

窓口・受付業務特記仕様書

(目的)

第1条 この特記仕様書は、松江市上下水道局（以下「発注者」という。）が委託業務受注者（以下「受注者」という。）に委託する松江市水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）の第23条の窓口・受付業務の概要について、特に必要な事項を定める。

(定義)

第2条 窓口・受付業務とは、松江市上下水道局お客さまセンターにおいて水道の利用者、水道管理人、給水装置の所有者若しくは代理人、下水を公共下水道等に排除してこれを使用する者（以下「水道利用者等」という。）からの水道及び下水道に関する問い合わせの対応、届出等の受理、料金等の収納、その他関係する業務の処理を行うことをいう。

(指標)

第3条 窓口・受付業務に係る指標については、「別表2 業務実績表」のとおりとする。

(業務従事者)

第4条 窓口・受付業務従事者は、現金取扱者とする。

(業務時間)

第5条 窓口・受付業務時間については仕様書第5条のとおりとする。

(業務内容)

第6条 平日の受付業務は各号のとおりとする。

(1) 給水申込受付

ア 給水申込書（松江市水道給水条例施行規程様式第2号）、給水装置使用開始申込書および給水申込書兼下水道使用申込書はがき（以下「申込はがき」という。）の受付

イ 窓口、電話及びインターネットによる給水申込の受付

(2) 使用中止の受付

ア 給水装置使用中止申込書の受付

イ 窓口、電話及びインターネットによる給水申込の受付

ウ 使用中止の連絡をせず転居した水道利用者等を調査し、その結果を発注者に報告する

(3) 各種変更届の受付

ア 窓口、電話及びインターネットによる水道利用者の名義変更受付

イ 窓口及び電話による上記以外（電話番号、送付先住所、用途、支払方法、戸数、管理人等）の変更受付

(4) 口座振替依頼書の受付

ア 水道利用者等から松江市上下水道局口座振替依頼書の提出があったときは内容確認を行い、不備がない場合は次のとおり処理を行う

① 金融機関保管用と上下水道局保管用（以下「局保管用」という。）を各金融機関に発送

② 後日金融機関から返送された局保管用を上下水道料金システムへ登録する

とし、不備がある場合は依頼者へ不備内容を伝え対応を図る

イ 申込はがきの口座振替依頼書については、内容確認を行い不備がない場合は次のとおり処理を行う

- ① 申込はがきの記入欄を複写する
- ② 申込はがきの記入欄から水道料金口座振替届出書を作成
- ③ 申込はがきと②を金融機関へ発送
- ④ 後日金融機関から返送された②を上下水道料金システムへ入力

(5) 納入通知書再発行受付

- ① 窓口及び電話による受付
- ② 内容確認を行い、手渡し又は発送

(6) 上下水道料金等の支払証明書の受付及び発送

(7) 漏水による減免申請の受付

- ① 水道使用者等より漏水に関する窓口又は電話による問合せの受付
- ② 上下水道料金等の減免については、水道料金は「松江市水道事業における漏水による使用水量の認定及び料金の減免に関する取扱要綱（以下「水道減免要綱」という。）」、下水道使用料は「水道の漏水に伴う下水道使用料の減免に関する取扱要綱」に基づき受付内容の確認のうえ、対象箇所及び減免方法等について水道使用者等に説明後、水道料金等減免申請書（（以下「減免申請書」という。）水道減免要綱様式 1 号）を手渡し又は発送
- ④ 後日、減免申請書を受理、ただし減免申請書に不備がある場合には受理せず不備内容を申請者に伝え再提出を求める

(8) 各種郵送業務

ア 決定通知書等（減免決定通知書、充当通知書等）各種関係書類の発送

イ 郵便物の戻り調査及び再発送

(9) 料金等の収納

料金の収納については収納業務特記仕様書のとおりとする。

(10) 代表電話の交換業務

(11) 水道及び下水道に関する問い合わせ等の対応

ア 苦情等の対応

イ 上下水道料金等に関する問い合わせ（料金、支払内容等）

ウ 漏水に関する問い合わせ

- (7) メーターより宅内側の場合で、戸建て住宅の場合は、松江市水道事業指定給水装置工事事業者を案内する。ただし、公営住宅や集合住宅等の場合は管理する方へ連絡するよう伝える
- (8) メーターより外側の場合は、担当する課へ取り次ぐ

エ その他の問い合わせで対応しかねるものについては、発注者の担当課への取り次ぐ

(その他の業務)

第7条 窓口・受付業務に付帯する業務は以下の通りとする。

- (1) 上下水道料金システムから出力し発注者へ提供する資料については「別表3 帳票一覧表」のとおりとすること。