

舞鶴市窓口業務等委託仕様書

舞鶴市上下水道部 お客様サービス課

舞鶴市水道事業窓口業務等に係る仕様は次のとおりとする。

1 年度別委託内容

業務期間中における各年度別の委託業務は、以下のとおりとする。

年 度	委託業務
令和2年度	窓口業務、滞納整理業務
令和3年度	窓口業務、滞納整理業務、開閉栓業務、検針業務、収納業務
令和4・5年度	窓口業務、滞納整理業務、開閉栓業務、検針業務、収納業務、調定業務

2 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) 営業期間等

委託業務の営業日及び営業時間は、原則として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。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) 営業場所

営業場所は舞鶴市役所別館2階お客様サービス課内及び西支所内とする。

(3) 届出の受付

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 使用開始届

給水装置の場所、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 使用休止届

給水装置の場所、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 名義変更等届

給水装置の場所、新・旧使用者名義、変更日、変更理由等の確認を行う。

(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、集落排水等使用料（以下、「水道料金等」という。）、その他、加入金、設計審査手数料等のお客様サービス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

ア 「納入通知書」持参の場合

- ・ 端末機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、使用者番号等を確認し、端末機で収納状況を確認する。

- ・ 未納がある場合、端末機で「納入通知書」を再発行し、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 収納後は、重複納付の発生を防ぐため「納入通知書」、「督促状」等の発行を差し止める。

エ その他収入金の収納

- ・ お客様サービス課が発行した「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、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へ交付する。

④ 「上下水道料金納付済証明書」の発行

ア 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、証明期間・納付状況を確認後、「上下水道料金納付済証明書」を作成し、担当部署へ報告する。

イ お客様サービス課は、報告を受けた際は、決裁の上、「上下水道料金納付済証明書」に公印を押印し、受託者へ交付する。

⑤ 口座振替依頼処理

ア 口座振替による水道料金等の支払いを希望する使用者に対し、「舞鶴市市税等口座振替依頼書」（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・押印の上、金融機関に提出するよう案内する。窓口でキャッシュカードを持参されているときは、端末にてカードを読み取り、口座振替手続きを実行する。

イ キャッシュカードによる登録又は金融機関で受け付けされた口座振替依頼書受領後は遅滞なくシステム入力を行う。

ウ その他、口座振替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、市指定給水工事事業者による調査・修理を依頼するとともに、減免制度について案内する。

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、お客様サービス課に報告し、その指示に従うこと。

⑧ その他付帯業務

3 開閉栓業務

開閉栓業務とは、受け付けした使用開始・休止届の内容に基づき、止水栓の開閉を行う業務をいう。

(1) 開栓

- ① 使用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「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再度メーターを取り付けること。
- ② 使用開始時の指針値を確認すること。

(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「閉」にする等、給水できない状態とすること。
- ② 使用休止時の指針値を確認すること。

4 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「検針票」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、毎月及び隔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ハンディターミナル（以下「HT」という。）若しくは手書き用検針カード

(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 HT（手書き用検針カード）
 - 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 HT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HT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、HTに入力する。1 m³未満は切り捨てる。
 - ウ 「検針票」を作成し使用者に手渡す。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、畑など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 お客様サービス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。

オ 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかにお客様サービス課に報告する。

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、お客様サービス課へ報告し配管図面等の確認の上、再訪問し検診を行う。再訪問でも不明な場合は、お客様サービス課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、お客様サービス課へ報告する。

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、市指定給水工事事業者を案内し、修理の依頼をする。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、速やかにお客様サービス課へ報告する。

エ 無届使用、転居又は使用用途変更を発見した場合は、速やかにお客様サービス課へ報告する。

(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) 給水条例違反の報告

検針時に給水条例等の違反を発見した場合は、速やかにお客様サービス課へ報告する。

(7) 検針員の指導・監督

検針員の指導及び監督を確実に言い、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

5 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、一度確定した水道料金等を漏水による減免等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及び下水道使用料に係る届出使用人数等に基づき、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。）を作成しお客様サービス課へ提出する。

- ③ 下水道使用料及び集落排水等使用料については、排水種別、件数、排水量及び使用料を集計したものを作成しお客様サービス課へ提出する。
- ④ 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すること。また、下水道使用料等については、井戸水メーターによる加除排水量がある場合は注意すること。
- ⑤ 漏水減免、濁水減免、誤検針等により、当該調定月の使用水量及び水道料金等を更正する必要が生じた場合は、調定確定後に反映すること。

(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。

(3) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、お客様サービス課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。

(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、伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を依頼する。(収納業務参照)

(5) 更正業務

漏水減免、濁水減免、誤検針等により前回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、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し、お客様サービス課の承認後に更正する。
- ② 漏水減免等による更正は、お客様サービス課の決裁後、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し更正する。
- 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。

(6) その他付帯業務

6 収納業務

収納業務とは、調定された水道料金等及びお客様サービス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、1 窓口業務(3)窓口収納による。
- ② 口座振替又は自動払込による収納は次のとおりとする。
 - ア 伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を依頼する。
 - 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、口座振替又は自動払込を再度依頼する。
 - ウ 預金不足等により再度口座振替不能となった分については、納入通知書(口座振替不能分)を作成し、郵送等により使用者等に届ける。

(2) 銀行入金処理

- ① 窓口により収納した現金・小切手は、営業時間終了後に納入済通知書と現金を照合しお客様サービス課金庫にて保管する。
- ② 前日に窓口及び集金により収納した現金・小切手は、翌日午後0時までに納入済通知書と現金を照合し、「納金領収書」及び「入金副票」を作成・添付の上、出納取扱金融機関（京都銀行東舞鶴支店）に入金する。

(3) 消し込み処理

- ① 納入通知書によるもの
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り替え分
出納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。

(4) 集計業務

次の帳票を基に、「収納日計表」を作成する。

- ・ 収入金日報
 - ・ 納入済通知書
 - ・ 口座振替報告書
 - ・ 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
 - ア 水道料金等の日計集計
 - イ 口座振替分の日計集計
 - ウ その他日計集計
 - エ 全体の日計集計
 - ③ 「収納日計表」の確認
確認の結果、不備があった場合はお客様サービス課の指示に従い訂正する。

(5) 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、お客様サービス課の承認を得て督促状を発行する。
- ② 督促状の発行日・納期限等はお客様サービス課で決定する。
- ③ 督促状は、発送直前まで収納を確認の上で発送することとし、重複納付とにならないよう十分に注意すること。

(6) 催告業務

督促状に指定した納期限までに納入がない使用者等については、お客様サービス課の承認を得て催告書を作成し、送付する。

(7) 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、現地訪問するなど正確な送付先を調査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、お客様サービス課に報告するものとする。

(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、営業時間外においても対応するものとする。

(9) 充当・還付業務

減免や過誤納金等により水道料金等を多く収納した場合は、未納料金がある場合は原則として充当するものとし、未納料金がない場合は原則として還付するものとする。また、還付する場合はお客様サービス課が行う。

① 充当・還付処理票の作成

重複納付、誤検針、漏水減免等により過誤納金は発生した場合は、還付簿に記載し、過誤納金の発生理由を記した「充当・還付処理票」を経理担当課に回付する。

② 充当・還付通知

充当・還付対象者に過誤納金の金額、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を行う。

③ 充当・還付処理

充当・還付が完了後、料金システムへの充当・還付確定処理を行う。

(10) その他付帯業務

7 滞納整理業務

滞納整理業務とは、「督促状」等の納期限を過ぎてなお未納となっている使用者等に電話や訪問等を行い、水道料金等の請求、収納を行う業務をいう。

(1) 滞納整理業務

① 自宅等訪問

ア 「督促状」等による納期限を過ぎても未納となっている使用者宅を訪問し収納する。

イ 訪問時に一部納付、支払困難な場合、支払いについて交渉し、納付誓約書を取りつける。

ウ 訪問時に不在の場合、訪問したことを告げる文書を投函し連絡を促すなど支払い交渉に繋げる。

エ 訪問時に無届けでの転出・転居が判明した場合には、お客様サービス課に報告すること。

オ 訪問後は、料金システムに交渉記録を入力する。

カ 訪問時に問題が生じた場合は、お客様サービス課へ報告し指示により滞納整理にあたること。

② 給水停止業務

ア 再三の催告等に関わらず期限内に納付がない使用者等のうち、舞鶴市市給水停止執行要領等に基づき、「給水停止予告通知書」発送対象者を選び、一覧を作成する。

イ お客様サービス課は、受託者が作成した一覧をもとに「給水停止予告通知書」発送対象者を決定し、「給水停止予告通知書」を作成、受託者に交付する。

ウ 受託者は、交付を受けた「給水停止予告通知書」を使用者等に訪問・郵送等により使用者に届ける。

エ 「給水停止予告通知書」 発送後に使用者等から連絡・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・相談した内容等が不履行となった場合は、給水停止の執行を行う。

オ 「給水停止予告通知書」に明記する納期限までに納付又は連絡・相談のない使用者等については、給水停止執行日の前日に「給水停止前日通知」を訪問、投函する。

③ 給水停止措置

給水停止執行に伴う閉栓作業は開閉栓担当と同行し、次のとおりとする。

ア 給水停止実施方法

- ・ 給水停止執行日は、原則、毎月最終水曜日とする。ただし、12月については別に決定する。
- ・ 閉栓作業は、原則、止水栓での閉栓とし、止水栓レバーは撤去する。

イ 給水停止の中止又は保留

- ・ 給水停止の中止は、原則、給水停止執行日まで若しくは閉栓作業に訪問した際に未納金額全額を支払った場合のみとする。
- ・ 使用者等が、未納金額の一部納付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、原則、使用者等から「納付誓約書」を提出させる。

ウ 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。

④ 給水停止解除措置

給水停止の解除に伴う開栓作業は開閉栓担当と同行し、次のとおりとする。

ア 給水停止の解除は、原則、未納金額の全額の支払いがあったときとする。

イ 使用者等が未納金額の一部納付及び「納付誓約書」を提出したときは、給水停止を一時的に解除することができる。

ウ 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。

エ 給水停止の解除は、やむを得ない事情がないかぎり原則、営業日の午後5時までとし、土日、祝祭日及び年末年始は対応しない。

⑤ 報告

給水停止及び給水停止の解除を行った際は、お客様サービス課に報告する。

(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お客様サービス課に報告し、給水停止業務に移行する。

(3) 債権内訳の作成

裁判所等から「債権届出の催告書」等が届いた場合、該当する使用者等について「交付要求請求書」等を作成し、お客様サービス課に提出する。

(4) 法的措置

法的措置が必要と認められる対象者をお客様サービス課に報告するとともに、裁判所に提出する支払督促申立書類を作成するなど、市と共同で法的措置をとる。

(5) 資料作成

① お客様サービス課が指示するときは、その指示内容で未納者一覧等の資料を作成し、お客様サ

ービス課に提出する。

② 年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、お客様サービス課に提出する。

(6) その他付帯業務

8 電算処理業務

電算処理業務とは、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み、各種データの入力処理、水道料金等の調定、納入通知書等の発行、収納金の取込み及び各種データ作成などを行う業務をいう。

9 その他

本仕様書の内容は、優先協議者との協議により、発注者が了承した場合のみ変更を行うことができるものとする。

舞鶴市水道事業概要

項目	実績			
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
事業規模	区域面積(km ²)	342.13	342.13	342.13
	区域内人口(人)	84,115	82,949	81,877
	【上水道】			
	給水人口(人)	80,097	79,348	81,702
	給水戸数(戸)	30,412	30,423	31,952
	普及率(%)	99.87	99.87	99.88
	【簡易水道】			
	給水人口(人)	3,564	3,308	0
	給水戸数(戸)	1,619	1,502	0
普及率(%)	98.20	98.48	0	
窓口業務	窓口対応(件/年)	6,128	5,864	6,185
	電話対応(件/年)	約3,500	約3,500	約3,500
	届出件数	3,993	3,686	3,971
	開栓(件/年)	1,710	1,537	1,697
	閉栓(件/年)	1,693	1,561	1,679
	名義変更(件/年)	590	588	595
開閉栓業務	開栓(件/年)	1,528	1,364	1,478
	閉栓(件/年)	1,693	1,561	1,679
検針業務	奇数月(件/年)	92,554	94,756	93,749
	偶数月(件/年)	101,663	102,019	110,303
	毎月(件/年)	636	636	636
	委託料(年額)	11,443,880	11,438,955	12,064,636
調定業務	上水道(件/年)	182,050	182,719	190,253
	簡易水道(件/年)	22,754	21,425	0
収納業務	口座振替(件/年)	166,262	166,316	174,322
	納付書(件/年)	24,177	24,828	24,952
	うちコンビニ収納	16,160	16,896	16,875
	集金員(件/年)	2,534	2,537	2,394
滞納整理業務	督促状発送(件/年)	7,542	6,843	7,481
	催告書発送(件/年)	3,226	3,026	2,711
	給水停止予告通知書発送(件/年)	1,134	1,517	1,756
	給水停止執行(件/年)	110	200	151
収納率	現年度(5月末)	99.01%	98.99%	99.12%
	過年度(3月末)	13.40%	14.31%	12.49%