

## 別記 1

### 水道料金及び下水道使用料等徴収等業務細目（第12条関係）

#### 1 受付業務に関すること

- (1) 窓口及び電話等での問い合わせに対する接遇業務
- (2) 上下水道の開始・中止・使用者変更の届出の受付、審査及び調定システムへのデータ入力（以下「データ入力」という。）
- (3) 所有者変更の届出の受付、審査及びデータ入力
- (4) 上下水道の開始申込（新設）のデータ入力
- (5) その他変更又は訂正の受付、審査及びデータ入力
- (6) 給水の中止等確認書の受付及び交付
- (7) 苦情対応
- (8) 実績報告
- (9) その他の附帯業務

#### 2 定例検針業務に関すること

- (1) 隔月の定例日における使用水量の計量（以下「定例検針」という。）
- (2) 定例検針の計画の策定・実施・運行管理
- (3) 調定システム上における定例検針対象データの作成
- (4) ハンディターミナル上における定例検針対象データ及び定例検針結果データの作成
- (5) 調定システム上における定例検針結果データの作成
- (6) 水道使用量等のお知らせ（検針票）の作成及び交付又は郵送
- (7) 口座振替推進リーフレットの配布及び案内
- (8) 検針精査及び再検針の実施
- (9) 宅地内漏水が発見された場合又は異常水量が検針された場合等の調査及び連絡票の交付、漏水認定申請の勧奨その他の対応
- (10) 誤検針等の調査及び対応
- (11) 未検針の調査及び対応
- (12) 未届け使用が発見された場合の調査及び使用開始届出の要請その他の対応
- (13) 決裁調書の作成
- (14) 決裁後のデータ入力
- (15) 水道メーターの故障が発見された場合の修理依頼の対応

- (16) 定例検針に関する問い合わせ・苦情への対応
- (17) 実績報告
- (18) その他の附帯業務

### 3 中止精算業務に関すること

- (1) 調定システム上における中止精算対象データの作成
- (2) ハンディターミナル上における中止精算対象データの作成
- (3) 現地精算を伴う中止精算処理（水道メーター指針の確認、ハンディターミナル上における中止精算結果データの作成、現金等の徴収及び収納並びに領収証書の交付等）
- (4) 調定システム上における中止精算結果データの作成
- (5) 中止精算に関する問い合わせ・苦情への対応
- (6) 実績報告
- (7) その他の附帯業務

### 4 その他検針関連業務に関すること

- (1) 集合住宅扱い料金制度又は共同住宅の戸別検針戸別徴収制度に関する申請受付、調査、管理及びデータ入力
- (2) 前号の制度が適用されている水道メーターが検定満了になる場合における検定満了メーターの取替依頼及びデータ入力
- (3) 新設集合住宅・共同住宅の現地調査（お客様番号と部屋番号の確認等）及びデータ入力
- (4) 不動産業者への中止、開始の情報提供等の協力依頼
- (5) 大量水道使用者への漏水防止等管理の協力依頼
- (6) その他の附帯業務

### 5 調定システムにおける調定業務に関すること

- (1) 調定システム上の精算締め処理
- (2) 調定システム上の確定処理
- (3) 調定システム上の月末締め処理
- (4) その他の附帯業務

### 6 納入通知書関係業務に関すること

- (1) 納入通知書の作成及び発送

- (2) 郵便局から返戻された納入通知書に対する処理
- (3) 実績報告
- (4) その他の附帯業務

## 7 収納業務に関すること

- (1) 水道料金等の現金等の収納及び領収証書の交付
- (2) 納入通知書の再発行
- (3) 給水証明書及び納入証明書の受付及び発行
- (4) 前号の証明書の発行に係る手数料の納入書の作成及び発行並びに当該手数料の収納及び領収証書の交付
- (5) 収納率の向上対策の実施
- (6) 実績報告（収納実績、実績の分析、対応策等）
- (7) 下水道事業受益者負担金その他の水道局の公金収納
- (8) その他の附帯業務

## 8 収納消込業務に関すること

- (1) 納入済通知書（出納取扱金融機関、ゆうちょ銀行及び窓口収納分）による収納消込処理（窓口収納分には市役所2階水道窓口並びに大胡、宮城、粕川及び富士見支所の公金取扱窓口の収納分を含む。）
- (2) コンビニエンスストア収納及びスマホアプリ収納の速報及び確定情報による収納消込処理
- (3) クレジット収納結果データによる収納消込処理
- (4) 口座振替結果データによる収納消込処理
- (5) 収納消込が処理済みになった納入済通知書の整理・保管
- (6) その他の附帯業務

## 9 口座振替業務に関すること

- (1) 口座振替依頼書の受付、審査及びデータ入力及びWEB口座振替受付のデータ入力
- (2) 各金融機関に対する口座振替依頼データの伝送（又は持ち込みによる送付）及び送付書の送付
- (3) 金融機関の振替結果データの受信、送付書の受領
- (4) 振替結果消込処理
- (5) 再振替通知書、納入のお願い（通知）の発送及び当該通知が郵便局から

返戻された場合の対応

- (6) 月別振替開始、変更及び解約件数の集計
- (7) 口座振替に関する書類の整理及び管理
- (8) 金融機関の統廃合に関する処理
- (9) 口座振替の推進に関する対策の実施
- (10) 口座振替に関する問い合わせ・苦情への対応
- (11) 実績報告
- (12) その他の附帯業務

## 10 クレジット収納業務に関すること

- (1) クレジット登録依頼データの送信（送信日は発注者の指定する日）
- (2) クレジット登録結果データの受信（受信日は発注者が承認した日）
- (3) クレジット請求依頼データの送信（送信日は発注者の指定する日）
- (4) クレジット請求結果データの受信（受信日は発注者が承認した日）
- (5) クレジット収納によって納入することができなかった場合における納入  
通知書の発行
- (6) クレジット収納に関する問い合わせ・苦情への対応
- (7) 実績報告
- (8) その他の附帯業務

## 11 滞納整理業務に関すること

- (1) 督促状の作成及び発送
- (2) 催告書等の作成及び発送
- (3) 電話による納入の督促の実施
- (4) 戸別訪問（市外を含む。次号において同じ。）による納入の督促の実施
- (5) 戸別訪問による水道料金等の徴収、収納及び領収証書の交付
- (6) 納入相談の実施
- (7) 滞納整理交渉記録のデータ入力
- (8) 分納誓約書の作成及び分納履行状況の監視
- (9) 滞納整理業務に関する問い合わせ・苦情への対応
- (10) 実績報告
- (11) その他の附帯業務

## **1 2 停水執行業務に関すること**

- (1) 停水執行の年間スケジュールの作成
- (2) 該当者の抽出及び該当者一覧表の作成
- (3) 決裁調書の作成
- (4) 給水停止予告書の作成及び発送
- (5) 現地訪問、事前通知書の現地投函又は電話による停水執行の事前告知
- (6) 停水作業の実施及び給水停止通知書の配布
- (7) 停水の解除作業
- (8) 水道料金等の徴収、収納及び領収証書の交付、納入相談の実施又は分納誓約書の作成及び納入履行状況の監視
- (9) 停水執行業務に関する問い合わせ・苦情への対応
- (10) 実績報告
- (11) その他の附帯業務

## **1 3 還付業務に関すること**

- (1) 還付充当通知書及び振込口座連絡依頼書の送付
- (2) 振込口座依頼書、窓口払い等の受付
- (3) 還付金の口座振替若しくは窓口払い処理又は未納分への充当処理
- (4) 還付未済分に対する再通知（還付充当通知書及び振込口座連絡依頼書の再度送付）
- (5) 再通知後においても連絡がない場合における現地訪問及び調査
- (6) 還付業務に関する問い合わせ・苦情への対応
- (7) 実績報告
- (8) その他の附帯業務

## **1 4 漏水による水道使用量等の認定業務に関すること**

- (1) 漏水認定申請書の受付・審査
- (2) 決裁調書の作成
- (3) 決裁後のデータ入力
- (4) 申請者に対する通知書の作成及び発送
- (5) 認定の結果に伴う水道料金等の収納又は還付充当処理
- (6) 漏水に関する問い合わせ・苦情への対応
- (7) 認定使用水量等に関する問い合わせ・苦情への対応

- (8) 実績報告
- (9) その他の附帯業務

#### 1 5 水道メーター関係業務に関すること

- (1) 水道メーターの窓口受け渡し及び撤去された水道メーターの受け取り
- (2) 量水器作業実施結果OCR入力票の確認（当該入力票記載の指針とメーターの指針との確認）等送付書の送付
- (3) 調定システムにおいて、量水器作業実施結果OCR入力票の読込処理及び訂正入力処理並びに量水器取替依頼票の出力処理
- (4) 貸し水道メーターの料金精算処理及び当該納入通知書の作成及び発送
- (5) スマート水道メーターのデータ取得、システム入力、検針票の作成及び郵送。
- (6) 水道メーター関係業務に関する問い合わせ・苦情への対応
- (7) 実績報告
- (8) その他の附帯業務

#### 1 6 下水道使用料等徴収関連業務に関すること

- (1) 漏水による使用量の認定等
- (2) 下水道使用量減量及び認定
- (3) 下水道使用中止に伴う使用量等更正
- (4) 下水道賦課に関する届出の受付、調査及び異動処理
- (5) 私設メーターの検定満了に関する処理
- (6) 下水道使用料等賦課漏れ報告
- (7) 井戸水等合算認定等
- (8) 実績報告
- (9) その他の附帯業務

#### 1 7 市役所2階水道局窓口業務に関すること

- (1) 水道局全般の案内
- (2) 各種届書の受付
- (3) 水道料金等の納入通知書の再発行及び収納
- (4) 下水道事業受益者負担金その他の水道局の公金収納
- (5) 実績報告
- (6) その他の附帯業務

## **1 8 マニュアル整備等業務に関すること**

- (1) 業務処理マニュアルの整備
- (2) 業務に変更のあった場合における業務処理マニュアルの修正・加除

## **1 9 使用帳票等管理業務に関すること**

- (1) 発注者が作成する封筒、印刷用紙、案内しおりその他の使用帳票等の適正な保管
- (2) 発注者が作成する使用帳票等の残量の報告
- (3) 使用帳票等に汚損、紛失、盗難等が発生した場合における発注者に対する報告及び発注者の指示による修復その他の処置

## **2 0 統計資料の収集及び作成業務に関すること**

- (1) 発注者が作成する各種統計資料に必要な資料の収集
- (2) 発注者が作成する各種統計資料に必要な資料の作成

## **2 1 その他の関連業務**

受注者は、仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上、必要と認める関連業務は、受託金額の範囲内で履行しなければならない。