

仕様書別紙

業務内容説明書
(R7～11年度)

令和6年6月
北九州市上下水道局

目 次

1	検針業務	3
	【基本的事項】	3
	(1) 検針業務	4
	(2) 検針指導業務	5
	(3) 検針データ作成・変更等業務	7
	(4) 検針に付随するその他業務	8
2	調定業務	10
	【基本的事項】	10
	(1) 調定変更・調定追加	10
	(2) 合算調定	11
	(3) その他事項	11
3	収納関連業務	12
	【基本的事項】	12
	(1) 水道料金等の還付・充当に係る補助業務	12
	(2) 水道料金等納入証明書の発行及び証明手数料徴収業務	13
	(3) 水道料金等納入済・振替済のお知らせの発行業務（随時・年次）	13
	(4) 複数箇所使用者からの一括請求受付業務	13
	(5) 一括印刷帳票作成に係るデータ伝送業務	13
	(6) 口座振替不能分等処理	14
	(7) 収納消込処理	14
	(8) 郵便物の郵送不着に伴う宛名調査	15
	(9) 不納欠損水道料金の処理	15
	(10) 別段預金収入の納付書発行	15
	(11) 金融機関への納入済通知書受取業務	15
	(12) その他事項	15
4	未納整理業務	16
	【基本的事項】	16
	(1) 未納の水道料金等の督促・納入指導	18
	(2) 未納の水道料金等の分納に関する受付・報告	18
	(3) 未納の水道料金等の収納業務（窓口収納）	18
	(4) 長期・大口滞納者等への対応業務	18
	(5) 関連未納設定処理	18
	(6) 未納に係る停水執行及び停水解除業務	18
	(7) 停水後調査	19
	(8) 長期未納に伴う停水解除及び閉栓	19
	(9) 配達証明郵便・内容証明郵便の発送業務	19
	(10) 延滞金徴収に係る補助業務	19

(11) 法的措置に係る補助業務	1 9
(12) その他事項	1 9
5 開閉栓業務	2 0
【基本的事項】	2 0
(1) 給水装置工事に伴う開閉栓（新設・改造・臨時栓）	2 0
(2) 集合住宅制度適用・契約に係る補助業務	2 1
(3) 共同住宅制度適用・契約に係る補助業務	2 1
(4) 閉栓に伴う現地検針・精算等業務	2 2
(5) 閉栓入力・精算業務	2 2
(6) 無届転居等に伴う閉栓入力	2 2
(7) 閉栓エラー確認及び修正業務	2 2
(8) 水道使用の無届に関する調査業務	2 3
(9) 開栓に伴う現地調査	2 3
(10) その他事項	2 3
6 窓口業務	2 4
(1) 未納整理業務に関する窓口対応	2 4
(2) 開閉栓業務に関する窓口対応	2 4
(3) 収納関連業務に関する窓口対応	2 4
(4) 検針業務に関する窓口対応	2 4
(5) 使用開始・中止、水量・料金照会等に関する窓口対応	2 4
(6) その他関連業務に関する問い合わせ・苦情等の受付	2 5
(7) 担当部署への案内等	2 5
(8) 窓口における事務の受付・処理（電話受付業務関連）	2 5
7 電話受付業務	2 5
(1) 電話等による水道の使用開始・中止等の受付・入力業務	2 5
(2) 電話による各種問い合わせ対応業務	2 6
(3) 帳票発行・送付業務	2 7
(4) その他業務	2 8
8 その他業務	3 0
(1) 工業用水に関する業務	3 0
(2) 下水道事業受益者負担金に関する業務	3 1
(3) 漏水簡易点検業務	3 2
(4) 汚水排水量の認定に係る補助業務	3 4
(5) 金融機関コードのシステム登録	3 4
(6) 住居表示に伴う処理	3 4
(7) 営業課システム担当とお客さまセンターとの定例会議の開催	3 4
(8) 営業課とコールセンターの定例会議の開催	3 4
(9) 行政による支援を必要とする住民に係る情報提供	3 4

1 検針業務

【検針業務に係る基本的事項①】

◆検針サイクル

各水道栓について、原則2ヶ月に1回、検針する。
ただし、一部、毎月検針する水道栓がある。

◆検針区

検針区は、A・B・C区の3通りあり、それぞれ検針月が異なる。
・A区：偶数月　　・B区：奇数月　　・C区：毎月

◆定例検針日

検針は、各水道栓について、原則2ヶ月ごと（一部毎月ごと）の定例日に検針を行う。
※災害や荒天、お客さまの都合等によりやむを得ない場合を除く。

◆検針期間

原則、毎月1～17日（土、日、祝日含む。予備日を含む。）とする。
ただし、1月1～3日が定例日の検針は12月26～28日に繰り上げて実施する。
なお、芦屋町及び水巻町の検針期間は、下記のとおり。
ア 芦屋町　… 原則、毎月1～7日（土、日、祝日含む。）
イ 水巻町　… 原則、毎月4～10日（土、日、祝日含む。）

◆検針時間

検針時間は、水道法第17条に規定される給水装置の検査のための立ち入りに準じて、原則、日出後日没前とする。

◆検針業務拠点

検針業務に係る準備等を行うため、下記の場所を提供する。
ア 上下水道お客さまセンター（小倉北区役所庁舎東棟5階 小倉北区大手町1番1号）
イ 上下水道局東部工事事務所2階 検針ルーム（小倉南区八幡町35番1号）
ウ 上下水道局西部工事事務所2階 検針ルーム（八幡西区竹末一丁目1番46号）

【検針業務に係る基本的事項②】

◆開栓中・閉栓中の検針

・開栓中　… 検針
・閉栓中　… メーターが設置してあるものに限り検針
※本市では、閉栓後原則1年間はメーターの引き上げを行わない。

(1) 検針業務

① 検針データ送受信

検針期間中の検針データ送受信日に、検針用業務端末と水道料金システム間にてデータ送受信業務を行う。

② メーター指針値の確認・入力

現地で水道メーター及び地下水等メーター（時間計含む）の指針値を読み取り、検針用業務端末へ指針値を入力する。

③ 「使用水量のお知らせ」等の各種帳票の発行・投函

現地で検針用業務端末にメーター指針値入力後、「使用水量のお知らせ」等の各種帳票を携帯型プリンタから出力し、郵便受け等に投函する。納付制のお客さまについては、同時に現地で納入通知書を発行し、専用封筒へ封入封緘のうえ投函する。

なお、下水道使用料単独分の人頭制分及び固定認定分については、指針値読取作業は無いが、「使用水量のお知らせ」等の各種帳票を携帯型プリンタから出力し、郵便受け等に投函する。

④ 各種検針連絡メモの入力

現地での検針の際に、異常水量、漏水発見、無届使用、検針困難、メーター異常等、記録すべき事項を原則連絡メモとして随時、検針用業務端末に入力する。

⑤ 異常水量・漏水等の対応

現地での検針の際に、これまでと比べて使用水量の大幅な増減が見られた場合、また漏水の疑いがある場合は、お客さまに使用状況等の聞き取り調査を行い、随時、検針用業務端末に入力する。（不在の場合はメモを投函する。）

⑥ 検針不能箇所の再検針・水量認定

積荷や駐車等により検針ができなかった場合は、メモ等によりお客さまに状況の改善要望を伝え、後日時間帯を変え、改めて訪問のうえ再検針を行う。状況が改善されず検針できない場合は、使用水量の認定処理を行う。

⑦ 汚水排水量の確認・入力

汚水排水量の減量認定を受けたお客さまからの報告書類を受け、現地調査や内容の確認を行う。水道料金システムに汚水排水量等を入力する。

⑧ マンション等の上下指針（検針）調査

マンションなどに設置されている遠隔指示式メーター（以下、「遠隔元メーター」という。）のうち、RB（アナログ電気式）メーターについて、年に1回、遠隔元メーター（上）と集中検針盤（下）の両方を検針し、誤差が生じてないか確認する。指針に一定以上の誤差があれば、遠隔元メーターの検針に変更する。

⑨ 上下水同時検針

北九州市内において、同一使用者かつ同一使用場所内に水道・地下水等メーターが設置されている場合は、同時に検針を行う。なお、当該地下水等メーターのうち下水道使用料に係る使用水量の減量メーターについては、連絡検針により水道・地下水と同日付で使用者自らが検針を行い、指針値を報告させ、当該指針値を水道料金システムに入力する。

⑩ 連絡検針による指針値の受領・入力

メーターの指針値を電話・書面等で連絡を受け、水道料金システムに入力する。なお、連絡検針の指針値については、実測値と誤差が生じてないか年1回以上現地確認する。誤差が生じた場合は、実測値に変更する。

⑪ 時間計の設置・交換・撤去

地下水の検針に使用する時間計の設置、交換及び撤去を行う。時間計設置の際には、地下水ポンプの揚水量の実測も併せて行う。なお、当該業務は、第1種電気工事士の資格が必要である。

⑫ 汚水排水量報告制分の実検針

現地で実際に確認を行わないメーターについては、年に1回、実検針（写真での確認を含む。）を行う。

⑬ その他事項

その他、検針に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

(2) 検針指導業務

① 検針員の管理・指導

検針員に対して必要に応じて指示を行い、また、検針員から日々の作業内容について報告を受けるなど、検針員の業務全体の管理・指導を行う。

② 再検針カードの出力

検針用業務端末から検針データを水道料金システムに送信した後、上記(1)④にて、検針員が記載した連絡メモ内容のうち、異常水量等の事由であったものについては、検針指導業務に従事する者（以下、「検針指導員」という。）が、再検針カードを出力する。

③ 漏水や異常水量等に対する調査業務

水道料金システムから出力された再検針カード、異常水量リスト、お客さまからの相談連絡等に基づき、漏水や異常水量等に対する再検針・調査等を行い、処理が完了したもののについては調定保留を解除する。

なお、技術的な調査（水道メーターのみ）が必要な場合は、次の対応を行う。

- ・ 現地での漏水調査 … 水道工事センターへ調査実施依頼
- ・ メーター試験 … 上下水道局 東部・西部工事事務所へ試験実施依頼

※現地での漏水調査を依頼したもののうち修理が必要な場合は、調査後に水道工事センターから送付される報告書の内容確認等を行い、使用者に漏水修理を行うよう依頼する。漏水箇所によっては料金の減額（使用水量の認定）が可能となるため、その場合は、使用者からの漏水修理済み連絡の受付を行う。

【水道工事センターについて】

水道工事センターは、上下水道局が別途契約をしている水道工事関連業務の受託事業者で、地区別に複数社と契約。メーターの取替、メーターの取付・引上のほか、無届使用に伴う停水、停水日の夜間停水解除、宅内漏水調査等を行う。

④ 使用水量の認定処理

ア 上水の場合

地下漏水、メーター異常、検針不能等の場合、上下水道局の「使用水量の認定に関する要綱」に基づき、使用水量の認定処理を行う。

イ 上水以外の場合

メーター異常等の場合、上下水道局と協議の上、使用水量の認定処理を行う。

⑤ 無届使用に伴う調査及び停水業務

無届使用が発生した場合は、現地調査等で使用者の特定を行い、料金請求の了解を得た上で、開栓及び追加調定処理を行う。判明しなかった場合は、水道工事センターへ無届使用停水の依頼連絡を行う。

【無届使用について】

本市では、閉栓時にメーター引き上げや止水栓閉め等の作業を行わない（ただし、閉栓後1年以上経過したものや検針困難な箇所についてはメーター引き上げを行っている）。そのため、上下水道局に事前に届出をせずに水道の使用を開始する使用者もおり、そうした無届による水道の使用は、定例の検針時に閉栓中にもかかわらず水道栓のメーター指針が上がっていることで判明する。

⑥ その他再検針カードに基づく調査及び処理

メーターに関する異常報告等、再検針カードに基づく調査及び関連部署との連絡調整等を行う。

⑦ 水道・下水道の不正使用・無届工事等の発見及び報告

検針時等に現地で水道・下水道の不正使用や無届工事等を発見した場合、現場の状況を

速やかに報告する。必要に応じ、現地で不正使用者等に対する指導を行う。

⑧ 長期漏水対応業務

長期的に漏水が改善されないものに対し、定期的な使用者への連絡、現地確認等を行う。

⑨ 長期認定及び検針困難箇所の解消に関する業務

メーターの設置場所等の問題により、長期の認定または検針困難となっている箇所について、メーター移設工事等による改善に向けて、使用者及び上下水道局工事事務所との協議、現地調査等の業務を行う。(移設工事は上下水道局工事事務所の手配で水道工事センターが行う。)

⑩ 長期末使用の開栓中水道栓の調査業務

開栓中でかつ使用水量0 m³が長期(原則3期以上)継続している水道栓について、使用者への聞き取り、現地調査等を実施し、特記メモ・お客様メモに調査内容を入力する。必要に応じて閉栓処理を行う。

⑪ 検針員報告による各種情報のシステム入力

検針員から報告された各種情報を随時水道料金システムに入力する。

⑫ 検針用業務端末及び携帯型プリンタ等のトラブル対応等

検針用業務端末及び携帯型プリンタ並びにデータ通信におけるトラブルが発生した場合、操作方法等の簡易な内容であれば、上下水道局が別途契約する保守業者への連絡等の対応を行う。機器故障等の不具合が発生した場合は、速やかに上下水道局に連絡し、指示を受けること。

なお、受託事業者は、当該機器の使用に当たっては、汚損・紛失・盗難等のないよう慎重に取り扱うなど十分な管理に努めること。

(3) 検針データ作成・変更等業務

下記のそれぞれの事項について、水道料金システムにて、検針データの作成・変更等の管理業務を行う。

① 水道栓等の新設に伴う検針番号等の決定及び冊番図への記入(随時)

水道栓及び地下水等メーターの新設が生じた場合、検針番号・検針区・標準検針日等を決定し、水道料金システムに入力する。あわせて、冊番図(検針番号を記載した住宅地図)に新検針番号を記入する。

【検針番号について】

検針員の検針順路に関する番号で、検針地区を示す「冊」(3桁)、その中の検針順路を示す「番」(3桁)、番が連続しているときにその間に検針順をとる場合に付番する「S(枝番)」(2桁)からなる。

- ② 検針区・検針順・標準検針日・検針員情報等の登録・変更（随時）
お客さまからの検針日等に関する変更申し出や担当検針員の変更等により、検針区・検針順・標準検針日・検針員情報等の登録・変更処理を行う。
- ③ 冊の新規登録・分冊（随時）
新造成地等による検針地区（冊）の新規登録や分割（分冊）等の処理を行う。
- ④ 検針確認リストによるデータ修正等（当月検針データ作成日の翌営業日）
検針確認リスト（前回指針・前回水量に疑義があるデータを抽出したもの）をもとに、検針履歴のデータ修正等を行う。修正後、当月分の検針予定表を出力する。
- ⑤ 大口使用者特割制度の適用に伴うお客様情報等の変更（随時）
大口使用者特割制度の適用となったものについて、必要に応じてお客様情報への反映、検針員への連絡（お知らせ票の投函不要など）を行う。

【大口特割制度について】

一定の要件を満たす水道の大口使用者に対し、基準水量を超過した水量について、安価な料金単価を適用する制度。

※制度適用の申請受付・契約事務、基準水量の設定等は上下水道局が行う。

- ⑥ 料金エラーリストによる処理（検針期間中、検針データ送信後出力）
検針用業務端末と水道料金システムとで計算料金が一致しないデータを抽出した料金エラーリストをもとに、検針履歴や検針内容等を確認し、必要に応じて調定変更等の処理を行う。
- ⑦ 冊番ならし
水道栓及び地下水等メーターの新設・撤去に伴い、検針番号（冊番）や検針順路は随時追加・変更され、整然さを失う。そのため、概ね3年ごとに、検針番号の大幅な整理・並べ替え作業を行い、新たな冊番の記載された地図を作成する。なお、令和7年度、令和10年度に冊番ならしを行う予定である。
- ⑧ その他処理
その他、検針データの作成・変更等に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

（4） 検針に付随するその他業務

- ① 点字の使用水量のお知らせ発行業務
希望するお客さま宛てに点字の使用水量のお知らせを発行し郵送する。
水道料金システムから出力した対象者ファイルをもとに、点字用印刷機器等から帳票出

力し、郵送する。

② 検針業務で発生するその他業務管理

検針及び検針に関する各種調査等に伴い発生するその他の業務(水道料金システムでの開栓入力・閉栓受付入力・検針履歴保守・調定追加・調定変更・お客様情報変更・納付書発行・特記メモ入力等)を行う。また、これらに付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

2 調定業務

【調定業務に係る基本的事項】

◆ 検針から調定までの流れ（例月）

- ・ 1～17日 … 検針期間
※検針データ取込日の夜間に水道料金システムにて調定処理
※異常水量データ等は調定保留となり、確認後、保留解除
- ・ 19日頃 … 保留解除締め切り日
※納付書データ・口座振替請求データ作成

◆ 調定日

調定日は、検針データに疑義がなければ検針した日、疑義があればそれを解消した後、水道料金システムにて調定の保留を解除した日である。

◆ 調定

※調定の決定は上下水道局が行い、決定までの事前作業を委託対象業務とする。

◆ 調定変更

既に調定を決定した内容を変更する。（調定後、地下漏水の修理完了に伴い減額する場合など。）

※調定変更の決定は上下水道局が行う。受託事業者の委託対象業務は、その決定を行うまでの事前作業とする。

◆ 調定追加

新たに調定を立てる。（検針データに調定漏れがあった場合や、直近の定時検針日の後、当該検針日より過去の日付で開栓連絡があった場合など。）

※調定追加の決定は上下水道局が行う。受託事業者の委託対象業務は、その決定を行うまでの事前作業とする。

(1) 調定変更・調定追加

漏水等による使用水量の認定、電話受付業務で受け付けた溯り開栓、料金未納による停水に伴い、調定変更・調定追加を行う場合は、水道料金システムに入力すると同時に何書が出力されるので、内容確認のうえ上下水道局に提出する。

※調定変更・調定追加の決定は上下水道局が行う。

【電話受付業務で行う溯り開栓及び検針履歴の修正処理について】

電話受付業務では、水道の使用開始・中止、料金・使用水量の問い合わせ等の受付窓口として電話受付を行う。

無届けで長時間、水道を使用していたお客さまから過去の使用開始日で開栓連絡を受け付けた場合、電話受付業務では下記の溯り開栓及び検針履歴の修正処理を行う。業務手順の概要は下記のとおりである。

- ① 開栓入力処理を行い、検針履歴を確認する。
- ② 検針履歴の修正処理（直近またはそれ以前の定時検針データに付随するお客様番号を新使用者の番号に変更、使用日数・料金の再計算等）を行う。

※電話受付業務で上記の溯り開栓及び検針履歴の修正処理を行った後は、調定業務において、調定変更・追加等の処理を行う。

【定時調定について】

（調定変更・調定追加以外の）定時調定については、上下水道局が調定伺帳票の出力、内容確認、調定決定までの一連の作業を行う。

（2）合算調定

同一使用者でかつ同一敷地内に水道メーターと地下水等メーターが設置されている場合は、現地検針による検針用業務端末への指針値の入力及び連絡検針による水道料金システムへの指針値の入力を行うことにより、これら全てのメーター水量が計算され、下水道使用料が調定される。なお、水道料金は、メーターごとに調定される。

（3）その他事項

その他、調定業務に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

3 収納関連業務

【収納関連業務に係る基本的事項】

◆収納サイクル

「隔月」又は「毎月」

◆料金支払い方法

「口座制」又は「納付制」

※令和7年4月1日時点で現在クレジット収納等は導入していない。

導入時には、別途協議を行う。

◆収納窓口・方法

指定銀行・郵便局・コンビニエンスストア・スマートフォンアプリ等

※「上下水道お客さまセンター」窓口を収納窓口として、お客さまへの積極的な周知は行っていないが、窓口で料金の支払いを希望された場合は、収納を行う。

◆納入通知書の発行

- ・納付制で送付先指定なし … 検針時に現地投函
- ・納付制で送付先指定あり … 検針月に郵送にて一括送付

(1) 水道料金等の還付・充当に係る補助業務

水道料金等の重複収納（対象者は水道料金システムの要還付一覧画面で確認）や漏水等に伴う調定変更（減額）が生じた際に、過納料金の還付または未納分への充当処理を行う。なお、基本的には充当処理を優先する。※処理の決定は上下水道局が行う。

【主な処理内容】

- ① 対象者へ電話連絡等を行い、「還付・充当のお知らせ」「還付金受取連絡票（対象者が口座への還付・充当いずれかの希望を回答する帳票）」を郵送する。（返信用封筒も同封）
 - ② 対象者から返送された「還付金受取連絡票」の記載内容に基づき、口座還付、未納分への充当等の処理を行う。※処理の決定、金融機関等への口座振込依頼は上下水道局が行う。
 - ③ 処理後、対象者に「還付通知書」または「充当通知書」を郵送する。
 - ④ 還付・充当対象者のうち現金による支払の申出があった場合は、窓口で過誤納分の料金を還付する。
- ※現金支払いに必要な還付準備金は上下水道局が用意する。
- ⑤ 「還付金受取連絡票」の返送のない場合は、充当処理とする。
 - ⑥ 臨時栓の前受水道料についても、閉栓精算時に必要に応じて還付処理を行う。

(2) 水道料金等納入証明書の発行及び証明手数料徴収業務

電話や窓口でのお客さまからの依頼に基づき、「水道料金等納入証明書」(納付制・口座制・公印あり)を有料で発行し交付する。

発行に際して、証明手数料を現金(窓口申請)または郵便定額小為替(郵送申請)にて徴収する。

(3) 水道料金等納入済・振替済のお知らせの発行業務(随時・年次)

電話や窓口でお客さまからの依頼に基づき、「水道料金等納入済のお知らせ」(公印なし)を無料で発行し交付する。

なお、口座制のお客さまで、「水道料金等振替済のお知らせ」(年1回の定期発行)を希望する場合は、水道料金システムにて登録処理を行う。この登録データについては、年1回水道料金システムから印刷用データが出力され、上下水道局が別契約している印刷業者へ当該データを伝送する。

(4) 複数箇所使用者からの一括請求受付業務

複数の水道使用場所のあるお客さまからの請求取りまとめ(一括請求)の申込を、電話や窓口にて受け付け、水道料金システムへの登録処理を行う。

金融機関統廃合の際には、口座制の一括請求登録者の口座情報の変更処理も行う。

(5) 一括印刷帳票作成に係るデータ伝送業務

納入通知書(納付制で送付先指定ありの場合等)、督促状、停水予告通知書等、一括印刷及び郵送を行う帳票の作成用データを専用端末にて上下水道局が別途契約する印刷業者へ伝送する。データ伝送後、必要に応じて印刷業者へ個別の郵送停止(引き抜き)依頼等も行う。

【対象帳票データ一覧】

	帳票データ	送付時期	備考
①	督促状(口座制)	毎月	
②	督促状(納付制)	毎月	
③	停水予告通知書	毎月	
④	上記①～③の引き抜きデータ	毎月	
⑤	納入通知書	毎月※	納付制で送付先別指定者対象等
⑥	汚水排水量認定通知書	毎月4回	
⑦	一括請求用明細書	毎月	口座振替申込者対象
⑧	口座振替開始のお知らせハガキ	毎月	
⑨	閉栓精算額の口座振替通知ハガキ	毎月	
⑩	上記⑤～⑨の引き抜きデータ	毎月	
⑪	使用開始兼名義変更通知ハガキ	毎月2回	使用開始・名義変更届出者対象
⑫	口座振替促進ハガキ	11月	
⑬	料金振替済みのお知らせハガキ	1月	年1回の定期発行希望者対象
⑭	使用水量のお知らせハガキ	毎月4回	一部の郵送希望者対象
⑮	検満メーター取替通知	4月頃	検満メーター取替対象者
⑯	汚水排水量認定通知書ハガキ	4月	固定認定対象者

※下水道使用料の賦課状況によっては、月4回に分けて送付されるケースがある。

(6) 口座振替不能分等処理

金融機関等での口座振替処理が振替不能となったもの(資金不足によるものを除く。)について、振替不能事由に応じて、金融機関やお客さまへの確認連絡、水道料金システムのデータ修正入力、金融機関への個別引落依頼等の処理を行う。

【主な振替不能の原因】

口座情報の誤記入・誤入力、口座が解約済み等
また、口座振替請求データ伝送後の金融機関への振替停止依頼等を行う。

◆金融機関との口座振替請求データ等(伝送分)の送受信業務

金融機関への口座振替請求データ(伝送分)の送信、及び金融機関からの口座振替結果データ(伝送分)の集信業務については、上下水道局が他の事業者へ別途委託しているため、今回の委託対象業務には含まない。

◆口座振替申込に伴うハガキでの口座情報登録処理ほか

お客さまからの口座振替申込(新規・変更)分の水道料金システムへの口座情報登録処理及びWeb口座振替受付サービスを利用した申込(新規・変更)分の水道料金システムへの連携データ処理等については、複数の社員でチェックができる体制で行う。

(7) 収納消込処理

水道料金等の口座振替及び窓口収納後の結果データ(市会計室での一括支払分も含む。)を水道料金システム及び水道会計システムに取り込み、収納消込処理を行う。

また、消込処理でエラーとなったデータの確認・修正処理等を行う。

【収納消込処理の概要】

	収納方法区分	処理概要	処理周期
1	口座振替 収納消込	消込データの水道料金システムへの取り込み、エラー修正等を行う。 ※次のOCRによるデータ取込処理を除く。	例月処理
2	金融機関 窓口収納消込		日次処理
3	コンビニ 窓口収納消込		日次処理
4	郵便局 窓口収納消込		日次処理
5	市一括請求分 収納消込		例月処理

【委託対象外の収納消込関連業務について】

◆払込取扱票のOCRによるデータ取込処理等

金融機関窓口収納分の払込取扱票をOCRにてデータで取り込み、当該データをシステムに登録する業務については、上下水道局が他の事業者へ別途委託しているため、今回の委託対象業務には含まない。

(8) 郵便物の郵送不着に伴う宛名調査

不着郵便物として返送されたもの（納入通知書、督促状等）について、使用者へ電話で現住所の確認連絡、現地調査等を行う。宛名判明分については、郵便物の再発送を行うとともに、調査結果に基づき水道料金システムでの開閉栓、名義変更、送付先変更など水道料金システムの登録データについて更正を行う。※住民票等の調査が必要な場合は、受託事業者からの申し出により上下水道局が行う。

(9) 不納欠損水道料金の処理

不納欠損となった水道料金が収納された場合に、水道料金システムで調定変更処理を行う。※水道会計システムでの収益受け入れ処理は上下水道局が行う。

(10) 別段預金収入の納付書発行

国や県から所管施設分の水道料金等が別段預金へ送金された分について、水道料金システムにて納入通知書を発行し、指定金融機関が指定する窓口を持ち込む。

なお、国や県の合同庁舎のように同一庁舎に複数の行政機関等が入っている場合には、各機関ごとに按分して支払いを行うことがあるので、相手から事前に送付されてくる按分表をエクセルで管理して処理を行う。

(11) 金融機関への納入済通知書受取業務

営業日の指定する時間に北九州市役所本庁舎 1 階（会計室）に納入済通知書を受け取りに行く。

(12) その他事項

その他、収納関連業務に付随する業務について上下水道局の指示する事項について処理を行う。

4 未納整理業務

【未納整理業務に係る基本的事項①】

◆督促状発送から停水までの流れ（上水と合算調定されない下水道分、受益者負担金分及び水洗便所貸付金分を除く。）

- ① 督促状の発送 … 検針月翌月 18 日頃
- ② 停水予告通知書の発送 … 検針月翌々月 18 日頃

※上記①、②は上下水道局が別途委託する印刷業者が一括出力し、発送する。

- ③ 停水対象者リスト出力 … 停水予告通知書発送月の翌月初め

※未納整理対象者 = 停水予告通知書の納期限（発送月の月末）翌日時点の未納者

- ④ 停水対象者リストをもとに、個別訪問・電話・文書等により納入指導
- ⑤ 停水執行 … 停水予告通知書発送月の翌月中旬から下旬

※停水の決定は上下水道局が行う。

◆督促状発送から納入指導までの流れ（上水と合算調定されない下水道分）

- ① 督促状の発送 … 検針月の翌月 18 日頃
- ② 催告対象者リストの作成 … 督促状発送月の翌月初め

※催告対象者リスト = 督促状の納期限（発送月の月末）翌日時点における未納者について、未納者一覧からリスト化したものを作成。

- ③ 催告対象者リストをもとに、個別訪問・電話・文書等により納入指導

◆督促状発送から納入指導までの流れ（受益者負担金分、水洗便所貸付金分）

- ① 督促状の発送 … 当初納期限の翌月 18 日頃
- ② 催告対象者の抽出 … 督促状発送月の翌月初め
- ③ 催告対象をもとに、個別訪問・電話・文書等により納入指導

【未納整理業務に係る基本的事項②】

◆停水方法

- ① キャップ止め（通常の停水方法）
- ② 止水栓止め（キャップ止め不可の場合）
- ③ メーター引き上げ（上記①、②の方法で停水できない場合）

※上記③の方法による停水は、上下水道お客さまセンターからの連絡に基づき、水道工事センターが実施する。

◆停水解除

- ① 通常日（停水日以外）の対応

・上下水道お客さまセンター開所時間帯は、本業務受託事業者が現地で停水解除を行う。（夜間の水道工事センターへの引継業務を含む。）

- ② 停水日の対応

・停水日は、停水対象者からの停水解除の依頼・問い合わせ等に対応するため、上下水道お客さまセンターに20時まで従事者を配置し、電話対応を行う。

17時15分以降に現地で停水解除を行う場合は、上下水道お客さまセンターから水道工事センターに連絡し、作業を依頼する。

（1）未納の水道料金等の督促・納入指導

停水予告通知書の納期限の翌日に出力される「停水対象者リスト」をもとに、個別訪問、電話、文書等により納入指導を行う（必要に応じて夜間督促も行う）。なお、未納整理用等当該交渉経過を停水時等に集計し、帳票出力するため、当該経過を水道料金システムに入力する。

なお、下水道使用料のうち合算調定されないものについては、督促状の納期限の翌日に作成する「催告対象者リスト」をもとに、個別訪問、電話、文書等により納入指導を行う。（必要に応じて夜間督促も行う。）

受益者負担金については、督促状の納期限の翌日から、受益者負担金システムで納付状況を確認後、個別訪問、電話、文書等により納入指導を行うとともに、納付状況や今後の対応を上下水道局に報告する。

水洗便所改造資金貸付金については、督促状等の納期限の翌日から、水道会計システムで納付状況を確認後、個別訪問、電話、文書等により納入指導を行うとともに、納付状況と今後の対応を上下水道局に報告する。

(2) 未納の水道料金等の分納に関する受付・報告

漏水等による水量増、生活困窮等により一括での支払いが困難なお客さまからの分納申出（分納誓約書）の受付、納入計画（入金額や支払期間）の交渉、入金管理等を行う。
※分納誓約の決定は上下水道局が行う。

(3) 未納の水道料金等の収納業務（窓口収納）

納期限までに納付いただけなかったお客さま等が窓口に来庁した際、水道料金等を収納し、市金庫に入金する。（料金収納窓口として、お客さまへの積極的な周知は行ってないが、窓口に来られたお客さまからの希望があれば料金を収納する。）

(4) 長期・大口滞納者等への対応業務

長期滞納者、大口滞納者、悪質滞納者等、通常の未納整理では対応できない滞納者に対して納入交渉等を行う。

(5) 関連未納設定処理

未納者が給水区域内に転居したことが判明した場合、転居先住所データを確認の上、関連未納設定を行う。

(6) 未納に係る停水執行及び停水解除業務

停水日前日、受託事業者は、水道料金システムにて停水予定対象者（関連未納設定した閉栓未納者を含む。）を選択のうえ、チェックリストを出力する。次に、受託事業者は、上下水道局に当該チェックリストを提出し、上下水道局が停水の可否を決定する。停水当日、受託事業者は水道料金システムにて停水対象者を選択のうえ、停水伺簿を出力し上下水道局に提出する。前日提出されたチェックリスト時点での懸案事項が、解消されているか上下水道局で確認し、必要があれば9：30までに受託事業者へ停水中止の連絡をする。上下水道局からの連絡がなければ、受託事業者は、停水対象者に対し現地での停水（キャップ止め・止水栓止め）作業を行う。

また、停水後、入金が確認されたものについては停水解除を行う。停水執行・解除したものについては、水道料金システムへの入力処理を行い、上下水道局に報告書を提出する。なお、使用者との停水回避の協議・調整等は、受託事業者が行う。

キャップ止め・止水栓止めができない場合は、メーター引上指示書を出力し、水道工事センターへメーター引き上げ依頼を行う。メーター取り付けについてはメーター取付指示書にて行う。現地でのメーターの引上・取付作業は水道工事センターが行う。

(7) 停水後調査

未納による停水が継続したまま2週間程度を経過した分について、管理会社等への聞き取り、現地調査等を行う（住民基本台帳の調査が必要なものは上下水道局へ依頼する）。転居判明分について、閉栓入力、転居先への未納分納付書発送等の対応を行う。

(8) 長期未納に伴う停水解除及び閉栓

未納による停水が継続したまま1年を経過した分については、現地にて停水解除を行い、水道料金システムにて閉栓入力を行う。

(9) 配達証明郵便・内容証明郵便の発送業務

使用者と連絡がとれない場合等においては、必要に応じて配達証明郵便、内容証明郵便の発送を行う。

(10) 延滞金徴収に係る補助業務

北九州市内の下水道使用者が、下水道使用料、下水道受益者負担金及び水洗便所改造貸付金を納期限までに納付せず督促された後に完納した場合、該当する使用者に対し、納期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ、当該下水道使用料等に条例等で定められた定率を乗じて計算した金額のうち一定要件に該当するものを延滞金として徴収する予定である。受託事業者は延滞金の徴収に係る資料作成及び印刷・発送等補助業務を行う。

(11) 法的措置に係る補助業務

上下水道局が支払督促の申し立て等の法的措置を行う際に、その補助業務を行う。

(12) その他事項

その他、未納整理業務に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

なお、上下水道局は、受託事業者と協議のうえ、特定した債権に係る未納整理業務及びそれに付随する業務の一部について、委託対象から除外することができる。

5 開閉栓業務

【開閉栓業務に係る基本的事項】

◆開閉栓について

本市では、現地での閉栓はメーターの閉栓指針を確認し、端末への入力等が主な作業であり、通常、止水栓閉めやメーターの引き上げは行わない。そのため、お客さまから開栓連絡があった場合は、通常、現地で開栓作業（開栓時の指針確認等）を行わなくても、すぐに水道が使用できる状態にある。

ただし、閉栓後1年を経過した水道栓については、水道工事センターがメーター引き上げ作業を行うため、お客さまからの開栓連絡時にメーターが設置されていない水道栓については、水道工事センターにメーター取り付け依頼の連絡を行う必要がある。

◆開閉栓の受付

本市上下水道局では、水道の使用開始・中止等の受付及び水道料金システムへの入力作業は、電話受付業務として行っている。（開栓・閉栓に伴う工事センターへのメーター取付・引上の連絡、使用場所不明の水道栓を特定するための調査等も電話受付業務として行っている。）

ただし、検針・収納・未納整理等業務においては、窓口で、お客さまから水道の使用開始・中止等の届出を受け付けることもあり、その場合は、電話受付業務担当に処理を回さずに、窓口業務で開閉栓の受付からシステム入力作業まで処理しなければならない。

また、通常の受付業務以外で、無届使用や無届転居など各種調査の結果に基づく開閉栓についても本業務受託事業者が随時処理すること。

◆特殊な開閉栓の受付について

開閉栓受付業務には、下記の特種な開閉栓受付業務があり、これらについても受託事業者で行う。

- ① 給水装置工事に伴う開閉栓（新設・改造・臨時栓）
- ② 集合住宅制度適用・契約に伴う開閉栓
- ③ 共同住宅制度適用・契約に伴う開閉栓

(1) 給水装置工事に伴う開閉栓（新設・改造・臨時栓）

新設（住宅建築工事用、一般用）、改造（住宅建築工事用から一般用への用途変更、口径変更）、臨時栓（建設工事現場や海の家等水道栓を臨時的に設置するもの）等、給水装置工事に伴う開閉栓処理を行う。

工事事務所（給水装置工事の受付・審査担当部署）から送付される書類に基づき、検針番号の決定、水道料金システムへの開閉栓入力処理等を行う。

臨時栓の開栓に際しては、前受水道料の納付書発行・送付等を行う。

【給水装置工事に伴う開閉栓の流れ】

◆新設・改造

給水装置工事業者 → 「申込書類」 → 東部・西部工事事務所（受付、工事後の審査、改造の場合は閉栓指針の確認） → 「申込書類(審査済)」 → 上下水道お客さまセンター（検針番号決定、開栓入力、改造の場合は前水道栓の閉栓入力）

◆臨時栓

給水装置工事業者 → 「申込書類」 → 東部・西部工事事務所（受付、工事後の審査） → 「申込書類(審査済)」 → 上下水道お客さまセンター（検針番号決定、開栓入力、前受水道料の納付書発行） → 「納付書」 → 使用者等指定の送付先

※閉栓の際は、精算後の前受水道料の還付等の処理を行う。

（２） 集合住宅制度適用・契約に係る補助業務

集合住宅制度（親メーター検針・全戸分一括徴収）の適用申請に係る書類の受付、内容審査、現地調査（戸数等の確認）、申請者への契約書の送付等を行う。

※契約の決定は上下水道局が行う。また、所有者や戸数等の変更に伴う契約変更の受付等も行う。

【集合住宅制度について】

◆制度の概要

受水槽を設置した３階以上の建物で、一定の要件を満たせば制度適用となる。

建物の総使用水量を各戸が均等に使用したものとみなし、各戸ごとに計算した料金の合計を全体の金額とする制度。建物の親メーターを検針し、全戸分の料金を一括徴収する。

◆受付窓口

給水装置工事 … 東部・西部工事事務所

制度適用申請 … 上下水道お客さまセンター

（３） 共同住宅制度適用・契約に係る補助業務

共同住宅制度（各戸検針・各戸徴収）の適用申請に係る書類の受付、内容審査、現地調査（メーター番号、指針等の確認）、申請者への契約書の送付等を行う。

※契約の決定は上下水道局が行う。また、所有者等の変更に伴う契約変更や直結給水への切替に伴う契約解約の受付等も行う。

【共同住宅制度について】

◆制度の概要

受水槽を設置した3階以上の建物で、一定の要件を満たせば制度適用となる。
各戸ごとのメーター（子メーター）を検針し、各戸ごとに料金徴収する。

◆受付窓口

給水装置工事 … 東部・西部工事事務所
制度適用申請 … 上下水道お客さまセンター

（４）閉栓に伴う現地検針・精算等業務

現地で閉栓指針を確認し端末に入力する。必要に応じて現地での現金精算（納入通知書発行・料金徴収等）を行う。

【現地での精算について】

本市では、閉栓時の精算は、通常、転居先への納付書送付もしくは指定口座からの引落にて行っている。ただし、外国人留学生等が帰国する場合など、上記の精算方法で対応できない場合に限り、現地での現金精算を行っている。

（５）閉栓入力・精算業務

閉栓検針後、端末を使用して、水道料金システムへ閉栓情報の入力処理を行う。必要に応じて納付書の個別発送等を行う。

閉栓検針時の指針で水量異常となったものについては、使用者本人、不動産会社、家主等と協議のうえ、調整を行う。

【閉栓精算に伴う料金計算について】

本市では、前回検針日（定時検針日）から閉栓日までが2ヶ月間に満たない場合、その日数に応じて、料金を日割で計算した精算額をお客さまに請求している。

なお、精算額は、水道料金システム上で自動的に計算される。

（６）無届転居等に伴う閉栓入力

検針員からの報告や各種調査等（受託事業者が上下水道局に依頼した住民基本台帳の調査結果も含む。）によって、使用者の無届転居が判明した水道栓について、閉栓入力を行う。

（７）閉栓エラー確認及び修正業務

閉栓日到来後に閉栓処理されていないエラーデータ（主な要因：検針担当への連絡漏れ、検針遅れ、閉栓入力漏れ等）を水道料金システムにて確認し、内容に応じて修正作業を行う。

(8) 水道使用の無届に関する調査業務

メーターが設置されかつ閉栓中の水道栓のうち、検針時メーター指針が上がっているものについて、現地にて使用実態調査（入居状態の確認、使用者へ使用開始日・氏名等の聴取、使用者不在の場合は隣家・家主・不動産会社への確認等）を行う。

(9) 開栓に伴う現地調査

電話受付業務等で受け付けた開栓連絡のうち、電話受付業務担当において、地図、給水原簿、電話連絡等で調査しても開栓対象の水道栓が特定できない（使用場所が不明である）場合、又は開栓中の水道栓について別使用者から開栓連絡があり、電話連絡をしても前使用者の退去が確認できない場合など、必要に応じて上下水道お客さまセンターとして現地調査を行う。

【電話受付業務で行う使用場所不明分の調査】

電話受付業務では、開栓連絡を受け付けた際に、開栓対象の水道栓が特定できない（使用場所が不明である）場合、下記の調査を行っている。

- ・ 地図（検針番号入り）で所在地を確認
- ・ 管理会社や大家等に連絡し、前使用者名等を確認
- ・ 給水原簿（宅内配管図）を参照し、メーター位置を確認
- ・ 使用者にメーター番号（本体の刻印）の確認を依頼 など

以上の調査を行っても、水道栓が特定できない場合、電話受付業務担当からの連絡に基づき、上下水道局お客さまセンターとして現地調査を行う。

(10) その他事項

その他、開閉栓業務に付随する業務で、上下水道局の指示する事項等について処理を行う。

6 窓口業務

下記業務に関する窓口対応業務を行う。

(1) 未納整理業務に関する窓口対応

- ① 未納の水道料金等の支払相談の受付、納入指導等
- ② 未納の水道料金等の分納に関する受付
- ③ 未納の水道料金等の収納
- ④ 未納に係る停水の問い合わせ等の受付

(2) 開閉栓業務に関する窓口対応

- ① 給水装置工事に伴う開閉栓（新設・改造・臨時栓等）の問い合わせ等の受付
- ② 集合住宅給水契約の申請等の受付
- ③ 共同住宅給水契約の申請等の受付
- ④ 閉栓に伴う指針確認・精算に関する問い合わせ等受付

(3) 収納関連業務に関する窓口対応

- ① 水道料金等の過誤納に係る還付金の窓口での現金支払
- ② 水道料金等の還付・充当に関する問い合わせ等受付
- ③ 水道料金等納入証明書、水道料金等振替済みのお知らせ等の発行
- ④ 納入証明手数料の徴収
- ⑤ 複数箇所使用者からの一括請求受付
- ⑥ 水道料金等の口座振替に関する問い合わせ等受付
- ⑦ 下水道使用料減免申請の受付

(4) 検針業務に関する窓口対応

- ① 検針に関する問い合わせ等の受付
- ② 異常水量、漏水等に関する問い合わせ対応

(5) 使用開始・中止、水量・料金照会等に関する窓口対応

- ① 上下水道の使用開始・中止に関する受付
- ② 使用者の名義変更等に関する受付
- ③ 使用水量、料金等に関する問い合わせの受付
- ④ 水道料金等の支払方法（口座制の申込・変更・解約等）に関する受付
- ⑤ 水道料金・下水道使用料、下水道受益者負担金及び水洗便所改造貸付金に係る納入通知書の発行

(6) その他関連業務に関する問い合わせ・苦情等の受付

上記(1)～(5)に付随・関連する業務に関する問い合わせ・苦情等の受付

(7) 担当部署への案内等

水道料金等徴収業務以外の業務に関する問い合わせを受けた際の担当部署への案内

(8) 窓口における事務の受付・処理（電話受付業務関連）

電話受付業務では、① 水道の使用開始・中止、② 水道使用者等の名義変更、③ 使用水量、料金等に関する問い合わせ、④ 口座振替に関する問い合わせ（口座振替申込用往復ハガキの送付）、⑤ 納入通知書の再発行及び送付等の業務を行っており、通常、電話受付業務の担当がその受付・処理を行っている。

窓口で、上記の届出・問い合わせのため、お客さまが窓口に来られた場合には、電話受付業務担当へ回すことなく、窓口業務として受付・処理を行う。

7 電話受付業務

【電話受付業務の概要】

- ◆受付日時：月～金曜日（12/29～1/3を除く） 8時30分～18時
3月4月の土曜日（業務繁忙期） 8時30分～18時
※土曜日・祝日緊急対応専用電話窓口
土曜日・祝日（緊急時のみ対応） 8時30分～18時
※12/29～1/3を除く。
- ◆受付方法：電話、FAX、ハガキ（水道使用開始兼口座振替申込の往復ハガキ）、インターネット（上下水道局HP上の水道使用開始・中止受付ページ、Web口座振替受付サービスリンクページ）
※FAX・インターネットは24時間受付
- ◆業務内容
① 水道の使用開始・中止、② 水道使用者等の名義変更、③ 使用水量、料金等に関する問い合わせ、④ 口座振替に関する問い合わせ（口座振替申込用往復ハガキの送付、Web口座振替受付サービスの案内）、⑤ 納入通知書の再発行及び送付等の受付及び水道料金システムへの入力、口座振替申込ハガキ・再発行分納入通知書の送付のほか、お客さまの料金振替口座情報のシステム入力、使用開始日を遡る開栓処理等に伴う検針履歴の変更、開栓時の使用場所不明水道栓の調査（現地調査除く。）、開栓時の工事事務所へのメーター取付連絡（メーター設置無の場合）等。
- ◆受付体制：最大19ブースに受付人員を配置

(1) 電話等による水道の使用開始・中止等の受付・入力業務

① 上下水道の使用開始・中止・名義変更の受付及び水道料金システムへの入力

お客さまからの水道使用開始・中止・名義変更等の連絡を受け付け、水道料金システムに入力する。(開栓処理・閉栓処理・お客さま情報変更処理・他に対応について情報共有が必要と思われる事項等)

ア 電話による受付

電話による水道の使用開始・中止・名義変更等の届出があったものについて、必要項目を確認のうえ水道料金システムに入力する。

その他、送付先、支払方法(口座制から納付制)、井戸専用世帯人数等の変更の届出があったものについても同様に処理する。

イ ハガキによる受付

リーフレット「水道を使用する前に」に付属するハガキにて水道使用開始の届出があったものについて記載内容を確認のうえ、水道料金システムに入力する。

ウ インターネット (Web) による受付

上下水道局ホームページの「インターネットによる水道使用開始・中止のお手続き」のページ(インターネット開閉栓受付システム)にて届出があったものについて、データの確認・抽出を行い、プリンタにて出力した受付票の内容を確認のうえ、水道料金システムに入力する。

上記のデータ確認・抽出・プリンタ出力・システム入力の一連の作業は、1日最低2回(午前9時と午後4時)行うこと。

エ ファクシミリによる受付

ファクシミリ受付専用様式の水道使用開始・中止申込書を受信し、記載内容を確認のうえ、水道料金システムに入力する。また、要望があれば、当該専用様式をお客さま宛てに送信する。

② 新築マンションの入居者分(入力留保分)の開栓入力

新築マンションの各戸水道栓データが水道料金システムに登録される前に、入居者から使用開始連絡を受け付けたもの(入力留保分)について、データ登録後、一括して開栓入力を行う。

(2) 電話、インターネット等による各種問い合わせ対応業務

① 水道料金等・使用水量等に関する問い合わせ対応

お客さまからの水道料金等・使用水量等に関する問い合わせ(メールを含む)に対応する。

② 破産債権処理及び下水道使用料交付要求処理に関する補助業務

破産案件に関する弁護士からの照会に対して、債権状況リストや納付書等の資料を作成し、弁護士に提出する業務を補助する。

③ 水道料金等の口座振替に関する問い合わせ対応

水道料金等の口座振替を希望するお客さまに対し、口座振替申込み方法を案内する。

本市において、口座振替の申込み方法は、ア 金融機関窓口での申込み、イ 申込ハガキ（往復ハガキ）による申込み、ウ 上下水道局ホームページからの「Web 口座振替受付サービス」を利用したインターネットによる申込みの3つの方法があり、お客さまが「イ」を希望した場合は、申込ハガキ（「水道料金等口座振替利用のご案内」）を発送する。

④ 不出水・漏水等に関する相談の受付と関係部署への連絡

お客さまから、不出水や漏水（漏水の疑い含む。）の連絡を受けた場合、担当部署（工事事務所等）へ連絡する。

⑤ 上下水道局開催の各種イベントに対する問い合わせ対応

上下水道局主催の各種イベント等に対するお客さまからの問い合わせに対応する。

⑥ 軽微で定型的な質問に対する回答と関係各課への案内

料金の支払い方法など軽微で定型的な質問に対して回答する。また、水道工事や水質に関する問い合わせ等については、担当部署を案内する。

⑦ 問い合わせ内容等のシステム入力等

お客さまから届出・問い合わせ・要望・苦情等を受けた際は、水道料金システムの当該お客さま情報の「特記等メモ」欄に、「連絡者名・連絡者の電話番号・連絡（問い合わせ・苦情等）内容・対応者の回答内容」等を入力する（他に対応について情報共有が必要と思われる事項についても入力する）。特に、クレームやトラブルに発展しそうな案件については、折衝時の相手の様子についても詳しく記録する。また、責任者が必要に応じて録音した通話記録を確認する。

⑧ 多言語電話通訳等による外国人対応

外国人のお客さまからの問い合わせに対し、英語、中国語、韓国語等の多言語電話通訳サービス等を利用した電話対応を実施する。

⑨ その他

お客さまから問い合わせを受けた際、納付制を選択しているお客さまに対しては、原則、口座振替の登録を案内するとともに、電話番号の変更の有無について確認する。

（3） 帳票発行・送付業務

① 水道料金等納入通知書（納付書）の再発行及び送付

紛失等の事由により納入通知書（納付書）の再発行を希望するお客さまに対し、水道料金システム・受益者負担金システム・水道会計システムにより、当該帳票を出力し、送付する。

② 口座振替を希望するお客さまへの申込ハガキ（往復ハガキ）の送付

水道料金等の口座振替申込み手続きを希望するお客さまに対し、申込ハガキ（往復ハガキ）を発送する。

③ 水道料金等振替済のお知らせの発行及び送付

水道料金等振替済のお知らせ（口座振替により支払った料金の一覧が記載された帳票）を希望するお客さまに対し、水道料金システムにて当該帳票を出力し、送付する。

(4) その他業務

① 水道料金振替口座情報の入力

お客さまから返送された口座振替の申込書（申込ハガキ）に記載された内容を確認、各金融機関へ送付し、金融機関から口座登録完了後返送されたハガキの情報を水道料金システムに入力する。

② Web口座振替受付サービスを利用した申込みに伴う処理

Web口座振替受付サービスを利用した申込分は、サービス事業者から提供されるデータをダウンロードの上、申込内容を確認し、水道料金システムへ連携できるデータへ処理する。

③ 開栓時の使用場所不明水道栓の調査

お客さまから開栓（使用開始）連絡を受け付けた際に、使用場所が不明（お客さまの申し出た住所に複数の水道栓がある等の事由により開栓対象の水道栓が特定できない）の場合、下記の調査を行う。

- ・地図（検針番号入り）で所在地を確認
- ・管理会社や大家等に連絡し、前使用者名等を確認
- ・給水原簿（宅内配管図）を参照し、メーター位置を確認
- ・使用者にメーター番号（本体の刻印）の確認を依頼 など

以上の調査を行っても、水道栓が特定できない場合、上下水道お客さまセンターとして現地調査を行う。

④ 使用開始日を遡る開栓処理に伴う検針履歴の変更入力

無届けで水道を使用していたお客さまから過去の使用開始日で開栓連絡を受け付けた際、無届使用期間が長い場合など、必要に応じて遡り開栓及び検針履歴の修正処理を行う。

【処理の概要】

- ア 過去の使用開始日で開栓入力処理を行い、検針履歴を確認する。
- イ 無届使用期間が長いと、直近（またはそれ以前）の定例検針日のデータより過去日の開栓データが時系列的に新しい履歴データとして登録されている。
- ウ その場合、検針履歴の修正処理（直近またはそれ以前の検針データに付随するお客さま番号を新使用者の番号に変更し履歴データを整え、使用日数・料金の再計算等）を行う。

⑤ 開閉栓に伴うメーター取付・引上連絡

お客さまから使用開始（開栓）・使用中止（閉栓）の連絡を受けた際、必要に応じて工事センターに対し、メーター取付または引上連絡を行う。（水道料金システムにて、メーター取付・引上指示書を工事センター用プリンターを指定して出力し、その旨電話連絡する。）

※本市では、閉栓後も原則1年間はメーター引上を行っていないので、開栓時にメーターが設置されていなかった場合や、閉栓時にメーター引上の要望があった場合のみ、上記連

絡を行う。

⑥ 開栓エラー確認

お客さまから使用開始（開栓）の連絡を受け付けて水道料金システムに入力したもののうち、エラーとなったデータを画面で確認し、必要に応じてデータ修正、関係先への連絡等を行う。

⑦ 入電にかかる内容分類と統計資料等の作成

上下水道局の指定する様式にて、お客さまからの電話着信件数・応答件数・応答率、受付内容の分類等についてまとめた統計資料を作成し、月次報告書として提出する。

⑧ その他事項

その他、上記(1)～(4)の業務内容に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

【業務履行における留意点】

上下水道の使用開始・中止や口座振替申込等、お客さまからの届出内容に不備・疑義等がある場合は、お客さまに電話等で確認し、内容を補正すること。

(5) 土曜日・祝日（緊急時のみ対応）電話受付業務について

土曜日・祝日は、コールセンターを閉所するため、不出水等の連絡に緊急対応するための臨時電話受付窓口（専用直通電話）を、お客さまセンター内に設置する。（開栓処理・開栓処理・お客さま情報変更処理等は、ボイスメッセージでWebを案内する。）

※作業量の目安は下記のとおり。

【令和5年度実績】

- ・電話受付件数 平日 507 件／日、土曜日 208 件／日、祝日 151 件／日
- ・土曜日の不出水の電話受付件数は、10～20 件／日。
- ・コールセンターからメーター指示を行った件数
土曜日 6.6 件／日、祝日 4 件

8 その他業務

(1) 工業用水に関する業務

【工業用水に関する基本的事項】

◆定例検針日 毎月末日

◆業務概要

工業用水道の受水会社は自己負担により電磁式水道メーターとその受信機（受信機を積算流量計と呼んでいる）及び情報通信端末を設置しており、分あたりの流量を工業用水道システムに送信している（スマート検針）。

○工業用水道システムにて調定情報を入力、工業用水道内訳書等の書類を作成する。

○年に2回現地で実検針をおこない、現地での積算流量計の指針を読み取り、工水システムの受信している流量データと照合する。

① 工業用水道料金の調定業務

工業用水道システムにて、調定に必要な情報を入力する。

納入通知書の作成に必要なファイルを作成し、上下水道局に提出する。

② 納入通知書等の郵送

各受水会社に納入通知書及び工業用水道料金内訳書を郵送する。なお、受水会社の要望に応じて、郵送前に事前連絡（FAX、電子メール）を行う。

③ 流量計機器類等トラブル時の一時的措置

停電やスマート検針装置の不具合等の状況を速やかに上下水道局に報告する。

④ 検満メーター取替えに係る現地立会

工業用水の電磁式水道メーターについては、計量法により検満メーター取替えが義務づけられている。取替え時は現地立会を行い、取替前積算流量計の最終指針、取替後積算流量計の開始指針の確認、動作確認、及びスマート検針通信状況確認を行う。

また、新規受水会社のメーター等設置の際も現地立会により、新たに設置された積算流量計の開始指針の確認、動作確認、及びスマート検針通信状況確認を行う。

⑤ アナログパルス変換器設定の調整

受水会社に設置しているアナログパルス変換器の設定調整を行う。（年1～2回、各1～3社程度。）※設定数値の決定は上下水道局が行う。

⑥ その他事項

その他、工業用水の検針に付随する業務で、上下水道局の指示する事項について処理を行う。

【委託対象外の工業用水関連業務について】

工業用水関連業務のうち、下記の業務は上下水道局が行うため、委託対象外とする。

- ・工業用水道納入通知書の作成
- ・収納管理業務

(2) 下水道事業受益者負担金に関する業務

【下水道事業受益者負担金に関する基本的事項】

◆業務概要

前年度に下水道の供用を開始した区域について、受益者負担金の賦課、徴収を行う。また、徴収猶予しているものについての更新作業を行う。その他、データ情報の確認作業やお客さまからの問い合わせへの対応を行う。

① 新規賦課事務（準備） 4～6月

新規該当地の地番調査・登記簿の取得をし、賦課済台帳・GIS(地番図)・給水原簿の確認・調査を行う。調査の結果、現地確認が必要な土地についての実情確認を行い、情報を整理する。

② 新規賦課事務（決定） 6月

公告に向け、再度登記簿調査を行い、土地の所有者を確認する。公告用資料を作成する。

③ 新規賦課事務（通知・管理） 7月～

賦課対象者へ事前通知を発送する（7月末）。その後、下水道事業受益者申告書等を発送（8月末）。申請書を受け付け、当年度分の新規賦課区域の状況を整理する。

④ 新規賦課事務（台帳整備） 9月～10月

対象者からの申告書や調査を元に、当年度新規賦課区域の状況を整理し、台帳整備のためのリストを作成する。

⑤ 新規賦課事務（徴収） 11月～3月

納付書発送（12月上旬）の準備を行う。発送後は入金管理や督促を行う。入金状況をデータで整理する。

⑥ 徴収猶予事務（猶予継続） 11月～3月

徴収猶予対象者に対し、次年度分の猶予申請書を発送する（12月）。猶予申請書を受け付け、データで整理する。未提出者に対しては催告を行う。申請内容を整理し、猶予決定通知を発送する。猶予継続をしないものについては、納付書を発送する。

⑦ 徴収猶予事務（データ整備） 通年

徴収猶予となっている対象地の登記を取得し、台帳の情報と差異がないか確認する。

⑧ 分割納付に関する業務 8月

新規徴収者で分割納付を選択した方に対し、当該年度分の分割納付書を発送する。発送後は入金の確認を行う。未納者については、督促を行う。

⑨ 開発行為に関する業務 通年

完了検査書類のチェックを行う。※区域外申請については市で対応する。

⑩ 受益者負担金賦課済台帳の整備 通年

新規賦課区域や、開発行為・区域外申請があった区域について、台帳を着色する。

⑪ 問い合わせ対応 通年

土地の賦課状況などについての問い合わせに対応する。

（3）漏水簡易点検業務

【漏水簡易点検業務に関する基本的事項】

◆点検日

上下水道局と受託事業者が協議のうえ決定する（日曜・祝日を除く）。

◆業務概要

本業務は、漏水の可能性がある箇所を選別する一次調査であるとともに、二次調査以降の専門的な漏水調査を実施するための基礎資料となるものである。

① 安全の確保

本業務の実施に当たっては、業務の円滑な進捗を図るとともに、本業務関係者だけでなく、近隣住民、通行者、通行車両等の第三者の安全確保にも努めなければならない。

また、本業務に関する第三者との紛争があったときは、受託事業者の責任により、その紛争の解決にあたらなければならない。

② 事前準備

上下水道局が貸与する漏水点検機器を受け取り、授受台数や取り扱い等の確認を行う。

また、上下水道局が貸与する点検対象リストを基に、点検用図面（冊番図）及び点検に必要な資料一式を用意する。

なお、点検作業員や担当する冊番、点検予定件数を事前に整理し、上下水道局に提出する。

【漏水点検機器の取扱い等に関する注意事項】

上下水道局が初期設定した機器設定は変更してはならず、取り扱い等に問題が生じた場合には、ただちに監督員の指示を受けなければならない。

また、点検実施期間までに、漏水点検機器が示す点検番号がリセットされていることを確認するとともに、漏水点検機器の整備や調整を行わなければならない。

なお、点検実施期間外の漏水点検機器の保管及び管理については、管理技術者が責任をもって行う。

③ 点検方法

本業務の点検対象は、対象範囲にある水道メーターすべてであり、親メーターと子メーターが設置している場合は、親メーターのみ点検する。

なお、階層建物における直結メーターの場合は、2階までの水道メーターを点検する。水道メーターが点検不可能な場合は、一次側の露出配管部か止水栓で代用する。

業務期間中の点検回数については、水道メーターにつき1回とし、門扉施錠等の様々な要因により点検できなかった場合は、業務期間中において可能な限り再訪問に努める。

点検の方法については、水道メーターに漏水点検機器のセンサー部を直接あて、6秒間の計測を行うものとする。

点検を実施する時期については、業務期間中であればいつでも可能であるが、時間帯については、原則8時～17時とする。

漏水点検機器の付属部品は、必要に応じて使用する。点検用図面については、点検実施日や点検番号を記入するとともに、点検実施件数を日ごと及び冊番ごとに集計する。

④ データの収受

データの収受については、上下水道局が指定した場所（小倉北区役所庁舎、または東部・西部工事事務所）に設置した専用端末で行い、漏水点検機器の蓄積容量（2,000件）を超えない範囲で確実にを行う。

なお、専用端末に取り込まれたデータに不備がないかを確認のうえ、漏水点検機器が示す点検番号を確実にリセットする。

⑤ 点検結果の報告

点検作業員ごと、日ごと、冊番ごとに点検実施件数の集計を行い、上下水道局に電子データで提出する。

集計のとりまとめは月締めとし、原則翌月の1週間以内に、点検用図面と一緒に提出する。

上下水道局は提出された資料を確認し、明らかに判読不明な箇所については、受託事業者はその修正に応じなければならない。

⑥ 成果品の提出

本業務が完了したときは、成果品を業務報告書とともに提出する。

設計図書に定めがある場合、または上下水道局が指示する場合で同意した場合、履行期間途中においても、成果品の部分引渡しに応じるものとする。

成果品はすべて上下水道局の所有とし、上下水道局の承諾を得ないで他に公表、貸与又は使用してはならない。

⑦ 業務の履行確認

上下水道局は、受託事業者に対し、本業務の履行確認（数量・結果等）のため、必要に応じて資料の提出を求めることができるものとする。

本業務の実施数量は、受託事業者が提出した資料を上下水道局が精査した数量とする。

(4) 汚水排水量の認定に係る補助業務

ア 汚水排水量の認定に係る書類の受付、現地調査（地下水使用等の確認）、水道料金システム（開栓・閉栓・変更等）、認定結果の送付を行う。

イ 営業課が実施する地下水等使用事業所未賦課調査に係る補助業務

※認定の決定は上下水道局が行う。

(5) 金融機関コードのシステム登録

金融機関の新設及び統廃合に伴う水道料金システムへの金融機関コード登録を行う。

(6) 住居表示に伴う処理

住居表示に伴う使用者情報等の変更処理を行う。（住居表示により区が変更する場合、住居表示日前後で閉栓・開栓、新検針番号の決定、お客さまへの通知等の作業を行う。）

(7) 営業課情報システム担当とお客さまセンターとの定例会議の開催

お客さまセンター係長級以上の職員、料金システム保守業者、及び営業課情報システム担当係長・職員で、定例会議（週1回）を開催する。

(8) 営業課とコールセンターの定例会議の開催

コールセンター業務の質の向上を目的として、コールセンター総括及び関係職員等、及び営業課職員により、年4回程度の定例会を開催し、クレーム・事務ミスの発生状況、対応状況、改善案等について協議する。

(9) 行政による支援を必要とする住民に係る情報提供

本業務の履行に際し、高齢者・障害者・子ども等が行政支援を必要とする状況（生活困窮・虐待・DV・不慮の事故・急病等）を発見、察知した場合に、上下水道局等への速やかな情報提供を行う。