

精華町水道メーター検針業務実施要領

1 趣旨

この要領は、精華町水道メーター検針業務の実施について必要な事項を定めるものとする。

2 検針業務の目的

- ア 適正な上下水道料金の算定のため、その基礎となる検針数値を正確、確実に把握する。
- イ 異常水量の状況や宅内における漏水をお客様に早期に知らせることにより、お客様サービスの向上を図る。

3 業務従事者への研修等

受託者は、業務従事者に対し、この要領の内容について十分に教育研修を実施し、誤検針やお客様等とのトラブルが生じないように、検針業務を履行するものとする。

4 検針業務の内容

(1) 検針業務とは

検針業務とは、以下の内容を実施する業務をいう。

- ア 開栓中の水道メーター（以下「メーター」という。）の設置場所に赴き、メーターの指針値を読み取り記録する。
- イ お客様に「ご使用水量などのお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）を交付することにより使用水量等を通知する。
- ウ 異常水量があった場合には、お客様に使用状況を確認するとともに、漏水その他の状況をお知らせする。

(2) 実施日

- ア 検針業務は、原則として、奇数月の3日から12日までの間において、町が定めた日（定例日）に実施する。定例日は料金算定の基準となる日であることから、正確な料金算定のために、一定の日を維持する。
- イ ただし、やむを得ない理由があるときは、委託者及び受託者双方で調整の上、定例日以外の日（前後1日以内）に実施するものとする。

(3) 実施時間

検針業務の実施時間は、社会通念上、お客様の理解が得られる時間帯とする。検針時間について、お客様から要望があった場合には、受託者においてその調整を図るものとする。

(4) 検針機器

委託者は、受託者に、検針用ハンディターミナル（以下「HT」という。）を貸与し、受託者は、これを検針のために使用するものとする。

(5) 検針前の準備

ア 受託者は、検針日の前業務日に、料金システムにて検針データを作成するとともに、検針日当日に HT による検針作業を行えるように準備するものとする。

イ 検針時に携帯するもの

- ① 受託者証
- ② 検針資料等（検針順路表、位置図等）
- ③ HT
- ④ 交換用バッテリー
- ⑤ 入力用「お知らせ票」の帳票
- ⑥ 「漏水の可能性あります」、「水道メーターボックスの蓋の取替のお願い」等のチラシ
- ⑦ 検針に必要な施設等の鍵
- ⑧ その他必要なもの

(6) 検針業務の実施

ア お客様の以下の情報について HT 情報と照合する。

- ・ メーター番号
- ・ 今回指針値（前回指針値との比較）
- ・ 現地において水栓所在地住所及びお客様名の表示がある場合にはこれらの情報

イ 正確にメーター指針値を読み取り、HT に入力する。メーター指針値が 1 m³以上の場合は単位未満を切り捨てた数値を、メーター指針値が 1 m³未満の場合は 1 を入力する。

ウ 検針終了後は、メーターの破損、汚れ及び結露を防止するために、メーター及びメーターボックスのそれぞれの蓋を確実に閉める。

エ HT から「お知らせ票」を出力し、印字された使用水量及び料金を十分に確認する。異常数値でないことを確認した上で、お客様が確実に確認できるように郵便受け等に投入する。また、交付場所が異なる場合は指定された場所に交付し、持ち帰りの指定がある場合や、工事中や更地の場合など現地での交付が不能な場合は持ち帰る。

オ 算出された使用水量が、前回使用水量等と比較して著しく増加又は減少しているため、HT から警告音が鳴った場合には、再度メーター指針値を確認の上、以下の措置をとるものとする。

- ・ 入力数値に誤りがない場合には、パイロットの確認やお客様からの聞き取りにより、その異常増減の状況を調査するとともに、その結果について、HT の設定項目から該当するものを選択の上、HT に入力する。
- ・ 入力数値に誤りがあった場合には、HT に正しい数値を入力するとともに、「お知らせ票」を出力し、印字された使用水量及び料金を十分に確認した上で、お客様に交付する。

カ 漏水を発見した場合は、お客様にその旨を説明し、町指定給水装置工事事業者に修理を依頼するよう案内する。不在の場合は、「漏水の可能性あります」のチラシを郵便受け等に投入する。

キ メーターボックスの蓋が割れており開閉が困難な場合には、「水道メーターボックスの蓋の取替のお願い」のチラシを郵便受け等に投入する。

(7) 検針業務実施時における留意事項

ア HT のデータ及び検針資料等には個人情報又は事業者情報が含まれることから、受託者は、その取扱いに細心の注意を払うとともに、紛失を防止するために十分な措置を講じるものとする。

イ 検針に際しては、業務にふさわしい装いの制服を着衣し、名札を見やすい位置に着用し、使用者等から従事者証の提示を求められたときは速やかにこれを提示するものとする。

ウ お客様に対しては、誠実な対応を心掛け、信頼、安心される検針サービスの提供に努めるものとする。

エ 敷地内に立ち入る必要があるときは、事前にお客様に立ち入りの許可を得ておくか、又は門鈴で在宅を確認し、お客様に敷地内に立ち入る旨を伝えた上で検針するものとする。

オ 機器等貸与品は、破損、亡失のないように十分に注意をして取り扱うものとする。

カ 受託者は、メーターの指針値に基づく検針を徹底するものとする（推定による入力はない。）。

キ 「お知らせ票」の投入に際しては、ご投入又は飛散等により第三者にみられることが無いよう、細心の注意を払うこととし、特に集合住宅は、室番号を必ず確認すること。当該お客様以外のお客様の郵便受け等に誤って投入した場合には、必ず投入先のお客様に了解を得た上で回収するとともに、委託者にその旨を報告するものとする。

ク メーターボックスの上に駐車されている等の理由により検針ができない場合については、日時を改め、少なくとも3回は当該メーター設置場所に赴くものとする。

ケ 飼い犬等の動物がメーターボックスの傍につながれており、検針時における業務従事者の安全を確保することが困難な場合には、受託者は、当該動物の所有者又は占有者に対して、安全保護措置を講ずるよう申し入れるものとする。

コ メーターボックス及びその蓋はお客様の財産、メーターは町の財産であることから、これらを破損等することがないように、その取扱いには細心の注意を払うものとする。

サ 受託者は、検針期間中において、委託者から検針時の状況等に関する報告を求められた場合には、誠実に対応するものとする。

(8) 検針事後処理

ア 受託者は、原則として、検針日の翌業務日の正午までに、HT の検針済みデータを料金システムに登録し、使用水量の大幅な増減があった場合、業務従事者から聞き取りを行うなどにより、再検針の可否を判断するものとする。

イ 受託者は、検針データを確認した際に、入力データに明らかに誤りがあると思料される場合には、当該データに係るメーターの再検針を直ちに実施する。

ウ 受託者は、検針データを確認し、過去の使用水量と比較して大幅に増減しているなどにより、再検針が必要なものを委託者に報告するものとする。これを受けて委託者は再検針を実

施し、その結果を受託者に報告する。

エ 郵送希望者の「お知らせ票」が必要分持ち帰られているかを確認し、破損又は汚損した「お知らせ票」があった場合には再発行をした上で当該希望者あてに郵送する。

(9) 誤検針への対応

ア 受託者は、誤検針が判明した場合には、対象メーターの指示数を再度確認するとともに、対象のお客様に対して誤検針を報告及び謝罪し、回収可能な場合は誤検針の結果に基づく「お知らせ票」を回収の上、再検針の結果に基づく「お知らせ票」を交付するものとする。

イ 受託者は、同一の検針業務従事者における本契約期間内での誤検針累積件数が3件に達した場合には、再発防止策を委託者に報告するものとする。

(10) 委託者への報告

ア 受託者は、定例検針により以下の事象が判明した場合には、直ちに委託者に報告する。

- ① 前回の検針が誤検針で水量負となった場合又は認定誤りの場合
- ② メーターの故障、破損、撤去及び逆取付
- ③ メーター及びメーターボックスの蓋の破損
(メーターボックス蓋破損についてはメーター保護に支障がある場合)
- ④ メーター本体及び接続部からの水漏れ
- ⑤ 無届使用、転居又はお客様の変更等
- ⑥ 検定期間満了のメーター
- ⑦ 検針をする際に危険を伴う場合のそのメーター設置場所

イ 受託者は、定例検針の終了後、原則として同月の14日正午（当該日が休業日の場合はその翌業務日）までに当該月の検針結果を報告する。

5 事故発生時の報告書の提出及び処理

検針業務の履行により、以下に掲げる事故が生じた場合には、受託者は、委託者に対し、直ちにその状況を口頭で報告するとともに、報告書を作成及び提出し、その対応について委託者と協議するものとする。ただし、緊急に措置を講じる必要がある場合には、受託者は、自己の責任において必要な措置を行う。

- ・HTの破損・紛失・盗難
- ・検針順路表、「お知らせ票」その他個人又は事業者情報を含む資料の紛失
- ・受託者証の紛失・盗難
- ・その他報告が必要であると認められる事故

6 その他

この要領に定めのない事項については、委託者及び受託者が協議して決定する。