

横浜市水道局における メーター検針業務について

2014年10月6日

横浜市水道局料金課



1. 検針業務概要
2. 検針業務の現状と課題
3. 将来の検針業務

1. 検針業務概要



1-1 隔月検針



横浜市では各行政区を
2つのエリアに分け、
隔月で検針を行う。

横浜市では、
奇数月検針エリア＝甲管区
偶数月検針エリア＝乙管区
と呼んでいます。

1. 検針業務概要



1-2 検針件数

2ヶ月間で

1,908,352件を検針

行政区別比較

最大件数 = 185,447件 (港北区)

最少件数 = 57,015件 (栄区)

(※2014年7月～8月実績)



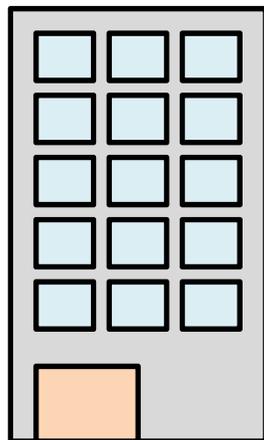
1. 検針業務概要



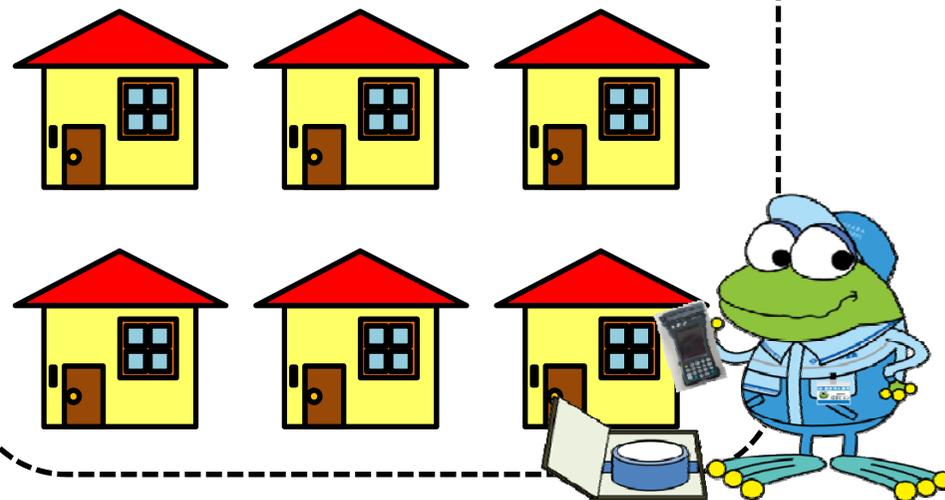
1-3 検針地区

甲・乙管区をそれぞれ
町単位や建物単位で
検針地区を設定し、
検針員に割り当てる。

建物単位（共同住宅など）
16,552地区



町単位 7,477地区



検針員数 ≒ 400人/月
検針件数 ≒ 2400件/月

1. 検針業務概要



1-4 検針スケジュール

◎2014年9月の例

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
	→					
7	8	9	10	11	12	13
	→					
14	15	16	17	18	19	20
		→				
21	22	23	24	25	26	27
	→		→		★	
28	29	30				
	★					

→ : 検針期間 ★ : 再調査期間

検針期間は通常**17営業日**。
再調査期間として**2営業日**
を設定。

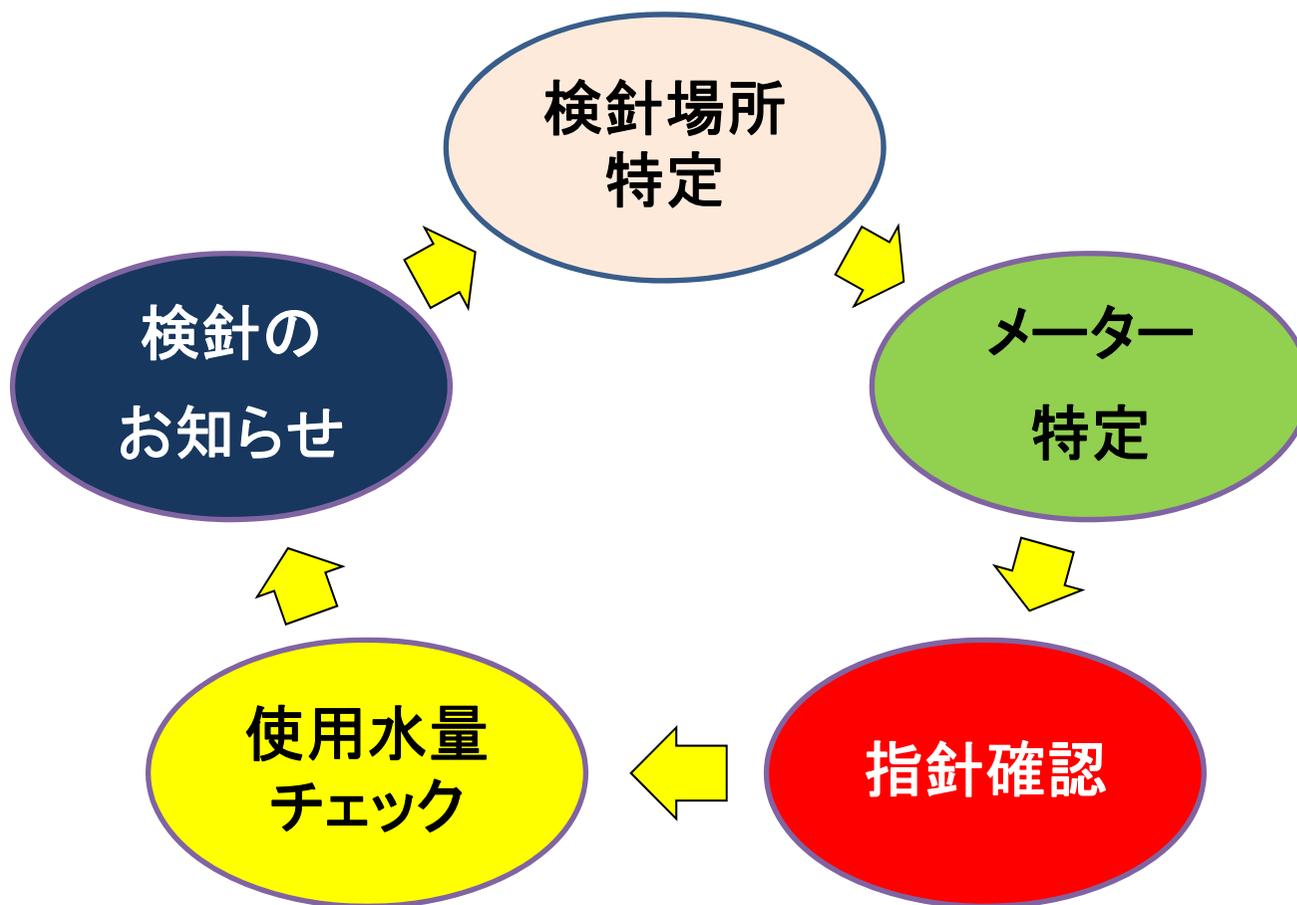
検針日は、
前回検針日より
±5日以内に設定。

Ex. 前回検針日が7月10日の場合、
9月は5日～15日の範囲で検針を行います。

1. 検針業務概要



1-5 検針実務の流れ



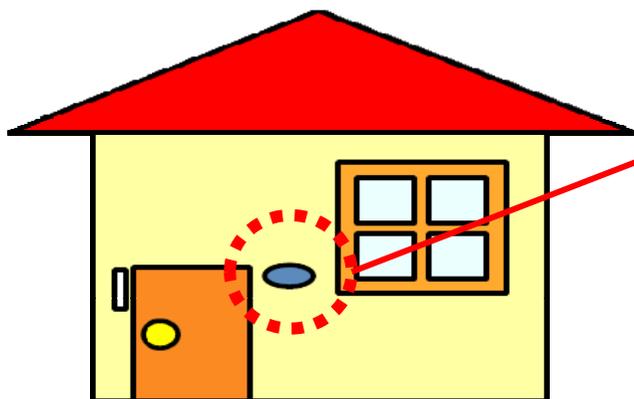
1. 検針業務概要



1-6 検針場所の特定

■確認する項目

- 住所
- 表札(お客さま名)
- 部屋番号
- **お客さま番号(水栓番号)**



栓番プレート

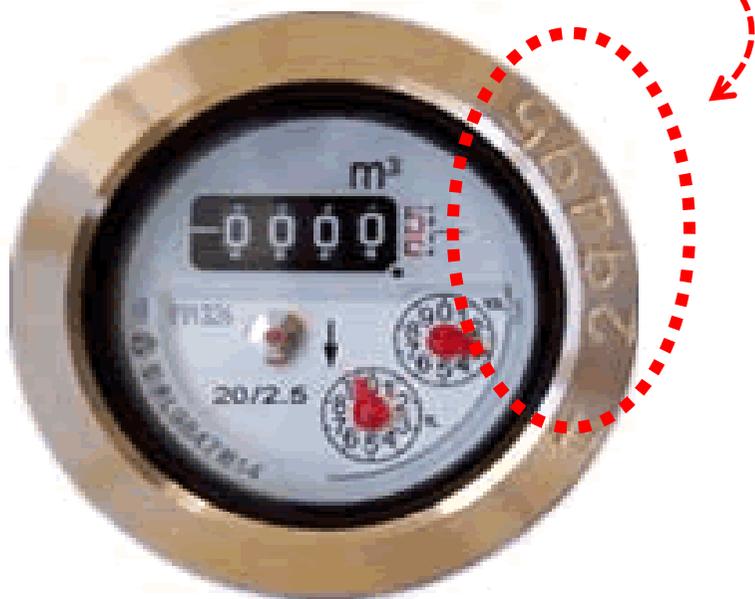
1. 検針業務概要



1-7 メーターの特定

■確認する項目

- メーター位置情報(「植え込みの中」など)
- **メーター番号**



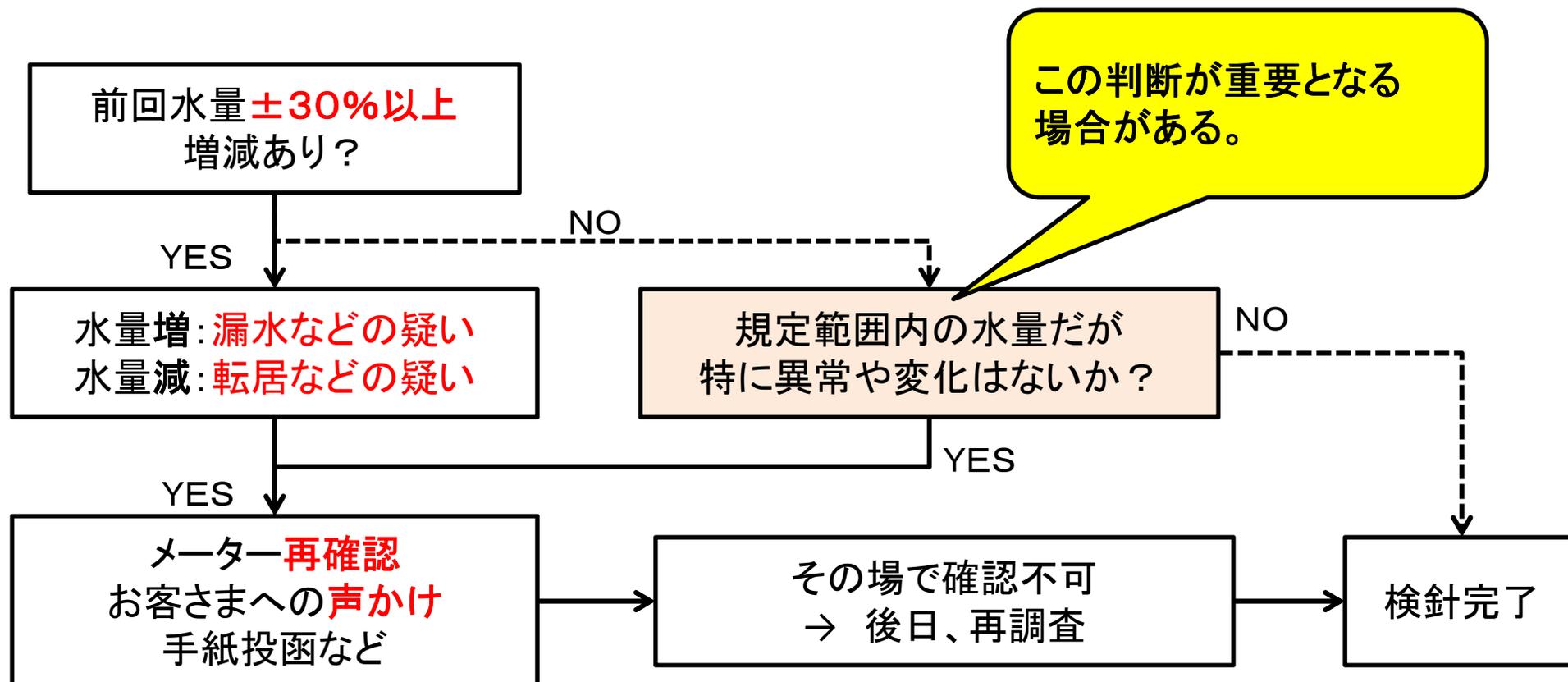
飼い犬のそばや、
荷物に隠れている
場合も・・・



1. 検針業務概要



1-8 指針確認・水量チェック



この判断が重要となる
場合がある。

1. 検針業務概要



1-9 検針のお知らせ

検針の結果を お客さまにお知らせする

●記載内容

- (1) お客様番号(水栓番号)
- (2) 使用水量と請求予定金額
- (3) 請求方法
- (4) 口座振替予定日
- (5) 使用日数
(前回検針日から今回検針日までの日数)
- (6) 検針日・指示数
(今回と前回の検針日とメーター指針)
- (7) 通信欄
- (8) 口座振替済領収証(前回分)
- (9) 問合せ先

水道・下水道使用水量等のお知らせ
Information about your current water consumption and discharge.
横浜市水道局

1-101
水道 太郎 様

お客様番号(お問合せ番号) 95-15-10001

今ご使用水量 100m³
Units of Water
請求予定金額 38,547円
Next Bill
お支払方法: 口座振替 振替予定日 25年10月15日

今回使用分内訳		
	水道料金	下水道使用料
料金(税込)	21,201円	17,346円
内消費税等相当額	1,009円	826円

ご使用年月 25年 8月~25年 9月 使用日数 62日間
今回検針 25年 9月25日 指示数 3,508m³
前回検針 25年 7月25日 指示数(-) 3,408m³
旧メーター水量等(+) 前年同期使用水量 115m³
用途: 家事用 下水区分: 処理 区域

通信欄

水道料金・下水道使用料振替済領収証
Receipt for previous water-wastewater bill.
ご使用年月分 25年 6月~25年 7月
ご使用水量 110m³
領収金額 44,396円

(領収金額内訳)		
	水道料金	下水道使用料
料金(税込)	24,278円	20,118円
内消費税等相当額	1,156円	958円

上記金額をご指定の口座から平成25年 8月13日
領収いたしました。 横浜市水道局
Yokohama Waterworks Bureau

受託者 ○○○株式会社
検針員 ケンシン イチタロウ
お問合せは お客さまサービスセンターへ
はちよんなな
TEL 045-847-6262 FAX 045-848-4281
このお知らせ票で料金を徴収することはありません。金融機
関でのお支払いにも使用できません。裏面もご覧ください

潤水 11 water

1. 検針業務概要



1-10 再調査

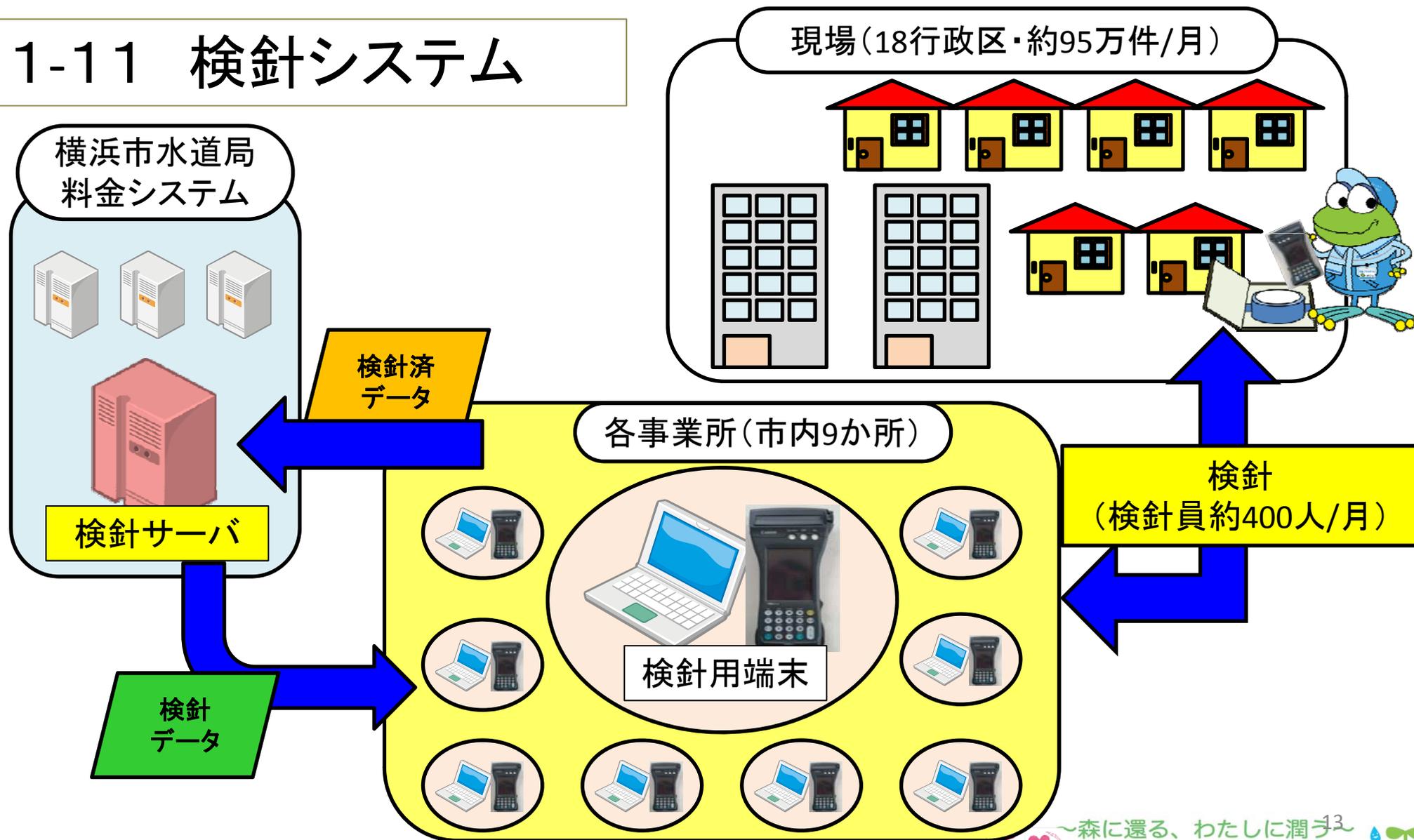
再調査となる主な項目

項目	代表的な原因	対応
障害	施錠や車両、資材などの障害物	検針可能な時期を交渉し、約束のうえ後日訪問する。
水量異常	漏水、無断入退去や使用状況の変化	漏水の場合は調査進言。その他は聞き取り調査。
メーター異常	故障や取付ミスなど	メーター交換後、再度日割計算などにより認定。

1. 検針業務概要



1-11 検針システム



1. 検針業務概要



1-12 ハンディーターミナル(表示)

【ハンディーターミナル画面イメージ】



基本画面			
99-	00-00-020		
12345	029495		
0101-0	001-00		
港町1-1			
横浜市水道局事務所			
2F			
水道 太郎			
植え込みの中にメーターあり			
	8	芝生	
終了	ガイド	検針順	検索

指針入力画面			
99-	00-00-020		
12345	029495		
今回指針		使用水量	
前回	2002	20	58
部数	0	19	38
	0	20	40
	0	21	20
		20	60
		19	38
日付 26-10-06			
家事用		認定	
-----円			
指針を入力して下さい			
業選	特記	再調	処理



水量履歴

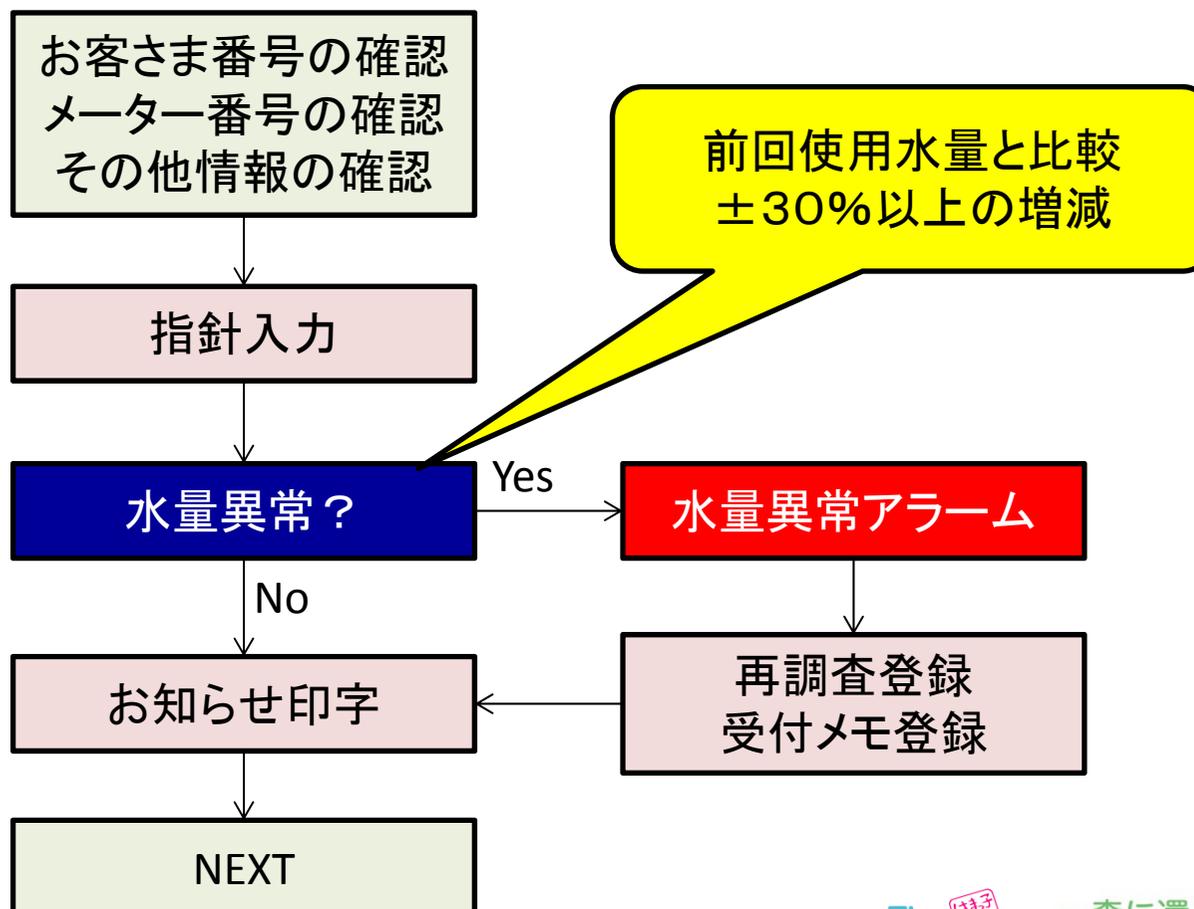
画面遷移

1. 検針業務概要



1-13 ハンディーターミナル(検針)

【ハンディーターミナルによる検針基本フロー】



1. 検針業務概要



1-14 ハンディーターミナル(付随機能)

■セキュリティ対策

- 外部機器(セキュリティペンダント)による起動制限
- パスワード設定によるログイン制限
- バックアップデータの暗号化による保護

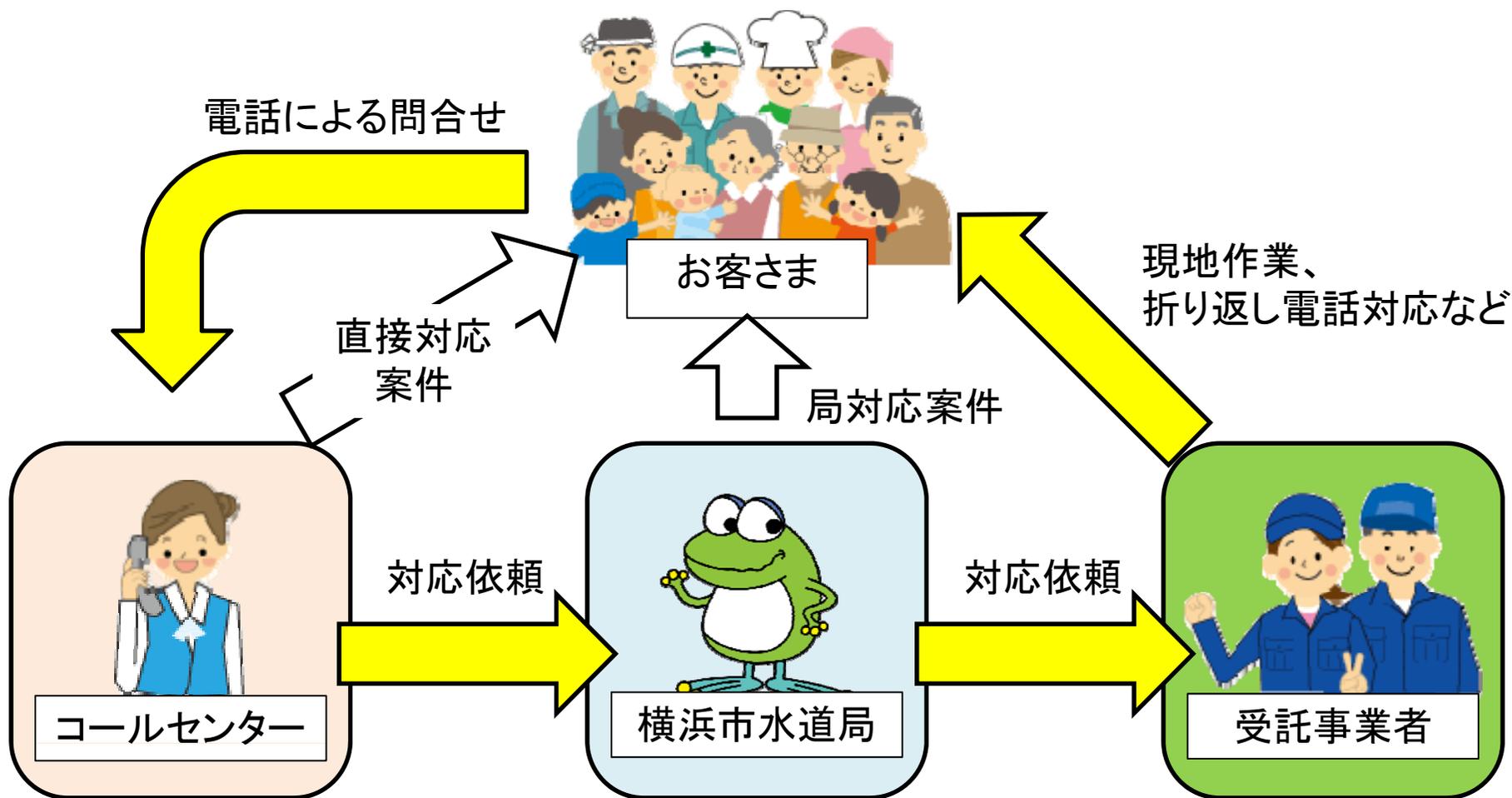


【セキュリティペンダント】

1. 検針業務概要



1-15 横浜市水道局における業務委託



1. 検針業務概要



1-16 検針業務委託の課題

平成15年より一部の行政区で検針業務を委託化。
順次委託化を進め平成22年に市内全域で検針業務の委託化が完了した。

課題	概要	対策
検針業務の水準維持	概ね5年で、受託事業者が変わる可能性があり、検針業務の水準維持を図る必要がある。	更新時の業務引継について仕様書に記載することを検討。
コールセンターとの連携	個人情報に配慮しながら、迅速な情報の共有化を図る必要がある。	情報共有に関する業務フローやシステムについての検証と検討。
局内での技術継承	実務に携わる職員がいないため、実務レベルでのスキル維持を図る必要がある。	マニュアル、研修による体制強化の整備。

2. 検針業務の現状と課題



2-1 検針員が求めていること

ヒアリング結果

項目	要望
検針困難場所の解消	<ul style="list-style-type: none">・オートロックマンション対策・メーター周辺の障害物対策・立入拒否への対応
運用ルールの改正	<ul style="list-style-type: none">・水量異常に対する判断基準の変更・コールセンター連携



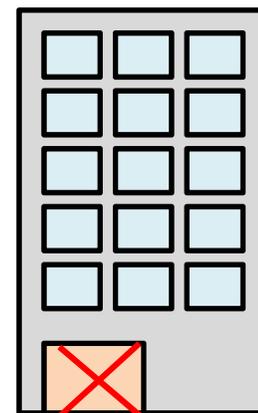
2. 検針業務の現状と課題



2-2 検針困難場所の解消

メーターまでたどり着けないケースに苦慮

- オートロックマンション
→関係者との調整・鍵借用 など
- 車両やペットなどの障害物
→設計段階での指導 など
- 敷地内立入拒否
→セキュリティ意識の変化＝**信頼関係**



2. 検針業務の現状と課題



2-3 運用ルールの変更

見逃しを減らしたい、効率を上げたい

- 水量異常に対する判断基準の変更
→現在の $\pm 30\%$ から $\pm 15\%$ 程度へ
＝微細な異常にも対応可能
- コールセンター連携
→コールセンターとの直接対応を可能に
＝お客さま対応のタイムラグ減少

2. 検針業務の現状と課題



2-4 検針に要求されていること

要求	現状
料金徴収	公平・公正な料金算定および徴収のための基礎となるもの。
装置点検	漏水など、装置異常の早期発見や無断入退去の発見。
社会的役割	少子高齢化社会に向け、定期的な訪問による地域や独居老人などに対する「緩やかな見守り」。

2. 検針業務の現状と課題



2-5 検針業務の新たな取り組み



各戸を訪問する検針業務。

今だからこそ求められる『緩やかな見守り』

- 日常業務の中で異変を発見した場合に関係機関に通報する「緩やかな見守り」により、**地域とのつながりづくり**を進めていく。

横浜市水道局では
平成25年1月より
取り組みを開始



The Water
はみどり
どうし

～森に還る、わたしに潤子³³～
Yokohama Water



2. 検針業務の現状と課題



2-6 検針業務の新たな取組み(事例)

検針業務における異変発見および通報 ⇒ 平成25年度 7件



H26.7.24付 日本水道新聞より

■ 発見通報事例

検針の際、「助けてください」という声がしたため、事務所に報告。緊急性があると判断し、その場で通報した。

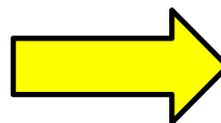
部屋に入ることができなかったため、最終的にレスキュー隊が隣の部屋のベランダから突入、ベッドから転落し動けなかった老婦人を救助した。

3. 検針業務の将来



3-1 業務内容の「見直し」と新技術の導入

- 現行業務内容の見直し
⇒ 現在の**業務運用実態**に適合した検針業務とすることが必要。
- 新技術の導入
⇒ 業務見直し+新技術=業務効率化 & コストメリット多

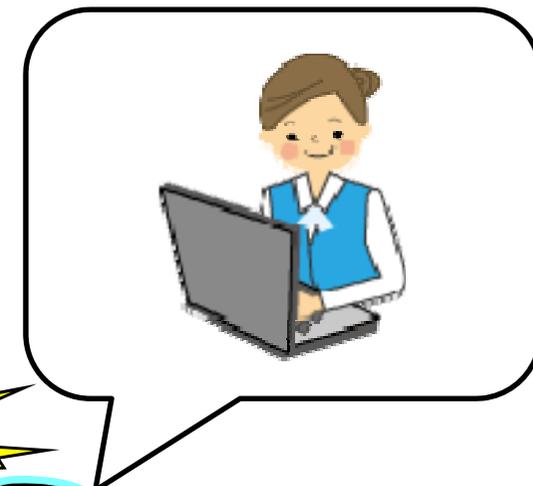
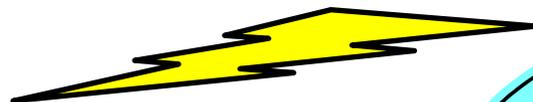


3. 検針業務の将来



3-2 新しい検針業務の模索

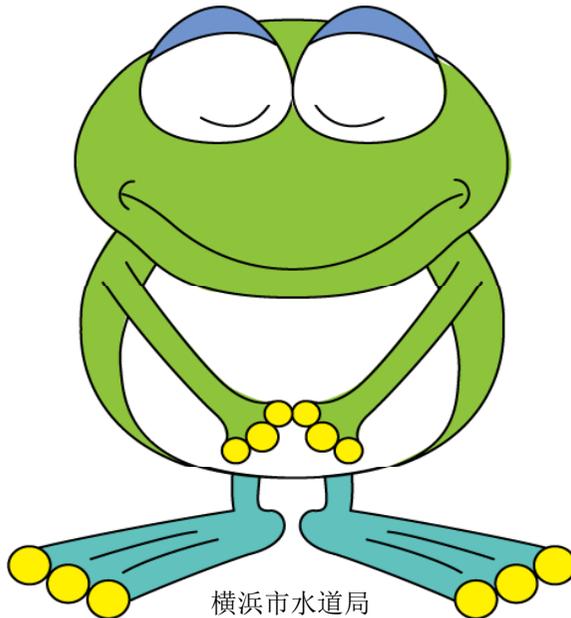
例えば、「無線検針」のような
今と全く違う検針のやり方。





横浜市水道局

ご清聴ありがとうございました。



横浜市水道局
キャラクター「はまピョン」