

## 参考資料13

### I 水道料金及び下水道使用料徴収業務の一般的な業務フロー

水道料金及び下水道使用料の徴収業務は、水道メータの検針から、調定、請求、収納、滞納整理に至る一連の業務で構成されています。

なお、各業務の実施時期や業務内容、事務処理方法等については、事業体ごとに若干の違いがあります。

#### 1. 検 針 業 務

- (1)メーター検針:検針員が各戸を訪問し、水道メーターの指示値を確認します。検針時には、各戸に使用水量や料金等を記載した「使用水量・料金等のお知らせ票」を投函します(一部は郵送)。なお、一部の事業体及び地区ではスマートメーターを導入しており、訪問による検針を省略しています。
- (2)使用量の算出: 前回と今回の検針値の差から、2ヶ月(又は1ヶ月)の水道使用量及び排除汚水量を計算します。
- (3)データ作成: 検針結果をシステムに取込(又は入力し)、使用量データを作成します。

#### 2. 調 定 業 務

- (1)料金計算:使用量に基づき、各自治体の条例に定める水道料金及び下水道使用料を算定します。
- (2)算定結果の検証及び検針情報等の確認:算定結果を検証するとともに、検針情報等を確認します。
- (3)調定確定:請求する金額を公的に確定(調定)します。

#### 3. 請 求 業 務

- (1)納入通知書の発送: 納入通知書(料金の請求書)を作成し、お客様へ送付します。
- (2)口座振替:口座振替の場合は、振替に必要な処理を行います。

#### 4. 収 納 業 務

- (1)料金の支払い: 口座振替、納付書での窓口・コンビニ支払い、キャッシュレス決済などで料金の支払いを受けます。
- (2)入金処理:入金データをシステムに反映させます。

#### 5. 滞 納 整 理 業 務

- (1)督促: 初回期限内に支払いの無いお客様へ、督促状<sup>※1、2</sup>を送付します。
- (2)催告: 督促期限内に支払いの無いお客様へ、催告書<sup>※3</sup>を送付します。
- ※1 停水サイクル(給水停止までの期間)により督促状の発行回数が異なります。
- ※2 支払方法として口座振替を採用している場合は、再振替を実施しています。
- ※3 本システムの共同化に合わせ、様式の統一を図るため、催告書は停水予告書を兼ねるものとします。
- (3)納付交渉: 分納の相談や納付の交渉をすすめます。
- (4)給水停止(又は強制執行): 長期にわたり料金が未納となっている場合、最終的な措置として、給水停止(又は滞納処分による財産の差押え等)を行います。

### II 水道メーターの新規登録及び登録抹消業務における一般的な業務フロー

水道メーターの新規登録、交換時の情報変更及び登録抹消業務における一般的な業務フローは以下のとおりです。

事業体によって細部は異なりますが、一般的には給水装置の新設、撤去及び検定満期時の登録・削除までの一連の手続きを指します。

#### 1. 情 報 登 録

- (1)新築工事、使用再開及び取替に伴い設置した水道メーターの情報を入力します。
- (2)新築工事やメーター取付位置に変更があった場合、設置位置の情報を登録します。
- (3)設置位置の情報に従い、メーター点検順路を決定(又は変更)します。

#### 2. 登 録 抹 消

- (1)水道の使用中止に伴い、一時的に水道メーターを取り外す必要がある場合などに、メーターの設置情報を変更します。
- (2)水道施設を廃止する場合には、登録情報を抹消処理します。

#### 3. 固 定 資 産 業 務

- (1)水道メーターの設置情報を抽出します。

- (2)抽出したデータに基づき、水道メーターの種別ごとに設置情報を整理した資料を作成します。
- (3)(2)の情報を固定資産台帳システムに反映します(反映方法はシステムによって異なります。)

### Ⅲ 水道メーターの検定満期交換時における一般的な業務フロー

水道メーターは計量法により8年の検定有効期間(検定満期)が定められており、水道事業者は満期を迎える前に計画的な交換を行います。

検定満期(以下「検満」という。)メーター取替業務における一般的な業務フローは以下の通りです。

#### 1. 計 画 策 定

- (1)料金システムから、対象年度に検満を迎えるメーターデータを抽出します。
- (2)抽出データを基に、年間の取り換え計画を策定します。

#### 2. 事 前 準 備

- (1)検満メーター取替作業をお知らせするメッセージを印字した「使用水量・料金等のお知らせ票」などにより、検満対象者への作業周知を行います(通知と併用)。
- (2)抽出データを基に、検満リストを作成し、交換作業(又は業務受託先)へ検満対象リストを交付します。

#### 3. 情 報 の 反 映

- (1)交換作業(又は業務受託先)は検満により取り外したメーター指示数、取付したメーター番号及び指示数等を検満リストに入力し、水道事業者へ返却します。
- (2)水道事業者は、検満リストデータをシステムに取込、取り換え情報をシステムに反映させます。
- (3)何らかの理由により検満取り換えができなかったメーターがあれば、検満不能リストを作成し別途対処します。