

業務委託実施細目

【受付業務】

- 1 受付業務の内容は、次のとおりとする。
 - (1) インターネットによるオンライン申請にて上下水道及び農業集落排水処理施設の使用開始届、使用中止届、その他の届の受付及び処理
 - (2) オンライン申請が苦手な人へ窓口での申請を補助
 - (3) 上下水道料金及び農業集落排水処理施設使用料の収納処理及び納付相談並びに口座振替依頼書（オンライン申請含む）の受理及び処理
 - (4) おくやみワンストップ窓口の対応
 - (5) その他利用者からの問い合わせ対応
- 2 平日の営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。また、午前12時から午後1時までの昼休み時間も対応できるようにしておく。
- 3 給水停止日の営業時間は、平日の営業時間とするが、再開の受付時間は午前8時30分から午後3時まで、再開の作業は午前9時から午後4時までとする。
- 4 定休日は、宇城市の休日を定める条例（平成17年条例第2号）に規定する休日とする。

【検針業務】

- 1 検針は、毎月1回行い、1日から5日までの間に終了する。なお、検針場所と日時について調整がある場合はこの限りでない。
- 2 検針は、委託者が貸与する検針機器で行う。
- 3 検針器のデータの入出力は、委託者が指示したものを行う。
- 4 検針器は、メーター番号を確認し、指示数を入力すること。また、検針機器より「水道使用水量・料金のお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）が出力されるのでこれを現地使用者へ手渡すか又は郵便ポスト等へ投函する。

なお、無人の施設や店舗、アパート等の場合でのお知らせ票を別の場所への持参や郵送する必要がある場合は、これに対応する。
- 5 異常水量については、原因を調査し処理する。
- 6 次の場合は、原因を調査し委託者に連絡する。
 - (1) 家屋取り壊し
 - (2) メーターボックス内漏水
 - (3) メーター故障
 - (4) メーター逆付及び指示数の減
 - (5) 無届退去及び無届使用
- 7 親子メーターとなっている場合は、親メーターの検針を行う。ただし、本業務以前からも親子メーターについて対応している場合は、個別に対応する。

- 8 メーターの設置場所が悪く（車庫で車の下、メーター本体が深い場所にある、雨により量水器が水没している等）検針に支障をきたす場合は、現地の状態を記録して委託者に提出する。
- 9 中止中であっても、6の場合は検針する。
- 10 中止中にかかわらず、使用している場合で、検針時に使用者と連絡が取れた場合は、使用届のオンライン申請を徴収し、開栓処理後に調定処理を行う。なお、不在の場合は、委託者と協議のうえ、開栓依頼の文書の投函又は委託者の指示により閉栓を行う。
- 11 前項の開栓依頼の文書を投函したが、手続きのないものについては、再度現地調査を行い催告する。
- 12 再三の催告にもかかわらず、開栓の手続きをしていないものについては、随時委託者に報告する。
- 13 検針中又は検針後に、異常な水量が発生した場合は、検針員に指示し、再検針を行う。
- 14 検針時に使用者が不在で確認が取れない異常水量等は、異常水量のお知らせの文書を投函する。
- 15 屋内にメーターがある場合などで検針できないときは、使用者と調整のうえ、検針機会を確保する。
- 16 再検針結果を入力後、更に水量の異常の有無を確認したうえで、委託者と協議のうえ、毎月10日までに使用水量を確定する。
- 17 再検針の結果、検針の誤りが判明した場合は、検針結果を更正し、速やかに検針票を差し替えるなど、誠意をもって対応する。
- 18 不知火町中央簡易水道組合、宇土市水道事業者の給水を受けている使用者の検針は、その給水事業者の検針をもって行う。
- 19 新規検針分は、所在地、地図及びデータにより検針区を確認し、委託者が指定する地図にお客様番号、メーター番号、メーターの位置等を記入する。この処理が終了後に、担当検針員に振り分けて検針を行う。

【滞納整理・収納業務、給水停止業務】

- 1 検針業務及び開閉栓業務の成果に基づく上下水道料金等の調定（漏水による減免処理を含む。）
- 2 上下水道料金等の納付書の作成、発送、収納消し込み及び口座振替データ（再振替を含む。）作成、配布
- 3 上下水道料金等の口座振替収納分の収納消し込み及び口座振替手数料の支払に関する帳簿作成
- 4 上下水道料金等のコンビニ収納分の収納消し込み及び手数料の支払に関する帳簿作成

- 5 上下水道料金等の e L - Q R を活用した収納分の入金消込及び手数料の支払いに関する帳簿作成
- 6 上下水道料金等の口座振り込みの確認処理
- 7 上下水道料金等の納入通知書の作成、発送及び納付済分等の抜き取り
- 8 上下水道料金等の納入通知書未着分の調査、配付及び発送先修正処理
- 9 上下水道料金等の督促状及び催告書等の作成並びに発送
- 10 郵便物の上下水道会計ごとの支払に関する帳簿作成
- 11 上下水道料金等の過誤納に係る充当等の処理及び通知書の発行
- 12 水道料金等の未納市内転居者及び市外転出者の調査及び収納
- 13 水道料金等に関する苦情処理
- 14 給水停止措置に至る滞納整理
- 15 上下水道料金等の滞納整理
- 16 滞納整理の成果として発生する分納管理、納付書発行
- 17 前項のほか、収納率の向上に努める。
- 18 破産関係等に関する業務の支援
- 19 水道料金等の不納欠損に関する処理の支援
- 20 水道料金等の改定時及び減免実施時における通知文書
- 21 宇城市水道料金滞納者等に対する給水停止執行基準に基づき、給水停止対象者について委託者が指示した者について給水停止を実施又は給水停止の解除を行う。
- 22 給水停止したときは、停止した時間、停止時の指針、お客様番号、メーター番号を記録し、報告する。給水停止したときは、Logo フォームの水道の中止申請に入力し、システムに記録する。
- 23 給水停止を解除したときは、解除した時間、解除時の指針を記録し、報告する。給水停止を解除したときは、Logo フォームの水道の開始申請に入力し、システムに記録する。
- 24 分割納付などを約束した場合、納付計画書（債務承認）を徴集する。
- 25 受託者は、収納率の向上に努め、誤請求、誤督促が発生しないように十分に確認をして行う。
- 26 納付書等の不着については、住所等を調査し訂正をした後再送する。返戻となった場合については、委託者の対応マニュアルを踏まえて記録を行う。
- 27 無断転居は家主、管理会社、無断転居の周辺などで転居先の状況調査を行う。
- 28 振替不能時の納付書の作成・送付
- 29 滞納整理の実施にあたっては、委託者と十分協議して実施する。
- 30 人数変更に伴う申請受付、システム入力
- 31 名義変更に伴う申請受付、システム入力

【調定業務】

- 1 委託業務を遂行するにあたって、次の必要なデータの入出力を行う。
 - (1) 使用水量の確定後、仮調定の作成
 - (2) 指針結果の入力（検針業務、異常水量の報告、検針機器入力）
 - (3) 督促状、催告書、給水停止予告書、給水停止執行通知書の出力
 - (4) 滞納整理の記録の入力
 - (5) 振替不能時の納付書の発行、送付
 - (6) 納付書の再発行
 - (7) 消費税額明細書の作成、アップロード
 - (8) 口座振替登録完了通知書、口座振替通知書の作成、発送
 - (9) 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった使用者への通知及び調定更正資料の作成並びに報告
※漏水による減免決定後の該当者への通知を含む。
 - (10) 量水器の交換記録の入力支援
 - (11) データの修正等その他必要な事項
- 2 委託期間中にシステム変更があった場合は、システム移行期間は旧システム及び新システムと双方をシステム移行の進捗にあわせて、適宜入力する。
- 3 システムの保守管理については、委託者が行い、業務遂行上処理が必要な事項については、受託者からの依頼に基づき委託者が行う。
- 4 システム操作に関する研修は、委託者が行う。新システム操作に関するものは、委託者と合同で受講するなど適宜対応する。

【開栓・閉栓業務】

- 1 対象区域は、宇城市給水区域の全域とする。（隣接する自治体で委託者が給水契約を締結している区域も対象とする。）
- 2 受け付けた使用開始又は使用中止の届出に基づき使用者の指定する日時に水栓の開栓・閉栓（以下「開閉栓」という。）を行う。
- 3 開栓は、原則的には使用開始日の前日に行い、閉栓は使用中止日の翌日に行う。
- 4 中止時での現地精算は行わない。また、現金の収受も行わない。
- 5 開閉栓時には、量水器の番号を確認して行い、指示数を記録する。
- 6 閉栓時には、長期間の不在等が予測される場合については、止水栓を閉めるほかに、副栓がある場合には同じく閉栓する。
- 7 開閉栓は営業時間内に行うことを原則とするが、開栓漏れや開閉栓の前後の開始中止の処理間違い等の緊急事態が発生した場合は、柔軟に対応する。

【使用料賦課算定に係る調査等の実施・整理業務】

- 1 人数算定している上下水道料金等の賦課算定に係る年1回の人員調査等の実施・整理業務

【統計資料等作成業務】

- 1 決算、統計、例月監査作成に関する資料の作成補助
- 2 給水人口、排水人口に関する資料に関する作成補助

【公共下水道事業受益者負担金、分担金の請求及び徴収業務】

- 1 公共下水道事業受益者負担金、分担金の申告書の作成、発送
- 2 公共下水道事業受益者負担金、分担金口座振替データ作成、消込
- 3 公共下水道事業受益者負担金、分担金督促状及び催告書の作成、発送
- 4 公共下水道事業受益者負担金、分担金口座振替登録完了通知書、振替通知書の作成、発送
- 5 公共下水道事業受益者負担金、分担金口座登録処理（オンライン申請含む。）

【その他業務】

- 1 庁内の各種調査に回答する資料の情報提供、国や県などの意向調査や各種補助申請の基礎数値や考え方、添付書類等の補助資料の情報提供及び作成
- 2 税務署や地方公共団体からの各種照会文書、警察・検察などの捜査機関からの照会文書の作成補助
- 3 委託者が行う滞納整理や裁判関係に必要な基礎数値や状況などの情報提供
- 4 業務改善につながる提案