

弘前市上下水道事業水道料金等
徴収業務委託仕様書（案）

弘前市上下水道部

第1章 共通事項

水道料金等徴収業務（以下「徴収業務」という。）の円滑な処理を行うため、本仕様書を基に業務を遂行する。

1 業務時間について

- (1) 業務時間は、来庁者の対応として午前8時30分から午後5時までとするが、市役所本庁舎受付を除き、電話での苦情、相談、問合せ等（以下「苦情等」という。）については、午後6時まで延長する。
- (2) 給水停止執行日は、急な解除（開栓）依頼等に柔軟に対応しなければならないため、午後8時まで待機する。

2 現金等の取扱

- (1) 訪問徴収等における現金の取扱には、つり銭誤りのミス、盗難等の事故に遭わないよう細心の注意を払わなければならない。
- (2) 小切手による収納については、小切手の内容等をよく確認して受け取らなければならない。

3 苦情等への対応

- (1) 使用者等から業務に関する苦情等を受けた場合は、親切・丁寧・迅速な対応を心がけるものとする。
- (2) 苦情等については、その内容を記録し発注者に報告するものとする。
- (3) 使用者宅等へ訪問した際の苦情等についても、(1)、(2)と同様とする。

4 文書等の郵送

- (1) 納入通知書、督促状、催告書等委託業務の処理上、使用者等に送付する郵便物は、受注者が発送するものとする。
- (2) 発送した件数は、月末に集計後、業務月報と一緒に発注者へ報告するものとする。

5 文書の保管

- (1) 徴収業務に関する文書の保管は、年度別（月別）に日々整理し、所定の場所に保管しなければならない。保管文書は、常に正確な情報を記した状態にしておくものとする。
- (2) 廃棄に当たっては、弘前市文書等管理規程を準用するものとする。

6 業務責任者及び業務主任者

- (1) 本業務に業務責任者及び業務毎に業務主任者を置くものとする。ただし、関連する業務について、兼務することを妨げないものとする。
- (2) 業務責任者及び業務主任者の責務は、以下のとおりとする。
 - ア 業務責任者は、徴収業務の履行について、業務間の調整を図り、円滑な管理・運営を行わなければならない。
 - イ 業務責任者は、毎月の業務報告書を翌月の10日までに発注者に提出しなけ

ればならない。

ウ 業務主任者は業務体制を整え、業務従事者を監督するとともに徴収業務の各業務との連絡調整をとらなければならない。

(3) 受注者は、業務責任者及び業務主任者を定めたときは、遅滞なく発注者に書面をもって届け出なければならない。それぞれを変更した場合も同様とする。

7 身分証明書

(1) 受注者は、事前に発注者から業務に従事させる者の身分証明書の交付を受けなければならない。

(2) 業務に従事する者は、身分証明書を常時携帯し、業務に関係する土地の所有者等の関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(3) 身分証明書を紛失した場合は、速やかに報告し、再交付を受けなければならない。

(4) 受注者は、委託期間が満了し又は契約解除されたときは、遅滞なく身分証明書を発注者に返納しなければならない。

8 土地の立入り等

受注者は、宅地（公有又は私有の土地）に立入るときは、あらかじめ所有者又は占有者に対して立入り目的を告げ、了解を得なければならない。ただし、不在等の場合は、この限りでない。

9 業務執行上の注意

(1) 受注者は、給水停止業務等の実施に当たっては、近隣の居住者に迷惑を及ぼさないよう十分注意しなければならない。

(2) 受注者は、地上・地下の既設構造物を破損しないよう、埋設物の確認や適切な処置を講じるなど未然に事故防止を図るものとする。

10 業務状況報告会議の実施

(1) 受注者は、業務内容、帳簿及びその他の事項について、発注者と定期的に報告会議を開催しなければならない。

(2) 発注者は、必要に応じ業務統括責任者又は業務責任者に臨時会議の開催を要請することができる。

(3) 当該会議に係る資料については、その都度協議し決定する。

11 環境配慮に係る取り組みへの協力

受注者は、発注者が実施する環境配慮に係る取り組みへの協力要請に対して、可能な限りこれに協力するものとする。

12 暴力団等による不当介入に対する通報・報告義務

受注者は、暴力団又は暴力団関係者等による不当介入があった場合には、警察及び発注者へ通報・報告しなければならない。

13 その他

この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議してこれを定めるものとする。

第2章 対象業務

I 受付業務

1 給水装置使用開始・中止・廃止届受付

- (1) 電話、窓口、FAX、現場、郵便で受付し、必要事項を聞き取り記載する。窓口に来庁した場合は、申請者に記載するよう依頼する。
- (2) 料金システム（以下「システム」という。）に必要事項を入力し、「開始」「中廃止」の伝票を作成する。
- (3) 伝票を整理のうえ、止水栓開閉業務担当へ渡す。
- (4) 止水栓開閉業務担当から、必要事項を記載した伝票を受け取る。
- (5) 検針結果を入力（中廃止の場合は、精算調定及びチェック後お知らせを郵送）後、入力チェックする。
- (6) 毎月の受付件数（開始、中廃止、変更）及び届出方法の件数を把握する。

2 給水装置変更届受付業務

- (1) 申請者に給水装置変更届の記載（添付書類もあり）を依頼する。
- (2) システムに入力するとともに、給水台帳並びに受付一覧へ記入する。

3 漏水調査受付業務

- (1) 1（1）に同じ
- (2) 現地調査票を印刷し、必要事項を記入する。
- (3) メーター場所等を給水図面・地図で確認する。
- (4) 調査結果をシステム入力後、伝票整理する。

4 使用料金減額受付業務

- (1) 1（1）に同じ
- (2) 修理業者に修繕内容を確認する。
- (3) 認定基準により使用水量、金額を確定し、調定更正をシステムへ入力する。
- (4) 使用者へ通知後、伝票整理する。

5 排除汚水量申告書受付

- (1) 1（1）に同じ
- (2) システムへ入力後、入力チェックをする。
- (3) エクセルへも入力する。
- (4) その後、伝票整理する。

6 排除汚水量現況調査業務

- (1) 当該年度において対象となる地区の利用者を抽出する。
- (2) 調査票を作成、郵送する。

- (3) 回答があったものについてシステム入力、入力チェックをする。
- (4) エクセルにも入力する。
- (5) 回答内容に不備等があれば、電話等で聞き取りをする。
- (6) 必要に応じ、調査業務担当に調査依頼する。
- (7) 回答がないものについては、電話等で催促する。

7 公共下水道使用開始等届受付

- (1) 1 (1) に同じ
- (2) システムへ入力する。
- (3) 入力チェックをする。
- (4) その後、伝票整理する。

8 その他受付に関すること

(1) 納入通知書再発行業務

お客様コード、使用者名、使用場所、いずれかの聞き取りにより、納入通知書を作成のうえ、窓口来庁者へ交付し、近くの金融機関等へ納付する旨の案内をする。

(2) 水道料金等口座振替依頼書の受付

- ① 所要項目の記入を確認、「お客様控」に受付印を押印し返却。金融機関控を当該金融機関へ郵送する。
- ② ダウンロード用口座振替依頼書による郵送受付分については、一部コピーを保存し、原本を金融機関へ郵送する。

(3) 水道料金等納付証明書の発行

- ① 交付申請に基づき、納付証明書を発行する。
- ② 手数料納入通知書（1件300円）を発行し、隣接するみちのく銀行に収納させる。

9 水道料金等の収納に関すること

(1) 水道料金等の収納（窓口受付業務時間内においては、受注者は納入通知書の再発行のみを行うこととし、近くの金融機関等へ納付する旨の案内をするものである。）

① 使用者等が水道料金等の支払いに来庁した場合

- (ア) お客様コード等の聞き取りにより、重複納入が起らないようシステムで納入確認を行う。
- (イ) 未納がある場合は、納入通知書を再発行する。
- (ウ) 収納に当たっては、原則古い未納のものから順次納入することを促す。

② 検針後の「水道使用量のお知らせ」（検針票）だけを持参して支払に来庁した場合

- (ア) 納入通知書を発行し、水道料金等を納入することを促す。（口座振替納入者である場合は、注意する。）

(2) 納入通知書の郵送等

使用者等から納入通知書の紛失等により、発送依頼があったときは、システムで納入状況を確認し、未納のときは、納入通知書を再発行して使用者等へ郵送するものとする。

II 収納業務

1 水道料金等の消込処理に関すること

(1) 水道料金等納入済通知書によるもの

- ① 弘前市上下水道事業総括収納取扱金融機関（みちのく銀行）から送付される納入済通知書を分類し、読み取り機により読込処理をする。
- ② 読込処理が終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、入金額と照合する。
- ③ 納入済通知書と「収納日・収入区分別収入合計表」を発注者に提出する。

(2) 現金書留による収納

現金書留により送金を受けたときは、「郵送現金受付整理簿」に所要事項を記入するとともに、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者等に郵送する。なお、送金された額に過不足があるときは使用者等に連絡し、適宜処理する。

(3) コンビニエンスストアによる収納

- ① 収納データについては、収納代行業者（地銀ネットワーク）から報告のある毎月のスケジュール表に基づき処理する。
- ② 収納代行業者から送信される速報・確報データを専用回線 PC により、毎日ダウンロード（午後 2 時以降）し、システムに取り込み処理をする。
- ③ 入金確認後、システムに収納金の消し込み処理を行う。

(4) 口座振替による収納

- ① 毎月 26 日（その日が休業日に当たるときは翌営業日）の振替日の 4 営業日前に弘前市上下水道事業収納取扱金融機関（以下「取扱金融機関」という。）に依頼した口座振替データが、振替後 2 営業日までに返却されるのでシステムに取り込みを行う。
- ② システム取り込み時に次の処理を行う
 - (ア) 振替済の者に対しては、「口座振替済通知書」を作成し郵送する。
 - (イ) 残高不足の理由による口座振替不能分については、使用者等に「水道料金等の口座振替（再振替）のお知らせ」を郵送するとともに、その翌月の 9 日（その日が休業日に当たるときは翌営業日）に再振替を行うので、システムで再振替依頼データを作成送付する。
 - (ウ) 再振替は、システム上、残高不足のみ対象となるので、残高不足以外の理由による口座振替不能分は、実態を調査し、必要に応じて使用者等に納入通知書を発行し郵送する。
 - (エ) 金融機関別収納合計表を作成し発注者に報告する。

- ③ 再振替データフロッピーは、再振替日の4営業日前に取扱金融機関に口座振替依頼書とともに送付する。
- ④ 取扱金融機関からの入金確認後、口座振替済収納データをシステムへ消込処理をする。
- ⑤ 再振替後2営業日までに再振替結果データが返却されるので、システムに結果データの取り込みを行う。
- ⑥ システム取り込み時に次の処理を行う
 - (ア) 再振替済み者に対しては、「口座振替済通知書」を作成し送付する。
 - (イ) 金融機関別収納合計表を作成し、発注者に報告する。
- ⑦ 取扱金融機関からの入金確認後、口座再振替済収納データをシステムへ消込処理をする。

(5) ATM 入金等による収納

上下水道事業の口座に ATM 等から直接振り込まれた場合は、みちのく銀行から連絡があるので、該当する納付書を作成し、みちのく銀行に届ける。

2 集金業務に関すること

- (1) 受注者は使用者等のうち、訪問集金による水道料金等の納付者については、口座振替への切り替えを推奨するものとし、集金業務を縮減させ、廃止する方向で取り組む。
- (2) 訪問集金の新規での受付は、原則行わないものとする。

3 収納日計表の作成に関すること

納入済通知書、口座振替、コンビニエンスストア収納による消し込み処理終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、発注者へ提出する。

4 現金預金収支現在高日報の作成に関すること

収納日計表等を基に「現金預金収支現在高日報」を作成し、発注者へ提出する。

5 収入伝票の作成に関すること

現金預金収支現在高日報を基に、公営企業会計システムを使用し、「収入伝票」を作成・出力し、発注者へ提出する。

6 水道料金等の還付・充当処理に関すること

下記の還付・充当処理が必要となった場合は、処理に関する資料を作成し、発注者に提出する。(還付金の振込処理は発注者が行うが、充当処理については、受注者と協議する。)

- (1) 漏水減免による還付・充当
- (2) 二重入金による還付・充当
- (3) 調定更正による還付・充当

7 口座振替の促進に関すること

電話等で開栓、名義変更の届け出があった場合や料金滞納者への接触時には、水道料金等の口座振替への切り替えを積極的に勧めるものとする。

Ⅲ 滞納整理業務

1 督促状の作成・発送に関すること

- (1) 納期限が過ぎても水道料金等の納入がない使用者については、納期限後20日以内に、督促状を発送するものとする。その場合、該当者一覧表等を発注者に提出し、承認（決裁）を得るものとする。
- (2) 督促状は、可能な限り発送直前まで入金確認を行い、納付確認されたものは抜き取りするとともに、全出力件数、抜取件数、差引発送件数の突合を行うものとする。
- (3) 納付はあったがシステムに反映していない場合や、漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合は、督促状を抜取るなど必要な措置を講ずるものとする。

2 催告及び訪問徴収に関すること

- (1) 督促状納期限を過ぎても未納となっている使用者については、催告（文書・訪問・電話）を行う。
なお、催告書の発送については、該当者一覧表等を発注者に提出し、発注者の承認を得るものとする。
- (2) 電話・訪問徴収については、積極的に行い早期の未収金の解消に努める。

3 督促状等返戻事案に係る対象者の転出先等の追跡調査に関すること

- (1) 受注者は、住所不完全がないか現地調査を行い、必要に応じて近隣住民等への任意聞き取りなどを行う。
- (2) 送付先が判明した場合は、再送付又は差置送達を行う。
- (3) 調査したが判明しないものは、調査顛末を付し発注者に回付する。

4 滞納者情報の管理等に関すること

- (1) 滞納者の状況及び交渉内容等は、随時システムに入力し記録をする。
- (2) 発注者が指定する時期に滞納者情報を作成し、発注者に提出する。

5 不納欠損対象債権の整理に関すること

(1) 滞納者の時効期間の管理

滞納者については、水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金及び農業集落排水事業分担金とも5年の時効期間内に納付させる方法を取るなど、収納率の向上に努めるものとする。（ただし、水道料金の時効（2年）と援用申出に注意する。）

- (2) 文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの納付や誓約が得られず、時効の中断が図れなかった債権（時効完成債権）については、滞納者毎に下記の項目を整理しておくものとする。

- ① 滞納となった理由
- ② 時効期間が経過するまでの間の取組状況（交渉経過）

③ 滞納者の支払能力の有無

④ 滞納者の現況

(3) 発注者が指定する時期に(2)により整理されたリストを作成し発注者へ提出する。

6 給水停止に関すること

督促状納期限が経過し、文書や電話による催告後も納付がない者、分割納付誓約が不履行となっている者に対しては、給水停止予告通知書(以下「停水予告書」という。)を送付し、停水予告書の支払期日を経過しても、なお納付がない者に対しては給水停止措置を行う。

(1) 停水予告書の作成及び送付

① システムから給水停止予告対象者を抽出し、停水予告書を作成、発注者の承認を経た後、停水予告書を発送する。

② この場合、滞納料金について発送直前まで入金状況を確認し、停水予告書の発送を保留すべき者に対しては発送しない。

また、電話等で次回入金約束を申し出ている者についても、約束日前には発送しない。

③ 停水予告書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いのある場合、その状況をシステムに記録する。

④ 予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、発注者の承認(決裁)後、給水停止執行通知書を作成する。

(2) 給水停止の執行

① 「停水予告書」に記載された日に給水停止を執行する。

② 給水停止の中止又は保留

給水停止の中止は、使用者等が滞納料金の全額を支払ったときとするが、一部納付後、滞納料金の支払いを誓約した場合には、給水停止を一時保留することができる。

③ 給水停止の執行は、止水栓を専用工具による閉栓又はキャップ止めにより行う。

④ 給水停止を執行した場合には、必ず給水停止執行通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合は郵便受等に差置きする。

⑤ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し、給水停止時メーターを検針し、指針を記録する。

(3) 給水停止の解除

① 受注者は、給水停止執行日は午後8時まで、業務委託水準書第1章6の(1)の場所で待機するものとするが、給水停止解除要件を満たす状況が確認される場合には、午後8時以降においても解除対応を行うことができる。

② 給水停止の解除は、滞納料金の全額を支払ったときとするが、使用者等によ

り滞納料金の一部納付後、滞納料金の支払いを誓約した場合には、給水停止を解除することができる。

③ 給水停止を解除する場合は、止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確認するものとする。

(4) 給水停止執行状況の報告

給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を発注者に提出する。

(5) 給水停止保留者の管理

給水停止の執行を保留した者については、その履行状況を管理し、不履行者については、発注者の承認（決裁）を得て給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、止水栓の開栓を行う。

(6) 給水停止の執行状況について、システムに入力する。

7 分割納付に関すること

(1) 滞納金等の一括納付が困難な使用者等については、分割納付による計画的な納付を促すようにする。

(2) 分割納付誓約については、使用者等に分割納付計画書の控や、納付書等を交付し、誓約内容をシステムへ入力する。

(3) 分割納付者の納付状況は常に監視し、納付計画が履行されていない場合は、催告（電話・文書）を行う。催告しても納付がない場合は、停水予告書発送の対象とするとともに、給水停止の手続きを開始する。

IV メーター管理業務

1 メーター出庫業務

(1) 検定満期によるメーター交換業務のメーター出庫

① システムで検定満期メーターのメーター交換伝票を作成する。

② 交換用メーター引渡し日を発注者及びメーター交換業務担当へ通知する。

③ メーター交換業務担当へ交換用メーター及びメーター交換伝票を引き渡す。

(2) 新設によるメーター出庫

① 給水装置工事申込書に基づき、システムで新規マスタを作成する。

② システムでメーター交換伝票を作成する。

③ メーター交換施工業者等へメーター及びメーター交換伝票を引き渡す。

④ 給水装置使用開始届等の受付及びシステムへの入力処理をする。

(3) 口径変更、型式変更、故障及び再取付等によるメーター出庫

① システムでメーター交換伝票を作成する。

② メーター交換施工業者等へメーター及びメーター交換伝票を引き渡す。

③ 給水装置使用開始届等の受付及びシステムへの入力処理をする。

2 取外しメーター入庫業務

(1) 検定満期によるメーター交換業務の取外しメーターの入庫

- ① メーター交換業務担当よりメーター交換伝票及び取外しメーターを受け取る。
- ② メーター交換伝票へ取外しメーターの指針及び廃棄番号（箱番号）を記入する。
- ③ システムへの入力処理をする。
- (2) 検定満期によるメーター交換業務以外の取外しメーターの入庫
 - ① システムでメーター交換伝票を作成する。
 - ② メーター交換施工業者等より取外しメーターを受け取る。
 - ③ メーター交換伝票へ取外しメーターの指針及び廃棄番号（箱番号）を記入する。
 - ④ 給水装置使用廃止届等の受付及びシステムへの入力処理をする。
- 3 新規メーター等管理業務
 - (1) 新規メーターを管理及び保管し、常に在庫数を把握する。
 - (2) メーター関連備品（パッキン・止水栓等）を管理及び保管し、常に在庫数を把握する。
 - (3) 発注者が購入した新規メーターの受取及び仕分け作業を補助する。
 - (4) 新規メーターの在庫数と出庫数を勘案し、在庫に不足が生じる前に発注者へ報告する。
 - (5) システムへの入力処理をする。
- 4 取外しメーター管理業務
 - (1) 取外しメーターは口径毎に、廃棄番号（箱番号）によって管理及び保管する。
 - (2) 検定満期によるメーター交換業務の取外しメーターと検定満期以外の取外しメーターを区別して管理及び保管する。
 - (3) 取外しメーターの廃棄（売却）について、メーター保管庫のスペース等を勘案し、廃棄（売却）時期の提案を発注者へ行う。
 - (4) 取外しメーターの廃棄（売却）作業の補助をする。
 - (5) システムへの入力処理をする。
- 5 定例報告書及び資料の作成業務

月毎に口径毎の出入庫個数並びにお客様コード等を記録したメーター出入庫報告書及び資料を作成し、翌月10日までに発注者へ提出する。
- 6 メーター保管場所

メーターの保管場所は弘前市役所岩木庁舎（弘前市大字賀田一丁目1番地1）敷地内の発注者が指定する場所とする。

V 水道料金等の調定等業務（電子計算処理業務）

- 1 データ管理
 - (1) 運用、保守及び管理業務

委託業務に関するデータの入力、管理の電算処理等、一元的に管理、処理できるようなシステムを運用する。また、システムにおいて、常に正常な機能や能力を保持できるよう努めるとともに、機器の調整、修理、部品の交換、ソフトウェア運用状況の確認及びバグ修正等が必要な場合、発注者に報告するとともに、発注者が別に委託するシステム保守業務受注者と連携し円滑な保守及び管理を行う。

(2) バックアップ体制の確立に関する事項

不測の事故に備え、定期的にバックアップを取るなど、安全対策を講じなければならない。なお、発注者はバックアップの実施に関して、適宜、確認できるものとする。

(3) セキュリティ体制の確立に関する事項

- ① ネットワークの環境設定、管理及びシステムと関連機器の運用及び管理については、ウイルスパターンファイルの更新等により、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行う。また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう管理監督を徹底するものとする。
- ② 情報セキュリティ実施手順書を作成すること。また、実施手順書が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修を行う。

2 口座振替データの作成

- (1) 口座振替指定日は、検針月の翌月26日とし、その日が当該金融機関の休業日に当たるときは、翌営業日とする。
- (2) 月初めの料金調定終了後、システムから口座振替依頼書及びフロッピーディスクを作成し、振替日の4営業日前に弘前市上下水道事業収納取扱金融機関（当該指定金融機関）に送致する。

3 受付業務に関する電子計算処理に関すること

- (1) 口座情報の管理（登録・変更等）
 - ① 口座振替依頼のあった口座情報は、システムに入力する。
 - ② 利用者から市内の転居等で、旧使用場所の口座振替継続の申出があった場合は、新使用場所の登録情報に口座情報を引継ぐようにする。

VI その他附帯する業務

1 予算・決算関係資料の作成に関すること

予算、決算に関する資料作成のため、発注者が求める必要なデータや資料を作成し発注者に提出する。

2 システムデータのバックアップに関すること

定期的にデータのバックアップを取るようにし、異常事態に対する安全対策を講じなければならない。

3 契約期間終了によるシステムデータ等の返却に関すること

委託契約期間が満了し、又は解除したときは、これまで適正に管理してきたシステムデータ及び文書データを確実に引継ぎ出来るように当該データを保管、整理のうえ発注者へ返却する。

4 日次、月次及び年次の各種報告書等の作成に関すること

受注者は、システムデータにおける月報（調定集計表等）を翌月10日までに発注者へ提出しなければならない。なお、年報においては、原則として翌年度の5月末までに提出する。

5 その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること

発注者が、必要に応じて提出を求める統計、分析等の資料を作成し提出する。