

中野市上下水道事業窓口業務等委託
委託業務細目

長野県中野市 建設水道部 上下水道課

中野市上下水道事業窓口業務等委託 委託業務細目

(1) 窓口業務

中野市上下水道課における窓口対応及び電話受付等の市民対応とそれらに伴う事務処理全般を行う。

- ① 開栓（使用開始）、閉栓（使用中止）、使用者・所有者等変更申込みの受付
- ② 口座振替の推進
- ③ 窓口収納
- ④ 問い合わせ対応及び苦情対応
- ⑤ 申し出者への納入通知書等の作成
- ⑥ 納入証明書作成及び手数料収納
- ⑦ その他申請書等（減免申請書、給排水工事申請書等）の受付
- ⑧ 開閉栓受付時における未納料金等の調査及び支払依頼
- ⑨ 市民対応報告書（苦情対応報告）の作成及び報告
- ⑩ 「ご遺族サポート」の対応
- ⑪ その他窓口対応、受付事務に関すること

(2) 検針業務

水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の算定を目的として、開栓中のものについては隔月に検針を行う。また、閉栓中のものについてもメーター状況の確認を目的として同様に行う。

- ① 水道メーター（子メーターを含む）及び下水道加算メーター（井戸水メーター）の検針（閉栓メーター含む）
- ② 上下水道使用水量のお知らせの発行
- ③ 漏水が疑われる場合等、使用水量に異常があった場合の現地確認、使用者への連絡及び確認
- ④ 無断使用者、無断退去者等、中野市給水条例違反者を発見した場合の報告及び対応
- ⑤ 未検針物件、メーター異常物件等の調査及び再検針
- ⑥ メーター故障・破損、メーターボックス破損及びメーターボックス内漏水に係る連絡及び調整
- ⑦ 検満メーターの発見及び交換依頼
- ⑧ 検針データの作成及び入力
- ⑨ 検針データチェック及び懷疑データ、不明データの調査
- ⑩ 使用水量及び汚水排除量の認定
- ⑪ 郵送による上下水道使用水量のお知らせ作成及び発送（希望者及び使用水量訂正物件等）
- ⑫ その他検針員及び検針業務に関すること

(3) 滞納整理業務（給水停止を含む）

水道料金等が未納となっている者に対し、督促状等を発送する。また、未納者と支払についての相談を行い、必要に応じて分納、延納の誓約をする。

催告の納期限を過ぎても支払いのない滞納者について、委託者の承認を受けたうえで給水停止を行う。給水停止を行った後、受託者の営業時間内に支払い及び支払いについての誓約が交わされたものは、当日に給水停止を解除する。

未納分の水道料金等の徴収と管理は、不納欠損をするまで継続的に行うものとする。

ア 滞納整理

- ①未納者の抽出及び督促状の作成及び発送
- ②未納者への電話等による支払い催告
- ③督促状等の返戻文書の調査及び再発送
- ④使用中止者、市外転出者で未納のある者への支払い催告
- ⑤未納者との納入誓約書の取り交わし及び誓約履行の管理
- ⑥未納分の水道料金等の徴収と管理の徹底を図るための調整会議

イ 給水停止

- ①給水停止予告対象者（新規未納者及び誓約不履行者）の抽出及び監督者と給水停止の協議
- ②催告書、給水停止予告通知書の作成及び発送
- ③給水停止対象者の抽出（入金確認）
- ④給水停止及び給水停止時における未収金の収納
- ⑤入金者及び誓約者の給水停止解除（開栓作業）
- ⑥給水停止結果報告書の作成及び提出
- ⑦給水停止に伴う閉栓及び積算処理（上下水道料金管理システムの閉栓処理）
- ⑧給水停止情報、交渉経過等についての上下水道料金管理システムへの入力
- ⑨給水停止物件（閉栓物件）の定期的な監視

ウ その他滞納整理業務に関すること。

(4) 開閉栓受付業務

水道使用開始又は中止の申込み等に対応する。

- ① 水道の既設開栓、一時閉栓に係るデータ入力
- ② 下水道の使用開始、使用中止に係るデータ入力
- ③ 新設、廃止等に係るデータ入力
- ④ 「ながの電子申請サービス」による開閉栓受付
- ⑤ 閉栓作業後の水道料金等精算事務
- ⑥ 使用者、所有者、送付先及び口径等変更等に係るデータ入力
- ⑦ 減免申請等に係るデータ入力
- ⑧ 井戸水メーター（加算メーター・減算メーター）の使用開始、廃止に係るデータ入力
- ⑨ 新規メーター設置に係るデータ入力（原則検満による交換分は除く）
- ⑩ 開閉栓及び各種申請等に係るデータ入力に要した書類の整理及び保管
- ⑪ その他開閉栓業務に関すること

(5) 料金等算定業務

検針データ及び認定による使用水量に基づき、水道料金等を算定する。

現金納付希望者に対しては、納入通知書を作成し発送する。

- ① 算定前データチェック、エラーデータの確認及び訂正
- ② 水道料金等の算定
- ③ 水道料金等算定額の更正に係る事務処理
- ④ 水道料金等の納入通知書作成、発送前準備及び発送
- ⑤ 水道料金等の算定結果の委託者への報告
- ⑥ 納入通知書返戻分の調査及び再発送
- ⑦ 閉栓に伴う精算分の料金算定、納入通知書作成発送及び口座振替依頼
- ⑧ その他水道料金等算定及び請求事務に関すること

(6) 収納業務

請求した水道料金等を、正確かつ確実に収納するとともに収納率の向上を図るように努める。

また、収納結果について、口座振替結果データ及び納入済通知書等による収納データを基に収入消込及び帳票処理を行い、誤りがないことを確認の上、委託者へ収入金の引継ぎを行う。

重複納入や減免等による過誤納金に対しては、還付又は充当の処理をする。なお、還付方法については、口座振込によるものとする。

ア 収納全般

- ① 領収日付印の調製及び管理
- ② つり銭の自己調達、保管及び管理
- ③ 手書納付書（領収書）の管理
- ⑤ 窓口納入通知書等の発行
- ⑥ 収入金の整理、保管
- ⑦ 収入金に関する振替表・未収簿の作成及び収入金の指定金融機関への入金
- ⑧ 延滞金、遅延損害金の請求及びデータ入力

イ 口座振替

- ① 口座振替依頼書の口座データ等入力及び口座振替依頼書（データ含む）の整理、保管
- ② 口座振替の推進
- ③ 金融機関への定期振替分の口座振替依頼データ（ネット送信又は電子媒体）作成及び配布
- ④ 希望者への口座振替のお知らせ作成及び発送
- ⑤ 希望者への口座振替済通知の作成及び発送
- ⑥ 金融機関への再振替分の口座振替依頼データ（ネット送信又は電子媒体）作成及び配布
- ⑦ 再振替該当者への口座再振替のお知らせ（口座残高確認通知）作成及び発送
- ⑧ 定期振替、再振替以外の個別振替希望者等の口座振替データ個別追加及び書面による口座振替依頼
- ⑨ 口座振替停止登録及び書面による口座振替依頼返却
- ⑩ 振替不能物件の確認、原因調査及び支払方法変更等依頼

ウ 消込

- ① 金融機関からの振替結果データ受領による収入消込（定期振替分、再振替分等）
- ② コンビニエンスストア等収納金の収入消込（速報データ及び確報データ）
- ③ その他の方法による収納金の収入消込（窓口収納分、郵便振替分等）
- ④ 上記収納金に係る収入伝票帳票処理

- ⑤収入日計表の作成
- ⑥収入金の市への引継ぎ
- ⑦納入済通知書等の整理及び保管
- ⑧収入月計表、未収金集計表等、収入金額、未納額の確認及び収入状況内訳書の作成

エ 還付及び充当

- ①水道料金等の過誤納金の確認
- ②過誤納金整理票及び関係書類作成
- ③還付充当に関する帳票処理
- ④還付充当対象者への通知発送
- ⑤上下水道料金管理システムへの還付充当データ入力
- ⑥還付及び充当処理

オ その他収納業務に関すること

(7) メーター管理業務

メーター管理業務においては、計量法、水道法、水道法施行令、中野市水道事業給水条例等関係法令を遵守し、適正な管理に努めるものとする。

- ①メーター（量水器）の入出庫管理
- ②検定満期メーター交換に関する年間計画の策定
- ③メーター交換における進捗管理
- ④交換業者との調整及び問い合わせ対応
- ⑤メーター発注における調整

(8) その他関連する業務

① 債権者管理補助及び不納欠損補助事務

委託者からの要請により、配当要求及び法的手続等に係る滞納者の資料を提出、経過を報告する。また、市が不納欠損処理を行うに当たり、時効判定の資料として、時効対象の水道料金等を抽出、対象者リスト及び各種資料を作成し委託者に提出する。市による不納欠損後、その欠損データを上下水道料金管理システムへ入力する。

② 委託者との連絡調整事務

市と受託者は、委託業務の実績報告を目的とする月1回の定例会を行う。また、その他必要に応じて市と受託者は連携して水道料金等徴収業務を遂行するものとする。

③ その他の事務

上下水道料金管理システムの管理及び各種帳票の管理。