

項番: 1

大分類:	検針業務	中分類:	年間の検針計画及び月間の検針計画の作成及び進捗管理(1)
特記事項	① 上・下水道料金等の納期(銀行の口座振替日)及び調定作業に直接影響するので、他の業務の担当者及び責任者と十分に調整し、年間検針計画表(様式自由)を作成し、局に報告すること。 ② 上下水道局が定める地区・冊番別検針担当者別一覧表を作成し、報告すること。		

●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)						
				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	年間検針計画表の作成及び報告	年間検針計画表を作成し、上下水道局に報告する。	検針日は、隔月(一部毎月)の定例日とする。ただし、土日祝日等により定例日の検針が不可能な場合は、必要最小限度で検針日を変更する。			●	●	●	●	
2	地区・冊番別検針担当者別一覧表の作成及び報告	地区・冊番別検針担当者別一覧表を作成し、局に報告する。				●	●	●	●	
3	地区・冊番別検針担当者別一覧表の修正及び報告	地区・冊番別検針担当者別一覧表を修正する必要があるときは、必ず事前に作成し、局に報告する。				●	●	●	●	

項番: 2

大分類:	検針業務	中分類:	年間の検針計画及び月間の検針計画の作成及び進捗管理(2)
特記事項	① 毎月、局が指示する時期までに翌月の月間の検針計画表(様式は自由。ただし、検針締日までに対象地区を網羅していることが分かるもの)を作成し、局に報告すること。 ② 休日等に検針を行うときは、上下水道局が定める文書により事前に責任者及び局の了解を得なければならない。		

●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	月間の検針計画表の作成及び報告	毎月、局が指示する時期までに翌月の月間の検針計画表を作成し、局に報告すること。				●	●	●	●	
2	休日等の検針	局が定める文書により事前に責任者及び局の了解を得ておくこと。				●	●	●		

項番: 3

大分類:	検針業務	中分類:	検針用データの作成
特記事項	① 料金システム等コンピュータシステムを利用するので、局が引き継ぎ時に提供した仕様書、資料をもとに業務マニュアルを作成し、それに従って操作すること。操作に迷ったときやエラーが生じたときは、直ちに責任者に申し出ること。 ② ハンディーターミナルの操作マニュアルをもとに十分操作について習熟しておくこと。		

●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	検針用データの作成(1)	ハンディーターミナルの検針用メモリーカードに必要な検針用データを料金システムで作成する。	検針用データ作成指示画面は実行前に必ず画面のハードコピーをとり、責任者に提出すること。			●	●			
2	検針データの作成(2)	料金システムで作成した検針用データをハンディーターミナルの検針用メモリーカードに書き込む。				●				
3	検針前データの事前チェック	指示数等の前回データとの突き合わせを行う。	新設分の所在地及びメーター設置箇所の事前確認等を行う。			●				
4	検針日時の通知	事前通知を必要とする使用者への検針日時の通知を電話等で行う。				●				

項番: 4-1

大分類:	検針業務	中分類:	検針
特記事項	<p>① 業務の性質上、使用者の宅地内に立ち入ることや使用者と接触する機会も多い一方で、限られた日程の中で検針業務を遂行する必要があるため、使用者の協力や信頼を損なうことがないよう、細心の注意を払うこと。</p> <p>② ハンディターミナルの操作に習熟し、個人情報があるので、検針で持ち出した際に、紛失等の無いよう、細心の注意をもって取り扱うこと。</p> <p>③ 検針地図（水道メーター位置図含む。）を作成し、検針順序の変更等があったときは当該箇所を変更すること。</p> <p>④ 検針を行う場合、可能な限り使用者と対面の上で行うよう努めること。また、宅地内に入る時は物件を破損、汚損することがないように細心の注意を払い、水道メーターの指針を正確にハンディターミナルに入力すること。</p> <p>⑤ 使用水量が著しく変動した場合は、使用者に連絡し、事情を聞き取り、帰所後、責任者に報告すること。</p> <p>⑥ 給水申込が無い使用があった場合は、開栓手続きを促し、帰所後、責任者に報告すること。</p> <p>⑦ 無届転居があった場合は、転居先及び転居年月日等を調査し、帰所後、責任者に報告すること。</p> <p>⑧ 宅地内漏水を発見した場合は、使用者に連絡し、帰所後、責任者に報告すること。</p> <p>⑨ 共同住宅等については、以下の点に留意すること。</p> <p>㊦ オートロックの共同住宅等においては、局が貸与する解除鍵、又は暗証番号を責任者が管理すること。</p> <p>㊧ 集中検針盤で検針入力中にエラー等が生じ、検針できない場合には、各戸の元メーターで計量し、故障等の状況を報告書で局に報告すること。</p> <p>㊨ 差水量が生じた場合には、各戸の水道メーターの再計量を行い、原因を調査し速やかに局に報告書で報告すること。</p>		

●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	検針用ハンディターミナルの準備	ロッカーから貸与されたハンディターミナルを持ち出し、持出簿に記録する。	ハンディターミナルが正常に動作するか、バッテリーは十分か、帳票類は十分か確認を行う。			●				
2	検針地区の報告	責任者に当日検針予定の地区を報告する。	特に、検針日の事前連絡が取れていない使用者などの情報を共有しておくこと。				●			
3	検針(1)	現地で水道メーターの口径、番号、使用者名、住所、室番、建物名称等が相違ないか確認する。	ハンディターミナルの操作については、操作マニュアルを参照。			●				
4	検針(2)	現地で水道メーター指示数を読み取り、ハンディターミナルに入力する。	(閉栓中の水道メーターを含む。)			●				

項番: 4-2

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	
5	検針(3)	閉栓中のところは、止水栓が閉まっているか確認する。			●					
6	検針(4)	ハンディターミナルが出力する「水道使用水量・料金等のお知らせ票」を郵便受け等に確実に投函する。	使用者の要望により別途送付若しくはファクシミリが必要なものについては適切に処理を行うものとする。			●				
7	検針(5)	水道メーターの故障の場合	使用水量を認定し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		
8	検針(6)	無届け使用である場合	使用者が在宅の場合は閉栓の受付を行い、不在の場合は閉栓手続きを要請する文書を投函する。			●	●	●		
9	検針(7)	無届け転居、用途外使用、盗水である場合	使用者に連絡し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		
10	検針(8)	使用水量過多の場合	原因調査など使用者への通知文書を投函し、責任者を經由して局へ報告書により報告する			●	●	●		
11	検針(9)	使用水量過小の場合	原因調査など使用者への通知文書を投函し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。また、水道メーターの故障の場合はNO.7と同様の処理を行う。			●	●	●		
12	検針(10)	漏水の疑いがある場合	閉栓中の場合は使用者へ通知文書を投函し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。閉栓中の場合は止水栓を止め、使用者に連絡し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		
13	検針(11)	検針障害の場合	使用水量を認定し、ハンディターミナルに「認定」と入力し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		
14	検針(12)	使用水量を連続認定する場合	使用水量を認定し、ハンディターミナルに「認定」と入力し、責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		

項番: 4-3

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	
15	検針(13)	給水条例又は下水道条例に違反する疑いのある行為を発見した場合	責任者を經由して局へ報告書により報告する。			●	●	●		

項番: 5

大分類:	検針業務	中分類:	検針時の水量異常等及び検針データの報告
特記事項	<p>① 料金システム等コンピュータシステムを利用するので、局が引き継ぎ時に仕様書をもとに業務マニュアルを作成し、それに従って操作すること。操作に迷ったときやエラーが生じたときは、直ちに責任者に申し出ること。そのうえで解決困難な場合は、直ちに局に報告すること。</p> <p>② 報告書は料金システムにより、使用者名等基礎情報は所定のフォーマットで印刷されるが、報告や対応については、手書きとなるので、委託先会社において担当者により記述が異なることのないよう、記述を類型化するなど工夫すること。</p>		

●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	検針済みメモ리카ードのデータ読込	検針用業務端末で検針済みメモ리카ードのデータを取り込む。				●				
2	検針データを転送	料金システムに検針データを転送する。				●				
3	報告書による報告	検針時に生じた報告事項について、報告書により責任者に報告し、指示を仰ぐ。				●	●			
4	責任者の指示	責任者は、報告の内容に応じて、再検針、使用者への連絡等必要な指示を報告書に記入して検針担当職員に行う。				●	●			
5	再検針、使用者への連絡等	上記の指示に従い、対応を行い、その内容を報告書に記入して責任者に報告する。				●	●			
6	局への報告	責任者は、異例なもの、前例のないもの等先例となるものに関しては、報告書により局に報告し、その指示を仰ぐ。					●	●		
7	局の指示対応	責任者は、局から指示のあった事項につき、対応する。					●	●		
8	検針データの最終確認	責任者は、月区分次の都度、料金システムで検針データの締め及び必要な場合は検針データ・仮債権の修正を行い、締日に検針が完了したことを確認し、その旨を局に報告する。					●	●		

項番: 6

大分類:	検針業務	中分類:	検針に係る水量異常等の調査及び使用者相談
特記事項	① 使用者から検針や使用水量について、苦情や問い合わせがあったときは、検針担当者と連携を密にし、正確かつ迅速な対応を行うこと。		

●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	現地調査	検針担当者から報告のあった事項で現地での調査を要するもの、漏水、水量異常等使用者からの申し出があり、現地での調査を要するものについて、現地で調査、協議を行う。	検針担当者が検針のため、日中の対応が困難な時は、責任者が対応する。			●				
2	利用者との連絡	検針時の報告書で使用者と連絡をとるべきもので、留守等で連絡がとれなかったものについて、電話連絡等を行う。				●				
3	報告書による報告	検針時に生じた報告事項について、報告書により責任者に報告し、指示を仰ぐ。				●	●			
4	責任者の指示	責任者は、報告の内容に応じて、再検針、使用者への連絡等必要な指示を報告書に記入して検針担当職員に行う。				●	●			
5	使用者への連絡等	責任者の指示に従い、対応を行い、対応内容を報告書に記入して責任者に報告し、了解を得る。				●	●			
6	局への報告	責任者は、異例なもの、前例のないもの等先例となるものに関しては、報告書により局に報告し、その指示を仰ぐ。					●	●		
7	局の指示対応	責任者は、局から指示のあった事項につき、対応し、結果を報告し、その了解を得る。					●	●		
8	料金システムに顛末を入力	対応が完結した報告について、料金システムに顛末を入力する。				●				
9	検針データの最終確認	責任者は、月区分次の都度、料金システムで検針データの締めまでに使用者の苦情に対応し、検針業務を完了させること。					●	●		

No. 3からNo. 7及びNo. 9については、項番5の業務と相互に関連するため、項番6においても定めたものである。