

# 宮津市窓口業務等委託仕様書

宮津市 建設部 上下水道課

宮津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 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・E-Mail 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) 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。

#### ア 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。
- ・開閉栓手数料の徴収を行う。

#### イ 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。
- ・開閉栓手数料の徴収を行う。

#### ウ 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。

#### エ 口座振替開始届

- ・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、「宮津市口座振替納付依頼書（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。
- ・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の調査・照会を行う。

### (3) 窓口収納

収納する料金等は、上水道料金及び下水道使用料（以下、「水道料金等」という。）の他、加入負担金、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。）とし、次の事項のとおり収納事務を行う。

#### ア 水道料金等の収納

##### a) 「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。
- ・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。

##### b) 「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。
- ・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。

イ その他収入金の収納

- ・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。

ウ 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。

エ 「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へ交付する。

オ 「上下水道料金納付済証明書」の発行

- ・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。
- ・担当部署は、「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。

(4) 各種問い合わせ

ア 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・修理を依頼するよう案内するとともに、減免制度について案内する。

イ 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、担当部局にその内容を報告し、その指示に従う。

(5) その他付帯業務

(1) から (4) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

## 2 開閉栓業務

開閉栓業務とは、受付した使用開始・使用休止届の内容に基づき、止水栓の開閉等を行う業務をいう。

(1) 開栓業務

使用希望者により申請された内容に基づき、以下の処理を行う。

- ア 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。
- イ 水道メーターが撤去されている場合は再度水道メーターを取り付けること。
- ウ 使用開始時の指針値を確認する。
- エ 開栓時に漏水の恐れ等の異常があった場合、使用希望者へ連絡する。
- オ 検定有効期限が満了した水道メーターが取り付けられている場合は、検定有効期限を満了す水

道メーターに取り替える。

## (2) 閉栓業務

使用者より申請された内容に基づき、以下の処理を行う。

- ア 現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認し、止水栓レバーを「閉」にする等、給水できない状態とする。
- イ 止水栓不良等、給水装置の異常により完全に止水できない場合は、前使用者に連絡し、給水装置の修理等を依頼する。
- ウ 使用休止時の指針値を確認する。
- エ 給水装置設置場所において、次の使用者が未定の場合は、閉栓キャップを取り付ける。
- オ 給水装置設置場所において、長期にわたり次の使用が見込まれない場合は、水道メーターを撤去する。

## (3) その他付帯業務

(1) 及び (2) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

## 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「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

- ア 検針は、毎月の定例期間内に実施する。
- イ 一部利用者については、毎月の定例日に検針を実施する。

### (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。）を使用する。

### (3) 検針前の準備

#### ア 検針データの作成

料金システムにより検針データを作成し、HTに検針データを入力する。

#### イ 検針時に携帯するもの

- ・身分証明書
- ・HT
- ・交換用バッテリー
- ・その他必要なもの

#### ウ 留意事項

検針に使用する機器等は、破損及び亡失等のないように十分に注意して取り扱う。

### (4) 検針の実施

#### ア 水道メータが確認できる場合

- a) 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

・水道メーター番号

- b) 正確に指針値を読み取り、HTに入力する。1 m<sup>3</sup>未満は切り捨てる。
- c) 「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箇所に投函する。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使用者に送付する。
- d) 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかに担当部局に報告するとともに、水道メーターの交換を行う。

イ 水道メーターが確認できない場合

- a) 施錠等により水道メーターを確認できない場合は、認定水量により検針を実施する。
- b) 水道メーターの位置が不明の場合、担当部局へ報告し配管図面等の確認により水道メーターの位置を把握した後に、再訪問し検針を行う。

ウ その他

- a) 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する。使用者が不在の場合は、チラシ等を投函する。
- b) 水道メーターの故障、破損、撤去、逆取付等が発見した場合は、速やかに担当部局へ報告する。
- c) 無届使用、転居又は使用用途変更を発見した場合は、速やかに担当部局へ報告する。

(5) 水量の確認

- ア 検針データを料金システムに取り込む。
- イ 使用水量の大幅な増減が確認された場合は、検針員から聞き取りを行うとともに、再検針を行うなどにより、使用水量を再確認する。
- ウ 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、郵送等で使用者に届ける。

(6) 検針員の指導・監督

検針員の指導及び監督を確実に行之、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。

(7) その他付帯業務

(1) から (6) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

#### 4 調定業務

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

- ア 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。
- イ 水道料金については、地区別、用途別の件数、使用水量、料金及び消費税を集計したもの、下水道使用料については、排水種別、件数、排水量、使用料及び消費税を集計したもの（以下「集計表」という。）を作成し担当部局へ提出する。
- ウ 井戸水の使用等により、下水道使用料について加除排水量がある場合は、その水量を使用者から聴取し、算定に反映させる。

(2) 認定水量の精算処理

施設等により水道メーター検針が行えず、認定水量により調定を行った場合は、実際に検針を行った時点で精算処理を行うとともに、料金の精算について使用者に通知する。

(3) 更正処理

漏水減免、誤検針等により当該調定月以前の水道料金等に更正が生じた場合は、以下により調定を更正する。

ア 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、担当部局の承認後に更正する。

イ 漏水減免等による更正は、担当部局による減免決定の後、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し更正する。

ウ 更正処理により生じた当該調定月以前の水道料金等の増減については、当該調定月の水道料金等により調整し、調整後の水道料金等を使用者に通知する。

(4) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、担当部局の承認を得て納入通知書を作成し、使用者に送付する。

(5) 口座振替

支払方法が口座振替となっている使用者については、伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替を依頼する。(収納業務参照)

(6) その他付帯業務

(1) から (5) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

5 収納業務

収納業務とは、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

ア 窓口収納

1 窓口業務(3)窓口収納による。

イ 口座振替による収納

a) 伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替を依頼する。

b) 預金不足による口座振替不能分については、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に送付する。

c) 預金取引なし等により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に送付するとともに、使用者に連絡し、今後の納付方法を確認する。

(2) 銀行入金処理

窓口により収納した現金・小切手は、毎日 14 時までに納入済通知書と現金を照合し会計課内の京都銀行派出所に持参する。なお、14 時以降に収納したものについては、業務時間終了後に会計課内の金庫に保管し、翌日に入金処理を行う。

(3) 消し込み処理

ア 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行う。

イ 口座振替分

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行う。

ウ コンビニ収納分

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行う。

(4) 集計業務

ア 次の帳票を基に、「収納日計表」を作成する。

- a) 収入金日報
- b) 納入済通知書
- c) 口座振替報告書
- d) 通帳の写し

イ 通帳の入金金額と上記 a) から c) 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。

ウ 次の項目を網羅した「収納日計表」を作成する。

- a) 水道料金等の日計集計
- b) 口座振替分の日計集計
- c) その他日計集計
- d) 全体の日計集計

エ 毎月末には、未収金帳票を作成する。

オ 担当部局の確認の結果、不備があった場合はその指示に従い訂正する。

(5) 督促業務

ア 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、担当部局の承認を得て督促状を発行する。

イ 督促状の発行日・納期限等は担当部局で決定する。

ウ 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、担当部局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、現地を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、担当部局に報告する。

(8) 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、還付する場合は担当部局が行う。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

(9) その他付帯業務

(1) から (8) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

6 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) 業務内容

ア 自宅等訪問

- a) 「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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 訪問時に無届けでの転出・転居が判明した場合には、担当部局に報告すること。
- e) 訪問後は、料金システムに交渉記録を入力する。
- f) 訪問時に問題が生じた場合は、担当部局へ報告し指示により滞納整理にあたること。

イ 給水停止業務

- a) 再三の催告等に関わらず期限内に納付がない使用者等については、「給水停止予告通知書」発送対象者として抽出し、その一覧及び「給水停止予告通知書（案）」を作成する。
- b) 担当部局は、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、受託者が作成した「給水停止予告通知書（案）」を決裁し、その後、受託者に交付する。
- c) 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。
- d) 「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。
- e) 「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、給水停止の執行を行う。

ウ 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。

- a) 給水停止執行日は、担当部局と協議の上、決定する。
- b) 閉栓作業は、原則、止水栓での閉栓とし、閉栓キャップを取り付ける。
- c) 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。

- d) 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。
- e) 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。

#### エ 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。

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。

#### オ 報告

給水停止及び給水停止の解除を行った際は、担当部局に報告する。

#### (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担当部局に報告し、その指示により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（案）」等を作成し、担当部局に提出する。

#### (4) 法的措置

法的措置が必要と認められる対象者を担当部局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（案）を作成するなど、市と共同で法的措置をとる。

#### (5) 資料作成

- a) 担当部局が指示するときは、その指示内容で未納者一覧等の資料を作成し、提出する。
- b) 年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、担当部局に提出する。

#### (6) その他付帯業務

(1) から (5) に付随する業務については、担当部局と協議の上、実施する。

### 7 電子計算機処理業務

電子計算機処理業務とは、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、下記に特筆する内容のほか、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。

#### (1) 検定期限満了水道メーターの抽出

水道メーターの購入及び修理業務、水道メーター取替業務に用いるため、年度内に検定期限満了となる水道メーターの一覧を料金システムから抽出し、担当部局に提出する。

#### (2) 水道メーターの管理

検定期限満了となった水道メーターを取り替えた際には、担当部局の指示により水道メーターに

関する情報を料金システムに入力する。

## 8 その他

- (1) 1から7の業務の規模については、別紙「宮津市水道事業概要」に過去の業務実績を記載しているので参考とすること。
- (2) 本仕様書は、舞鶴市及び宮津市水道事業窓口業務等委託に係る公募型プロポーザル実施に用いるためのものであり、契約時においては、本仕様書を基本とし、協議の上、仕様書を変更することがある点に留意すること。

## 宮津市水道事業概要

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(k㎡)	16.73	16.73	16.73
	区域内人口(人)	18,538	18,206	17,909
	【上水道】			
	給水人口(人)	13,638	13,396	17,906
	給水戸数(戸)	7,332	7,305	10,265
	普及率(%)	99.98	99.98	99.98
	【簡易水道】			
	給水人口(人)	4,877	4,788	-
	給水戸数(戸)	2,909	2,899	-
	普及率(%)	-	-	-
窓口業務	窓口対応	1日平均 約15件		
	電話対応(件/年)	1日平均 約20~30件		
	届出件数	約1,000件/年		
	開栓(件/年)	523	648	718
	閉栓(件/年)	533	719	757
	名義変更(件/年)	約250件		
開閉栓業務	開栓(件/年)	523	648	718
	閉栓(件/年)	533	719	757
検針業務	奇数月(件/年)	-	-	-
	偶数月(件/年)	-	-	-
	毎月(件/年)	10,241	10,204	10,265
	委託料(年額)	7,196,308	7,046,032	7,024,617
調定業務	上水道(件/年)	91,524	91,583	127,691
	簡易水道(件/年)	約3,700件	約3,700件	-
収納業務	口座振替(件/年)	105,233	104,460	103,605
	納付書(件/年)	17,190	18,357	18,762
	うちコンビニ収納	-	4,031	5,524
	集金員	-	-	-
滞納整理業務	督促状発送(件/年)	約5,200件	約5,200件	約5,200件
	催告書発送(件/年)	474	804	678
	給水停止予告通知書発送(件/年)	9	160	245
	給水停止執行(件/年)	5	16	38
収納率	現年度(5月末)	98.77%	98.03%	97.36%
	過年度(3月末)	60.81%	58.32%	60.81%