

# 北秋田市水道事業窓口業務委託業務処理要領

北秋田市上下水道課

## 目次

窓 口 業 務 .....	1
検 針 業 務 .....	4
検満メーター情報管理業務 .....	7
調定、更正業務 .....	8
収 納 業 務 .....	10
滞納整理・水道給水停止業務.....	13
電子計算処理業務.....	16
事務引継ぎ業務 .....	17

## 窓 口 業 務

窓口業務とは、来庁したお客様等（お客様等からの電話・FAX等も含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金等の収納及び問い合わせに対応する業務をいう。

### 1 営業時間等

#### (1) 営業時間

委託業務の営業日及び営業時間は、委託者の執務日及び執務時間を含む受託者の営業日及び営業時間とする。また、営業日以外の日又は時間にあっても必要に応じて対応できる体制を整えておくものとする。

(2) 使用開始中止（開閉栓及び給水停止作業を含む）の依頼があった場合は、市の開閉栓担当者へ依頼内容を提出し作業完了後は指針等を記載した帳票を受け取る。

(3) 営業時間外及び休業日に業務を実施する場合は、事前に上下水道課と協議すること。

### 2 窓口業務の準備

受託者は次のものを準備する。

#### (1) つり銭

#### (2) 領収印（市が承認した領収日付印）

### 3 届出等の受付

受付する場合は、必要事項等の内容を確認し、親切かつ丁寧な対応を行わなければならない。各種届出の受付では、次の事項を確認する。

#### (1) 書面によるもの

##### ① 「水道使用開始等届」

給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、使用開始日等、メーター指針、変更事項等の確認を行う。

また、使用休止の場合は、上記に併せて未納料金を確認し、精算料金及び未納料金の支払方法を確認する。

##### ② その他必要とする書類

#### (2) 口頭、電話、FAX等によるもの（水道、下水道、農業集落排水、合併浄化槽に係る届出）

##### ① 使用の開始、入居、再開、名義変更、その他

給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、連絡先、使用開始日、変更事項等の確認を行う。

##### ② 退去、閉栓（一時中止・その他）、退去及び閉栓、その他

給水装置の場所、使用する方の氏名、届けた方の氏名、連絡先、使用開始日、未納料金の確認し、精算料金及び未納料金の支払方法等の確認を行う。

③ その他水道等の使用に関する受付を行う。

(3) 処理票及び一覧表の作成

使用の開始、退去及び名義変更等の使用者等情報に変更が生じる受付をした際は、処理票及び一覧表を作成し整理する。また、必要に応じその内容を料金システムへ入力する。

4 窓口収納

収納する料金等は、上水道料金、簡易水道料金、下水道使用料、農業集落排水使用料、浄化槽使用料（以下「水道料金等」という。）、その他設計審査手数料等の上下水道課が納入通知書を発行したもの（以下「その他収入金」という。）とする。

(1) 水道料金等の収納

① 「納入通知書」を持参してきた場合

ア 端末機で納入状況を確認する。

イ 未納がある場合は、重複納入にならないように持参した「納入通知書」等又は再発行の「納入通知書」等により水道料金等を収納する。

ウ 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。

② 「納入通知書」を持参しない場合

ア 住所、氏名、使用者番号等を確認し、端末機で納入状況を確認する。

イ 未納がある場合は、重複納入にならないように「納入通知書」を再発行し水道料金等を収納する。

ウ 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。なお、未納額全額の収納が困難な場合は、古い未納分を優先して収納する。

③ 収納後は、重複納入の発生を防ぐため「納入通知書」の発送を差し止める。

④ 収納額が1ヶ月に満たない分割納入の際は、「納入通知書」に領収内容、残額等を記載し、現金を確認し収納する。

⑤ その他収入金の収納

ア 上下水道課が発行した「納入通知書」等を持参した場合は、記載された金額と受領した金額を確認する。

イ 「納入通知書」等を持参しない場合は、その旨を上下水道課へ連絡し上下水道課において再発行した「納入通知書」等に記載された金額と受領した金額を確認する。

(2) 領収書の発行

水道料金等及びその他収入金を収納したときは、「納入通知書」等の領収印欄へ領収日を確認後押印し、領収書を支払者へ確実に渡す。

(3) 「納入通知書」等の再発行

使用者等から「納入通知書」等を紛失等の理由により、再発行の依頼があった場合は、端末機で納入状況を確認し、未納がある場合は再発行を行い使用者等へ交付する。

(4) 「上下水道料金納付済証明書」の発行

① 使用者等から上下水道料金の納付済みの証明を依頼されたときは、水道料金の納付状況を確認後、「上下水道料金納付済証明書」を作成し、上下水道課へ報告する。

② 上下水道課は、報告を受けた際は「上下水道料金納付済証明書」へ公印を押印し、受託者へ交付する。

5 取出し以降の漏水・修理等に関する問い合わせへの対応

取出し以降の漏水の発見又は使用者等からの問い合わせがあった場合は、現地で水道メーター及び漏水の状況を確認する。この際、漏水の疑いがある場合は使用者等へ市指定給水工事事業者による再調査及び修理のお願いをする。

6 口座振替依頼書処理

(1) 口座振替による水道料金等の支払いを希望する使用者等に対して、「北秋田市水道料金等口座振替依頼書兼自動払込利用申込書」(以下、「口座振替依頼書」という)を手渡し又は郵送により交付し、記入後金融機関へ提出するよう説明をする。また、各金融機関にも必要に応じて交付する。

(2) 金融機関で受付された口座振替依頼書は、受領後、記載内容を料金システムに入力する。

(3) その他の口座振替依頼に関しては、次のとおりとする。

① 不備な口座振替依頼書を受領したときは、調査・照会等を行い処理する。

7 使用者等からの苦情及び問い合わせの対応

使用者等からの各種苦情及び問い合わせには、誠意を持って対応するとともに苦情については上下水道課へ報告し、特に上下水道課が指示した場合は、その指示に従うこと。

また、苦情内容等はデータベース化を行い、必要に応じ上下水道課へ提出すること。

8 その他付帯業務

# 検 針 業 務

検針業務は、給水装置等の設置場所に赴きメーターの指針値を読み取り、使用水量と使用状況を確認し、使用者等へ「検針票」により通知することに併せてメーター等の状態の調査及び異常水量があった場合に使用者へ漏水又は水道水の使用による異常水量発生の原因を調査し報告する。

この業務でメーターとは下水道使用施設の井戸水メーターを含む。

## 1 定例検針の実施

- (1) 検針は、毎月定例日に実施する。
- (2) 検針は森吉地区、合川地区、阿仁地区は、12月から3月までは実施しない。
- (3) 定例日は、料金算出の基準となる日で、料金を正確に算定するため毎月一定の日を維持する。

## 2 検針機器

検針用ハンディターミナル（以下「HT」という。）

## 3 検針前の準備

- (1) 検針データの作成
- (2) 検針の際に携帯するもの
  - ① 身分証明書
  - ② HT
  - ③ バッテリーパック
  - ④ 各事業ごとの料金納入通知書兼領収書（「検針票」） 例：水道料金納入通知書兼領収書
  - ⑤ 「異常水量のお知らせ」
  - ⑥ その他必要なもの
- (3) 留意事項
  - ① HTのデータ及び帳票類は、汚損又は亡失のないように細心の注意を払って取り扱うこと。
  - ② 機器等は、破損又は亡失のないように十分注意して取り扱うこと。

## 4 検針業務

- (1) 検針
  - ① 使用者の下記項目についてHT情報と照合する。
    - ア 水栓所在地
    - イ 使用者名

ウ 前回指針

エ メーター番号

- ② 正確に指針値を読み取り、HTに入力する。1 m<sup>3</sup>未満は切捨てる。
- ③ 「検針票」を作成し使用者に渡す。不在の場合は、郵便受け等確実に使用者が確認できるようにする。また、畑等で使用者に現地で渡すことが不可能な場合は、そのまま持ち帰り郵送等により確実に使用者に届くようにする。
- ④ 上下水道課が依頼するお知らせがある場合は、上記と同様に確実に使用者等に届くようにする。
- ⑤ 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかに上下水道課に報告する。

## (2) 未検針

- ① 施錠等によりメーター指針を確認できない場合は、検針は行わず未検針として取扱い使用者又は管理者に連絡し再検針を行う。
- ② メーター位置が不明等の場合は、上下水道課へ報告し配管図面等の確認を行い、再訪問し検針を行う。再訪問でも不明な場合は、上下水道課へ報告する。
- ③ メーターの故障、破損及び撤去を発見した場合は、上下水道課へ報告する。

## (3) 異常水量

- ① 算出された使用水量が前回使用水量と比較して著しく増加又は減少するものは、再度メーター指針を確認し、異常の場合はその原因を調査し、使用者等に連絡を行う。
- ② 漏水を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し修理の依頼をする。
- ③ メーター故障及び逆取付メーターを発見した場合は、使用者等にその旨を連絡するとともに速やかに上下水道課へ報告する。
- ④ 無届使用又は転居を発見した場合は、使用開始又は精算の手続きを行う。悪質な場合は上下水道課へ報告する。

## 5 水量チェック

- (1) 検針済みデータを料金システムに取り込む。
- (2) 使用水量の大幅な増減について検針業務従事者から聞き取り調査を行うとともに、疑問があるものは再検針を行って使用水量を確認する。
- (3) 再検針によって、漏水又は出しっ放しによる使用水量の増加と思われるものはその旨を使用者等に報告し、誤検針によるものは再検針した使用水量で「検針票」を再度作成し、使用者等へ郵送等により届ける。

## 6 給水条例等違反の報告

検針時に給水条例等の違反を発見した場合は、速やかに上下水道課へ報告するとともに、上下水道課の指示に従い処理する。

7 利用者等の調査

上下水道課が利用者等の各種調査を依頼した際は、その利用者等の使用状況及び支払状況等について調査し報告する。

8 検針員の指導及び監督

(1) 検針員の指導及び監督を確実にを行い、誤検針及び利用者等とのトラブルが生じないように努めること。

9 その他付帯業務

## 検満メーター情報管理業務

検満メーター情報管理業務は、市が貸与する料金システムを使用し、検満交換対象となるメーターの抽出及び集計、検満メーター交換時の一覧及び交換伝票の作成を行う。

また、交換メーター情報の登録及び取り外したメーターの指針に関する妥当性の確認等を行う。

## 調 定 ・ 更 正 業 務

調定業務とは、検針した使用水量を基に実際に水道料金等を算定し請求する重要な業務である。また、更正業務とは一度確定した水道料金等を漏水による減免等により更正する業務である。

### 1 調定業務

- (1) 検針業務で確定となった使用水量及び届出使用人数に基づき、水道料金等を調定する。
- (2) 水道料金については地区別、用途別の件数、使用水量及び料金を集計したもの（以下「集計表」という。）を作成し上下水道課へ提出する。ただし、当該年度の前月以前の水道料金等に更正が生じた場合は、件数、使用水量及び料金内訳の差異を添付してその月の料金に反映させること。
- (3) 下水道使用料については、件数、排水水量、使用料を集計したものを作成し上下水道課へ提出する。
- (4) 農業集落排水使用料については、件数、使用料を集計したものを作成し上下水道課へ提出する。
- (5) 水道料金の算定において親子メーターの場合は使用水量に注意を図ること。また、下水道使用料については、井戸水メーター、控除排水量がある場合は注意すること。

### 2 認定処理

冬期間の降雪等のため、検針業務を行えない場合は、使用水量を認定する。

- (1) 認定水量は原則、前3箇月平均の水量とする。
- (2) 認定水量とする場合は、使用者等に認定の方法及び給水設備の管理等を説明し必ず了解を得ること。
- (3) 雪解け等により検針業務が可能となった場合は、正規のメーター指針から精算処理を行い、その結果、認定水量を上回る使用があった場合には、請求し、逆に認定水量よりも下回る使用の場合には、検針業務を再開した最初の月の料金から差し引いて請求する。以降も差し引き残がある場合は、同様とする。

### 3 令書の作成及び発送

調定の確定後、上下水道課の承認を得て納入通知書及び口座振替予定通知書を作成し、郵送等により確実に使用者等へ届くようにする。

### 4 口座振替又は自動払込

支払い方法が、口座振替又は自動払込となっている場合は、**収納業務 1 収納業務**による。

### 5 更正業務

漏水減免、誤検針等により前月以前の水道料金等に更正が生じた場合は、調定を更正する。

- (1) 誤検針又は誤入力等により生じた更正は、更正処理票を作成し上下水道課の承認後、更正を行う。
- (2) 漏水減免等による更正は、「北秋田市水道使用水量の認定並びに料金の減免に関する要綱」に従い認定を行い、上下水道課の承認後、更正処理票を作成し更正を行う。
- (3) 更正業務により水道料金等に変更が生じた場合は、更正後の水道料金等を使用者等に通知するとともに、上下水道課へも報告する。  
また、料金システム等により更正前と更正後、更正額を集計し、毎月、月末に上下水道課に提出する。

## 6 その他付帯業務

# 収 納 業 務

収納業務は、調定された水道料金等及び上下水道課が発行した収入金の収納及び水道料金等の消し込み業務をいう。

## 1 収納業務

- (1) 窓口における収納は 窓口業務 による
- (2) 口座振替及び自動払込による収納は次による。
  - ① 「北秋田市水道事業預金口座振替に関する契約書」及びその他関係契約に基づき処理をする。
  - ② 預金不足による口座振替不能分については、使用者等に「水道料金等口座振替不能通知書兼督促状」を送付し、翌月の振替日に再振替を行うため預金残高の確認をお願いする。
  - ③ 預金不足以外による口座振替不能分については、その原因を調査し処理を行う。
- (3) 現金書留による収納は、次による。
  - ① 現金書留で送金されたときは、**窓口業務** に準じて処理し、領収書を使用者へ送付する。
  - ② 送金された金額に不足がある場合は、内金処理として使用者へ不足分を再度請求する。
  - ③ 送金された金額に余剰がある場合は、充当又は還付の準備を行い使用者へその旨を連絡する。
- (4) 郵便振替による収納は、次による。
  - ① 郵便振替により送金を受けたときは、**窓口業務** に準じて処理する。ただし、使用者へ領収を送付する必要はない。
  - ② 送金された金額に不足がある場合は、内金処理として使用者へ不足分を再度請求する。
  - ③ 送金された金額に余剰がある場合は、充当又は還付の準備を行い使用者へその旨を連絡する。

## 2 銀行入金処理

- (1) 窓口及び集金で収納した現金・小切手は、当日の午後3時までに納入済通知書（原符）と現金を照合し、「収入金日報」を作成し、出納取扱金融機関（秋田銀行鷹巣支店）に入金する。
- (2) 午後3時以降に収納した現金・小切手は、営業時間終了前に納入済通知書と現金とに間違いがないことを確認後、現金・小切手を金庫に保管し、出納取扱金融機関の翌営業日に **2 銀行入金処理（1）** に準じて入金処理を行う。
- (3) 当日の窓口収納及び集金での収納分については、営業時間終了前に「収納日報」により上下水道課へ報告する。

## 3 消し込み処理

- (1) 納入済通知書によるもの

OCR、バーコードリーダー手入力等により処理を行う。集計額が入金額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。

(2) 口座振替及び自動払込によるもの

出納及び収納取扱金融機関から返送される振替済データで消し込み処理を行い、「口座振替報告書」の額と一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と収納額を一致させる。

#### 4 集計業務

次の帳票を基に、「収納日計表」を作成する。

- ア 収入金日報
- イ 納入済通知書
- ウ 口座振替報告書
- エ 通帳の写し

(1) 通帳の入金金額と上記アからウの金額を照合する。一致しない場合は、その原因を精査し必ず集計額と入金額を一致させる。

(2) 「収納日計表」の作成

- ① 水道料金等の日計集計（「収入金日報」別に作成すること。）
- ② 口座振替分の日計集計（金融機関別に作成すること。）
- ③ その他日計集計
- ④ 全体の日計集計（上記、エの通帳の写しを確認し、記載金額と一致すること。）

(3) 「収納日計表」の確認

上下水道課の確認の結果、不備があった場合は上下水道課の指示に従い訂正する。

#### 5 督促業務

(1) 納期限が過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、上下水道課の承認を得て督促状を発行する。

(2) 督促状の納期限は、送付月の口座振替の実施日とする。

(3) 督促状は、送付直前まで収納を確認し、当該請求月分の収納後に送付することのないように十分に注意する。

#### 6 催告業務

「督促状」等又は「水道料金等口座振替不能通知書」に指定した納期までに納入のない使用者等に対し、「水道料金等催告状」（以下「催告状」という。）を作成し、送付する。

#### 7 調査業務

「納入通知書」、「督促状」、「催告状」等を郵送した際に返戻された場合は、正確な送付先を調査し、確実に使用者等に到着するようにする。ただし、調査の結果、無届転居又は無届退去と判断された場合は、精算処理を行う。

## 8 時間外対応

水道料金等の収納は、原則営業時間内とする。ただし、訪問集金、急を要する場合又はやむを得ない事情で収納等が発生したときは、営業時間外においても対応する。

## 9 充当・還付業務

過誤納金等により水道料金等を多く収納した場合は、原則として未納料金又は翌月以降の水道料金等に充当する。ただし、過誤納金が多額の場合や、当月以前で未納料金がない場合は還付処理をする。また、還付は上下水道課が口座振込により行う。

### (1) 充当・還付処理票の作成

重複納入、誤検針、漏水減免等により過誤納付金が発生した場合は、過誤納付金が発生した原因等が記入された充当・還付処理票を作成し、上下水道課の承認を得て処理する。

### (2) 充当・還付通知

充当・還付対象者に過誤納付金の金額、理由等を明記した通知を送付する。また、還付の場合は還付先口座の確認も併せて行う。

### (3) 充当処理

充当対象者に充当の通知後、料金システムでの充当処理を行う。

### (4) 還付処理

還付対象者に還付通知し、還付口座の確認後上下水道課へ還付口座の報告を行う。上下水道課は報告を受けた後、還付口座へ振込を行い、料金システムへの還付処理は振込完了後、上下水道課から連絡を受けた後に行う。

## 10 その他付帯業務

## 滞納整理・水道給水停止業務

滞納整理とは、「督促状」等の納期限を過ぎてもなお未納となっている使用者宅等に訪問等を行い、水道料金等の請求、収納を行うことをいう。

水道給水停止業務とは、長期間にわたり水道料金の未納が生じた場合に、当該使用者等に対して水道の給水停止を実施する業務をいう。

### 1 滞納整理・水道給水停止の準備

#### (1) 滞納整理・水道給水停止業務に必要な帳票及び物品等

- ① つり銭
- ② 領収印（市が承認した領収日付印）
- ③ 身分証明書
- ④ 「未納一覧表」（以下「名簿」という。）
- ⑤ 水道料金納入済通知書、簡易水道料金・下水道使用料等納入済通知書
- ⑥ 地図等
- ⑦ 給水停止執行通知書
- ⑧ その他滞納整理・水道給水停止業務に必要なもの

### 2 滞納整理業務

#### (1) 訪問集金

- ① 「名簿」に登載されている住所・氏名・使用者番号等を照合・確認し、水道料金等の徴収に訪問した旨を伝える。
- ② 「名簿」に表示されている水道料金等の金額全額を使用者等に請求し、支払いの了解が得られた後、領収書を作成し領収日付印を押印して現金と引き替えに使用者等に手渡す。滞納分の一部納付の場合は、残額をいつ支払うかの確認も併せて行う。また、訪問時に支払いが困難な場合についても、支払日の約束をする。
- ③ 不在の対応  
訪問時に不在等の理由により収納できなかった場合は、訪問した旨がわかるように連絡票を作成しポスト等確実に使用者等に届く方法により処理する。
- ④ 無届転居等の措置  
無届での転出・転居等を発見したときは、精算の手続きをするとともに、転居日、転居先等を調査する。
- ⑤ 訪問後の処理  
ア 訪問処理後、「水道料金等徴収日報」に訪問先、訪問月日、訪問時の内容、収納件数及び収納金額等を整理する。  
イ 収納した現金及び納入済通知書の金額等を確認する。
- ⑥ 上下水道課への報告

受託者において解決できない問題が生じたときは、上下水道課へ報告し、上下水道課の指示により滞納整理にあたる。

## (2) 水道給水停止業務

- ① 水道料金について催告書を送付しても期限内に納入のない使用者等を対象に「給水停止予告通知書」を作成する。
- ② 「給水停止予告通知書」の送付は、発送の直前まで収納状況を確認し、納入済の使用者等へ発送することのないよう注意する。
- ③ 「給水停止予告通知書」発送後に使用者等から連絡及び相談があった場合は、納入方法、納入日を確認し給水停止の執行を保留する。ただし、連絡及び相談した内容等を不履行した場合は給水停止の執行を行う。
- ④ 「給水停止予定者名簿」は連絡等がなかった使用者等のうち原則期限内に滞納分全額の支払いがない使用者等を対象に作成する。

## (3) 給水停止執行通知書

「給水停止予定者名簿」を上下水道課へ提出し、承認後上下水道課は「給水停止執行通知書」を交付する。

## (4) 給水停止措置

給水停止執行に伴う閉栓作業は委託者の開閉栓担当と同行し、次のとおりとする。

### ① 給水実施方法

給水停止日は「給水停止予告通知書」の納入期限以降とする。また、閉栓作業は乙止水栓等の閉栓で行う。

### ② 給水停止の中止又は保留

ア 給水停止の中止は原則、閉栓作業に訪問した際に、滞納金額全額を支払った場合のみとする。

イ 使用者等が、滞納金額の一部支払い及び支払誓約をしたものについては、給水停止を保留することができる。この場合、使用者等から「分納分割納付誓約書」を提出させる。

### ③ 給水停止執行通知書の交付

給水停止を執行した場合は、使用者等に必ず「給水停止執行通知書」を交付する。

## (5) 給水停止解除措置

給水停止の解除は委託者の開閉栓担当と同行し、次のとおりとする。

① 給水停止の解除は、原則滞納金額全額の支払いがあったときとする。

② 使用者等が未納金額の一部支払い（原則 1 / 2 以上）及び「分納分割納付誓約書」の提出をしたときは、給水停止を一時的に解除することができる。

③ 止水栓の開栓にあたっては、水道メーターの静止を確認する。

④ 給水停止の解除は、営業日で対応し土日、祝日及び年末年始は取り扱いしない。

⑤ 給水停止当日の解除は、やむを得ない事情がない限り午後 3 時までとする。

## (6) 報告

給水停止又は解除の作業を行った際は、報告書を上下水道課へ提出する。

### 3 分割納付誓約書の期日管理

「分割納付誓約書」の支払期日を管理し、不履行者については上下水道課に報告し、上下水道課は「給水停止執行通知書」を交付する。

### 4 債権内訳の作成

- (1) 裁判所から「債権届出の催告書」等が届いた場合は、該当する使用者等について「交付要求通知書」等の債権内訳を作成し上下水道課へ提出する。
- (2) 市（上下水道課）が使用者等の預貯金の差押を実施する場合は、債権差押調書の債権内訳を作成し上下水道課へ提出する。
- (3) 市（上下水道課）が支払督促を実施する場合は、対象者の支払督促の申し立て書類を作成し上下水道課へ提出する。

### 5 未納者の資料作成

- (1) 長期未納者については、個別の整理票を作成し未納額、支払状況及び「分割納付誓約書」の履行状況等を常に確認する。
- (2) 上下水道課が指示するときは、上下水道課が指示する内容で未納者の一覧を上下水道課へ提出する。
- (3) 年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、上下水道課に提出する。

### 6 その他付帯業務

## 電 子 計 算 処 理 業 務

電算処理業務では、事務処理の迅速な対応と情報の的確な把握を図るため、市が貸与する料金システムを使用し、検針データの作成及び取込、各種データの入力処理及び水道料金等の算定、納入通知書等の発行、調定資料等の各種資料の出力を行う。

## 事 務 引 継 ぎ 業 務

委託業務の期間が満了した場合、又は契約が解除された場合に、委託業務に関する一切の事務を上下水道課（北秋田市）及び次の業務受託者に速やかに引継ぐとともに、上下水道課（北秋田市）から貸与を受けた各種備品・機器類及び業務遂行に使用した各種データ・帳票類等を上下水道課へ引継ぐこと。

ただし、契約期間の満了後において契約の更新がなされた場合は、必要事項のみ上下水道課（北秋田市）へ引継ぐこと。

## ※ 留意事項

- 1 本処理要領は、業務提案書に基づき、上下水道課と受託者の協議により、変更する場合があります。
- 2 各種様式について、条例、規則及び規程等で定められていないものは上下水道課と受託者の協議のうえ別に定める。
- 3 苦情等の整理  
全業務を通じて使用者からの問い合わせ、苦情等には誠意を持って対応し、パソコン等で整理し記録するとともに上下水道課に報告すること。
- 4 受託事業者は、当月分の業務報告（月報）を翌月10日までに上下水道課に提出すること。
- 5 その他留意事項
  - (1) 車両等の走行には、交通ルールを遵守すること。（事故を起こさないように、又は遭わないよう十分に注意すること。）
  - (2) 使用者等を訪問するときは、挨拶をして懇切丁寧に対応すること。わからないことを聞かれた場合は、無理に回答せず連絡先を聞いて、日時を決めて回答すること。