

業務水準書

I 章 総則

第1節 一般事項

1 目的

本水準書は、白井市（以下「発注者」という。）の委託する白井市水道料金・下水道使用料徴収業務委託（以下「委託業務」という。）仕様書に関する必要な事項を定める。

2 経費の負担

経費の負担は、別紙「白井市水道料金・下水道使用料徴収業務委託仕様書」・「経費の負担区分について」及び「白井市水道料金・下水道使用料徴収業務に係る電子計算処理業務等特記仕様書」に従うものとする。これら以外に、業務の性質上、必要と認められるものについては、発注者と委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）の間で協議の上、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は発注者の指示するところによる。

3 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、発注者と受注者の間で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

II 章 委託業務の範囲

第1節 千葉県企業局給水区域を除いた区域の業務内容

千葉県企業局給水区域を除いた区域における水道料金、下水道使用料及び下水道使用料に係る延滞金（以下「延滞金」という。）の徴収事務について本委託業務の対象とする。事務処理にあたっては、受注者が電子計算処理システムを用意し、以下の業務を遂行すること。また、受注者が用意するシステムは、『白井市水道料金・下水道使用料徴収業務に係る電子計算処理業務等特記仕様書』を遵守すること。

1 受付業務

次の各号に掲げる届出等があったときは速やかに受付処理を行うと共に、適切な手順と管理体制を定めること。なお、窓口混雑時や従業員が離席している場合でも受付業務に支障を来さないよう努めるものとする。

- (1) 水道の給水開始及び下水道の使用開始に関すること
- (2) 各種証明書の発行に関すること
- (3) 還付金に関すること
- (4) 開栓並びに閉栓及び精算に関すること
- (5) 使用者情報、郵送先等の変更に関すること
- (6) 口座振替の推進及び口座振替の申込みに関すること
- (7) 納入通知書等の再発行に関すること
- (8) 利用者からの苦情の処理に関すること
- (9) 発注者が指定した受付業務に係る資料の作成及び報告
- (10) 発注者への取り次ぎ
- (11) 発注者からの取り次ぎ
- (12) 問い合わせ及び苦情等

2 登録業務

次の各号のとおり、登録業務を行うものとする。

- (1) 第1項各号に関する受付内容
- (2) 新規水栓及び公共下水道接続に関する届出及び指示
- (3) 各種届出書に基づく賦課方法の変更登録
- (4) 発注者が指定した登録業務に係る資料の作成及び報告
- (5) その他、登録業務に関すること

3 検針業務

水道メーター及び井戸メーター等の検針について、適正な手順・人材配置・機器等により、業務の効率化を図るとともに、異常検針・検針遅れ・漏水等についても迅速に対応できるよう努めること。

- (1) 定例検針は、奇数月に電子モバイル機器を用いて行うこと。
- (2) 定例検針の実施に際し検針予定表を作成し発注者へ報告すること。
- (3) 前回の検針日を基準とし、前後3日の範囲を超えないこと。
- (4) 検針遅れを防止し、正確な読針を行うこと。
- (5) 給水装置を中止しているメーターについても検針を行うこと。
- (6) 使用水量を記した検針票を作成し、上下水道使用者へ交付すること。
- (7) 検針票には、受注者の名称及び検針員名を記載すること。

- (8) 新設分の検針順路を調査・決定し、システムに登録すること。
- (9) その他、検針業務に関する附帯業務。

4 検算業務

検針内容の再調査については適正な手順を定め、発注者への報告を含めて業務に遺漏のないよう努めること。

- (1) 使用水量が異常に過多または過少であることを発見したときは、再度検針を行い、使用者に使用状況を確認すること。
- (2) 給水装置に漏水が認められた場合は、漏水箇所（修理箇所）等に応じて使用水量の認定及び減免に関する調査を行うこと。
- (3) メーターの異常が認められた場合は、使用水量の認定に関する調査を行うこと。
- (4) 第2項・第3項の調査結果により減免等の必要があると判断した場合は、使用者に減免等の申請手続を指導すること。
- (5) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査を行うこと。
- (6) 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果内容が不十分又は不備があるものについての再調査及び整備を行うこと。
- (7) 発注者の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容について、再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）を行うこと。
- (8) 検針従事者への監督・指導を行うこと。
- (9) 検算業務に関する提出書類の作成に関すること。
- (10) その他、検算業務に関する附帯業務。

5 調定及び調定更正に係る業務

検針業務（検針データ授受）から賦課までの流れを適正に管理し、未賦課（賦課漏れ）防止の対策を講じること。

- (1) 水道料金及び下水道使用料について、検針データ及び申告データの登録に不備がない事を確認した後、適正に料金の算定を行うこと。
- (2) 下水道使用料の支払日を適正に管理し、延滞金の調定を作成すること。
- (3) 賦課漏れ・未賦課を防止する対策を施すこと。
- (4) 料金その他所定の事項を記載した調定報告書及び同明細書を作成し、当該調定月の20日までに発注者に提出すること。
- (5) 給水装置使用中止に伴い収納した精算料金は、当該調定報告書に加えて発注者に報告すること。
- (6) 水道料金・下水道使用料及び延滞金を請求すること。
- (7) 請求書払いを希望する使用者への請求については、コンビニ収納へ対応（スマートホン決済を含む）した納入通知書を発行し、交付すること。

(8) 口座振替を希望する使用者の請求については、口座振替データを作成し、受注者が各金融機関と契約した方法で、口座振替データの授受を行うこと。尚、口座振替データを送信した後の振替の停止に関する措置についても各金融機関との契約した方法により実施すること。

(9) その他、調定・更正業務に関する附帯業務。

6 収納業務

下記項目について適正な管理を行うとともに、窓口収納、戸別徴収の実施や口座振替の推進等によって、収納率の向上対策に努めること。尚、金融機関における収納は、受注者が各金融機関と契約した方法において実施するものとする。

(1) 口座振替及びCVSの収納データについてはスケジュールに応じて受信を行い、収納消込処理を行うこと。

(2) 金融機関の窓口収納分はスケジュールに応じて収納済通知の回収を行い、消込処理を行うこと。

(3) 窓口収納・戸別徴収（給水装置使用中止に伴う料金の精算を含む）に際しては領収書を発行すること、また、消込処理を行うこと。

(4) 重複納入分については、過誤納金として管理すること。

(5) 過誤納金については還付通知書並びに充当通知書を作成し、遅滞なく還付及び充当処理を行うこと。

(6) 収納日計表を作成すること。

(7) 受注者は、徴収した水道料金及び下水道使用料を30日以内に発注者の指定する金融機関に納入すること。

(8) 受注者は、前項の納入の際し、発注者に収納状況報告書及び入金明細書を提出すること。

(9) 前項の収納状況報告書は、当該月の20日までに発注者に提出すること。但し、年度末においては、3月31日までに提出すること。

(10) 受注者は、未納者情報及び収納時のトラブル等について、随時報告書を作成すること。

(11) あて先不明分の納入通知書等の調査・配付行い、公示送達の一覧を作成すること。

(12) 収納印を適正に管理すること。

(13) その他、収納業務に関する附帯業務。

7 滞納整理業務

未収金を適正に管理し、下記業務について遺漏なく実施すること。

- (1) 水道料金及び下水道使用料の納入期限経過した後に、納入のない者について督促状を発送すること。
- (2) 督促状の発送は、受注者より督促状発行申請書を提出し、発注者の承認を得ること。
- (3) 督促状は、当該納入通知書の納入期限経過後20日以内に発送すること。
- (4) 督促状の納入期限は、発行月の28日とする。
- (5) 下水道使用料については、督促状の納入期限経過後もなお、納入のない者について催告状を発送すること。
- (6) 催告状は、当該調定月の翌々月20日までに発送すること。
- (7) 催告状の納入期限は、発行月の28日とする。
- (8) 戸別訪問を実施し、未納額の縮減に努めること。
- (9) 交渉経過を詳細に記録すること。
- (10) 支払誓約を適切に管理すること。
- (11) 無断転居者の引っ越し先調査に努めること。
- (12) 常に不納欠損額を制御するための必要な対策を講じること。
- (13) 戸別訪問に関する結果を日報・月報・年報として作成すること。
- (14) その他、未収管理に関する附帯業務。

8 給水停止業務

- (1) 水道料金については、前条に規定する督促状の措置を講じたにも関わらず納入のない者に対し、給水停止予告状を配布するものとする。
- (2) 給水停止予告状の配布は、受注者より給水停止予告状発行申請を提出し、発注者の承認を得ること。
- (3) 給水停止予告状は、当該調定月の翌々月に交付すること。
- (4) 給水停止予告状に記載する執行日は、発注者より指示された日付とすること。
- (5) 給水停止予告状配布後、執行日までに納入の確認ができなかった者については、給水の停止執行を行うものとする。
- (6) 給水の停止執行においては、受注者が用意する給水停止通知書を用いるものとする。
- (7) 給水停止処分を行った未納者が水道料金を納入した場合、受注者は速やかに給水停止を解除するものとする。
- (8) 解除されなかった料金未納者に対しては、巡回等を行い無断使用等があった場合発注者に速やかに報告し、発注者の指示に従うこととする。
- (9) その他、給水停止業務に関する附帯業務。

9 開閉栓及び精算業務

開閉栓員を適正に配置し、下記業務について遺漏なく実施すること。

- (1) 給水開始（再開）の申請を受けたときは、現地に赴きメーターの指針を確認すること。
- (2) 中止時との比較及びメーターの状況を調査し、開栓すること。
- (3) 給水装置使用中止の届出を受けたときは、現地に赴きメーターの指針を確認すること。
- (4) 前項において、使用者からの要望がある場合や、未収金となるおそれがある場合には、モバイル機器を使用し、その場で水道料金及び下水道使用料を算定すると共に、未納料金を含み精算すること。
- (5) 中止検針時は、次期使用者のためのパンフレット等（給水申込を含む）を配付すること。
- (6) 中止時は特別な事情がある場合を除き、止水栓を閉めること。
- (7) その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務。

10 量水器管理業務

市の設置した水道メーター及び市の設置した井戸メーターについては適正に管理すること。

- (1) 受注者は適切にメーター情報を管理し、発注者からの指示により検定期間満了に伴う一覧表、個票等を作成すること
- (2) その他、検定期間満了水道メーター等管理業務に附帯する業務。

11 電子計算処理業務

- (1) 受注者は、電子計算処理システムの構築・運用・保守・管理（附属機器を含む）を行うものとする。なお、再委託は認めないものとする。
- (2) 処理内容等に関しては、『白井市水道料金・下水道使用料徴収業務に係る電子計算処理業務等特記仕様書』に従うこと。
- (3) 処理スケジュールの報告
受注者は、電子計算処理スケジュール（以下「スケジュール」という。）を作成し、毎月発注者が指定する日までに提出しなければならない。

第2節 千葉県企業局給水区域における業務内容

千葉県企業局給水区域における事務処理については、令和3年1月から千葉県に委託している事務を除き、本委託業務の対象とする。千葉県企業局給水区域における事務処理は、原則として発注者が貸与するシステムを利用して、事務処理を行うこととし、ネットワーク敷設、機器の設置等に協力すること。

第2節-1 徴収一元化前に送達した下水道使用料納入通知書等により発生した下水道使用料、並びに千葉県企業局への事務委任の期間が終了し、発注者が対応することとなった調定の徴収事務について

1 受付業務

次の各号に掲げる届出等があったときは速やかに受付処理を行うと共に、適切な手順と管理体制を定めること。なお、窓口混雑時や従業員が離席している場合でも受付業務に支障を来さないよう努めるものとする。

- (1) 千葉県企業局への受付業務や問い合わせ等の取り扱い
- (2) 千葉県企業局からの受付業務や問い合わせ等の取り扱い
- (3) 発注者への取り扱い
- (4) 発注者からの取り扱い
- (5) 下水道制度、手続きの説明及び必要書類の送付
- (6) 下水道使用料（市管理債権分）に対する納付状況の照会
- (7) 下水道使用料（市管理債権分）に対する納付書の発送
- (8) 下水道使用料（市管理債権分）に対する郵送先の変更
- (9) 発注者が指定した受付業務に係る資料の作成及び報告
- (10) 問い合わせ及び苦情等

2 登録業務

次の各号のとおり、登録業務を行うものとする。尚、以下に示す入力、登録は千葉県企業局より貸与されるシステムにて行うものとする。

- (1) 第1項各号に関する受付内容
- (2) 公共下水道使用開始に関する届出書に基づく台帳の作成及び修正
- (3) 各種届出書に基づく賦課方法の変更登録
- (4) 市管理債権の請求先の変更登録
- (5) 発注者が指定した登録業務に係る資料の作成及び報告
- (6) その他、登録業務に関すること

3 検算業務

検針内容の調査については適正な手順を定め、発注者への報告を含めて業務に遺漏のないよう努めること。

- (1) 千葉県企業局に事務委任する井戸メーター等の検針について、検針ができなかったものを対象とした再検針及び調査
- (2) 使用水量が著しく変動した場合における使用者への連絡、原因調査
- (3) 家屋取壊しや漏水等、発注者が指定する使用者等の調査
- (4) 発注者の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む）
- (5) 再検針結果及び調査結果のシステムへの入力
- (6) 発注者が指定した検針業務に係る資料の作成及び報告
- (7) その他、検針業務に関すること

4 調定及び調定更正に係る業務

検針業務から賦課までの流れを適正に管理し、未賦課（賦課漏れ）防止の対策を講じること。

- (1) 汚水排除量の申告書に基づくシステムへのデータ入力
- (2) 再検針や再調査の結果を踏まえた適正な報告及びシステムへのデータ入力
- (3) 特殊計算等、資料に基づくシステムへのデータ入力
- (4) 発注者からの指示による調定更正処理
- (5) 千葉県企業局が行った調定更正処理の確認作業及び内容に疑義が生じた対象の発注者への報告
- (6) 発注者が指定した調定及び更正業務に係る資料の作成及び報告
- (7) その他、調定・更正業務に関すること

5 収納業務

徴収一元化前に送達した納付書等により発生した下水道使用料、県水道局への委託期間が終了し、発注者が対応することとなった調定について、次の各号の処理を適正に行うこと。

- (1) 納入済通知書の回収及び消し込み
- (2) 窓口及び集金時の領収書の交付
- (3) 検針を伴わない井戸水使用者等が清算を申し出た際の現地清算
- (4) 領収印の管理
- (5) 発注者が指定した収納業務に係る資料の作成及び報告
- (6) その他、収納業務に関すること

6 滞納整理業務

徴収一元化前に送達した納付書等により発生した下水道使用料及び延滞金、千葉県企業局への委託期間が終了し、発注者が対応することとなった調定について、次の各号の処理を適正に行うこと。なお、徴収一元化前及び千葉県企業局への委託期間が終了し、発注者が対応することとなった調定について、未納解消に向け、効果的な訪問、催告の計画に基づき最大限の努力を行うものとする。

- (1) 未収金の収納を目的とした戸別訪問
- (2) 窓口来訪者からの収納
- (3) 電話連絡による催告
- (4) 訪問及び交渉内容記録
- (5) 催告状の出力（千葉県企業局が所有し、発注者が受注者に貸与するシステムのデータを、受注者が用意するシステムに連携させて印刷する。）
- (6) 催告状発送スケジュール管理
- (7) 入金済の対象者における、催告状の抜き取り
- (8) 催告状発送後の問合せの受付及び交渉内容記録
- (9) 未達再発行納付書及び催告状の調査
- (10) 発注者が指定した滞納整理業務に係る資料の作成及び報告
- (11) その他、滞納整理業務に関すること

7 その他の業務

- (1) 下水道使用料に関する、苦情、現地対応に関する報告書の提出。
- (2) 発注者が指定した不納欠損に係る資料の作成及び報告

8 その他

- (1) 関連する附帯業務の内容については、必要に応じ発注者・受注者の間で協議して定める。
- (2) その他必要な事項

(参考資料)

納入場所一覧		
項目	内容	詳細
納入場所	金融機関	○銀行 みずほ銀行、三菱UFJ銀行、三井住友銀行、りそな銀行、千葉銀行、千葉興業銀行、京葉銀行
		○その他 千葉信用金庫、西印旛農業協同組合
		○ゆうちょ銀行、郵便局
	コンビニエンスストア 【収納代行委託業者： 地銀ネットワークサー ビス株式会社】	セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップ、デイリーヤマザキ、ヤマザキデイリーストア、ヤマザキスペシャルパートナーショップ、コミュニティストア、MMK(マルチメディアキオスク端末)、ポプラ、スリーエイト、生活彩家、くらしハウス、セイコーマート、ニューヤマザキデイリーストア、ハマナスクラブ

※金融機関は、本委託開始までに記載の金融機関に変更を予定している。

※委託期間内に間接收納から直接収納に切り替えを行う事を検討している。