無、その他の状況を詳細に調査する。また、当該検針場所の家主等を近隣住民への聞き取り等により調査する。

(2) パイロット、1L 針の回転が無い場合の措置

① お客さまが在宅の場合

ア お客さまから増減理由を聴取する。なお、お客さまにて使用水量の増加理由が不明又は不明確な場合は、お客さまにパイロット、1L 針が回転していないことの現認を求め、漏水の事実がないことを説明する。

イ 使用水量減の場合で、お客さまでもその理由が不明又は不明確な場合は、メーターの取付け方向を確認するとともに、メーター不進行の調査も併せて行う。

ウ 増減理由が水道使用者の転居等による入れ替わりであるときは、前使用者の転居時期、家主等の連絡先、新使用者の使用開始日、使用者名、フリガナ及び電話番号等を聴取する。

② お客さまが不在の場合

ア 使用水量増の場合は、お知らせ票を郵便受け等に投入する。

イ 使用水量減の場合は、お知らせ票は投入しないものとする。また、メーターの取付け方向を確認するとともに、メーター不進行の調査も併せて行う。なお、当該検針場所が

空家及び空室等で水道使用者が不明である場合又は不明であると思われる場合は、表札及び電気メーターの回転の有無、その他状況を詳細に調査するとともに、家主等を近隣住民への聞き取り等により調査する。

以上の結果（パイロット、1L 針の回転状況を含む。）について、調定連絡票（検針連絡票）にて、委託者に報告する。

6 その他の留意事項

(1) 不明水量がある場合の措置

検針指針入力時に「使用者不明」の表示がある場合で、不明水量（1 m³以上の使用水量）がある場合又は不明水量がない場合でも明らかに居住者がいると思われる場合は、メーターのパイロット、1L 針の回転の有無の確認後、次のとおり処理するものとする。

- ① 表札、家具、自家用車及び電気メーター回転の有無など、現地状況をできる限り詳細に調査する。
- ② お客さまが在宅のときは、使用開始日、水道使用者氏名、フリガナ、電話番号等を聴取する。
- ③ お客さまが不在又は不明のときは、空家及び空室等の如何にかかわらず、お知らせ票を投入する。ただし、清算後の初めての検針であり、不明水量が1 m³、かつ調査した結果、明らかに空家又は空室等である場合は、お知らせ票は投入しないものとする。
- ④ ①～③の結果（パイロット、1L 針の回転状況を含む。）を調定連絡票にて、委託者に報告する。また、使用者がいるときは、ハンディターミナルに登録処理を行う。

(2) 連続して使用水量が無い場合の措置

空家・空室等、散水栓及び防火用水等の通常、使用水量が0 m³又は僅少と思われる検針場所以外で、半年（検針3回）以上、使用水量0 m³が続いているときは、メーター不進行及び転居等の調査を行い、調定連絡票にて、委託者に報告するものとする。

(3) 新設水栓（一般用）の取扱い

新設水栓（一般用）については、次の項目の確認を必ず行い、誤り等があった場合には、お知らせ票の配布を保留するとともに速やかに調定連絡票にて、委託者に報告するものとする。

- ① 水栓番号、メーター番号、使用者氏名、方書及び部屋番号の組み合わせの確認
- ② 番地及び方書の表記・登録の確認
- ③ 入居・使用確認
- ④ 使用者名義確認（アパート等で家主名義等になっていないことなどの確認）
- ⑤ 屋号及び水道使用者氏名の漢字化の確認

なお、新設水栓の口径25mm以下のメーターについては、指針は1m³からスタートするので、指針が0m³であっても指針1m³で入力すること。また、メーター取付け方向の確認は必ず行うものとする。

(4) メーター取替後の取扱い

検定満了等によるメーター取替後の最初の検針については、当該検針対象水栓の使用水量履歴情報を確認し、過去の使用水量の傾向との比較を特に慎重に行い、異常があれば調定連絡票にて、委託者に報告する。なお、メーター取替後の口径25mm以下のメーターについては、指針は1m³からスタートするので、指針が0m³であっても指針1m³で入力すること。また、メーター取付け方向の確認は必ず行うものとする。

(5) 誤針判明時の措置

前回検針における誤針が判明した場合は速やかに受託者より委託者に報告するものとする。

(6) 方書き等変更発見時の措置

アパート等の集合住宅の検針時において、アパート等の名称又は管理会社等が変更されているのを発見した場合は、調定連絡票にて、委託者に報告するものとする。

(7) 公道上の危険箇所発見時の措置

公道上（歩道を含む。）に設置されている「量水器ボックス」（量水器が無いものを含む）、「止水栓」及び「給水管」が通行に支障をきたし危険と思われる場合は、当該水栓番号又はメーター番号を公道上量水器ボックス等の確認調査票に記録し、直ちに委託者に報告するものとする。

ただし、報告した「量水器ボックス」が次回検針時に改善されていない場合等は、再度、委託者に報告するものとする。

※量水器が無い場合、水栓番号又はメーター番号が不明の場合は、住宅地図を利用すること。

（通行に支障や危険がある場合の例）

- ① 量水器ボックス（止水栓）に段差有り（○cm 陥没又は○cm 隆起）
- ② 量水器ボックス（止水栓）の蓋無し
- ③ 量水器ボックス（止水栓）の蓋割れ（蓋半分、蓋1/3等）
- ④ 給水管埋設部分の路面陥没（隆起）（○cm 陥没又は○cm 隆起）

7 給水装置に係る違反工事の発見業務及び注意事項

(1) 発見業務

検針時、無届による以下の工事を発見した場合は、委託者に報告するものとする。

- ① 給水装置の新設工事又は改造工事（建物の新築又は改築工事等）

② 給水装置の修繕工事（単独水栓の取替え及び補修並びにコマ、パッキン等の末端に設置される給水用具の部品取替え（配管を伴わないものに限る。）を除く。）

③ 給水装置の撤去工事（建物の解体等に伴う撤去等）

(2) 注意事項

違反工事の発見・報告に際しては、事実の把握に努め、単に推測、憶測又は伝聞（以下「伝聞等」という。）による報告は、原則としてしないものとする。ただし、事実の確認はできないが違反工事である可能性が高い場合で伝聞等による報告をする場合は、必ず伝聞等による情報であること及び事実の確認がされていないことを含め、報告するものとする。

8 給水装置に係る違反行為発見業務及び注意事項

(1) 発見業務

検針時、以下の違反行為を発見した場合は、委託者に報告するものとする。

① メーター検針の拒否及び妨害

② メーターの逆取付け

③ メーター手前（配水管からメーターまで）又はメーターがないメーターボックスからの水道水的不正使用

④ 井戸水給水管との直結

⑤ その他の違反行為

(2) 注意事項

違反行為の発見・報告に際しては、事実の把握に努め、伝聞等による報告は、原則としてしないものとする。ただし、事実の確認はできないが違反行為である可能性が高い場合で伝聞等による報告をする場合は、必ず伝聞等による情報であること及び事実の確認がされていないことを含め、報告するものとする。

9 再検・査察業務

(1) 再検

再検は、お客さまからの問い合わせ等により、定例検針に疑義が生じたものや委託者が再調査が必要と判断した場合は、委託者が手渡す「再調査依頼書」をもとに現地へ赴きメーターのパイロット、1L 針の回転の有無の確認を行い、お客さまに結果を報告・説明する。不在の場合は「水道使用量再調査の結果について」を郵便受け等へ投入する。

また、検査の結果、異常が確認されないが「メーターが故障しているのではないか」等の主張をされ、納得されない場合は、委託者へ報告し、委託者がメーターを引き上げて（交換）メーター検査（使用公差）を実施する。

なお、女性（特にお一人住まい）のお客さまへの配慮として、要望があった場合、女性職

員を同行させるなど、屋内の調査が実施しやすいよう対応をすること。

現地確認後は「再調査結果入力」画面にて調査した内容を入力し、委託者に報告するものとする。

(2) 査察

① 使用者不明で使用水量がある場合

委託者からの「査察業務依頼書兼調査報告書」（以下「依頼書」という。）に基づき、現地へ赴きお客さまが在宅のときは、使用開始日、水道使用者氏名、フリガナ、電話番号等を聴取する。不在の場合、「上下水道局からのお知らせとお願い」、「最終催告」投入や空き家のときは、不動産管理会社の看板や近所の人（アパートの場合は隣の部屋）等に、不動産・家主名を聞き込み調査し、調査内容について依頼書にて委託者に報告する。

② 指針確認

委託者からの依頼書に基づき、現地へ赴き漏水修理後等の日割計算に必要な指針、パイロット、1L 針の回転の有無を確認後、依頼書にて委託者に報告する。

③ メーターボックス内等の漏水調査等

委託者からの依頼書に基づき、現地へ赴き漏水箇所等の調査確認後、増し締め等による簡易修理を実施し、修理不能で貸家、アパートの場合は不動産管理会社の看板や近所の人（アパートの場合は隣の部屋）などに、不動産・家主名を聞き込み調査し、調査実施内容を依頼書にて委託者に報告する。

④ 郵便物返送等に対する現地調査

あて所不明で返送された上下水道局からのお知らせ、水道料金等領収証等の郵便物について、委託者からの依頼書に基づき、現地へ赴きお客さまが在宅のときは、郵便物の送付先、電話番号等を聴取し、返送郵便物を手渡す。不在の場合、入居状況（電気、ガスメーターの有無、家財等）を確認し、「上下水道局からのご案内」と一緒に返送郵便物を投函する。調査内容について依頼書にて委託者に報告する。

⑤ 長期使用水量 0 m³に対する現地調査（井戸水等メーター含む）

委託者からの依頼書に基づき、現地へ赴きお客さまが在宅のときは、メーター不進行の調査を行い、継続使用されるか清算されるかの確認、電話番号等を聴取する。不在の場合、「上下水道局からのご案内」を投入する。調査内容について依頼書にて委託者に報告する。

⑥ 配管状況等の現地調査

委託者からの依頼書、「給水図面」等に基づき、現地へ赴き調査等を実施する。調査内容について依頼書にて委託者に報告する。

⑦ 井戸水等使用世帯の使用者確認

委託者からの依頼書に基づき、現地へ赴きお客さまが在宅のときは、使用開始日、井戸水等使用者氏名、使用人数、使用用途、フリガナ、電話番号等を聴取する。不在の場合、「上下水道局からのお知らせとお願い」、「最終催告」投入や空き家のときは、不動産管理会社の看板や近所の人（アパートの場合は隣の部屋）等に、不動産・家主名を聞き込み調査し、調査内容について依頼書にて委託者に報告する。

⑧ 井戸水等使用世帯の用途の現地調査

お客さまから井戸水等の使用用途の変更の届出・連絡があった場合又は委託者が井戸水等の用途確認の必要があると判断した場合、委託者の依頼に基づき、現地へ赴き、本人への聞き取り、水道メーターの回転の有無、井戸水ポンプの動作確認等により、現状を確認し、調査内容について委託者へ報告する。

⑨ 井戸水等使用世帯・事業所等への水栓番号シール貼付

現地へ訪問し、お客さまの希望箇所へ水栓番号シールを添付する。

貼付を希望されない場合は、持ち帰る。

⑩ 井戸水等使用世帯への使用確認のための必要書類の配布

井戸水等使用世帯の新築物件や浄化槽から下水道への切り替え世帯等に「上下水道使用開始届」や「使用人数等（変更）届」を配布する。

⑪ その他

お客さまからの問い合わせ等で、突発的に現地調査等が必要になった場合、委託者からの電話連絡により、現地へ赴き調査等を実施する。調査等内容について依頼書等にて委託者に報告する。

10 町界町名変更に伴う業務

町界町名変更に伴う業務は、熊本市において施行される町界町名変更に伴い当該区域内の検針順路の変更及び入力並びに検針順路変更後の現地での調査業務であり、当該業務を行う際は、委託者及びシステム受託会社の指示に従うものとし、委託者が事前に指示する期間内に以下のとおり処理する。

(1) 検針順路変更業務

委託者が提供する町界町名変更の新旧対照表等の資料に基づき、同一冊（ハンディターミナルに伝送する1入力単位）内に、別町名が混在しないように、また効率的な順路となるように順路番号の入替を行う。また、変更した検針順路に基づき、検針順路地図の作成及び検針員の組み替えを行う。

(2) 検針順路変更入力業務

検針順路変更後、上下水道総合管理システムにより、旧検針順路から新検針順路へ変更入

力を行う。

(3) 現地調査業務

- ① 検針順路変更後の最初の検針において、新旧住居表示及び新旧順路の確認を行う。
- ② 確認の結果、錯誤等があれば修正を行う。

1 1 井戸水等の使用実態及び散水栓等状況の調査業務

(1) 井戸水等の使用実態調査業務

検針業務全般において、稼働の有無にかかわらず、井戸水等のポンプを発見した場合は、下水道使用料の賦課の有無を確認し、未賦課であれば、委託者に報告するものとする。

(2) 散水栓等状況調査業務

団地等の集合住宅の散水栓及び駐車場、畑において、当該散水栓の下水道使用料が賦課されている場合で、明らかに土面放流又は側溝等に接続されている状況を発見した場合には、委託者に報告するものとする。

I - 2 検針業務（工業用水道料金）

1 検針区域及び検針サイクル

(1) 検針区域

検針区域は、熊本市南区城南町藤山及び鰐瀬の各一部とする。

使用開始・廃止等の届け出があった場合には、委託者は、速やかに受託者に通知するとともに、受託者は当該通知に従い検針を行うものとする。

(2) 検針サイクル

検針サイクルは、毎月検針とする。

2 検針日

検針は、毎月25日（以下「工水の定例日」という。）に行うものとする。ただし、特別の理由がある場合には、工水の定例日の前1日～後5日の期間（ただし、工水の定例日の属する月の末日を超えないものとする。）（以下「工水の検針期間」という。）に検針を行うことができる。

なお、工水の検針期間内であっても、検針締日（毎月、委託者において指定する日。以下同じ。）の翌日～月末までの期間については、検針できないものとする。

3 検針の実施方法

検針票（検針のお知らせ）を定例日の前日までに委託者から受け取り、定例日に検針を実施すること。また、検針のお知らせについては、現地にて手渡し又は郵便受けへ投函すること。

4 報告

検針後は、直ちに検針結果を委託者に報告すること。

5 その他

検針業務に際しての注意事項等については、Ⅰ 検針業務（水道料金等）に準ずる。

Ⅱ 滞納整理業務

1 滞納整理業務

(1) 滞納整理の基本的姿勢

滞納整理業務にあたっては、滞納整理を行う趣旨、根拠を十分理解した上で、上下水道行政の制度や熊本市水道料金及び熊本市下水道使用料（以下「水道料金等」という。）徴収業務全体の業務体制等について、お客さまに対して説明できるよう十分理解しておくこと。

特に、上下水道事業に対する信頼を損なうことの無いよう、交渉にあたる際には言葉使い、態度等に気を付けること。

滞納者に対しては、早期、確実に交渉を行い長期・高額の滞納を発生させないように対応し、滞納となった場合においては、調査や催告等を計画的に行い滞納金額の削減に努めること。

水道料金等の回収は、委託者の指示によるものを除き、時効期間が満了するまで行うこと。

なお、滞納整理に係る関係法規等は本書「第3章 その他 Ⅱ 参考資料」を、委託者と受託者の各業務分担表については、別添の別紙6をそれぞれ参照すること。

(2) 作業の流れ（発生順）

- ① 督促状の発送準備（引抜）及び未到着分の調査
- ② 催告1の発送準備（引抜）及び未到着分の調査
- ③ 催告2の発送準備（引抜）及び未到着分の調査
- ④ 郵送又は訪問及び電話による催告
- ⑤ 給水停止
- ⑥ 給水停止解除
- ⑦ 給水停止清算

フロー図については、別添の別紙1のとおり

(3) 督促・催告業務の意義

初回の納期限で水道料金等が支払われなかった場合、地方自治法第231条の3及び地方自治法施行令第171条の規定により督促を行わなければならない。この督促は時効中断の効力を有している。また、熊本市下水道条例施行規程第33条により、納期限後20日以内に督促状を発するものとしている。督促状の期限は、発行した月の25日（休日の場合、翌営業日）となっている。

(4) 郵送による催告

① 督促・・・毎月6日頃に発行、当月25日が期限

督促とは、初回請求の期限後、納付がない者に対して行うものである。

② 催告1・・・毎月6日頃に発行、当月25日が期限

催告1とは、督促状の発送後、当該分の水道料金等滞納者に対して行う第1回目の催告である。つまり、初回請求から2ヶ月経過した時点での滞納者が対象となる。この催告1の納入通知書はコンビニエンスストア・モバイル決済専用での発送となる。また、この際、新たに督促対象となる分の滞納もあれば、督促催告状ということになる。

③ 催告2・・・毎月6日頃に発行、7営業日後が期限

催告2とは、催告1の発送後、当該分の水道料金等未納者に対して行う第2回目の催告である。つまり、初回請求から3ヶ月経過した時点での滞納者が対象となる。この催告2の納入通知書も催告1と同様にコンビニエンスストア・モバイル決済専用での発送となる。また、この際、新たに督促対象となる分の滞納もあれば、督促催告状ということになる。

④ 引抜き

督促催告状の納品後、引抜きが必要な場合は、発送前に引抜きを行い、引抜いた督促催告状は引抜き件数（郵便番号毎）を集計し、発送前に委託者に報告するものとする。

⑤ 督促催告状の発送

引抜き後、送付する督促催告状は、委託者で発送する。

(5) 郵送又は訪問及び電話による催告

① 水道料金等の催告について

最終催告書（青紙）（以下「青紙」という。）とは、催告2の発送後に郵送又は訪問し、本人の在宅、不在を問わず、相手方に通知する「水道料金等の催告について（最終）」である。

ア 郵送の場合

(7) 催告2の期限の日付を青紙に記載し、郵送する。

イ 訪問（在宅）の場合

(7) 本人と交渉し、催告2の期限内の納付約束を取り交わし、その日付を青紙に記載し、本人へ手渡す。

(4) 催告2の期限内の納付日の設定が基本となるが、本人の都合等の理由により、期限を延長した方が確実に納付できると判断される場合は、支払期日を明確に誓約させ処理するものとする。

(f) 催告 1 同様、長期又は高額の滞納にならないように 3 ヶ月分以上の納付交渉を行うこと。

(g) 青紙に係る交渉については、必ず上下水道総合管理システムの滞納特記に入力しなければならない。

ウ 訪問（不在）の場合

(f) 催告 2 の期限を青紙に記載後、不在連絡票として現地の郵便受け等に投函する。

(g) 青紙投函後、指定期限までに入金確認できない滞納者に対して、給水停止前の補完業務として、電話による催告を行う。

※ 電話催告を行う時間帯は、昼間又は相手と高い確率で折衝可能な夜間（18時から20時まで）に行うこと。

(h) 電話催告した結果については、月計及び年計を集計し委託者の申し出により報告できるように整理しておくこと。

② 給水停止前の催告について

青紙投函及び電話催告後、相手方と納付交渉ができなかった場合には、原則として再度現地へ訪問し、本人の在宅、不在を問わず、「水道料金等納入のお願い」（以下「停水前訪問メモ」という。）として相手方へ通知する。

ア 在宅の場合

(f) 本人と交渉し、給水停止執行予定日前日までの納付約束を取り交わし、本人へ手渡す。

(g) 給水停止執行予定日前日までの納付約束が基本となるが、本人の都合等の理由により、期限を延長した方が確実に納付できると判断される場合は、支払期日を明確に誓約させ処理するものとする。

(h) 停水前訪問メモに係る交渉については、必ず上下水道総合管理システムの滞納特記に入力しなければならない。

イ 不在の場合

(f) 停水前訪問メモを現地の郵便受け等に投函する。

※ 停水前訪問メモの投函を行わない場合には、必ず上下水道総合管理システムの滞納特記にその理由を入力すること。

③ 下水道使用料の催告について

下水道使用料の催告について（緑紙）とは、催告状の発送後に郵送又は訪問し、本人の在宅、不在を問わず、相手方に通知する催告書である。

ア 在宅の場合

- (㉞) 本人と交渉し、催告状納期限内の支払日の約束を取り交わし、その日付を緑紙に記載し、本人へ手渡す。
- (㉟) 納期限内の支払日の設定が基本となるが、本人の都合等の理由により、納期限を延長した方が確実に入金できると判断される場合は、支払期日を明確に誓約させ処理するものとする。
- (㊱) 長期又は高額未納にならないように1ヶ月分以上の入金交渉を行うこと。
- (㊲) 緑紙に係る交渉については、必ず上下水道総合管理システムの滞納特記に入力しなければならない。

イ 不在の場合

- (㉞) 納期限を緑紙に記載後、不在連絡票として現地の郵便受け等に投函する。

④ 青紙、緑紙を受け取った後の確認事項

毎月6日頃に出力される青紙、緑紙を受け取った際には、現在水道を使用している場所(以下「現場所」という。)以外に送付先があるか否か確認すること。

また、次の場合は、青紙、緑紙が出力されていない可能性があるため、内容を確認し、不出力であれば、必ず出力すること。

ア 青紙出力時に給水停止されていた者

イ 前場所・前世代に未納がある場合

ウ 「更正等」、「納入方法変更」及び「その他」以外の理由で納入通知書を作成した場合

エ 一時用水道料金に滞納がある場合

(6) 特記・納付状況の確認

納付状況を確認する場合、上下水道総合管理システムの画面を開き、担当区を入力し、送信ボタンをクリックすると、その日の納付状況が表示される。

- ① 時間内の窓口で納付があった場合・・・即時反映
- ② 熊本市上下水道局時間外窓口(以下「時間外窓口」という。)で納付の場合・・・翌営業日の9時以降に反映
- ③ コンビニで納付があった場合・・・翌営業日の15時頃に反映
- ④ 窓口・コンビニ以外の銀行等で納付があった場合・・・3～7営業日後に反映

※ 催告2以降の納付交渉する場合は、納付状況がすぐ判る窓口入金及びコンビニ専用納入通知書での交渉を行うこと。

納付があった場合、原則的に訪問する必要はないので、確認のうえ、青紙を引抜き破棄する。ただし、給水停止対象月の残金がある場合は青紙を再作成し、最終催告を行う。

なお、最終催告前にお客さまから電話等により日延べ依頼が入ることがあるが、原則的

には催告 2 の期限内での納付交渉を行う。やむを得ない場合、その場では判断せず、連絡を受けた者が上下水道総合管理システムの滞納特記に日延べ理由を入力する。報告後、日延べすることとなった場合は、青紙の指定期限の変更を行わなければならない。

※ 日延べ常習者及び長期滞納者等については、日延べ了承がお客さまにとって滞納額の増加及び納付意識の低下につながるため、定期的な納付を促すこと。

(7) 最終催告登録

最終催告を行った後は、上下水道総合管理システムの滞納特記に最終催告の内容を登録する。

(8) 給水停止

① 給水停止の根拠

水道事業者はお客さまに対し、常時、水を供給する義務を負っているが、水道法の規定により、お客さまが水道料金を支払わないとき等の正当な理由があるときは、条例の定めにより給水を停止することができるとしている。

※ 根拠条例：熊本市水道条例第 38 条

「納付しなければならない金額を納期限内に納付しないときは、完納するまで給水を停止することができる。」

② 給水停止執行の期間

給水停止する期間は、青紙の指定期限の翌日（毎月 26 日頃）から翌月出力される青紙の前日（翌月 5 日頃）までの期間内における 5 日間以内とする。ただし、当該期間の前半（毎月 26 日頃から同月末）及び後半（翌月 1 日から同月 5 日頃）のそれぞれにおいて、給水停止をする期間を設ける場合は各 3 日以内とする。給水停止執行日の決定等は、関係帳票の出力の関係上、委託者と年度当初に協議のうえ決定すること。

③ 給水停止の準備

給水停止執行書の出力、各特記内容及び入金状況の確認

毎月 22 日頃に、給水停止執行書（以下「赤紙」という）が出力されるので、当該対象者の特記内容及び入金状況を確認する。

また、次の場合は、赤紙が出力されない可能性があるため、内容を確認し、不出力であれば必ず出力すること。

ア 青紙出力時に給水停止されていたお客さま

イ 前場所・前世代に未納があるお客さま（関連未納）

ウ 「更正等」、「納入方法変更」及び「その他」以外の理由で納入通知書を作成した場合

エ 一時用水道料金に滞納がある場合

④ 順路組み

給水停止は、委託者及び受託者で決定した月末から月初めの5日間の限られた期間で行うため、給水停止する場合は効率良く執行できるかを考慮し順路を組むこと。また、誤った給水停止を防ぐため、過去2回検針指針をチェックすること。

⑤ 給水停止執行の前日・当日

給水停止を執行するにあたり、出力された赤紙を審査し、『給水停止執行予定伺伝票（給水停止執行前日に）』を、『給水停止執行伺伝票（給水停止執行当日の朝）』を作成して委託者の決裁を受けなければならない。

給水停止執行予定伺伝票については、給水停止前日のお客さまの納付状況及び交渉記録等を熟慮した後に作成し、審査を受けること。

また、給水停止執行伺伝票については、給水停止前日に審査した、『給水停止執行予定伺伝票』以降のお客さまの納付状況及び交渉記録等による日延べが追加約束されていないかを再度確認した後、作成し、審査を受けること。

⑥ 給水停止の方法

給水停止方法は、次に掲げる方法又はその併用を用いる。

- ・ 閉栓キャップの装着
- ・ メーター撤去
- ・ 止水栓止め
- ・ リングバルブ止め
- ・ 防水パッキン止め

⑦ 給水停止執行登録

給水停止を執行した後は、上下水道総合管理システム内に登録しなければならない。

⑧ 給水停止執行伺取消、上下水道総合管理システム内の滞納特記入力（給水停止しなかった場合）

給水停止執行予定登録をしたにもかかわらず、給水停止しなかったもの（給水停止を保留したもの）は、帰局後、給水停止執行予定登録を解除する。

給水停止を保留したものについては、その理由を上下水道総合管理システム内の滞納特記入力すること。

⑨ 一括検針共同住宅等の給水停止一括検針を行っている共同住宅及び雑居ビル等、建物全体を一つのメーターで検針しているビルの水道料金が滞納となった場合、設備所有者（給水契約相手方）等に督促、給水停止予告通知を行うこと。

(9) 給水停止解除

① 定義等

給水停止解除とは、給水停止になったお客さま（以下「被給水停止者」という。）が、滞納となっている水道料金等を支払った場合に給水停止を解除する業務をいう。

被給水停止者の納付等連絡があった場合、速やかに給水停止解除を行うこと。

また、給水停止執行日に各窓口において、お客さまからの水道料金等を収納する場合、滞納状況を確認し、長期滞納がある場合は、複数月の入金を促すこと。

なお、給水停止解除時間は納付時より2時間程度以内とする。（ただし午後8時以降の入金については、翌日給水停止解除を行うこととする。）

② 給水停止解除受付及び解除入力

ア 給水停止解除受付入力

(7) 被給水停止者が、水道料金等を納付した場合、上下水道総合管理システム画面上に納付状況が反映するので、納付受付をして解除連絡を行う。

イ 給水停止解除入力

(7) 被給水停止者は、給水停止を解除した後、内勤者へ連絡を行う。

(4) 内勤者は、給水停止解除者から解除時間・解除者等を上下水道総合管理システム内へ入力を行う。

③ 納付計画の作成

誓約書（様式は委託者から配布）には、滞納となっている水道料金等の内容を明記し、必ず計画どおりに履行する旨を誓約させる。

※ 違約した場合は給水停止を執行

④ 納付誓約等による開栓

被給水停止者から、一時的に水道料金等の納付が困難な旨の電話を受けた場合には、給水停止要綱第2条第2項の誓約書の提出により、給水停止を解除できるものとする。

なお、給水停止の解除は、お客さまとの交渉記録を入力後、停水解除受付を行い、開栓担当者へ停水解除連絡を行う。あわせて、今後の納付約束等の内容も特記に入力しておく。

⑤ 事故等への対応

受託者は、メーターの異常、メーターユニオン漏水、バルブの不良、メーターの埋没、移設、メーター不正取り外し後の現場放置、メーター亡失等が判明したときは、速やかに委託者へ連絡すること。

(10) 高額・長期滞納や給水停止できない場合の滞納整理

高額・長期の滞納者に対しては、毎月決まった日に帳票が出力されるので、相手の滞納状況を常に把握し、郵送又は訪問及び電話による催告を行う。滞納が長期にわたっている場合

は、誓約書による債権承認による時効中断、定期及び定額による納付協議を行い滞納額の減少を図る。滞納額が高額で一括納付が困難な場合は、誓約書による納付計画を作成し、計画的に納付を行わせること。特に、高額になるような場合は、早めに給水停止を行い、滞納額が高額にならないように留意すること。

また、暴力団及びそれに類するものについては、「不当要求防止マニュアル」に則った毅然とした対応をとり、水道料金等の未納を増加させないよう早期・積極的に対処すること。

なお、受託者が、高額・長期の滞納者に対して折衝等行う場合は、その場では判断せず、委託者に状況を報告し、委託者と協議の上、行うこと。

(11) 一時用水道料金の滞納整理について

新築や解体等の工事において、一時的に水道を使用することがあるため、水道料金を2か月に一度工事業者等に請求する。水道料金が滞納となった場合、一般の水道料金等と同様に督促状、催告1・2と一時用未納明細が納品される。取扱いは、次のとおり行う。

- ① 督促状、催告1・2、一時用未納明細が、月初めに納品されるため、上下水道総合管理システムで入金状況、特記等を確認して発送する。
- ② 青紙が納品されないため、指定期限内に入金連絡等が無い場合は、電話による催告、請求先訪問などを行い、支払い交渉を行う。
- ③ 支払いがない場合は、委託者と協議を行い、給水停止予告書を作成し、給水停止処理を行う。

Ⅲ 転居等清算業務

1 転居清算

転居清算業務とは、お客さま本人等からの連絡により、転居に伴う水道料金等の清算を行う業務である。転居清算に伴う料金は、徴収漏れがないよう、受付から収納までの手順を確実に行う必要がある。清算受付、転居清算から滞納整理業務のフローについては、別添の別紙2-1, 2のとおり

(1) 清算伝票受け取り後の処理

清算伝票を確認し、支払方法ごとに仕分けること（納入通知書・口座・窓口）。

(2) 支払い方法別の処理及び注意事項

① 納入通知書による清算

システム受託会社から毎日納品される、清算総額納入通知書の入金状況と各特記内容を確認し、必要があれば引抜きを行った後に発送すること。

② 口座による清算について

清算検針日によって、定期振替の日若しくは随時振替の日に口座振替となる。振替不能のときは、清算総額納入通知書が発行される（再振替は行われない）。

③ 窓口による清算

清算検針後に、清算金額が確定するので、窓口収納等業務従事者には、事前に連絡しておくこと。

(3) 繁忙期の転居清算

繁忙期（3月から4月にかけての異動時期）においては、転居清算検針件数が一日で最大で900件を超えることがあるので、受託者において適切な人員配置を行い、効率よく処理すること。

(4) 清算調定処理

清算調定に伴う更正（全減）が必要な場合は調定更正伝票の作成を行い処理すること。清算調定において、誤検針等により清算額の請求に誤りが発生したときは遅滞なく委託者へ報告すること。特別な事象により清算額算定方法に疑義が生じた場合は委託者へ相談すること。

2 給水停止清算

給水停止清算とは、給水停止後、一定期間経過しても支払が無い場合、毎月20日頃にメーターを撤去又は指針確認して、職権により強制的に清算を行うものである（催告2の指定期限と同日に撤去又は、指針確認する。）。

(1) 取外伝票の作成

メーターを撤去した場合、速やかに取外伝票を作成すること。また、撤去したメーターは、メーター返納日（毎月22日頃）に量水器管理・取替等業務を受託している業者に引き渡すこと。

(2) 給水停止清算伝票の作成・転居清算未収への引継

給水停止清算後は、給水停止清算伝票を作成すること。また、メーター撤去又はメーター指針確認後、メーター返納日（毎月22日頃）までに入金が無かった場合、以後の未納整理は転居清算未収へ引き継ぐこと。

3 無届清算

無届清算とは、使用者が熊本市上下水道局へ清算の連絡をしないで使用場所を移転した場合をいう。検針時に検針員が発見する場合や新しい入居者（以下「後住者」という。）又は所有者・不動産管理会社からの新たな使用開始連絡等を受けた場合等に発覚するケースが多い。無届清算となった場合は、速やかに清算検針を行うこと。この場合、後住者が居ない場合は、次のとおり処理すること。

(1) 現地調査等

現地調査については、速やかに行い、空き家と判明したものについては、無届転居処理又は、メーターを撤去して、給水契約を解除すること。

(2) 転居先の調査

現地調査後は、速やかに転居先の調査を行うこと。調査の結果、転居先が判明した場合は、支払い交渉を行い料金の回収に努めること。

また、後住者が居る場合は、直ちに委託者に報告すること。

なお、上記 1、2、3の清算検針後に清算調定を行うが、清算調定は水道のみの使用世帯、井戸水のみの使用世帯、水道と井戸水の併用世帯の場合があり、必ず水道と井戸水の併用世帯については、井戸水の清算調定後に水道料金の清算調定を行うこと。

4 使用開始届等の投入業務

(1) 新築・改築時

お客さまが新築や改築した場合、使用開始を申込む書類等（以下「使用開始届等」という。）を郵便受けへ投入すること。

(2) メーター再開栓時

長期末使用等で、メーターを取り外されていたお客さまが、使用再開のため、メーター取付けに伴う再開栓を依頼される。この場合、再開栓リストが、メーター取り付け後の翌営業日に納品される。受託者は、そのリストにより、上下水道総合管理システムで受付状況を確認し、必要に応じて、現地へ行き使用開始届等を郵便受けへ投入すること。

(3) 井水下水の清算時の投入業務

清算受付時には、装置情報特記を確認し、電話届出にて清算受付し、使用開始届等及び使用人数等（変更）届（メーターが無い場合に限る。）を現地の郵便受けへ投入すること。

(4) その他

上記の以外の理由で、現地に使用開始届等が必要である場合は、現地の郵便受けへ投入しに行くこと。

5 その他の事項

(1) 郵便物不着調査

不着郵便物調査票により調査を行い、ケースに合わせて以下の処理を行うこと。

- ① 納入通知書の再発行
- ② 現地訪問調査
- ③ 郵送先住所・氏名などが誤っている場合の修正
- ④ 無届転居収納整理

(2) 事故等への対応

① メーター異常等への対応

受託者は、メーターの異常、メーターユニオン漏水、メーターの埋没、移設、メーター不正取り外し後の現場放置、メーター亡失等が判明したときは、速やかに委託者へ連絡すること。

② 不正使用等への対応

受託者は、給水装置工事無届での違反工事等による不正使用が判明したときは、速やかに委託者へ連絡すること。

③ 無届使用者に関する報告

受託者は、使用開始の届出なく水道を使用している事実を確認した場合、その無届使用者と面談等を行い、使用者名、使用開始年月日、連絡先等を確認し、必要に応じて使用開始の受付又は水道メーター引上げの要否の確認を行い適正な処理をすること。

(3) 記録・保管

受託者は、委託業務の執行について、処理状況、処理内容その他必要な事項を記録し、保管しておくこと。

(4) 統計資料の作成

受託者は、委託業務の執行件数その他の統計上、必要と認める資料を作成し、委託者に提出しなければならない。

(5) 文書の配布等

受託者は、委託者の指示に従い、お客さま等に対し水道及び下水道に関する広報文書等の配布を行うこと。この場合の費用は別途、委託者と受託者で協議して定める。

(6) 下水道使用料の遡及分の請求

下水道使用料を遡及して請求する場合、分割払いの約束を交わした分の納入通知書送付や当該分の口座振替設定を行う。

IV 窓口収納等業務

1 熊本市水道料金等

本市の水道料金等の支払方法は、現在、口座振替（約８０％）、納入通知書による窓口、金融機関、コンビニエンスストア、モバイル決済等での納入（約２０％）の二通り。さらに、令和７年１２月から受付を開始し、令和８年１月分請求分からクレジットカード継続払いを開始予定。

料金収納窓口は原則として時間内においては、熊本市役所内上下水道料金納入所（以下「市窓」という。）、熊本市上下水道局（以下「局窓」という。）、熊本市城南まちづくりセンター内

上下水道料金納入所（以下「南部窓」という。）、熊本市西部公民館内上下水道料金納入所（以下「西部窓」という。）及び熊本市北部まちづくりセンター内上下水道料金納入所（以下「北部窓」という。）の5箇所（以下「各窓口」という。）であり、時間外においては時間外窓口において行う。

お客さまが、各窓口で水道料金等を支払う場合は、次のようなときである。

- ・ 給水停止処分を受けたとき
- ・ 督促・給水停止予告等催告を受けたとき
- ・ 口座振替利用者が残高不足により振替不能の状況にあるとき
- ・ 納付制のお客さまが金融機関等ではなく各窓口で支払いに来られるとき等

長引く経済情勢の低迷や、生活環境の変化等により、各窓口での水道料金等の支払いを選択せざるを得ないお客さまも多数存在している。

窓口収納等業務を行うにあたっては、委託者が決定した処分や料金額そのものに不満を持っている方も多く訪れるため、お客さま情報を特記等で確認した上で、個々の状況に合わせながら慎重かつ冷静な態度で臨まなければならない。

接客においては、挨拶、言葉使いに十分に注意するとともに髪型、服装の乱れなどお客さまに不快感を与えないよう容姿にも配慮しなければならない。

また、窓口収納等業務は、お客さまからのお問い合わせにも対応する場合があります、水道の検針から料金徴収まで、転居等清算受付から清算料金徴収まで、及び料金未納発生から督促告及び給水停止・解除までの流れや根拠等を熟知しておく必要があるため、本特記仕様書の業務詳細及びフロー図等の内容を十分に理解、熟知しておくこと。

1-1 加入金・手数料

水道加入金及び給水装置工事 の設計審査手数料及び工事検査手数料（以下「加入金・手数料」という。）の収納窓口は、「局窓」1箇所である。

加入金は、熊本市水道条例第32条により、給水装置の新設工事又は増径工事の申込みを行う者は、設置するメーターの口径及び工事の区分に応じた基準額をその申込みの際に納付しなければならない。手数料は熊本市水道条例第33条により、申込者から申込みの際に徴収するとなっており、給水装置工事を行う上で必ず発生するものである。窓口にて支払いを行う者は、給水装置工事申込者又は当該申込者から委任された指定工事事業者である。加入金・手数料の窓口収納等については、熊本市水道条例、熊本市水道条例施行規程及び熊本市上下水道局会計規程の内容を十分に理解、熟知しておくことが必要となる。

1-2 負担金等

受益者負担金及び区域外流入分担金（以下「負担金等」という。）は「各窓口」及び時間外

窓口で収納事務のみを取り扱う。負担金等は毎年度8月、10月、12月及び2月（以下「各納付月」という。）の25日を納期限としており、各納付月の月上旬に納入通知書を送付している。また、未納者に対して各納付月の翌月に督促状を送付している。さらに、毎年度11月及び3月に未納者に対して滞納催告書を送付している。負担金等についても、水道料金等と同様に上下水道総合管理システムにて運用しており受益者番号で管理している。お客さまが各窓口で負担金等を支払う場合は、上記の納入通知書の発送後である。負担金等の制度の特殊性から、制度及び賦課の根拠について説明を求められた際には、お客さまに不信感等を与えないように速やかに給排水設備課受益者負担金窓口を案内すること。負担金等の分納相談があった際も同様とする。ただし、時間外窓口で制度及び賦課の根拠について説明を求められた際には、時間外窓口では負担金等についての詳細なお答えができないことを丁寧に説明したうえで、お客さまのお名前（フルネーム）、連絡先電話番号を聞き、翌営業日にその内容を給排水設備課へ伝達し、お客さまには、翌営業日以降に担当班から連絡があることを伝える。

1-3 償還金

水洗便所改造資金貸付金償還金（以下「償還金」という。）は「局窓」で収納事務のみを取り扱う。貸付金制度は平成20年度末をもって廃止となっており、窓口で支払うお客さまはわずかである。また、独自のシステムで運用しており納入通知書番号で管理しているため、上下水道総合管理システムではお客さまの情報を検索することはできない。償還金のことで窓口に来られた際には、支払いの有無にかかわらず、給排水設備課担当者と呼ぶこととし、同担当者立会い又は確認のもと収納のみの業務を行う。また、時間外の収納については、給排水設備課から事前に指示があった分を除いて、原則取り扱わないものとする。

2 事前準備

窓口収納業務開始に際し、次のものを準備しておくこと。

- ・上下水道総合管理システムの起動（端末、プリンタ等）
- ・帳票類の確認補充（領収証、払込書の残数等）
- ・つり銭
- ・その他必要な用品の準備

3 熊本市水道料金等の受領手順

- (1) お客さまが納入通知書又は青紙、検針票他（以下「通知書等」という。）を持参された場合
 - ① 上下水道総合管理システムの窓口料金受付画面で納入通知書又は通知書等に記載された水栓番号CDを入力する。
 - ② 表示された住所と氏名を確認（必ず復唱）する。

- ③ 未納月と未納総額を伝え、お客さまから支払月と支払額を聞く。
- (2) 納入通知書又は通知書等を持参されていない場合
 - ① 住所、氏名等を聞いて水栓番号検索画面で水栓番号CDを検索する。
 - ② 再度表示された住所と氏名を確認（必ず復唱）する。
 - ③ 未納月と未納金額を伝え、お客さまから支払月と支払額を聞く。
- (3) 月分単位での受領の場合
 - ① 月分指定を選択し、月分欄にチェックし合計額を伝える。
 - ② 受領後、領収証を発行する。
 - ③ つり銭が必要な場合には、つり銭計算を行う。
 - ④ 領収証とともにつり銭をお客さまに渡す。
- (4) 受領総額指定（内金入金を含む。）での受領の場合
 - ① 受領総額指定を選択し、欄に受領額を入力する。
 - ② 受領後、領収証を発行する。
 - ③ 「内金」を押印した領収証をお客さまに渡す。
- (5) 領収証発行

領収証（2枚1組）は、それぞれに取扱者印を押印し、再度確認したうえで領収証を渡す。

領収（控）については、お客さまからの問合せに対応するため1ヵ月ほど保管後、委託者に提出する。
- (6) 料金保管

受領した水道料金等は、出納取扱金融機関での管理者口座への払込みまで厳重に保管する。
- (7) 受領時の注意事項
 - ① お客さまに渡す領収証の確認

領収証に誤りがあった場合は、熊本市上下水道局全体に対する信用を失う事態になるので、領収証の取扱いは慎重に行う。（他人の料金を受領した場合、受領額と領収証記載額が異なる場合…等）
 - ② 領収証発行後、領収証を渡す前に誤りに気付いた場合
 - ア 収納取消しを行う。
 - イ 領収証を新たに発行する。

※なお、取り消した分の領収証は、他の控えとともに保管する。
 - ③ 領収証を渡した後に誤りに気付いた場合

直ちに委託者に連絡すること。
 - ④ 口座振替利用者に対する受領時の注意事項

振替は、定期振替を25日（休日等の場合は金融機関の翌営業日）、随時振替を翌月10日（休日等の場合は金融機関の翌営業日）に行うため、二重受領防止のため以下のことに注意すること。

ア 口座振替期日前における窓口受領の場合

振替期日の5営業日前になると、窓口料金受付画面上の未納月欄が赤色になり、「口座請求中」が表示される。

上記のとおり表示されても3営業日前までは、各窓口において料金受領をしても自動で振替停止可能。お客さまに、振替日には口座からの振替が停止されることを伝える。

イ 振替期日の2営業日前になると、振替停止はされず振替期日には必ず料金振替処理される。

振替日の2営業日前からは、振替停止ができなくなるため、十分に注意すること。具体例は次のとおり。

〔例〕 窓口受領により振替停止が不可能な期間＝二重払いの可能性がある期間

振替日が25日で（金）の場合…23日（水）～25日（金）

振替日が25日で（月）の場合…21日（木）～25日（月）

お客さまから口座廃止又は残高不足により、振替不能であるから受領してほしい旨申出があった場合に限って受領する。

ウ 口座振替期日後における窓口受領の場合

(ア) 窓口料金受付画面上の未納月欄が赤色になり、「口座請求中」が表示される。

(イ) 振替期日に料金が振り替えられた可能性がある。

(ウ) 電算処理の都合上、振替期日の3営業日後にしか画面上、納入済みとして表示されない。

振替日から2営業日後までは、上記のような表示となり、当該月の受領が可能となるため、十分に注意すること。具体例は次のとおり。

〔例〕 料金が振り替えられていても「口座請求中」と表示される期間

振替日が25日で（月）の場合…25日（月）～27日（水）

振替日が25日で（金）の場合…25日（金）～29日（火）

（※土・日・休日が含まれる場合は営業日に含まない。）

上記例の期間で料金受領をするときは、お客さまに通帳記帳を勧める。

お客さまの方から振替不能であると申出があった場合に限って受領する。

結果として、二重払いになったときは、委託者が還付・充当措置を行うので連絡先（電話番号）及び二重払いになったときの希望の方法を確認しておく。ただし、お客さまが

強く希望されない場合には、できる限り充当の方法を勧めること。

⑤ 水道料金等の徴収の優先順位

水道料金等は、原則として、より以前の未納月から順に当月までの分を受領する。

また、水道料金を下水道使用料より優先して受領する。上下水道総合管理システムが自動的に判断し、割り当てる。

⑥ 関連未納がある場合の料金を受領する。

前世代未納や、他住所地での料金未納がある場合、上下水道総合管理システムで「関連未納特記があります。」と警告が表示されるため、特記を開き、対象月の古いものから順に受領する。

※完納後、今後の支払等に影響が無い場合は、特記の削除を行うこと。

⑦ 滞納による停水処分の解除

ア 3ヵ月以上の未納がある場合

料金滞納により停水処分されている可能性が高いので、以下の手順に沿って処理を行う。

(ア) 給水停止処分の有無を確認する。

(上下水道総合管理システムの窓口料金受付画面の上部に、「使用：停水予定もしくは給水停止」が表示されている。)

(イ) 「使用：停水予定もしくは給水停止」の状態、水道料金等を受領すると、受託者使用の上下水道総合管理システムに「入金（停水解除）」の連絡が表示され、停水解除が指示される。

(ウ) 停水解除等の原則

停水解除及び取付けに係る未納料金の受領については、原則として一括納入でなければならないが、やむを得ない場合は、最低1ヵ月分の受領により停水解除等を行う。

(エ) 停水は原則、月曜か火曜に行い営業日を挟むようにすることとし、原則、緊急（土日祝日及び年末年始）での開栓対応は行わない

イ 給水停止執行日の時間外窓口収納業務

給水停止執行日の時間外窓口収納業務は、局窓のみ午後8時まで業務を行うものとする。

被給水停止者からの入金後の処理は、上記アのとおりとする。

<特例>

- ・ 1ヵ月分に満たない料金の一部受領（内金）の場合
 - ・ 入金せず、支払いの約束により、停水解除又は取付けの依頼がある場合
- 上記の場合は、必ず、給水停止担当に確認をとり、処理すること。

⑧ 停水解除の注意事項

ア アパート、マンション等の場合は、オートロックの有無及びロック解除のための連絡先や方法を聞き取る。

イ 被給水停止者から支払い後、解除までの時間を尋ねられた場合は、「順番に開けておりますので、ご迷惑をおかけしますが、2時間程度かかります。」と伝える。

また、時間外（土日祝日及び年末年始を含む）での場合には、「翌営業日の午前中になります。」と伝える。

⑨ 特異日の料金受領

生活保護費、年金の支給日、督促期限日等は、多数のお客さまが支払いのため各窓口を訪れるので、正確かつ効率的に事務処理ができるようにすること。

⑩ 料金の支払約束について

ア 支払いの約束を受け付けた場合は、収納情報画面で確認し、約束内容を上下水道総合管理システムに入力する。

イ 収納整理業務従事者に連絡すること。

(8) 払込業務

上下水道総合管理システムで払込書を作成し、翌営業日までに出納取扱金融機関にて、管理者口座へ入金すること。

3 - 1 加入金・手数料の受領手順

(1) 申請者及び指定工事事業者が「給水装置工事申込書・指定給水装置工事事業者工事施工許可申請書」、給水工事検査願に申請シールの貼られた申込書を局窓に持参された場合

① 上下水道総合管理システムの窓口料金受付（加入金等）画面で申請番号又は水栓番号CDを入力する。

② 表示された設備場所と氏名を、申請書と確認（必ず復唱）する。

③ 調定番号欄にチェックし合計額を伝える。

④ 受領後、領収証を発行する。

⑤ つり銭が必要な場合には、つり銭計算を行う。

⑥ 領収証とともにつり銭をお客さまに渡す。

(2) 領収証発行

領収証（2枚1組）は、それぞれに取扱者印を押印し再度確認したうえで領収証を渡す。

証券（小切手）の場合は領収証及び領収（控）に証券受領のスタンプを押す。

領収（控）については、お客さまからの問合せに対応するため1ヵ月ほど保管し、その後まとめて払込書兼領収証とともに委託者に提出する。

(3) 現金保管

受領した加入金・手数料は、出納取扱金融機関での管理者口座への払込みまで厳重に保管する。

(4) 受領時の注意事項

① お客さまに渡す領収証の確認

領収証に誤りがあれば熊本市上下水道局に対する信用を失う事態になるので、領収証の取扱いは慎重に行う。(氏名、住所、金額等と領収証記載事項が異なる場合等)

② 領収証発行後、領収証を渡す前に誤りに気づいた場合

ア 委託者に報告し、収納取消しを行う。

イ 領収証を新たに発行する。

※なお、取り消した分の領収証は、他の控えとともに保管する。

③ 領収証を渡した後に誤りに気づいた場合

直ちに委託者に連絡すること。

④ 受領日より将来の日付(先日付)の小切手は受領しない、支払地は「熊本市」以外は不可又、振出日から起算して5日以内のもの。

⑤ 同日に調定したものは、同日にすべて収納すること。

⑥ つり銭については受託者において負担し、管理すること。

(5) 払込業務

業務終了後、当日の受領金等を受託者で保管し、翌営業日までに出納取扱金融機関にて、管理者口座へ入金すること。

3 - 2 負担金等の受領手順

負担金等の受領については原則「{下水道受益者負担金 水洗便所改造資金貸付償還金} 現金領収帳」(以下「手書き領収証」という。)で取り扱うものとする。また、負担金等については、時間外に上下水道総合管理システムでの照会ができないため、時間外窓口においては、上下水道総合管理システムのバックアップホルダ(一営業日前の終了時点での情報)である緊急時照会用において照会を行う。

(1) お客さまが納入通知書を持参された場合

通常、負担金等の支払いに各窓口に来られる際はほとんど持参されている。

① 上下水道総合管理システムの照会画面で、納入通知書に記載された受益者番号を入力する。

② 住所、氏名、金額を確認(必ず復唱)する。

③ 未納であることを確認する。

特に督促状及び催告状を持参されたお客さまについては、当初の納入通知書との二重払いになる可能性があるため注意をすること。なお、災害等で上下水道総合管理システムが稼働しない場合は、未納であるかの確認ができない旨お客さまに説明すること。

- ④ 負担金等を受領する。
- ⑤ 領収証（記載事項に間違いがないか必ず確認）を発行する。

(2) お客さまが納入通知書を持参されなかった場合

- ① お名前、住所等を聴き取り上下水道総合管理システムで受益者番号を検索する。
- ② 上下水道総合管理システムに表示された住所、氏名等を確認（必ず復唱）する。
- ③ 未納回数（分割払いの場合）と未納金額を伝え、お客さまから支払金額を受領する。
- ④ 領収証（記載事項に間違いがないか必ず確認）を発行する。

(3) 領収証発行

負担金等手書き領収証は、上から領収証（控）、領収証及び払込書の3連複写で構成されている。

- ① 領収証に納付者の住所、氏名、金額、受益者番号、内訳、年度及び領収日を手書きで記入する。なお、領収証の記載方法については、別添の**別紙7**のとおり記入すること。（負担金等については、上下水道総合管理システムから領収証が出力されないため手書き領収証を発行することから、記載事項に間違いがないか必ず確認すること。）
- ② 領収証（3枚1組）それぞれに取扱者印を押印し、再度確認したうえで領収証を渡す。

(4) 受領時の注意事項

- ① お客さまに渡す領収証の確認
領収証に誤りがあった場合は、熊本市上下水道局全体に対する信用を失う事態になるので、取扱いは慎重に行う。（氏名、住所、金額等と領収証記載事項が異なる場合等）
- ② 領収証の誤りに気づいた場合
直ちに委託者に連絡をしたうえで、お客さまに連絡をしてお詫びをし、領収証の差し替え等必要な処理をすること。
- ③ つり銭については受託者において負担し、管理すること。

3-3 償還金の受領手順

償還金の受領については原則手書き領収証で取り扱うものとする。また、償還金については前述のとおり、収納業務の際は給排水設備課職員の立会い又は確認のもと収納する。

(1) 窓口収納等業務の時間内に来局された場合

- ① 直ちに給排水設備課職員を呼び出す。
- ② 給排水設備課職員が納付状況を確認後、受託者が償還金を受領する。

③ 領収証（記載事項に間違いがないか必ず確認）を発行する。

(2) 窓口収納等業務の時間外に来局された場合

給排水設備課職員の立会い又は確認ができないので、時間外窓口での収納は行わない。その際はお客さまに不快感を与えることになるので丁重にお詫びし、住所、氏名、電話番号を控え、翌営業日に担当者から電話させることを伝える。ただし、給排水設備課からの指示により予め時間外に支払いに来られることが分かっている、かつ引継ぎ書類を受け取っているお客さまについては、引き継いだ事項の範囲内で領収するものとする。

(3) 領収証発行

手書き領収証は、上から領収証（控）、領収証及び払込書の3連複写で構成されている。

① 領収証に納付者の住所、氏名、金額、納入通知書番号、内訳、年度及び領収日を手書きで記入する。なお、領収証の記載方法については、別添の別紙7のとおり記入すること。

（償還金については、上下水道総合管理システムから領収証が出力されないため手書き領収証を発行することから、記載事項に間違いがないか必ず確認すること。）

② 領収証（3枚1組）それぞれに取扱者印を押印し、再度確認したうえで領収証を渡す。

(4) 受領時の注意事項

① お客さまに渡す領収証の確認

領収証に誤りがあれば熊本市上下水道局に対する信用を失う事態になるので、取扱いは慎重に行う。（氏名、住所、金額等と領収証記載事項が異なる場合等）

② 領収証の誤りに気付いた場合

直ちに委託者に連絡をしたうえで、お客さまに連絡をしてお詫びをし、領収証の差し替え等必要な処理をすること。

③ つり銭については受託者において負担し、管理すること。

3-4 負担金等及び償還金の受領後の処理

(1) 料金保管

受領した負担金等及び償還金は、出納取扱金融機関に払い込むまで厳重に保管する。

(2) 払込業務

負担金等及び償還金の払込業務は、収納があった翌営業日に出納取扱金融機関に払い込む。払い込みの際は一括払込書を作成するが、一括払込書は3連複写となっており、払い込みの際は切り離すことなく出納取扱金融機関窓口を持参すること。なお、記載事項については後述する。

① 受領した負担金等及び償還金を、翌営業日に再度確認したうえで一括払込書を作成する。なお、一括払込書の記載方法については、別添の別紙8のとおり記入すること。

② 受領した負担金等及び償還金、作成した一括払込書及び払込書を添えて、出納取扱金融機関窓口で払い込むこと。

③ 払い込み後の一括払込書（控）は、受託者において保管し、ひと月分をまとめて給排水設備課へ提出すること。

(3) 注意事項

① 負担金等においては、上記に記載した納入通知書以外の通知書を持参される場合があるため、その場合は局窓においては給排水設備課職員を呼び、局窓以外においては給排水設備課に電話連絡をして指示を仰ぐこと。

② 手書き領収証及び一括払込書の在庫を管理し、在庫が少なくなってきたら、早めに給排水設備課職員に連絡すること。

③ 手書き領収証は3連複写となっており、間違い等により書損とするときは、必ず3連一式で綴り込むこと。

4 窓口（水道料金等の受領以外）・電話受付（市窓のみ）業務

(1) 使用開始の受付

お客さまから引っ越し等で水道や井戸水等の使用の申込をしたい旨の申し出があった場合は、次のように対応する。

① 水が出る場合

ア 上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面上部「メーター設置：有り」のとき

(イ) 水栓番号CD、設備場所、方書等を聞き取り、上下水道総合管理システムで検索し、検針・調定情報画面で確認する。

氏名（漢字）、使用開始日、電話番号、送付先を聞き取り、使用開始入力する。出力された異動受付票は委託者に提出する。

(イ) 使用場所の郵便受けに水道使用申込書があるかを確認する。口座振替での支払いを希望された場合は、必要事項を記入し、郵便ポストに投函するよう伝える。また、インターネットによる申込（Web口座振替受付サービス：対応金融機関、肥後銀行、熊本銀行、熊本信用金庫、熊本第一信用金庫、熊本中央信用金庫、九州労働金庫、熊本県信用組合、ゆうちょ銀行）も可能であることの案内を行う。対応金融機関がない場合や紙での申し込みを希望され、申込書がない場合は郵送する。

② 水が出ない場合

ア 上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面上部「メーター設置：有り」のとき

(イ) 上下水道総合管理システムの収納情報画面で料金未納によるものかを確認。

(イ) 止水栓閉め等の連絡事項が入力されていないか特記を確認する。

(ウ) 上記以外の場合、様々なことが考えられるため、改めて連絡できるよう連絡先を聞く。

イ 上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面上部「メーター設置：無し」のときメーターが取り外してあるので、メーター施行受付において取付け処理を行う。料金支払い者を確定させるため、氏名（漢字）、使用開始日、電話番号、送付先等を聞き取り、使用開始入力する。出力された異動受付票は委託者に提出する。

ウ 給水停止による場合

給水停止に伴う取付け依頼については、水道料金等の支払がないと応じられないので、同名義で前世代等に料金滞納がないかを上下水道総合管理システム収納情報画面で確認する。

エ その他の場合

上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面等の上部に「給水装置：権利無」や、「給水装置：閉栓（要申請）」の表示があるときは、取付けができない。

③ 井戸水等の使用開始

ア 井戸水等の単独使用（メーターなし）の場合

(ア) 水栓番号CD、設備場所、方書等を聞き取り、上下水道総合管理システムで検索し、検針・調定情報画面で確認する。

氏名（漢字）、使用開始日、電話番号、送付先及び使用人数を聞き取り、使用開始入力（人数の登録も）する。出力された異動受付票は委託者に提出する。

(イ) 使用場所の郵便受けに水道使用申込書があるかを確認する。口座振替での支払いを希望された場合は、必要事項を記入し、使用人数等を記載した使用人数等（変更）届と一緒に郵便ポストに投函するよう伝える。また、申込書及び使用状況申告書がない場合は郵送する。

イ 井戸水等の単独使用（メーターあり）及び水道と井戸水等の併用使用の場合

水栓番号CD、設備場所を聞き取り、委託者へ引き継ぐ

④ その他の事項

市の行政財産分や市庁舎内の設備については、管財課で一括支払を行っているため、『納通取扱区分』を『メール』にする必要がある。市の担当課から直接使用開始の申込みがあったものについては、委託者へ報告すること。

(2) 清算受付

料金の清算が必要となる旨の説明を行い、清算受付に必要な事項を入力し、転居等清算業務従事者に引き継ぐこと。

① 清算受付での確認事項

ア 引越しをする相手方の水栓番号等の聴取

- (ア) 水栓番号が分からない場合は、住所、氏名等で検索する。
- (イ) 水道の場合は井戸水等を、井戸水等の場合は水道を併用して使用している場合があるので、上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面等上部の併用表示の横に水栓番号がないか確認し、ある場合はその清算も必要か確認する。

イ 使用廃止日の聴取及び清算検針日の説明

- (ア) 使用廃止日については、最後に水道や井戸水等を使用する日を聴取し、清算検針日は使用廃止日の翌営業日（年末、繁忙期等を除く。）であることを説明する。
- (イ) 井戸水等の単独使用（メーターなし）の場合は、清算検針が必要ないため、使用人数による認定水量を使用廃止日で日割算出することを説明する。また、清算受付の際、備考欄に『エボ下げのみ』と記入する。
- (ウ) 井戸水等を使用している事業所の清算の場合、清算検針日については(ア)と同様だが、減量メーターが別に複数設置してある場合があるため、井戸水等使用事業所の検針担当者へ確認し、減量メーターの清算検針漏れがないようにその旨を記載後、委託者に引き継ぐ。

ウ 清算料金の支払い方法

口座、納入通知書及び窓口支払のいずれかであることを確認する。各々の注意事項は次のとおり。なお、管理者口座へ直接振込むことはできないので注意すること。

- (ア) 口座（納入方法が口座の方に限る。）

最終振替日、及び「水道料金等口座請求書」により最終振替額を通知する旨を確実にお客さまに伝える。振替不能のときは清算総額納入通知書が発行される。（再振替は行われない。）

- (イ) 納入通知書

移転先等に納入通知書を送付する方法。この場合、既に発行した未納分の納入通知書がお客さまの手元にある場合は、清算料金に含めるか否かを聴取し、その結果を清算伝票に入力すること。

- (ウ) 窓口払い

清算検針日以降（原則として清算検針日の翌営業日以降）に相手方が、窓口にて清算料金を支払う方法。稀に清算検針日当日に窓口支払日を設定する場合もあるので、その場合は、清算検針従事者と窓口収納従事者との事前連絡を必ずしておくこと。これ以外の場合は清算特記に支払窓口、支払日等の情報を入力し、事前に窓口収納従事

者に連絡しておくこと。なお、時間外の場合は時間外窓口を案内すること。

エ 移転先の住所、電話番号及び宛名等（以下「移転先等」という。）

移転先等の情報は、上記の清算料金の支払い方法にかかわらず全てにおいて聴取すること。また、移転先が未定の場合でも勤務先や実家等の連絡先を聴取すること。なお、お客さまによっては、現場所の住所に郵便物の転送処理を届けていることを理由に、現場所に送付するよう言われる場合もあるが、個人情報の取り扱いについては十分に気を付けていることを伝え、できる限り移転先等を聞くこと。特に携帯電話の電話番号は、緊急時の連絡先となるので、できる限り聴取しておくこと。

オ 清算金額の説明

毎月の水道料金等の請求は、2ヵ月に1度検針し、検針月の翌月と翌々月に分けて行っている関係で、ご使用月から約2～3ヵ月遅れになっており、清算総額料金は毎月の支払額の約2～3倍になることを必ず説明する。

カ その他注意を要する事項

(ア) 使用廃止日を過ぎての清算検針日

使用廃止日を過ぎて引越連絡を受けた場合は、翌営業日に清算検針従事者が検針し、清算を行う。

(イ) 清算検針日まで20日を越えた場合の処理方法

連絡を受けた日から清算検針日まで20日を越えている場合は、清算受付画面で「仮登録」を指定して登録し清算特記入力後、入力画面のコピーを取り転居等清算業務従事者に引き継ぐこと。

(ウ) その他、最終検針日以前の転居等通常の清算でない場合は、委託者に報告する。

(エ) 『納通取扱区分』が『メール』となっているものに関しては、市の行政財産分や市庁舎内の設備のように管財課で一括支払を行っているものなどである。『納通取扱区分』が『メール』となっているものを受け付けた場合は、委託者へ報告を行うこと。

キ 家屋解体を伴う取外清算受付

(ア) 処理の手順

移転に伴う場合と同様に清算を受け付けたうえで、原則として、解体開始日の前日までにメーターの取外しを行う。取外しの理由は、メーターを一時的に取外し、解体工事によるメーターの破損防止、また、次の使用者に、料金課一時用窓口にて「解体開栓願」を提出、あるいは、給排水設備課給水装置工事窓口にて「工事着工届」を提出してもらうためである。

(イ) メーター取外希望日

遅くとも解体開始日の前日までの間での希望日を聞き、清算受付画面で取外し清算の入力後、メーター施行受付に取外しを入力する。

(3) メーター取外の受付（使用廃止済で清算を伴わない場合）

- ① 上下水道総合管理システムの検針・調定情報画面等の上部に必ず「使用：使用廃止」の表示があることを確認する。
- ② メーター作業伝票（M取外）に必要事項（太枠内）を記入する。
- ③ アパート、マンション等の場合は、オートロックの有無及びロック解除のための連絡先や方法を聴取する。
- ④ 連絡票に「閉栓」と記載し、設置場所、取外依頼者名を記載する。
- ⑤ 水道料金等が清算されてない場合（上下水道総合管理システムの収納情報画面等の上部に「使用：使用中」の表示があるとき）は、必ず清算を行い、取外手続きを行う。

※取り外すメーターの口径がφ40 耗以上の場合は、検定満期取替の対象である可能性があるため、量水器関係業務従事者へ連絡し、メーターの取り外し処理を行っていいか確認後、処理を行うこと。（検定満期取替委託業者への確認が必要なため。）

(4) その他のお問い合わせの処理

お客さまから局に対する意見、お問い合わせ又は従事者ではどうしても対応できない事態が発生した場合は、担当課から連絡できるよう連絡先を聞き、担当課に連絡する。

内容別の担当課は、「VI 電話取次等業務 1 営業時間内における業務 (2)」の〔主な取次内容の担当課及び内線番号〕を参照のこと。

また、使用者からの問い合わせ（Web 申請の不備含む）メールについて、委託業者で専用のメールアドレスを作成し、可能な範囲で返答を行うこと。

5 時間外窓口における業務に従事する日時及び収納時間

- (1) 土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律に規定する休日）及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）以外の日は、午後5時15分から翌午前8時30分までとする。収納時間については、原則午後5時15分から午後8時までとする。
- (2) 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始は、午前8時30分から翌午前8時30分までとする。収納時間については、原則午前8時30分から午後8時までとする。
- (3) 時間外窓口においては、委託者が指定する広報物品（マンホールカード等）の配布も次のとおり行う。
 - ① 広報物品について、営業時間外にもらいに来られるお客さまに対し配布を行う。配布した日ごとの枚数を、委託者が指定する管理簿に記載すること（管理簿の受渡し及び残枚数

の確認は、月初めに委託者が行う。)

- ② その他、配布に関する詳細については、管理簿の記載事項を確認すること。

6 一時用（工事用）水道の使用開始、廃止受付業務

(1) 一時用使用開始

解体工事等で工事業者から一時用の使用開始届出が提出された場合、一時用使用開始登録を行う。その際、上下水道総合管理システムにて使用住所のメーター設置状態を確認し、現地にメーターが設置されているのであれば、そのままメーターを流用し使用する。また、メーター設置が無い場合はメーター出庫処理を行い、量水器関係業務を受託している業者にメーター取付けを依頼する。

※ 一時用使用開始・清算業務フローについては、別添の別紙3のとおり

(2) 一時用清算受付

① 給水工事込み

新築等で一時用水栓を伴い竣工検査合格した水栓について、給排水設備課の給水装置班から連絡もしくは清算受付中一覧照会画面にて清算区分＝一時用を選択し対象を確認すること。対象の水栓について清算調定登録（HT以外）画面にて清算登録処理を行うこと。

② 解体工事等

解体工事等で一時用水道を使用されている水栓についての清算の場合、解体業者より工事終了後に清算の連絡を受け次第、清算受付を行うこと。また、その際メーターを取外し持込まれる場合はそのままメーター引き揚げ処理を行うが、メーターを持込まれない場合は量水器関係業務を受託している業者にメーター取外しを依頼すること。

③ その他

新築改築等で一時用検査及び竣工検査合格した水栓について、給排水設備課から竣工図のコピーを受け取り、記載情報を装置情報登録画面及び装置特記に登録を行うこと。

また、井戸・下水道の使用状況を竣工図にてチェックし、委託者に該当竣工図を提出する。竣工図の確認後、使用開始届が必要である場合は、使用開始届を作成し現地に掛けること。（人が常駐しない場所については、申込者に郵送）

7 過誤納金・前受水道料金の払い出し業務

(1) 過誤納金

過誤納金の窓口払い出し業務は、熊本市水道条例第31条による還付金のうち、現金還付を請求する者に対しての還付金を支出する業務である。なお、還付通知書持参の上で本人確認を必要とし、還付をする際に記名・捺印を受けた領収証を回収するものとする。

(2) 前受水道料金

前受水道料金の窓口払い出し業務は、熊本市上下水道局前受料金還付取扱基準による還付金のうち、現金還付を請求する者に対しての還付金を支出する業務である。なお、還付通知書持参の上で本人確認を必要とし、還付をする際に記名・捺印を受けた領収証を回収するものとする。

※ 窓口還付準備金関係事務手続きの流れについては、別添の別紙5のとおり。

V 電話受付等業務

1 業務概要

電話受付等業務とは、お客さまから電話、インターネット及び申込書等にて使用開始等の連絡を受け付け、処理を行う業務である。

2 電話受付業務

電話受付業務に関しては、「IV 窓口収納等業務 4 窓口（水道料金等の受領以外）・電話受付（市窓のみ）業務」（以下「IVの4」という。）で記載されていることと同様の対応とする。IVの4で記載されているもの以外の業務については、次のとおり。

(1) 支払相談対応

お客さまより未納水道料金等について支払期日、金額等の相談の電話があった場合、お客さまの住所、氏名、水栓番号等より支払状況を確認し日延べ等の対応をすること。その際、無理な日延べ等により、滞納額が高額にならないよう滞納整理業務担当者と連携をとり対応すること。また、折衝内容については、特記入力画面にて特記（滞納）に簡潔に入力すること。

(2) 納入通知書再発行

お客さまから「水道料金等納入通知書」の不着、紛失、破損等の理由により再送付の依頼があった場合は、「納入通知書作成」の画面から再作成すること。再作成した場合特記入力画面にて特記（「納通」）に内容（理由、〇月分、納入通知書の種類、納期限など）を簡潔に入力すること。

なお、未納分の再発行については、入金結果を早期に確認する必要があるため、できる限りコンビニエンスストア・モバイル決済専用の納入通知書を使用すること。

(3) 納入証明書発行依頼の受付及び発行

「納入証明書」とは、お客さまから領収証の紛失、不発行又は税の申告などの理由で、発行の依頼があったときに発行するもの。※領収証の再発行はできない。

① 納入証明書の種類（納入証明書は2種類あり用途や必要な内容を確認し発行する。）

ア 検針日及び使用水量の記載あり：水道料金等証明書

イ 検針日及び使用水量の記載なし：水道料金等納入証明書

② 発行依頼の受付

ア 電話による受付の場合は、水栓番号CD、必要な月分、使用住所、使用者名義、申請理由、申請者住所、申請者氏名、続柄等を確認し「水道料金等納入済証明願」に内容を記入すること。

イ 窓口による受付の場合は、「水道料金等納入済証明願」に自書してもらう。

③ 発行

ア 電話による受付の場合は、設備場所又は送付先へ郵送する。

※上記以外の場所への郵送は行わない。

イ 窓口による受付の場合は、本人及び同居の家族（住所が一致するもの）以外には発行しない。（個人番号カードや免許証など身分を証明するもので確認する。）本人及び同居の家族（住所が一致するもの）以外の場合は、「委任状」が必要となる。

※身分証明証の住所と設備場所が一致しないときは、聞き取り（上下水道総合管理システムに登録のある電話番号や送付先住所等本人しか知り得ない事項）により本人確認ができれば発行する。確認できない場合は、郵送により対応する。

※過年度分の発行については、上下水道総合管理システムで確認できるものについては通常処理で発行できるが、それ以前の分については、委託者に相談すること。

④ 特記入力

発行後、「その他特記」に内容を登録すること。

⑤ その他

清算不要による使用者変更を行い、変更後の使用者名で過去分の証明発行依頼があった場合は、原則対応しないこと。

(4) 水量、料金に関する問い合わせ対応

お客さまから水量や料金に関するお問い合わせがあった場合、上下水道総合管理システム等でお客さま情報を確認し対応すること。

(5) 郵便物の誤配連絡に対する対応

お客さまから誤配の連絡があったときは、郵便局が回収に伺うので、お客さまの連絡先を郵便局に教えていいかの確認を行い、納付書等の回収及び再発行など郵便局との調整対応を行うこと。

(6) 苦情、要望等の電話に係る統計資料の作成について

受託者は、営業時間内、時間外を問わずお客さまから苦情や要望、ご意見等があった場合は、内容別に件数を集計し、月ごとに委託者に報告するものとする。

3 申込書等受付

(1) 使用開始申込書受付

お客さまから送られてきた使用開始申込書について、記入された内容を確認し、上下水道総合管理システムへ使用開始入力を行う。使用開始日が記入されていないなど不備がある場合には先方へ確認の連絡をすること。

(2) 口座振替申込書受付

お客さまから送られてきた上下水道使用申込書内の水道料金等口座振替依頼書自動払込利用申込書の口座情報記載欄に記入がある場合等による口座振替申込書、又は、Webによる口座振替の申込については、記入又は入力された内容を確認し、口座振替設定を行う。口座振替設定の流れについては、別添の別紙4のとおりとする。

① 口座振替仮設定

口座振替申込書について、記入された内容の確認をし、上下水道総合管理システムの口座振替仮設定登録（以下「仮設定」という。）を行う。記入漏れや印鑑漏れ等があった場合は、不備内容により、電話による確認又は申込者へ返送と再提出依頼を行うこと。

② 申込書の金融機関確認

仮設定後の口座振替申込書を金融機関ごとに分け、各金融機関の指定する部署へ20件程度を目安に特定記録郵便による送付（又は持ち込み）を行う。ただし、各月の月末までに受領した分については翌月初めの送付を期限とする。（繁忙期にあつてはこの限りではない。）

③ 口座振替本設定

②にて金融機関より返送された口座振替申込書について、金融機関における設定が完了したものについては、上下水道総合管理システムで口座振替本設定登録（以下「本設定」という。）を行い、内容不備により返却となったものについては、申込者への確認や返送と再提出依頼を行うこと。また、金融機関窓口にて、直接申込書を提出された分についても、内容確認を行い、不備事項がある場合は修正後、本設定を行うこと。

(3) その他口座振替関係業務

① 口座名義変更

現在登録されている口座について名義変更の連絡があった場合、聞き取りした新名義へ変更すること。ただし、口座番号等が違うなど別口座へ変更の場合は、再度、口座振替申込書による手続きを説明すること。

② 口座引継ぎ

使用開始の入力を行う際、別の水栓番号（廃止1年未満の旧世代含む）で登録のある口座を引き継いで入力することができる。ただし、使用開始入力後に口座引継ぎを行う場合

は、口座振替設定から行う必要がある。

③ 口座振替申込書ファイリング

口座振替設定の完了した口座振替申込書については、金融機関、設定日ごとに並べファイルに保管すること。

④ 口座振替不能分内容確認

口座振替日の3営業日目に振替不能の結果が判明するため、振替不能理由により入力内容の確認を行う。

入力内容に間違いがない場合や金融機関への連絡により再振替が可能な場合は、再振替の処理を行うが、口座凍結や解約などにより今後も振替ができない場合は納付方法の変更を行う。(指定の期日までの変更により納付書は自動発行される。)

⑤ 口座再振替

口座振替利用者で毎月25日(土曜日、日曜日、祝日(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日等」という。))の場合は翌金融機関営業日)の振替日(以下「定期振替」という。)を初回とする振替ができなかったときは、自動的に翌月10日(休日等の場合は翌金融機関営業日)の振替日(以下「随時振替」という。)に再振替となる。

ただし、随時振替日を初回とする振替の場合は、その月の振替については、再振替は行われないため、次の定期振替日に再振替を希望する場合は、手処理による納入方法変更が必要となる。

また、随時振替日に振替ができなかった場合は、自動的にその月分のみ「納通」に変更となるため、納入通知書発行後に再振替の処理を行った場合は、二重納付の防止のため、発行済の納入通知書の破棄を説明すること。

なお、口座から連続6回(再振替含む)引き落としができなかった場合、以降の納付方法が自動的に「納通」に変更され、再度口座振替を希望する場合は、申込書の提出による口座振替設定業務が必要となるため、注意が必要。

また、支払状況又は未納状況を考慮し、納入通知書の方が未収整理に有利と思われる場合は、先方の了承のもと変更させることもできる。その際は、委託者と協議するものとする。

4 インターネット受付

(1) 使用開始受付

お客さまからインターネット申請システムを通じて申し込みのあった使用開始について、申込内容を確認し使用開始登録を行うこと。内容確認時、入力された住所、使用開始日、使用名

義等に疑義がある場合は、お客さまへ連絡し届け出内容に間違いがないか確認すること。また、水道等契約の届け出が必要ない共同メーターの住所で申込があった場合も契約の必要がない旨お客さまへ連絡すること。

(2) 転居等清算受付

お客さまからインターネット申請システムを通じて申し込みのあった使用廃止（清算）について、申込内容を確認し清算登録を行うこと。内容確認時、入力された住所、使用廃止日、使用名義等に疑義がある場合は、お客さまへ連絡し届け出内容に間違いがないか確認すること。

(3) Web口座振替申込

Web口座振替受付サービスより申込のあったものについては、委託者が毎日（休日等を除く）、前日に申込があった分のデータを午後3時頃上下水道総合管理システム内で渡すので、内容確認後、口座振替本設定を行うこと。口座振替設定の流れについては、別添の別紙4のとおりとする。

(4) クレジットカード継続払い申込受付

クレジットカード継続払いについては、令和7年12月から受付を開始し、令和8年1月請求分から支払い可能となる予定。令和7年8月時点では、利用開始に向けて上下水道総合管理システムの調整中であるため、設定方法等決まり次第、委託者から別途指示する。

VI 電話取次等業務

1 営業時間内における業務

- (1) お客さまからお問い合わせで「〇〇課へ取り次いでほしい」とご希望の場合は、当該課に電話を取次ぐ。
- (2) お客さまからの問い合わせ等の内容により各担当課へ取次ぐ。なお、取次ぎ先が分からない場合は、担当から折り返し連絡させることを伝え、お客さまの名前、連絡先等を聞き、速やかに担当課を調べ引き継ぐこと。

〔主な取次内容の担当課及び内線番号〕

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| ア 「V 電話受付等業務」以外の料金及びメーターに関すること | 〔料金課〕 |
| イ 不出水、水圧、濁り、臭い、漏水等に関する相談・苦情 | 〔水道維持課 491〕 |
| ウ 下水道の維持管理に関すること | 〔下水道維持課 447〕 |
| エ 給水装置・排水設備の新設・改造等に関すること | 〔給排水設備課 給水装置 877、
排水設備 878〕 |
| オ 埋設物調査に関すること | 〔給排水設備課 給水装置 877〕 |

カ	指定工事事業者・排水設備指定工事店に関する事	〔給排水設備課 給水装置 877、排水設備 878〕
キ	受益者負担金、水洗便所改造資金貸付に関する事	〔給排水設備課 排水設備 878〕
ク	上下水道の整備計画に関する事	〔計画調整課 水道 517～519、 下水道 520～523〕
ケ	工事に関する苦情、お問い合わせ	〔水道整備課、下水道整備課、他工事担当課〕
コ	工事入札・契約に関する事	〔総務課 612〕
サ	その他 上記いずれにも該当しない事	〔総務課 612〕

2 営業時間外における業務

(1) 基本的事項

(2)から(6)までに掲げる電話受付を行う。また、その日の業務開始までに次の事項を確認しておくこと。

- ・量水器関係業務受託業者の当番者及び連絡先
- ・保安待機業者名及び連絡先
- ・熊本市管工事協同組合の職員（以下、保安担当者という。）の名前及び携帯番号
- ・夜間工事及び断水等工事状況
- ・その他必要な用品等の準備

(2) 使用開始水道料金等電話受付

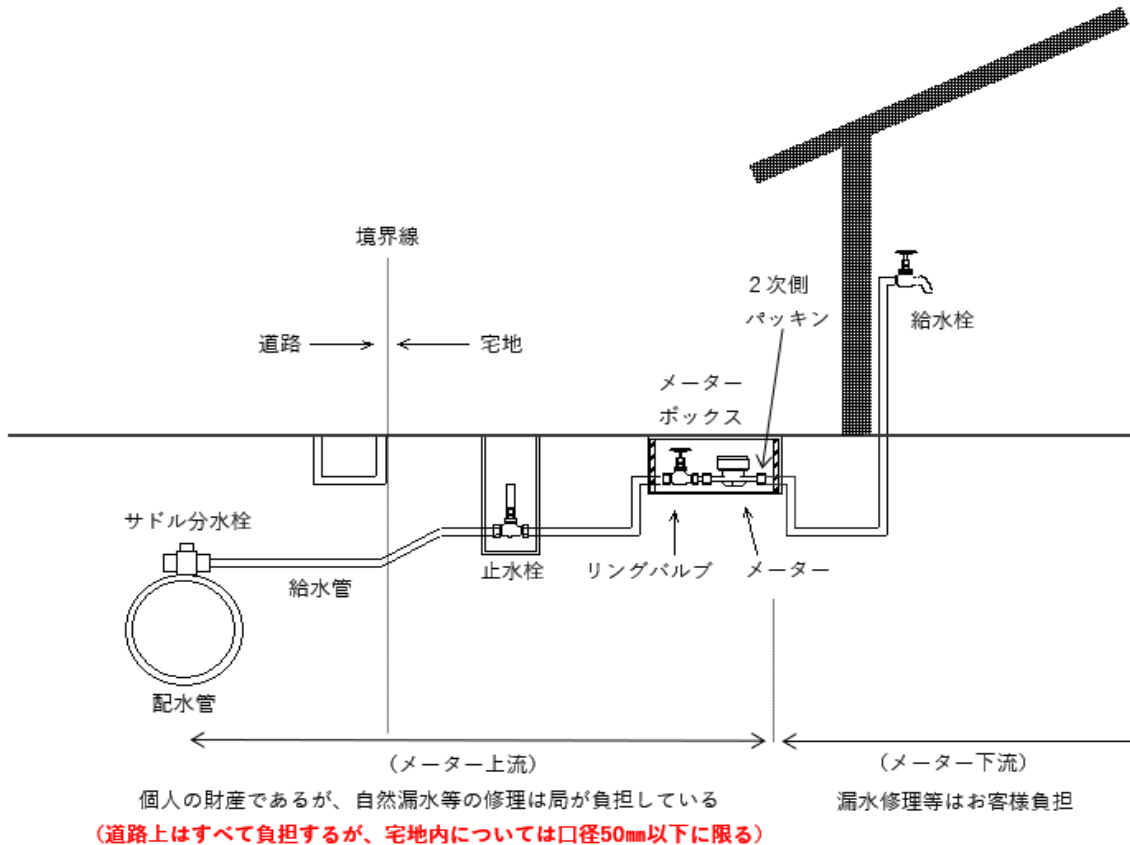
IVの4と同様の業務を電話受付にて行う。

(3) 漏水修理の受付

① 基本的事項：責任分界点

(下図)

漏水修理区分は下図のように分かれているため、注意が必要である。



※参考 熊本市上下水道局給水装置上流修繕取扱要綱

ア 局の負担で漏水等の修理を行っている部分

配水管からメーター2次側パッキンまでの部分 (口径50mm以下の給水管に限る。)

ただし、口径50mm以下でも建屋内の場合は除く。

イ 使用者等が実際に漏水修理費用を負担する部分

メーター2次側パッキン以降の部分 (メーターから蛇口までの部分)

② 注意

お客さまが、動揺又は気分を害しているおそれがあるため、言動には十分注意し、用件は簡潔に聞くよう心掛ける。

繰り返し状況を尋ねること又は横柄な態度で対応することは、特に注意しなければならない。

「現場の状況が分からないなら、見に来い。」と声を荒立てられる場合があるため。

③ 手順

ア 公道上漏水、破損の連絡

(ア) 時間外保安受付票に沿って必要事項を記入し、熊本市管工事協同組合に FAX 後、保安担当者へ電話をして FAX 着信及び状況の確認を行う（必要に応じ、管路情報システムにより出力した図面を保安担当者に渡す。）。

(イ) 保安担当者が不在のときは、保安待機業者の携帯電話へ連絡する。

(ウ) メーター取替後の漏水の場合は、量水器関係業務受託業者の当番者へ連絡する。

メーター取替を行う委託業者が、事情を把握している可能性があるため。

イ 宅地内漏水の連絡

宅地内漏水の場合はメーターの上流か下流かを確認（メーターのパイロットの回転で確認する）し、下流であれば次のとおり行う。

(ア) 時間外であるため、修理費用が高額になることを告げる。

(イ) なるべく翌日時間内に知り合いの指定工事事業者へ連絡してもらうよう依頼する。

(ウ) リングバルブを閉じるなどして、漏水量を抑えるよう勧める。

(エ) 知り合いの指定工事事業者がいない場合は、熊本市上下水道局ホームページに掲載されている「熊本市上下水道局指定給水装置工事事業者一覧表」等で探すよう伝える。

(オ) 直ちに修理を希望される場合は、時間外保安受付票を熊本市管工事協同組合へ FAX 後、保安担当者へ FAX 着信及び状況の確認を行う。また、お客さまには、保安担当者の携帯番号を教え直接電話するようお願いする。

夜間に修理を行うと工事代金が割高になること、又、騒音等に対する近隣からの苦情が発生するおそれがあるため。

(カ) 人の生命、身体にかかわるとき、公共に重大な影響を及ぼすおそれがあるとき等、緊急を要する場合には、保安担当者へ連絡する。

④ 水道施設からの漏水

局が管理する施設（貯水タンク等）から漏水している連絡があった場合は、水運用センターに連絡する。

⑤ 報告

時間外保安受付票は、翌開庁日に水道維持課に提出する。

(4) 不出水（断水）の受付

不出水…水道の水が出ないこと。（管の老朽化による漏水、メーターボックス内のリングバルブの閉まり、停水、異物の詰まり等）

断 水…工事や、事故その他やむをえない事情及び法令又は条例の規定により局が給水を制限、停止すること。

時間外保安受付票に沿って必要事項を記入し、翌開庁日に水道維持課に提出する。

お客さまが、動揺していたり、気分を害している恐れがあるため、言動には十分注意し、用件は簡潔に聞くよう心掛ける。

① 不出水の受付

(ア) 氏名、電話番号、使用場所、不出水時刻及び近所の状況をたずねる。

(イ) 量水器取替後の不出水の場合は、量水器関係業務受託業者（当番表を参照）へ連絡する。

(ウ) 水道整備課、水道維持課から事前に工事断水予定の連絡を受けている場合は、復旧時刻等を説明する。

(エ) 料金未納による停水の場合もあるので、料金端末収納情報画面で確認する。

(オ) リングバルブの閉まりが原因の場合も多いので「開」の状態であることを確認してもらう。

(カ) 居住場所が3階建て以上（受水槽給水）かどうか確認し、3階建て以上の場合は、隣りは水が出ているかを確認してもらい、水が出ていなければ揚水ポンプに異常（電源が入っていない等）が考えられるので、管理人に確認したうえで、再度連絡してもらうよう伝える。

隣りの水が出ていた場合は、リングバルブが閉まっている恐れがあるので、その世帯のメーター番号を教え、玄関付近の点検ドアの中にある該当のメーターのリングバルブが開いている状態であるか確認してもらう。

受水槽から高架水槽への揚水ポンプのスイッチが停電、落雷等により切断される場合があるため。）

(キ) 不出水は一部か、全部か、また、給湯系統か水系統かを確認する。

- ・ 一部のときは、水道水はその住宅に通水しているので蛇口の給水管が詰まっていることが考えられる。
- ・ 全部のときは、断水情報を確認し、断水がなければ保安待機業者を派遣し確認させる。
- ・ 給湯系統のときは、給湯器等の故障（漏水等）が考えられる。

(ク) 不出水について（水運用課）水運用センター、水道整備課、水道維持課から断水簿工事情報等の簿冊により連絡を受けている場合は、指示に従いお客さまに説明する。

② 現場調査、緊急工事を要する場合の受付

- (ア) 連絡者の氏名、電話番号、現地状況を聞き取り保安担当者に連絡する（必要に応じて管路情報システムにより出力した図面等を保安担当者に渡す。）。
 - (イ) 保安担当者が不在のときは、保安待機業者の携帯電話へ連絡する。
 - (ウ) 工事等で断水が予定されている場合は、事前に担当課から図面、断水簿、担当職員、連絡先等について通知があるので、それに従い対応する。
 - (エ) 不出水（断水）が広範囲にわたるときは、水運用センターにも連絡する。ただし、お客さまからの電話の転送は、水運用センターの業務に支障をきたすので行わない。
- (5) 濁水（水質）に関するお問い合わせ・相談の受付

局では、水質検査を毎日実施するなど十分な水質管理体制をとっており、本市の水道水質は、全国でも高い水準にある。

これまでに寄せられた水質に関するお問い合わせや相談についても、水道水質自体に問題があったことはなく、家庭内給水管の老朽化が原因の約90%を占めているのが現状である。

しかし、お客さまに安心して水道水を利用していただくために、水質に関するお問い合わせや相談については、その原因を明らかにし、早急な対応、説明及び解決を図ることが求められる。

お客さまが、動揺していたり、気分を害している恐れがあるため、言動には十分注意し、用件は簡潔に聞くよう心掛ける。

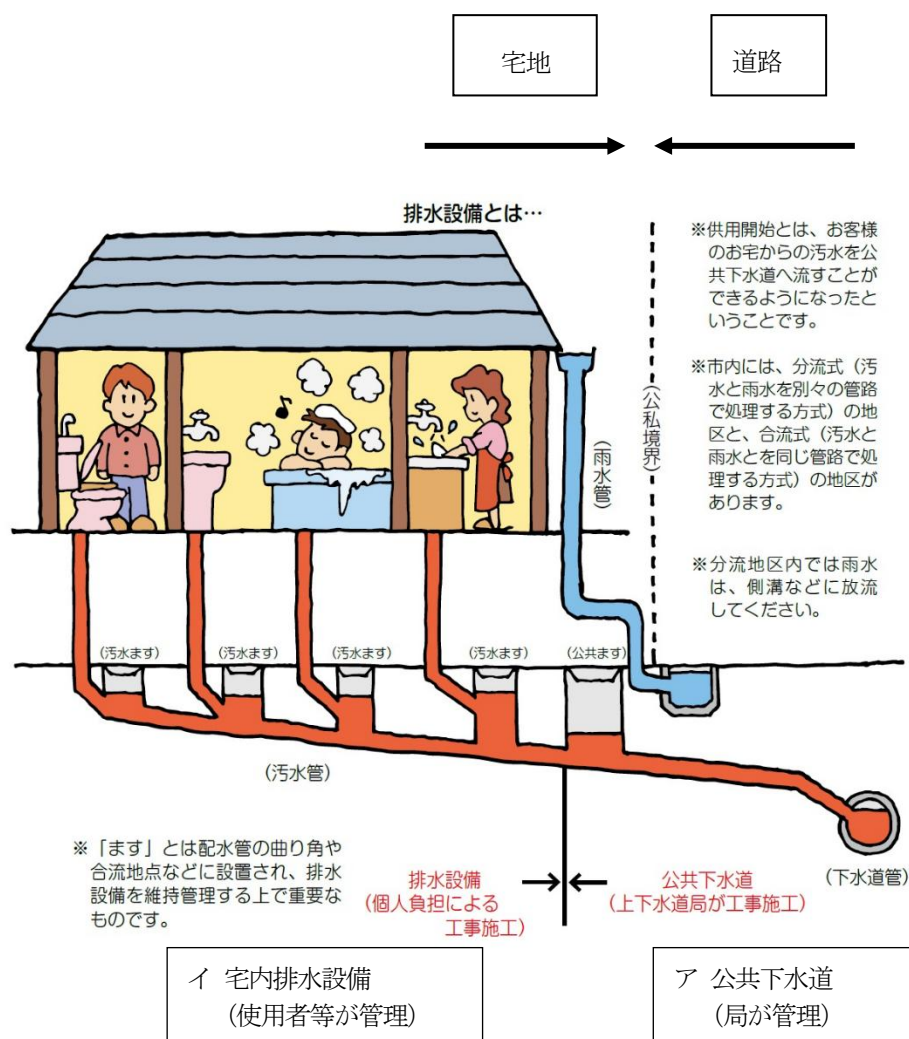
- ① 濁水（水質）に関するお問い合わせ・相談の受付
- (ア) 水質に関するお問い合わせ・時間外保安受付票に沿って必要事項を記入する。
 - (イ) 水質に関するお問い合わせ・相談Q&Aを参照し、説明する。
 - (ウ) 説明に納得されれば、水質に関するお問い合わせ・時間外保安受付票を翌開庁日に水道維持課に提出する。
 - (エ) お客さまから寄せられる水道水質に関するお問い合わせや相談については、Q&Aに基づいて説明すれば、ほぼ解決できるが、どうしても納得されないときは、翌開庁日に担当課からお客さまに電話する旨説明する。
- ② 現場調査、緊急工事等を要する場合の受付
- ①の受付後において、濁水がしばらく続くとき、説明に対してお客さまが納得されないとき又は生命、身体に関わる問題が発生するおそれがあるときは、現地調査や、緊急工事が必要となるので、次のように処理する。
- (ア) 連絡者の氏名、電話番号、現地状況を聞き取り保安担当者へ連絡する（必要に応じて管路情報システムにより出力した図面等を保安担当者に渡す。）。
 - (イ) 保安担当者が不在のときは、保安待機業者の携帯電話へ連絡する。

(ウ) 濁水（水質）が広範囲にわたる場合は、水運用センターへも連絡する。ただし、お客さまからの電話の転送は水運用センターの業務に支障をきたすので行わない。

(6) 下水道に関する受付処理業務

お客さま等が時間外窓口に電話連絡をされる場合は、その処理に相当苦慮されているケースが多いため、繰り返し状況を尋ねることや横柄な応対をすることは、特に注意し、用件は簡潔に聞くよう心掛けること。

① 基本的事項 維持管理区分は、下図のように分かれる。



維持管理区分

ア 上下水道局の負担で下水道管のつまりの清掃等を行う部分

道路内の下水道管から公共ますまでの部分（下水道本管が公共下水道に限る。）

イ 使用者等の負担で下水道管のつまりの清掃等を行う部分

公共ます以降（上流部）の部分（下水道本管が公共下水道に限る。）

② 手順

ア 下水道の管つまり

- (ア) 受付処理カード（下水道関係専用 以下同じ。）に沿って、必要事項（受付日、受付者、依頼者の住所・氏名・電話番号、依頼場所の住所、要望事項とする。以下同じ。）を記入し、住宅地図で依頼場所が明確に分かるようにしておくこと。
- (イ) 受付処理カードの作成が完了したら直ちに下水道維持課緊急連絡網（夜間・休日（時間外）緊急の場合とする。以下同じ。）の番号に従って担当職員の携帯電話に連絡し、状況を伝えること。番号①職員に連絡がとれない場合は、次の番号②又は③の職員の携帯電話へ連絡すること。
- (ウ) 連絡を受けた職員は直ちに局本庁舎の時間外窓口に出勤するため、その際は受付処理カード、申出場所が分かる住宅地図を用意しておくこと。
- (エ) 受付処理カードの控えをとり、翌開庁日に下水道維持課に渡す。

イ 公共下水道に起因する道路陥没・浸水被害などの対応

- (ア) 受付処理カードに沿って、必要事項を記入し、住宅地図で依頼場所が明確に分かるようにしておくこと。
- (イ) 下水道維持課緊急連絡網の番号に従って担当職員の携帯電話に連絡し、状況を伝えること。番号①職員に連絡がとれない場合は、次の番号②又は③の職員の携帯電話へ連絡すること。
- (ウ) 連絡を受けた職員は直ちに局本庁舎の時間外窓口に出勤するため、その際は受付処理カード、申出場所が分かる住宅地図を用意しておくこと。
- (エ) 受付処理カードの控えをとり、翌開庁日に下水道維持課に渡す。

ウ 下水道工事に係る苦情処理等

- (ア) 下水道工事に係る苦情等を受け付けた場合は、受付処理カードに沿って、必要事項を記入し、住宅地図で依頼場所が明確に分かるようにしておくこと。
- (イ) 苦情内容により2次的な事故（人身事故、公共施設や個人施設に重大な影響を及ぼすおそれがある場合等）が起こる可能性があるなど緊急を要する場合は、直ちに下水道整備課緊急連絡網に沿って担当班長の携帯電話へ連絡し状況を伝えること。
- (ウ) 緊急を要さない場合は、受付処理カードを記入して翌開庁日に下水道整備課へ渡すこと。

エ 受益者負担金・水洗便所改造資金貸付償還金の支払い等の対応

- (ア) 電話にてお問い合わせの場合は、時間外窓口では受益者負担金・水洗便所改造資金貸付償還金についての詳細なお答えができないことを丁寧に説明したうえで、お客さまのお名前（フルネーム）、連絡先電話番号を聞き、翌開庁日にその内容を給排水設備課へ伝達する。お客さ

まには、翌開庁日以降に担当班から連絡することを伝える。

- (イ) 水洗便所改造資金貸付償還金支払いのために来局された場合は、時間外窓口では取り扱いできないことを丁寧に説明したうえで、お客さまのお名前（フルネーム）、連絡先電話番号を聞き、翌開庁日にその内容を給排水設備課へ伝達する。お客さまには、翌開庁日以降に担当班から連絡することを伝える。
- (ウ) 窓口対応ができない理由の説明として、受益者負担金及び水洗便所貸付償還金のシステムが時間外窓口では使用できないことを伝える。

3 苦情、要望等の電話に係る統計資料の作成

受託者は、営業時間内、時間外を問わずお客さまから苦情や要望、ご意見等があった場合は、内容別に件数を集計し、月ごとに委託者に報告するものとする。

第3章 その他

I 業務分担表

業務分担については、別添の別紙6のとおり

II 参考資料

関係法規

【督促関係】

地方自治法第231条の3

（督促、滞納処分等）

分担金、使用料、加入金、手数料、過料その他の普通地方公共団体の歳入を納期限までに納付しない者があるときは、普通地方公共団体の長は、期限を指定してこれを督促しなければならない。

地方自治法施行令第171条

（督促）

普通地方公共団体の長は、債権（地方自治法第231条の3第1項に規定する歳入に係る債権を除く。）について、履行期限までに履行しない者があるときは、期限を指定してこれを督促しなければならない。

熊本市下水道条例施行規程第33条

（督促）

管理者は、使用料を納期限までに納付しない使用者があるときは、当該納期限の日の翌日から起算して20日以内に督促状を発するものとする。

【給水停止関係】

- 1 水道法第15条第3項

(給水義務)

水道事業者は、当該水道により給水を受ける者が料金を支払わないとき、正当な理由なしに給水装置の検査を拒んだとき、その他正当な理由があるときは、前項本文の規定にかかわらず、その理由が継続する間、供給規程の定めるところにより、その者に対する給水を停止することができる。

2 熊本市水道条例第38条

(停水処分)

管理者は、料金、手数料、工事費その他この条例によって納付しなければならない金額を期限内に納付しないときは、完納するまで給水を停止できる。

3 熊本市上下水道局給水停止要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、熊本市水道条例（昭和33年条例第37号）第38条の規定に基づき水道料金を期限内に納付しない者（以下「料金未納者」という。）への給水停止の取扱いに関して必要な事項を定めるものとする。

(給水停止の対象者)

第2条 給水停止は、次の各号の一に該当する料金未納者を対象とする。

- (1) 督促状及び催告書を発送し、その後料金未納者に対して行う最終催告（給水停止予告通知書又は水道料金等の催告について「最終」をいう。以下同じ。）に指定した期限を経過している者
- (2) 市域内において転居し、前住所の料金が未納になっている者で、納期限から2箇月以上経過している者
- (3) 熊本市上下水道局一時用水道取扱要綱第4条第1項に規定する連帯債務者のうち、同条第2項の規定により未納料金を請求した場合において、当該請求の納期限から2箇月以上経過している者
- (4) 特に悪質な料金未納者

2 料金未納者が誓約書を提出した場合は、前項の規定にかかわらず当該誓約の期限内において給水停止の対象としない。

(給水停止の時期)

第3条 給水停止の執行は次の各号に掲げる時期とする。

- (1) 前条第1項第1号に該当する料金未納者最終催告に指定する期限経過後の一定期間
 - (2) 前条第1項第2号、第3号及び第4号に該当する料金未納者担当課長等の判断により随時
- 2 料金未納者が前条第2項に規定する誓約書を提出したにもかかわらず当該誓約の期限の経

過後料金が未納である場合は、直ちに給水停止を執行することができる。

(給水停止の場所)

第4条 給水を停止する場所は、第2条第1項各号に規定する者が現に使用している給水装置の設置場所とする。ただし、2個所以上の給水装置を使用している場合は、当該場所のいずれか又は全ての場所とする。

(給水停止の方法)

第5条 給水停止の方法は、次の各号に掲げる方法又はその併用を用いる。

- (1) 閉栓キャップの装着
- (2) カーブロックの装着
- (3) メーター撤去
- (4) 止水栓止め
- (5) リングバルブ止め
- (6) 防水パッキン止め

【下水道関係】

地方自治法第225条

(使用料)

普通地方公共団体は、第238条の4第7項の規定による許可を受けてする行政財産の使用又は公の施設の利用につき使用料を徴収することができる。

地方自治法第244条

(公の施設)

普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（これを公の施設という。）設けるものとする。

- 2 普通地方公共団体は（次条第3項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
- 3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的扱いをしてはならない。

下水道法第20条

(使用料)

公共下水道管理者は、条例で定めるところにより、公共下水道を使用する者から使用料を徴収することができる。

- 2 使用料は、次の原則によつて定めなければならない。

一 下水の量及び水質その他使用者の使用の態様に応じて妥当なものであること。

- 二 能率的な管理の下における適正な原価をこえないものであること
- 三 定率又は定額をもつて明確に定められていること。
- 四 特定の使用者に対し不当な差別的取扱をするものでないこと。

3 公害防止事業費事業者負担法（昭和45年法律第133号）の規定に基づき事業者がその設置の費用の一部を負担した公共下水道について当該事業者及びその他の事業者から徴収する使用料は、政令で定める基準に従い、当該事業者が同法の規定に基づいてした費用を勘案して定めなければならない。

下水道条例第13条

（使用料の徴収）

管理者は、公共下水道の使用について、使用者から使用料を徴収する。

- 2 使用料は、納入通知書による納付、口座振替による納付又は地方自治法(昭和22年法律第67号)第231条の2の3第1項に規定する指定納付受託者による納付の方法により毎月徴収する。ただし、管理者が必要と認めるときは、2月分以上をまとめて徴収することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、土木建築に関する工事の施工に伴う排水のため公共下水道を使用する場合その他公共下水道を一時使用する場合において必要と認めるときは、管理者は、使用料を前納させることができる。この場合において、使用料の精算及びこれに伴う追徴又は還付は、使用者から公共下水道の使用を廃止した旨の届出があったときその他管理者が必要と認めたときに行う。

【加入金・手数料等関係】

水道条例第32条

（加入金）

給水装置の新設工事又は増径工事の申込みを行う者は、次の各号に掲げる工事の区分に応じそれぞれ当該各号に定める額を加入金として、当該申込みの際に納付しなければならない。

- (1) 給水装置の新設工事 次の表に定める設置するメーターの口径に応じた基準額
- (2) 給水装置の増径工事 当該増径工事前のメーターの口径に応じた基準額と当該増径工事後のメーターの口径に応じた基準額との差額に相当する額

メーターの口径	基準額
13ミリメートル	66,000円
20ミリメートル	132,000円
25ミリメートル	198,000円
40ミリメートル	660,000円

50ミリメートル	1,320,000円
75ミリメートル	3,300,000円
100ミリメートル	6,600,000円
150ミリメートル	13,200,000円

2 前項の規定にかかわらず、各戸にメーターを設置する共同住宅に係る加入金は、次の各号に掲げる工事の区分に応じ、当該各号に定める額とする。

- (1) 給水装置の新設工事 各戸に設置するメーターの口径に応じた基準額の合計額
- (2) 給水装置の増径工事 当該増径工事をする戸ごとに当該増径工事前のメーターの口径に応じた基準額と当該増径工事後のメーターの口径に応じた基準額との差額に相当する額を算出した額の合計額

3 管理者は、次の各号のいずれかに該当するときは、加入金を減免することができる。

- (1) 生活保護法（昭和25年法律第144号）に基づく生活扶助の被保護者が第1項の申込みを行うとき。
- (2) 管理者が特別の理由があると認めたとき。

4 既納の加入金は、還付しない。ただし、管理者が特に必要と認めた場合は、この限りでない。
(手数料)

第33条 手数料は、次のとおりとし、申込者から申込みの際徴収する。

- (1) 給水装置工事事業者指定審査手数料 1件につき 10,000円
- (2) 給水装置工事事業者指定更新審査手数料 1件につき 10,000円
- (3) 設計審査手数料 1件につき 1,000円
- (4) 工事検査手数料 次に掲げる工事に係るメーターの口径の区分に応じ、それぞれ次に定める額
 - ア 20ミリメートル以下 1件につき 2,500円
 - イ 25ミリメートル以上40ミリメートル以下 1件につき 5,000円
 - ウ 50ミリメートル以上 1件につき 7,000円

2 既納の手数料は、還付しない。