

水道料金収納等に係る業務内容等

別添

1 受付業務(水道料金等)

業務項目	小分類	小分類	件数等
(1) 水道料金等の収納		来客者の水道料金等の現金を窓口で受領し領収書を交付する。 納入通知書の持参がない場合は再発行し対応する。	R5 9,347件/年 R6 9,425件/年
(2) 収納金の管理及び報告 (各種資料の作成)		1 受領した現金を管理し、翌営業日には出納取扱金融機関(JA岩手ふるさと公金課)へ払い込む。 2 収納金の取扱い・払込状況について内容を報告する。	毎日
(3) 水道使用に係る各種申込等の受付(使用開始、中止及び使用者変更等)	全般	受付方法 電話、ファクシミリ、インターネット又は口頭による受付 受付内容 ・申込、届出者 ・転出先、転入元、郵送先住所 ・使用者氏名 ・電話番号 ・前使用箇所又は現使用箇所の未納状況の確認(市内のみ) ・転出先又は転入元の使用状況の確認(市内のみ) ・支払い方法 その他 ・市営浄化槽使用者及び上下水道の使用区分が異なる使用者の開閉栓申込を受付したときは、経営課へ連絡する。 ・臨時使用での開栓申込み時に下水の継続使用の有無を確認する。	
	口座振替に関するもの	金融機関を通じて提出された口座振替申込書に基づき料金情報システムに口座情報を入力する。口座振替登録済文書(〇月分から引き落とし開始)の送付。	R5 1,702件/年 R6 1,735件/年
(4) 納入通知書の再発行		来庁者に対し、未納分の納入通知書を再発行する。 電話で依頼があった場合は郵送交付する。	
(5) 使用者情報変更(名義変更・連絡先等)に係る受付		受付方法 電話、ファクシミリ、インターネット又は口頭による受付 受付内容 ①名義変更 ・届出者 ・新使用者氏名 ・現使用者との関係 ・所有権変更届の説明 ・支払い方法(口座振替からの変更のみ) ・連絡先 ②連絡先等の変更 ・届出者 ・電話番号、勤務先、送付先、住所方書等の変更内容 なお、所有者変更の場合は、手続きを案内する。	
(6) 漏水に関する問合せへの対応及び漏水修繕完了報告書の受付		問合せへの対応 ①漏水状況を確認する。 ②全ての蛇口を締める。水抜き栓は全開の状態でパイロット針が回るか確認してもらう。パイロット針が回るようであれば漏水が疑われるので、奥州市指定給水装置工事事業者に相談するよう指導(漏水調査及び修繕費用は使用者負担)。 ③漏水箇所によって漏水量が控除される場合がある。その場合、奥州市指定給水装置工事事業者からの修繕完了報告書の提出が必須。 漏水修繕完了報告書受付 奥州市指定給水装置工事事業者から漏水修繕完了報告書が提出されたら、報告書の記載漏れ、写真の添付を確認し、受付印を押印する。 その他の漏水(宅内漏水以外)については水道課に問い合わせる。	・漏水修繕に関する問合せ件数 約40件/月 ・漏水修繕完了報告書受付件数 R5 882件/年 R6 795件/年
(7) 減免申請に係る受付		奥州市水道事業料金条例第13条に基づく減免の申請受付。 経営課に報告し、事務処理を進める。	
(8) 使用者からの苦情、納付相談、問合せ等の対応	全般	受付方法 電話、ファクシミリ、メール及び直接来庁した使用者の対応。必要に応じて対応の内容を文書又は料金情報システムに記録する。 受付内容 受託業務全般 他部署の業務に絡む広範囲なものについては、関係機関と連絡を図り対応する。	受付実績 R06.3月 ①電話・FAX・WEB 開閉栓 1,508件/月 料金 約150件/月 その他 約170件/月

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
	苦情対応	委託業務の実施にあたっての苦情や問合せについては誠意をもって解決にあたり、その内容を遅滞なく経営課に報告する。 用件、氏名、住所、連絡先を確認し、簡易なものであれば、その場で対応する。 交渉等の内容は文書に記録し明確にしておく。	R06.3月 ②窓口 開閉栓 55件/月 料金 1,107件/月 メーター 50件/月 その他 20件/月
	納付相談	一括納付が困難な使用者は納付相談を受け、必要に応じ分割納付誓約書の提出を求める。	
(9) 窓口延長		使用者の便利向上、収納率向上のため月2回程度、窓口営業時間を延長する。	

2 検針業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 検針員の指導及び監督		指導、監督 ・検針員を集め、研修会を開催する。 ・問題が生じたときは、個々に電話口頭、文書等で指導する。 ・必要に応じて検針員に再検針の指示をする。 ・重大な検針誤り、信用失墜行為をした検針員には顛末書の提出、処分を行う。 ・検針員に欠員が出たときの募集と採用	検針員数 R07.4.1現在 42名
(2) 検針事前準備(データ作成、検針順路の決定、ハンディターミナルの準備等)		事前準備 ①検針データ作成 ②検針用ハードウェア及び配布物の準備 ・ハンディターミナル ・新設開栓箇所の位置図、平面図 ・漏水のお知らせ ・難検針箇所への改善依頼のお知らせ ・検針報告一覧表 ・施錠箇所の鍵(必要に応じて) ・検針員へ個別連絡事項(必要に応じて) ③ハンディターミナルの動作確認 ・データのセッティング及び確認 ④ハンディターミナル等の受渡日 検針開始日の前営業日の午後に検針員へ渡す。	検針件数 R5 626,404件/年 R6 633,131件/年
(3) 新設分の調査		新設分の調査 検針データ作成後に同月の使用開始申込を受付した新設箇所を月末に検針する。	
(4) 各戸検針作業		1.検針期間 ・検針日は毎月17日から月末まで 2.集合住宅検針 ・3階以上の集合住宅で料金徴収事務の取扱いの認定をうけたものは、契約により各戸検針する。 3.特殊な検針箇所 ・検針員ではなく、受託業者の正社員が直接検針する。	集合住宅 R5 25か所 1,168件 R6 28か所 1,516件 特殊検針箇所 R5 35件/月 R6 32件/月
(5) 検針データ入力処理		検針終了後ハンディターミナルからのデータ受信 返却されたハンディターミナルに検針残がないことを確認し料金情報システムにデータ送信する。併せて検針員から返却物を確認する。 返却物 ・ハンディターミナル ・検針ブルーフ ・検針報告一覧表 ・漏水のお知らせ等配布物の余剰分	
(6) 「水道使用水量等のお知らせ」の出力及び配布	出力	出力方法 基本はハンディターミナルから出力し、再発行又は検針内容の修正が必要な場合は別途作成し発行する。	代理人等への発送 約100件/月
	配布	「水道使用水量等のお知らせ」は基本的に現地に投函する。 (現地に投函できない場合の対応) ・代理人への発送 ・公共施設分の対応 ・ファクシミリでの報告 ・使用者の依頼及び許可をいただき、現地に投函せずに受託業者で一定期間保管している箇所がある。(例:公園、受水槽、散水栓等)	
(7) 検針時に発見した水道メーター不具合(水道メーターの不感、鈍進及びガラス破損等)の対応		水道メーター不具合 従事者が現地調査し交換を要する場合は、交換若しくは奥州市指定給水装置工事業者に作業を委託する。 取替作業の内容については水道メーター取替業務を参照のこと。	

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(8) 検針再調査(使用実績が著しく変動した場合の原因調査)及び再入力		検針再調査 前回検針水量、過去3ヶ月の平均水量及び前年同月水量と比較し異常な数値のとき ①使用者に使用状況を確認する。 ②現地確認する。	検針再調査件数 R5 3,438件/年 R6 3,040件/年
(9) 漏水・使用水量認定の調査及び使用者へのお知らせ等		1.調査とお知らせ(電話又は対面) ・検針水量が100mを超え、又は指針が平均水量を大幅に上回ったとき ・その他担当者が調査必要と判断したとき 2.検針箇所の調査 ・メーター確認ができないため長期間認定(3か月以上連続)の箇所、もしくは新設使用開始箇所等で認定処理された箇所 ・閉栓箇所についても長期に検針できない箇所 ・その他担当者が調査必要と判断したとき ※職員若しくは開閉栓委託業者において現地確認し必要に応じ使用者に連絡する。(業者委託時に別途 委託料が発生)	
(10) 奥州市水道事業給水条例及び奥州市水道事業料金条例違反の発見及び報告		違反内容 ・適正手続を経ずに使用した場合 ・給水停止処分を受けたものがその期間中に無断使用した場合 ・水道メーターを接続せずに水道使用した場合 ・無届でメーターを交換した場合 ・水道メーターを逆に取付けた場合 ・その他奥州市水道事業給水条例又は奥州市水道事業料金条例違反がある場合 対応 発見した場合は、直ちに経営課へ報告する。	
(11) 無届使用者等の調査		調査 ・申込の確認をする。 ・申込が無い場合は、現地調査し水道使用状況、入居者の確認をする。 ・必要に応じて所有者、管理者等に確認をする。	
(12) 検針等に係る苦情処理及び損害賠償等の対応		(1)事故処理 委託業務の実施に当たっての苦情や問合わせについては誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに経営課に報告する。 (2)損害賠償等の対応 第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償する。	

3 給水装置管理業務

業務項目	小分類	小分類	件数等
(1) 給水装置に関する相談等		給水工事の設計について、事前相談に対応する。 給水装置に関する相談、質問等については、速やかに対応する。 相談等の解決にあたって、水質検査及び水圧測定等が必要な場合には、水道課と協議のうえ対応する。	
(2) 給水装置の異常に関する対応		水道使用者等から給水装置の破損、漏水及び凍結等の異常について連絡を受けた場合は、異常箇所の管理区分を確認し、使用者管理分は使用者の責任により管理しなければならないことを伝える。	
(3) 給水装置に関する届出		給水装置の所有者、代理人及び管理人に係る各種届出を受理し、整理保管する。	

4 給水装置工事管理業務

業務項目	小分類	小分類	件数等
(1) 申込み受付	窓口対応	受付前に事前審査し、書類の不備不足等がないようにする。 給水工事申込を受付する。 設計審査及び工事検査手数料の現金を窓口で受領し領収書を交付する。 受付表を作成する。	R5 1,772件/年 R6 1,910件/年
(2) 申込み受付(設計審査)		給水工事申込の設計を審査する。 不備や不足分があった際には指定事業者に再提出させる。 審査後は、申込書及び審査結果を水道課に回付する。	R5 1,772件/年 R6 1,910件/年
(3) 申込み受付(承認書交付)	窓口対応	水道課の承認決裁後、承認書を指定事業者に交付する。 指示事項がある場合は、指定事業者に確認する。	R5 1,772件/年 R6 1,910件/年

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(4) 施工管理		工期の管理を適切に行うこと。必要により、工事の確認を行い、工期の変更や書類提出の催告を行う。 本管分岐工事について、施工立会する。 工事に伴い、断水や減水が生じる場合は、水道課の承認を受けること及び関係者へ通知することなどを指導する。	
(5) 中間検査及び完了検査に係る受付	窓口対応	中間検査願、完了検査申請書を受付する。 当検査が、立会検査の場合は日程調整を行い、写真検査の場合は不足書類がないように確認する。	R5 1,929件/年 R6 2,255件/年
(6) 中間検査		立会検査の場合は、現地で立会い確認する。 写真検査の場合は、写真等書類で確認する。 検査後は、検査書類及び検査結果を水道課に回付する。	R5 589件/年 R6 453件/年
(7) 完了検査		立会検査の場合は、現地で立会い確認する。 写真検査の場合は、写真等書類で確認する。 検査後は、検査書類及び検査結果を水道課に回付する。 完了検査後は、竣工図を指定事業者に提出させ、整理する。	R5 1,340件/年 R6 1,802件/年
(8) 給水装置工事内容の料金情報システムへの入力		給水装置申請(新規、改造、修繕、変更)について、水道課で承認後、料金情報システムにデータ入力する。	R5 1,639件/年 R6 1,741件/年
(9) 貯水槽水道に係る業務		給水装置工事に関連して貯水槽水道の設置、変更する場合は、給水装置工事完成後に設置届、概要書、変更(廃止)届を提出させる。 簡易専用水道は、簡易専用水道設置(変更・廃止)届も提出させる。 提出後は、水道課に回付する。	約30件/年
(10) 給水管の道路占用申請に係る業務	窓口対応	占用申請書類を当該申請者(施工業者)から徴収し、審査のうえ、水道課に回付する。 占用許可後、許可書の写しを施工業者に交付する。 占用給水管の施工、図面等を管理をする。	R5 209件/年 R6 167件/年
(11) 奥州市水道管遠距離給水工事費補助金に係る業務	窓口対応	補助金申請書を現地調査も踏まえ審査する。不具合については、指定事業者に改善するよう指導する。 必要書類の確認をし、不足分については指定事業者に提出を求める。 審査後は、申請書を水道課に回付する。	R5 3件/年 R6 0件/年

5 給水台帳管理業務

業務項目	小分類	小分類	件数等
(1) 給水台帳の保管整理		給水装置工事に関する書類、図面等は、水道課の指定する場所に保管し、常に整理する。 マッピングシステムに登録を要する図面について整理し、水道課へ提出する。	
(2) 配管図及び給水台帳の閲覧又は写しの交付業務	窓口対応	本管や給水管の埋設状況や権利の照会について、マッピングシステムや台帳等で来客者の閲覧対応し、必要により図面を交付する。 コピー使用料等の現金を窓口で受領し領収書を交付する。	R5 3,593件/年 R6 3,192件/年

6 指定給水装置工事事業者管理業務

業務項目	小分類	小分類	件数等
(1) 指定給水装置工事事業者指定関係	窓口対応	必要書類の確認をし、不足等については指定事業者に提出を求める。 指定申請を審査する。 給水装置工事事業者指定手数料の現金を窓口で受領し領収書を交付する。 審査後は、申込書及び審査結果を水道課に回付する。 水道課の決裁後、指定事業者には指定証を交付する。 指定事業者の一覧表に、追加を行う。	R5 7件/年 R6 11件/年
(2) 異動情報の管理		変更届、廃止届、主任技術者届等も前述と同様に進め、指定事業者の一覧表に、追加や修正等を行い、水道課へ回付する。	約50件/年
(3) その他		違反行為の情報があつた場合、水道課に報告する。	約5件/年

7 水道メーター管理業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 水道メーター保管証書の受付及び水道メーターの出庫	水道メーター保管証書受付手順	①水道メーター保管証書の記入欄に不備がないことを確認。 ②使用開始申込又は口径変更等メーターの使用用途の確認及び手続きの説明。 ③出庫する水道メーターの内容を水道メーター保管証書に記載し、届出者に出庫する。	R5 736件/年 R6 1,229件/年

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
	新規設置及び口径変更時に出庫する各区のメーターの種類	(1)水沢地域 ・口径13mm 金門ネジ 165mm(ロング) ・口径20mm 金門ネジ 190mm ・口径25mm 上水ネジ 225mm ・口径30mm 金門ネジ 230mm ・口径40mm 金門ネジ 245mm ・口径50mm以上 フランジ 電子式 (2)江刺、胆沢地域 ・口径13mm 上水ネジ 100mm(ショート) ・口径20mm 上水ネジ 190mm ・口径25mm 上水ネジ 225mm ・口径30mm 上水ネジ 230mm ・口径40mm 上水ネジ 245mm ・口径50mm以上 フランジ 電子式 (3)前沢、衣川地域 ・口径13mm 上水ネジ 165mm(ロング) ・口径20mm 上水ネジ 190mm ・口径25mm 上水ネジ 225mm ・口径30mm 上水ネジ 230mm ・口径40mm 上水ネジ 245mm ・口径50mm以上 フランジ 電子 ※ その他 設置個所や使用用途により水道課が指定するもの。	
	事故メーター取替時又は開栓に伴うメーター出庫	修繕等によるメーター出庫表を作成し管理する。 出庫の際は設置個所に適合する型式のメーターを選択する。	
	水道メーター出庫に付随する業務	検定期間満了水道メーター取替業務の委託契約を締結した業者への出庫。	
	亡失等	水道メーターの亡失、毀損があった場合対応する。	1～2件/年
(2) 水道メーター出庫及び回収に係る料金情報システムへの入力		入力方法 料金情報システム及び台帳への入力 入力内容 ・口径 ・メーター番号 ・取付、取外指針 ・取外水量 ・作業者又は業者名 ・取付、取外日	
(3) 新品水道メーター及び回収水道メーターの管理	全般	水道メーターは、口径やネジ山の違いにより種類が多く、購入時の会計区分(上水又は旧簡水)も考慮しなければならない。また、それぞれのメーターに番号が刻印されているため管理に注意が必要。	
	新品メーター管理業務	・メーカーからのメーター受け入れ時の納品検査 ・メーターの保管 ・台帳管理 ・メーターの購入を要する場合、購入担当者に報告し、指示を求める。 ・メーターの出庫内容を毎月集計し、出庫表を作成のうえ、水道課へ報告する。 ・経営課の年度末の実地たな卸への対応	
	回収メーター管理業務 (口径変更や撤去等により取外されたメーターの管理業務)	・台帳管理 ・バーター購入に係るメーカーへの引渡し ・再利用できる回収メーターの選別	
(4) 水道メーター管理に関する資料の報告		・料金情報システムからの帳票印刷	
(5) 水道メーターの購入準備		必要とする水道メーターの購入に向けて、種類毎の個数を水道課へ資料提供する。 ・検定期間満了により交換する水道メーター ・新規、修繕交換する水道メーター	6000～9000個

8 水道メーター取替業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 水道使用開始に伴う水道メーター設置及び取替作業		検定期限が経過したメーターが設置されている中止箇所の使用開始申し込みがあった場合は、新メーターに交換してから開栓する。 メーター撤去済み箇所での使用開始申し込みがあった場合は、新メーターを取り付けてから開栓する。	R5 245件 R6 229件

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(2) 水道使用中止等に伴う水道メーター撤去		長期間にわたり使用実績のない箇所のメーター器は設置の必要性を判断し撤去する。	
(3) 事故水道メーター(異常、故障、破損等)取替業務	取替業務	事故水道メーターの設置状況を把握した際は、速やかに使用者へ連絡し新メーターに取替える。 ・還付が生じるものは適切に対応する。 ・認定水量については奥州市水道使用料及び用途の認定に関する規定に基づいて認定する。ただし、メーター本体からの漏水については漏水水量を全額控除する。 ・必要に応じて検針票を再発行する。	R5 20件 R6 26件
	対象者への連絡	連絡方法 現場での説明、電話又は通知文書。 連絡内容 ・事前に作業日の連絡をする。 ・作業完了時に報告する。	
(4) 対象者への連絡又は取替通知書の発送(検定期限満了水道メーターを含む。)	検定期限満了水道メーター取替対象者への通知	通知方法 ハガキ(シーラタイプ) 通知時期 取替開始日の2週間前 通知内容 ・業務内容の説明 ・取替時期 ・取替対象箇所 ・取替業者	対象者予定数 R6 6,334件 R7 6,173件 R8 7,797件 R9 7,857件 R10 5,866件 R11 7,435件 R12 7,404件
(5) 水道メーター取替内容の料金情報システムへの入力(検定期限満了メーターを含む。)		(1)から(4)に附帯する内容を料金情報システムに入力。検定期限満了水道メーター取替箇所も含む。	
(6) 水道メーター取替業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応		1.事故処理 作業中、事故等が生じたときは、直ちにその状況を甲に報告するとともに事故報告書を作成し提出しなければならない。事故等の処理については、水道課に報告のうえ行うものとする。ただし事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、当該措置を行うものとする。 2.損害賠償等の対応 第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。	

9 調定及び更正の資料作成、報告業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 調定及び更正に関する資料の作成・報告	調定及び更正に関する資料の作成・報告手順	①毎月納付書発送日(基本的に毎月16日)の3営業日前(納付書作成時のデータ確定処理後)に、用途別集計表(当月分のみ)を上水・旧簡水の各地域毎に出力する。 ※ここで毎月の調定確定になる。 ②入金予定の連絡(OCRで読み取りができない特殊な入金分についてのリストを経営課へ連絡する。) ③調定後に料金調定額が増減した分の明細を月末に報告する。(上水・旧簡水、各地域毎) ※上水・旧簡水、各地域毎の調定累計額はシステムの収納金額チェックリストと一致する。 ※消費税率が変わる際は税率毎に資料作成する。	特殊入金件数 R07.3月 23件/月
	工事等に伴う流量の調整	水道課の工事等に伴い、使用者に流水を依頼した箇所において控除水量の扱いとなる場合、経営課からの依頼により認定水量の処理をし、対象者へ文書で通知する。	R5 100件/年 R6 82件/年
(2) 重複払い等の還付の原因が生じた者への通知及び調定更正資料の作成・報告	調定前までに行うこと	①重複内容(入金日、対象額、重複理由(OCR等)など)を確認する。 ②当該使用者が当該箇所以外に滞納が無いことを確認する。 滞納ありの場合は充当処理を行い、充当残は還付する。 滞納なしの場合は還付する。 ③充当還付者は滞納額、翌月請求額等を把握し、督促状等の送付に注意する。 (注:還付通知及び振込口座確認通知の発送日まで確認を続ける。) ④口座還付者は登録口座や過去の口座還付データを確認する。 ⑤口座の無い者は本人等へ電話、通知等で確認する。連絡が取れない者も相当数あるため、その際は充当還付者扱いとする。 ⑥還付方法を確定させ、通知決裁用の参考資料等を事前に整備する。 ⑦料金情報システムに還付する旨の表示(還付方法等)のメモを登録しておく。	R5 845件/年 R6 731件/年

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
	調定後に行うこと	①還付通知書と還付参考資料を作成印刷する。 ②経営課扱いの還付資料を作成してもらい、書類を収集する。 ③納付書口座振替データ作成前までに料金情報システムに還付内容(納付書作成、充当内容等)を入力する。 ④納付書が出来上がったら還付対象者の状況により抜き取り、合封、廃棄を行う。 ⑤還付通知書(下水道等の通知を含む)を封入し送付する。	
(3) 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった者への通知及び調定更正資料の作成・報告(漏水による減免決定後の該当者への文書通知を含む。)	誤検針等の処理	調定前の場合 料金情報システムに修正入力するとともに正しい水量を通知する。 調定後の場合 ①料金情報システムに修正入力する。 ②正しい水量をお知らせするとともに納付書の差し替えを通知する。口座振替の者は入金後に還付(追徴の場合は納付書による納付)連絡する。 対象者リストを経営課へ報告する。	
	漏水認定による控除の処理手順	①修繕完了年月日により対象月が何月になるか確認する。 ②対象月の検針期間及び完了日前の直近の検針指針を確認する。 ③対象月の使用水量を確認する。 ④平均使用水量を確認する(対象月前3ヶ月分の平均で小数点以下は切捨て)。 ⑤漏水箇所及び添付写真により漏水控除の対象かを確認する。 ⑥減額になる場合、減額水量(小数点以下は切上げ)漏水量及び確定使用水量を計算する。 ⑦下水道があるか確認する。 ⑧料金情報システムに入力する。 ⑨下水等がある場合は経営課へ修繕完了報告書の写しを随時送付する。 ⑩漏水認定対象者リストを作成する。 ⑪検針データ更新後、漏水認定対象者リストを経営課へ送付し下水等分が処理される。 ⑫対象者への通知文書(漏水認定対象者リストも添付)を作成し、経営課での決裁完了後に発送する。 ⑬検針してから修繕完了するまでに漏水した分についても減額の処理をするため、次の検針時に再度①から⑩までの処理をする。 ※修繕完了後に使用した水量は控除対象外 ・根拠となる例規 奥州市水道使用水量及び用途の認定に関する規程	
	経営課における漏水の認定	①受託業者より修繕完了報告書(写)を受け取る。 ②漏水を認定し、汚水量、調定金額を変更する。漏水期間の認定は水道の基準による。 ③漏水認定対象者リストに認定後の汚水量、金額を入力する。 ④認定後の料金等について使用者へ通知する(文書作成、発送は経営課による)。	
(4) 納入通知書の作成・発送	納入通知書の作成・発送	検針後、確定したデータに基づき納入通知書を作成する。 合封やその他の文書と同封するものについては抜き取り等をし、枚数を確定後郵送する。	R5 11,359枚/月 R6 11,445枚/月
(5) 金融機関への口座振替データ(再振替を含む。)の作成・報告	口座振替データの作成・報告	口座振替日は毎月25日、再振替日は毎月10日となっており、当該日が土日祝日の場合は翌営業日となる。 口座振替データの作成日は各振替日の3営業日前となる。	R5 36,281件/月 R6 36,129件/月
(6) 不納欠損に係る資料の作成・報告		不納欠損を要する料金の資料を必要に応じて作成する(調定年度・対象者別の月別金額・欠損理由・欠損に至るまでの経過等)	R5 262件(調定) R6 276件(調定)

10 収納業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 収納消込		納入済通知書(OCR及び手書納入通知書)による納入データを料金情報システムに取り込み、消込処理を行う。	毎日
(2) 納入通知書(再発行)及び督促状の作成・発送		1 電話等による納入通知書の再発行希望者に対し再発行し、発送手続きを行う。 2 毎月20日までに督促状を発送する。20日が土日祝日の場合は直近の平日が発送日。対象納期は前日の納入通知書発送分のみ。納期限は発送月の末日(末日が土日祝日の場合は直後の平日が納期限)	随時 督促状発送件数 R5 平均1,954件/月 R6 平均1,934件/月

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(3) 宛て先不明等の返戻郵便の調査及び配布		転居先不明等により返戻された納入通知書、督促状、催告書等について電話確認、現地訪問、郵便局聴取等により送付先を調査し、再送手続を行う。送付先不明の場合は、調査を継続する。料金情報システムの処理＝調査内容を記録し残す。	
(4) コンビニエンスストア収納分のデータ処理及び集計表の作成		1 コンビニエンスストア収納代行業者からの入金データをダウンロードし、料金情報システムに取り込む(別途操作マニュアルあり)。 2 毎月の入金件数を報告する。(別途集計システムあり)。	
(5) 収納簿の作成		1 上水・旧簡水別に月ごとの料金収入額の内訳書(下水・特環下水・農集・簡易農集・汚水・浄化槽×現年・過年)を報告する。 2 上水・旧簡水別に毎月末の未納状況・収納率(現年・過年)のデータを報告する。 3 口座引落済通知書(既登録の郵送希望者、閉栓した者)の発送手続を行う。	
(6) 長期口座振替不能者等への納入通知書納付への切替え及び通知書の作成・報告		長期にわたる残高不足及び口座解約・取引停止による振替不能となった者について、納入通知書納付へ取扱を切り替え、対象者への通知書を作成する。	

11 滞納整理業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理		納付状況、生活状況、納付相談・交渉経過、同一使用者・関連使用者、その他滞納整理に必要な事項を記録し情報を管理する。 料金情報システム処理＝交渉内容を記録に残す。	随時
	分納誓約による納付特例	納付困難となった使用者については事情を聴取し、止むを得ないと判断したときは「水道料金等分割納入誓約書」の提出により分割納付を認めている。	分納誓約提出者 R6末 水沢 15人 江刺 4人 前沢 4人 胆沢 4人 衣川 0人
(2) 各種催告文書の発送	催告書の発送	閉栓者を対象とするものについて 1.精算分(閉栓月の翌月請求)の納期限後もなお滞納があるものに対し、送付先に督促状・催告書を送付する(精算分のみ滞納の場合は、通常の督促状対応)。発送日・納期限は督促状発送日に合わせ、再発行納入通知書を同封する。 2.引続き滞納がある者に対し半年に1度催告書・再発行納入通知書を送付する。	R6 水沢 1,721件/年 江刺 623件/年 前沢 173件/年 胆沢 96件/年 衣川 22件/年 計 2,635件/年
(3) 現地訪問、電話等による水道料金等未収金の催告		「滞納整理に係る交渉等の記録及び管理」に基づき必要と思われる者に対し適宜現地訪問、電話等を行う。 月1回程度、夜間訪問を行い、昼間の連絡不能者との交渉を図る。	適宜
(4) 分納状況の確認		適宜、滞納者の収納状況を確認する(特に給水停止者・閉栓者)。	適宜
(5) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力		転居先不明等により返戻された納入通知書、督促状、催告書等について電話確認、現地訪問、郵便局聴取等により送付先を調査し、再送手続を行う。 送付先不明の場合は、調査を継続する。 料金情報システムの処理＝調査内容を記録し残す。	随時
(6) 未納者の破産等に伴う配当要求に係る資料の作成		使用者が破産法、会社更生法、民事再生法等による法的手続きに入った場合、料金情報システムへの所要事項の入力及び提出資料の作成を行う。	随時
(7) 収納金の納入		原則として現地での現金授受はしていない。	

12 給水停止業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 給水停止予告書及び給水停止通知の作成及び送付(分納誓約等の納付約束不履行者への執行を含む。)		給水停止対象者に対し給水停止予告書を送付。文書作成は料金情報システムから滞納データを取込み給水停止予告書と未納明細書を発行。対象納期は直近の督促状納期限経過分全額を対象。	R6 水沢 5,893件 江刺 2,215件 前沢 782件 胆沢 492件 衣川 207件
	分納誓約による納付特例	分割納付誓約が履行されない者には毎月給水停止予告書を送し、指定の日までに納付がない者は給水停止を実行する。	

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(2) 給水停止執行		給水停止予告通知書を送付した者のうち、作業日までに納付、分納誓約又は納付相談のいずれもないものを対象とする。(あらかじめ電話等で最終通告→納付確約を得ることも可) 1.現地において止水栓を閉じる(操作手順は、7開栓閉栓業務のとお り)。 2.給水停止実施通知書を封かんし不在の場合は差し置く。(在宅者がいる場合は、手渡す) なお、在宅者がおり納付を確約する場合、又は社会的弱者(高齢者、児童等)のみの場合は配慮を要する。 3.料金情報システムに所要事項を入力する。	R5 368件/年 R6 506件/年
(3) 給水停止解除		給水停止者のうち、納付又は分納誓約がなされたものを対象とする。 1.現地において止水栓を開ける(操作手順は、7開栓閉栓業務のとお り)。 2.在宅者がいる場合は開栓した旨を伝える。 3.料金情報システムに所要事項を入力する。	R5 289件/年 R6 431件/年
(4) 給水停止報告書の作成及び甲への報告		地域・上簡水会計分別の作業対象者・給水停止者・解除者の一覧及び集計を作成し報告する。	月毎及び甲の求めに応じて
(5) 収納金の納入		原則として現地での現金授受はしていない。	

13 開栓、閉栓業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 申込に基づく開栓及び閉栓作業	全般	現地での開栓閉栓作業は基本的に立会いを必要としない。ただしメーターが宅内にある等の事情がある場合は、時間指定し立会いで作業することがある。	
	開栓	・概要 開栓は通常、使用開始日の前営業日に作業をする。 当日に急遽開栓の申し込みがあった場合も応じる。ただし特殊事情がある場合を除き時間指定は受けない。 ・手順 ①使用者が在宅の場合は作業に入ることを説明 ②メーター番号等の確認及び指針の読み取り ③止水栓等で開栓作業及び通水の確認 ④パイロット針に異常がないことの確認 ⑤使用者が在宅の場合は作業終了の報告 ⑥水道開栓通知の交付	
	閉栓	・概要 閉栓は使用中止日の翌営業日に作業をする。ただし事情により困難な場合は、使用中止日から一週間以内に作業を行う。 ・手順 ①使用者が在宅の場合は作業に入ることを説明 ②メーター番号等の確認 ③パイロット針に異常がないことの確認 ④止水栓等で閉栓作業及び止水の確認 ⑤指針の読み取り ⑥使用者が在宅の場合は作業終了の報告 ※漏水等緊急の場合の閉栓は、直ちに作業を行う。	
	中止栓	・概要 現使用者が閉栓し次の使用者がすぐに開栓する場合は閉栓作業をせず指針を確認し、その指針で使用者の切替えをする。現場作業は開栓と同じ。 ・手順 ①使用者が在宅の場合は作業に入ることを説明 ②メーター番号等確認 ③止水栓等の開栓状態及び通水の確認 ④パイロット針に異常がないことの確認 ⑤指針の読み取り ⑥使用者が在宅の場合は作業終了の報告 ⑦水道開栓通知の発行	
(2) 開栓及び閉栓業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応		・事故処理 作業中に事故等が生じた場合は直ちにその状況を経営課に報告するとともに、事故報告書を作成し提出する。 事故等の処理は経営課と確認のうえ行うものとする。ただし事故発生時に何らかの措置を講ずる必要がある場合は当該措置を優先して行うものとする。 ・損害賠償等の対応 第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。	

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
(3) 精算	閉栓時の水道料金等の収納	海外転出等の特殊な事情により水道料金等の後日納付が困難な場合は、使用終了時に使用者立会で最終請求額を確定し、経営課職員がその場で現金を収受する。 ・手順 ①現地にて使用者に精算について説明する。 ②閉栓作業実施。 ③作業完了後の水道メーター指針を閉栓指針とし料金を算出する。 ④現金を受領し領収書を交付する。	R5 なし R6 なし

14 情報システム処理業務

業務項目	小分類	事務処理内容	件数等
(1) 料金情報システム(付属機器を含む。)の運用保守管理	ハードウェア関係	①業務 ・保守管理業務 ・定期的な状況の把握と監視 ・運用に係るサポート ②ハードウェアの種類 ・サーバ ・バックアップサーバ ・OCR ・クライアントPC ・プリンタ ・通常検針用ハードウェア(ハンディターミナル等)	・クライアントPC 計12台 水道課 1台 経営課 8台 下水道課 1台 ・プリンタ 計2台 水道課1台※受託業者との共用可 経営課1台
	ソフトウェア関係	①業務 ・保守管理業務 ・バージョンアップ及びパッチアップ ・簡易なプログラミング作業(主にMicrosoft社 Accessでの検針サブシステム及び下水道サブシステム) ②ソフトウェアの種類 ・上下水道料金情報システム ・水道検針システム ・マイクロソフトオフィス(ワード、エクセル、アクセス) その他受託者が業務上必要とするソフトウェア	※ クライアントPVから最新の送付先宛名を随時データ抽出できる料金情報システムとすること。 データ内容:水道区分、下水道区分(公共下水道、特定環境保全、農業集落排水、浄化槽等)、住所、郵便番号、送付先氏名、使用者番号
(2) データの管理(保守、セキュリティ管理及び危機管理を含む。)	データの種類	水道料金等収納業務に係るデータ全般 ※現行システムにおいてJIS・標準外文字(拡張漢字・拡張非漢字及び外字)を利用しており外字作成等の対応に努めること。	
	データの管理	・毎日バックアップデータを更新。 (バックアップは定期的に行い、障害が発生したときは速やかに復旧できるようにしておく。) ・サーバーにおけるハードディスクの二重化を行うこと。	
	予防保守	情報システムの正常な稼動状態を維持するため、所定の基準に従って行う定期的な情報システム等の点検、調整及び部品の交換	
	緊急修理保守	・危機管理マニュアルの作成 ・ハードウェア及びソフトウェアに故障が発生したときの緊急対応	
	セキュリティ	・プライバシーポリシーの作成 ・コンピュータセキュリティの構築 ・個人情報保護法、奥州市個人情報保護条例及び関係規定の遵守	
(3) データの入力	ソフトウェアへのデータ入力	水道料金等収納業務及びその他付帯する業務に関わる入力	
	市営浄化槽	・設置(管理)者情報 ・設置場所情報 ・構造の情報 ・行政指導情報 ・保守管理情報 ・事務処理情報 ・随時メモ	
(4) 水道料金等の計算	料金の種類	・水道料金 ・下水道使用料 ・汚水処理施設使用料 ・市営浄化槽使用料 ・農業集落排水施設使用料 ・農業集落排水施設特別使用料	
	料金計算日(調定日)	納付書発送日(基本的に毎月15日)の3営業日前日	

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
	計算方法	①業務 料金情報システムでの一括処理 ②計算の基になる関係法規 ・奥州市水道事業料金条例 ・奥州市下水道条例 ・奥州市污水处理施設条例 ・奥州市営浄化槽条例 ・奥州市農業集落排水施設条例	
	その他	・上下水道料金改定に係る料金情報システム変更 ・過去の調定金額を変更する際に、当時の計算方法や単価で自動計算ができる。	
(5) 各種帳票の出力 ※ 帳票データをcsv形式等、マイクロソフトエクセルで上下水道部が使用できる形式で提供できること。	徴収にかかる印刷	①水道料金納入済通知書(上水郵送用) ②水道料金督促状(上水郵送用) ③水道料金共通お知らせ ④水道料金口座振替済通知書 ⑤水道検針ロール ※様式は現行と概ね同等とし、別途協議の上決定する。 ※⑤については、催告書と検定期限満了水道メーター取替時期のお知らせに対応している。	
	統計にかかる資料の作成	データ項目 ・区域内人口 ・有収水量 ・給水世帯数 ・給水人口 ・使用水量の階層毎の世帯数 ・世帯数毎の平均使用水量 ・用途別 ・水系別 ・その他統計作業に必要となるもの	
	各種帳票	OCR納入通知書 OCR納入通知書 指示金額出力 料金納付済証明書 給水停止予告書(個別発行) 給水停止の実施について 個別折衝状況票 催告書(個別発行) 水道料金等増減決定書 工業用水繰替払整理票 工業用水用納付書 開閉栓等業務委託票(開栓) 開閉栓等業務委託票(閉栓) 開閉栓等業務委託票(再開) 修繕等によるメーター出庫表 水道使用開始申込書(開栓) 水道使用開始申込書(閉栓) 水道使用開始申込書(再開) 分納誓約書 還付先口座の照会について 過誤納による還付(充当)について 上下水道料金還付(充当)等処理決定書 開栓時作業指示書 封筒タテ(宛名) 封筒ヨコ(宛名) 使用水量等のお知らせ 使用者情報変更申込書 給水停止執行連絡票 検針予定表_一覧表 検針予定表_個人別 再検針一覧 現調項目確認表 調定マッチングエラーリスト 振替不能一覧 振替結果集計表 水道料金口座振替済通知書 FD消込チェックリスト FD消込エラーリスト OCR消込入力全件リスト OCR消込入力枚数確認 OCR消込チェックリスト OCR消込エラーリスト CVS取込チェックリスト CVS消込エラーリスト 分納入金ブルーフ 入力チェック_新規 還付金明細票	※ 集計表及び一覧表関係の帳票については、金額が含まれるものは消費税率別及び合計が把握できるように出力すること。

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
		約束手帳チェックリスト 収入日計表(上水、旧簡水) 随時分納入通知書 収入日計表(下水) 入力チェック_水栓修正 入力チェック_納入方法変更 入力チェック_下水賦課 入力チェック_量水器交換 開栓入力チェックリスト 閉栓(中止)入力チェックリスト OL納通発行管理簿 請求停止入力リスト 未検針一覧表(未調定リスト) 漏水に伴う水道料金等の減額について(通知) 親子メータ水量チェックリスト 給水停止実施一覧(今回分) 給水停止実施一覧(月分) 滞納巡回予定一覧表 ※HT退去/HT滞納 給水停止の実施について(HHTデータ抽出時) 給水停止執行連絡票 退去(・再開栓)巡回予定一覧表 開栓作業結果リスト 開栓作業結果リスト 口座振替対象外一覧 銀行別集計表 金融機関別・振替依頼兼受領書 調定明細表 納入通知書(上水) 定例納通発行対象外一覧 送付先コード別納付書発行一覧 用途別口径別集計表(上水) 用途別集計表(下水) 随時調定納入通知書(上水) 随時調定納通発行対象外一覧表 随時調定納通発行一覧表 下水道使用料調定表 月別未納額集計表 行政区別集計表 調定集計表 調定変更明細 分納管理台帳 還付データ明細一覧(発生)(上水道) 還付データ明細一覧(発生)(下水道) 還付データ明細一覧(処理)(充当) 還付データ明細一覧(未処理分)(上水道) 還付データ明細一覧(未処理分)(下水道) 調定明細表(追加調定) 還付データ明細一覧(発生)(メーター) 還付データ明細一覧(発生)(督促手数料) 還付データ明細一覧(未処理分)(メーター) 還付データ明細一覧(未処理分)(督促手数料) 還付データ明細一覧(削除分)(メーター) 還付データ明細一覧(削除分)(上水道) 還付データ明細一覧(削除分)(督促手数料) 還付データ明細一覧(削除分)(下水道) 重複収納に伴う還付済明細表(現過年度)(上下水道) 更正に伴う還付済明細表(現過年度)(上下水道) 滞納整理票 収入月計表(上水、旧簡水)(地域別、全地域) 収入月計表(下水)(地域別、全地域) 督促書発行対象外一覧 督促状 督促状一覧表 催告書発行対象外一覧 催告書 催告書一覧表 給停予告発行明細 給水停止予告書 (兼 水道料金等未納明細書) 出庫表 量水器残量整理簿 世帯人数更新リスト 世帯人数更新エラーリスト 欠損リスト(上水) 欠損リスト(下水) 未納統計(欠損) 検定期限満了量水器取替リスト 水道メーター交換のお知らせ 検満OCR入力枚数確認 検満チェックリスト 料金早見表 未納簿(上水)	

水道料金収納等に係る業務内容等

業務項目	小分類	小分類	件数等
		未納簿(下水) 収納簿(上水) 収納簿(下水) 調定簿(上水) 調定簿(下水) 行政区別集計表(特別帳票) 配水系統別集計表 用途別口径別集計表(上水)(特別) 用途別集計表(下水)(特別) 上水段階水量別集計表 下水段階水量別集計表 収納金額チェックリスト 調定明細表(追加調定)(下水) 検針実施件数一覧(定例分) 検針実施件数一覧(随時分) 未水洗化チェックリスト 検定期限満了リスト(冊・口径別) 調定件数報告 使用水量順位リスト 水道メーター有効期限等報告書 工業用水対象者一覧 給水停止予告書送付対象者リスト 上水高額未納者リスト 下水高額未納者リスト 未請求者リスト 郵送物発行枚数集計 金融機関別集計表	