

〔別紙1〕

委 託 業 務 細 目

綾部市水道事業窓口業務等に係る委託業務細目については、以下のとおりとする。

1 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）届出の受付

受付する場合は、必要事項等、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 給水の開始届

給水装置の設置場所、使用者名義、使用開始日、料金支払い方法等の確認を行う。

口座振替の希望がある場合は、その手続きも案内する。

② 給水の休止届

給水装置の設置場所、使用者名義、使用休止日、転居先、精算料金支払い方法等の確認を行う。

③ 給水装置所有者（使用者）異動届

給水装置の設置場所、新・旧所有者（使用者）名義、異動日、異動理由等の確認を行う。

（2）窓口収納

収納する料金等は、上水道料金、下水道使用料、農業集落排水等使用料、浄化槽使用料等（以下、「水道料金等」という。）、その他、加入金、設計審査手数料、下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業費分担金、特定地域生活排水処理事業費分担金、延滞金等（以下「その他収入金」という。）とする。

① 水道料金等の収納

ア 「納入通知書」持参の場合

- ・ 料金システムで収納状況を確認する。
- ・ 未納がある場合、持参した「納入通知書」により水道料金等を収納する。
- ・ 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。

イ 「納入通知書」の持参がない場合

- ・ 住所、氏名、水栓番号等を確認し、料金システムで収納状況を確認する。
- ・ 未納がある場合、料金システムで「納入通知書」を再発行、又は手書きの「納入通知書」により水道料金等を収納する。
- ・ 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。

ウ その他収入金の収納

- ・ 水道料金等及びその他収入金の「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現金を確認する。
- ・ 「納入通知書」等の持参が無い場合は、担当部署に連絡し、再発行した「納入通知書」等

に記載された金額と受領した現金を確認する。

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に押印し、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、料金システム等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 「上下水道料金納入証明書」の発行

ア 使用者等から水道料金等の納付済みの証明を依頼されたときは、証明期間・納付状況を確認後、「上下水道料金納入証明書」を作成し、委託者へ報告する。

イ 委託者は、報告を受けた際は、「上下水道料金納入証明書」に公印を押印し受託者へ交付する。

⑤ 口座振替依頼及び自動払込利用処理

ア 口座振替及び自動払込による水道料金等の支払いを希望する使用者に対し、「上下水道料金口座振替依頼書」又は「自動払込利用申込書」を手渡し又は郵送により交付し、記入・押印の上、金融機関に提出するよう案内する。

イ 金融機関で受け付けされた口座振替申込書又は自動払込受付通知書受領後は遅滞なく料金システムへの入力を行う。

ウ その他、口座振替及び自動払込に関し不明な点がある場合は、使用者に連絡をとる等調査・照会を行う。

⑥ 漏水・修理等に関する問い合わせへの対応

漏水の発見や使用者等からの問い合わせがあった場合は、その状況を確認する。

宅内での漏水が疑われる場合は、市指定給水装置工事事業者による調査・修理を依頼するよう使用者に案内するとともに、漏水更正制度について説明する。また、メーターボックスより本管側で漏水等を発見した場合は、速やかに委託者に報告すること。

⑦ 使用者等からの苦情及び問い合わせへの対応

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、委託者に報告し、その指示に従うこと。

⑧ その他付帯業務

2 開閉栓業務

開閉栓業務とは、受け付けした給水の開始届・給水の休止届の内容に基づき、現地での止水栓の開閉及び料金システムに電算処理を行う業務をいう。

(1) 開栓

① 使用開始希望者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓レバーを取り付け、「開」にする等、給水可能な状態とすること。メーターが撤去されている場合はメーターを取り付ける。

② 使用開始時の指針値を確認する。

(2) 閉栓

- ① 使用者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓レバーを撤去する等、給水できない状態とする。
- ② 使用休止時の指針値を確認する。

(3) 電算処理

- ① 現地での開閉栓後、給水の開始届・給水の休止届に基づき、料金システムに入力を行う。またその開閉栓情報を電子データにて管理する。
- ② 閉栓した使用者等に、精算料金を文書にて通知する。

(4) その他付帯業務

止水栓レバーの破損やメーターの不具合等、調査及び交換が生じた場合には対応すること。

3 検針業務

検針業務とは、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「上下水道使用量・料金のお知らせ」（以下「検針票」という）により通知することに併せて異常水量があった場合に連絡すること及び検針データを料金システムに取り込む業務をいう。

(1) 定期検針の実施

- ① 検針は、毎月の定例日に実施する。
- ② 定例日は料金算定の基準となる日であり、料金を正確に算定するため、一定の日を維持する。

(2) 検針機器

委託者が用意する検針用端末

(3) 検針前の準備

- ① 検針データの作成
- ② 検針時に携帯するもの
 - ア 身分証明書
 - イ 検針用端末
 - ウ 交換用バッテリー
 - エ 「異常水量のお知らせ」
 - オ その他必要なもの

③ 留意事項

- ア 検針用端末のデータ及び帳票等は、汚損、亡失のないように細心の注意を払って取り扱うこと。
- イ 機器等は、破損、亡失のないように十分に注意して取り扱うこと。

(4) 検針業務

① 検針

- ア 使用者の下記項目について検針用端末情報と照合する。
 - ・ 水栓所在地
 - ・ 使用者名
 - ・ 前回指針
 - ・ メーター番号

- イ 正確に指針値を読み取り、検針用端末に入力する。1 m³未満の端数があるときは切り上げるものとする。
- ウ 「検針票」を作成し、郵便受けに投函する等確実に使用者等が確認できるようにする。また、現地投函が不可能な場合は、そのまま持ち帰り郵便等により確実に使用者に届くようにする。
- エ 委託者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。
- オ 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかに委託者に報告する。

② 未検針

- ア 施錠等によりメーター指針を確認できない場合は、文書等により使用者等と調整し再検針を行う。
- イ メーター位置が不明等の場合、委託者へ報告し配管図面等の確認の上、再訪問し検針を行う。再訪問でも不明な場合は、委託者へ報告し指示に従う。
- ウ メーターの故障、破損及び撤去を発見した場合は、委託者へ報告し指示に従う。

③ 異常水量

- ア 算出された使用水量が前回使用水量等と比較して著しく増加又は減少するものは、再度メーター指針値を確認する。
- イ パイロットマークが回るなど漏水を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し、市指定給水装置工事業者に修理の依頼をするよう案内する。不在の場合は、チラシ等を投函する。
- ウ メーター故障や逆取付メーター等が発見した場合は、速やかに委託者へ報告し指示に従う。
- エ 無届使用、転居又は使用用途変更等が発見した場合は、速やかに委託者へ報告する。

(5) 水量チェック

- ① 検針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を行うとともに、再検針を行うなど使用水量を確認する。
- ③ 再検針により誤検針が判明した場合、使用者等にその旨報告、謝罪等の対応をした上で、適正な検針結果による「検針票」を作成し、郵送等で使用者等に届ける。

(6) 法令違反の報告

検針時に給水条例等に違反する行為等が発見した場合は、速やかに委託者へ報告する。

(7) 検針員の指導・監督

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

(8) その他付帯業務

4 調定・更正業務

調定業務とは、検針した水量を基に実際に水道料金等を算定し請求する業務である。また、更正業務とは、一度確定した使用水量及び水道料金等を漏水等の理由により更正する業務をいう。

(1) 調定業務

- ① 検針業務で確定した使用水量に基づき、水道料金等を調定する。
- ② 調定に関する資料を作成し、委託者へ報告する。

(2) 認定処理

冬季の降雪等のため、メーター検針が行えない場合は、使用水量を認定する。

- ① 認定水量は、原則、前3回の調定水量の平均水量と前年同期の水量を比較した少ない方の水量とする。
- ② 認定水量とする場合は、使用者等に認定水量である旨記した文書で通知する。
- 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う。その際に還付金が生じた場合は、速やかに委託者へ報告すること。

(3) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、委託者の承認を得て納入通知書を作成し、郵送等により確実に使用者等に届ける。郵送の際、複数枚の納入通知書を同一送付先へ送付する場合は、封筒に入れて送付する等、経費削減に努めること。

(4) 口座振替又は自動払込

支払い方法が口座振替となっている場合は、伝送等により口座振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を依頼する。(収納業務参照)

(5) 更正業務

- ① 前回以前の水道料金等に更正が生じた場合は、調定更正に関する資料を作成し、委託者の承認後に更正処理をする。
- ② 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。

(6) その他付帯業務

5 収納業務

収納業務とは、調定された水道料金等及びその他収入金の収納、水道料金等の消し込み業務をいう。

(1) 収納業務

- ① 窓口による収納は、1窓口業務(2)窓口収納による。
- ② 窓口により収納した現金を、受託者が一時的に保管するときは、委託者に引き渡すまで厳重に保管すること。
- ③ 収納した現金は、委託者に引き渡すこと。
- ④ 口座振替又は自動振込による収納は次のとおりとする。
 - ア データ伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動振込を依頼する。
 - イ 預金不足等による口座振替不能分については、再振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動振込を再度依頼する。

(2) 消し込み処理

- ① 納入通知書によるもの
バーコードリーダー、手入力等により料金システムに消し込み処理をする。
- ② 口座振替及び自動振込によるもの
出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関から返送された振替済データにより料金システムに消し込み処理をする。
- ③ コンビニ収納によるもの

コンビニ収納代行業者から伝送された収納データにより料金システムに消し込み処理をする。

(3) 集計業務

- ① 水道料金等及びその他収入金の収納、消し込み処理後、「収納日計表」を作成し、委託者へ提出する。
- ② 委託者による「収納日計表」の確認の結果、不備があった場合は委託者の指示に従い訂正する。

(4) 督促業務

- ① 納期限を過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、委託者に報告し、指示を受けて督促状を発行する。
- ② 督促状の発行日・納期限等は委託者で決定する。
- ③ 督促状は、発送直前まで収納を確認して発送することとし、重複納付とならないよう十分に注意すること。

(5) 催告業務

督促状で指定した納期限までに納入がないものについては、委託者に報告し、指示を受けて催告書を作成し、送付する。

(6) 調査業務

「納入通知書」、「督促状」及び「催告書」等を郵送した際に返戻された場合については、委託者の調査に基づき現地訪問するなどし、確実に使用者等に届くようにする。ただし、調査の結果、無届転居等と判断された場合は、委託者に報告するものとする。

(7) 法的措置

法的措置が必要と認められる使用者等を委託者へ報告するとともに、裁判所等へ提出する書類の作成等、委託者と共同で法的措置をとる。

(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、急施を要する場合又はやむを得ない事情で収納が発生したときは、業務時間外においても対応するものとする。

(9) その他付帯業務

6 滞納整理業務

収納率向上のために年度当初に効率的な徴収計画を立て、滞納者の納付状況を管理するとともに、時効や督促手数料、延滞金についても適正に管理すること。対象とする料金等は、水道料金等及びその他収入金とする。

(1) 滞納整理業務

① 徴収等業務

- ア 上下水道料金滞納徴収事務取扱要領に従い実施する。
- イ 督促状および催告状の発送前の収納確認をする。
- ウ 督促状および催告書の印刷と発送を行う。
- エ 電話や自宅訪問により、未収金の回収を行う。
- オ 滞納者等との協議、分納誓約書の締結を行う。

- カ 面談記録の作成、料金システムへの記録の入力。
- キ 毎日の徴収実績の報告と毎月の集計表の提出。
- ク その他滞納整理業務に付随する業務

② 給水停止業務

- ア 給水停止リストの作成を行う。
- イ 給水停止予告通知書、給水停止決定通知書等の作成及び配付を行う。
- ウ 給水停止執行・解除現場業務を行う。
- エ 給水停止執行・解除の報告と記録作成を行う。
- オ 給水停止後の現場調査、状況確認の報告書の作成を行う。

(2) 納付誓約の期日管理

「納付誓約書」の支払期日を管理し、不履行者については委託者に報告し、給水停止業務に移行する。

(3) 過年度の未納案件への対応の注意点

過年度の未納案件については、面談時に必ず面談記録を作成し、債務者に署名捺印を求め、債務承認書は必ず本人の署名捺印を受けつけ、本人以外が支払いを申出た場合は、債務引受通知及び支払確約書の提出を求めること。

(4) 資料作成

委託者と協議を図り、その指示内容で未納明細書等の資料を作成し、委託者に提出する。
なお、年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、委託者へ提出する。

(5) その他付帯業務