

水道メーター検針業務仕様書

I 基本的事項について

第1章 総則

1 主旨等

この水道メーター検針業務仕様書（以下「仕様書」という。）は、粕屋町水道事業（以下「委託者」という。）が委託する水道メーター検針業務及び検針に付随する業務（以下「業務」という。）の履行に関し必要な事項を定めるものである。

本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、委託者及び業務を受託した者（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。

2 法令の遵守

受託者は、業務の履行にあたっては、粕屋町水道事業給水条例（平成26年条例第11号）及びその他関係法令を遵守しなければならない。

また、個人情報の取扱いについては、個人情報保護のため、別途に掲げる「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

3 受託者の要件

受託者は、次の各号の一に該当する場合は受託者になることはできないものとする。

- (1) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「法」という。）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）
- (2) 暴力団員（法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）が役員となっている団体
- (3) 暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する団体

4 事務処理

受託者は、この業務が水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の算定の基礎となる重要な業務であることを十分に認識し、水道使用者（以下「お客さま」という。）から安心・信頼を得られるよう常に適正かつ誠実な事務処理に努めなければならない。

5 秘密の保持等

受託者は、業務の履行に際して知り得た情報は、正当な理由がある場合を除くほか、第三者に漏らしてはならない。委託期間の満了後又は契約解除後も同様とする。

受託者は水道料金システム及び他のシステムが保有する情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、転写、複写、閲覧又は貸出をしてはならない。ただし、委託者が認めた場合はこの限りではない。

受託者は、業務完了後は、委託者の指示により保管を要するものとされたものを除き、抹消、焼却及び切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

6 苦情処理

業務に関して受託者に寄せられた苦情、問い合わせ等については、受託者が自己の責任に

において処理を行うものとする。ただし、苦情、問い合わせ等の内容が受託者において判断できない場合には、委託者に協力を求めることができる。

7 金品等の收受・贈与の禁止

受託者は、業務の履行に関連して、いかなる理由がある場合においても、お客さま等から金品その他のものを收受し、又はお客さま等に金品その他のものを贈与してはならない。

8 棄損・紛失等

受託者は、委託者から貸出された物品又は交付されたものを棄損、紛失し、又は盗難にあった場合は、速やかに委託者へ届け出るとともに、委託者の指示に従って、修復その他の処置（例：代品を納める、現状に復して返還する、返還に代えて損害を賠償する等。）を行うものとする。

9 検針業務委託従事者証の交付

- (1) 委託者は、受託者が検針業務を受託した者であるということを証するため、受託者に対し、検針委託証明書を交付するものとする。
- (2) 受託者は、検針委託証明書を紛失した場合は直ちに委託者へ届け出なければならない。
- (3) 委託者は、棄損等により検針委託証明書の再交付が必要と認めるときは、受託者に対し検針委託証明書の再交付を行うものとする。

第2章 業務の概要

1 業務内容及び予定件数

業務の内容は、定例検針業務とする。（毎月）

毎月の検針予定件数（契約期間中の平均見込件数）は、14,790件とする。

2 委託業務の区域

粕屋町内全域とする。

3 委託期間及び準備期間

委託期間は、契約締結日から令和11年6月30日までとする。ただし、令和8年6月30日までは、業務委託の準備期間とする。

4 準備期間の業務

- (1) 検針業務計画書を策定すること。
- (2) 検針に必要な検針業務従事者を選任して、業務に必要な研修等を行うこと。
- (3) 検針地区の十分な現地踏襲調査を行うこと。
- (4) 正確な検針順路図（電子データ又は紙ベース地図）を作成し、特に注意を必要とする箇所についてのリスト票も作成すること。

5 契約単価額

契約額は、検針1件あたりの単価による単価契約とする。

6 委託料

委託料は業務報告書に基づき、契約単価額に業務報告書の実施件数を乗じて得た金額に消費税を加えた額とする。ただし、検針期間終了後の未検針の件数は除く。

- (1) 契約単価には、受託者が業務遂行に負担する人件費及び諸経費の全ての費用を含むものとする。
- (2) 仕様書に明記する実施件数は予定件数である。報告毎に支払う委託料は、委託者が承認した実績件数に応じて契約単価で支払うものとする。
- (3) 委託者が必要と認めるときは、受託者に対する立ち入り検査ができるものとする。

7 委託料の支払い

- (1) 受託者は、毎月の検針行業務終了後に業務報告書を速やかに委託者へ提出するものとする。
- (2) 受託者は、業務報告書の承認を受けたときは、委託者に対し、委託料の支払いを請求することができるものとする。
- (3) 委託者は、受託者から支払いの請求があったときは、請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払わなければならないものとする。

第 3 章 業務体制

1 業務従事者の要件

業務従事者は、業務内容をよく理解し、適切に委託業務を遂行する能力を有するものとする。委託者は、業務従事者で、業務の履行上著しく不適合と認められるものがあつた場合はその理由を明示し、必要な措置を求めることができるものとする。その場合、受託者は速やかに業務に支障がないように対処しなければならないものとする。

2 業務従事者の連絡体制

委託者と業務責任者等は常に連絡が取れるようにしなければならない。

3 検針業務従事者の選任

- (1) 業務施行に必要な検針業務従事者の勤務条件は、受託者の判断で行うこと。ただし、業務に支障がないように配慮しなければならない。
- (2) 各地区の検針担当者を決定した場合は、速やかに届け出ること。

第 4 章 業務引継ぎ等

1 業務開始前の業務引継等

- (1) 受託者は、契約締結日から業務履行開始日の前日までの間において、委託者及び委託者が指定する者から業務の引継ぎ及び業務に関する研修を受けるものとする。また、検針担当区の割り当てなど業務を開始するために必要な準備を整え、本業務が滞りなく遂行されるよう事前準備を行うものとする。
- (2) 業務引継等に要する諸経費の一切は、受託者の負担とする。

2 業務期間満了等に伴う業務引継等

- (1) 受託者は、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、以下の事項について

業務引継等を実施するものとする。ただし、委託者が必要ないと認めた場合はこの限りではない。

- ① 新規受託者が業務の履行に支障を来さないように、メーター位置、検針順路、その他配慮すべき事項を新規受託者及び委託者が指定する者に対して、業務の引継を行うこと。
- ② 委託者が受託者に貸与している物品等は、全て委託者に返還すること。返還にあたっては、数量等の確認を受けるとともに、紛失又は自然損耗の範囲を超える損傷があると認められる物品については、受託者は、委託者の指示する方法で弁償すること。
- ③ 委託者が業務遂行の目的で受託者に貸し出している資料は、全て委託者に返還し、又は委託者が指示する方法で処分すること。
- ④ 検針委託証明書は、全て委託者に返還すること。

第5章 その他遵守事項

1 検針委託証明書の携帯

業務の履行にあたっては、常に検針委託証明書を携帯するものとする。また、お客さまから検針委託証明書の提示を求められたときは速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。

2 個別訪問時の対応

- (1) お客さま等の土地又は建物等に立ち入るときは、挨拶を行い、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、お客さま宅の設備、車両、物品等を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (2) 業務の履行にあたっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、お客さまの誤解を招く言動は厳に慎むものとする。

3 貸与品又は交付物の取り扱い

委託者から貸与又は交付を受けたものについては、紛失、棄損等がないよう細心の注意を払って取り扱うものとする。

4 業務専念義務

業務従事中に他の営業行為を行うなど、業務に支障を及ぼすような行為をしてはならない。

5 信用失墜行為の禁止

業務従事者は、業務中及び業務外において、お客さまの信用を失墜するような行為を行ってはならない。

II 検針業務実施要綱

第1章 検針業務概要

1 検針区域及び検針サイクル

(1) 検針区域

検針区域は、粕屋町内の委託者が指定する区域とし、毎月検針を行うものとする。

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ものとし、受託者は当該通知に従い検針を行うものとする。

(2) 検針期間及びサイクル

検針業務は、委託者が定めた期間内（概ね5日の間）に行うものとするものとする。

※毎月の検針期間は、20日から24日までを前提とする。

2 ハンディーターミナル等の配布及び返却

(1) 定期検針開始時

受託者は、検針を実施する前日の昼以降、委託者の指定場所にて、ハンディーターミナル及び委託者が指示する検針結果報告等の資料を受け取ること。

受託者に配布するハンディーターミナルは、委託者がデータ入力を完了し正常作動が確認された充電済みの状態にて受託者に貸与する。

※検針データ作成は委託者にて実施する。

(2) 定期検針完了時

受託者は、検針が終了したハンディーターミナルとともに検針結果報告書を速やかに委託者の指定する場所へ返却するものとする。

第2章 検針業務実施要領

1 基本事項

(1) 検針に際しては、お客さまに不安感、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、検針に必要な検針棒、筆記具等を持ち、また、検針委託証明書を常に携帯しなければならない。

(2) 検針をするために単車又は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宅、不在にかかわらず、挨拶を行い、水道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) 水道メーターボックス上、又は水道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安易であり、かつ障害物の毀損する恐れがない場合は、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（お客さま不在等）により検針できない場合は、検針期間中に少なくとも2回以上当該検針場所に赴き、検針を試みなければならない。
- (6) 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。
- (7) お客さまから検針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。
- (8) お客さまとの接遇に関して懇切丁寧を旨とし、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。

第3章 定例検針業務

1 ハンディーターミナルの取扱い

- (1) 定例検針は、委託者が事前に通知する検針スケジュールに従い、ハンディーターミナルにより行うものとする。
- (2) 委託者は、定例検針に使用するハンディーターミナル、充電器等を受託者に貸与するものとする。
- (3) 受託者は検針前にハンディー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。
- (4) 検針期間中におけるハンディーターミナル用バッテリーの充電は、各検針従事者が貸与された充電器にて行うものとする。

2 検針手順

- (1) 検針を行う際には、設備場所、方書、使用者名、水道メーター番号及び水道メーターの取付け方向の確認を必ず行うものとする。
- (2) 水道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水道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。

- (3) 水道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。
- (4) ハンディーターミナルへ入力する指針は小数点以下を切り捨てるものとする。
- (5) ハンディーターミナルへ指針入力後は、再度、入力指針とメーター指針の一致を確認したうえで、登録ボタンを押さなければならない。
- (6) 入力時にハンディーターミナルに「異常水量」表示がない場合でも、水道メーターの

パイロット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。

- (7) お客さまに使用水量を通知する「上下水道ご使用量お知らせ」（以下「検針票」という。）がハンディー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、紛失及び汚損の恐れのない方法で交付するものとする。
- (8) 検針が終了したら、終了したハンディーターミナル毎に委託者の指示する場所へ速やかに返却するものとする。

3 使用水量に増（減）がある場合の措置

(1) パイロット回転がある場合の措置

【お客さまが在宅の場合】

- ① トイレ使用后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、パイロットを注視する。
- ② 水道の使用の有無をお客さまに確認し、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、お客さまに宅内漏水の確認についての文書（委託者にて作成し、受託者へ渡す。）を交付し、漏水の発見方法の説明を行い、調査を依頼する。
- ③ 使用中止後、パイロット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。
- ④ 水道を使用していないにもかかわらず、パイロットの回転（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回転の現認を求め、宅内漏水の確認についての文書を交付する。なお、トイレ等の水栓器具類及び給湯設備の異常がない場合は、地下漏水等の可能性があることを告げるとともに、指定工事店に調査・修理依頼するように告げる。又、同時に粕屋町が規定する漏水時減免措置についての概要説明もすること。

【お客さまが不在の場合】

- ① 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、パイロットを注視する。
- ② 宅内漏水の確認についての文書を郵便受け等に投函する。ただし、郵便受けがなく投函できない場合には委託者に報告するものとする。
- ③ 当該検針場所が空家又は空室等で水道使用者が不明の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、その他の状況を詳細に調査する。

(2) パイロット回転がない場合の措置

【お客さまが在宅の場合】

お客さまから増減理由を聴取する

- ① 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。
- ② 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、水道

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。

【お客さまが不在の場合】

- ① 使用水量増の場合は、宅内漏水の確認についての文書を郵便受け等に投函する。
- ② 使用水量減の場合は、水道メーターの取付け方向を確認する。なお、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は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。
以上の結果（パイロットの回転状況を含む。）について、検針結果報告書にて、委託者に報告するものとする。

第4章 その他の留意事項

(1) 検針不可能時の措置

- ① 水道メーターのカバーレンズ内における水滴の溜まり等にて指針判読が不可能の場合は、カバーレンズを取外して清掃後に検針すること。検針後は、元の状態に戻さなければならない。なお、取外しが困難な箇所については、検針結果報告書にて、委託者に報告するものとする。

水道メーター設置箇所が、植栽繁茂等にて検針が不可能の場合は、検針結果報告書にて、委託者に報告するものとする。

(2) 「閉栓」の場合の措置

検針指針入力時にハンディーターミナルに「閉栓」の表示がある場合で、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回転の有無を確認した後、次のとおり処理し、検針結果報告書にて、委託者に報告する。

- ① 表札、家具、自家用車及び電気メーターの回転の有無、ガス使用の有無、及び管理会社の連絡先など現地状況をできる限り詳細に調査する。
- ② 調査の結果（パイロットの回転状況を含む。）を検針結果報告書にて、委託者に報告するものとする。

(3) 新設水栓の取扱い

新設水栓については、次の事項の確認を必ず行い、誤り等があった場合には、速やかに委託者に報告するものとする。

- ① 水道メーター番号、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 水道メーター取付け方向の確認

(4) 誤検針判明時の措置

前回検針における誤検針が判明した場合は、速やかに委託者に報告し、指示を受けるものとする。

(5) 違反工事及び違反行為発見の際の注意事項

① 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。

ア 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）

イ 給水装置の撤去工事（建物の解体等に伴う撤去等）

※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なされていないことを含め、報告するものとする。

② 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。

ア 水道メーター検針の拒否及び妨害

イ 水道メーターの逆取付け

ウ 水道メーター手前（配水管からメーターまで）又は水道メーターがない量水器ボックスからの水道水の不正使用

エ 井戸水給水管との直結等

オ その他違反行為

第6章 検針業務方法等の変更について

検針業務要綱について、明らかに検針精度の向上、かつ業務の簡素化及び効率化が図れると判断される業務方法が発案された場合は、委託者と受託者の協議に基づき、決定するものとする。

別 紙

1. 経費等負担区分

業務に掛かる経費等の負担区分については、下記のとおりとする。なお、記載項目以外の経費については、委託者及び受託者が協議して決定するものとする。

委託者が負担するもの

項 目	備 考
システム器具類	・検針用ハンディーターミナル及び付属品
帳票類	・業務上必要な帳票類（委託者が用意するもの）

受託者が負担するもの

項 目	備 考
車両等に係る経費	・業務用、その他受託者が使用する車両、バイク等の購入費又はリース料 ・車両・バイク等の維持管理費
車両等の燃料費	・車両・バイク等の燃料代
車両等の駐車場費	・業務用、その他受託者が必要とする車両・バイク代の駐車代
事務連絡用通信	・インターネット用回線・利用料金 ・業務上必要と認める郵便料、電話代等 ・携帯電話に係る費用
被服費	・業務従事者の制服等に係る費用
保険費	・損害賠償保険等に係る費用
事務所設置に係る経費 ※業務遂行に事務所の設置が必要な場合	・事務所の賃貸料、維持管理費費用 ・事務所の電気・ガス・水道・下水料金等 ・事務所に設置するパソコン、コピー機及びFAX等に係る経費

2. 貸与品一覧

委託者が受託者に貸与するものは、下記のとおりとする。

貸 与 品 目	数 量
ハンディーターミナルバッテリー充電器	12 台
ハンディーターミナル用予備バッテリー	24 個
ハンディーターミナル(検針値入力可能状態)	12 台