

1. 閉開栓業務等

この業務マニュアルは、委託する閉開栓及び徴収等業務委託（以下「業務委託」という。）について、必要な事項を定めるものであり、この業務マニュアル等に基づき業務委託を履行するものとする。（以下において、葛城市上下水道事業を「甲」とし、受託者を「乙」とする。）給水装置及び公共下水道（以下「給水装置等」という。）の使用者又は管理人（以下「使用者等」という。）から、給水装置等の使用について、開始・変更・中止等の異動届出があったときは、次のとおり対応するものとする。なお、異動情報を水道料金システム（以下「システム」という。）に入力する際には、入力ミス等のリスクを回避するため、入力者以外の者による確認作業を必ず行うこととする。

（1）給水装置等の使用開始届

- ① 給水装置等の使用開始届出があったときは、「使用開始日」、「給水装置の設置場所（以下「給水場所」という。）」、「使用者名」及び「使用者の連絡先（郵便物の送付先含む）」を確認し、システムにより異動受付の処理を行う。
- ② 当該給水場所にて、メーター番号と指示数を確認の上、開栓処理を行い、「開栓伝票」と「水道課からの案内文書」を郵送又は郵便受等に投函する。なお、開栓処理を行った際に、漏水の可能性がある場合は、その旨を必ず使用者等に伝える。

（2）給水装置等の使用者変更届

- ① 使用者等の届出内容について変更届出があったときは、「変更日」及び「変更する内容」を確認し、システムにより異動受付の処理を行う。
- ② 新たな使用者へ「開栓伝票」と「水道課からの案内文書」を郵送又は郵便受等に投函する。

（3）給水装置等の使用中止届

- ① 給水装置等の使用中止届があったときは、「使用中止日」、「給水場所」、「使用者名」及び「使用者の連絡先（郵便物の送付先含む）」を確認し、システムにより異動受付の処理を行う。
- ② 水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の精算については、当該給水場所で立会いの上、現金精算が原則である旨を使用者等に伝え、立会日程の調整を行う。ただし、使用者等が、口座振替又は納付書による支払方法で、かつ、滞納がない場合には、立会いと現金精算による収納に替えて、口座振替又は納付書による収納方法で対応することができるものとする。
- ③ 当該給水場所にて、メーター番号と指示数を確認の上、閉栓処理を行う。

（4）メーター異常数値等の確認

閉開栓処理時のメーター番号と指示数の確認に伴う異常数値や故障と思われる旨の問い合わせがあった場合には、給水場所にて使用者等との立会いの上、指示数や漏水等の異常に

についての確認を行う。また、無断使用が発覚した際は書類を投函し、開栓手続きを促す。

2. 水道料金等収納業務

竹内浄水場管理棟に来訪した使用者等から、水道料金等を集金により収納するときは、次のとおり対応するものとする。

(1) 水道料金等の収納

- ① 使用者等から水道料金等を収納し、収納印を押印した領収書を納付者に交付する。
- ② 収納した日の執務時間中に、収納した現金等に水道料金等納入済通知書を添えて、葛城市水道事業（以下「甲」という。）に引き継ぐ。ただし、やむを得ない場合は、この限りでない。

(2) 水道料金等の集金

- ① 集金する日時については、あらかじめ使用者等と調整して決定する。
- ② 約束した集金日時には遅れずに訪問し、使用者等から水道料金等を収納して収納印を押印した領収書を納付者に交付する。また、次の集金日時についての調整を行う。
- ③ 収納した日の執務時間中に、収納した現金等に水道料金等納入済通知書を添えて、甲に引き継ぐ。ただし、やむを得ない場合は、この限りでない。

3. 滞納整理業務

水道料金等の納期限までに収納しなかった使用者等に対する早期納入を促すため、督促・催告・給水停止と段階的に行っていくこととなるが、その執行については、細心の注意をはらいながら、次のとおり対応するものとする。

また、市外への転出者に対しては給水停止等の処分を行うことができないため、計画的な収納が行われるよう努めさせる。転居・転出の頻度が高い賃貸物件に居住している者に対しては、滞納額が高額とならないよう、特に早期収納の促進に努める。

(1) 納付書による請求 令和7年度実績 定例分約12,000件 口座振替分約1,000件

納付書による収納対象者に対しては奇数月の月末頃に、また、口座振替による収納対象者で口座振替による収納ができなかった者に対しては偶数月の月末頃に、納付書をシステムで作成して郵送する。また、奇数月末発送の請求書リストの作成、封筒の準備作成及び請求書の内容確認と封入封緘を行う。

(2) 督促状による請求 令和7年度実績 約2,800件

上記(1)で送付した納付書の納入期限までに収納しなかった者に対し、督促のための納付書（以下「督促状」という。）をシステムで作成して郵送する。

なお、督促状の納入期限までに収納されなかった場合は、再度これを繰り返す。

(3) 給水停止の予告 令和7年度実績 約370件

督促状の納入期限までに収納せず、かつ、甲がリストアップした者に対し、給水停止予告書及び納付書（以下「給水停止予告状」という。）をシステムにより作成して郵送する。

(4) 給水停止の執行通知 令和7年度実績 約135件

給水停止予告状の納入期限までに収納せず、かつ、甲がリストアップした者に対し、給水停止執行通知及び納付書（以下「給水停止執行状」という。）をシステムにより作成し、当該対象者への訪問面談により、水道料金等の徴収及び早期納入を促す。

なお、訪問時に不在の場合は、日時を改めて複数回訪問し、それでも面談できない場合は、給水停止執行状を郵便受けに投函する。

（５）給水停止 令和７年度実績 約 33 件

給水停止執行状の納入期限までに収納せず、かつ、甲がリストアップした者に対し、給水停止執行済通知及び納付書（以下「給水停止通知書」という。）をシステムにより作成し、当該対象者への訪問面談により、水道料金等の徴収又は今後の計画的な収納についての交渉（以下「収納交渉」という。）を行う。

なお、訪問時に水道料金等が納入された場合や、収納交渉が合意に至った場合には、給水停止を行わないが、収納交渉が合意に至らない場合や不在の場合は、メーター番号と指示数を確認の上、給水停止処理を行い、給水停止通知書を手渡し又は郵便受けに投函する。

※給水停止を執行した当日は、解除のための待機が必要。待機時間は甲と相談のうえ決める（対象者の状況によるがおよそ午後８時前後）。また、対象者からの問い合わせ対応に携帯電話を貸与する。待機時間以降は解除には対応せず翌営業時間内に対応。

「業務 月間スケジュール」※変動あり

納付書による請求	納付書定例分は奇数月月末に発送準備。 口振不能分は偶数月月末に印刷、発送準備をする。 郵便局への持ち込みは甲が行う。
督促状による請求	督促状は毎月初に甲により対象抽出。その後月半ばにかけて印刷、発送準備。郵便局への持ち込みは甲が行う。
給水停止の予告	給水停止予告は３～４ヶ月に一度、月初に甲によって対象抽出、月半ばに予告状印刷、発送準備。 郵便局への持ち込みは甲が行う。（納期限２週間程度） ※給水停止訪問日は固定ではなく、予告状・執行状のスケジュールによって甲と相談の上決める。
給水停止の執行通知	給水停止執行通知は、給水停止予告状納期限経過約１週間後に執行状作成の上対象者を訪問（執行状納期限約２週間）
給水停止	給水停止 執行状納期限経過後約１週間後に給水停止通知書作成のうえ訪問。

４．管理棟等管理業務

（１）竹内管理棟及び竹内浄水場の清掃

ゴミ箱内等のゴミ収集については、執務時間終了後に必ず行い、事務所内と廊下の掃除機

による清掃については週１回、トイレの清掃については週２回、ガラス清掃については年２回を原則とし、計画的に行うこととする。なお、定期清掃以外にも随時清掃を行い、常に清潔に保つよう努める。

(２) ゴミの分別及び処理

清掃業務により収集したゴミやその他のゴミについては、葛城市が指定する種類に分別した上で、各ゴミの収集日に所定の場所へ運搬する。

(３) 門扉・セコム等の施錠及び開錠

執務時間の開始３０分前までに竹内浄水場の門扉を開錠し、執務時間の終了後、甲が退出した後に施錠する。また、竹内管理棟の各出入口及び事務所内のセコムについても同様とする。

5. その他業務

(１) 電話受付・窓口業務

電話又は来訪による業務委託に関する問い合わせ等については、迅速かつ適切な対応を行い、業務委託以外の問い合わせ等については、甲に電話の転送又は案内を行う。

また、漏水や止水栓の不良などの緊急を要する場合には、すぐに検定満期水道メーター取替及び修繕業務委託の受託者に連絡する。

※竹内管理棟内にて土日祝を含む２４時間３６５日電話、窓口対応する。

(２) 郵便物、新聞等の受領

郵便受けに投函された郵便物や新聞等については郵便受けから取り出し、また、配達員による配達物については受領し、甲に引き渡す。

(３) その他業務

①道路漏水、一次側漏水等の地図や修繕リストの作成。

②執務時間の開始前までに国旗及び市旗を掲揚し、執務時間の終了後に降納する。ただし、雨天又は強風等の悪天候時には、掲揚を行わない。

③テレメータ室で、各浄水場の異常による警報ブザーがなった際は、甲に連絡する。

※テレメータ室に常駐する必要はない。