

項番: 42

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	定例(バッチ処理)による督促状の作成及び発送
特記事項	①未収の上下水道料金について、料金システム及びNLP及び事後処理機で一次督促状及び二次督促状の作成作業を行い、発送する。 ②データ作成時は間違いを防ぐため操作者とは別に必ず確認者も同行する。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	指示伺書の作成	一次督促及び二次督促の指示伺書を作成し、責任者の確認を経て局の確認を受ける。	作業前日までに確認をすませておく。			●	●	●	●	
2	督促データの作成	指示伺書に基づき、電算管理室料金ブースの料金システムの端末で必ず操作者と照合者の2名でバッチ処理を行い、督促データを作成する。確認書類としてバッチ処理画面のハードコピーをとっておく。				●				
3	印刷用媒体の作成	指示書に基づき、料金システム端末から督促データを印刷用媒体に移行する。	光ディスクは電算管理室料金ブース金庫において保管しているものを使用する。			●				
4	NLPによる印刷	NLPの操作マニュアルに従い、印刷媒体を設定し、それぞれ通知に応じた帳票を設定し、印刷を行う。	使用した帳票の数量を庶務事務支援担当者に書面で報告すること。			●				
5	裁断及び圧着	裁断機及び圧着機の操作マニュアルに従って、印刷した帳票を裁断し、圧着する。	使用後の光ディスクは電算管理室料金ブース金庫において保管する。			●				
6	抜き取り作業	締め日入金分等があれば抜きとり作業を行う。				●				
7	局の決裁	発送準備を終えた時点で、局の担当者に指示伺書及び確認書類を渡し、局の決裁手続きを確認する。				●	●	●	●	
8	郵便差出票の作成と責任者による確認	郵送物の種類・数量をもとに郵便差出票を作成し、責任者の確認を受ける。				●	●			
9	郵送作業	郵便差出票に基づき郵送物を郵便局で発送し、郵便差出票(控え)を庶務支援事務担当者に送付する。				●				
10	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。				●				

項番: 43

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	不着の納入通知書及び督促状の原因調査及び再発送
特記事項	① 宛先不明等により返却された上下水道料金納入通知書及び督促状について原因を調査し、再度発送すること。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				利用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	納入通知書及び督促状返戻	返戻された納入通知書及び督促状の受付をする。				●				
2	調査後発送(1)	① 市内在住者の住基調査 ② 本人、家主へ電話による問い合わせ ③ 現地調査	確認が取れた場合は訂正後に再発送する。			●				
3	調査後発送(2)	住基調査で市外転出が確認できた場合は、当該市町村へ交付請求をする。	・交付請求は局が行うが、3日から10日程度かかる ・確認が取れた場合は訂正後に再発送			●	●	●		
4	調査しても状況把握できない場合	把握できない場合、納入通知書及び督促状を出力しないように処理を行う。	年1回再調査して確認が取れた場合は訂正後に再発送			●				
5	納入通知書及び督促状のデータ入力及び報告	顛末を料金システムに入力し責任者へ報告する。				●	●			

項番: 44

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	給水停止執行対象者の使用者データの作成
特記事項	① 3債権、長期滞納者の滞納データを作成する。 ② ①のデータを局に報告し、次の作業の指示を仰ぐ。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	指示伺書の作成	給水停止予告通知&HHT滞納データ作成指示伺書を作成し、責任者の確認を経て局の確認を受ける。	作業前日までに確認をすませておく。			●	●	●	●	
2	給水停止予告書データの作成(1)	料金システムの「給水停止予告通知&HHT滞納データ作成」に必要事項を入力する。				●				
3	給水停止予告書データの作成(2)	料金システムのプリンタ出カスプールの操作から「給水停止予告通知書」が出力されないよう操作する。				●				
4	給水停止予告書データの作成(3)	料金システムのプリンタ出カスプールの操作から「HHT給水停止予告通知書(発行控)」を出力する。				●				
5	局への報告	給水停止執行対象者を局に報告し、次の作業の指示を仰ぐ。				●	●	●	●	
6	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。				●				

項番: 45

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	給水停止執行対象者に対する電話での納付指導
特記事項	① 滞納者に対して電話による納付指導をすることで納付を促す。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	局の指示の確認	給水停止執行対象者に対し電話による納付確認を行うことを局に確認する。				●	●	●	●	
2	電話による納付指導(1)	対象者に対し電話をかけた際に、納付確認ができた場合	* 納付の確認ができた場合、停水対象者から外す。 * 使用場所が複数ある場合、古い方から納付指導する。			●				
3	電話による納付指導(2)	対象者に対し電話をかけた際に、納付誓約があった場合	* 納付誓約を受けた場合、停水対象者から外す。 * 支払後は電話等で局に必ず報告することを指導する。			●				
4	納入通通知書の再発行	銀行、コンビニエンスストアから入金する対象者に対して、該当債権の納入通通知書を再発行する。				●				
5	発送	上記納入通通知書を封入し、郵便切手を貼って発送する。	切手の使用については、郵便切手受払簿の手順によること。また投函作業は他の郵便物ととりまとめも可能。			●				
6	顛末入力	電話で受けた内容は料金システムの顛末に時系列で入力し責任者へ報告する。				●	●			
7	局への報告	責任者は、適宜、電話での納付指導の状況を局に報告すること。					●	●	●	

項番: 46

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	給水停止執行対象者に対する給水停止予告書の作成及び発送
特記事項	① 給水停止の対象となった使用者に対し、局が行う給水停止予告書の作成及び発送業務を支援する。 ② 発送前に必ず局の了解を取ること。 ③ 発送後電話等で納付相談、誓約の連絡があった場合は「項番48」を参照のうえ処理する。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	給水停止対象者の決定確認	電話督促等の結果により対象者案を決定する。				●	●	●	●	
2	停水予告状の作成	料金システム(DBEAMと連携)により停水予告状を作成する。				●				
3	局の決裁	発送準備を終えた時点で、局の担当者に必要書類を渡し、局の決裁手続きを確認する。				●	●	●	●	
4	停水予告状の公印	局の決裁を受けて、停水予告状に専用公印を押印する。				●				
5	停水予告状の封入	住所等を印刷した封筒に停水予告状を封入する。				●				
6	郵便差出票の作成と局による確認	郵送物の種類・数量をもとに郵便差出票を作成し、局の確認を得る。				●		●		
7	郵送作業	郵便差出票に基づき郵送物を郵便局で発送し、郵便差出票(控え)を庶務支援事務担当者へ送付する。				●				
8	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。				●				
9	顛末入力	送付内容は料金システムの顛末に時系列で入力し責任者へ報告する。				●	●			

項番: 47-1

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	小分類:	給水停止執行対象者に対する給水停止及び納付指導及び解除
特記事項	① 給水停止予告状の指定納入期限が過ぎた場合、又は分割納入を誓約したもので支払期日を過ぎても納入しない者に対し、局に協力して給水停止を行う。 ② 局に協力して現地にて納付及び誓約の指導を行う。現金を扱うので、現金取扱者が同行すること。 ③ 給水停止の後、水道料金等の納入又は納付誓約した者に対し、局に協力して給水停止の解除を行う。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	給水停止通知書の発行	料金システム(DBEAMと連携)により給水停止通知書を作成する。				●				
2	給水停止対象者の抽出	給水停止日までに入金の確認ができない者を局に報告する。				●	●	●		
3	対象者の決定の決裁	局は、給水停止対象者、実施日、解除の条件等について決裁を行う。				●	●	●	●	
4	釣銭等事前の準備	現地で支払を受けるため、券種を混ぜて用意する。				●				
5	現地訪問(1)確認	停水する水道メーター及び止水栓が当該のものであることを確認する。				●				
6	現地訪問(2)入金及び誓約	在宅の場合、支払又は口答で誓約を受ける。				●				
7	現地訪問(3)給水停止	留守の場合、給水を停止し給水停止通知書をポストに投函する。	給水停止方法は止水栓止、バルブ止、パッキン止、副弁止、水道メーター引き上げのいずれかとする。			●				
8	結果報告及び待機(1)	当日の現地訪問の結果を直ちに局に報告し、解除依頼の連絡等に即応できる体制を整えること。				●				

項番: 47-2

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
9	結果報告及び待機 (2)	当日、現地で収納した現金と収納済通知書を確認する。			●					
10	現地訪問(4) 給水停止解除	給水を停止した者が支払又は納付誓約等局が事前に決定した解除条件に該当したときは停水を解除し、局に報告する。			●	●	●	●		
11	顛末入力	料金システムの顛末に時系列で入力し責任者へ報告する。			●	●				
12	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。			●					

項番: 48

大分類: 料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務 小分類: 滞納者の納付誓約書等納付状況の管理

特記事項 滞納者に連絡する場合、あるいは滞納者から連絡があったときは、下記の手順で対応すること。
 ① 電話での対応となった場合は、納付誓約の場合は金額と納付期限を決め、違反したときは停水する旨を伝えること。
 ② 窓口で納付誓約を受ける場合は控えを渡すこと。納入通知書の重要性を伝えること。
 ③ 現地で納付誓約を受けて停水を猶予した場合、期限までに納付がないと停水する旨を伝えること。
 ④ 使用場所が複数ある場合は古い方から支払うことを指導すること。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)							
				利用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)	
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者		
1	電話での納付誓約 (1)	・電話による納付指導で納付誓約を受けた場合、納付金額と納付期限を確認する。 ・必要に応じて納入通知書を発送する。		●		●					
2	電話での納付誓約 (2)	・料金システムの顛末に上記誓約内容を入力し、報告書を作成し、責任者に報告する。				●	●				
3	窓口での納付誓約 (1)	・料金システムから誓約書を作成し、その誓約書に必要事項を記入していただき、受付印を押し、その写しを誓約者に渡す。 ・必要に応じ納入通知書を渡す。		●		●					
4	窓口での納付誓約 (2)	・料金システムの顛末に入力する。 ・受付後の誓約書を責任者まで報告する。				●	●				
5	現地での納付誓約 (1)	・現地で納付誓約を受けた場合、納付金額と納付期限を確認する。 ・必要に応じ納入通知書を発送する。		●		●					
6	現地での納付誓約 (2)	・料金システムの顛末に入力する。 ・料金システムから報告書を作成し、報告する。				●	●				
7	局への報告	責任者は、適宜、滞納者の納付誓約書等納付状況を局に報告すること。					●	●	●		
8	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。				●					

項番: 49

大分類:	料金等の収納及び徴収業務・滞納整理業務	中分類:	不納欠損件数、欠損額等に関する資料の作成
特記事項	① 局の指示に従って、不納欠損対象となる資料を作成すること。 ② 局の指示に従って、料金システムにおいて不納欠損の処理を行うこと。		

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				使用者 来庁者	委託先会社			上下水道局		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	局の資料作成の指示	局から当年度において不納欠損対象の資料の作成を責任者に指示する。				●	●	●	●	
2	局に資料を提出	局の指示で作成した資料を局に提出する。				●	●	●	●	
3	局の決裁	局の決裁手続きを確認する。	資料の内容に関して責任者にヒアリングを行う。				●	●	●	
4	不納欠損処理	局の指示により料金システムにおいて不納欠損処理を行う。責任者も処理操作を確認すること。	対象となる債権を債権減処理(不納欠損処理)する。端末の画面からその債権は消滅する。			●	●			
5	文書の編纂	完結した文書は所定の簿冊に編纂する。				●				