

別添資料 1

東大阪市水道サービスセンター業務設計書

【月別業務処理一覧・業務フロー】

令和 7 年 4 月

目 次

① 開閉栓業務	1
[1-1-1-1]開栓受付処理業務（新規開栓）	2
[1-1-1-2]開栓受付処理業務（開栓）	3
[1-1-2-1]閉栓受付処理業務（閉栓）	4
[1-1-2-3]閉栓受付処理業務（調定更正）	5
[1-1-2-4]閉栓受付処理業務（還付依頼）	6
[1-1-3-1]学校プール水栓に係る開閉栓処理業務（開栓）	7
[1-1-3-2]学校プール水栓に係る開閉栓処理業務（閉栓）	8
[1-1-4-1]布設替・栓種変更・口径変更に係る業務（受付）	9
[1-1-4-2]布設替・栓種変更・口径変更に係る業務（使用者継続）	10
[1-1-4-3]布設替・栓種変更・口径変更に係る業務（閉栓）	11
[1-1-4-4]布設替・栓種変更・口径変更に係る業務（開栓）	12
[1-1-5-1]撤去報告書処理業務（専用栓）	13
[1-1-6-1]開栓・閉栓証明書発行業務	14
② 量水器業務	15
[1-2-1-1]開閉栓に伴うメーター取付・取替・引揚業務	16
[1-2-2-1]メーター不進行・故障・破損等の取替業務	17
[1-2-3-1]検定満期メーター取替予定表作成業務	18
[1-2-4-1]事前通知発送業務	19
[1-2-5-1]検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替業務	20
[1-2-6-1]検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替に伴う付帯業務	21
[1-2-7-1]電子メーター公設のメーター取替伝票処理業務（作成）	22
[1-2-8-1]メーター取替伝票処理業務（取込）	23
[1-2-9-1]私設メーターの検定満期に係る取替伝票処理業務（作成・取込）	24
[1-2-10-1]メーター入出庫管理業務（購入メーター）	25
[1-2-10-2]メーター入出庫管理業務（引揚メーター）	26
[1-2-10-3]メーター入出庫管理業務（除却）	27
③ 調定業務	28
[1-3-1-1]調定更正処理業務	29

[1-3-2-1]調定作成処理業務（遡及）	30
[1-3-2-2]調定作成処理業務（休止検針）	31
[1-3-2-3]調定作成処理業務（区域外給水）	32
④ 計量審査業務	33
[1-4-1-1]検針スケジュール作成処理業務	34
[1-4-2-1]検針データ処理業務（作成）	35
[1-4-2-2]検針データ処理業務（取込）	36
[1-4-3-1]検針業務（定例）	37
[1-4-3-2]検針業務（新設開栓）	38
[1-4-3-3]検針業務（休止）	39
[1-4-4-1]再検針業務（作成）	40
[1-4-4-2]再検針業務（検針）	41
[1-4-4-3]再検針業務（入力）	42
[1-4-5-1]区域外検針業務	43
[1-4-6-1]使用水量認定業務	44
[1-4-7-1]水道関係文書配布準備業務	45
[1-4-8-1]水栓番号シール貼付業務	46
[1-4-9-1]不進行・故障・破損等処理業務	47
[1-4-10-1]漏水調査業務	48
[1-4-11-1]無断使用処理業務	49
[1-4-12-1]給水条例違反報告業務	50
[1-4-13-1]水量のお知らせ発送業務	51
[1-4-14-1]水量のお知らせ再発行業務	52
[1-4-15-1]自動検針に伴う水量のお知らせ処理業務	53
[1-4-16-1]自動検針結果データ処理業務	54
[1-4-17-1]検定満期メーター取替による異常水量処理業務（調査）	55
[1-4-17-2]検定満期メーター取替による異常水量処理業務（計算）	56
[1-4-18-1]漏水減額処理業務（受付）	57
[1-4-18-2]漏水減額処理業務（減額計算処理）	58
[1-4-18-3]漏水減額処理業務（還付・充当依頼）	59
[1-4-19-1]各種届出書処理業務（受付）	60
[1-4-19-2]各種届出書処理業務（入力）	61
⑤ 料金管理業務	62

[2 - 1 - 1 - 1]納入通知書等発送業務（一括発送）	63
[2 - 1 - 1 - 2]納入通知書等発送業務（まとめ納通）	64
[2 - 1 - 1 - 3]納入通知書等発送業務（滞納）	65
[2 - 1 - 1 - 4]納入通知書等発送業務（精算）	66
[2 - 1 - 1 - 5]納入通知書等発送業務（区域外給水）	67
[2 - 1 - 2 - 1]納入通知書再発行業務	68
[2 - 1 - 3 - 1]窓口での水道料金等収納業務	69
[2 - 1 - 5 - 1]現金書留による水道料金等収納業務	70
[2 - 1 - 7 - 1]水道料金等消込処理業務（金融機関）	71
[2 - 1 - 7 - 2]水道料金等消込処理業務（コンビニデータ受信）	72
[2 - 1 - 7 - 3]水道料金等消込処理業務（コンビニ収納消込）	73
[2 - 1 - 8 - 1]支払証明書発行業務	74
[2 - 1 - 9 - 1]口座振替促進業務	75
[2 - 1 - 1 0 - 1]口座申込受付業務	76
[2 - 1 - 1 1 - 1]口座情報入力業務（申込受付）	77
[2 - 1 - 1 1 - 2]口座情報入力業務（口座振替停止）	78
[2 - 1 - 1 1 - 3]口座情報入力業務（定例外口座請求）	79
[2 - 1 - 1 2 - 1]口座振替継続業務	80
[2 - 1 - 1 3 - 1]口座振替請求データ伝送業務	81
[2 - 1 - 1 4 - 1]口座振替結果データ受信業務	82
[2 - 1 - 1 5 - 1]口座振替開始通知業務	83
[2 - 1 - 1 6 - 1]口座振替事前通知業務	84
[2 - 1 - 1 7 - 1]口座振替済通知業務	85
[2 - 1 - 1 8 - 1]口座再振替通知業務	86
[2 - 1 - 1 9 - 1]還付処理業務（入金による還付）	87
[2 - 1 - 1 9 - 2]還付処理業務（調定更正による還付）	88
[2 - 1 - 1 9 - 4]還付処理業務（還付先不明処理）	89
[2 - 1 - 2 0 - 1]充当処理業務（入金による充当）	90
[2 - 1 - 2 0 - 2]充当処理業務（調定更正による充当）	91
[2 - 1 - 2 1 - 1]臨時栓に伴う営業前受金関係業務（受付）	92
[2 - 1 - 2 1 - 2]臨時栓に伴う営業前受金関係業務（還付）	93
⑥ 滞納整理業務	94
[2 - 2 - 1 - 1]滞納整理スケジュール作成業務	95

[2-2-2-1]給水停止対象者抽出業務	96
[2-2-3-1]給水停止執行業務（データ作成）	97
[2-2-3-2]給水停止執行業務（執行）	98
[2-2-4-1]給水停止解除業務	99
[2-2-5-1]給水停止関連データ取込業務	100
[2-2-6-1]長期給水停止水栓調査業務	101
[2-2-7-1]現地訪問による水道料金等収納業務	102
[2-2-8-1]収納実績報告業務	103
[2-2-9-1]納付指導業務	104
[2-2-10-1]誓約締結業務（分割納付誓約）	105
[2-2-10-2]誓約締結業務（支払誓約）	106
[2-2-11-1]誓約履行管理業務（分割納付誓約）	107
[2-2-11-2]誓約履行管理業務（支払誓約）	108
[2-2-12-1]納入通知書等未着処理業務	109
[2-2-13-1]転居先調査業務	110
[2-2-14-1]転居後の催告業務	111
[2-2-15-1]破産関係資料作成業務（債権調査票）	112
[2-2-15-2]破産関係資料作成業務（下水道使用料の切り離し）	113
[2-2-15-3]破産関係資料作成業務（財団債権の届出）	114
[2-2-15-4]破産関係資料作成業務（破産債権の届出）	115
[2-2-15-5]破産関係資料作成業務（破産債権の配当）	116
[2-2-16-1]債権放棄関係資料作成業務	117
[2-2-17-1]不能欠損処分業務	118
⑦ 共通業務	119
[4-1-1-1]統計資料作成業務	120
[4-1-2-1]苦情処理対応業務	121
[4-1-3-1]使用者情報変更受付業務	122
[4-1-4-1]領収印管理業務	123
[4-1-5-1]郵便関係業務	124
⑧ 広報業務	125
[4-2-1-1]広報誌「水さき案内」の投函業務	126
[4-2-1-2]広報誌「水さき案内」の発送業務	127

⑨ 夜間・休日受付業務	128
[5-1-1-1]来庁者・電話対応業務（料金収納）	129
[5-1-1-2]来庁者・電話対応業務（文書収受）	130
[5-1-1-3]来庁者・電話対応業務（開閉栓・名義変更）	131
[5-1-1-4]来庁者・電話対応業務（水道設備の修理依頼）	132
[5-1-1-5]来庁者・電話対応業務（その他問合せ・苦情）	133
[5-1-1-6]来庁者・電話対応業務（異常事態時対応）	134
[5-1-1-7]来庁者・電話対応業務（夜間・休日受付窓口運営）	135
[5-1-1-8]来庁者・電話対応業務（業務日誌の提出）	136
⑩ 電話交換業務	137
[6-1-1-1]電話交換業務	138

サービス課 月別業務処理一覧(開閉栓業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1	1	1	1	サービス課	開閉栓業務	開栓受付処理業務	新規開栓	103	121	116	136	117	165	135	129	207	126	164	172	1,691	受付件数
1	1	1	2	サービス課	開閉栓業務	開栓受付処理業務	開栓	1,107	1,074	1,016	1,017	986	1,011	1,051	1,006	1,071	979	1,200	1,388	12,906	受付件数
1	1	2	1	サービス課	開閉栓業務	閉栓受付処理業務	閉栓	1,059	1,141	1,027	1,049	978	1,014	1,093	1,071	1,084	1,072	1,256	1,298	13,142	受付件数
1	1	2	3	サービス課	開閉栓業務	閉栓受付処理業務	調定更正	9	3	1	4	1	3	5	4	12	2	3	1	48	調定更生件数
1	1	2	4	サービス課	開閉栓業務	閉栓受付処理業務	還付依頼	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	3	0	9	還付依頼件数
1	1	3	1	サービス課	開閉栓業務	学校プール水栓に係る開閉栓処理業務	開栓	0	9	42	0	0	8	0	2	5	1	1	0	68	処理件数
1	1	3	2	サービス課	開閉栓業務	学校プール水栓に係る開閉栓処理業務	閉栓	0	0	0	0	0	46	0	7	1	7	0	1	62	処理件数
1	1	4	1	サービス課	開閉栓業務	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務	受付	96	128	129	133	140	140	153	149	171	125	157	164	1,685	受付件数
1	1	4	2	サービス課	開閉栓業務	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務	使用者継続	20	21	13	19	17	19	19	19	11	6	18	26	208	処理件数
1	1	4	3	サービス課	開閉栓業務	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務	閉栓	69	92	98	100	115	92	116	122	136	97	123	125	1,285	処理件数
1	1	4	4	サービス課	開閉栓業務	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務	開栓	76	107	116	114	123	121	134	130	160	119	139	138	1,477	処理件数
1	1	5	1	サービス課	開閉栓業務	撤去報告書処理業務	専用栓	77	110	164	52	179	63	134	71	85	217	66	113	1,331	処理件数
1	1	6	1	サービス課	開閉栓業務	開栓・閉栓証明書発行業務		4	6	5	4	3	4	6	5	9	8	18	7	79	処理件数

項番: 1-1-1-1 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	開栓受付処理業務(新設開栓)						
業務の概要		指定工事業者による新規開栓申込を受付し、それに伴う処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者		その他			
					開閉栓	他課・係							
1	申込	新規開栓を申込	新規開栓申込書						●		窓口にてメーターを出庫する。 ※臨時栓の開栓含む。	その他:指定工事業者	
2	受付	新規開栓申込を受付	〃		●					5			
3	入力	共通番号受付簿の入力	Excel	共有PC	●					1			
4	入力	新規開栓受付情報を入力	新規開栓申込書	水道料金等業務システム	●					7			
5	確認	入力情報を確認	〃	〃	●					1			
6	保管	帳票を保管			●					1			
7	引渡	計量審査担当へ引渡	新規開栓申込書(コピー)		●					1			
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	16分		2400分	31360分
委託可能分	16分	150件	2400分	31360分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	繁忙期平均受付件数 230件(2・3月)
繁忙期のみ		

項番: 1-1-1-2 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	開栓受付処理業務(開栓)					
業務の概要		使用者による開栓申込を受付し、それに伴う処理を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
					開閉栓	他課・係						
1	申込	開栓を申込							●			その他: 使用者
2	受付	開栓申込を受付		水道料金等業務システム	●					5		
3	入力	開栓受付情報を入力		〃	●					3		
4	出力	開始届を出力	開始届	〃	●					1		
5	確認	入力情報を確認	〃		●					1		
6	依頼	(市内転居で口座継続希望の場合) 収納対策課へ依頼	開始届(コピー)		●					1	口座振替継続依頼書送付	
7	依頼	(遡及開栓の場合) 調定担当へ依頼			●					1	遡及分の調定作成を依頼する。	
8	保管	帳票を保管			●					1		
9	確定	開栓情報を確定		水道料金等業務システム	●					2		
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	15分		12150分	145800分
委託可能分	15分	810件	12150分	145800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	繁忙期受付件数 1221件(3月)
繁忙期のみ		

項番: 1-1-2-1 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	閉栓受付処理業務(閉栓)					
業務の概要		使用者による閉栓申込を受付し、それに伴う処理を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
					開閉栓	他課・係						
1	申込	閉栓を申込							●			その他: 使用者
2	受付	閉栓申込を受付		水道料金等業務システム	●					5		
3	入力	閉栓受付情報を入力		〃	●					3		
4	出力	休止届を出力	休止届	〃	●					1		
5	確認	入力情報を確認	〃		●					1		
6	依頼	(市内転居で口座継続希望の場合) 収納対策課へ依頼	休止届(コピー)		●					1	口座振替継続依頼書送付	
7	引渡	検針担当へ引渡	休止届		●					1		
8	↓											
9	引渡	休止検針情報処理後、調定担当より引渡	休止届		●					1	検針担当による休止検針後、休止調定を作成した調定担当より休止届を受け取る。	他課・係: 調定担当
10	保管	帳票を保管			●					1		
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	14分		13440分	161280分
委託可能分	14分	960件	13440分	161280分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	繁忙期受付件数 1116件(3月)
繁忙期のみ		

項番: 1-1-2-3 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	閉栓受付処理業務(調定更正)						
業務の概要		閉栓連絡漏れまたは誤検針を原因とした調定更正を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	他課・係	責任者	その他				
1	入力	調定更正情報を入力		水道料金等業務システム	●					2			
2	出力	更正伺書を出力	更正伺書	〃	●					1			
3	確認	入力情報を確認	〃		●					1			
4	依頼	調定担当へ調定更正確定を依頼	〃		●					1			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	5分		25分	300分
委託可能分	5分	5件	25分	300分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-2-4 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務			小分類	閉栓受付処理業務(還付依頼)							
業務の概要		閉栓連絡漏れまたは誤検針を理由とした調定更正確定後、過誤納処理を行い、還付処理の依頼をする。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						開閉栓	職員	他課・係	責任者				その他
1	入力	過誤納情報を入力		水道料金等業務システム	●						1		
2	出力	還付依頼書を出力	還付依頼書	〃	●						1		
3	起案	還付依頼起案	〃			●					2		
4	決裁		〃						●				
5	作成	振込依頼書を作成	振込依頼書			●					3	局端末で処理	
6	依頼	収納対策課へ依頼	還付・充当依頼書 振込依頼書		●						1		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	8分		24分	288分
委託可能分	3分	3件	9分	108分
委託不能分	5分	3件	15分	180分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-3-1 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	学校プール水栓に係る開閉栓処理業務（開栓）						
業務の概要		市立小・中学校のプールに関する開栓情報を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
					開閉栓	他課・係							
1	入力	小・中学校プール一覧を基に開栓情報を入力		水道料金等業務システム	●					3	6月中旬に入力する。		
2	出力	開始届を出力	開始届	〃	●					1			
3	確認	入力情報を確認	〃		●					1			
4	保管	帳票を保管			●					1			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		438分	438分
委託可能分	6分	73件	438分	438分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 1-1-3-2 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	学校プール水栓に係る開閉栓処理業務(閉栓)						
業務の概要		市立小・中学校プールの閉栓情報を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						開閉栓	職員	他課・係	責任者				その他
1	入力	小・中学校プール一覧を基に閉栓情報を入力	小・中学校プール一覧	水道料金等業務システム	●						5	10月下旬に入力する。	
2	出力	休止届を出力	休止届	〃	●						1		
3	確認	入力情報を確認	〃	〃	●						1		
4	引渡	検針担当へ引渡	〃		●						1		
5	↓												
6	引渡	休止検針情報処理後、調定担当より引渡	休止届		●						1	検針担当による休止検針後、休止調定を作成した調定担当より休止届を受け取る。	他課・係:調定担当
7	保管	帳票を保管			●						1		
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	10分		730分	730分
委託可能分	10分	73件	730分	730分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 1-1-4-1 サービス課 業務フロー

区分	開閉栓業務	小分類	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務(受付)
----	-------	-----	------------------------

業務の概要	指定工事業者による布設替・栓種変更・口径変更を理由とした変更報告書申込の受付し、それに伴う処理を行う。
-------	---

No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員	開閉栓	他課・係	責任者	その他			
1	申込	変更報告書の申込	変更報告書							●			その他:指定工事業者
2	出庫	(口径変更の場合) 指定工事業者に新メーターを出庫			●						1		
3	受付	変更報告書の受付	変更報告書	水道料金等業務システム	●						5		
4	入力	共通番号受付簿の入力	Excel	共有PC	●						1		
5	受取	(口径変更の場合) 指定工事業者より旧メーターを受取			●						1		
6	記入	(口径変更の場合) 旧メーターの指針を記入	変更報告書		●						1		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	9分		990分	11880分
委託可能分	9分	110件	990分	11880分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-4-2 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務			小分類	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務（使用者継続）						
業務の概要		布設替・栓種変更・口径変更を理由とした変更報告書を基に使用者継続として水栓情報・メーター情報を水道料金等業務システムへ入力する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
開閉栓	他課・係											
1	入力	水栓情報・メーター情報を入力	変更報告書	水道料金等業務システム	●					2		
2	確認	入力情報を確認	〃	〃	●					1		
3	保管	帳票を保管			●					1		
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	4分		60分	720分
委託可能分	4分	15件	60分	720分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-4-3 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務			小分類	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務(閉栓)							
業務の概要		布設替・栓種変更・口径変更を理由とした変更報告書を基に閉栓情報を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	入力	閉栓情報を入力	変更報告書	水道料金等業務システム	●					3			
2	出力	休止届を出力	休止届	〃	●					1			
3	確認	入力情報を確認	変更報告書 休止届		●					1			
4	保管	帳票を保管			●					1			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		510分	6120分
委託可能分	6分	85件	510分	6120分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-4-4 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	布設替・栓種変更・口径変更に係る業務(開栓)						
業務の概要		布設替・栓種変更・口径変更を理由とした変更報告書を基に開栓情報を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
					開閉栓	他課・係							
1	入力	(口径変更の場合) 取付メーター情報を入力	変更報告書	水道料金等業務システム	●					2			
2	確認	(口径変更の場合) 入力情報を確認	〃	〃	●					1			
3	入力	開栓情報を入力	〃	〃	●					3			
4	出力	開始届を出力	開始届	〃	●					1			
5	確認	入力情報を確認	変更報告書 開始届		●					1			
6	保管	帳票類を保管			●					1			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		900分	10800分
委託可能分	9分	100件	900分	10800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-5-1 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務			小分類	撤去報告書処理業務(専用栓・臨時栓)							
業務の概要		専用栓の撤去報告書の内容確認及び管撤去情報を水道料金等業務システムへ入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						開閉栓	職員	他課・係	責任者				その他
1	受取	給水課より受取	撤去報告書		●						1		
2	確認	内容を確認	〃	水道料金等業務システム	●						5		
3	入力	管撤去情報を入力	〃	〃	●						2		
4	保管	帳票を保管				●					1		
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		920分	11040分
委託可能分	8分	115件	920分	11040分
委託不能分	1分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-1-6-1 サービス課 業務フロー

区分		開閉栓業務				小分類	開栓・閉栓証明書発行業務						
業務の概要		使用者より証明書交付申請書を受理したのち開栓・閉栓証明書を発行し、それに伴う処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						開閉栓	他課・係						
1	来局	使用者が来局								●			その他:使用者
2	記入	申請書を記入	証明書交付申請書							●			〃
3	受理	申請書を受理	〃	水道料金等業務システム	●						1	本人確認をする。代理人の場合委任状の提出が必要である。	
4	起案	開栓または閉栓証明書発行起案	〃			●					1		
5	決裁		〃				●						
6	出力	開栓証明書または閉栓証明書、手数料納付書を出力	開栓証明書 閉栓証明書 手数料納付書	水道料金等業務システム	●						5		
7	支払	手数料を支払	手数料納付書							●	2	銀行営業時間外は一旦局収納し、翌営業時間に手数料を収める。	その他:使用者
8	入力	調定・収納情報を入力	〃	公営企業会計システム			●				3		他課・係:調定担当
9	出力	調定日計表・収納日計表を出力		〃			●				5		〃
10	起案		調定日計表 収納日計表				●				1		〃
11	決裁		〃					●					
12	保管	帳票類を保管					●				1		他課・係:調定担当

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	19分		38分	456分
委託可能分	6分	2件	12分	144分
委託不能分	13分	2件	26分	312分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

サービス課 月別業務処理一覧(量水器業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1	2	1	1	サービス課	量水器業務	開閉栓に伴うメーター取付・取替・引揚業務		129	118	145	123	146	157	134	190	205	183	169	179	1,878	取付・取替・引揚作業件数
1	2	2	1	サービス課	量水器業務	メーター不進行・故障・破損等の取替業務		2	0	1	2	0	2	0	0	1	0	2	0	10	取替作業件数
1	2	3	1	サービス課	量水器業務	検定満期メーター取替予定表作成業務		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	作成回数
1	2	4	1	サービス課	量水器業務	事前通知発送業務		1,713	2,125	1,922	1,887	2,024	1,466	2,443	2,348	2,181	2,375	2,188	1,449	24,121	発送件数
1	2	5	1	サービス課	量水器業務	検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替業務		1,632	2,101	1,829	1,785	1,947	1,386	2,316	2,212	1,915	2,240	2,077	1,381	22,821	取替件数
1	2	6	1	サービス課	量水器業務	検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替に伴う付帯業務		127	81	93	63	61	197	134	90	307	120	191	61	1,525	工事件数
1	2	7	1	サービス課	量水器業務	電子メーター公設のメーター取替伝票処理業務	作成	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22	作成枚数
1	2	8	1	サービス課	量水器業務	メーター取替伝票処理業務	取込	1,585	2,058	1,829	1,785	1,947	1,386	2,316	2,212	1,915	2,240	2,077	1,381	22,731	取込枚数
1	2	9	1	サービス課	量水器業務	私設メーターの検定満期に係る取替伝票処理業務	作成・取込	0	607	707	0	0	0	728	0	137	0	0	0	2,179	作成枚数
1	2	10	1	サービス課	量水器業務	メーター入出庫管理業務	購入メーター	0	0	6,400	0	0	5,103	0	0	7,665	0	6,665	0	25,833	購入個数
1	2	10	2	サービス課	量水器業務	メーター入出庫管理業務	引揚メーター	750	1,815	2,279	2,020	2,003	2,326	1,663	2,618	2,736	2,217	2,618	3,875	26,920	引揚個数
1	2	10	3	サービス課	量水器業務	メーター入出庫管理業務	除却	0	0	0	0	0	0	0	0	13,300	0	0	0	13,300	除却個数

項番: 1-2-1-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類	開閉栓に伴うメーター取付・取替・引揚業務						
業務の概要		開栓受付に伴うメーターの取付作業及び検定満期切れメーターの取替作業を行う。また閉栓受付や無断使用に伴うメーターの引揚作業を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						量水器	他課・係						
1	依頼	量水器担当へ依頼		水道料金業務システム	●						—	開閉栓及び検針業務担当者からの報告を受け、水道料金業務システムで状況を確認する。	
2	調整	先方と日程を調整			●						15		
3	作業	メーター取付、取替または引揚の作業			●						15	窓口でメーターを出庫する。	
4	記入	必要事項を記入	作業指示書		●						2		
5	入力	(取替・引揚の場合) 取付・引揚メーター情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
6	連絡	各担当へ連絡			●						1	各担当者へ作業終了の連絡をする。	
7	保管	引揚メーターを保管			●						3		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	41分		6560分	78720分
委託可能分	41分	160件	6560分	78720分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-2-2-1 サービス課 業務フロー

区分	量水器業務				小分類	メーター不進行・故障・破損等の取替業務						
業務の概要		検針時等で発見するメーターの不進行等に伴う取替作業をし、メーター情報を入力する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員		責任者	その他			
						量水器	他課・係					
1	報告	検針員または再検員から報告	取替伝票		●					—		
2	調整	先方と日程を調整			●					15		
3	作業	メーター取替作業			●					15	窓口でメーターを出庫する。	
4	保管	引揚メーターを保管			●					3		
5	入力	取付及び引揚メーター情報を入力	取替伝票	水道料金等業務システム	●					4		
6	確認	入力情報を確認	〃	〃	●					1		
7	連絡	検針員または再検員へ連絡			●					1	検針員または再検員へ作業終了の連絡をする。	
8	保管	帳票を保管			●					1		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	40分		40分	480分
委託可能分	40分	1件	40分	480分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-2-3-1 サービス課 業務フロー

区分	量水器業務	小分類	検定満期メータ―取替予定表作成業務
----	-------	-----	-------------------

業務の概要	次年度の検定満期メーター取替予定表を作成し、水道料金等業務システムに登録する。
-------	---

[illegible]

	1件あたり《時間》	1ヶ月あたり《件数》	1ヶ月あたり《時間》	1年あたり《時間》
合計	1100分		1100分	1100分
委託可能分	1095分	1件	1095分	1095分
委託不能分	5分	1件	5分	5分

1ヶ月あたり「処理件数」		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 1-2-4-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務			小分類	事前通知書発送業務							
業務の概要		検定満期予定対象データを抽出し、事前通知書を出力する。その後、対象の送付先へ通知を発送し、未着分の処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		他課・係		責任者			
					量水器								
1	出力	事前通知書を出力	事前通知書	水道料金等業務システム	●						240	<1業務あたり> メーター取替予定表に基づき対象地区の事前通知書及び発行リストを出力する。 取替伝票及び取替リストも併せて出力する。	
2	作成	検満メーター取替発注明細表	Excel	事務用PC	●						10		
3	提供	量水器担当(職員)へ情報提供	検満メーター取替発注明細表		●						1	事前通知発送起案のため、量水器担当(職員)に情報を提供する。	
4	起案	事前通知書発送起案	〃	文書管理システム		●					5		
5	決裁			〃				●					
6	発送	送付先へ発送	事前通知書		●						10		
7	↓												
8	受取	郵便局より受取	事前通知書(未着分)		●						1		
9	連絡	メーター取替業者へ通知未着を直接手渡し	〃		●						15	宛所不明になったものは、システムに未着入力をする。	
10	保管	帳票類を保管			●						1		
11	↓												
12	作成	検満メーター取替発注明細表 取替不能一覧表	Excel	事務用PC	●						120	取替期間終了後、交換件数を記載した検満メーター取替発注明細表及び取替不能一覧表を作成する。	
13	報告	取替件数及び取替不能理由を報告	検満メーター取替発注明細表 取替不能一覧表		●						1	量水器担当(職員)へ書類を提出する。	

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	404分		404分	4848分
委託可能分	399分	1件	399分	4788分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均発送件数 2,000件
繁忙期のみ		

項番: 1-2-5-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務			小分類	検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替業務							
業務の概要		担当者による検定満期メーター及び検定満期切れメーターの取替作業を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				量水器
1	引渡	量水器担当から取替伝票及び取付メーターの引渡	取替伝票		●								－
2	作業	メーター取替作業			●						15		メーター取替業者
3	記入	必要事項を記入	取替伝票		●						1		〃
4	投函	取替のお知らせを投函	取替のお知らせ		●						1	取替のお知らせは取替伝票の切り取り線以下である。	〃
5	受取	メーター取替業者から取替伝票及び引揚メーターを受取	取替伝票		●						－	量水器担当へ取替不能分については理由を報告する。	〃
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	17分		32300分	387600分
委託可能分	17分	1900件	32300分	387600分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均取替件数 1,900件
繁忙期のみ		

項番: 1-2-6-1 サービス課 業務フロー

区分	量水器業務				小分類	検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替に伴う付帯業務							
業務の概要		担当者による検定満期メーター取替時に発生する止水栓等の漏水に付帯する工事を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						量水器	他課・係						
1	引渡	量水器担当から取替伝票及び取付メーターの引渡	取替伝票		●					—	取替伝票及び取替リストを作成し、取替伝票及び取付メーターを取替業者へ引渡す。		
2	工事	メーター取替に伴う工事			●					30		その他:不能解消業者	
3	記入	必要事項を記入	取替伝票		●					1		〃	
4	投函	取替のお知らせを投函	取替のお知らせ		●					1	取替のお知らせは取替伝票の切り取り線以下である。	〃	
5	受取	不能解消業者から取替伝票及び引揚げメーターを受取	取替伝票		●					—			

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	32分		4160分	49920分
委託可能分	32分	130件	4160分	49920分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均工事件数 130件
繁忙期のみ		

項番: 1-2-7-1 サービス課 業務フロー

区分	量水器業務				小分類	電子メーター公設のメーター取替伝票処理業務(作成)							
業務の概要		メーター取替対象の取替伝票を出力し、量水器担当(職員)に引き渡す。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						量水器	他課・係						
1	出力	取替伝票を出力	取替伝票	水道料金等業務システム	●						10	電子メーター公設の検満取替の場合、取替伝票を出力する。	
2	引渡	担当者へ取替伝票を引渡	〃			●					1	(電子メーター公設の場合)電子・隔測メーター製造業者へ取替(取付)を依頼	
3	受取	担当者から取替伝票を受取	〃			●					1		
4	入力	(局メーターの場合) 引渡メーター情報を入力	〃	水道料金等業務システム		●					15		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	27分		27分	27分
委託可能分	10分	1件	10分	10分
委託不能分	17分	1件	17分	17分

1ヶ月あたり≪処理枚数≫

毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 1-2-8-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類	メーター取替伝票処理業務(取込)						
業務の概要		メーター取替後、取替伝票を水道料金等業務システムへ取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	量水器	他課・係	責任者				その他
1	受取	担当者より取替伝票を受取	取替伝票		●						10		
2	読込	取替伝票を読込	取替伝票	OCR	●						90		
3	取込	読込データを取込		水道料金等業務システム	●						30		
4	確定	取込データを確定		〃	●						5		
5	出力	各リストを出力		〃	●						20		
6	確認	各リストを基に取込データを確認	取替伝票		●						240	異常水量がないか確認する。	
7	作成	(異常水量処理の場合)控えを作成	取替伝票(コピー)		●						60	異常水量に該当する引揚メーターについて、取替業者へ連絡し選別を依頼する。	
8	受取	引揚メーターを受取			●						80	(1業務当たり) 業者はメーターの納品書を添付すること 異常水量に該当する引揚メーターを区別して受取る。	
9	保管	引揚メーターを保管			●						30		
10	確認	(異常水量処理の場合)引揚メーターの確認			●						30	取替伝票の書き間違いの可能性もあるため、メーターの指針を確認する。	
11	入力	(異常水量処理で引揚メーターの指針誤りの場合) 入力情報を修正		水道料金業務システム	●						15		
12	確認	(取込データ変更の場合)入力情報を確認		〃	●						1		
13	確定	(取込データ変更の場合)取込データを確定		〃	●						1		
14	保管	帳票類を保管			●						1		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	613分		1839分	22068分
委託可能分	613分	3件	1839分	22068分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理枚数≫		
毎月定例	●	平均取込枚数 1,900枚
繁忙期のみ		

項番: 1-2-9-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類	私設メーターの検定満期に係る取替伝票処理業務（作成・取込）						
業務の概要		メーター取替後、取替伝票を水道料金等業務システムへ取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						量水器	他課・係						
1	受取	（市・府営住宅の場合）依頼書を受取				●					5	<1業務あたり> 住宅政策室より詳細を受取る。	
2	受取	引揚及び取替メーター情報のリストを受取				●					10	取替伝票に転記する必要事項を記載した報告書を担当者から受取る。	
3	出力	取替伝票を出力	取替伝票	水道料金等業務システム	●						5	（検満取替の場合）量水器担当（職員）の指示により、取替伝票を出力する。	
4	記入	取替伝票へ転記	〃		●						90		
5	読込	取替伝票を読込	〃	OCR	●						10		
6	取込	読込データを取込		水道料金等業務システム	●						5		
7	確定	取込データを確定		〃	●						1		
8	出力	各リストを出力			●						2		
9	確認	各リストを基に取込データを確認	取替伝票		●						25	異常水量がないか確認する。	
10	報告	（異常水量の場合）量水器担当（職員）へ報告	取替伝票（コピー）		●						10		
11	確認	担当者へ確認				●					5	報告書の記載誤りの可能性もあるため確認する。	
12	連絡	量水器担当へ連絡				●					5	確認結果を量水器担当へ連絡する。	
13	再処理	（異常水量処理で引揚メーターの指針誤りの場合） 入力情報を修正、確認及び取込データの確定		水道料金業務システム	●						3		
14	投函	取替のお知らせを投函		取替のお知らせ	●						40	取替のお知らせは取替伝票の切り取り線以下である。	
15	保管	帳票類を保管	取替伝票		●						1		

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	217分		217分	2604分
委託可能分	192分	1件	192分	2304分
委託不能分	25分	1件	25分	300分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	平均取込枚数 180枚

項番: 1-2-10-1 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類		メーター入出庫管理業務(購入メーター)					
業務の概要		メーター納品後に倉庫で管理を行う											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 量水器	他課・係	責任者	その他				
1	算出	購入個数を算出								●			
2	作成	仕様書を作成	Excel	事務用PC			●				20		
3	入力	購入内容を入力		公営企業会計システム			●				30		
4	入札						●	●			30		他課・係:管財課
5	引渡	(修理メーター購入の場合) 落札業者へメーターを引渡			●	●					120		
6	↓												
7	確認	納品時に検収			●	●					240	購入メーターの検収を行う。	
8	入力	購入メーター情報を入力		水道料金等業務システム			●				20		
9	保管	購入メーターを保管			●						120	毎月末在庫の残高確認を行う。	
10	出庫	購入メーターを出庫			●						240	検定満期メーター及び検定満期切れメーターの取替等に伴いメーターを出庫する。	
11	作成	月次報告書を作成	水道メーター入出庫表 メーター異動集計表		●						10		
12	報告	量水器担当(職員)へ報告	〃		●						1	量水器担当(職員)へ提出する。	

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	841分		841分	6332分
委託可能分	731分	1件	731分	5892分
委託不能分	110分	1件	110分	440分

1ヶ月あたり<処理個数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ	●	平均購入個数 6,500個(6・9・12・2月)

項番: 1-2-10-2 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類		メーター入出庫管理業務(引揚メーター)						
業務の概要		引揚げたメーター口径別・修理回数別に仕分け、保管する。												
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細		
						職員	量水器	他課・係	責任者				その他	
1	引渡	引揚メーターを引渡			●						—	<1業務あたり>	その他:メーター取替・引揚業者	
2	受取	納品書を受取			●						5			
3	確認	内容を確認	納品書		●						10			
4	保管	メーターを保管			●						300	メーターを口径別・修理回数別に仕分ける。		
5	確認	〃			●						60	窓口で受取りをした引揚メーターと併せて、毎月末在庫の残高確認を行う。		
6	作成	月次報告書を作成	水道メーター入出庫表 メーター異動集計表		●						—			
7	報告	量水器担当(職員)へ報告	〃		●						—	量水器担当(職員)へ提出する。		
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	375分		690分	8280分
委託可能分	375分	3件	690分	8280分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理個数≫		
毎月定例	●	平均引揚個数 2,300個
繁忙期のみ		

項番: 1-2-10-3 サービス課 業務フロー

区分		量水器業務				小分類		メーター入出庫管理業務(除却)				
業務の概要		修理不能になったメーターを除却業者に引き渡す。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	新業務フロー(案)				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員 量水器	他課・係	責任者	その他			
1	作成	除却メーター集計表を作成	Excel	事務用PC		●				15	<1業務あたり>	
2	起案	除却依頼起案	除却メーター集計表	文書管理システム		●				5		
3	決裁		〃	〃				●				
4	依頼	管財課へ依頼		〃		●				1		
5	↓											
6	立会	入札参加業者の下見に立会			●	●				180		
7	引渡	入札後、落札業者へ除却対象メーターを引渡			●	●				180		
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	381分		381分	381分
委託可能分	360分	1件	360分	360分
委託不能分	21分	1件	21分	21分

1ヶ月あたり<処理個数>		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	除却個数 13,300個

サービス課 月別業務処理一覧(調定業務)

[illegible]

項番: 1-3-1-1 サービス課 業務フロー

区分		調定業務				小分類		調定更正処理業務				
業務の概要		各担当より入力された調定更正情報を確認し、確定処理を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
						調定	他課・係					
1	引渡	各担当より引渡	更正伺書		●						—	他課・係:各担当
2	確認	調定更正情報を確認	〃		●						5	
3	起案	調定更正確定起案	〃			●					1	
4	決裁		〃						●			
5	確定	調定更正を確定	〃	水道料金等業務システム	●						1	
6	保管	帳票を保管			●						1	
7	報告	(還付または充当処理を行う場合) 調定更正入力担当者に調定更正確定を報告			●						1	(ハンド請求する場合)担当より収納対策課へ依頼する
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		2520分	30240分
委託可能分	8分	280件	2240分	26880分
委託不能分	1分	280件	280分	3360分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-3-2-1 サービス課 業務フロー

区分		調定業務			小分類	調定作成処理業務(遡及)						
業務の概要		遡及分の調定を作成する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
					調定	他課・係						
1	依頼	サービス課より依頼			●					—	調定作成予定分の水量がわかる資料を添付し、遡及分の調定作成を依頼する。	他課・係:開閉栓担当
2	入力	遡及分の調定情報を入力		水道料金等業務システム	●					5		
3	確認	入力情報を確認		〃	●					1		
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		240分	2880分
委託可能分	6分	40件	240分	2880分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-3-2-2 サービス課 業務フロー

区分		調定業務				小分類		調定作成処理業務(休止検針)					
業務の概要		休止検針分の調定を作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 調定	他課・係	責任者	その他				
1	引渡	検針員より引渡	休止届		●					-	<1業務あたり>	その他:検針委託業者	
2	作成	休止検針対象データを作成		水道料金等業務システム	●					5			
3	取込	HTに休止検針対象データを取込		〃	●					1			
4	入力	HTに休止検針情報を入力	休止届		●					30			
5	取込	HTより休止検針データを取込		水道料金等業務システム	●					1			
6	出力	入力チェックリストを出力		〃	●					2			
7	確認	リストを基に入力情報を確定	休止届		●					20			
8	確定	休止検針情報を確定		水道料金等業務システム	●					3			
9	引渡	開閉栓担当へ引渡	休止届		●					1			
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	63分		55440分	665280分
委託可能分	63分	880件	55440分	665280分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	繁忙期平均件数 1,077件(3・4月)
繁忙期のみ		

項番: 1-3-2-3 サービス課 業務フロー

区分		調定業務				小分類	調定作成処理業務(区域外給水)						
業務の概要		区域外給水分の調定を作成し、大阪市水道局へ請求する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				調定
1	引渡	計量審査担当より検針台帳を引渡			●							-	
2	作成	検針台帳を基に納付書を作成	手書き納付書		●					5	手書き納付書は4枚複写である。		
3	入力	調定情報を入力	〃	公営企業会計システム		●				2			
4	出力	調定日計表を出力	調定日計表	〃		●				1			
5	確認	入力情報を確認	手書き納付書 調定日計表			●				1			
6	起案	提出起案	調定日計表			●				1			
7	決裁		〃					●					
8	提出	経理課へ提出	調定日計表(コピー)			●				1	調定日計表をコピーし経理課へ提出する。		
9	引渡	収納対策課へ引渡	手書き納付書		●					3	手書き納付書の2・3・4枚目を引き渡す。		
10	保管	帳票類を保管				●				-			
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	14分		14分	168分
委託可能分	8分	1件	8分	96分
委託不能分	6分	1件	6分	72分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

サービス課 月別業務処理一覧(計量審査業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考	
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
1	4	1	1	サービス課	計量審査業務	検針スケジュール作成処理業務														0	入力件数	
1	4	2	1	サービス課	計量審査業務	検針データ処理業務	作成	102,556	92,343	102,596	92,391	102,734	92,455	102,831	92,630	102,930	92,790	103,036	93,017	1,172,309	作成件数	
1	4	2	2	サービス課	計量審査業務	検針データ処理業務	取込	102,556	92,343	102,596	92,391	102,734	92,455	102,831	92,630	102,930	92,790	103,036	93,017	1,172,309	取込件数	
1	4	3	1	サービス課	計量審査業務	検針業務	定例	102,556	92,343	102,596	92,391	102,734	92,455	102,831	92,630	102,930	92,790	103,036	93,017	1,172,309	検針件数	
1	4	3	2	サービス課	計量審査業務	検針業務	新設開栓	304	84	94	97	147	96	116	179	121	176	139	314	1,867	検針件数	
1	4	3	3	サービス課	計量審査業務	検針業務	休止	1,059	1,141	1,027	1,049	978	1,014	1,093	1,071	1,084	1,072	1,256	1,298	13,142	検針件数	
1	4	4	1	サービス課	計量審査業務	再検針業務	作成	3,329	3,125	3,399	3,296	4,341	3,598	3,946	3,619	3,692	3,739	3,575	3,632	43,291	作成件数	
1	4	4	2	サービス課	計量審査業務	再検針業務	検針	1,665	1,563	1,699	1,648	2,170	1,799	1,973	1,809	1,846	1,869	1,787	1,816	21,644	再検針件数	
1	4	4	3	サービス課	計量審査業務	再検針業務	入力	1,665	1,563	1,699	1,648	2,170	1,799	1,973	1,809	1,846	1,869	1,787	1,816	21,644	入力件数	
1	4	5	1	サービス課	計量審査業務	区域外検針業務		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	検針件数	
1	4	6	1	サービス課	計量審査業務	使用水量認定業務		146	141	170	159	172	149	170	144	156	151	164	152	1,874	認定件数	
1	4	7	1	サービス課	計量審査業務	水道関係文書配布準備業務														0	封入件数	
1	4	8	1	サービス課	計量審査業務	水栓番号シール貼付業務		106	39	31	17	41	24	18	10	32	37	58	56	469	貼付件数	
1	4	9	1	サービス課	計量審査業務	不進行・故障・破損等処理業務		1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	2	1	11	依頼件数	
1	4	10	1	サービス課	計量審査業務	漏水調査業務														0	調査件数	
1	4	11	1	サービス課	計量審査業務	無断使用処理業務		65	78	82	68	60	50	68	66	82	65	66	64	814	報告件数	
1	4	12	1	サービス課	計量審査業務	給水条例違反報告業務														0	報告件数	
1	4	13	1	サービス課	計量審査業務	水量のお知らせ発送業務		4,590	3,860	4,896	3,866	5,162	3,976	5,238	4,214	5,332	4,622	5,488	4,492	55,736	発送件数	
1	4	14	1	サービス課	計量審査業務	水量のお知らせ再発行業務		356	332	228	386	260	390	386	712	352	224	300	356	4,282	出力件数	
1	4	15	1	サービス課	計量審査業務	自動検針に伴う水量のお知らせ処理業務		4,179	2,592	4,179	2,592	4,179	2,592	4,179	2,592	4,179	2,592	4,179	2,592	40,626	投函件数	
1	4	16	1	サービス課	計量審査業務	自動検針結果データ処理業務		41	24	41	24	41	24	41	24	41	24	41	24	390	入力件数	
1	4	17	1	サービス課	計量審査業務	検定満期メーター取替による異常水量処理業務	調査	2	0	1	5	0	0	0	1	1	0	2	0	12	調査件数	
1	4	17	2	サービス課	計量審査業務	検定満期メーター取替による異常水量処理業務	計算	2	0	1	5	0	0	0	1	1	0	2	0	12	入力件数	
1	4	18	1	サービス課	計量審査業務	漏水減額処理業務	受付	100	96	99	72	109	108	152	106	134	110	130	105	1,321	受付件数	
1	4	18	2	サービス課	計量審査業務	漏水減額処理業務	減額計算処理	120	77	92	82	105	77	85	90	174	91	106	118	1,217	計算件数	
1	4	18	3	サービス課	計量審査業務	漏水減額処理業務	還付・充当依頼													0	依頼件数	
1	4	19	1	サービス課	計量審査業務	各種届出書処理業務	受付	35	44	30	31	24	25	33	41	37	33	37	29	399	受付件数	
1	4	19	2	サービス課	計量審査業務	各種届出書処理業務	入力	37	43	31	30	22	21	38	40	39	29	26	36	392	入力件数	

項番: 1-4-1-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務			小分類	検針スケジュール作成処理業務							
業務の概要		検針担当者・地区を変更し、検針スケジュールをたてる。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員	責任者	その他					
1	依頼	検針員情報変更を依頼	変更依頼書		●					1			
2	入力	検針員情報を入力	〃	水道料金等業務システム	●					5			
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		12分	144分
委託可能分	6分	2件	12分	144分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-2-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	検針データ処理業務（作成）						
業務の概要		検針データを作成し、検針担当に検針を依頼する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						計量審査	他課・係						
1	準備	検針予定データを準備		水道料金等業務システム	●					1	<1業務あたり>		
2	出力	検針予定リストを出力		〃	●					5			
3	作成	夜間バッチにて検針予定データを作成		〃	●					—			
4	取込	HTIに検針予定データを取込			●					3			
5	引渡	検針担当へ検針予定リストを引渡			●					1			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	10分		10分	120分
委託可能分	10分	1件	10分	120分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均作成件数 92,500件
繁忙期のみ		

項番: 1-4-2-2 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	検針データ処理業務(取込)						
業務の概要		検針後、HTより検針結果データを水道料金等業務システムへ取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他	計量審査				他課・係
1	取込	HTより検針結果データを取込		水道料金等業務システム	●					5	<1業務あたり>		
2	出力	(保留情報入力の場合) 調査票を出力		〃	●					3	取込時に調査票が自動出力される。		
3	確定	検針結果データを確定		〃	●					5			
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	13分		13分	156分
委託可能分	13分	1件	13分	156分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均取込件数 92,500件
繁忙期のみ		

項番: 1-4-3-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	検針業務(定例)						
業務の概要		HTに取り込んだ定例検針予定データ分を検針する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	引渡	検針担当へ検針予定リストを引渡			●					—			
2	確認	指針を確認			●					1			
3	入力	HTに検針情報を入力			●					1			
4	出力	HTより水量のお知らせを出力	水量のお知らせ		●					1			
5	投函	水量のお知らせを投函	〃		●					1			
6	投函	(初回検針の場合) 水道関係文書を投函	水道関係文書		●					1			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	5分		462500分	5550000分
委託可能分	5分	92500件	462500分	5550000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-3-2 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	検針業務(新設開栓)						
業務の概要		HTに取り込んだ新設開栓検針予定データ分を検針する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他				
1	受取	開閉栓担当より受取	新規開栓申込書(コピー)		●					1			
2	引渡	検針担当へ引渡	〃		●					1	場所の特定に新規開栓申込書を用いる。		
3	確認	指針を確認			●					1			
4	入力	HTIに検針情報を入力			●					1	順路番号設定も行う。		
5	出力	HTより水量のお知らせを出力	水量のお知らせ		●					1			
6	投函	水量のお知らせを投函	〃		●					1			
7	投函	(初回検針の場合) 水道関係文書を投函	水道関係文書		●					1			
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	7分		1050分	12600分
委託可能分	7分	150件	1050分	12600分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-3-3 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	検針業務(休止)						
業務の概要		閉栓受付分を検針する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	引渡	開閉栓担当より引渡	休止届		●					—		他課・係:開閉栓担当	
2	確認	指針を確認			●					1			
3	記入	検針情報を記入	休止届		●					1			
4	投函	休止中絵符を投函	休止中絵符		●					1			
5	引渡	調定担当へ引渡	休止届		●					1			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	4分		3520分	42240分
委託可能分	4分	880件	3520分	42240分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-4-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	再検針業務(作成)						
業務の概要		検針結果データを基に水量増減リスト等を出力し、再検針対象者の調査票を作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他				
1	出力	調査票を出力	調査票	水道料金等業務システム	●					1			
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	1分		2150分	25800分
委託可能分	1分	2150件	2150分	25800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-4-2 サービス課 業務フロー

区分	計量審査業務				小分類	再検針業務(検針)						
業務の概要		出力された調査票を用い、再検針を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員		責任者	その他			
						計量審査	他課・係					
1	引渡	検針担当へ引渡	調査票		●					1		
2	確認	指針を確認			●					1		
3	記入	必要事項を記入	調査票		●					3		
4	作成	業務報告書を作成	業務報告書		●					1		
5	引渡	計量審査へ引渡	調査票 業務報告書		●					1		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	7分		8260分	99120分
委託可能分	7分	1180件	8260分	99120分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-4-3 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	再検針業務(入力)						
業務の概要		調査票を基に再検針情報を水道料金等業務システムへ入力し検針結果データを変更する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						計量審査	他課・係						
1	引渡	検針担当より引渡	調査票 業務報告書		●						—		
2	確認	内容を確認	〃	水道料金等業務システム	●						5		
3	入力	(検針結果データ変更の場合) 再検針情報を入力	調査票	〃	●						5		
4	確認	(検針結果データ変更の場合) リストを基に入力情報を確認	調査票		●						5		
5	保管	帳票類を保管			●						15		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	30分		35400分	424800分
委託可能分	30分	1180件	35400分	424800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-5-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類		区域外検針業務				
業務の概要		区域外検針情報を大阪市水道局へ報告する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者	その他				
1	確認	指針を確認			●					1		
2	記入	検針台帳に指針情報を記入			●					1		
3	起案	指針情報報告起案		文書管理システム		●				15		
4	決裁			〃				●				
5	連絡	大阪市水道局へ電話にて連絡			●					1		
6	引渡	調定担当へ検針台帳を引渡			●					1		
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	19分		19分	228分
委託可能分	4分	1件	4分	48分
委託不能分	15分	1件	15分	180分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-6-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	使用水量認定業務						
業務の概要		メーター検針時に障害物でメーターが見れない場合、使用水量を認定する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他				
1	確認	メーターボックス位置を確認			●					1			
2	入力	HTに認定情報を入力			●					1			
3	取込	HTより認定データを取込		水道料金等業務システム	●					-			
4	確定	認定データを確定		〃	●					-			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	2分		1920分	23040分
委託可能分	2分	960件	1920分	23040分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-7-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	水道関係文書配布準備業務						
業務の概要		初回検針時に配布する水道関係文書等(小冊子ごめんください「上下水道局です」、口座振替依頼書、返信用封筒)を封入する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他				
1	引渡	検針担当へ引渡	水道関係文書等		●					-			
2	封入	水道関係文書等を封入	〃		●					1			
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	1分		650分	7800分
委託可能分	1分	650件	650分	7800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-8-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	水栓番号シール貼付業務						
業務の概要		給水所在地に水栓番号シールを貼付する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	確認	水栓番号シールの有無を確認			●					1			
2	貼付	(無い場合) 水栓番号シールを貼付			●					1	使用者に了承をもらう。		
3	作成	貼付件数報告書を作成	貼付件数報告書		●					1			
4	提出	調定担当へ貼付件数報告書を提出	〃		●					-			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	3分		198分	2376分
委託可能分	3分	66件	198分	2376分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-9-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	不進行・故障・破損等処理業務						
業務の概要		不進行、故障または破損等のメーターを見つけ次第、報告する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	確認	指針を確認			●					5			
2	入力	HTに保留情報を入力			●					1			
3	記入	必要事項を記入	故障取替伝票		●					1			
4	取込	HTより保留データを取込		水道料金等業務システム	●					-			
5	確定	保留データを確定			●					-			
6	依頼	量水器担当へメーター取替を依頼	故障取替伝票		●					1			
7	↓												
8	報告	計量審査担当へメーター取替を報告			●					—		他課・係:量水器担当	
9	出力	調査票を出力	調査票		●					1			
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		45分	540分
委託可能分	9分	5件	45分	540分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-10-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	漏水調査業務						
業務の概要		メーター検針時にパイロットの回転から漏水の有無を判断し、修理を促す。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	確認	パイロットを確認			●					5			
2	調査	(使用者在宅の場合) 使用状況を調査			●					5	漏水減額申請の説明し、修繕を促す。		
3	投函	(使用者不在の場合) 調査結果通知を投函	調査結果通知		●					1			
4	修理	(漏水の場合) 漏水箇所を修理							●				
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	11分		8470分	101640分
委託可能分	11分	770件	8470分	101640分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-11-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	無断使用処理業務						
業務の概要		メーター検針時に無断使用を見つけ次第、報告する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員	責任者	その他					
1	催促	(使用者在宅の場合) 開栓手続きを催促			●					5			
2	投函	(使用者不在の場合) 警告書を投函	警告書		●					1			
3	報告	計量審査担当へ報告			●					5			
4	依頼	(当月中に開栓がない場合) 量水器担当へメーター引揚を依頼			●					5			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	16分		176分	2112分
委託可能分	16分	11件	176分	2112分
委託不能分	0分		0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-12-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務			小分類	給水条例違反報告業務						
業務の概要		検針時に給水条例違反を見つけ次第、報告する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者	その他				
1	発見	給水条例違反を発見			●					1		
2	連絡	計量審査担当へ電話にて連絡			●					1		
3	報告	関係各所へ報告			●					1	給水条例違反状況に応じて報告する。	
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	3分		3分	6分
委託可能分	3分	1件	3分	6分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 1-4-13-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務			小分類	水量のお知らせ発送業務								
業務の概要		送付先へ水量のお知らせを発送する。												
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員	責任者	その他	計量審査	他課・係				
1	出力	水量のお知らせを出力	水量のお知らせ	水道料金等業務システム	●						1			
2	発送	送付先へ発送	〃		●						-			
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	1分		840分	10080分
委託可能分	1分	840件	840分	10080分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-14-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	水量のお知らせ再発行業務						
業務の概要		水量のお知らせを再発行する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	問合せ	再発行の問合せ							●			その他: 使用者	
2	出力	水量のお知らせを出力	水量のお知らせ	水道料金等業務システム	●					5			
3	発送	使用者へ発送	〃		●					3			
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	8分		80分	960分
委託可能分	8分	10件	80分	960分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-15-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	自動検針に伴う水量のお知らせ処理業務						
業務の概要		自動検針分の水量のお知らせを投函する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他				
1	受取	自動検針担当より自動検針リストを受取				●					-		
2	確認	リストを基に無断使用を確認		水道料金等業務システム	●						-		
3	引渡	検針担当へ自動検針リストを引渡			●						-		
4	出力	リストを基にHTより水量のお知らせを出力	水量のお知らせ		●						1		
5	投函	水量のお知らせを投函	//		●						1		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	2分		7240分	86880分
委託可能分	2分	3620件	7240分	86880分
委託不能分	0分	1件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-16-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	自動検針結果データ処理業務					
業務の概要		市営・府営住宅の親メーター検針終了後、子メーターの差水を計算し、調定情報を入力する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他			
1	出力	差水リストを出力		水道料金等業務システム	●					1		
2	作成	リストを基に差水計算表を作成	Excel	事務用PC	●					5		
3	入力	差水計算表を基に調定情報を入力		〃	●					5	親メーターの照会画面に差水分の調定を作成していく。	
4	確認	入力情報を確認		〃	●					2		
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	13分		546分	6552分
委託可能分	13分	42件	546分	6552分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-17-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務			小分類	検定満期メーター取替による異常水量処理業務(調査)						
業務の概要		検満メーター取替後、旧メーターに水量異常がある場合、使用状況を調査する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他			
1	引渡	量水器担当より引渡	取替伝票(コピー)		●					—		
2	調査	使用状況を電話にて調査			●					3		
3	報告	量水器担当へ使用状況を報告			●					5		
4	出力	(原因不明の場合) 調査票を出力	調査票	水道料金等業務システム	●					1		
5	依頼	(原因不明の場合) 検針担当へ再検針を依頼	〃		●					2		
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	11分		33分	396分
委託可能分	11分	3件	33分	396分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-17-2 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務			小分類	検定満期メーター取替による異常水量処理業務(計算)						
業務の概要		検針後、異常水量の原因が不明な場合、検針結果を日割り計算し、量水器担当へ報告する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員 計量審査	他課・係	責任者	その他			
1	引渡	検針担当より引渡	調査票		●					—		その他: 検針担当
2	計算	日割り計算		水道料金等業務システム	●					5	取替から検針までの水量を60日換算する。	
3	報告	(異常水量処理の場合) 量水器担当へ日割り計算情報を報告			●					1		
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		6分	72分
委託可能分	6分	1件	6分	72分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-18-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	漏水減額処理業務(受付)					
業務の概要		宅内漏水の問い合わせを受け、漏水減額申請の受付を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者	その他				
1	問合せ	漏水減額申請の問合せ							●			その他: 使用者
2	発送	使用者へ発送	水道料金等減額申請書		●					5		
3	↓											
4	受理	使用者より水道料金等減額申請書を受理	水道料金等減額申請書		●					1		
5	記入	受付台帳を記入	〃		●					2		
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	8分		960分	11520分
委託可能分	8分	120件	960分	11520分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-18-2 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	漏水減額処理業務(減額計算処理)						
業務の概要		水道料金の漏水減額処理要綱に基づき減額金額を計算し、調定更正を入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
					計量審査	他課・係							
1	作成	明細書を作成	Excel	事務用PC	●					5	明細書を用いて減額金額を計算し、処理方法(還付または充当)を判断する。		
2	記入	減額内容を記入	水道料金等減額申請書		●					3			
3	入力	調定更正情報を入力	〃	水道料金等業務システム	●					5			
4	出力	更正伺書を出力	更正伺書	〃	●					1			
5	確認	入力情報を確認	明細書 更正伺書		●					1			
6	依頼	調定担当へ調定更正確定を依頼	更正伺書		●					3			
7	↓												
8	連絡	更正確定後、使用者へ減額内容を葉書で通知			●					5			
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	23分		2530分	30360分
委託可能分	23分	110件	2530分	30360分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-18-3 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	漏水減額処理業務(還付・充当依頼)						
業務の概要		調定更正確定後、過誤納処理を行い、還付又は充当処理の依頼をする。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	入力	過誤納情報を入力		水道料金等業務システム	●					1			
2	出力	還付依頼書または充当依頼書を出力	還付依頼書 過誤納充当内訳表	〃	●					1			
3	起案	還付または充当依頼起案	〃		●					3			
4	決裁		〃					●					
5	作成	(還付処理を行う場合) 振込依頼書を作成	振込依頼書			●				3			
6	依頼	収納対策課へ依頼	還付依頼書 充当依頼書 振込依頼書		●					1			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		120分	1440分
委託可能分	6分	20件	120分	1440分
委託不能分	3分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-19-1 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	各種届出書処理業務(受付)						
業務の概要		集合住宅入居戸数届出書または店舗付住宅料金適用申請書を受付する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	問合せ	各種届出書の問合せ								●			その他: 使用者
2	発送	使用者へ発送	集合住宅入居戸数届出書 店舗付住宅料金適用申請書		●						3		
3	↓												
4	受理	使用者より届出書または申請書を受理	集合住宅入居戸数届出書 店舗付住宅料金適用申請書		●						1		
5	確認	入力内容と書類内容が一致しているか確認する。	集合住宅入居戸数届出書 店舗付住宅料金適用申請書	水道料金等業務システム		●					1		
6	入力	(検針結果データ確定前の場合) 修正情報を入力		水道料金等業務システム	●						1		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		180分	2160分
委託可能分	5分	30件	150分	1800分
委託不能分	1分	30件	30分	360分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 1-4-19-2 サービス課 業務フロー

区分		計量審査業務				小分類	各種届出書処理業務(入力)						
業務の概要		検針データ確定後、調定更正が必要な場合、受け付けした届出書等を基に調定更正を入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員	責任者	その他					
1	入力	調定更正情報を入力	集合住宅入居戸数届出書 店舗付住宅料金適用申請書	水道料金等業務システム	●					5			
2	出力	更正伺書を出力	更正伺書	〃	●					1			
3	確認	入力情報を確認	集合住宅入居戸数届出書 店舗付住宅料金適用申請書 更正伺書		●					1			
4	依頼	調定担当へ更正確定を依頼	更正伺書		●					3			
5	保管	帳票類を保管			●					1			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	11分		275分	3300分
委託可能分	11分	25件	275分	3300分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

収納対策課 月別業務処理一覧(料金管理業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考	
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
2	1	1	1	収納対策課	料金管理業務	納入通知書等送業務	一括発送	32,269	33,910	32,293	32,918	32,140	32,884	32,728	33,249	32,706	33,456	32,091	33,263	393,907	発送件数	
2	1	1	2	収納対策課	料金管理業務	納入通知書等送業務	まとめ納通	27	6	27	6	27	6	27	6	27	6	27	6	198	発送件数	
2	1	1	3	収納対策課	料金管理業務	納入通知書等送業務	滞納	1,569	1,626	1,610	1,428	1,321	1,321	1,341	1,355	1,361	1,528	1,217	1,272	16,949	発送件数	
2	1	1	4	収納対策課	料金管理業務	納入通知書等送業務	精算	1,126	996	1,018	832	988	889	1,205	897	1,223	846	949	1,214	12,183	発送件数	
2	1	1	5	収納対策課	料金管理業務	納入通知書等送業務	区域外給水	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	発送件数	
2	1	2	1	収納対策課	料金管理業務	納入通知書再発行業務		806	932	1,185	857	992	838	959	858	937	904	803	828	10,899	発送件数	
2	1	3	1	収納対策課	料金管理業務	窓口での水道料金等収納業務		141	108	152	108	160	133	195	139	167	139	135	127	1,704	収納調定件数	
2	1	5	1	収納対策課	料金管理業務	現金書留による水道料金等収納業務		2	1	2	0	5	1	3	6	4	5	1	1	31	収納処理件数	
2	1	7	1	収納対策課	料金管理業務	水道料金等消込処理業務	金融機関	2,146	2,555	2,611	2,203	2,325	2,072	2,317	2,074	2,626	2,154	1,991	2,278	27,352	取込件数	
2	1	7	2	収納対策課	料金管理業務	水道料金等消込処理業務	コンビニデータ受信	33,557	55,330	43,022	45,355	44,954	33,068	55,435	44,288	36,812	56,209	41,736	35,997	525,763	受信件数	
2	1	7	3	収納対策課	料金管理業務	水道料金等消込処理業務	コンビニ収納消込	18,839	19,868	18,468	20,031	19,213	17,872	20,441	19,559	19,543	20,017	16,464	20,521	230,836	収納件数	
2	1	8	1	収納対策課	料金管理業務	支払証明書発行業務		4	6	5	4	3	4	6	5	9	8	18	7	79	発行件数	
2	1	9	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替促進業務		272	300	246	240	267	262	249	268	206	264	434	325	3,333	発送件数	
2	1	10	1	収納対策課	料金管理業務	口座申込受付業務		882	1,005	795	768	804	749	814	839	722	833	811	790	9,812	発送件数	
2	1	11	1	収納対策課	料金管理業務	口座情報入力業務	申込受付	685	765	761	548	699	648	657	582	626	630	499	650	7,750	入力件数	
2	1	11	2	収納対策課	料金管理業務	口座情報入力業務	口座振替停止	11	21	27	16	19	14	28	21	18	12	21	29	237	入力件数	
2	1	11	3	収納対策課	料金管理業務	口座情報入力業務	定例外口座請求	4	8	1	6	5	6	2	2	5	1	1	1	42	入力件数	
2	1	12	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替継続業務		41	33	34	27	30	29	37	44	36	41	34	33	419	受付件数	
2	1	13	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替請求データ伝送業務		64,117	73,240	63,820	73,181	63,494	73,190	63,775	73,109	63,740	72,948	63,471	73,082	821,167	送信件数	
2	1	14	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替結果データ受信業務		61,667	70,299	61,353	70,673	61,057	70,230	61,323	70,192	61,382	70,438	61,034	70,037	789,685	受信件数	
2	1	15	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替開始通知業務		668	776	650	750	679	746	571	701	640	636	637	641	8,095	発送件数	
2	1	16	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替事前通知業務		654	1,082	659	1,094	658	1,084	668	1,108	685	1,124	698	1,114	10,628	発送件数	
2	1	17	1	収納対策課	料金管理業務	口座振替済通知業務		3,581	4,173	3,391	4,177	3,037	4,035	3,288	4,042	3,323	4,090	3,123	4,158	44,418	発送件数	
2	1	18	1	収納対策課	料金管理業務	口座再振替通知業務		1,954	1,375	1,893	1,437	1,515	1,430	1,888	1,364	1,841	1,337	1,569	1,424	19,027	発送件数	
2	1	19	1	収納対策課	料金管理業務	還付処理業務	入金による還付	8	14	12	5	2	10	4	1	10	7	5	3	81	還付件数	
2	1	19	2	収納対策課	料金管理業務	還付処理業務	調定更正による還付	119	102	104	70	145	180	108	125	256	158	143	177	1,687	還付件数	
2	1	19	4	収納対策課	料金管理業務	還付処理業務	還付先不明処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	処理件数	
2	1	20	1	収納対策課	料金管理業務	充当処理業務	入金による充当	17	23	32	15	17	41	24	8	16	35	23	28	279	充当件数	
2	1	20	2	収納対策課	料金管理業務	充当処理業務	調定更正による充当	0	0	0	0	7	33	21	23	8	0	4	8	104	新業務	
2	1	21	1	収納対策課	料金管理業務	臨時栓に伴う営業前受金関係業務	受付	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	受付件数	
2	1	21	2	収納対策課	料金管理業務	臨時栓に伴う営業前受金関係業務	還付	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	還付件数	

項番: 2-1-1-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	納入通知書等発送業務(一括発送)						
業務の概要		毎月定例で一括発送する納入通知書を出力し、引抜き及び発送処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						料金管理	他課・係	職員	責任者				その他
1	出力	納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム	●						360	<1業務あたり> 発行リストもあわせて出力する。	
2	仕分	納入通知書を仕分	〃		●						60	地区及び順路番号順に並べる。	
3	出力	引抜リストを出力		水道料金等業務システム	●						15		
4	引抜	リストを基に納入通知書を引抜	納入通知書		●						120		
5	作成	後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●						30		
6	起案	納入通知書発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●					10		
7	決裁		〃	〃				●					
8	発送	使用者へ発送	納入通知書		●						30		
9	保管	帳票類を保管			●						5		
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	630分		630分	7560分
委託可能分	620分	1件	620分	7440分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

※令和8年1月より印刷業務を外部委託する予定、平均発送件数が約5000件に変更予定

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均発送件数 34,520件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-1-2 収納対策課 業務フロー

区分	料金管理業務				小分類	納入通知書等発送業務(まとめ納通)							
業務の概要		複数の水栓の調定をまとめて1枚の納入通知書で出力し、発送処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						料金管理	他課・係						
1	出力	まとめ納通リスト及び納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム	●						120	<1業務あたり>	
2	作成	封筒作成			●						10		
3	封入	まとめ納通リストと納入通知書を封入	納入通知書		●						30		
4	発送	(本庁部署以外の場合) まとめ納通の納入通知書を発送	〃		●						10		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	170分		170分	2040分
委託可能分	170分	1件	170分	2040分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均発送件数 23件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-1-3 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務			小分類	納入通知書等発送業務(滞納)							
業務の概要		分割納付誓約者等で定期的に支払う約束がある対象者に納入通知書を発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						料金管理	他課・係						
1	抽出	分納誓約者等を抽出		水道料金等業務システム	●						1		
2	確認	未収状況等を確認		〃	●						1		
3	出力	納入通知書を出力	納入通知書	〃	●						1		
4	作成	後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●						10		
5	起案	納入通知書発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●					5		
6	決裁		〃	〃					●				
7	発送	使用者へ発送	納入通知書		●						1		
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	19分		16525分	198300分
委託可能分	14分	1180件	16520分	198240分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-1-4 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	納入通知書等発送業務(精算)						
業務の概要		閉栓受付処理後、未納がある使用者に対して納入通知書を発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者	その他	料金管理	他課・係			
1	引渡	サービス課より休止精算チェックリストを引渡			●								その他: サービス課
2	確認	未収状況等を確認		水道料金等業務システム	●						1		
3	出力	納入通知書を出力	納入通知書	〃	●						2		
4	発送	送付先へ発送	〃		●						1		
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	4分		2160分	25920分
委託可能分	4分	540件	2160分	25920分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-1-5 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	納入通知書等発送業務(区域外給水)						
業務の概要		区域外給水分の手書き納付書を大阪市へ発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者		その他	料金管理			
1	引渡	サービス課より引渡	手書き納付書		●						—	手書き納付書の2・3・4枚目を引き渡す。	その他: サービス課
2	起案	手書き納付書発送起案	〃	文書管理システム		●					5		
3	決裁		〃	〃				●					
4	発送	大阪市へ発送	〃		●						1	手書き納付書の2・3・4枚目を発送する。	
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	6分		1分	72分
委託可能分	1分	1件	1分	12分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-2-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		納入通知書再発行業務				
業務の概要		紛失や破損、支払いの延期を理由に、納入通知書を再発行する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
						滞納整理	他課・係					
1	問合せ	支払状況の問合せ								●		その他: 使用者
2	交渉	対応記録入力		水道料金等業務システム	●					5	支払いの延期については、職員の了承を得る。	
3	出力	納入通知書を出力	納入通知書	〃	●					1		
4	発送	(電話での問合せの場合) 使用者へ発送	〃		●					1		
5	手渡	(来局での問合せの場合) 使用者へ手渡	〃		●					1		
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	8分		8000分	96000分
委託可能分	8分	1000件	8000分	96000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-3-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		窓口での水道料金等収納業務					
業務の概要		窓口に来局した使用者の未収水道料金等を受領し、領収書を発行する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他	滞納整理			
1	来局	使用者が来局										●	
2	交渉	支払金額の交渉		水道料金等業務システム	●						5		
3	受領	水道料金等を受領			●						5		
4	出力	(納入通知書を持参していない場合) 納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム	●						1		
5	読込	POSレジで納入通知書を読込	〃	〃	●						1	納入通知書の領収書部分を切り分ける。	
6	手渡	領収書・釣銭を使用者へ手渡			●						5		
7	作成	入金票を作成	入金票		●						5	入金票は2枚複写である。	
8	入金	受領した料金を銀行に入金	入金票 納入通知書		●						2		
9	受取	銀行より受取	入金票		●						1	入金票の2枚目のみ受け取る。	
10	提出	入金票を提出	〃		●						1	入金票の2枚目のみ提出する。	
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	26分		2340分	28080分
委託可能分	26分	90件	2340分	28080分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-5-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		現金書留による水道料金等収納業務				
業務の概要		現金書留を受け取った水道料金等を収納する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員 滞納整理	他課・係	責任者	その他			
1	受取	現金書留を受取					●					他課・係:総務課
2	付番	現金書留の通し番号を付番					●					〃
3	受取	総務課より現金書留を受取				●				1		
4	記入	現金書留受領簿に記入			●					5		
5	確認	未収状況等を確認		水道料金等業務システム	●					1		
6	出力	納入通知書を出力	納入通知書	〃	●					5		
7	読込	POSレジにて納入通知書を読込	〃	〃	●					1	納入通知書の領収書部分を切り分ける。	
8	発送	使用者へ発送	領収書		●					5		
9	作成	入金票を作成	入金票		●					5	入金票は2枚複写である。	
10	入金	受領した料金を銀行に入金	入金票 納入通知書		●					5		
11	受取	銀行より受取	入金票		●					1	入金票の2枚目のみ受け取る。	
12	提出	入金票を提出	〃		●					1	入金票の2枚目のみ提出する。	
13	入力	収納情報を入力		水道料金等業務システム	●					5		
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	35分		68分	816分
委託可能分	34分	2件	68分	816分
委託不能分	1分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-7-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	水道料金等消込処理業務(金融機関)						
業務の概要		金融機関より受け取った水道料金等収納通知書を基にした収納データを水道料金等業務システムへ取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	受取	経理課より収納通知書・日計合計表を受取	収納通知書 日計合計表		●						1	<1業務あたり> ※以下の活動項目は1日2回処理を行う。	
2	読込	収納通知書を読込	収納通知書	OCR	●						30		
3	取込	読込データを取込		水道料金等業務システム	●						30		
4	確定	取込データを確定		〃	●						5		
5	出力	サマリーシートを出力		〃	●						15		
6	確認	サマリーシートを基に日計合計表の内容を確認	日計合計表		●						10		
7	入力	収納日計表に入力	Excel	事務用PC	●						10		
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	101分		4040分	48480分
委託可能分	101分	40件	4040分	48480分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均取込件数 3,540件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-7-2 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	水道料金等消込処理業務(コンビニデータ受信)						
業務の概要		コンビニエンスストア等の収納データを受信し、水道料金等業務システムへ取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者		その他				
1	受信	収納代行業者より速報・確報データを受信		伝送用PC	●					5	<1業務あたり>		
2	保存	データをSDカードに保存		〃	●					2			
3	取込	保存データを取込		水道料金等業務システム	●					30			
4	確定	取込データを確定		〃	●					2			
5	出力	コンビニ受信リストを出力		〃	●					10			
6	手渡	滞納整理担当にコンビニ受信リストを手渡			●					1			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	50分		1000分	12000分
委託可能分	50分	20件	1000分	12000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均受信件数 40,150件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-7-3 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	水道料金等消込処理業務(コンビニ収納消込)						
業務の概要		コンビニエンスストア等の確報データの確定処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	受取	収納代行業者より受取	コンビニ収納精算報告書		●					1	<1業務あたり>		
2	受取	経理課より日計合計表を受取	日計合計表		●					1			
3	確定	日計合計表を基にコンビニ確報データを確定		水道料金等業務システム	●					60			
4	入力	コンビニ収納精算報告書を基に収納日計表に入力	Excel	事務用PC	●					10			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	72分		432分	5184分
委託可能分	72分	6件	432分	5184分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均収納件数 20,000件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-8-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	支払証明書発行業務					
業務の概要		支払証明書発行業務										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
						料金管理	他課・係					
1	来局	使用者が来局							●			その他: 使用者
2	記入	申請書を記入	証明書交付申請書						●			〃
3	受理	申請書を受理	〃	水道料金等業務システム	●					1	本人確認をする。	
4	起案	支払証明書発行起案	〃			●				1		
5	決裁		〃				●					
6	出力	支払証明書・手数料納付書を出力	支払証明書 手数料納付書	水道料金等業務システム	●					5		
7	支払	手数料を支払	手数料納付書						●	2		その他: 使用者
8	受取	使用者より受取	納入済通知書		●					1	納入済通知書は手数料納付書の一部である。	
9	入力	調定・収納情報を入力	〃	公営企業会計システム		●				3		
10	出力	調定日計表・収納日計表を出力		〃		●				5		
12	起案		調定日計表 収納日計表			●				1		
13	決裁		〃					●				
14	保管	帳票類を保管				●				1		

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	20分		35分	576分
委託可能分	7分	5件	35分	420分
委託不能分	13分	1件	13分	156分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	

項番: 2-1-9-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座振替促進業務						
業務の概要		開栓から約1年経過しても口座登録のない使用者に対し、口座振替促進文書(口座PRチラシ・口座振替依頼書・返信用封筒)を発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	他課・係	責任者	その他				
1	抽出	口座登録の無い使用者を抽出		水道料金等業務システム	●					1			
2	作成	送付先住所シールを作成			●					1			
3	起案	口座振替促進文書発送起案		文書管理システム		●				5			
4	決裁			〃				●					
5	封入	口座振替促進文書を封入	口座振替促進文書		●					1			
6	発送	送付先へ発送	〃		●					1			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		1125分	13500分
委託可能分	4分	280件	1120分	13440分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-10-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務			小分類	口座申込受付業務							
業務の概要		使用者から口座申込の問合せ後、口座振替依頼書を送り、返信された口座振替依頼書を金融機関に発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						料金管理	他課・係						
1	問合せ	口座申込の問合せ								●		その他: 使用者	
2	発送	使用者へ発送	口座振替依頼書		●						5		
3	受取	使用者より受取	〃		●						1		
4	確認	リスト入力(口座振替依頼書受付リストExcel)	〃		●						5		
5	発送	金融機関へ発送	〃		●						1		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	12分		5520分	66240分
委託可能分	12分	460件	5520分	66240分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-11-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座情報入力業務(申込受付)						
業務の概要		金融機関で照合された口座振替依頼書を基に口座申込情報を入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						料金管理	他課・係						
1	受取	金融機関より受取	口座振替依頼書		●					10	<1業務あたり>		
2	入力	口座申込情報を入力	〃	水道料金等業務システム	●					30			
3	確認	口座振替依頼書を基に入力情報を確認	口座振替依頼書		●					30			
4	保管	帳票類を保管			●					1			

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	71分		1420分	17040分
委託可能分	71分	20件	1420分	17040分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均入力件数 870件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-11-2 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座情報入力業務(口座振替停止)						
業務の概要		使用者から問合せを受け、口座振替予定の請求を停止する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
					料金管理	他課・係							
1	問合せ	口座振替停止の問合せ							●		<1業務あたり>	その他: 使用者	
2	入力	口座振替停止情報を入力		水道料金等業務システム	●					10			
3	出力	入力チェックリストを出力		〃	●					10			
4	確認	リストを基に入力情報を確認			●					10			
5	作成	口座停止連絡書を作成	Excel	事務用PC	●					10			
6	連絡	各金融機関へFAXにて連絡	口座停止連絡書		●					60	事前に電話してからFAX		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	100分		2000分	24000分
委託可能分	100分	20件	2000分	24000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均入力件数 40件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-11-3 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座情報入力業務(定例外口座請求)						
業務の概要		使用者からの問合せを受け、定例の口座振替以外で水道料金等を口座請求する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他				
						料金管理	他課・係						
1	問合せ	定例外の口座振替の問合せ								●		<1業務あたり>	その他: 使用者
2	入力	口座請求情報を入力		水道料金等業務システム	●						10		
3	出力	入力チェックリストを出力		〃	●						5		
4	確認	リストを基に入力情報を確認			●						30		
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	45分		900分	10800分
委託可能分	45分	20件	900分	10800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均入力件数 10件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-12-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座振替継続業務						
業務の概要		市内間転居後も、同一口座からの引き落としを希望する使用者の口座情報を入力し、金融機関に変更内容を連絡する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他	料金管理				他課・係
1	依頼	サービス課より依頼	休止届・開始届(コピー)		●					1	口座継続希望者の休止届・開始届を受け取る。	他課・係・サービス課	
2	確認	旧住所の口座情報を確認		水道料金等業務システム	●					2			
3	入力	受付簿に入力	Excel	事務用PC	●					5			
4	発送	使用者へ発送	口座継続依頼書		●					5			
5	↓												
6	受取	使用者より受取	口座継続依頼書		●					2			
7	入力	受付簿に入力	Excel	事務用PC	●					5			
8	確認	記入内容を確認	口座継続依頼書		●					5			
9	作成	番号変更連絡書を作成	Access	事務用PC	●					5	転居前後のお客様番号・水栓番号を記載する。		
10	起案	口座継続依頼起案	番号変更連絡書			●				1			
11	決裁		〃					●					
12	発送	金融機関へ発送	〃		●					5			
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	36分		1225分	14712分
委託可能分	35分	35件	1225分	14700分
委託不能分	1分	1件	1分	12分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-13-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務			小分類	口座振替請求データ伝送業務						
業務の概要		口座振替請求データを作成し、伝送する。また、金融機関別引落一覧表を口座振替伝送業務委託業者へFAXにて送信する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	責任者	その他				
1	作成	口座振込請求データを作成		水道料金等業務システム	●					1	<1業務あたり>	
2	作成	金融機関別引落一覧表を作成	Excel	事務用PC	●					30		
3	起案	口座振替請求データ伝送起案	金融機関別引落一覧表	文書管理システム		●				5		
4	決裁		〃	〃				●				
5	連絡	口座振替伝送業務委託業者へFAXにて連絡	〃		●					30		
6	送信	口座振替請求データを送信		伝送用PC	●					15		
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	81分		81分	972分
委託可能分	76分	1件	76分	912分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均伝送件数 68,760件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-14-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	口座振替結果データ受信業務						
業務の概要		口座振替結果データを受信し、水道料金等業務システムに取り込んだ後、口座振替結果データの確定処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	受信	口座振替結果データを受信		伝送用PC	●					30	<1業務あたり>		
2	保存	データをDVDに保存		〃	●					2			
3	取込	保存データを取込		水道料金等業務システム	●					30			
4	確定	取込データを確定		〃	●					1			
5	出力	各種リストを出力		〃	●					45			
6	起案	口座振替結果報告起案		文書管理システム		●				5			
7	決裁			〃				●					
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	113分		113分	1356分
委託可能分	108分	1件	108分	1296分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均受信件数 65,640件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-15-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		口座振替開始通知業務					
業務の概要		口座振替開始通知の作成及び発送を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	他課・係	責任者	その他				
1	出力	口座振替開始通知を出力		水道料金等業務システム	●					45	<1業務あたり> 発行リストもあわせて出力する。		
2	作成	リストを基に後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●					5			
3	起案	口座振替開始通知発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●				5			
4	決裁		〃	〃				●					
5	発送	送付先へ発送	口座振替開始通知		●					5			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<<時間>>	1ヶ月あたり<<件数>>	1ヶ月あたり<<時間>>	1年あたり<<時間>>
合計	60分		60分	720分
委託可能分	55分	1件	55分	660分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<<処理件数>>		
毎月定例	●	平均発送件数 700件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-16-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		口座振替事前通知業務					
業務の概要		口座振替事前通知書の作成及び発送を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						料金管理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	出力	口座振替事前通知を出力		水道料金等業務システム	●						45	<1業務あたり> 発行リストもあわせて出力する。	
2	作成	リストを基に後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●						5		
3	起案	口座振替事前通知発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●					5		
4	決裁		〃	〃					●				
5	発送	送付先へ発送	口座振替事前通知		●						5		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<<時間>>	1ヶ月あたり<<件数>>	1ヶ月あたり<<時間>>	1年あたり<<時間>>
合計	60分		60分	720分
委託可能分	55分	1件	55分	660分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<<処理件数>>		
毎月定例	●	平均発送件数 640件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-17-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		口座振替済通知業務					
業務の概要		口座振替済通知の作成及び発送を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員	他課・係		責任者	その他			
1	出力	口座振替済通知を出力		水道料金等業務システム	●						45	<1業務あたり> 発行リストもあわせて出力する。	
2	作成	リストを基に後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●						5		
3	起案	口座振替済通知発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●					5		
4	決裁		〃	〃					●				
5	発送	送付先へ発送	口座振替済通知		●						5		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	60分		60分	720分
委託可能分	55分	1件	55分	660分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均発送件数 3,610件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-18-1 収納対策課 業務フロー

区分	料金管理業務				小分類	口座再振替通知業務							
業務の概要		口座再振替通知の作成及び発送を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他					
1	出力	口座再振替通知を出力		水道料金等業務システム	●						45	<1業務あたり> 発行リストもあわせて出力する。	
2	作成	リストを基に後納郵便物差出票を作成	Excel	事務用PC	●						5		
3	起案	口座再振替通知発送起案	後納郵便物差出票	文書管理システム		●					5		
4	決裁		〃	〃				●					
5	発送	送付先へ発送	口座再振替通知		●						5		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	60分		112755分	1353060分
委託可能分	55分	2050件	112750分	1353000分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均発送件数 2,050件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-19-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	還付処理業務(入金による還付)						
業務の概要		入金により水道料金等が過誤納になった際の還付処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						料金管理	他課・係	職員	責任者				その他
1	出力	過誤納リストを出力			●						1		
2	連絡	リストを基に過誤納対象者へ連絡			●						10		
3	出力	(還付先口座が不明の場合) 過誤納のお知らせを出力	過誤納のお知らせ	水道料金等業務システム	●						2		
4	発送	(還付先口座が不明の場合) 使用者へ発送	//		●						2		
5	↓												
6	受取	(還付先口座が不明の場合) 使用者より受取	振込口座届		●						1	振込口座届は過誤納のお知らせの切り取り線以下である。	
7	作成	振込口座届を基に還付書・還付内訳表を作成	Excel	事務用PC	●						10		
8	記入	振込口座届を基に振込依頼書を記入	振込依頼書			●					2	局端末で処理	
9	出力	支出伝票を出力	支出伝票	公営企業会計システム		●					10		
10	起案	還付処理起案	支出伝票 還付書 還付内訳表 振込依頼書			●					20		
11	決裁		//					●					
12	入力	還付情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
13	提出	経理課へ提出	支出伝票 還付書 還付内訳表 振込依頼書			●					5	職員が行う	
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	68分		347分	4164分
委託可能分	31分	10件	310分	3720分
委託不能分	37分	1件	37分	444分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均還付件数10件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-19-2 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類		還付処理業務（調定更正による還付）					
業務の概要		調定更正により水道料金等が過誤納になった際の還付処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者		その他			
						料金管理	他課・係						
1	依頼	サービス課より依頼	還付依頼書 振込依頼書		●						—		他課・係：サービス課
2	作成	還付依頼書を基に還付内訳表を作成	Excel	事務用PC	●						10		
3	出力	支出伝票を出力	支出伝票	公営企業会計システム		●					10		
4	起案	還付処理起案	支出伝票 還付内訳表 振込依頼書			●					20		
5	決裁		〃						●				
6	入力	還付情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
7	入力	受付簿に処理内容を入力	Excel	事務用PC	●						5		
8	提出	経理課へ提出	支出伝票 還付内訳表 振込依頼書			●					1	職員が行う	
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	51分		431分	5172分
委託可能分	20分	20件	400分	4800分
委託不能分	31分	1件	31分	372分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	平均還付件数20件
繁忙期のみ		

項番: 2-1-19-4 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務			小分類	還付処理業務(還付先不明処理)							
業務の概要		還付先が不明かつ、事実発生から10年が経過した場合に時効処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						料金管理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	受取	経理課より受取	支払予定表		●						1		
2	確認	還付未処理分を確認	〃	水道料金等業務システム	●						15		
3	作成	未払還付明細表を作成	Excel	事務用PC	●						5		
4	起案	還付未処理分時効起案	未払還付明細表	文書管理システム		●					20		
5	決裁		〃	〃					●				
6	入力	時効処理情報を入力		水道料金等業務システム	●						10		
7	入力	受付簿に処理内容等を入力	Excel	事務用PC	●						5		
8	提出	経理課へ提出	未払還付明細表 支出伝票		●						1	10年前の支出伝票を提出する。	
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	57分		1130分	1130分
委託可能分	37分	30件	1110分	1110分
委託不能分	20分	1件	20分	20分

1ヶ月あたり≪処理回数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	年1回(3月)

項番: 2-1-20-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	充当処理業務(入金による充当)						
業務の概要		入金により水道料金等が過誤納になった際の充当処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員	責任者	その他					
1	出力	過誤納リストを出力			●					1			
2	連絡	リストを基に過誤納対象者へ連絡			●					10			
3	入力	充当情報を入力		水道料金等業務システム	●					5			
4	出力	充当通知書を出力	充当通知書	〃	●					2			
5	起案	充当処理起案	〃	文書管理システム		●				10			
6	決裁		〃	〃				●					
7	発送	使用者へ発送	〃		●					1			
8	入力	受付簿に充当情報を入力	Excel	事務用PC	●					2			
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	31分		640分	7680分
委託可能分	21分	30件	630分	7560分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-20-2 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	充当処理業務(調定更正による充当)						
業務の概要		調定更正により水道料金等が過誤納になった際の充当処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						料金管理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	依頼	サービス課より依頼	充当依頼書		●						—		他課・係: サービス課
2	出力	過誤納リストを出力			●						1		
3	確認	過誤納対象の未収状況等を確認		水道料金等業務システム	●						5		
4	入力	充当情報を入力		〃	●						5		
5	出力	充当通知書を出力	充当通知書	〃	●						10		
6	起案	充当処理起案	〃	文書管理システム		●					10		
7	決裁		〃	〃					●				
8	発送	使用者へ発送	〃		●						1		
9	入力	受付簿に充当情報を入力	Excel	事務用PC	●						10		
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	42分		9610分	115320分
委託可能分	32分	300件	9600分	115200分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-21-1 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	臨時栓に伴う営業前受金関係業務(受付)						
業務の概要		臨時栓の使用開始に伴う委任状・誓約書を受取り、臨時栓使用者情報の入力を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員		責任者	その他	料金管理			
1	受取	給水課より委任状・誓約書を受取	委任状 誓約書		●								1
2	確認	記載内容を確認	//		●						5		
3	押印	給水課受付簿に受取確認の押印			●						1		
4	入力	臨時栓使用者情報を入力	Excel	事務用PC	●						10		
5	保管	帳票類を保管			●						1		
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	18分		18分	216分
委託可能分	18分	1件	18分	216分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-1-21-2 収納対策課 業務フロー

区分		料金管理業務				小分類	臨時栓に伴う営業前受金関係業務(還付)						
業務の概要		営業前受金から未納分の水道料金等を収納し、残りの営業前受金を還付する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	責任者	その他	料金管理				他課・係
1	受取	サービス課より受取	撤去報告書(コピー)		●					1			
2	出力	納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム	●					1			
3	読込	POSレジにて納入通知書を読込	〃	〃	●					1	納入通知書の領収書部分を切り分ける。		
4	作成	還付内訳表・還付明細書・還付通知書を作成	Excel	事務用PC	●					10			
5	出力	支出伝票を出力	支出伝票	公営企業会計システム		●				10			
6	起案	営業前受金還付起案	支出伝票 還付内訳表 還付明細書 還付通知書			●				5			
7	決裁		〃					●					
8	提出	経理課へ提出	〃		●					5			
9	↓												
10	受取	経理課より受取	還付通知書		●					5			
11	発送	使用者へ発送	還付通知書 領収書		●					5			
12	保管	帳票類を保管			●					10			
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	53分		53分	636分
委託可能分	38分	1件	38分	456分
委託不能分	15分	1件	15分	180分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

収納対策課 月別業務処理一覧(滞納整理業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
2	2	1	1	収納対策課	滞納整理業務	滞納整理スケジュール作成業務		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	作成件数
2	2	2	1	収納対策課	滞納整理業務	給水停止対象者抽出業務		548	527	554	499	518	421	498	485	515	454	429	447	5,895	抽出件数 4月は移行期のため一部のみの
2	2	3	1	収納対策課	滞納整理業務	給水停止執行業務	データ作成	548	527	554	499	518	421	498	485	515	454	429	447	5,895	作成件数 4月は移行期のため一部のみの
2	2	3	2	収納対策課	滞納整理業務	給水停止執行業務	執行	96	89	101	67	75	103	87	79	70	83	75	63	988	執行件数
2	2	4	1	収納対策課	滞納整理業務	給水停止解除業務		53	51	70	37	40	49	51	34	33	43	30	36	527	解除件数
2	2	5	1	収納対策課	滞納整理業務	給水停止関連データ取込業務		548	527	554	499	518	421	498	485	515	454	429	447	5,895	取込件数 4月は移行期のため一部のみの
2	2	6	1	収納対策課	滞納整理業務	長期給水停止水栓調査業務		32	35	31	24	28	48	27	31	30	32	35	23	376	職権閉栓
2	2	7	1	収納対策課	滞納整理業務	現地訪問による水道料金等収納業務		30	31	19	48	16	22	24	16	31	29	13	16	295	HT収納件数
2	2	8	1	収納対策課	滞納整理業務	収納実績報告業務		20	20	22	20	22	20	21	20	20	19	19	20	243	処理日数
2	2	9	1	収納対策課	滞納整理業務	納付指導業務														0	指導件数
2	2	10	1	収納対策課	滞納整理業務	誓約締結業務	分割納付誓約	0	4	1	2	0	2	1	0	3	1	3	2	19	誓約締結件数
2	2	10	2	収納対策課	滞納整理業務	誓約締結業務	支払誓約													0	誓約締結件数
2	2	11	1	収納対策課	滞納整理業務	誓約履行管理業務	分割納付誓約													0	管理件数
2	2	11	2	収納対策課	滞納整理業務	誓約履行管理業務	支払誓約	352	353	335	323	325	325	329	330	328	328	324	320	3,972	管理件数
2	2	12	1	収納対策課	滞納整理業務	納入通知書等未着処理業務		190	228	249	268	233	203	240	237	234	270	259	308	2,919	返戻件数
2	2	13	1	収納対策課	滞納整理業務	転居先調査業務		23	8	23	54	19	29	36	25	27	39	25	35	343	閲覧件数
2	2	14	1	収納対策課	滞納整理業務	転居後の催告業務		281	364	243	287	285	281	278	242	267	232	237	252	3,249	発送件数
2	2	15	1	収納対策課	滞納整理業務	破産関係資料作成業務	債権調査票	3	2	4	2	5	4	1	1	3	1	1	1	28	発送件数
2	2	15	2	収納対策課	滞納整理業務	破産関係資料作成業務	下水道使用料の切り離し	0	2	2	4	5	2	3	4	5	1	1	2	31	発送件数
2	2	15	3	収納対策課	滞納整理業務	破産関係資料作成業務	財団債権の届出	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	発送件数
2	2	15	4	収納対策課	滞納整理業務	破産関係資料作成業務	破産債権の届出	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0	2	1	8	発送件数
2	2	15	5	収納対策課	滞納整理業務	破産関係資料作成業務	破産債権の配当	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	2	7	発送件数
2	2	16	1	収納対策課	滞納整理業務	債権放棄関係資料作成業務		0	6	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	11	処理件数
2	2	17	1	収納対策課	滞納整理業務	不能欠損処分業務		7	6	0	0	0	0	0	4	0	5	0	0	22	処理件数

項番: 2-2-10-2 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	誓約締結業務(支払誓約)						
業務の概要		停水執行予定者に対し、支払約束を取り付ける。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						滞納整理	職員	他課・係	責任者	その他			
1	交渉	誓約内容を交渉			●						1		
2	作成	支払誓約書を作成	支払誓約書			●					2	職員の了承を得る。	
3	記入	必要事項を記入	〃							●		あわせて捺印も必要である。	その他:申請者
4	出力	HTより納入通知書を出力	納入通知書		●						1		
5	手渡	納入通知書を手渡	〃		●						1		
6	入力	誓約内容を入力		水道料金等業務システム	●						1		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	6分		920分	11040分
委託可能分	4分	230件	920分	11040分
委託不能分	2分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均締結件数
繁忙期のみ		

項番: 2-2-1-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	滞納整理スケジュール作成業務						
業務の概要		滞納整理に関するスケジュールを作成し、報告する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者		その他			
1	作成	滞納整理に関するスケジュールを作成			●						15		
2	起案	スケジュール報告起案				●					5		
3	決裁							●					
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	20分		20分	80分
委託可能分	15分	1件	15分	60分
委託不能分	5分	1件	5分	20分

1ヶ月あたり≪処理回数≫		
毎月定例		
繁忙期のみ	●	年4回(3・6・9・12月)

項番: 2-2-2-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	給水停止対象者抽出業務						
業務の概要		給水停止対象者を抽出し、給水停止通告書を発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	抽出	給水停止対象者を抽出		水道料金等業務システム	●						700	<1業務あたり>	
2	出力	給水停止通告書を出力	給水停止通告書	〃	●						30		
3	引抜	給水停止通告書を引抜	〃		●						5	支払や支払約束のあるものを引抜く。	
4	起案	給水停止通告書発送起案	〃	文書管理システム		●					10		
5	決裁		〃	〃					●				
6	発送	給水停止対象者へ発送	〃		●						30		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	775分		775分	9300分
委託可能分	765分	1件	765分	9180分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均抽出件数 920件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-3-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	給水停止執行業務（データ作成）						
業務の概要		給水停止執行の事前準備として、直近の入金状況を確認し、HTに給水停止対象者データを取り込む。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	確認	入金状況を確認		水道料金等業務システム	●					20	<1業務あたり>		
2	作成	給水停止対象者データを作成		〃	●					1			
3	出力	収納HT作成リストを出力		〃	●					5			
4	起案	給水停止執行起案		文書管理システム		●				5			
5	決裁			〃				●					
6	取込	HTに給水停止対象者データを取込		水道料金等業務システム	●					5			
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	36分		28525分	342300分
委託可能分	31分	920件	28520分	342240分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均作成件数 920件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-3-2 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	給水停止執行業務(執行)						
業務の概要		対象者の給水所在地に訪問し、給水停止を執行する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						滞納整理	職員	他課・係	責任者	その他			
1	執行	給水停止を執行			●						1		
2	入力	HTに給水停止情報を入力			●						1		
3	出力	HTより給水停止執行通知書を出力	給水停止執行通知書		●						1		
4	投函	給水停止執行通知書を投函	〃		●						1		
5	連絡	給水停止の執行を局へ連絡			●						5	日報で報告	
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	9分		1350分	16200分
委託可能分	9分	150件	1350分	16200分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-4-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	給水停止解除業務					
業務の概要		給水停止されている水栓の解除及びそれに伴う処理を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
					滞納整理	他課・係						
1	問合せ	給水停止解除の問合せ							●			その他: 使用者
2	交渉	支払約束・誓約内容を交渉			●	●				5	職員の了承を得る	
3	入力	交渉内容を入力		水道料金等業務システム	●					5		
4	解除	給水停止を解除			●					3		
5	入力	HTIに給水停止解除情報を入力			●					1		
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	14分		1540分	18480分
委託可能分	14分	110件	1540分	18480分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-5-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務			小分類	給水停止関連データ取込業務						
業務の概要		給水停止関連データを水道料金等業務システムに取り込み、給水停止対象者情報を入力する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
1	取込	HTより給水停止関連データを取込		水道料金等業務システム	●					10	<1業務あたり>	
2	確定	給水停止関連情報を確定		〃	●					2		
3	入力	給水停止対象者情報を入力		〃	●					10	使用者の生活状況・HTIに入力できなかった情報を入力	
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	22分		20240分	242880分
委託可能分	22分	920件	20240分	242880分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均取込件数 920件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-6-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	長期給水停止水栓調査業務						
業務の概要		半年以上給水停止されている水栓の使用状況を調査し、それに伴う処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	確認	未収状況等を確認		水道料金等業務システム	●					1			
2	調査	使用状況を調査			●					3	ガス・電気の使用状況等の確認も含む。		
3	記入	(使用実態が無い場合) 必要事項を記入	給水契約解除通知		●					1			
4	投函	(使用実態が無い場合) 給水契約解除通知を投函	〃		●					1			
5	依頼	(使用実態が無い場) 閉栓処理			●					1			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	7分		140分	1680分
委託可能分	7分	20件	140分	1680分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-7-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	現地訪問による水道料金等収納業務						
業務の概要		給水所在地で水道料金等を受領し、銀行に入金する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	滞納整理	職員	他課・係	責任者				その他
1	受領	水道料金等を受領			●						10	<1業務あたり>	
2	出力	HTより領収書を出力	領収書		●						5		
3	取込	HTより領収データを取込		水道料金等業務システム	●						1	入金用の納入通知書が自動出力される。	
4	確定	領収情報を確定		〃	●						1		
5	作成	入金票を作成	入金票		●						1	入金票は2枚複写である。	
6	入金	受領した料金を銀行に入金	入金票 納入通知書		●						1		
7	受取	銀行より入金票を受取	入金票		●						1	入金票の2枚目のみ受け取る。	
8	提出	料金管理担当へ提出	〃		●						1	入金票の2枚目のみ提出する。	
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	21分		3150分	37800分
委託可能分	21分	150件	3150分	37800分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均収納件数 150件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-8-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	収納実績報告業務						
業務の概要		職員対応の水道料金の収納日報を作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	受取	(現地訪問による収納の場合) 担当者より受取	入金票		●						1	<1業務あたり> 入金票の2枚目を受け取る。 サービス課の現地精算分も含む。	
2	作成	水道料金等収納日報を作成	Excel	事務用PC	●						10		
3	保管	帳票類を保管				●					1		
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	12分		11分	132分
委託可能分	11分	1件	11分	132分
委託不能分	1分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理日数≫		
毎月定例	●	平均処理日数
繁忙期のみ		

項番: 2-2-9-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	納付指導業務						
業務の概要		納入通知書等を送付しても支払の無い使用者に対し、電話することで納付指導を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						滞納整理	職員	他課・係	責任者				
1	抽出	滞納者を抽出		水道料金等業務システム	●						1		
2	交渉	支払金額・時期の交渉		〃	●						5		
3	出力	納入通知書を出力	納入通知書	〃	●						1		
4	発送	滞納者へ発送	〃		●						1		
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	8分		240分	2880分
委託可能分	8分	30件	240分	2880分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-10-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	誓約締結業務(分割納付誓約)					
業務の概要		一括での納入が困難な使用者に対し、分割納付誓約を締結する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
						滞納整理	他課・係					
1	来局	使用者が来局							●			その他:使用者
2	交渉	誓約内容を交渉		水道料金等業務システム	●					10		
3	出力	分割納付誓約書を出力	分割納付誓約書	〃	●					2		
4	記入	必要事項を記入	〃						●		あわせて捺印も必要である。	その他:使用者
5	受理	使用者より分割納付誓約書を受理	〃		●					1	受付印押印後、誓約書(控え)を手渡す。	
6	入力	誓約内容を入力	Excel	事務用PC	●					1		
7	保管	帳票を保管			●					1		
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	15分		135分	1620分
委託可能分	15分	9件	135分	1620分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-11-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	誓約履行管理業務(分割納付誓約)						
業務の概要		分割納付誓約履行状況の確認及び不履行者リストを作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						滞納整理	職員	他課・係	責任者				その他
1	確認	誓約履行状況を確認		水道料金等業務システム	●						150	<1業務あたり>	
2	作成	分割納付誓約不履行者リストを作成		〃	●						1		
3	起案	給水停止執行起案		文書管理システム		●					20		
4	決裁			〃					●				
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	171分		171分	2052分
委託可能分	151分	1件	151分	1812分
委託不能分	20分	1件	20分	240分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均管理件数 80件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-11-2 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	誓約履行管理業務(支払誓約)						
業務の概要		給水停止執行予定者における支払誓約履行状況の確認及び不履行者のリストを作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー						1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他				
1	確認	誓約履行状況を確認		水道料金等業務システム	●						50	<1業務あたり>	
2	作成	支払誓約不履行者リストを作成		〃	●						1		
3	起案	給水停止執行起案		文書管理システム		●					10		
4	決裁			〃				●					
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	61分		11740分	140880分
委託可能分	51分	230件	11730分	140760分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均管理件数 230件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-12-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	納入通知書等未着処理業務					
業務の概要		発送した納入通知書等（督促状、催告書、給水停止通告書等含む）が郵便局から返戻された際に、電話聞き取りや現場訪問によって原因を調査し、納入通知書等を投函する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
1	返戻	郵便物を返戻	納入通知書等						●			その他: 郵便局
2	仕分	地区・種類別に仕分	〃		●					1		
3	入力	未着情報を入力		水道料金等業務システム	●					1		
4	出力	納入通知書等を出力	納入通知書等	〃	●					1		
5	調査	（電話が通じる場合） 電話にて住所等を調査			●					5		
6	発送	（電話が通じる場合） 送付先へ発送	納入通知書等		●					1		
7	調査	（電話が通じない場合） 給水所在地で住所や使用状況を調査			●					5		
8	投函	（電話が通じない場合） 納入通知書等を投函	納入通知書等		●					1		
9	入力	調査情報を入力		水道料金等業務システム	●					5		
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	20分		3600分	43200分
委託可能分	20分	180件	3600分	43200分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-13-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類		転居先調査業務					
業務の概要		納入通知書等の未着による現場調査後、住民基本台帳を閲覧し、転居が疑われる対象者について調査する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	作成	対象者リストを作成	Excel	事務用PC	●					5	<1業務あたり>		
2	起案	住民基本台帳閲覧起案		文書管理システム		●				10			
3	決裁			〃				●					
4	閲覧	住民基本台帳を閲覧		住民基本台帳ネットワークシステム		●				10			
5	入力	閲覧情報を入力		水道料金等業務システム	●					10			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	35分		50分	600分
委託可能分	15分	2件	30分	360分
委託不能分	20分	1件	20分	240分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	平均閲覧件数 2件
繁忙期のみ		

項番: 2-2-14-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類		転居後の催告業務				
業務の概要		転居先が給水停止不能であり、督促後も滞納がある対象者に、電話催告および催告書を発送し、収納状況を確認する。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
1	抽出	対象者を抽出		水道料金等業務システム	●					1		
2	催告	(電話が通じる場合) 対象者へ催告			●					5	誓約締結を促す。	
3	出力	催告書・納入通知書を出力	催告書 納入通知書	水道料金等業務システム	●					1	電話にて約束できた場合は、納入通知書のみ出力する。	
4	起案	催告書発送起案	〃	文書管理システム		●				10		
5	決裁		〃	〃				●				
6	発送	対象者へ発送	〃		●					1		
7	確認	対象者の収納状況を確認		水道料金等業務システム	●					1	催告書の期限内に支払があるか確認する。	
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	19分		154分	1848分
委託可能分	9分	16件	144分	1728分
委託不能分	10分	1件	10分	120分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-15-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	破産関係資料作成業務(債権調査票)						
業務の概要		弁護士からの依頼を受け、債権調査票を作成し、発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
1	受取	弁護士より受取	受任通知			●					1		
2	確認	債権の有無を確認		水道料金等業務システム		●					20		
3	作成	債権調査票を作成	債権調査票		●						10		
4	起案	債権調査票発送起案	〃	文書管理システム		●					5		
5	決裁		〃	〃				●					
6	申請	総務課に公印の申請	〃	〃		●					2		
7	押印	公印を押印	〃			●					1		
8	発送	弁護士へ発送	〃		●						1		
9	入力	発送情報を入力		水道料金等業務システム		●					5		
10	連絡	下水道部業務課に連絡				●					5		
11	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC	●						5		
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	55分		71分	852分
委託可能分	16分	2件	32分	384分
委託不能分	39分	1件	39分	468分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-15-2 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務			小分類	破産関係資料作成業務（下水道使用料の切り離し）							
業務の概要		下水道料金徴収権限を下水道部に返還する											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 （分）	備 考	担当詳細
						職員		責任者	その他	滞納整理			
1	受取	弁護士より受取	破産手続開始通知			●							
2	作成	調定修正依頼書を作成	調定修正依頼書	水道料金等業務システム		●					20		
3	起案	下水道使用料切り離し起案	〃	文書管理システム		●					10		
4	決裁		〃	〃					●			下水道部業務課の決裁も必要である。	
5	依頼	サービス課に切り離しを依頼	〃	〃		●					1		
6	入力	切り離し情報を入力		水道料金等業務システム		●					5		
7	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC	●						5		
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	42分		47分	564分
委託可能分	5分	2件	10分	120分
委託不能分	37分	1件	37分	444分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-15-3 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務			小分類	破産関係資料作成業務(財団債権の届出)							
業務の概要		財団債権にあたる調定の納入通知書を発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	受取	弁護士より受取	破産手続開始通知			●					1		
2	出力	納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム		●					20		
3	起案	納入通知書発送起案	〃	文書管理システム		●					10		
4	決裁		〃	〃					●				
5	発送	弁護士へ発送	〃		●						1		
6	入力	発送情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
7	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC		●					5		
8	確認	支払状況を確認		水道料金等業務システム	●						1		
9	連絡	(支払がない場合) 破産管財人へ連絡				●					5		
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	48分		48分	576分
委託可能分	7分	1件	7分	84分
委託不能分	41分	1件	41分	492分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-15-4 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類		破産関係資料作成業務(破産債権の届出)					
業務の概要		破産債権届出書を作成し、発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						滞納整理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	受取	弁護士より受取	届出依頼書		●						1		
2	作成	破産債権届出書を作成	DocuWorks	事務用PC	●						20		
3	起案	破産債権届出書発送起案	破産債権届出書	文書管理システム		●					10		
4	決裁		〃	〃					●				
5	申請	総務課に公印の申請	〃	〃		●					2		
6	押印	公印を押印	〃			●					1		
7	発送	弁護士へ発送	〃			●					1		
8	入力	発送情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
9	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC	●						5		
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり<時間>	1ヶ月あたり<件数>	1ヶ月あたり<時間>	1年あたり<時間>
合計	45分		45分	540分
委託可能分	31分	1件	31分	372分
委託不能分	14分	1件	14分	168分

1ヶ月あたり<処理件数>		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-15-5 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	破産関係資料作成業務(破産債権の配当)						
業務の概要		振込依頼書と配当金額分の納入通知書を作成し、発送する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						滞納整理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	受取	弁護士より受取	配当通知書 振込依頼書		●						1	支払金額・予定日等を確認する。	
2	作成	振込依頼書を作成	DocuWorks	事務用PC	●						20		
3	出力	納入通知書を出力	納入通知書	水道料金等業務システム	●						1		
4	起案	納入通知書発送起案	振込依頼書 納入通知書	文書管理システム		●					10		
5	決裁		〃	〃				●					
6	申請	総務課に公印の申請	振込依頼書	〃		●					2		
7	押印	公印を押印	〃			●					1		
8	発送	弁護士へ発送	振込依頼書 納入通知書		●						1		
9	入力	発送情報を入力		水道料金等業務システム	●						5		
10	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC	●						5		
11	確認	支払状況を確認		水道料金等業務システム	●						1		
12	連絡	(支払がない場合) 破産管財人へ連絡			●						5		
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	52分		52分	624分
委託可能分	39分	1件	39分	468分
委託不能分	13分	1件	13分	156分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-16-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	債権放棄関係資料作成業務						
業務の概要		破産終結・廃止により収納の見込みがなくなった債権に対し、債権放棄を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
					委託	職員		責任者	その他				
						滞納整理	他課・係						
1	受取	弁護士より受取	破産開始手続廃止通知		●						1		
2	確認	官報にて廃止事実を確認			●						10		
3	作成	債権放棄決定書を作成	Excel	事務用PC	●						30		
4	起案	債権放棄起案	債権放棄決定書	文書管理システム		●					5		
5	決裁		〃	〃				●					
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	46分		46分	552分
委託可能分	41分	1件	41分	492分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 2-2-17-1 収納対策課 業務フロー

区分		滞納整理業務				小分類	不納欠損処分業務						
業務の概要		破産終結・廃止により収納の見込みがなくなった債権を不納欠損処分する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員	滞納整理	他課・係	責任者				その他
1	受取	弁護士より受取	破産開始手続廃止通知		●						1		
2	確認	官報にて廃止事実を確認			●						10		
3	作成	不納欠損調定一覧表を作成	不納欠損調定一覧表	水道料金等業務システム	●						20		
4	起案	不納欠損処分起案	〃	文書管理システム		●					5		
5	決裁		〃	〃				●					
6	入力	不納欠損情報を入力		水道料金等業務システム	●						10		
7	入力	破産管理表の入力	Excel	事務用PC	●						5		
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	51分		51分	612分
委託可能分	46分	1件	46分	552分
委託不能分	5分	1件	5分	60分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

月別業務処理一覧(共通業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
4	1	1	1	共通	共通業務	統計資料作成業務		26	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	290	作成件数
4	1	2	1	共通	共通業務	苦情処理対応業務			2											2	
4	1	3	1	共通	共通業務	使用者情報変更受付業務		200	190	211	185	184	193	239	254	186	265	213	213	2,533	入力件数(名義変更)
4	1	4	1	共通	共通業務	領収印管理業務		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	確認回数
4	1	5	1	共通	共通業務	郵便関係業務		1,240	1,341	1,431	1,154	1,371	1,344	1,448	1,504	1,522	1,560	1,429	1,557	16,901	仕分件数

項番: 4-1-1-1 共通 業務フロー

区分		共通業務				小分類	統計資料作成業務						
業務の概要		統計資料を作成する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備	考	担当詳細
						職員 原課	他課・係	責任者	その他				
1	作成	統計資料を作成			●					30			
2	起案	(提出を要する場合)統計資料提出起案	統計資料	文章管理システム		●				10			
3	決裁		〃	〃				●					
4	提出	(提出を要する場合)関係部署へ提出	〃			●				1			
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	41分		984分	11808分
委託可能分	30分	24件	720分	8640分
委託不能分	11分	24件	264分	3168分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 4-1-2-1 共通 業務フロー

区分		共通業務				小分類		苦情処理対応業務					
業務の概要		苦情対応し、対応情報を入力する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 原課	他課・係	責任者	その他				
1	問合せ	給水契約状況の問合せ							●			その他: 使用者	
2	対応	苦情対応		水道料金等業務システム	●					15			
3	入力	対応情報を入力		〃	●					5			
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	20分			
委託可能分	20分			
委託不能分	0分			

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	現在未集計
繁忙期のみ		

項番: 4-1-3-1 共通 業務フロー

区分		共通業務				小分類		使用者情報変更受付業務				
業務の概要		使用者情報変更を受け付けし、入力を行う。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
					委託	職員		責任者	その他			
						原課	他課・係					
1	問合せ	使用者情報変更の問合せ								●		その他: 使用者
2	発送	(名義又は送付先変更の場合) 使用者へ発送	水道使用者名義及び発送先変更届		●						5	
3	↓											
4	受理	(名義又は送付先変更の場合) 使用者より変更届を受理	水道使用者名義及び発送先変更届		●						1	
5	入力	使用者情報を入力		水道料金等業務システム	●						5	
6	確認	入力情報を確認		〃	●						5	
7	保管	(名義又は送付先変更の場合) 帳票を保管			●						1	
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	17分		6290分	75480分
委託可能分	17分	370件	6290分	75480分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 4-1-4-1 共通 業務フロー

区分		共通業務				小分類		領収印管理業務					
業務の概要		領収印を登録し、定期的に領収印を確認する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細	
						職員 原課	他課・係	責任者	その他				
1	作成	領収印登録一覧表を作成	Excel	事務用PC	●					10	〈1業務あたり〉		
2	起案	領収印登録起案	領収印登録一覧表	文書管理システム		●				5			
3	決裁		〃	〃				●					
4	↓												
5	確認	領収印を確認	領収印登録一覧表		●					10			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	25分		25分	245分
委託可能分	20分	1件	20分	240分
委託不能分	5分	1件	5分	5分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		

項番: 4-1-5-1 共通 業務フロー

区分	共通業務				小分類	郵便関係業務						
業務の概要		郵便物を担当毎に仕分ける。										
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー				1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						職員		責任者	その他			
						原課	他課・係					
1	受取	総務課より郵便物を受取			●					1	〈1業務あたり〉	
2	仕分	担当別に仕分			●					2	受付印が必要なものには押印する。	
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	3分		2190分	29100分
委託可能分	3分	730件	2190分	29100分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例	●	繁忙期平均仕分件数 1,200件
繁忙期のみ		

月別業務処理一覧(広報業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備	考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
4	2	1	1	広報	広報誌「水さき案内」 の投函等発送業務	広報誌「水さき案内」の投函業務				90,000	90,000					90,000	90,000			360,000		
4	2	1	2	広報	広報誌「水さき案内」 の投函等発送業務	広報誌「水さき案内」の発送業務					6,000						6,000			12,000		

項番: 4-2-1-1 広報 業務フロー

区分		広報誌「水さき案内」の投函等発送業務				小分類		広報誌「水さき案内」の投函業務					
業務の概要		検針時に「水さき案内」を投函する。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						料金管理	他課・係	職員	責任者	その他			
1	投函準備		年に2回(夏季・冬季)		●							すべての検針箇所約18万件に投函する(南地区・北地区)×2回(夏・冬)	
2	投函	「水さき案内」の投函	〃		●						1	〃	
3	報告	投函件数の報告	〃		●							〃	
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	1分		0分	0分
委託可能分	1分		0分	0分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
夏季・冬季	●	投函(南地区・北地区)×2回(夏季・冬季)

項番: 4-2-1-2 広報 業務フロー

区分		広報誌「水さき案内」の投函等発送業務				小分類		広報誌「水さき案内」の発送業務					
業務の概要		「水さき案内」の封入・発送処理を行う。											
No.	活動項目	項目説明	補足・留意事項	使用システム	委託	業務フロー					1件当たり 作業時間 (分)	備 考	担当詳細
						料金管理	職員	他課・係	責任者	その他			
1	郵送準備	「水さき案内」の封入作業	1年に2回(夏季・冬季)		●						5	発送件数約6000件×2回(夏季・冬季)	
2	〃	封筒に宛名シール貼付	〃		●						5	〃	
3	郵送	水さき案内の郵送	〃		●							送付先住所が給水所在地と異なる方宛	
4	報告	発送件数の報告	〃		●								
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	10分		0分	0分
委託可能分	10分		0分	0分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり≪処理件数≫		
毎月定例		
夏季・冬季	●	(南地区・北地区)×2回(夏季・冬季)

総務課 月別業務処理一覧(夜間・休日受付業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
5	1	1	1	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	料金収納	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400 件	料金収納・開閉栓等・その他問合せ等で合計年間7,200件のため按分している
5	1	1	2	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	文書收受	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 件	過去実績はないが、あれば対応
5	1	1	3	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	開閉栓・名義変更	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400 件	料金収納・開閉栓等・その他問合せ等で合計年間7,200件のため按分している
5	1	1	4	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	水道設備の修理依頼	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	420 件	
5	1	1	5	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	その他問合せ・苦情	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400 件	料金収納・開閉栓等・その他問合せ等で合計年間7,200件のため按分している
5	1	1	6	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	異常事態対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0件	過去実績はないが、あれば対応
5	1	1	7	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	夜間・休日受付窓口運営	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	31	365 件	施錠・開錠を合わせて1件とし、1日1件
5	1	1	8	総務課	夜間・休日受付業務	来庁者・電話対応業務	業務日誌の提出	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	31	365 件	1日1件

項番: 5-1-1-1 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(料金収納)
----	-----------	-----	------------------

業務の概要	夜間・休日における料金収納の案内
-------	------------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	5分		1000分	12000
委託可能分	5分	200件	1000分	12000
委託不能分	0分	0件	0分	0

1ヶ月あたり《処理件数》	
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-2 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(文書收受)
----	-----------	-----	------------------

業務の概要	夜間・休日における文書等の受付
-------	-----------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	2分		0分	0分
委託可能分	2分	0件	0分	0分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり《処理件数》	
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-3 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(開閉栓・名義変更)
----	-----------	-----	----------------------

業務の概要	夜間・休日における開閉栓又は名義変更の受付
-------	-----------------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	5分		1000分	12000分
委託可能分	5分	200件	1000分	12000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり《処理件数》	
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-4

夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(水道設備の修理依頼)
----	-----------	-----	-----------------------

業務の概要	夜間・休日における水道設備の修理依頼の受付
-------	-----------------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	5分		175分	2100分
委託可能分	5分	35件	175分	2100分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり《処理件数》

毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-5 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(その他問合せ・苦情)
----	-----------	-----	-----------------------

業務の概要	夜間・休日におけるその他問合せ又は苦情の受付
-------	------------------------

[illegible]

	1件あたり「時間」	1ヶ月あたり「件数」	1ヶ月あたり「時間」	1年あたり「時間」
合計	5分		1000分	12000分
委託可能分	5分	200件	1000分	12000分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり「処理件数」	
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-6 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務（異常事態時対応）
----	-----------	-----	---------------------

業務の概要	夜間・休日における異常事態時対応業務
-------	--------------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	10分		0分	0分
委託可能分	10分	0件	0分	0分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

	1ヶ月あたり《処理件数》
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-7 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(夜間・休日受付窓口運営)
----	-----------	-----	-------------------------

業務の概要	夜間・休日における窓口運営業務
-------	-----------------

[illegible]

	1件あたり≪時間≫	1ヶ月あたり≪件数≫	1ヶ月あたり≪時間≫	1年あたり≪時間≫
合計	30分		930分	11160分
委託可能分	30分	31件	930分	11160分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり《処理件数》	
毎月定例	
繁忙期のみ	

項番: 5-1-1-8 夜間・休日受付業務委託 業務フロー

区分	夜間・休日受付業務	小分類	来庁者・電話対応業務(業務日誌の提出)
----	-----------	-----	---------------------

業務の概要	夜間・休日における業務日誌の提出
-------	------------------

[illegible]

	1件あたり「時間」	1ヶ月あたり「件数」	1ヶ月あたり「時間」	1年あたり「時間」
合計	11分		341分	4092分
委託可能分	11分	31件	341分	4092分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

	1ヶ月あたり《処理件数》
毎月定例	
繁忙期のみ	

月別業務処理一覧(電話交換業務)

階層				階層1	階層2	階層3	階層4	月別処理件数(件)												年間件数計 (件)	備 考
1	2	3	4	名称	名称	名称	名称	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
6	1	1	1	総務課	電話交換業務	電話交換業務		3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	3,705	44,460	件数

項番: 6-1-1-1 電話交換業務 業務フロー

区分	電話交換業務	小分類	電話交換業務
----	--------	-----	--------

業務の概要	東大阪市上下水道局(水道庁舎)代表電話への電話について、内容に応じて、迅速に担当部署へ取り次ぐ。また、簡易な問合せには対応する
-------	---

[illegible]

	1件あたり《時間》	1ヶ月あたり《件数》	1ヶ月あたり《時間》	1年あたり《時間》
合計	1分		3705分	44460分
委託可能分	1分	3705件	3705分	44460分
委託不能分	0分	0件	0分	0分

1ヶ月あたり《処理件数》		
毎月定例	●	
繁忙期のみ		