

## 帯広市上下水道料金収納業務及び給排水業務委託 業務実施概要

この業務実施概要は、帯広市上下水道料金収納業務及び給排水業務委託要求水準書第25条各号に掲げる業務の実施概要を記載したものである。

### (1) 窓口受付業務（電話、来庁者への対応）

#### ア 使用開始・中止届の受付、届出書作成、入力

転入・転出などに伴う水道等の使用開始や使用中止の受付を行う（北海道電子申請サービスからの受付を含む）。また、料金賦課、精算等の起票及び入力を行う。

#### イ 水道使用名義人変更等の受付、届出書作成、入力

死亡、離婚等による名義変更の受付を行う。また、名義変更の起票及び入力を行う。

#### ウ 上下水道料金等支払いの窓口受付

上下水道料金等の収納に係る窓口（以下「収納窓口」という。）での受付。

水道料金、下水道使用料について、収納窓口において現金等を受領し、領収日付印を押印した領収書を交付する。

#### エ 口座振替申込み等取扱い（入力作業等含む）及び金融機関等連絡調整

お客さまから口座振替申込みを受付、口座振替依頼書を送付する。また、お客さまから提出された口座振替依頼書を一覧に記載及び入力し、控えをとったうえで各金融機関へ送付する。金融機関から口座不備により口座振替依頼書が返却された場合、返却された口座振替依頼書と新しい口座振替依頼書をお客さまへ送付する。

金融機関が承認した口座振替依頼書の口座情報等を料金システムへ入力する。口座振替依頼書の水道使用者名義等を現在の登録内容と照合し、異なっている場合は、お客さまに確認のうえ入力する。必要に応じて名義変更等を行う。

また、口座振替依頼書に引落とし開始月が記載されていた場合の口座登録月の調整。

その他、収納課及びその他の課から金融機関未承認及び承認済みの帯広市専用口座申込用紙が届いた後の処理。口座振替の推進。

#### オ 納入証明書及び使用証明書の取扱い

お客さまからの水道料金等納入証明書及び使用証明書に関する受付（交付手数料の受付含む）を行い、市の決裁を得て証明書を交付する。

**カ 臨時給水の申請受付及び使用報告書の水量入力**

お客さまから臨時用水道消火栓使用願が提出された際に受付し、市の決裁を得て承認する。

また、消防及び稲田浄水場より臨時給水量の報告を受け、賦課用水栓に入力する。

**キ 臨時排水の減額又は減免申請受付**

公共仮排水について、工事請負事業者から公共下水道使用料減額（減免）申請書が提出された際に受付し、市の決裁を得て、決定通知書を交付する。

その他に、公共下水道の臨時使用届出が出ている工事の完了届が提出された際に、減額を認められている水栓の使用料減額を行う。

**ク 利用者からの苦情、問い合わせ等対応**

使用水量や料金等に関すること、メーターに関すること、水道管凍結等に関することの相談や苦情及び問い合わせ等の受付を行う。

**ケ その他の附帯業務**

**(2) 再検針及び調定業務**

**ア 電算年間スケジュール、進行状況の管理**

毎年、次年度の電算年間スケジュールを作成し、市の決裁を得る。また、電算年間スケジュールに基づき、業務の進行状況を管理する。

**イ 検針事前準備事務及び事後事務（データ作成、検針システム機器の準備等）**

電算年間スケジュールに基づき、定期検針日の前日までに水道料金等オンラインシステム（以下「料金システム」という。）からハンディターミナルに検針データを配布する。また、定期検針後に検針データを回収する。

**ウ 各種検針情報（メーター位置、検針回順、検針注意事項、管理先等）の管理**

メーター位置等の検針情報を確認し、修正を行う。

**エ 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査**

空き家にも関わらず無届の水道使用者等がいた場合、無届使用者の氏名及び使用開始年月日等を調査し、開始の届出を受付する。

## オ 無届使用者に対する水道供給の停止、解除

無届の水道使用者等に、複数回届出を促したにも関わらず届出が無い箇所への供給停止及び解除を行う。

## カ 異常時の調査及び報告

使用水量の大幅増減や、空き家にもかかわらず水量発生等の場合、検針業務の受託者から報告を受けた後に調査を行う。また、調査の結果、認定により水量を破棄した場合、破棄水量を水道課へ報告をする。

## キ 水道メーター故障の調査及び認定報告書、量水器異常報告書の作成

検針業務の受託者が定期検針時に、水道メーター故障を発見した場合、料金収納業務等の受託者へ報告を行う。報告を受けた後に現地調査を行い、私有メーターの場合は所有者に通報し、修理等の対応を促す。また、市有メーターの場合は、水道課へ報告するため量水器異常報告書を作成する。

その他に、異常水量認定基準に基づき認定報告書を作成する。

## ク 漏水等の調査確認、修理勧告及び異常水量認定書の作成

異常時の調査及び漏水マーク点灯・点滅によるマーク調査で判明した漏水等を使用者及び所有者に通報し、修理等の対応を促す。また、異常水量認定基準に基づき、異常水量認定書を作成し、報告する。

## ケ 修理後の現地確認

漏水等による給水装置の修理後に、現地にて瞬間流量の確認を行う。

## コ 調査対象箇所の抽出

定期検針後に出力される各種チェックリストに基づき、使用状況等から再検針調査対象箇所を抽出する。

## サ チェックリスト等の確認、入力

各種チェックリスト、修繕工事報告書等を確認し、使用水量認定（修理後の水量認定、検針不能箇所の水量認定等）、調定更正、使用開始、使用中止等の起票及び入力を行う。

## シ 認定報告書を基に調定更正処理

漏水等による認定報告書を検査した上で、調定更正処理を行う。

## ス 修繕工事報告書等の確認、入力

修繕工事報告書（指定事業者から提出）や放水指示報告書（水道課より）等の受付及び入力を行う。

## セ 使用中止届による随時検針及び現地精算業務

お客さまから使用中止の届出がされた際に、使用中止日の翌営業日に現地へ行き、最終指針を検針し、休止精算の調定を行う。

また、国外転居等で即日水道料金等の支払いを希望したお客さまの場合、お客さま立会いのもとメーター指針を読み取り、水道料金等を計算した後、現金を受領し、領収書を発行する。

## ソ 良質汚水使用料減額の新規申請の受付及び認定水量の入力

余剰水、冷却水、仮排水、オーバー・フロー水、湧水について、お客さまより良質汚水使用料減額申請書を受付し、市の決裁を得て減額又は減免の決定を行う。

※使用料減免制度の対象は、下水道課が発注する工事等に伴う公共仮排水のみが対象

## タ 水道水以外を公共下水道に排水するための申請受付及び認定水量の入力

水道水の使用は無いが地下水、温泉水等を公共下水道に排出し、下水道使用料のみ賦課されるものについて、お客さまより提出される公共下水道使用開始届の受付、入力を行う。

また、お客さまから提出される使用水量の報告等または、地下水等メーター検針に基づき、使用水量を料金システムへ入力し、検針票を交付する。

## チ 汚水排出量認定の申請受付及び認定水量の入力

水道水が公共下水道へ排出されない設備（ボイラー又はクーリングタワー等）を使用している場合や、散水等で地下に浸透する水量の計量を出来る場合等に、お客さまより提出される汚水排出量の認定（新規）申請の受付し、市の決裁を得て承認を行う。

また、お客さまから提出される減水量の報告等または、排水メーター検針に基づき、使用水量を料金システムへ入力し、検針票を交付する。

## ツ 宛先不明で返戻された納入通知書等の返戻調査及び報告

返戻郵便物に係る聞き取り及び現地調査を行い、調査内容の一覧表を作成して報告する。

## テ マンション名調査

使用開始の届け出がされた際に、水栓情報にマンション名が登録されていない場合やマンション名が変更されていた場合、現地又は所有者に対して調査を行い正しいマンション名を登録する。

## ト 検針等に係る苦情等処理

定期検針時に検針業務の受託者が苦情等を受けて対応した経過の報告を受ける。その他に、定期検針後に、メーター検針、使用水量及び料金等に関する事、メーターに関する事、水道管凍結等に関する事の相談や問い合わせ等の受付を行い、各種対応を行う。経過や結果を市に報告する。

## ナ その他の附帯業務

### (3) 請求及び収納業務

#### ア 金融機関への口座振替、中止依頼

口座振替一覧表を点検のうえ、各金融機関へ引継ぐ。口座振替を中止する必要があるものについて、各金融機関へ口座振替の中止を依頼する。

また、半年に一度、各金融機関の口座振替件数と金融機関口座勧誘件数を集計し、口座振替手数料と金融機関口座勧誘手数料の支出書類を作成する。

#### イ 口座振替の結果処理

口座振替日の3営業日後に各金融機関から口座振替結果のデータが届く。振替結果データを料金システムに反映させる。

また、口座振替不能一覧表を確認のうえ、口座再振替の可否を判断する。

その他に、口座振替が2期続けて振替不能のお客さまの契約情報を確認し、市からの連絡等に応じていないお客さまを、納入通知書による納付への変更等を行う。

#### ウ 口座振替済通知書の発送

口座振替済の情報について、はがきでの通知を希望（通常は検針票に記載）したお客さまに対し、口座振替済通知書を発送する。

#### エ 入力済口座振替依頼書の整理、保存

入力済口座振替依頼書を金融機関別に整理、保存する。

#### オ 定例発行の納入通知書の発送

各検針期間別により納品される納入通知書を点検し、お客さまに発送する。

#### **カ 再発行の納入通知書の発送**

納入通知書の紛失、支払方法の変更、料金更正等のお客さまの申し出により、納入通知書を窓口で再発行し、お客さまに発送する。

#### **キ 収納金の整理、管理及び出納取扱金融機関へ引継ぎ**

収納窓口により収納した現金等は、収入科目別及び事業会計別等に集計、整理したうえで、適正かつ厳重に管理し、出納取扱金融機関又は収納取扱金融機関へ納める。

#### **ク 収納消込みに関わるOCR処理**

収納方法が口座振替、収納代行会社以外による場合は、収納取扱金融機関等で収納された公金が、出納取扱金融機関の指定口座への入金に併せて引き継がれる納入済通知書（収入原符）を収入科目別等に入金額との照合、整理を行う。

また、料金システムの収納消込みのため、納入済通知書（収入原符）をOCRスキャナで読み取り、その処理結果を電子計算機処理業務受託事業者へデータ送信する。

OCR処理をした納入済通知書（収入原符）は、収納窓口等での収納時に受領した納入済通知書（収入原符）とともに、適正に保管、管理する。

#### **ケ 収入金の整理**

収入となった公金は、収入科目別及び事業会計別等に、日計、月計及び年計ごとに集計、整理したうえで、電算出力される各種帳票等と照合しながら、収入整理簿等の収入に係る資料を作成する。

#### **コ 過誤納金に係る充当または還付に関わる処理**

重複納入等による過誤納金について、未納月分への充当または還付の判断をし、伺書・通知文書の作成、料金システムへの入力及びお客さまへの説明、通知文書等の送付を行う。

#### **サ その他の附帯業務**

### **(4) 滞納整理業務**

#### **ア 未収金整理年間計画表、進行状況の管理**

毎年、次年度の未収金整理年間計画表を作成し、市の決裁を得る。また、未収金整理年間計画表に基づき、業務の進行状況を管理する。

## **イ 督促状・未納催告書・督促状兼納付書の作成と発送業務**

納入期限を経過した未収金に係る督促状・未納催告書・督促状兼納付書について、市が指定する発送日までに入金を確認された場合や、居所不明の事実が確認されている場合等は引抜きを行い、発送する。

## **ウ 納入相談（納入誓約の取り交わし含む）・滞納整理の交渉等の記録及び管理**

電話や、現地訪問、来庁などによる支払催告時に滞納者と接触ができた場合や、支払相談のため収納窓口に来庁した場合は、完納に向けた納入交渉を行う。

また、滞納者から分割納入の意向が示された場合は、毎月の支払金額や支払方法等について書面で約束する納入誓約書を取り交わし、交渉内容を上下水道料金システムへの入力処理により記録し、適正に管理する。

## **エ 宛先不明で返戻された督促状、未納催告書、督促状兼納付書の調査等及び公示送達**

宛先不明により返戻された督促状、未納催告書及び督促状兼納付書について、住民基本台帳による調査を市へ依頼するとともに、本人への聞き取り調査または現地での聞き取り調査等を行い、宛先での居住が確認された場合は返戻郵便物を直接投函し、転居先が判明した場合は返戻郵便物を転居先へ送付する。

居所が不明であった督促状及び督促状兼納付書については市へ報告し、当該郵便物を引き継ぐ。

なお、居所が不明の未納催告書は、返戻郵便物を保管する。

## **オ 差押処分の対象者選定及び発送業務**

差押処分の対象者を選定し、市へ報告。その後、市が作成した文書を発送する。

## **カ 支払督促**

支払督促の対象者を選定し、市へ報告する。

## **キ 滞納整理月報作成**

滞納整理状況等の資料を作成する。

## **ク SMS 督促**

未納催告書を送付した者で反応がない者に対して、ショートメール機能を使い督促文書の送信を行う。受託者は対象者を選定し、市へ報告を行う。

## **ケ その他の附帯業務**

## **(5) 給水停止業務**

### **ア 滞納者に対する給水停止予告書、給水停止通知書の作成及び配布**

それぞれの対象者の選定と資料作成を行う。(起案・決裁は市)市の決定後、対象者への配布を行う。

### **イ 給水停止執行及び給水停止執行書の作成・投函、各種帳票及び資料作成**

現地にて給水停止を執行し、そのことを通知する文書である給水停止執行書を作成し、直接投函する。(起案・決裁は市)

また、給水停止を執行後、給水停止に係る資料を作成し、市へ報告する。

### **ウ 停水解除作業**

給水停止解除は、水道料金の未収金の支払い等が確認された場合に行う。

### **エ 給水停止者に係る居住実態等の把握のための現況調査**

給水停止が継続されている水栓について、居住実態や無断使用、漏水等の事故の有無を確認するため、3か月毎に現地訪問し、メーター等の調査を行う。

### **オ 異常水量等現地調査業務に伴う空家漏水箇所の停水作業**

漏水など状況に応じ、水道使用者及び当該建物が不明な場合、緊急で止水栓の閉栓を行う。

### **カ その他の附帯業務**

## **(6) 給水装置工事等関連業務**

### **ア 給水装置の工事受付、内容確認、検査に関する業務**

ア) 窓口・電話対応

イ) 所有者変更の内容確認及び事務処理

ウ) 指定業者より提出される給水設備工事申請にかかわる受付、内容確認

エ) 申請者情報、工事情報の入力(新設、増設、変更、撤去等)

オ) 負担金、審査・検査手数料に係る事務処理

カ) 道路占用及び掘削等の申請に係る事務

キ) 水道直結型スプリンクラー設置に係る事務

ク) 量水器交付に係る事務

(ア) メーターの交付

(イ) 返却メーターの受理

(ウ) 撤去メーターの売り払い対応



- ケ) 受水槽、直結加圧給水装置の新設・改廃
- コ) 分水（断水）工事の立会い
- サ) 給水装置等の法令適合確認
- シ) 給水装置工事竣工検査
- ス) 無断工事等調査
- セ) 工事用水

#### **イ 給水装置に係るロードヒーティングに関する協定締結業務**

ロードヒーティング設置に伴う協定書の事前協議、内容確認、受付

#### **ウ 指定給水装置工事業者の指定に関する業務**

- ア) 指定給水装置工事業者の申請、変更等各種提出書類の受付、問い合わせ対応
- イ) 指定給水装置工事業者の処分対応

#### **エ 給配水管図面及び宅地内竣工図の図面交付業務**

- ア) 窓口における給配水管図面及び宅地内竣工図の図面交付
- イ) 手数料納付書発行

#### **オ 専用水道施設に関する業務**

専用水道の布設工事の設計に係る確認、確認申請書並びに給水開始前等の届出受理、確認結果の通知、施設の改善指示、水道技術管理者の変更勧告、給水停止命令、報告徴収及び立入検査に関する事務を行う。

#### **カ 貯水槽水道施設に関する業務**

簡易専用水道等の検査・清掃等の指示、給水停止命令、報告徴収及び立入検査に関する事務を行う。

#### **キ 受水槽以下メーターの各戸検針契約の受付**

受水槽を経由して水道を使用している共同住宅の所有者より、入居者の使用水量を戸別に計量し、料金を徴収するようにしたい旨の申込みがあった際に、受付をし、調査した後に承認を行う。その後、市の決裁を得て契約書を取り交わす。

#### **ク 集合住宅等の指定承認及び解除の受付**

共用給水装置を有する住宅等（以下「集合住宅等」という。）の指定承認の申し出の受付及び解除の申し出の受付をし、承認する。

また、集合住宅等の入居戸数が増減になった申し出があった際に、料金システム

に変更戸数を入力する。

**ケ 指定給水装置工事事業者合同研修会業務**

日本水道協会により求められている研修会を3年に1回合同で行う。

**コ 水道事業の各種計画等に使用するため要求する随時的な各種統計資料の作成及び報告**

上記ア～ケの事項について、発注者が必要とする資料の作成（随時）

**サ その他の附帯業務**

- ア) 現金出納
- イ) 納入通知書の整理管理、消込作業
- ウ) その他

**(7) 排水設備工事等関連業務**

**ア 排水設備の工事受付、内容確認、検査に関する業務**

- ア) 指定業者より提出される排水設備工事申請にかかわる受付、内容確認
- イ) 申請者情報、工事情報の入力、申請書の審査済はがきの発行と送付
- ウ) 排水設備工事の完成届の書類検査、現地検査の実施、申請者に対する完成書類送付
- エ) その他排水設備工事に必要となる各種届出（変更届、16条申請等）の受付、内容確認
- オ) 下水道メーター申請時におけるメーター番号及び水栓番号の新規取得と料金システムへの入力
- カ) 水道メーター払い出し（水道課）時における上下水道区分の確認（料金システム）

**イ 排水設備に係るロードヒーティングに関する協定締結業務**

ロードヒーティング設置に伴う協定書の事前協議、内容確認、受付

**ウ 排水指定工事業者の指定に関する業務**

- ア) 排水指定工事業者の申請、変更等各種提出書類の受付、問い合わせ対応
- イ) 排水指定工事業者の処分対応

**エ 排水設備台帳及び下水道本管の図面交付業務**

- ア) 窓口における排水設備台帳及び下水道施設の図面交付

イ) 手数料の納付書発行

**オ 下水道事業受益者負担金・分担金の電算処理、収納対策、徴収及び滞納整理**

ア) 排水設備工事申請審査時における受益者負担金（分担金）賦課有無の確認

イ) 未賦課土地における排水設備工事申請者に対し、次年度以降発生する負担金徴収（金額も含む）の事前通知を作成、送付

ウ) 賦課対象者の納付書及び口座振替データの処理（委託業者へ）、内容の確認、送付

エ) 納入通知書の整理管理、消しこみ作業

オ) 受益者負担金・分担金における滞納整理

**カ 排水設備改造資金の貸付に関する受付業務**

貸付資金申請の受付、希望者への説明

**キ 臨時排水の内容確認、許可に関する業務**

臨時排水申請の内容確認に関する書類作成と送付

**ク 公共汚水柵の設置申請に関する受付業務**

ア) 公共汚水柵未設置箇所における汚水柵新設希望の協議、内容確認、受付

イ) 設置基準の適合確認及び設置工事担当部署との調整

**ケ 個別排水処理施設の設置申請に関する受付業務**

ア) 農村部における合併処理浄化槽設置希望者に対する問い合わせ、手続き案内

イ) 仮審査申込書の受付、受付簿

ウ) 本申請の受付

**コ 特定施設、除外施設の受付に関する業務**

ア) 特定施設、除外施設に関する受付、内容確認業務

**サ 未水洗化家屋の調査及び事務**

未水洗家屋の現地調査、台帳の入力、水洗化のお願い文書作成、送付

**シ 排水設備資格試験に関する業務**

排水設備資格試験の募集、受付、各種問い合わせ対応

**ス 下水道事業の各種計画等に使用するため要求する随時的な各種統計資料の作成及び報告**

上記ア～シの事項について、発注者が必要とする資料の作成（随時）

**セ その他の附帯業務**

**(8) その他附帯する業務**

**ア 市の指示する内容の印刷物による広報の作成（制度改正時）**

水道料金及び下水道使用料の料金改定時や消費税改正等の制度改正が行われた際に、お客さまに周知を行う広報を作成する。

**イ 郵便物発送業務**

納入通知書や督促状等の各種郵便物について、発送通数や郵便料を地域別等に取りまとめ、郵便発送記録簿へ記載するとともに、郵便局の集配時刻に発送郵便物を引き継ぐ。

また、日々の発送実績を月次集計した資料を作成し、郵便局からの請求内容と照合する。

その他に、毎月の郵便発送件数を基に支出書類を作る。

**ウ 空き家対策の資料作成に係る業務**

空家等対策の推進に関する特別措置法に基づく情報提供の依頼が提出された際に、システム等を使用し、情報提供項目を調査し、市に報告する。

**エ 各業務で使用した書類の整理及び管理**

各業務で使用及び作成した書類を、必要に応じて閲覧出来るように整理及び保管期限までの管理をする。

**オ 記載された他、関連する附帯業務で、市が必要に応じ指示する業務**

**カ その他附帯する業務に関する協議**