

津軽広域水道企業団西北事業部水道
料金徴収事務等業務委託仕様書

津軽広域水道企業団西北事業部

第1章 共通事項

水道料金徴収事務等業務（以下「徴収等業務」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) 通常の業務時間は、津軽広域水道企業団の休日を定める条例第1条に規定する休日以外の、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、やむを得ない場合又は緊急を要する場合は対応するものとする。
- (2) 夜間及び休日の水道使用開始に伴う急な開閉栓等の対応を行えるように人員確保及び連絡体制を構築すること。
- (3) 開閉栓業務及び滞納整理業務に関しては、急な開栓（解除）依頼等に柔軟に対応するものとする。

2 現金等の取扱

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。

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) 水道料金納入済通知書、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) 徴収等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、津軽広域水道企業団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10日までに発注者に提出しなければならない。

ウ 業務責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等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、この限りではない。

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 水道使用開始・中止受付

- (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。申請者が窓口に来庁した場合は、各届出書へ記載を依頼する。
- (2) 水道料金システム（以下「料金システム」という。）から申請者の帳票を出力して、必要事項を記入し、開閉栓業務担当へ渡す。
- (3) 開閉栓作業完了後、開閉栓業務担当から必要事項を記載した帳票を受け取り保管する。
- (4) 毎月の受付件数を把握する。

2 給水装置使用者変更届受付

- (1) 窓口に来庁していただき、申請者へ変更届出書の記載を依頼する。
- (2) 料金システムから申請者の帳票を出力して、必要事項を記入し変更届出書とともに保管する。
- (3) 1(4)に同じ

3 給水装置所有者変更届受付

- (1) 窓口に来庁していただき、申請者へ変更届出書（添付書類もあり）の記載を依頼する。
- (2) 2(2)に同じ
- (3) 1(4)に同じ

4 漏水調査等受付

(1) 検針員からの依頼

- ① 電話、窓口、検針報告書（FAX）で受付し、必要事項を聞き取り記載する。
- ② 料金システムから使用者の帳票を出力して、必要事項を記入し、開閉栓業務担当へ渡して現地調査をさせる。
- ③ 現地調査後、開閉栓業務担当から必要事項を記載した帳票を受け取り、使用者へ説明する。
- ④ 1(4)に同じ

(2) 水道使用者からの依頼

- ① 電話、窓口、FAX、現場で受付し、必要事項を聞き取り記載する。

- ② 料金システムから使用者の帳票を出力して、必要事項を記入し、開閉栓業務担当又は給水装置係へ渡して現地調査をさせる。
 - ③ 現地調査後、開閉栓業務担当又は給水装置係から必要事項を記載した帳票を受け取り、使用者へ説明する。
 - ④ 1 (4) に同じ
- 5 水道料金減免受付
- (1) 水道使用者からの依頼
 - ① 窓口に来庁していただき、料金システムから申請者の帳票を出力して、必要事項を聞き取り記載する。
 - ② 水道料金減免に該当する場合は、申請者へ水道料金減免申請書の記載を依頼する。
 - ③ 水道料金減免申請書と必要事項を記載した帳票を発注者に提出する。
 - ④ 発注者の確認が終わったら、減免額等を計算し水道料金減免通知（起案文書含む）を作成して発注者に提出する。
 - ⑤ 発注者の確認が終わったら、水道料金減免通知書を申請者へ郵送する。
 - ⑥ 受け取った書類を保管する。
 - (2) 指定工事業者からの依頼
 - ① 修繕業者が提出する漏水修繕工事報告書等と、料金システムから申請者の帳票を出力して、必要事項を記載し保管する。
 - ② ①を確認して認定水量を計算して当月分の給水量認定調書一覧表を作成する。
 - ③ 月末までに、給水量認定調書一覧表と漏水修繕工事報告書等を発注者に提出する。
 - ④ 発注者の確認が終わったら、「水道料金について」の手紙を申請者へ郵送する。
 - ⑤ 受け取った書類を保管する。
- 6 納入通知書再発行（紛失等）
- (1) 窓口来庁者については、使用者番号、使用者名、使用場所、いずれかの聞き取りにより、水道料金納入済通知書（A4 単票）を作成して、その場で徴収する。
 - (2) 電話での依頼者については、使用者番号、使用者名、使用場所、いずれかの聞き取りにより、水道料金納入済通知書（シーラー）を作成して、聞き取りした住所へ郵送する。
 - (3) 1 (4) に同じ
- 7 水道料金口座振替依頼書等の受付
- (1) 各金融機関からの口座振替依頼書を受理し、保管する。

- (2) 窓口、電話による口座振替手続の説明。
- (3) 1 (4) に同じ
- 8 その他受付に関すること
 - (1) 収納証明書の発行
 - ① 水道料金等納付証明交付申請に基づき収納証明書を発行する。
 - ② 手数料（1件200円）受領する。
 - (2) 使用者等から苦情等などで解決に至らない場合は、調査顛末を付し発注者に回付する。
 - (3) 水道料金徴収業務以外の電話及び窓口対応については、発注者へ取り次ぎするものとする。
 - (4) 1 (4) に同じ

II 水道料金等徴収及び収納業務

- 1 水道料金納入済通知書に関すること
 - (1) 水道料金納入済通知書（シーラー）は、料金システムから郵送先別に抽出し、メールシーラーによる圧着加工を行い、発送日（毎月10日）から起算して2営業日前までに郵便局へ送付する。
 - (2) 窓口で徴収した水道料金等及び水道料金納入済通知書等は、発注者の金庫に保管する。
 - (3) 当日の収納金及び水道料金納入済通知書等は、営業時間終了前までに集計をして発注者に提出する。
- 2 コンビニエンスストア収納に関すること
 - (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確報データを、料金システムへダウンロードし入金確認後、コンビニ収納金合計報告票に収入金額を記載し、出納取扱金融機関（青森銀行木造支店）にFAXする。
- 3 口座振替収納に関すること
 - (1) 口座振替データを料金システムから電子媒体に記録して、水道料金口座振替依頼書とともに各収納取扱金融機関へ、毎月22日の振替日の5営業日前までに送付する。
 - (2) 口座停止処理は、2営業日前までに水道料金口座振替停止依頼書を作成し各収納取扱金融機関にFAXする。
 - (3) 振替処理した電子媒体は、振替日から起算して3営業日までに各収納取扱金融機関から返却されるので、料金システムに口座振替済データの取り込みを行う。
 - (4) 振替済みの使用者に「水道使用料金領収済通知書」を作成し郵送する。（登録されている者）

- (5) 残高不足による口座振替不能分については、使用者に「預金残高不足通知書」を作成し郵送する。
 - (6) 残高不足以外の理由による口座振替不能者については、各収納取扱金融機関からの振替結果一覧表を確認し、必要に応じて支払い方法を変更して、使用者に水道料金納入済通知書（シーラー）を作成し郵送する。
 - (7) 口座振替結果集計表を料金システムから出力して、発注者に提出する。
- 4 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込終了後、「収納日計表」を料金システムで作成、出力して発注者に提出する。
- 5 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) 調定変更による還付・充当
- 6 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に水道料金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の納入がない使用者については、納期限後40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、漏水減免申請書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 催告書の作成・発送に関すること
- (1) 督促状納期限が過ぎても未納となっている使用者については、納期限後2日以内に催告書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承認（決裁）を得るものとする。

- (2) 催告書は、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 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へ回付する。
- 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、5年間の時効期間内(ただし、令和2年3月31日以前の加入者は2年間)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、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 破産事件に係る資料作成に関すること
- 裁判所又は弁護士等から発注者へ未納者の破産に関する通知があった場合、その配当要求に係る関係書類を作成して発注者へ提出する。
- 7 給水停止に関すること
- 催告書納期限を経過しても納付がない者、分納誓約が不履行となっている者及び量水器設置場所等に異常が認められる者に対しては、給水停止予告通知書(以下「停水予告書」という。)を送付すること。また、停水予告書の期限を経過しても、納付していない者に対しては直ちに給水停止通知書(以下「停止通知書」という。)を送付し、停止通知書の期限を経過しても納付していない者に対しては、給水停止の措置を速やかに行うものとする。

(1) 停水予告書の作成及び送付

- ① 料金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、その状況をリスト等に記録する。

(2) 停止通知書の作成及び送付

- ① 停水予告書の支払期日を経過しても納入のない者を、料金システムから抽出し、停止通知書を作成、発注者の承認を経た後、停止通知書を発送する。
- 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、停止通知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 停止通知書発送後、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、その状況をリスト等に記録する。

(3) 給水停止の執行

- ① 予告通知書の支払期日を経過しても納入のない者を、料金システムから抽出し、給水停止執行通知書（以下「執行通知書」という。）を作成し、発注者の承認を経た後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、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。

(4) 給水停止の解除

- ① 受注者は、給水停止執行日も通常の業務時間で対応するが、給水停止解除要件を満たす状況が確認される場合には、柔軟に解除対応

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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 給水停止の執行状況について、料金システムに入力する。

8 分割納付に関すること

(1) 滞納金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) 分納誓約については、使用者等に水道料金分納誓約書の控えを交付し、その誓約内容を料金システムに入力し、納付書を発行する。

(3) 分納者の納付状況は常に監視し、分納計画が履行されていない場合は、督促状を作成・発送する。納付がない場合は、給水停止の手続きを開始する。

IV 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、処理できるよう料金システムを運用する。また、料金システムにおいて、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料金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を作成すること。また、実施手順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22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) 月初めの料金調定確定後、料金システムから口座振替依頼書及びDVD等を作成し、毎月10日前後に津軽広域水道企業団西北事業部収納取扱金融機関（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

(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、料金システムに入力する。

② 使用者から給水区域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。

(2) 金融機関の統廃合にあった場合、銀行コード及び支店コード等の口座情報を修正処理する。

V 検針業務

1 受注者は、業務に従事する検針員の氏名、住所、年齢、経歴を書類にて発注者に提出するものとする。検針員に異動が生じた場合も同様とする。

2 受注者は、次に定める区分に基づき検針員を配し、業務を履行する。

(1) 検針業務区域は西北事業部給水区域内とし、検針期間は、毎月9日から23日までの期間で行う。

(2) 検針は、料金システム附属のハンディーターミナル（携帯端末機）、プリンター（以下「HT」という。）により行う。

(3) 検針にあたり、正確な年月日及び指針の入力するため、細心の注意を払うこととする。また、人為的なミスを減らすための対策を講ずること。

3 受注者は、毎月8日（8日が閉庁日のときは、その前後日）にHTを検針員

に配布し業務を開始させ、検針終了時に検針員からHTを回収する。なお、同一使用者の検針日は、前回の検針日から30日ごとに検針し、この間隔を著しく延長又は短縮しないようにする。

- 4 受注者は検針員ごとの検針件数を集計し、毎月の検針件数を発注者に報告する。
- 5 検針員はHTにより量水器設置場所に行きメーター番号・使用者・方書・部屋番号等を確認のうえ、量水器の指針を読み、データをHTに入力後「水道使用水量のお知らせ」（以下「検針票」という。）を届けてくるものとする。なお、積雪等により検針できない場合は、給水量を認定（推定）する。
- 6 検針員は家屋の取り壊し、空き家、転出、異常水量、水道量水器の不進行、その他水道に異常を認めた場合、検針票を随時持帰り担当者に報告しなければならない。
- 7 検針員は検針に際して漏水、異常水量等を発見した場合には、使用者に連絡するとともに、受付業務担当者に「検針報告書」をFAXで報告する。また、早急な対応が必要である場合は電話連絡にて報告する。
- 8 給水量の認定は、前3ヶ月又は前年同時期の給水量等の実績を参考にする等、後日の精算時の結果と著しく差異が生じないように、受付業務担当者との確認のうえ数値を決めなければならない。
- 9 受注者は、検針員に対して常に労働安全の向上、特に事故等のないよう指導し、ハンディーターミナルは細心の注意をもって管理保管しなければならない。
- 10 検針員に安全で清潔な統一した服装をさせ、発注者から委託を受けた検針員と識別できるようにしなければならない。又、業務を行うにあたっては常に対応、言葉遣い等に注意し安に使用者との間に紛争が起こるような行為をしてはならない。
- 11 前項における識別については、名札を以て行うものとし、当該名札は発注者が交付するものとする。又、名札の紛失等があった場合は、直ちに発注者に届出し再交付を受けるものとする。
- 12 検針員の変更があった場合は、発注者に届出して、前任者の名札を返納し、新たな検針員の名札の交付を受けるものとする。
- 13 受注者は、業務の実施について協議及び指示事項等についての記録を行い、処理した指示事項については、その結果を発注者に報告する。

VI 開閉栓等業務

- 1 開閉栓業務を行う場合、止水栓及びその他設備等を破損しないよう十分注意し、使用者等とトラブルにならないよう十分配慮する。

- 2 開閉栓作業
 - (1) 受付業務から受取った帳票に基づき開閉栓作業を行い、量水器の指針及び止水栓等の状況を受付業務担当者に報告する。
 - (2) 開閉栓作業時、量水器等に異常がある場合は直ちに、受付業務担当者及び使用者に報告する。
- 3 再検針作業を行う場合は、受付業務担当者の帳票に基づき再検針作業を行い、漏水等の異常が認められる場合は、使用者と協議して漏水等の異常を解決し受付業務担当者に報告する。
- 4 量水器等軽修繕作業を行う場合は、受付業務担当者の帳票に基づき量水器等軽修繕作業を行い、受付業務担当者に報告する。
- 5 毎月の各受付件数を把握する。

VII 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に関すること
受注者は、システムデータにおける月報（給水収益収入調定表等）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 印刷物等の在庫管理に関すること
受注者は、水道料金納入済通知書、督促状、催告書など、印影刷り込み印刷物を使用した件数を把握し、月初めに印影刷込文書受払簿を作成し、発注者へ回付しなければならない。また、業務に使用する、その他印刷物についても、使用した件数を把握し、発注者へ報告しなければならない。
- 6 その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること
受注者は、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しなければならない。この場合、発注者は書類の作成に必要な期間を与えるものとする。