

帯広市上下水道検針業務委託 業務実施概要

この業務実施概要は、帯広市上下水道検針業務委託要求水準書第23条各号に掲げる業務の実施概要を記載したものである。

(1) 使用水量の定期検針業務

ア 水道メーター検針及び検針票の交付

電算年間スケジュールに基づき、ハンディターミナルにメーター指針、パイロットの回転状況等を入力し、上下水道料金のお知らせ（検針票）を投函する。

イ 検針票の郵送の準備

お客さまの事情等により検針票を投函できない箇所は、指定された箇所へ郵送するための準備を行い、料金収納業務等の受託者へ引き継ぐ。

(2) 使用者の転居、名義変更等異動の確認業務

ア 水道、下水道の使用開始、中止、名義変更等の受付

定期検針時に、お客さまから使用開始、使用中止及び名義変更等の受付を行う。

(3) 異常水量等の確認業務

ア 異常時の聞き込み及び報告

使用水量の大幅増減や、空き家にもかかわらず水量発生等の場合、ハンディターミナルの指示に従い聞き込み、料金収納業務等の受託者へ報告する。

(4) メーター器破損等の確認業務

ア 水道メーター故障を発見及び報告

定期検針時に、水道メーター故障を発見した場合、料金収納業務等の受託者へ報告する。

(5) その他附帯する業務

ア 検針等に係る苦情等処理

定期検針時に、メーター検針に関することの相談や問い合わせ等の受付を行い、市と料金収納業務等の受託者へ報告する。

イ 市の指示する内容の印刷物による広報の配布（制度改正時等、年1回程度）

※受託期間内での消費税改正に伴う周知パンフの配布を含む

水道料金及び下水道使用料の料金改定時や消費税改正等の制度改正が行われた

際に、お客さまに周知を行う広報の配布を行う。

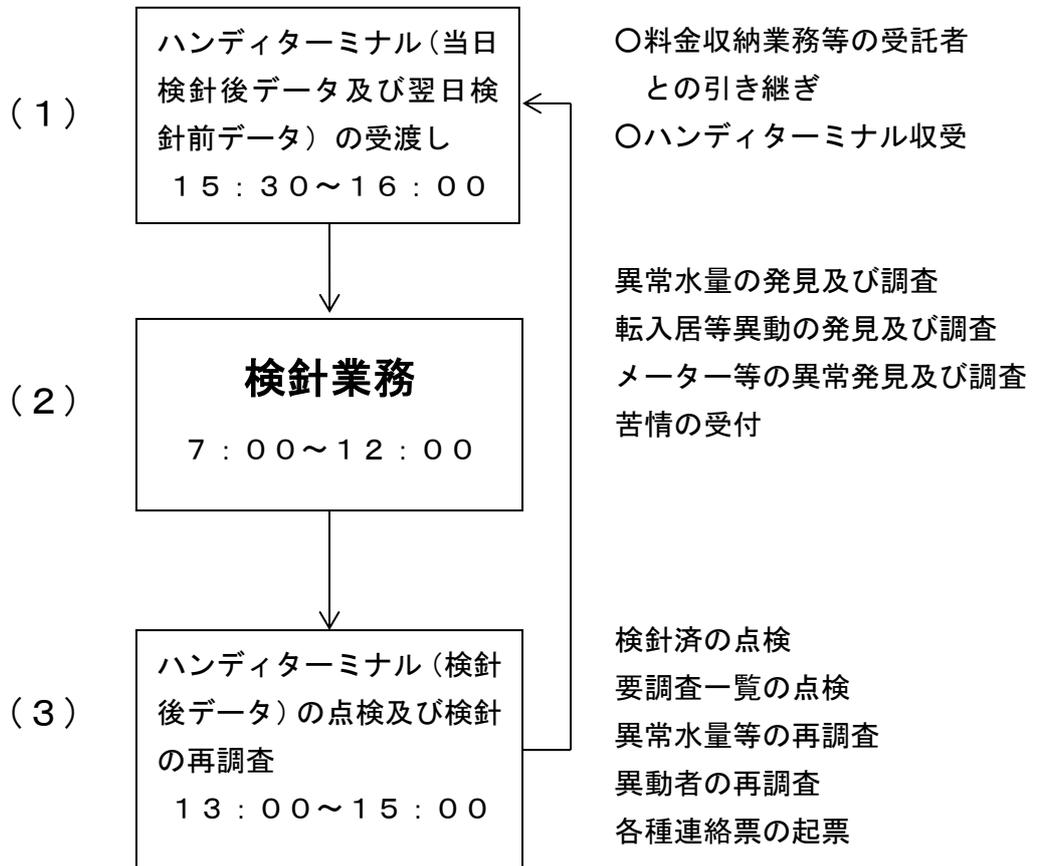
ウ 各業務で使用した書類の整理及び管理

各業務で使用及び作成した書類を、必要に応じて閲覧出来るように整理及び保管期限までの管理をする。

エ 記載された他、関連する附帯業務で、市が必要に応じ指示する業務

オ その他附帯する業務に関する協議

検針業務の行程



(1) ハンディターミナル（以下「HHT」）（当日検針後データ及び翌日検針前データ）の受渡し

- ・ 当日検針分のHHT（検針後データ）及び各種連絡票を料金収納業務等の受託者へ
- ・ 翌日検針分のHHT（検針前データ）を引き継ぐ

※ 週末及び休日が続くときはその日数分の検針前データを引き継ぐ

(2) 検針業務（HHT業務内容）

- ・ 準備処理を行い検針日等の確認をする
- ・ 検針業務
 - イ. メーター番号を必ず確認する
 - ロ. メーター指針を読み入力する
 - ハ. お知らせ印刷を行い、再度使用者名・指針及び金額等内容を確認しお知らせを郵便受け等に投入する。
 - ニ. 登録を行う
- ・ 検針時に料金収納業務等の受託者へ報告を要するもの
 - イ. 指針を入力したときブザーが鳴ったもの
 - 異常水量
 - 休止又は一時休止中で指針が動いたもの
 - 通常使用にもかかわらず6ヶ月以上使用水量が0であるもの
 - 今回指針<前回指針のもの
 - 報告については様式1及び2を起票し報告する
 - ロ. 新設メーターの場合、回り順及びメーター位置を設定する
 - 回り順は右まわりを原則とし、住所は住居表示とする
 - 入居月日・使用者氏名・電話番号・前住所を聴取する
 - ハ. 使用者の異動が認められたとき
 - 使用者氏名と表札を確認する
 - 無届けの転入・転出のあったものは、建物所有者及び隣人等から氏名・転出先及び月日等を聴取し、様式3及び4を起票し報告する（氏名は漢字まで聴取）
 - ニ. メーターに異常があった場合
 - メーターのガラス割れ・断線・支柱折れ・メーター封印の異常等が認められたときは様式5を起票し報告する
 - ホ. メーター更新の内容が検針データに反映されていない場合、撤去時指針・取付年月日及び指針・新メーター番号・取付業者を検査処理にて入力する
 - ヘ. その他HHTに表示されている項目等に変更があった場合は様式3を起票し報告する

ト. 使用者から、上下水道業務についての問い合わせ・苦情や修理・調査の依頼を受けたときは、様式6を起票し報告する

チ. メーターの調査に関すること

(3) HHT（検針後データ）の点検及び検針の再調査

○一括検針票を出力し、お知らせの郵送その他を行う

○未検針・異常水量・要調査リストを出力し、それぞれの再調査を行う

○報告コード・回り順・メーター位置・メモ参照コード・犬フラグの変更入力を行う

○連絡票の整理を行う

○検針値印刷を行い検針データのお知らせ用紙へ出力する

様式 1

異常水量チェックシート

◎異常水量時に使用者に聞き取りを行い、該当項目にチェックを記入する

異常水量チェックシート							
地区	検針日	年	月	担当者名	検針員No.		
	日						
水栓番号	対応相手	電話番号					
報告コード	該当	詳細例					
19		トイレの出しっ放し、ボイラーの異常					
19		普通使用					
19		不在、平均の倍以上					
10		花や木に水を多く使用した					
10		洗車等に使用するようになった					
10		お産のために多く使用した					
10		お盆、お正月等一時的に家族が増えた					
11		家族が増えた(子供、両親) 人					
29		不在、入居不明					
29		入院中(月 日から)					
29		普通使用					
20		長期留守					
20		夏期、冬期の使用が少なかった					
21		家族が減った(子供、両親) 人					

様式 3

上下水道使用者異動カード

- ◎ 新規登録及び転入等の新使用者がある時
- ◎ 使用者氏名・住所等の変更
- ◎ 用途の変更
- ◎ メーター番号の訂正
- ◎ 送付先等の変更

上下水道使用者異動カード										
					受付	年 月 日 (電話・来庁)				
					受付者	(検針員)				
					届出	本人・妻・家族・その他 ()				
使用 者 住 所			電 話 番 号			異 動 事 由				
住所			自 宅 集 団 廉 賃			<input type="checkbox"/> 再開始 <input type="checkbox"/> 一時休止の使用開始 <input type="checkbox"/> 使用者情報訂正 <input type="checkbox"/> 水栓情報訂正 <input type="checkbox"/> 納入区分訂正				
方書										
屋号										
地区	お客様番号	異動月日	新使用者氏名 (フリガナ)			旧使用者氏名				
			-----			-----				
送付先住所		電話番号	- -			送付先氏名 (フリガナ)				
住所		-----								
方書		(様分)								
納入区分	用途	メータ番号	<input type="checkbox"/> 座振替	全額役員名	銀行・信用金庫・郵便局 店			全額役員コード	店番号	
<input type="checkbox"/> 座	<input type="checkbox"/> 納付		<input type="checkbox"/> 座	<input type="checkbox"/> 座種別	1.普通預金	2.当座預金	3.振替	9.その他	<input type="checkbox"/> 座番号	
			<input type="checkbox"/> 座	<input type="checkbox"/> 座名				<input type="checkbox"/> 座番号		
転居前コード - 履歴		入力者	確認者	<input type="checkbox"/> 検追	<input type="checkbox"/> 一時休止	備考				
-				年 月 日	指針	水量				

様式 4

転居等連絡カード

◎ 転居があったときの氏名・住所・移転日及び転居先住所・電話番号の記入

転居等連絡カード				受付	月	日	受付者
使用者	お客様番号	届出人	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 代理人 <input type="checkbox"/> 大家	事由	<input type="checkbox"/> 転居 <input type="checkbox"/> 一時休止 転居・異動年月日 平成 年 月 日		
住所			精算方法	<input type="checkbox"/> 後日転居先に集金（市内転居のみ） <input type="checkbox"/> 発送 <input type="checkbox"/> 口座精算 <input type="checkbox"/> 現地精算 （ 月 日 午前・午後 時頃）			
方書			メータ番号				
転居先住所	(市内・市外) 〒 - (方書) 番 - -			支払方法	<input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> 集金 <input type="checkbox"/> 納付		
連絡事項	-----			お客様番号			
	-----			予定休止入力			

様式 5

メータ—修理受付票

- ◎ 受信器破損
- ◎ 断線
- ◎ 受信器脱落
- ◎ メータ—不明
- ◎ 異常内容表示
- ◎ その他

メータ—修理受付票							
※No. _____		受付		年 月 日		受付者 _____	
住 所				会社名 電話番号 社名 TEL - -			
氏 名				地図 (P . . .)			
地区		コード		<input type="checkbox"/>		取付年月日	H . .
メーカ		メータNo.		径		刻印年月日	H . .
受理内容 指針 m ²							
				調査員		※修理者	

様式 6

故障及び苦情受付票

- ◎ 使用者からの苦情を記入
- ◎ その他

故障及び苦情受付票		
※No. _____		
受付 _____ 年 _____ 月 _____ 日	受付者	
	受付時間 AM.PM 時 分	
住	会社名 屋号 または目標	
所	地図 (P)	
氏	TEL - -	
名	地 区	
受理内容	コード	-
	調査員	
	※修理者	

