

津山市水道局 浄水場運転管理・収納等業務委託

収納業務要求水準書

令和 元年 9月

目 次

第1章	検針業務.....	1
1	ハンディターミナル (HHT)	
2	検針日程及び再調査	
3	業務の概要	
第2章	開閉栓業務.....	4
1	受付時間	
2	業務の概要	
第3章	メーター交換業務.....	4
1	業務の概要	
第4章	滞納整理業務.....	6
1	業務の概要	
第5章	受付業務.....	12
1	営業時間	
2	業務の概要	
第6章	開閉栓等入力業務.....	13
1	業務の概要	
第7章	納入通知書等配送業務.....	16
1	業務の概要	
第8章	メーター管理業務.....	16
1	業務の概要	

第1章 検針業務

受託者は、検針業務が水道事業及び工業用水事業における市民サービスの第一線であること、水道料金及び下水道・農排施設使用料（以下「水道料金等」という）等の算定基礎となる使用水量を計量する重要な業務であることを認識し、細心の注意を払い検針するよう以下のことを心がけること。

- (1) 身分証明書を常に携帯し、市民から提示を求められたときは、これを提示すること。
- (2) 検針は、誤検針のないよう正確かつ効率的に行なうこと。
- (3) 定例検針日に検針を行うことが原則であるが、天候等やむを得ない理由があるときは、定例日直近の検針可能日に検針すること。
- (4) 検針済データは検針終了後速やかに水道局（以下「委託者」という。）へ納品すること。
- (5) 市民対応は親切丁寧に行なうこと。
- (6) 使用者と事前に決めた検針方法、検針票の送達方法等がある場合は、それに従うこと。
- (7) 器物等を破損しないよう注意すること。

1 ハンディターミナル（HHT）

- (1) 検針はハンディターミナル（以下「HHT」という。）を使用して行なうものとする。
- (2) 検針予定表により作成された検針データ HD から検針データを HHT に取り込み、検針を実施すること。
- (3) 検針終了地区については、検針済データ HD を作成し、検針水量データ送付状と併せ、委託者へ納入すること。
- (4) 検針終了後、調定バックアップ日までに水道料金システムにて水量未入力（未検針）がないことを確認すること。
- (5) 使用者から検針票の再発行の依頼があった場合は、検針ハガキを発行し使用者へ送付すること。
- (6) 新設給水装置の足順設定及び既設給水装置の足順変更については、委託者職員に報告すること。

2 検針日程及び再調査

(1) 検針区域及び検針日程

検針は、市内を偶数月検針地区、奇数月検針地区に分け 2 ケ月に一度とし、検針日は別紙 13 の通りとする。なお、使用中及び中止中に関わらずメーターが付いている給水装置は全て検針対象とする。工業用水道の検針は、毎月第 1 営業日とし、同時にチャート紙の交換を行う。

(2) 再調査を要するもの

再調査は当月の調定バックアップ日までとする。

1) 未検針（検針不能）

「水道検針について（お願い）」を投函し、使用者等からの連絡により再検針する。

入院等で検針できない場合は、親族等へ連絡の上、再検針を行う。検針不能による水量の認定は原則として 3 回までとする。

2) 異常水量（メーター回転・過大水量・過小水量・未届退去等）

現地調査、不動産業者調査、「異常水量のお知らせ」の送付等により、漏水修理の指導、水道料金等減免申請書提出の指導、閉栓手続等を行なうこと。

3) 未届使用（中止時指針不一致リスト参照）

現地調査、不動産業者調査等により使用者を特定し、開栓手続等を行い、水道料金等を請求すること。なお、水道料金等の調定及び電算入力事務は、委託者職員が行う。

3 業務の概要

(1) メーターの検針

1) HHT による検針

メーター番号を確認し、指示数を HHT に入力する。メーターの指針は「下読み」（小数点以下は切り捨て）とし、漏水の有無を確認するため、パイロットマークを 5 秒以上凝視すること。HHT より出力された検針票「使用水量・料金のお知らせ」に記載されている使用水量、金額等が妥当なものであることを確認し、現地の使用者の郵便ポスト等に投函する。

なお、無人の施設や集合住宅等で検針票を別の場所への持参や、検針ハガキを郵送する必要がある場合は別途対応すること。

2) 検針不能給水装置について

①不在、メーターボックス上の障害物等により検針できない場合は、「水道メーターの検針について（お願い）」を投函し、使用者等からの連絡により再度訪問し検針すること。

②使用者等から連絡がない場合は、再度訪問し在宅状況等を調査すること。

③調定バックアップ日までに検針できる見込みがない場合は、委託者担当者へ連絡の上、使用水量を認定し、検針（水量認定）ハガキを郵送する。

3) 親子メーターの検針について

共同住宅等の親子メータについては、参考メーター（装置番号：9 ※ ※ ※ ※ ※）及び子メーターを同日に検針すること。

子メーターの検針は集中検針盤にて行い、検針票「使用水量・料金のお知らせ」を各部屋の郵便受等へ投函すること。（一部、装置番号が 9 万番台でない参考給水装置、集中検針盤の設置のない子メーターがある。）

①集中検針盤を開けるには専用の鍵が必要となる。

②集中検針盤に表示が出ない場合やエラー表示があった場合は、各戸設置のメーターを確認し検針すること。また、検針後、委託者へ連絡すること。

③参考メーターの検針票は出力しない。また、検針ハガキが出力されるが、引抜きを行い郵送しない。

4) 検針障害への対応

メーターの設置場所が悪く（宅内にあり長期不在のため検針不能、常時車が止まっている、犬が放し飼いにされている、メーター設置位置が深い等）検針に支障をきたす場合は、別紙連絡票により委託者へ連絡し指示を仰ぐこと。

(2) 異常水量の調査

検針時、過大・過小等異常水量を確認した場合の対応は以下の通りとする。

1) 漏水等による過大水量を確認した場合は、検針票の発行に併せ、その旨を使用者等へ通知する。

2) 不在等で使用者と連絡がつかない場合は、帰社後、「異常水量のお知らせ」を使用者あてに郵送する。緊急を要する場合は、電話等により使用者等へお知らせする。

3) 「異常水量のお知らせ」の郵送に当たっては、水道情報システム端末により過去の使用水量等を確認の上、異常と思われるものについてのみ郵送すること。

4) 未届退去等による過小水量を確認した場合は、近隣住民及び不動産業者並びに大家等を確認し、退去の事実が判明した場合は、委託者に職権中止を依頼すると同時に転居先を調査し委託者へ報告すること。

5) ボックス内漏水（ユニオン漏水）の発生を確認した場合は、1 次側からの漏水か、2 次側からの漏水かを確認し、速やかに委託者へ連絡すること。

(3) 中止メーター不一致（未届使用）の調査

検針時、中止メーター一致（未届使用）を確認した場合の対応は以下の通りとする。

- 1) 中止中の給水装置のメーター進行を確認した場合は HHT にメーター指針を入力するとともに、使用者等と面会できた場合は、委託者へ使用開始の申込みをするよう依頼する。
この場合、行き違いで既に申込みをされている場合もあるので注意すること。
- 2) 現地で使用者が特定できない場合は、不動産業者及び大家等に確認し、使用者を特定し、使用開始届けを受付する。
- 3) 凍結破裂等によるメーター進行の場合は、別紙様式により委託者へ報告する。

(4) メーター及び給水管の異常の発見及び報告

給水装置の違法改造、クロスコネクション等を発見した場合は、速やかに委託者へ報告すること。メータの破損等を発見した場合は、委託者がメータを交換する。また、メーターボックスの蓋の破損を発見した場合においても初期対応として鉄蓋を設置して安全を確保した後委託者に報告する。

(5) 使用者等からの問合せによる再検針

使用者等からメーター定期検針に関し、問合せがあった場合は、懇切丁寧に対応するとともに、必要に応じ再検針を行う。

(6) 誤検針に対する対応

万一、誤検針が発覚した場合は、使用者等には早急かつ真摯に対応するとともに、検針誤りの原因及び対処方法等を記載した報告書を委託者に提出すること。

(7) 使用水量の認定

検針困難等により再三の訪問及び調査にも関わらず、未検針となった給水装置については、使用水量の認定を行なう。なお、使用水量の認定に当たっては、過去の使用水量を十分考慮すると共に、原則として 3 期連続しての認定は行なわないこととする。

(8) 検針順路変更の報告

給水装置の新設等に伴う検針順路の変更については、委託者へ報告し、委託者職員において使用者変更入力を行う。

- 1) 使用者 コード（足順）末尾が「88」の新設給水装置は、HHT の検針順路が該当地区の最初に出力されるので、検針順路を検討の上、別紙「足順変更連絡票」により使用者 コード（足順）の変更を委託者へ連絡すること。
- 2) その他、検針業務の効率化のための検針順路の変更も同様とする。

(9) 検針順路地図の更新

検針順路を作成した地図を作成し、随時修正するとともに、適切に管理する。

(10) その他、検針業務に付帯する事務

- 1) 苦情の処理
 - ①使用者等からの苦情・相談には、誠意を持って対応すること。
 - ②水道メーター本体及びボックス等に関する苦情・相談については、委託者へ連絡すること。
- 2) 出力帳票

異常水量リスト、中止メーター指針不一致リスト、水量未入力リスト（開栓分・中止分）、検針ハガキ送付者リスト、検針明細リスト
- 3) その他、検針業務に付帯する事務

第2章 開閉栓業務

開閉栓業務とは、使用者等からの水道使用中止及び開始の届出に基き現地を訪問し、メーター指示数の確認、開閉栓作業（メーター取付・取外しを含む）の事務をいう。

1 受付時間

開閉栓業務の対応は次の時間とする。

土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を含め、使用者の要望に応じて調整した日時

2 業務の概要

(1) 使用者等からの届出によるメーター指示数の確認、開閉栓及び中止札の設置

「水道使用届」により、必要に応じ現地訪問の上、メータ指示数の確認、開閉栓作業等を行う。

1) 閉栓の場合（水道使用中止の場合は、原則として、全て閉栓すること）は、使用者等の指定した日に現地を訪問し、メーター指示数を確認し、屋内止水栓等により止水作業を行なう。

ドアノブ、郵便受等に中止札「水道使用のご案内パンフレット」を取り付ける。また、長期間使用しない場合や宅内にメーターがある場合等は、メーター取外し作業を併せて実施する。

2) 開栓の場合は、中止状況を確認の上、使用者等の指定した日に現地を訪問し開栓作業を行い、通水を確認する。

メーターが付いていない場合は、メーター取付作業を併せて実施する。

3) 開閉栓業務の終了した「水道使用届」については、中止時指針等の必要事項を記入し、速やかに返却すること。

(2) 開閉栓に伴うメーターの設置及び撤去

開閉栓に伴いメーターの設置及び撤去が必要な場合は、「メーター出庫伝票」及び「メーター作業伝票」により、メーターの設置及び撤去を行なう。なお、その際には漏水等の不具合が発生しないよう細心の注意を払って行なうこと

(3) メーター及び給水管の異常の発見及び報告

現地訪問の結果、漏水等給水管の異常及びメーター取付不能等の給水装置の異常が判明した場合は、委託者及び使用者等に連絡し必要な対応を実施する。

(4) その他、開閉栓業務に付帯する事務

第3章 メーター交換業務

メーター交換業務とは、「水道メーター取付状況表」に基き現地を訪問し、メーター交換を行う業務をいう。

1 業務の概要

(1) 定期メーター交換

1) メーター交換作業計画

①委託者が指示したメーター交換リスト（メーター取付状況表）により作業計画を定め委託者の承認を得て、順次取り替える。

②交換計画策定の際には、対象地区の検針予定表を参照し、検針データ作成から定期検針までの間にメーター交換することのないよう注意すること。

2) メーターの交付及び保管

- ①メーターは、メーター受払簿を具備し受払の管理をするとともに、常に良好な状態のもと、適正かつ厳重に管理し保管すること。

3) メーター交換業務

- ①使用者が在宅の場合は、身分証明書を提示し、作業内容を説明し使用者等の了解を得て作業する。作業後はその旨を使用者等に伝え、水が正常にのり出すことを確認し、使用前の注意を伝える（このことの防止には取付後に1次側か2次側から、エア抜きをする）。なお、現地での対応は、丁寧で気持ちの良い対応を心がけること。
- ②不在時に作業を実施した場合は、施工事業者名を記載した「水道局からのお知らせ」を郵便受等に差し入れる。なお、屋外散水栓等がある場合は、開栓し赤水・エア等が出ない事を確認すること。
- ③断水時間の制約のある法人及び事業所等には、事前に連絡を取り作業日時を決定すること。訪問の際には、身分証明書を提示し身分を明らかにした上で、作業内容を説明し、了解を頂いた上で作業を開始すること。
- ④メーター番号は、必ず確認し作業を開始すること。
- ⑤メーターは、水平に取り付け、両サイドのナットを十分に締めること。（水平でない場合は、感度不良となり適正な水量が把握できないため。）
- ⑥メーター交換の作業前には止水栓等の状況を確認し、作業後は作業前の状態に戻すこと。通常は開栓されているが、作業前に止水栓が閉まっていた場合には作業後必ず閉めておくこと。
- ⑦敷地内へは不用意に立ち入らない。

4) 報告業務

- ①メーター返却の際には、事前に取替済みメーターを清掃（洗浄）すること。
- ②取替済みメーターは、メーター取付状況表の順に整理し取替指針のチェックをすること。（現場で作業した者が記載したものを再度チェックすること。）
- ③報告にあたり、必要事項（施工月日、メーター指示数、取付メータの番号等）を正確に記入したメーター取付状況表と定期交換メーター返却表を提出するとともに、取替済みメーターを返納すること。
- ④各地区の作業期間の終期が到来するものについては、報告周期にかかわらず、至急報告すること。
- ⑤取替対象者及び取付メーターの番号の記載を誤らないよう正確に処理すること。
- ⑥副管付きメーターの取替指針、取付指針については（大メーター）（小メーター）とも記入する。

5) その他

- ①長期休止中でメーター設置の必要がないと思われるような場合は、必ず委託者へ連絡して指示を受けること。
上記により、メーター取外し（新メーターは設置しない）の指示を受けた場合は、閉栓プラグを取り付け（1次側メタル・2次側プラスチック）、装置番号を記載した装置札をメーターボックス内の屋内止水栓あたりに取り付けること。
- ②取付状況表は毎年3月を処理月としているため、取付状況表に登載されていても、メーター取替及びメーター取外し済みの場合もあるため注意すること。
- ③月末（末尾を含む週の初め）に棚卸を行い、メーターの残数と受払簿の整合を確認のうえ、月毎に受払簿の写しを添付すること。
- ③作業上の不具合（取付方向誤り、ナットの締め付け不良等）が判明した場合は、速やかに

適切な改善処置をとること。

④メーター設置場所の照会・苦情対応・事故報告等の連絡事項は、別紙様式により速やかに委託者へ報告及び照会すること。

⑤その他メーター交換業務の詳細については、資料1「メーター交換業務マニュアル」を参照のこと。

⑥止水栓が不良の場合は、委託者において修繕をおこない後日、別に定める様式により報告すること。なお、材料は委託者が支給するものとする。

(2) 中止時以外のメーター撤去（メーターの故障によるものを除く）

建物解体時のメーター撤去、所有者からのメーター撤去要望、長期中止中で撤去が適当と委託者が判断したもの等については、委託者職員の指示により、速やかにメーター撤去をすること。

(3) メーター及び給水管の異常の発見及び報告

メーター、給水管等給水装置の異常を発見した場合は別紙様式により速やかに委託者へ報告すること。

(4) その他、メーター交換業務に付帯する事務

メーター交換業務（交換予定個数）※実際の委託個数は若干変わります。

口 径	定期交換			定期交換以外
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
φ13	7,159	6,005	3,842	
φ20	1,607	2,183	2,060	
φ25	78	293	98	
φ40	119	100	14	
φ50ネジ	36	3	3	
φ50フランジ	50	24	0	
φ75フランジ	20	16	2	
φ100フランジ	2	1	1	
φ150フランジ	0	0	0	
合計	9,071	8,625	6,020	

第4章 滞納整理業務

滞納整理業務とは、水道料金等を納付期限までに納入しない使用者に対し、期限を定め督促し、これを徴収するまでの一連の事務をいう。

1 業務の概要

(1) 未納水道料金等の徴収事務

1) 水道料金等の徴収

水道料金の徴収に当たっては、以下の通り行うものとする。

①窓口収納

ア 4連納入通知書を使用し、バーコード部分をバーコードリーダーで読み、自動釣銭機にて受領する。

- イ 納入通知書兼領収証書及び払込取扱票（振込通知書）に領収印を押し、納入通知書兼領収証書を使用者等に交付する。
- ウ 午後の業務開始時（13時15分）に前日の午後の入金分と併せ窓口入金の精算作業を行い、振込通知票を記入し、払込取扱票（振込通知書）を添えて中国銀行津山市役所出張所窓口にて入金する。
- エ 窓口収納報告書を作成し、裏面に中国銀行津山市役所出張所の出納済印が押印された振込受付控帳を貼り付け、領収日報と併せ委託者の決裁に回す。

2) 督促状

納付期限の約 15 日後において、当該期の水道料金等を納入しない使用者に対しては、改めて納付期限（納期月翌月月末）を定めて督促状を送付する。

①督促状の送付

督促状送付日に備蓄システムズより納品のある督促状を使用者あてに送付する。

②督促状の保留

次に掲げるものについては、督促状の発送を保留し、督促状保留リストにその理由を記入し整理する。

- ア 督促バックアップ日から督促発送日までの間に入金になったもの。
- イ 督促バックアップ日から督促発送日までの間に金額更正があったもの。
- ウ 別途、納付期限を定めた納入通知書を送付しているもの。
- エ 異議申立て等により調査中のもの。
- オ 事前に納付約束が交わされているもの。
- カ その他、督促状を保留したほうがよいと思われるもの。

3) 督促徴収

督促状納付期限を経過しても水道料金等を納入しない使用者に対しては、催告状の送付、電話催告及び戸別訪問等により督促徴収するものとする。

①督促徴収は、次に掲げる順に優先して行なう。

- ア 滞納金額及び件数の多いもの。
- イ 二期以上連続して滞納があるもの。
- ウ 臨戸徴収及び徴収先の指定をうけているもの。

②督促徴収を行う際には、コンビニエンスストア、郵便局及び水道局窓口等における収納状況を確認し、二重請求とならないよう十分に留意すること。

③納付期限内に自主納付している使用者との均衡を図るためにも、訪問徴収している特例的な使用者を除き、原則コンビニエンスストア等における自主納付を指導する。

④使用者が在宅、不在に関わらず訪問年月日、交渉経過等を滞納整理報告書等に記録し、委託者へ報告すること。

⑤使用者が不在の場合は、訪問年月日、伝達事項等を記した不在通知書を郵便受け等に差置くこと。

⑥常時不在者の場合は、近隣住民、家主、不動産業者等に聴取りを行い、連絡先等が判明したものは、連絡先に対し督促徴収を行なうこと。

⑦使用者が破産又は会社倒産状態となった場合は、委託者へ連絡し、不納欠損処分等必要な措置をとること。

4) 給水停止処分予告書

督促状納付期限の約 15 日後においてもなお、当該期の水道料金等を納入しない使用者に対しては、給水停止処分日を約 7 日後に設定したシーラーハガキによる給水停止処分予告書を送付する。

①給水停止処分予告書の送付

給水停止処分予告書送付日に、(株)両備システムズより納品のある給水停止処分予告書を使用者あてに送付する。

②給水停止処分予告書の留意事項

次に掲げるものについては、給水停止処分予告書の発送を保留する。

- ア 事前に納付約束が交わされていて、その履行期限が未到来のもの。
- イ 分納誓約書等により分割納付を承認したもの、又は分割納付を履行中のもの。
- ウ 市外転居等により給水停止処分が執行できないもの。
- エ 異議申し立て等により調査中のもの。
- オ 転居先不明のもの。
- カ その他、給水停止処分予告書を保留したほうがよいと思われるもの。

5) 給水停止処分通知書

給水停止処分予告書の給水停止処分日を経過してもなお、当該期の水道料金等を納入しない使用者に対しては、給水停止処分通知書を作成し、郵送、又は臨宅により送達する。

①給水停止処分通知書の送付

給水停止処分予告書と同時に(株)両備システムズより納品のある滞納整理カードにより、随時、給水停止処分同を作成し、委託者へ決裁をまわす。

給水停止処分同を基に給水停止処分予定者一覧及び給水停止処分通知書を作成し、郵送、又は臨宅により使用者に対し送達する。なお、給水停止処分通知書の納付期限は発送日より約 7 日後、給水停止処分日は納付期限より 2 日後とする。

②給水停止処分通知書の留意事項

次に掲げるものについては、給水停止処分通知書の発送を保留する。

- ア 事前に納付約束が交わされていて、その履行期限が未到来のもの。
- イ 分納誓約書等により分割納付を承認したもの、又は分割納付を履行中のもの。
- ウ 市外転居等により給水停止処分が執行できないもの。
- エ 異議申し立て等により調査中のもの。
- オ 転居先不明のもの。
- カ その他、給水停止処分通知書を保留したほうがよいと思われるもの。

(2) 給水停止処分執行に関する業務

1) 給水停止処分について

①給水停止処分の対象となるもの

給水停止処分は、水道法（昭和 32 年法律第 177 号）第 15 条第 3 項及び津山市水道条例（昭和 40 年津山市条例第 23 号）第 38 条並びに津山市簡易水道事業給水条例第 33 条（平成 17 年津山市条例第 69 号）の規定により、次に掲げる項目に該当する使用者について執行する。

- ア 給水停止処分通知書の納付期限を経過しても支払いがない、又は、支払いの意思がないと認められる使用者。
- イ 分割納付を承認したにも関わらず所定の分割納付期限までに支払いがなく、再三の督促にも関わらず支払いの意思がないと認められる使用者。
- ウ 未届退去等により納付期限を経過しても支払いがなく、転居先等も不明な使用者。
- エ 滞納常習者と認められる使用者。
- オ その他、水道事業管理者等が給水停止処分の執行が必要と認めた使用者。

②給水停止処分の対象から除外するもの。

- ア 経済的事情等により支払困難と認められる使用者は、委託者に報告し、給水停止

処分の執行を猶予するものとする。

イ 支払期限の延長を承認したもの。

2) 給水停止処分執行の際の留意事項

給水停止処分の執行に際しては、次に掲げる事項に留意し、給水停止処分がやむを得ないと認めた使用者に対して執行する。

- ①督促状及び給水停止処分通知書が確実に送達されていること。
- ②督促状及び給水停止処分予告書の発送後、使用者宅へ1回以上臨宅し、支払いの督促をしていること。（常習滞納者においてはこの限りではない。）

3) 給水停止処分の執行

- ①給水停止処分は給水停止処分通知書に記載した給水停止日に執行する。ただし、転居等により、直ちに給水停止処分の執行が適当であると、津山市水道事業管理者等が認めた場合はこの限りではない。
- ②給水停止処分対象の給水装置のメーター番号が当該使用者のものであることを確認した上で給水停止処分を執行する。
- ③給水停止処分を執行したものは「給水停止処分通知」を郵便受け、玄関等に差置く。
- ④給水停止処分伺を提出したものの、給水停止処分に至らなかった使用者と併せ、給水停止処分報告書に、給水年月日、給水停止方法、メーター指針等を記入し報告する。

4) 「水道中止届」の作成

停水処分を執行した給水装置については、「水道中止届」を作成し、停水処分執行月の調定バックアップ日までに委託者へ報告する。

委託者担当者において使用中止入力（中止状況：停水処分）を行う。ただし、滞納料金の早期の回収が見込まれ、中止開栓により水道料金等に影響しないと認められる場合はこの限りではない。

なお、停水処分により使用中止の電算入力を行った使用者が滞納料金納入等により停水処分解除となった場合は、併せて職権にて「水道使用届」を作成し、委託者へ報告する。

委託者担当者において使用開始入力を行う。

5) 停水処分解除に係る開栓

停水処分解除に係る開栓は次に掲げる事項を確認し行なうものとする。

- ①原則として滞納料金全額を納入するものとする。
- ②滞納料金の一部を納入した上での残額及び滞納料金の全額を支払誓約書等により分割納付又は支払期限の延長を承認した場合。
- ③開栓業務については、営業時間内での対応とし、営業時間外、土日祝日等は受け付けないものとする。

(3) その他、滞納整理業務に付帯する事務

1) 分納誓約書

分納誓約書作成に当たっては、分納金額を決定する必要があるため、委託者の指示を仰ぎ作成すること。

2) 滞納整理カード

督促バックアップ後に納品される滞納整理カードは、旧滞納整理カードと差し替えし整理する。交渉状況は、随時、滞納整理カードに記入し、必要に応じ委託者の決裁を得ること。

3) 不納欠損処分

未納となっている水道料金等の債権のうち、引続き使用している使用者及び住所地が判明している使用者等の債権については、一部入金、支払誓約及び分納誓約等により時効中断の措置を図ること。死亡・居所不明・会社倒産等でやむなく不納欠損処分となる債権について

は次に掲げる事項に留意して処理すること。

- ①月次の不納欠損処分リストに基づき、不納欠損処分該当債権を特定する。
- ②不納欠損処分債権の特定に当たっては、委託者と事前協議を行なうこと。

4) 収納率

委託者と受託者は、年度当初に協議を行い、現年度分及び過年度分の水道料金等について目標収納率を設定する。受託者は設定された収納率の達成に努めること。

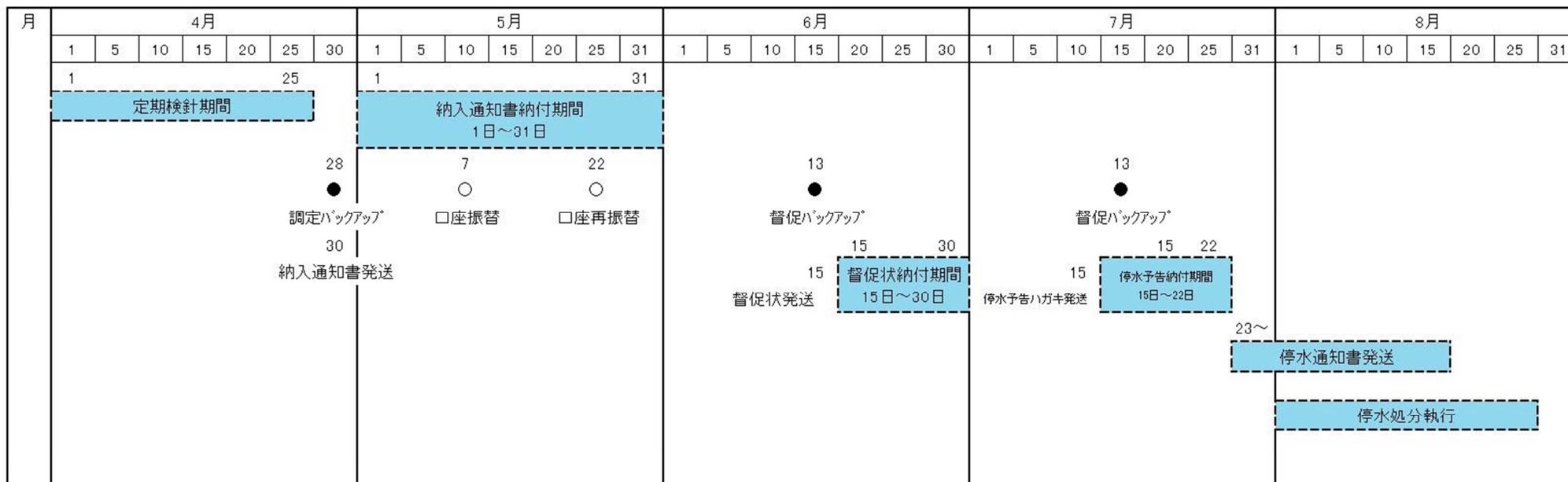
5) 各種団体との会議への出席

津山警察署管内公共料金連絡協議会等、関係団体との会議へ出席すること。

※ 滞納整理の業務フローについては次図を参照

滞納整理業務フロー図(4月検針地区の場合)

津山市水道局



- 検針
- 納入通知書発送
- 督促状発送
- 停水予告ハガキ発送
- 停水通知書発送
- 停水処分執行

第5章 受付業務

1 営業時間

電話受付・窓口対応は次の時間とする。

平日 8時30分～17時15分まで

土日祝日 年末年始（12月29日～1月3日）の受付業務は行わないが、緊急時の対応がとれる体制を確立しておくこと。

2 業務の概要

(1) 窓口及び電話受付業務

- ・窓口及び電話におけるお客様対応
- ・水道局への来客者の取次ぎ
- ・その他、付帯事務

1) 「水道料金・下水道等使用料納入証明書」交付事務

- ①納入証明書交付申請書による申請に基づき、電算機端末より「水道料金・下水道等使用料納入証明書」を出力し、津山市長公印を押印し、申請者に交付する。
- ②納入証明書交付申請書に受付印を押印し、決裁を受ける。

2) 申請書等発送事務

お客様からの依頼に基き、「口座振替依頼書」、「水道料金減免申請書」等の申請書を送付する。

(2) 入金処理業務

- ・窓口での納入通知書の再発行及びバーコードリーダー、自動釣銭機による入金処理
- ・郵便による現金受領の入金処理

1) 現金の授受

- ①窓口及び郵便による、前営業日13時15分より当日13時15分までの入金については、レジ端末で精算処理を行ないOCR端末で原符読込処理を行なう。
- ②その後、振込受付控帳と原符を添えて、現金を中国銀行津山市役所出張所に入金後、窓口収納報告書を出力し、報告を行なう。
- ③13時15分から17時15分の間、窓口において受領した現金及び小切手等は、金庫に保管し、翌日レジ端末にて開局処理を行なうこと。

2) 原符読込作業

- ①入金翌営業日、庶務係より金融機関受領分と併せ原符が「消込整理表」とともに届く。
- ②OCR端末で原符読込処理を行ない、入金データFDを作成し委託者職員へ渡す。
(調定未確定分の入金については「前受入金」となるため、別処理が必要となる。)

(3) 水道の開閉栓及び使用者変更等の受付

1) 給水開始受付事務

電話等による給水開始申込みの場合は、電算機端末より「開栓伝票」を打ち出し、必要事項を聴き取りの上記入し、開閉栓記録簿に記入の後、受付箱へ置く。

来局の場合は、電算機端末より「開栓伝票」を打ち出し、必要事項を記入していただき、開閉栓記録簿に記入の後、受付箱へ置く。メーターの取付けが必要な場合は、併せてメーター出庫処理を行なう。

2) 給水中止受付事務

電話等による給水中止申込みの場合は、電算機端末より「閉栓伝票」を打ち出し、

必要事項を聴き取りの上記入し、開閉栓記録簿に記入の後、受付箱へ置く。

来局の場合は、電算機端末より「閉栓伝票」を打ち出し、必要事項を記入していただき、開閉栓記録簿に記入の後、受付箱へ置く。

メーター撤去が必要な場合は、併せて「メーター作業伝票」に必要事項を記入する。

3) 使用者変更受付事務

電話等による使用者変更申込みの場合は、電算機端末より「変更伝票」を打ち出し、必要事項を聴き取りの上記入する。来局の場合は、電算機端末より「変更伝票」を打ち出し、必要事項の記入依頼。

4) 内容変更受付事務

電話等による「住所」、「氏名」、「送付先」、「支払方法」等、内容変更の受付の場合は、電算機端末より「変更伝票」を打ち出しするか、備え付けの「内容変更伝票」に必要事項を聴き取りの上記入する。

(4) 口座振替依頼書及び水道料金減免申請書等受付事務

- ・漏水等に係る「水道料金，下水道使用料減額申請書」の受付事務。
- ・共同住宅に係る「給水装置連合使用承認申請書」「管理人総代人選定届」受付事務。
- ・「口座振替依頼書」の受付事務。
- ・その他申請書等の受付事務。

(5) 給水装置工事等に関する配管図等の情報提供事務

- ・水道管路図等情報提供申請書に基づき、電算機端末より所定の様式で出力したものを申請者に交付する。

(6) 給水装置工事申込書類等の受付事務

- ・指定給水装置事業者から申請された給水装置工事申込書類の確認・受付事務。
- ・電算機端末入力と受付番号の発行。
- ・審査承認後に指定給水装置工事事業者に対する、電算機端末による納付書の発行。
- ・給水装置工事の完成書類の確認・受付事務及びメーター出庫。

(7) その他給水装置に関連する受付事務

- ・給水装置の所有者変更書類の受付。
- ・その他の給水装置に関連する受付。

第6章 開閉栓等入力業務

開閉栓等入力業務とは、開閉栓等の情報を電算機端末に入力を行う事務をいう。

1 業務の概要

(1) 開栓入力

「開栓伝票」を入力する。

1) 電算機端末の「装置異動管理」の「開栓」より入力（装置タグ）

- ①「開栓年月日」に開栓日を入力し、開栓伝票の指針及び使用者番号も併せて入力する。
- ②メーターの取付けが必要な場合は、①の前にメーター番号を入力してクリックし、メーターの情報に「取付年月日」・「取付指針」・「開閉時指針」を入力する。
- ③支払方法の入力をする。

自主納付の場合は納付方法欄に「自主納付」を選択する。（同じ使用者で独自に

納付組織番号を登録している場合は、名称を選択する。)

既に登録済の口座利用の場合は、確認終了後、閉栓伝票の下の入力欄に記名し、連絡箱に入れる。

(2) 閉栓入力

「閉栓伝票」を入力する。

1) 電算機端末の「精算」より入力

①「精算検針日」欄に中止日、「メーター状態」欄に中止状況を、「今回指針」欄に中止時指針を入力する。通常時口座振替としていた使用者が、精算時のみ納付書送付を希望される場合は、別途「使用者情報変更」により納付方法等を変更する。また、納付書の送付先を変更する場合は、「使用者情報変更」の上部にある「あて先」欄を選択することで変更する。

②納付書送付時には、「〇月〇日中止分」であるという添え書きを添える。当該中止分納付書の他に過月分納付書を送付したばかりの時はその旨を添えて同封。また、過月分が滞納分となっている使用者は、その納付書も同封する。納入期限については、収納担当と相談する。

③最終料金月が検針月で、既に検針結果が画面に反映されている場合は、検針日から10日未満であれば中止分は当月分に含めて調定する。その際の入力は、当月検針済分を「検針データ修正」の「削除」をした後に、通常の中止入力を行う。(その際、既に入っていた検針指針より中止の際の指針が大きいことを確認する) 検針日から中止日までが10日以上なら中止期別を次回検針月にし、今回期間は(入力月検針分についてなので)2ヶ月分、次回期間が精算月なので1か月分し、精算する。

④調定バックアップ日(以下「調定BU日」という。)には翌日以降1週間位の間の中止分で今回納付書が発行される自主納付の使用者については、「検針データ修正」の「調定の確定」をさせたいので、納付書発行処理をする。(精算分納付書送付時に一緒に送付するため、納付書一斉出力の際に出力されない様にする入力。)

(3) 使用者変更入力

「使用者変更」伝票を入力する。

1) 次月以降の使用者変更の場合の入力。

電算機端末の「精算」より入力。なお、「精算検針日」は定期検針日。

①「照会」メニューで、入力内容確認。

②入力済の「使用者変更」伝票は、連絡箱に入れる。

2) 当月の使用者変更の場合の入力。

電算機端末の「精算」より入力。なお、「精算検針日」は定期検針日。

①「照会」メニューで入力内容確認。

②入力済の「使用者変更」伝票は、連絡箱に入れる。

3) 旧簡易水道(加茂・阿波地区)の使用者変更について

①偶数月の15日過ぎに検針HHTが届くので、検針データが反映されるまで入力しないこと。

②変更の際は検針データの反映を確認して、必ず調定引継を行う。

③入力済の伝票は、簡易水道用の綴りに綴じる。

(4) 所有者変更及び地番変更入力

水道施設課から届く「給水装置所有者・代理人・地番変更届」(以下「変更届」とい

う。)の電算機端末入力。

- 1) 電算機端末の「施設情報変更」の「所有者変更」により入力。
 - ①「装置番号」から変更する所有者を開く。
 - ②「所有者番号」の前所有者コードを消去し、新「所有者」コードを取得する。
 - ③②を修正したら更新する。
- 2) 「地番変更」がある場合は電算機端末の「施設情報変更」の「施設情報変更」に入力。
 - ①施設所在地の住所・番地の変更内容を入力する。
 - ②①を修正したら更新する。

確認終了後、水道使用届の右上の入力欄に記名し、押印してコピーをとる。
コピーの空欄に使用者番号を記入して、連絡箱に入れる。原本は水道施設課に渡す。

(5) 内容変更入力

受付時に端末登録された使用情報を、口座申請の受付、後日追加・変更を電話等で受け付けて修正するもの。

- 1) 納付コードの変更入力
 - ①「使用者情報変更」の「その他納付変更」から入力し、「納付方法」を入力する。
(納付組織が不明な場合は「納付組合」をクリックし、該当名称を検索する。)
開栓場所の多い使用者については、別途納付名称が登録されている。
例) レオパレス、ミサワホーム中国等
使用者を同じ名称で入力しておけば、調定月の月末に納付書発行時に納付名称毎にまとまって出力される。
- 2) 住所の変更入力

開栓時に受付した使用者住所を変更する場合。

 - ①「照会」の上部にある「あて名」の「住所」・「番地」・「方書」を入力する。
- 3) 口座ハガキの変更入力

通常は検針票が領収書通知になるが、口座引落しの場合は希望により、口座ハガキを送付することができる。

 - ①「使用者情報変更」の「送付先情報」の「領収書」欄を検針票以外とすることで口座ハガキを発行する。
- 4) 送付先の変更入力

使用者を変えず、別の場所へ納付書等を送付の場合。

 - ①「照会」の「あて名」の送付先を「有」にしたうえで各項目を入力する。
- 5) 口座の変更入力

別装置や過去に口座を登録している口座を使用する、口座から納付書払いに変更等は、内容変更にて変更入力する。
- 6) その他の入力
 - 1) ～5) 以外で、既に登録があるものを修正する場合。
例) 電話番号の追加・変更。中止状況の変更。検針ハガキの出力等
 - ①電話番号の追加・変更入力。
「照会」の「あて名」から入力する。
 - ②中止状況の変更入力。
「施設情報変更」の「メーター状態」を入力する。
 - ③検針ハガキの変更
「使用者情報変更」の「検針票」のなかの「持ち帰り」を選択する。

※検針ハガキ出力については、装置訂正後、装置画面をハードコピーし連絡箱に入れる。

第7章 納入通知書等配送業務

納入通知書等配送業務とは、納入通知書等を郵便局へ配送する業務をいう。

1 業務概要

督促状及び催告状等を月半ばに、納入通知書等を月最終営業日に封入作業後、郵便局へ配送する。配送する郵便局は、津山局・成名局・加茂局に配送する。

第8章 メーター管理業務

メータ管理業務とは、メータの在庫管理等を行い、委託者に報告する業務をいう。

1 業務概要

(1) 入出庫管理業務

保管場所に納品されたメーターを納入業者より受領し、口径別・種類別で、納品数の確認を行う。

納品されたメーターが交換メーターの場合、修理メーターを納入業者に引き取らす。

委託者が修理メーターの発注をかけた後、納入業者に新品メーター若しくは交換メーターを発注数のみ引き渡す。

新設又は改造等に伴い、委託者がメーターを必要とした場合、委託者の指示に基づいて、指定日までに引き渡す。

納品に伴うメーターのシステムデータ入力を行う。

メーターの入出庫について、メーター管理上の資料を作成し、委託者へ報告する。

(2) 在庫管理業務

納品されたメーターは、新品、交換、修理で分け、口径別・種類別で整理し在庫を管理する。

破損及び故障、その他の理由で現地から撤去、検定満了により現地から回収したメーターは、新品、交換、修理に分け、口径別・種類別で整理し在庫を管理する。

一時的な使用に伴う再使用メーターについて選定し、口径別・種類別で整理し、委託者が必要とした場合、委託者の指示に基づいて、指定日までに引き渡す。

取付、交換、撤去に伴うメーターのシステムデータ入力を行う。

(3) 保管業務

草加部浄水場内の指定する場所、若しくは保管・管理上問題のないうえで受託者が確保する場所において在庫の管理を行う。

(4) 管理報告事務

納品されたメーターは、新品、交換、修理で分け、口径別・種類別で整理し、在庫の数量を毎月最初の営業日に委託者へ報告する。

検定満了により現地より回収したメーターの指針を確認し、新品、交換、修理に分け、口径別・種類別で整理し、在庫の数量を毎月最初の営業日に委託者へ報告する。

(5) 納品受入管理業務

納入業者から納品がある場合は、(3)の保管場所にて受領し管理する。

(6) その他、委託者が特に必要と認める業務