

【別紙 1】

委 託 業 務 細 目

諫早市上下水道局窓口業務等委託業務細目については、以下のとおりとする。

第 1 条 窓口業務

窓口業務とは、来庁した使用者等（使用者等からの電話・FAX 等も含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金、下水道・農業集落及び漁業集落排水施設使用料、上下水道料金納入証明手数料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、添付資料の有無等の確認を行う。

（2）窓口収納

収納する料金等は、上水道料金、下水道使用料、農業集落及び漁業集落排水使用料、上下水道料金納入証明手数料（以下、「水道料金等」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

- ・水道加入金等の「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「納付額等証明書交付申請書」により証明書交付申請があった場合は、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、甲へ報告する。

イ 甲は、報告を受けた際は、「上下水道料金納入証明書」に公印を押印し納入通知書とともに乙へ交付する。

ウ ただし、公印不要の証明書については、受託者のみで処理することができる。

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、「諫早市税等口座振替依頼書・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「諫早市税等口座振替依頼書・自動払込利用申込書」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、漏水減免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、速やかに甲に報告すること。

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、必要に応じて甲に報告し、その指示に従うこと。

⑧ その他付帯業務

第2条 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、現地での止水栓バルブの開閉・指針値の確認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、止水中の水栓については現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓バルブを開状態にする等、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、使用休止時の指針値を確認する。

② 一戸建て住宅を閉栓する場合、寒割れによる漏水を防止するために、止水栓バルブを閉状態にする等、給水できない状態とする。

(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

止水栓バルブの破損やメーターの不具合等、調査及び交換の必要が生じた

場合には、甲に報告し指示を仰いだうえで対応すること。

第3条 検針管理業務

検針管理業務とは、甲が別途発注する定期検針業務に必要な検針データ作成、検針結果データの受け取り、料金システムに取り込む業務及び使用者等の対応をいう。

なお、定期検針業務については市内を A 地区（偶数月検針）と B 地区（奇数月検針）に分け隔月で、甲が別途発注する定期検針業務受注業者（以下、「検針業者」という。）が行うもの。

（1）検針前の準備

- ① 甲が指定する毎月の定例日に実施する検針データの作成
- ② 甲が用意する検針用端末及び必要帳票等を、局を通じて検針業者に手渡す。
- 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。

（2）検針後の処理

- ① 甲を通じて検針業者から検針データを受け取り、料金システムに取り込む。
なお、データ受け取りは毎月 3 回に分けて行うこと。
- ② 使用水量の大幅な増減について検針業者から聞き取りを行うとともに、甲を通じて再検針を行わせ、必要に応じて現地に赴くなどして、使用水量を確認する。
- ③ 誤針により過月及び過年度の調定を修正した場合には、減額変更書類を甲へ提出すること。
- ④ 甲を通じて検針業者から、メーター故障や逆取付メーター等の報告を受けた場合、使用量データやメーター登録情報の修正など必要な処理を行う。
- ⑤ 使用開始の届出なく使用していると認められる場合において、催告書に記載した催告期限を過ぎても使用の届けがない場合、甲に報告し、甲の決裁後、停水を行う。

（6）検針票の特例

- ① 使用者等の都合により、「検針票」の交付先が異なる場合は、指定された住所へ送付すること。

② 汚水排水量報告事業者の場合は、「検針票」の記載内容と同様の文書を作成し送付すること。

③ 使用者等から、「検針票」が届いていないなど、再発行の依頼があった場合については、速やかに発行し、送付又は持参の方法で対処すること。

(7) 法令違反の協議

甲を通じて検針業者から、検針時に給水条例等に違反する行為等の報告を受けた場合は、速やかに甲と協議する。

(8) 検針業者との連携

検針業者と連携を密にし、検針管理業務を確実に行之、使用者等とのトラブルについて、甲の指示に基づき適切かつ丁寧に対応すること。

(9) その他付帯業務

第4条 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 検針ができない事業所等の使用量については、電話やメール等により報告された使用量を料金システムに入力するとともに使用料の賦課入力を行うこと。

③ 調定に関する資料を作成し、甲へ報告する。

(2) 認定処理

水道メーター検針での使用水量認定ができない井戸水等使用世帯においては、別途、甲の指示に従うものとする。

(3) 汚水排水量の認定

① 「排水設備等計画確認申請書」に基づき、下水道施設の新設、改築を判別し、その内容を料金システムに入力するとともに、毎月、下水道課から提出される「公共下水道及び農業・漁業集落排水施設における排水設備の接続完了報告」により使用料の調定をすること。

② 使用者名義が工事業者である下水道使用料の賦課状況については、開始及び休止届出の内容を確認し、工事期間中に下水道使用がないか調査を行う

こと。また、工事終了後の賦課漏れがないか調査を行うこと。

- ③ 企業等が、水質基準等による下水道使用料減額に係る報告書を提出し、甲が承認した場合は、対象施設の下水道使用料を調定が確定するまでに修正し、料金システム処理完了報告書を提出すること。

(4) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、甲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。

- ① 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。
- ② 金額が30万円を超える理由でコンビニ利用ができない県外の個人・企業に対し、原則的に金融機関での納付を依頼すること。ただし、これが困難な場合については口座振り込みを許可するものとする。
- ③ 使用者等が納入通知書を紛失した場合等においては、随時、窓口及び郵送にて交付すること。

(5) 口座振替又は自動払込

- ① 支払い方法が口座振替となっている場合は、定例振替日（毎月月末、振替日が休日に当たる場合は、翌営業日）の7営業日前までに金融機関へ伝送する口座振替依頼データを料金システム等にて抽出・作成すること。
- ② 金融機関ごとに作成した伝送データは、定例振替日の5営業日前までに各金融機関に伝送するとともに、必要に応じてFAX用の連絡票を送信すること。（第5条 収納業務参照）

(6) 更正業務

- ① 調定確定後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、甲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。

(7) その他付帯業務

第5条 還付充当・減免業務

過誤納金について、料金システムから料金等の過誤納金データを1か月分まとめて抽出し、抽出分データに基づく甲が指定する決裁用書類を作成後、甲へ提出すること。

(1) 過誤納金の充当

過誤納還付金が発生し、未納の料金等がある場合は、未納の料金等に過誤納還付金を充当すること。また、使用者等の申し出により、納期を迎えていない料金等に充当することも可能とする。過誤納還付の相手に対しては、領収書及び「水道料金・下水道使用料過誤納分充当通知書」を送付すること。

(2) 過誤納金の還付

過誤納金還付は、還付すべき口座が判明している使用者等に対して、その口座に還付すること。それ以外の使用者等には、甲が指定する還付関係書類を送付し、返送にて判明した口座へ還付を行うこと。

- ① 毎月10日までに過誤納リストを甲へ提出すること。
- ② 還付関係書類通知後は、使用者等に対し電話連絡をするなど早期の還付に努めること。

(3) 漏水減免の処理

- ① 使用者等又は指定工事店（使用者等の代理人）から提出される事故処理票が添付された「水道料金等減免申請書」が提出されたら、随時に受付、審査・減免の可否の計算を行った後、甲へ提出すること。
- ② 前項の甲の決裁終了後、申請者本人へ文書にて通知すること。なお、還付の処理については、過誤納金の還付処理の場合と同様に行うこと。

第6条 収納業務

収納業務とは、調定された水道料金等の収納、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、第1条 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、乙が一時的に保管するときは、甲に引き渡すまで厳重に保管すること。
- ③ 収納した現金は、翌営業日の午前9時までに甲に引き渡すこと。
- 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

OCR、手入力等により料金システムに消し込み処理をする。収納日の設定は次のとおりとする。

ア 金融機関日報に添付して指定金融機関から届けられる上下水道局控への納入通知書は、金融機関日報の日付と一致させること。

イ 上下水道局窓口における収納分で当日の午後6時までに収納されたものは、上下水道局の翌営業日の午前11時までに甲が指定する指定金融機関へ納付した日を収納日とすること。

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 コンビニエンスストア（以下、「コンビニ」という。）収納によるもの

コンビニ収納代行業者から伝送された確報データにより料金システムに消し込み処理をする。速報データは、督促状送付、滞納整理簿等を利用し、二重請求を極力避けるように努めること。

(3) 集計業務

① 水道料金等の収納、消し込み処理後、収納日区分による料金システム読込データ合計額と指定金融機関からの金融機関日報の入金額との突合を行うこと。コンビニ収納分及び電子決済収納分については、コンビニ収納代行業者からの振込通知内容と料金システムにおけるコンビニ収納データと突合する。

② 突合後、「収納内訳一覧表」及び「諫早市上下水道事業出納日報（事業別内訳）」を作成し、甲へ提出する。なお、料金等以外の収納金においては、甲が発行する納付書により作成すること。

③ 甲による収納内訳一覧表」及び「諫早市上下水道事業出納日報（事業別内訳）」の確認の結果、不備があった場合は甲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、督促状を発行する。

② 督促状の発行日・納期限等は甲で決定する。

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) 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、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、甲に報告するものとする。

(6) 法的措置

法的措置が必要と認められる使用者等を甲へ報告するとともに、裁判所等へ提出する書類の作成等、甲の法的措置について支援する。

(7) 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、緊急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。

(8) その他付帯業務

第7条 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、水道料金等とする。

(1) 滞納整理業務

滞納整理業務は、滞納者名簿及び定期誓約の管理リストを作成し、滞納整理員が滞納者へ文書の発送、電話連絡、訪問及び給水停止予告、執行等の文書投函を行い、収納率の向上に努めなければならない。

- ① 上下水道料金滞納徴収事務取扱要領に従い実施する。
- ② 督促状の発送前の収納確認をする。
- ③ 督促状の印刷と発送を行う。
- ④ 電話や自宅訪問により、未収金の回収を行う。

料金等の収納に際し、現金の受け取り及びつり銭の支払については、慎重に行うこと。また、小切手受領の際には、内容を十分に確認後受け取ること。不渡り等の事故が発生した場合は、乙の責任とする。なお、小切手の取扱いは、諫早市上下水道事業会計規程による。

- ⑤ 滞納者等との協議、分納誓約書の締結を行う。
- ⑥ 面談記録の作成、料金システムへの記録の入力。

⑦ 毎日の徴収実績の報告と毎月の集計表の提出。

⑧ その他滞納整理業務に付随する業務

(2) 給水停止業務

督促状の納入期限（督促状発送の10日後）及び催告書の納入期限（督促状発送月の月末）までに料金等の入金又は誓約がなかった滞納者のうち、未納が3カ月以上あるものを対象に「給水停止予告通知書」の発送名簿を作成し、給水停止予告通知書発送前日の午前12時までに甲へ提出し、甲の決裁後に「給水停止予告通知書」を発送すること。名簿は、乙の保管とすること。

① 給水停止リストの作成を行う。

② 給水停止予告通知書等の作成及び配付を行う。

③ 給水停止執行・解除現場業務を行う。

1) 滞納者が在宅している場合は、原則として事前に執行する旨を伝えること。

2) 給水停止執行者のリストのメーター番号と現地メーター番号を照合すること。

3) メーターボックス内伸縮バルブ（レバー）で閉栓する。

4) 前号の伸縮バルブ（レバー）で閉栓後、無断使用の場合又はその他可能性があるときは、閉栓キャップ・止水パッキンで再度閉栓する。

5) 閉栓後、「給水停止済通知書」を本人へ交付し、不在の場合は投函する。

④ 給水停止執行・解除の報告と記録作成を行う。

現地において滞納者が催告分料金等を支払った場合又は誓約を行った場合は、給水停止を中止すること。なお、誓約を行った後、誓約違反の場合は、直ちに給水停止を執行する。

⑤ 給水停止後の現場調査、状況確認の報告書の作成を行う。

(3) 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甲に報告し、給水停止業務に移行すること。

(4) 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付け、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。また、分納、誓約等による時効の中断にも対応し、破産債権等の申立に必要な滞納整理状況等については、対応状況を履歴管理すること。

(5) 資料作成

甲と協議を図り、その指示内容で未納明細書等の資料を作成し、甲に提出すること。滞納整理業務に必要な各種帳票等は、細心の注意を持って取り扱い、個人情報への漏えい、盗難、紛失の防止に努めなければならない

なお、年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、甲へ提出すること。

(6) その他付帯業務

第8条 検定満期メーター取替管理業務

検定満期（以下、「検満」という。）を迎える水道メーター（以下、「検満メーター」という。）の取替に関するデータの作成及び検満事前通知書の資料作成、甲が別途発注する検満メーター取替業務委託受注業者（以下、「検満取替業者」という。）への設置メーター及び検満メーターの受け渡し、必要なデータの入力、その他必要な業務をいう。

(1) データ作成

検満を迎える前年度に取り替えるものとし、対象の検満メーターの交換予定データ一覧表を作成すること。また、検満メーター以外に、設置後に一定期間使用されていないメーターについては撤去することとし、一覧表に含める。

(2) 取替期間

毎年9月から1月末の期間において実施すること。

(3) 入札発注準備

毎年8月までに、甲が市指定給水装置工事事業者に対し、入札発注を行うので、必要なデータを作成すること。

(4) 入札後の必要書類作成

検満メーターの回収スケジュール表や検満取替業者の身分証明書等を作成すること。

(5) 検満メーターの受け渡し

落札した検満取替業者に対し検満メーターの受け渡しスケジュールについて調整後、甲に報告し、甲の指示のもと受け渡し作業を実施する。

(6) 取替対象者への通知

9月上旬頃にメーター交換に関する通知文を、取替対象者（水道利用中止中等は除く。）宛に送付する。なお、諫早市役所、施設管理公社については、一括したデータを甲に提出する。

甲が指定する簡易水道組合に加入している者の検満取替を行う場合は、簡易水道組合に対し、事前報告を行うとともに、検満取替後の各メーターの指示値を報告すること。

また、通知後における取替対象者からの問い合わせ、検満取替業者への苦情等にも対処すること。苦情等の対処報告は、甲に対し窓口日報により行うこと。

(7) 取替完了後の処理

取替完了後、甲を通じて検満取替業者から、取替日、新メーター番号、取替メーター指針値が記入されたメーター交換伝票一覧表及び検満取替後のメーターを受理し、必要な入力業務を行うこと。

(8) 取替困難ケースの処理

止水栓の不作動やメーターボックスのサイズが不適合であるなど、検満メーター取替に支障がある場合については、甲に報告し指示を仰ぐこと。

(9) 検満取替業者との連携

検満取替業者と連携を密にし、検満取替管理業務を確実に行之、使用者等とのトラブルについて、甲の指示に基づき適切かつ丁寧に対応すること。

(10) その他付帯業務

第9条 電算処理業務

料金システムには、次の各号に掲げる項目を入力することをいう。

- ①新たに設置された給水装置及び排水設備に関して料金等の調定・徴収に必要な情報に係る登録
- ②メーター撤去・貸与・取替等のメーター関連情報の更新
- ③水道及び下水道、農業集落及び漁業集落排水施設の利用者等の利用開始・中止受付
- ④滞納整理等

⑤ その他必要となる関連情報

第10条 その他付随業務

その他関連する業務は、次のとおりとする。

- (1) メーター取替等の情報に関する問い合わせ、確認
- (2) 納付書等の貯蔵品の在庫管理
- (3) 甲との定例的な業務報告及び協議等
- (4) 職員の指導、監督、甲からの指示及び指導事項の伝達
- (5) 本業務に関する上下水道使用者等との対応
- (6) 検針機器を含む料金システムの日常的な管理
- (7) 本業務に関し、甲が求める資料（予算・決算時の各種統計、不納欠損、料金改定に関するものなど）の提供
- (8) 受水槽方式の共同住宅等の検針契約業務
- (9) 受水槽方式の共同住宅等へのメーターの貸付業務
- (10) 諫早市役所地域福祉課から依頼される、高齢者の「見守りネットワーク」への情報作成
- (11) 一定期間使用がない水栓について、水道管凍結による漏水を防ぐためのメーター止水の実施