

函館市企業局水道料金等徴収業務実施概要

この業務実施概要は、函館市企業局水道料金等徴収業務委託仕様書第25条各号に掲げる業務の実施概要を記載したものである。

(1) 受付・検針等業務

ア 受付業務

(7) 水道、下水道の使用開始、中止、名義変更等（インターネット、ファクシミリを含む。）の受付

転入居などに伴う水道等の使用開始や使用中止、死亡、離婚等による名義変更の受付を行う。また、料金賦課、清算等の起票および入力を行う。

(イ) 水道メーター検針および使用水量に関する問い合わせ等の受付

水道メーター（以下「メーター」という。）検針や使用水量、料金等の苦情、問い合わせ等の受付を行う。

(ロ) 水道メーター等開閉栓工事の受付

空家などメーターが取り外されている箇所への入居に伴い、取付が必要となる場合や家屋解体に伴い取外しが必要となる場合の受付を行う。

(ハ) 水道使用開始申込書、廃止届の受付

給水装置工事、メーター等開閉工事に伴う使用開始申込書や廃止届の受付を行う。また、料金賦課、清算等の起票および入力を行う。

(ニ) 給水装置工事に伴う水道メーター払出請求受付

給水装置工事承認通知書（業務課より回付）に基づき、メーター準備、払出請求書の起票および在庫日報への入力を行う。

(ホ) 水道メーター返納受付

指定事業者等からの返納メーター受付やメーター返納書の起票および在庫日報への入力を行う。

(ヘ) 水道料金等支払い、納入相談の窓口受付

水道料金等の収納に係る窓口（以下「収納窓口」という。）での受付およびお客さまからの分割納入の相談に対応する。

(コ) 口座振替申込等の受付

お客さまから口座振替申込みを受付、口座振替依頼書を送付する。また、お客さまから提出された口座振替依頼書を一覧に記載および入力し、控えをとったうえで各金融機関へ送付する。

(ケ) 納入通知書再発行の受付

お客さまから納入通知書の紛失等に伴う再発行の依頼に関する受付を行う。

(コ) 水道使用者等からの相談、苦情、問い合わせ等の受付

使用水量や料金等に関すること、メーターに関すること、水道管凍結等に関することの相談や苦情および問い合わせ等の受付を行う。

(ク) 水道料金等納入証明書・水量証明書交付申請の受付および交付

お客さまからの水道料金等納入証明書・水量証明書交付申請に関する受付を行い、局の決裁を得て証明書を交付する。

(シ) その他の附帯業務

イ 定期検針業務

(7) 検針データの配付および回収

検針業務日程表に基づき、定期検針日の前日までに水道料金等オンラインシステム（以下「料金システム」という。）からハンディターミナルに検針データを配付する。また、定期検針後に検針データを回収する。

(イ) 水道メーター検針および検針票の交付

検針業務日程表に基づき、ハンディターミナルにメーター指針、パイロットの回転状況等を入力し、水道使用量等のお知らせ（検針票）を投函する。

(ウ) 汚水排出量の除外・加算水量メーターの検針および検針票の交付

お客さまが設置する汚水排出量の除外および加算水量メーターの検針依頼書に基づき、月3回（10日・20日・月末）メーターの指針を読み取り、お客さまに検針票を交付する。

(エ) 異常時の調査および報告

定期検針時に、使用水量の大幅増減や、空家にもかかわらず水量発生等の場合、ハンディターミナルの指示に従い調査、報告する。

(オ) 水道、下水道の使用開始、中止、名義変更等の受付

定期検針時に、お客さまから使用開始、使用中止および名義変更等の受付を行い、報告する。

(カ) 各種検針情報（メーター位置、検針回順、検針注意事項、管理先等）の管理
メーター位置等の検針情報を確認し、修正を行う。

(キ) 検針票の郵送

お客さまの事情等により検針票を投函できない箇所は、指定された箇所へ郵

送する。

(ク) 各種お知らせの投函

定期検針時に、異常水量等のお知らせや漏水防止のパンフレット等を投函する。

(ケ) 現場編成（検針受け持ち箇所、検針回順等の再編成）・・・（注1）

メーター設置数の増減に伴い、定期検針員の検針受け持ち件数に差異が発生するため、平準化し、検針回順等を見直しする。

(コ) 検針業務等に関する相談、苦情、問い合わせ等の対応

定期検針時に、メーター検針、使用水量および料金等に関する事、メーターに関する事、水道管凍結等に関する事の相談や問い合わせ等の受付を行い、報告する。

(カ) 検針業務日程表の作成

本局および東部営業所管内における1～10ブロックに区分された地区の検針業務日程表を作成し、局の決裁を得る。

(シ) その他の附帯業務

ウ 清算検針業務

(7) 検針箇所の事前準備

水道、下水道の使用中止等の受付に基づき、転居清算伝票を印刷し、事前にメーター位置等の検針情報を確認し、準備する。

(イ) 検針および転居清算伝票作成

メーター指針、パイロットの回転状況等を転居清算伝票に記入する。

(ウ) 現金清算

国外転居等で即日水道料金等の支払いを希望した場合、お客さま立会いのもとメーター指針、パイロット回転状況等を読み取り、水道料金等を計算した後、現金を受領し、領収証を発行する。

(エ) 異常時の調査および報告

清算検針時に、使用水量の大幅増減やメーターボックス内漏水等の場合は、調査、報告する。

(オ) その他の附帯業務

エ 再検針調査業務

(7) 調査対象箇所への抽出

定期検針後に出力される各種チェックリストに基づき、使用状況等から再検針調査対象箇所を抽出する。また、調査目的等を明確にした調査票を作成する。

(イ) チェックリスト等の確認、入力・・・(注2)

各種チェックリスト、修繕工事報告書等を確認し、料金更正（仮調定更正、本調定更正）、使用開始、使用中止等の起票および入力を行う。

(ロ) 現地再検針、電話等による調査および返戻郵便物に係る調査等

調査対象箇所の現地再検針、使用状況の聞き取りおよび漏水の簡易検査やお客さまへ電話、訪問等による調査を行う。また、返戻郵便物に係る調査等を行う。

(ハ) 再検針調査票の作成、検査、入力・・・(注3)

調査結果を明確にした調査票を作成し、記載内容等を検査した上で、料金更正（仮調定更正、本調定更正、入金後の料金更正）、使用開始および使用中止等の起票および入力を行う。

(ニ) 調査入力結果の検査

調査結果の入力処理について、調査票および料金システムを確認し、処理に誤りや入力漏れ等がないか検査する。

(ホ) 修繕工事報告書等の確認、入力

修繕工事報告書（指定事業者から提出）や放水許可一覧表（管路整備室保管ボックスより収受）等の受付および入力を行う。

(ヘ) 無届使用者に対する水道供給の停止、解除

空家にもかかわらず無届の水道使用者等があり、再三の指導でも届出が無い箇所への供給停止および解除を行う。

(ニ) 止水栓の開閉栓作業

漏水など状況に応じ水道使用者等に確認した上で、止水栓の開栓等を行う。

(ロ) 検針不能箇所、水道メーター取替不能箇所等の調査

設置箇所の状況により、検針およびメーター取替困難箇所等の現地再検針調査や水道使用者等の調査を行う。

(ロ) 調査に伴うロードサーベイデータ処理および水道メーター器差試験

メーター指針による水量に疑義がある場合に、現地でメーターの数値試験を行う。

(4) その他の附帯業務

オ 量水器管理業務

(7) 給水装置工事に伴う水道メーター払出

上記アの(ウ)に基づき、指定事業者にメーターを払い出し、在庫日報への入力を行う。

(イ) 水道メーター等開閉栓工事の発注準備

上記アの(ウ)に基づき、開閉栓工事発注管理の入力および工事発注・報告書を出し、管工事組合へFAX等で引継ぐ。

(ウ) 水道メーター払出，受入在庫日報入力，作成

指定事業者、管工事組合へのメーター払い出しや払出請求書の在庫日報への入力を行う。

(エ) 取替，閉栓工事に伴う返納水道メーター等受入

管工事組合から取替工事等の返納メーターの受入や取替工事報告票等に基づき、メーター番号および指針を照合する。また、メーターの在庫整理や返納書により在庫日報への入力を行う。

(オ) 修理，除却水道メーターの分別および抹消番号整理

返納メーターの仕分け、在庫整理およびメーター抹消番号整理票を起票する。

(カ) 取替工事に伴う水道メーター払出

メーター計画取替等施工業者別配分表（管工事組合作成）に基づき、メーター準備を行うとともに払出請求書の起票および在庫日報への入力、管工事組合へメーターを払い出す。

(キ) 水道メーター取替票，水道使用廃止届の入力，修正

取替工事報告票，廃止届のOCR等による入力を行う。また、チェックリストの照合，調査の指示や情報入力および修正を行う。

(ク) 計画取替，閉栓工事発注準備

メーター計画取替および閉栓箇所一覧表に基づき、取替等の予定や振替の確認をする。また、取替予定通知書の仕分けを行い管工事組合へ引き継ぐ。

(ケ) その他の附帯業務

カ 上下水道情報等入力業務

(7) 上水道マスタ新設等の入力

家屋の新築等があった場合に提出される水道使用開始申込書に基づき、水道

料金等を賦課するため、料金システムへ水道マスタの新設等、お客さま情報を入力する。

(イ) 下水道情報等入力

公共下水道へ排水を接続する際に提出される排水設備工事完成届出書および水道使用開始申込書に基づき、料金システムへ下水道情報等を入力する。

(ウ) 除外水量、加算水量入力

水道を使用した水量が公共下水道へ排出されない設備（ボイラー、クーリングタワー等）を使用しているお客さまより提出される除外排水汚水申請に基づき、下水道使用料を賦課する際の除外（減量）水量を料金システムへ入力する。

また、水道の使用に加え地下水、温泉水等を使用しているお客さまより提出される地下水使用水量報告等または地下水等メーター検針に基づき、下水道使用料を賦課する際の加算水量を料金システムへ入力する。

(エ) 下水道使用料賦課入力

水道の使用は無いが地下水、温泉水、工事湧水等を公共下水道に排出し、下水道使用料のみ賦課されるものについて、お客さまから提出される地下水使用水量報告等または、地下水等メーター検針に基づき、使用水量を料金システムへ入力する。

(オ) その他の附帯業務

(2) 収納・滞納整理業務

ア 口座振替業務

(ア) 口座情報の入力

金融機関が承認した口座振替依頼書の口座情報等を料金システムへ入力する。水道契約名義等を現在の登録内容と照合し、異なっている場合は、お客さまに確認のうえ入力する。必要に応じて契約名義の変更等を行う。

(イ) 口座振替開始のお知らせ発送

口座振替開始のお知らせを料金システムの登録内容や発送一覧表と照合し、必要に応じて未納分の案内文書を添付して発送する。

(ウ) 金融機関への口座振替、中止依頼

口座振替一覧表および収入報告書を点検のうえ、各金融機関へ発送する。口座振替を中止する必要があるものについて、各金融機関へ口座振替の中止を依頼する。

(エ) 口座振替の結果処理

口座振替不能一覧表を確認のうえ、口座再振替の可否を判断する。

また、新しい口座振替依頼書が到着している場合の契約名義の変更や納入通知書による納付への変更等を行う。

(オ) 口座振替済のお知らせ発送

口座振替済の情報について、はがきでの通知を希望（通常は検針票に記載）したお客さまに対し、口座振替済のお知らせを発送する。

(カ) 口座再振替のお知らせ（督促状）発送

振替日に振替ができなかったものについて、翌月の振替日に再振替を行う。再振替を行うものについては、口座再振替のお知らせ（督促状）をお客さまに発送する。

(キ) 入力済口座振替依頼書の整理、保存

入力済口座振替依頼書を金融機関別に整理、保存し、口座振替利用が無くなったものは廃棄する。

(ク) 法人への口座振替事前通知

一部の大口需要者等に当月分の口座振替金額等を事前に郵便または、ファックスで通知する。

(ケ) 口座振替の推進

現在、納入通知書により支払いしているお客さまや転入、転居等のお客様に、口座振替による支払いを勧める。

(コ) その他の附帯業務

イ 納入通知業務

(ア) 定例発行の納入通知書発送

隔月、毎月別、ブロック別等により納品される納入通知書を点検し、お客さまに発送する。

(イ) 随時発行の納入通知書発送

転居、支払い方法の変更、料金更正等により、随時納品される納入通知書を料金システム上の情報と照合する。また、納入通知書に納期を記入し、案内文書を添付してお客さまに発送する。

(ウ) その他の附帯業務

ウ 収納業務

(ア) 水道料金等の窓口および現地訪問時における現金等の収納

水道料金，下水道使用料，温泉供給料金，公共下水道事業受益者負担金および分担金，水洗便所改造等資金貸付金，排水設備設置資金貸付金ならびにその他の公金について，収納窓口において現金等を受領し，領収日付印を押印した領収書を交付する。

また，特別な事情により支払方法が集金による場合や，滞納の発生による現地訪問催告時に，お客さまから支払いの意向が示された場合は，現金を受領し，領収日付印を押印した領収書を交付する。

なお，現地訪問による収納にあたっては，滞納整理用ハンディターミナルによる処理を基本とする。

(イ) 収納金の整理，管理および出納取扱金融機関への引継ぎ

収納窓口および現地訪問により収納した現金等は，収入科目別および事業会計別等に集計，整理したうえで，適正かつ厳重に管理し，出納取扱金融機関へ引継ぐ。

(ロ) 収納消込みに関わるOCR処理

収納方法が口座振替，コンビニエンスストアおよび滞納整理用ハンディターミナル以外による場合は，料金システムの収納消込みのため，納入済通知書（収入原票）をOCRスキヤナで読み取り，その処理結果を電子計算機処理業務受託事業者へデータ送信する。

(ハ) 納入済通知書（収入原票）の整理および管理

出納取扱金融機関等で収納された公金，出納取扱金融機関の指定口座への入金に併せて引き継がれる納入済通知書（収入原票）は，収入科目別等に入金額との照合，整理を行うほか，収納消込みに関わるOCR処理をしたうえで，収納窓口等での収納時に受領した納入済通知書（収入原票）とともに，適正に保管，管理する。

(ニ) 収入金の整理

収入となった公金は，収入科目別および事業会計別等に，日計，月計および年計ごとに集計，整理したうえで，電算出力される各種帳票等と照合しながら，収入整理簿等の収入に係る資料を作成する。

(ホ) 過誤納金に係る充当または還付に関わる処理

重複納入等による過誤納金について，未納月分への充当または還付の判断をし，伺書・通知文書の作成，料金システムへの入力およびお客さまへの説明，通知文書等の送付を行う。

(キ) その他の附帯業務

エ 滞納整理業務

(7) 水道料金等の未収金の回収

水道料金，下水道使用料，温泉供給料金，公共下水道事業受益者負担金および分担金，水洗便所改造等資金貸付金，排水設備設置資金貸付金ならびにその他未収となっている公金（以下「未収金」という。）を回収する。

(イ) 督促状の発送

納入期限を経過した未収金に係る督促状について，局が指定する発送日までに，入金が確認された場合や居所不明の事実が確認されている場合等は引抜きをし，発送する。

(ウ) 電話および現地訪問による催告

未収金を回収するため，電話により支払いを催告する。
給水停止ができない箇所等については，必要に応じ現地訪問により支払を催告する。

(エ) 滞納者との納入交渉および納入確約の取り交わし

電話および現地訪問による支払催告時に滞納者と接触ができた場合や，支払相談のため収納窓口に来局した場合は，完納に向けた納入交渉を行う。

また，滞納者から分割納入の意向が示された場合は，毎月の支払金額や支払方法等について書面で約束する納入確約書を取り交わし，約束の支払期日までに納入が確認できない場合は支払いを催告するなど，納入状況を適正に管理する。

(オ) 滞納者との納入交渉記録の作成および管理

上記(ウ)および(エ)による納入交渉等の内容について，料金システムへの入力処理により記録し，適正に管理する。

(カ) 催告書の発送

局が指定する発送日までに，入金が確認された場合や居所不明の事実が確認されている場合等は引抜きをし，発送する。

なお，水道料金および下水道使用料の未収金に係る催告書は，当該未収金を滞納したまま，本業務の履行区域外に転出した滞納者や，給水停止執行中の滞納者等に対し，支払いを催告するために発送されるものである。

(キ) 宛先不明による督促状および催告書等の返戻郵便物に係る調査等

宛先不明により返戻された督促状，催告書および給水停止予告通知書（以下「返戻郵便物」という。）について，住民基本台帳による調査を局へ依頼する

とともに、本人への聞き取り調査または現地での聞き取り調査等を行い、宛先での居住が確認された場合は返戻郵便物を直接投函し、転居先が判明した場合は返戻郵便物を転居先へ送付する。また、返戻郵便物に係る調査結果および処理結果を記録した処理簿を作成する。

なお、居所が不明の場合は、処理簿の作成とともに、返戻郵便物を保管する。

(f) 消滅時効到来債権の時効完成に係る調査、入力

消滅時効が到来した債権について、納入確約書の取り交わしによる時効中断の状況を確認するなど、消滅時効完成の有無を調査し、料金システムに入力する。

(g) 納入通知書の再発行および発送等

お客さまから納入通知書の紛失に伴い再発行を依頼された場合や、分割納入方法が順次送付する納入通知書により行われている場合等は、料金システムから納入通知書をその都度再発行し、送付または現地訪問により直接投函する。

(h) その他の附帯業務

オ 給水停止業務

(7) 給水停止予告通知書の発送

給水停止予告通知書は、水道料金の未収金に係る督促状の納入期限経過後においても納入がない場合、給水停止を執行することを予告する文書であり、局が指定する発送日までに入金を確認された場合や居所不明の事実が確認されている場合および納入確約書の取り交わしによる分割納入中の場合等は引抜きをし、発送する。

(イ) 給水停止決定通知書の発送および配布・・・(注4)

給水停止決定通知書は、水道料金の未収金に係る給水停止予告通知書の納入期限経過後においても納入がない場合、給水停止執行の決定を通知する文書であり、業務委託仕様書第1条第1項に規定する水道事業の給水区域は滞納者宅へ直接配布し、簡易水道事業の給水区域は滞納者宅へ送付する。

なお、給水停止決定通知書は、局が別に定める基準に基づき、通知対象者を抽出し、料金システムへ入力処理することで、電子計算機処理により出力される。

(ウ) 給水停止の執行および給水停止書の配布・・・(注5)

給水停止は、水道料金の未収金に係る給水停止決定通知書の納入期限経過後においても納入がない場合に執行し、現地での給水停止執行時には、給水停止を執行したことを通知する文書である給水停止書を滞納者宅へ直接配布する。

なお、給水停止の執行は、メーターが設置されている給水装置の止水栓閉栓の方法で行う。

また、給水停止書は、料金システムへ入力処理することで、電子計算機処理により出力される。

(エ) 給水停止の解除

給水停止の解除は、給水停止書に記載する水道料金の未収金の支払い等があった場合に速やかに行う。

なお、給水停止の解除は、メーターが設置されている給水装置の止水栓開栓の方法とする。

また、履行日および履行時間外に、局に給水停止の解除に係る問合せがあった場合には対応する。

(オ) 給水停止者の無断使用の有無等に係る水道メーター等の点検調査

給水停止執行後においては、止水栓の開栓による無断使用の有無のほか、給水停止の執行に伴う漏水等の事故の有無を確認するため、一定期間経過後、すべての給水停止執行箇所を現地訪問し、メーターおよび止水栓等の点検調査を実施する。

(カ) 給水停止者に係る居住実態等の把握のための現況調査

1年以上給水停止が執行されている箇所について、居住実態等を把握するため、現地での聞き取り等による現況調査を定期的実施する。

(キ) その他の附帯業務

(3) 前各号に掲げる業務に附帯する業務

ア 郵便物の発送および郵便料の集計

納入通知書や督促状等の各種郵便物について、発送通数や郵便料を地域別等に取りまとめ、郵便発送記録簿へ記載するとともに、郵便局の集配時刻に発送郵便物を引継ぐ。

また、日々の発送実績を月次集計した資料を作成し、郵便局からの請求内容と照合する。

イ 電子計算機処理に係る集計

電子計算機処理により出力された納入通知書や督促状等の件数について、地域別に月次集計した資料を作成する。

ウ 統計処理および資料作成

業務実施件数等の統計処理作業を行い、各種統計資料等を作成する。

【本文中の注釈】

- (注1)：現場編成（検針受け持ち箇所，検針回順等の再編成）業務は，令和4年度の（新）水道料金等オンラインシステム導入以降に廃止する。
- (注2)：チェックリスト等の確認，入力業務に関する料金更正業務のうち本調定更正業務の開始時期については，令和4年度の（新）水道料金等オンラインシステム導入以降とする。
- (注3)：再検針調査票の作成，検査，入力業務に関する料金更正業務のうち本調定更正および入金後の料金更正業務の開始時期については，令和4年度の（新）水道料金等オンラインシステム導入以降とする。
- (注4)：給水停止決定通知書の発送および配布業務は，令和4年度の（新）水道料金等オンラインシステム導入以降に廃止する。
- (注5)：文中の「給水停止決定通知書」について，給水停止決定通知書の発送および配布業務の廃止以降は「給水停止予告通知書」に読み替えるものとする。