要件定義書_別紙１
業務フロー（現行システム）

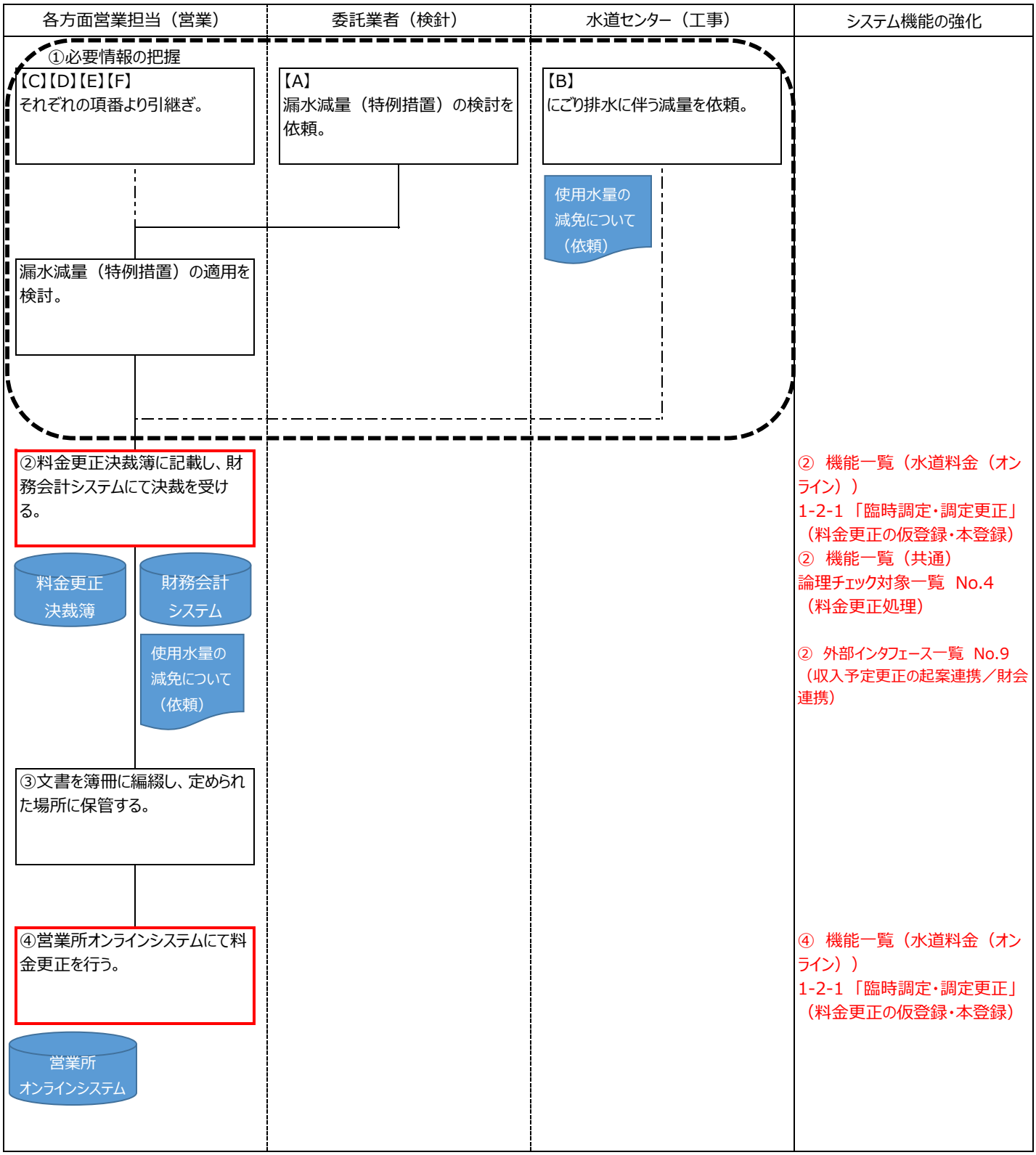
※現行システムの業務フローを示す。
**　次期システムの業務フローについては、受注者の提案やFit&Gap分析結果を踏まえ、定義するものとする。**

※業務フロー資料内の「システム機能の強化」列については、
**　次期システムにおいて改善する機能等を示すものである。**

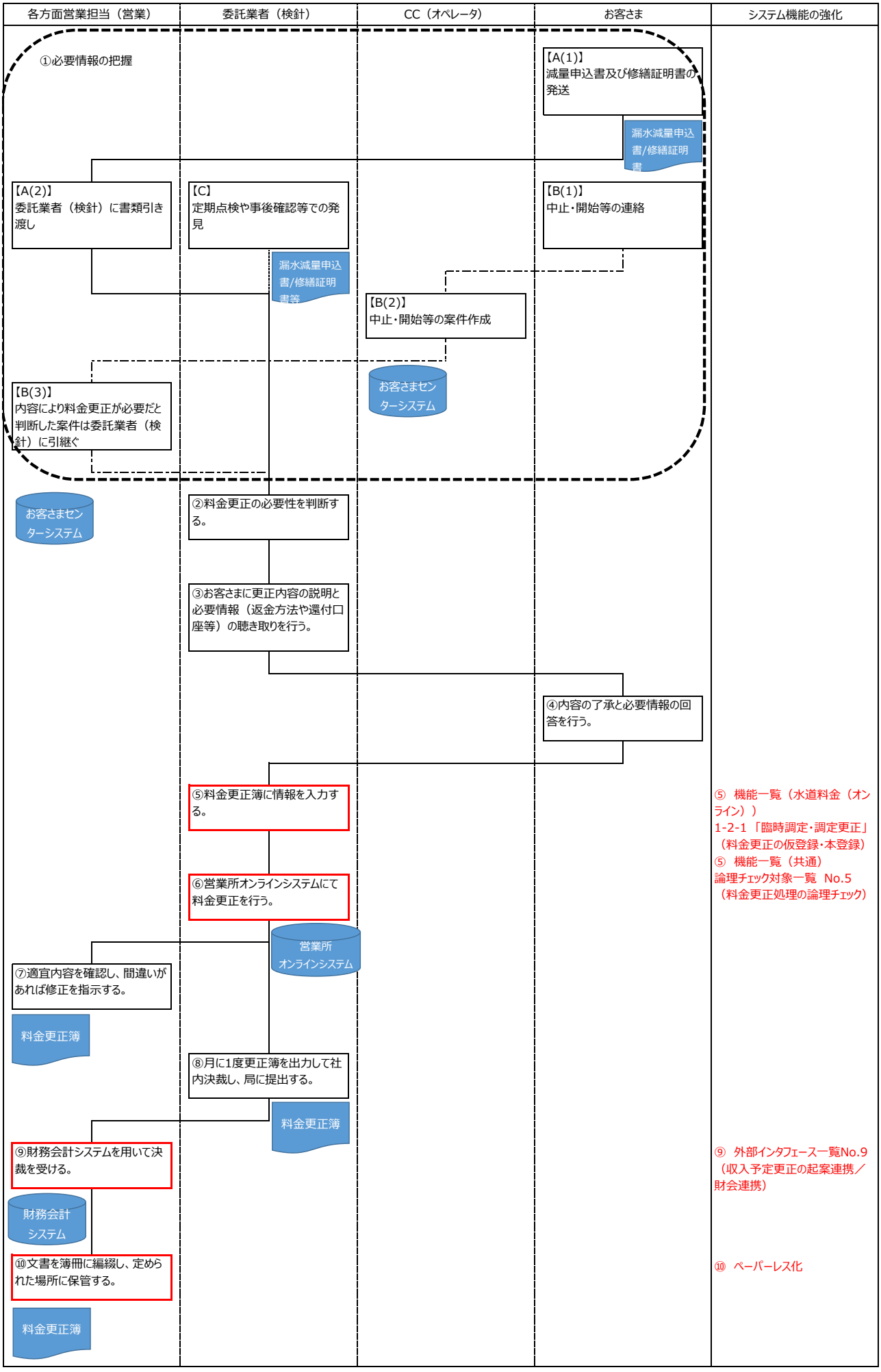
目次
01　各方面営業担当（営業）
02　各方面営業担当（料金）
03　各方面営業担当（未納）
04　CS課（統計）
05　CS課（営業企画）
06　CS課（未納）
07　CC（システム）
08　CC（運営）
09　給水課

01 各方面営業担当（営業）	
No.	業務内容
1・3	料金更正業務・料金更正決裁簿
2	料金更正業務・料金更正簿
5	月次報告
6	使用水量認定簿の確認
9～11	調定保留の確認
12	調定計量情報管理
18・19	小売市場料金適用業務
20	共同住宅料金関係業務・申込書による申込
21	共同住宅料金関係業務・行政オンラインによる申込
24	消火栓使用許可に関する決裁書の作成
27	下水区分の変更
33-1	形式開始1
33-2	形式開始2
33-3	既設開始（メータ取付の場合）
33-4	形式中止
33-5	引揚中止（メータ取外し）
34	CC案件（問合せ）　※お知らせ票再発行の場合
37-2	メータ引揚の手配
37-3	メータ取替の手配
38-1	メータボックス内（ナット）漏水（自然発生）
38-2	ナット漏水（検満等メータ取替が原因のため取替業者による付帯工事）
40・41	合算請求等
50	廃止状態にある給水栓に関する業務
55	区域外給水（東大阪市・八尾市（＝南部例））
56	給水装置工事竣工報告書（メータ異動票）
57	中止精算票の確認
58	複合施設の水道料金等の按分
62	メータ取替に係る指示数と水量の確認
63	中止栓に係る検定切れの確認

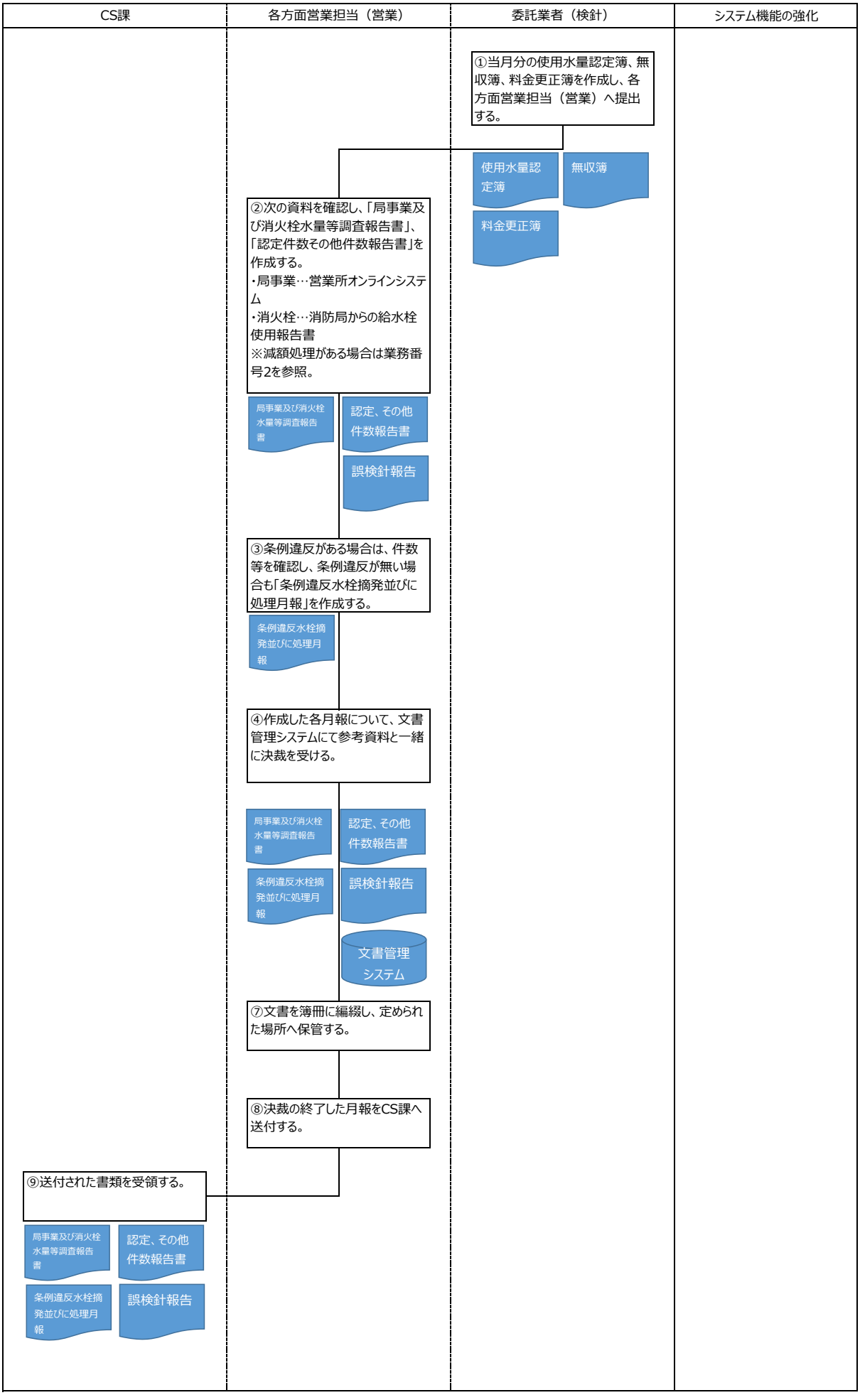
番号	業務内容
1･3	料金更正業務･料金更正決裁簿



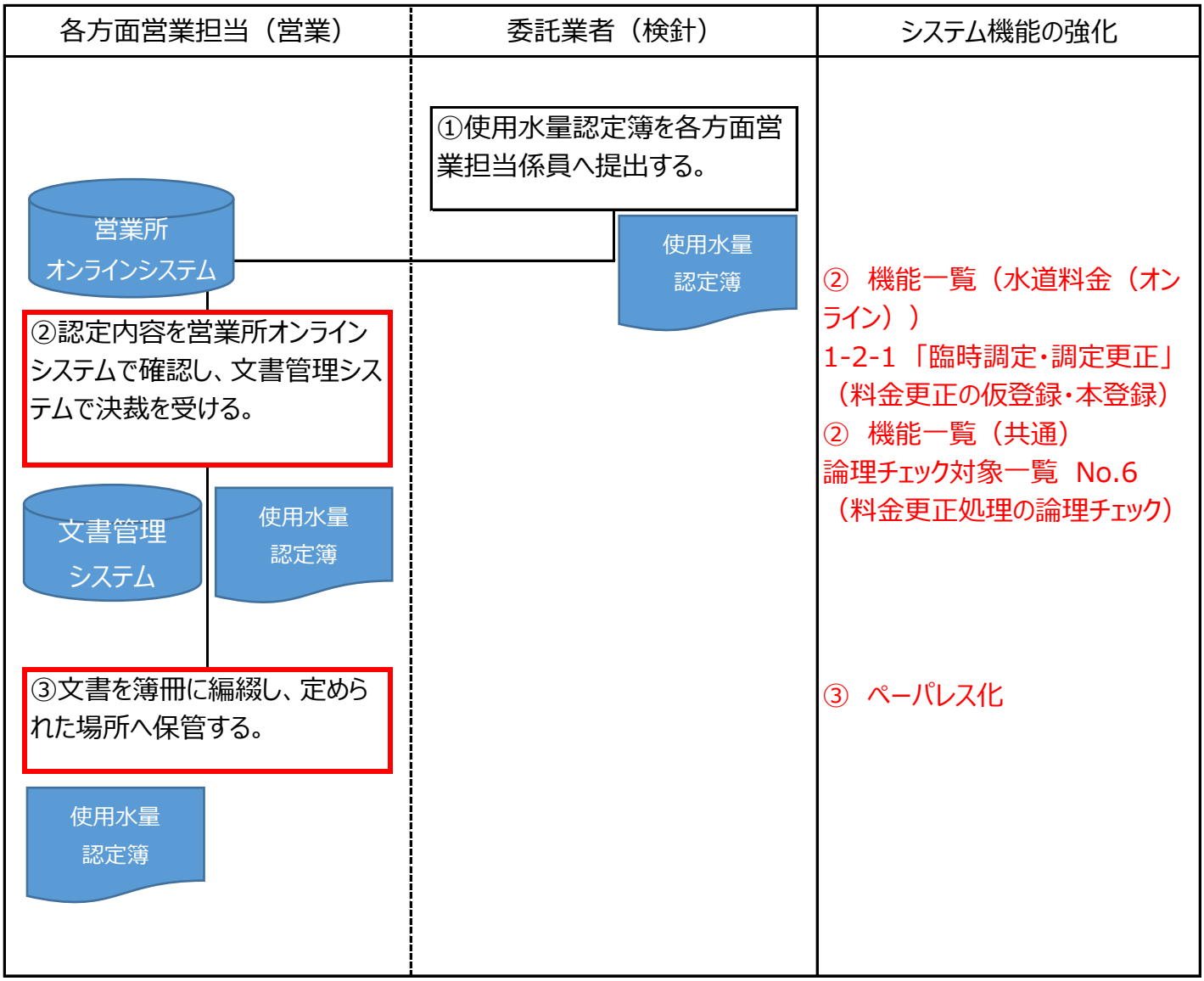
番号	業務内容
2	料金更正業務・料金更正簿



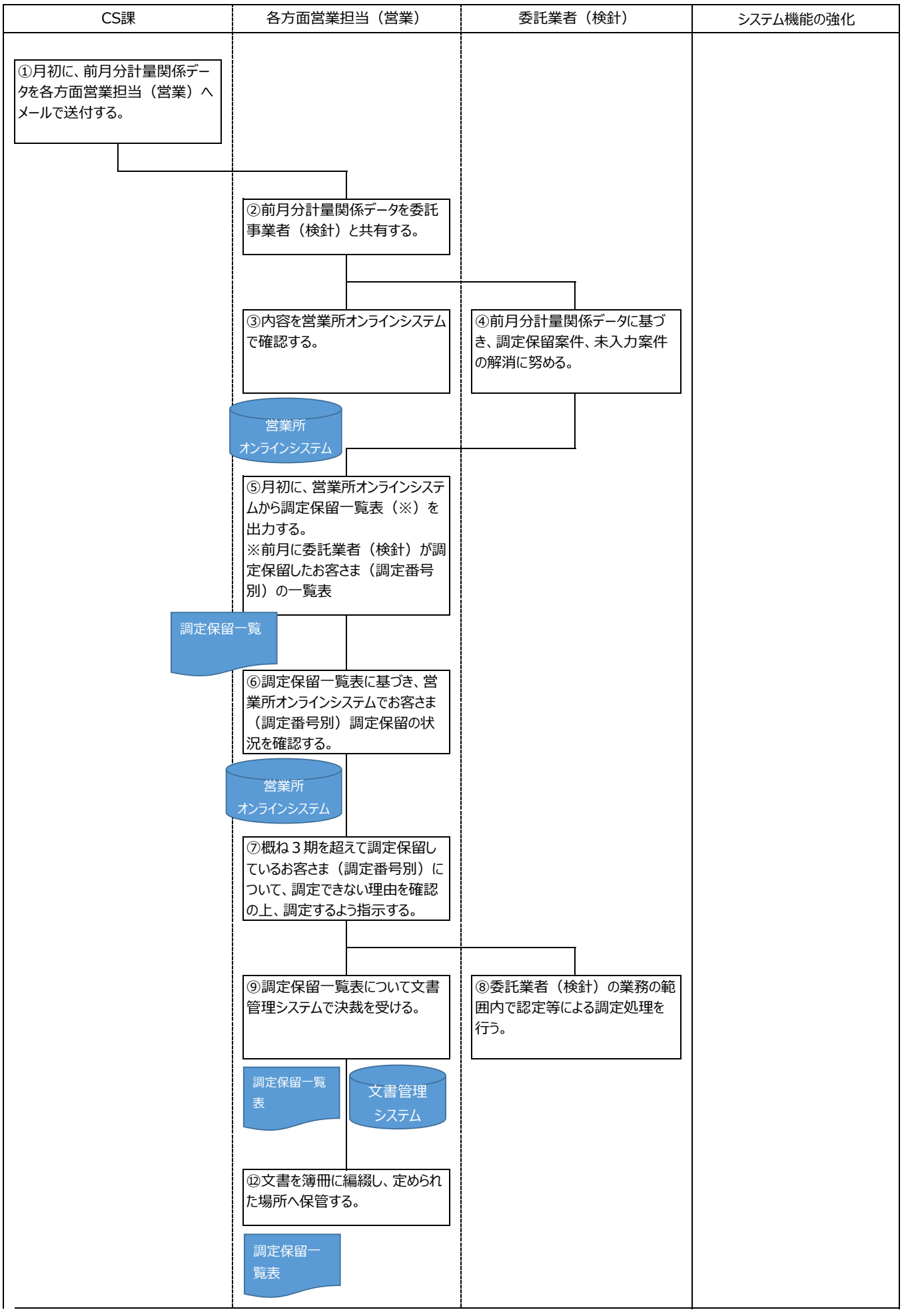
番号	業務内容
5	月次報告



番号	業務内容
6	使用水量認定簿の確認



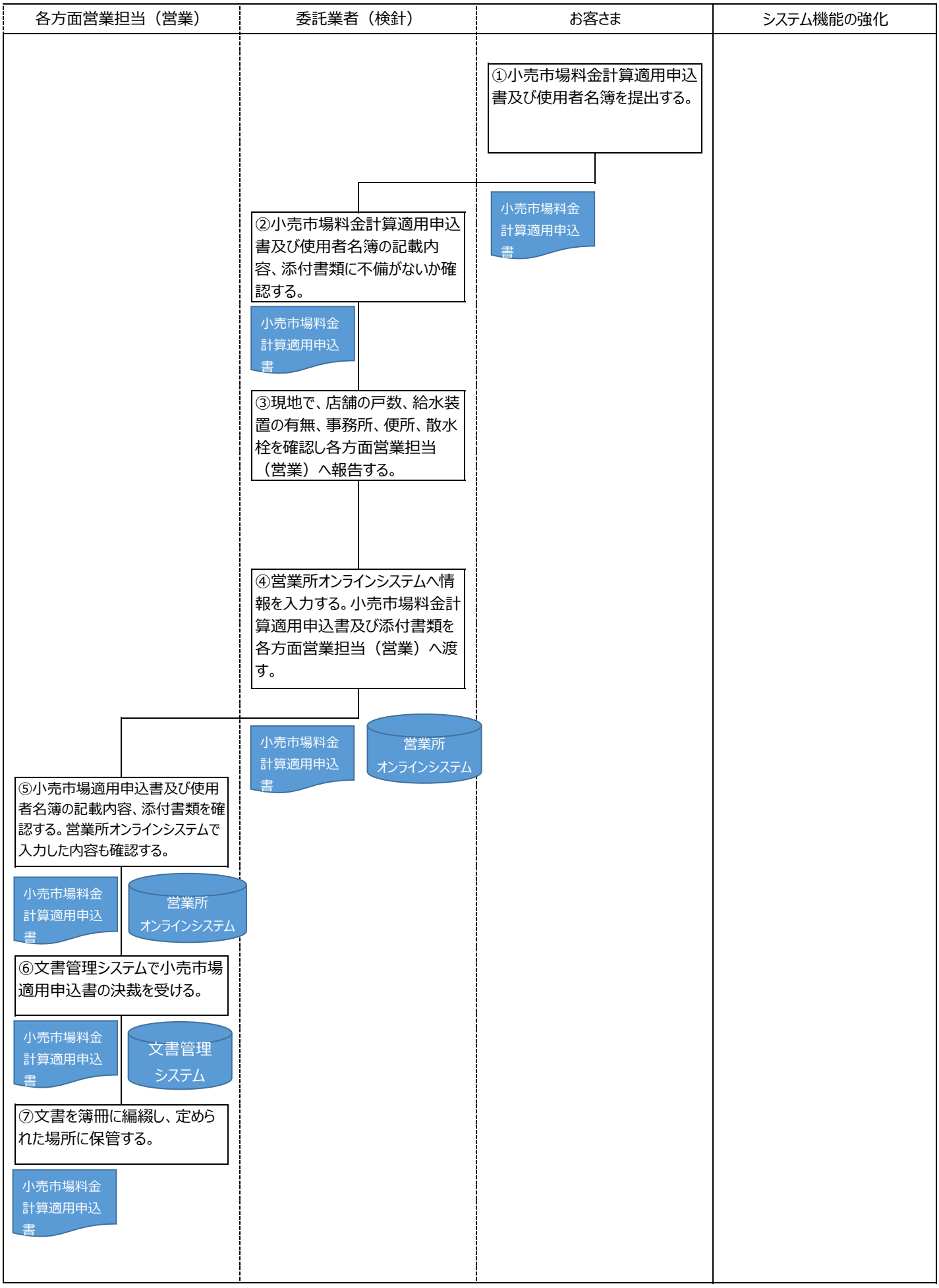
番号	業務内容
9～11	調定保留の確認



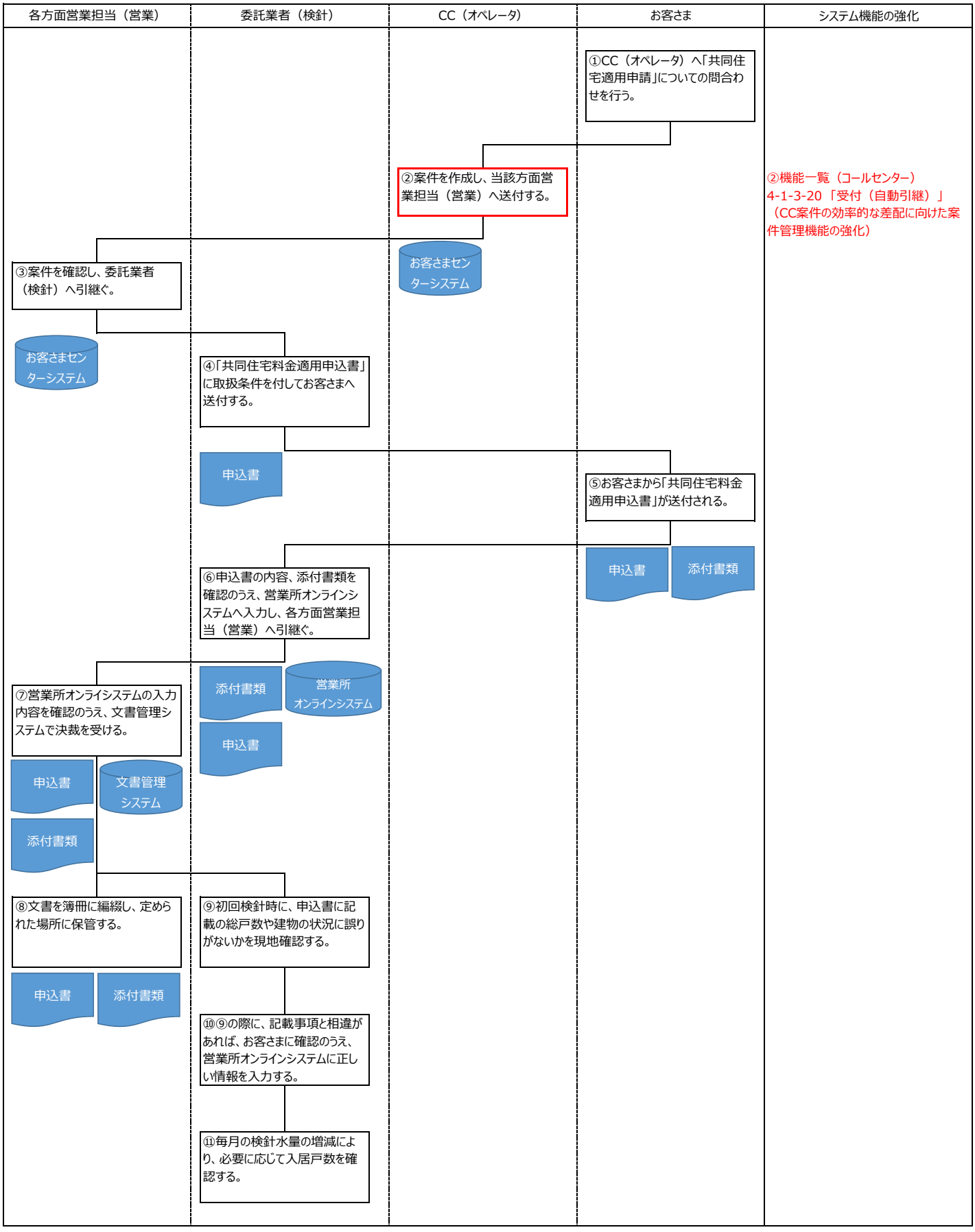
番号	業務内容
12	調定計量情報管理

各方面営業担当（営業）	委託業者（検針）	システム機能の強化
①毎日、前日の処理にかかるプルーフリスト（※）及び計量情報異動履歴を、オンライン端末から出力する。 ※臨時調定（一般、中止）、調定取消、差水計上、保留解除、水量の変更による調定の更正、納入通知書送付先の変更処理したリスト		
・プルーフリスト ・計量情報異動履歴		
②プルーフリスト及び計量情報異動履歴を委託業者（検針）が処理した内容について確認する。		② 機能一覧（共通） 論理チェック対象一覧 No.5,6 （臨調更正審査）
・プルーフリスト ・計量情報異動履歴 料金更正簿		
③確認したプルーフリスト及び計量情報異動履歴で訂正が必要なものや確認が必要なものについて委託業者（検針）へ確認し、必要に応じて修正指示する。また、修正の内容は翌日のプルーフリスト及び計量情報異動履歴で確認する。		
⑤確認終了後、適切に廃棄する。	④各方面営業担当（営業）から修正を指示されたものについて対応する。	

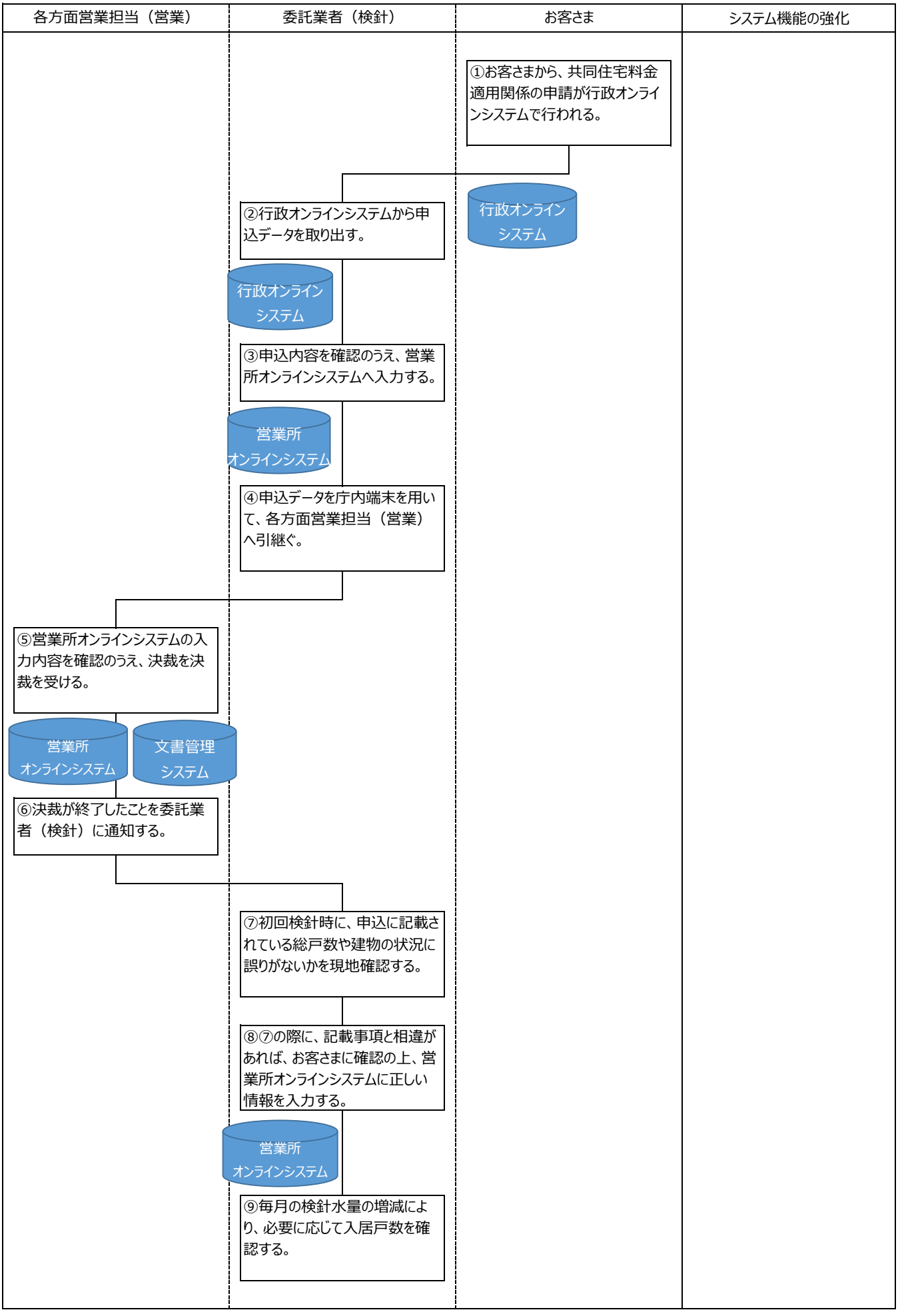
番号	業務内容
18～19	小売市場料金適用業務



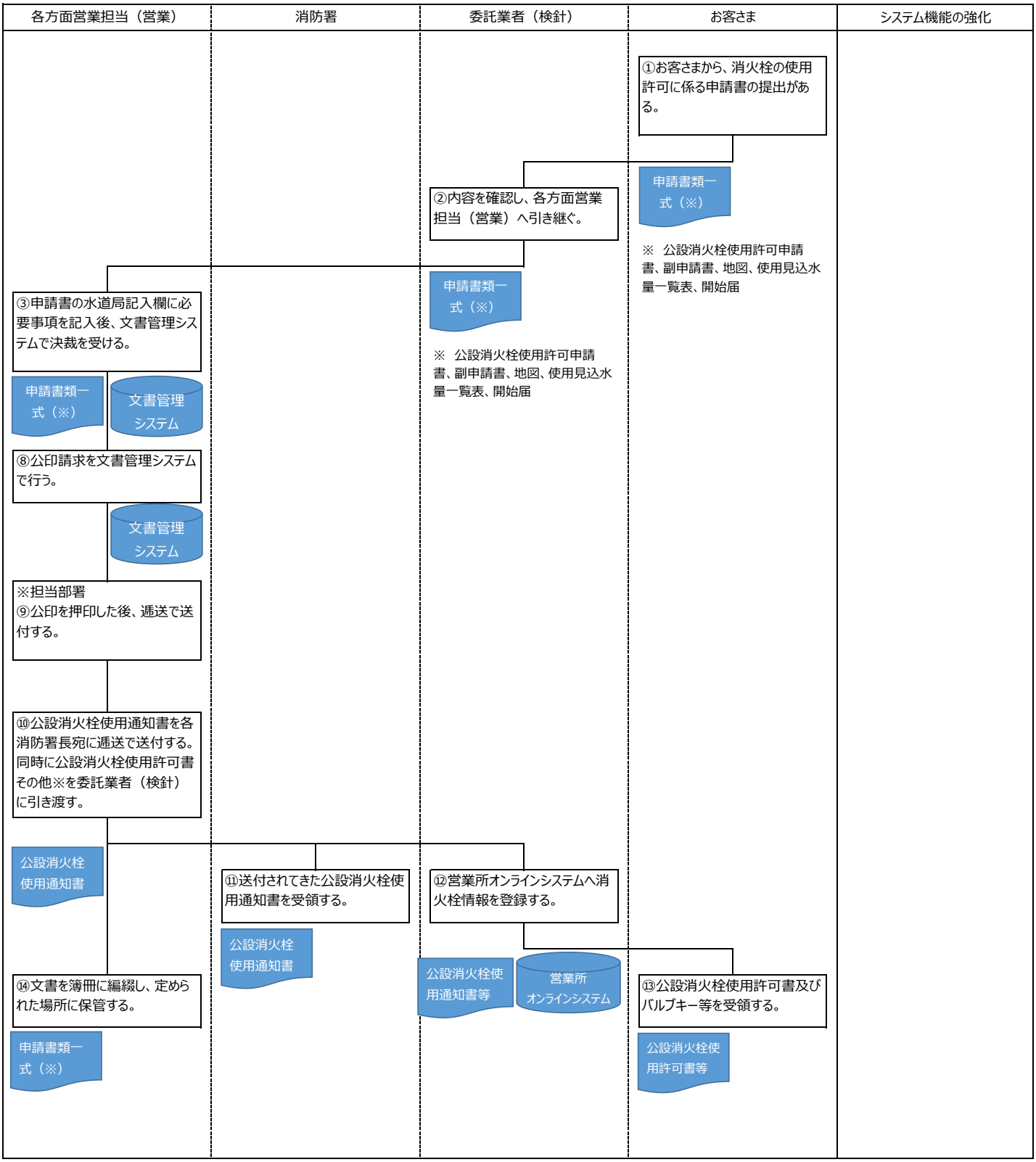
番号	業務内容
20	共同住宅料金関係業務・申込書による申込



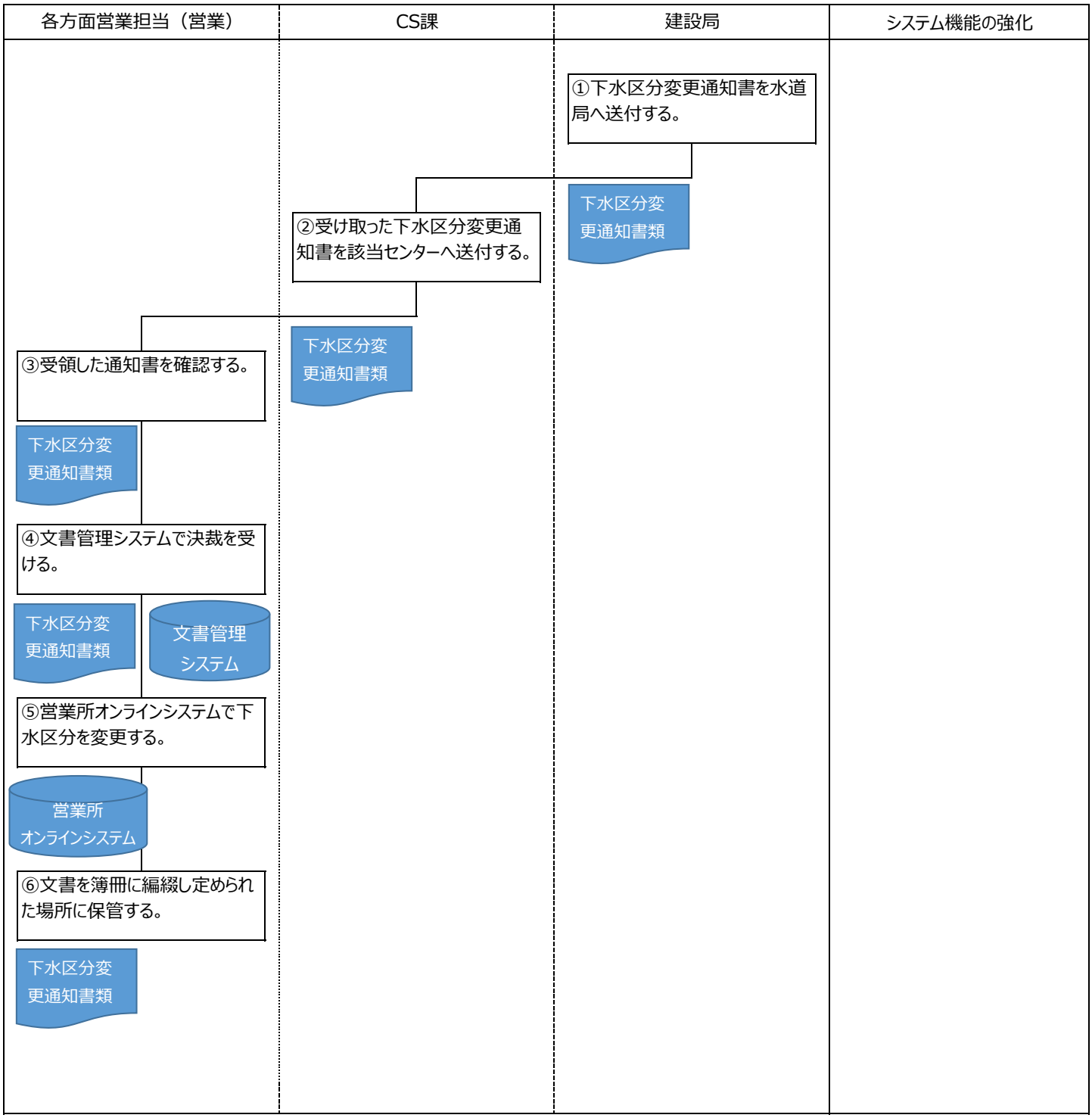
番号	業務内容
21	共同住宅料金関係業務・行政オンラインによる申込



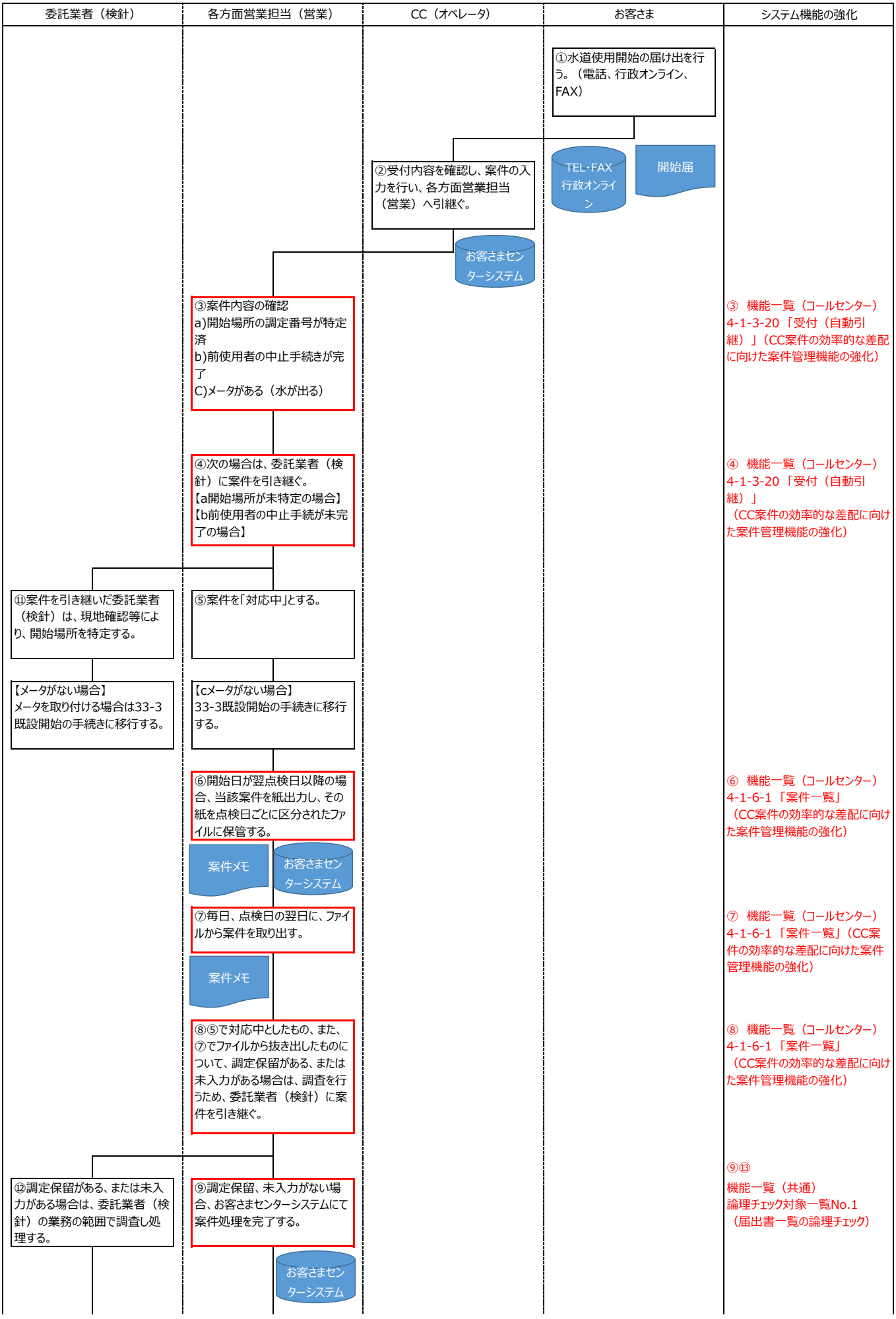
番号	業務内容
24	消火栓使用許可に関する決裁書の作成



番号	業務内容
27	下水区分の変更



番号	業務内容
33-1	形式開始1



⑬調定保留、未入力が解消された場合、お客さまセンターシステムにて案件処理を完了する。

お客さまセンターシステム

⑩案件処理の完了後、⑥で出力した紙を処分する。

⑭毎日、お客さまセンターシステムから出力した届出書一覧により、委託業者（検針）が処理した内容を確認する。

届出書一覧

お客さまセンターシステム

⑮業務の実施状況を報告するために、届出書一覧について決裁を受ける。

文書管理システム

届出書一覧

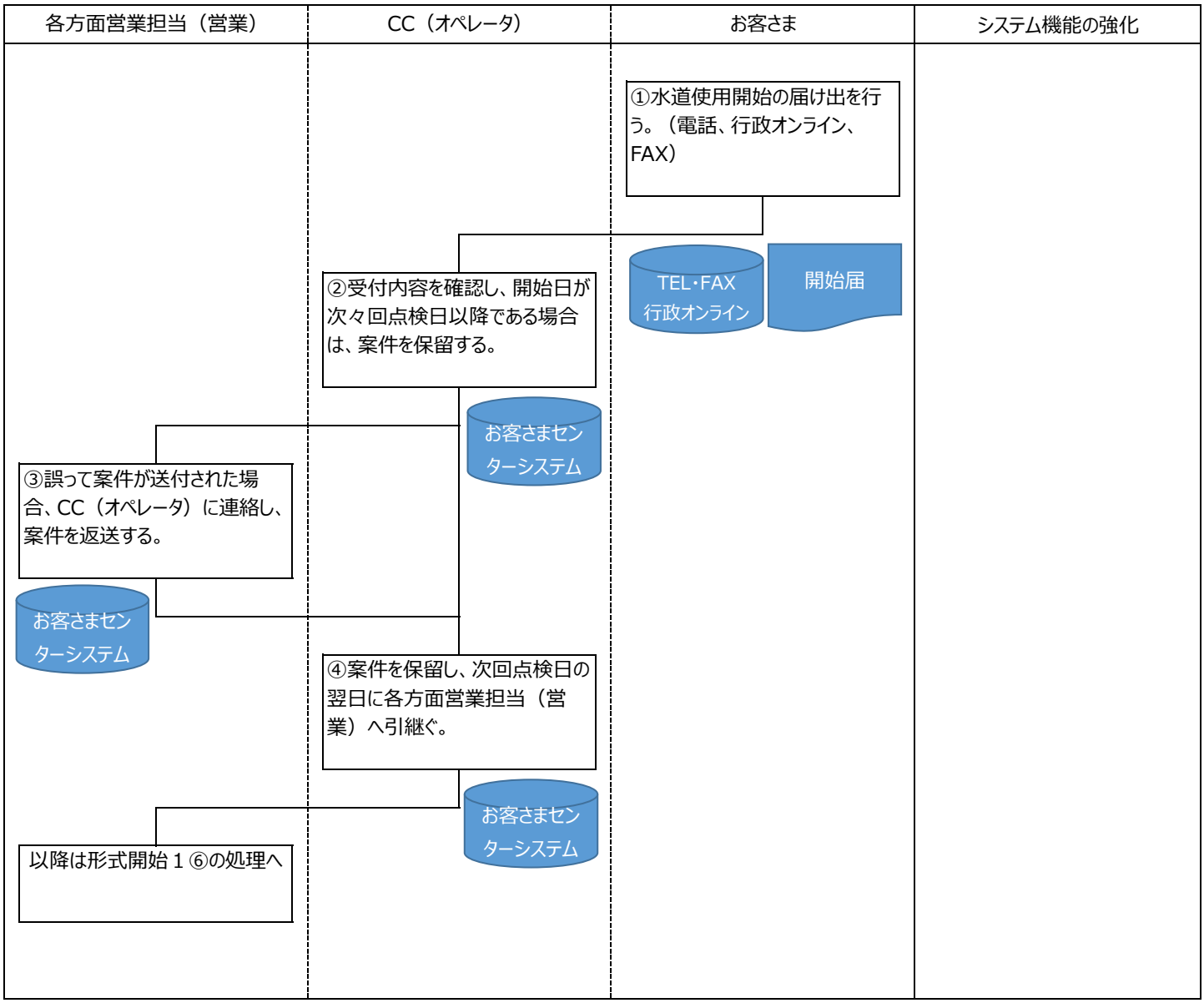
⑱文書を簿冊に編纂し、定められた場所に保管する。

届出書一覧

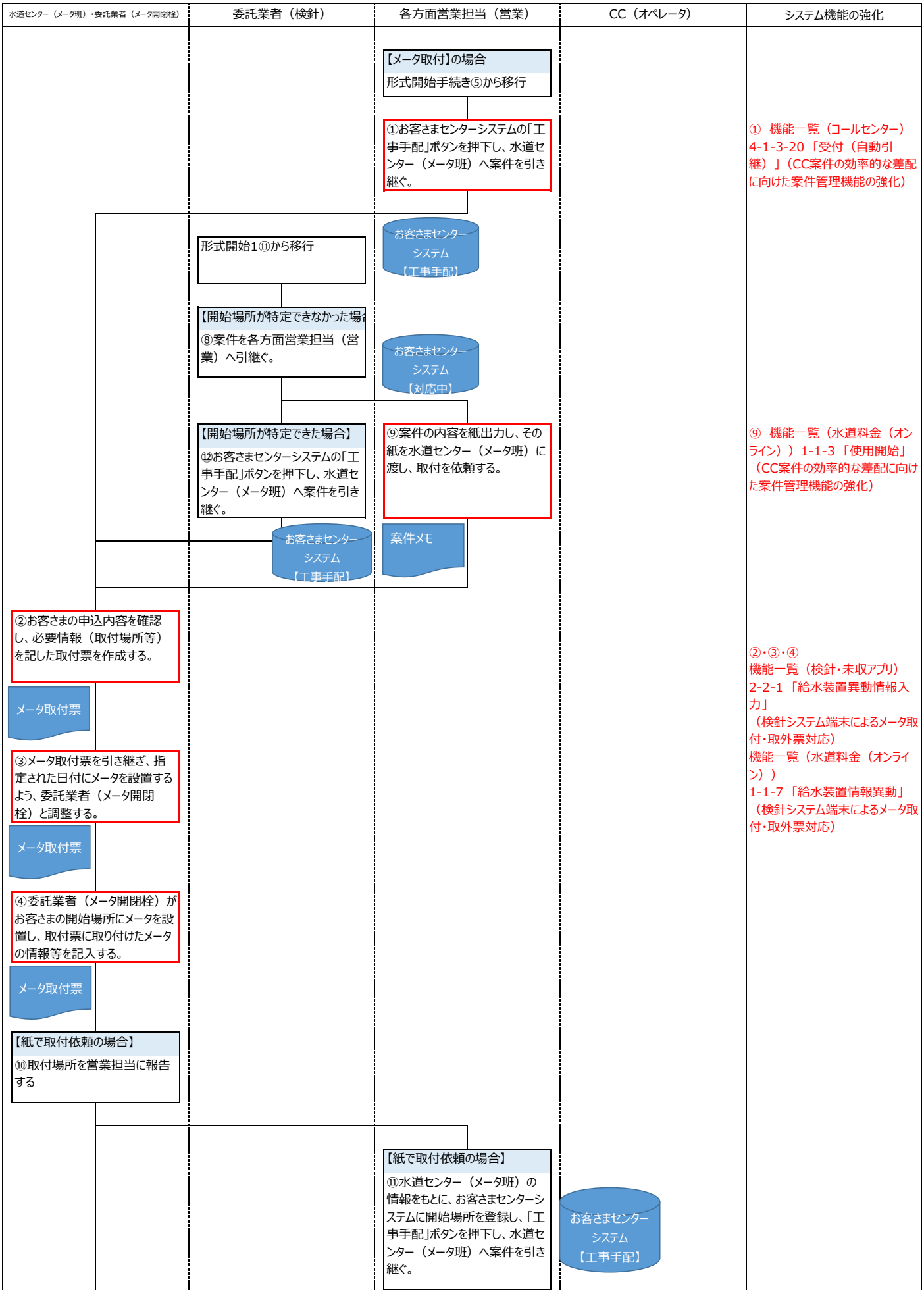
⑩ 機能一覧（コールセンター）
4-1-6-1「案件一覧」
（CC案件の効率的な差配に向けた案件管理機能の強化）

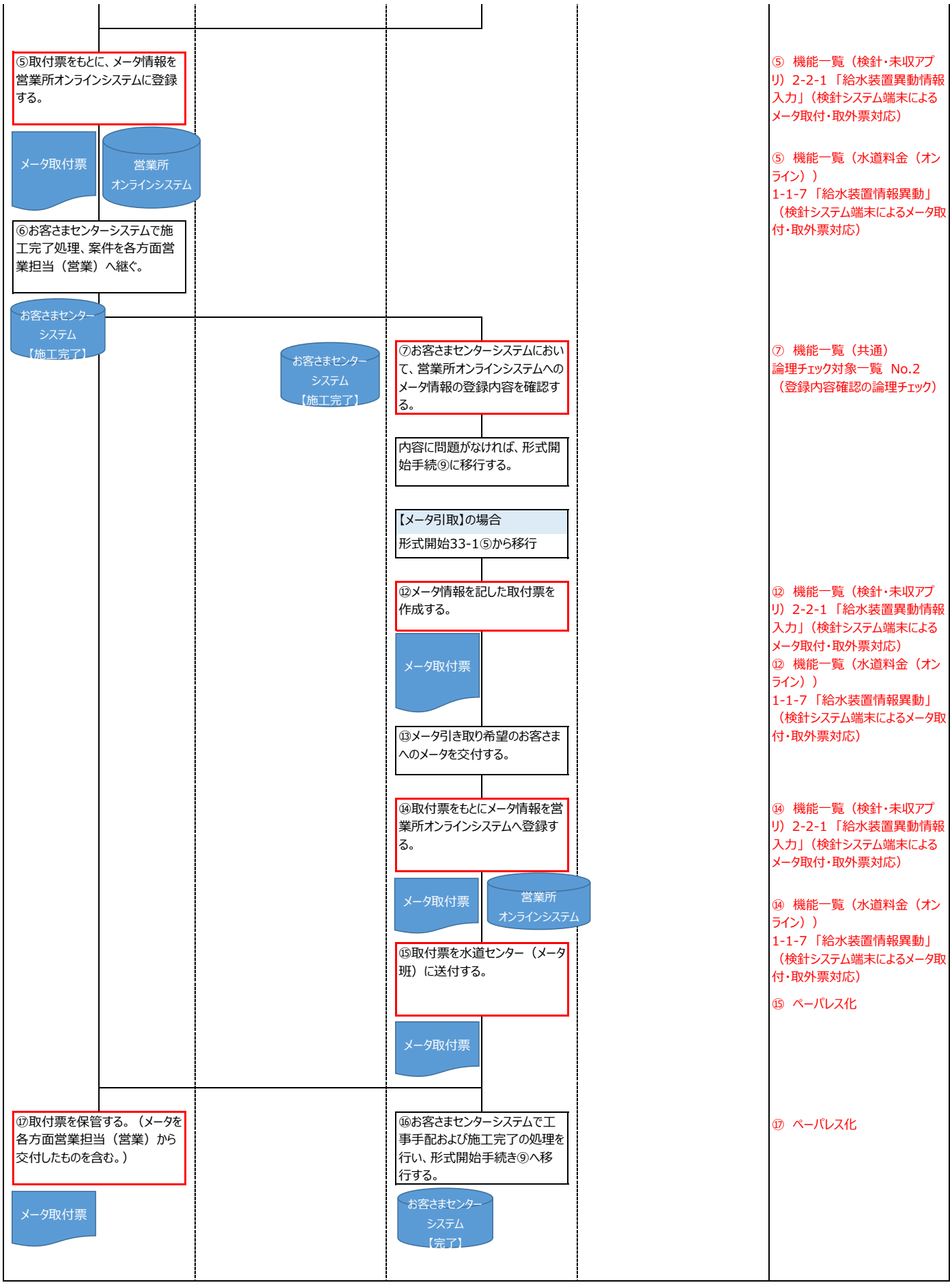
⑱ ペーパレス化

番号	業務内容
33-2	形式開始2

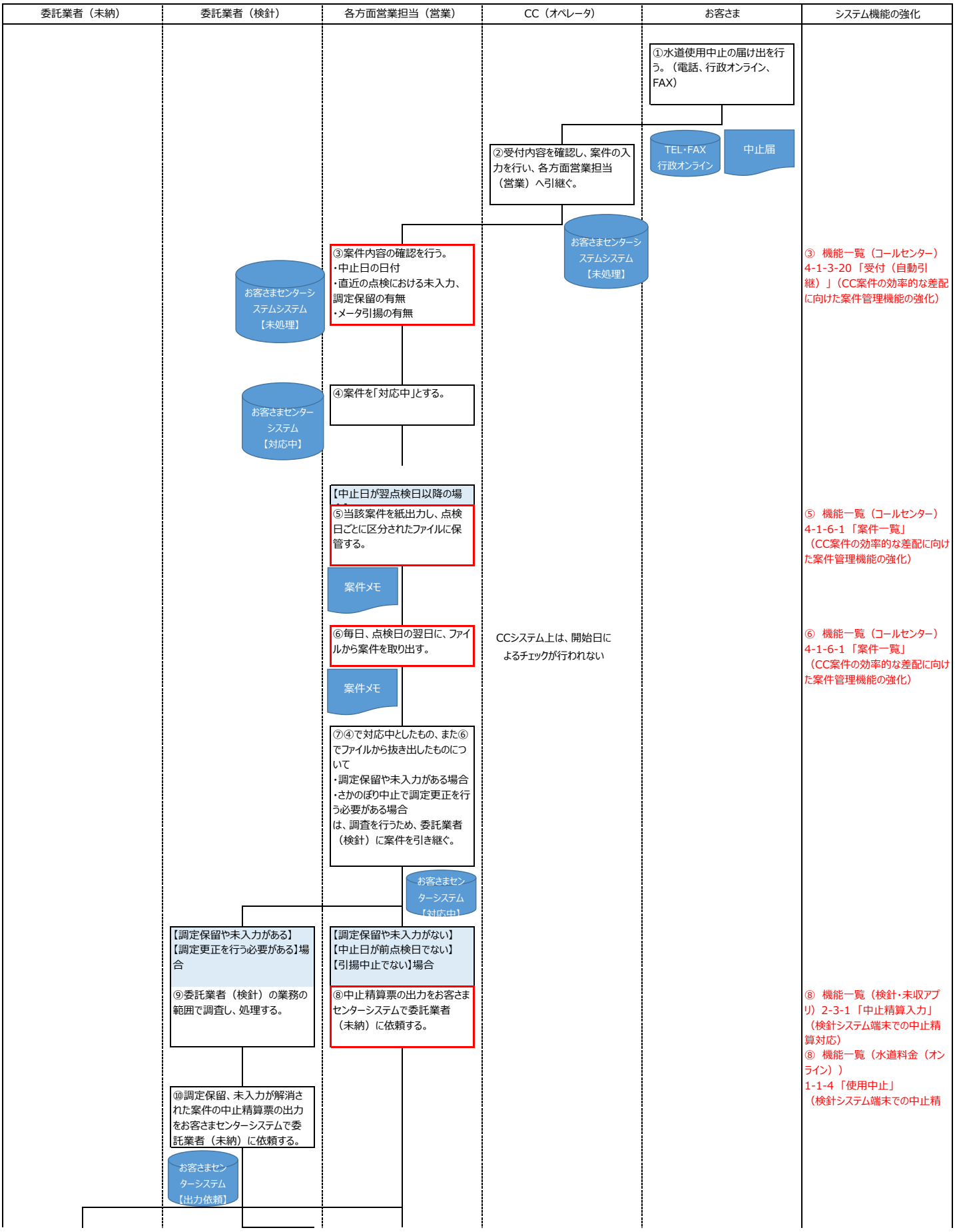


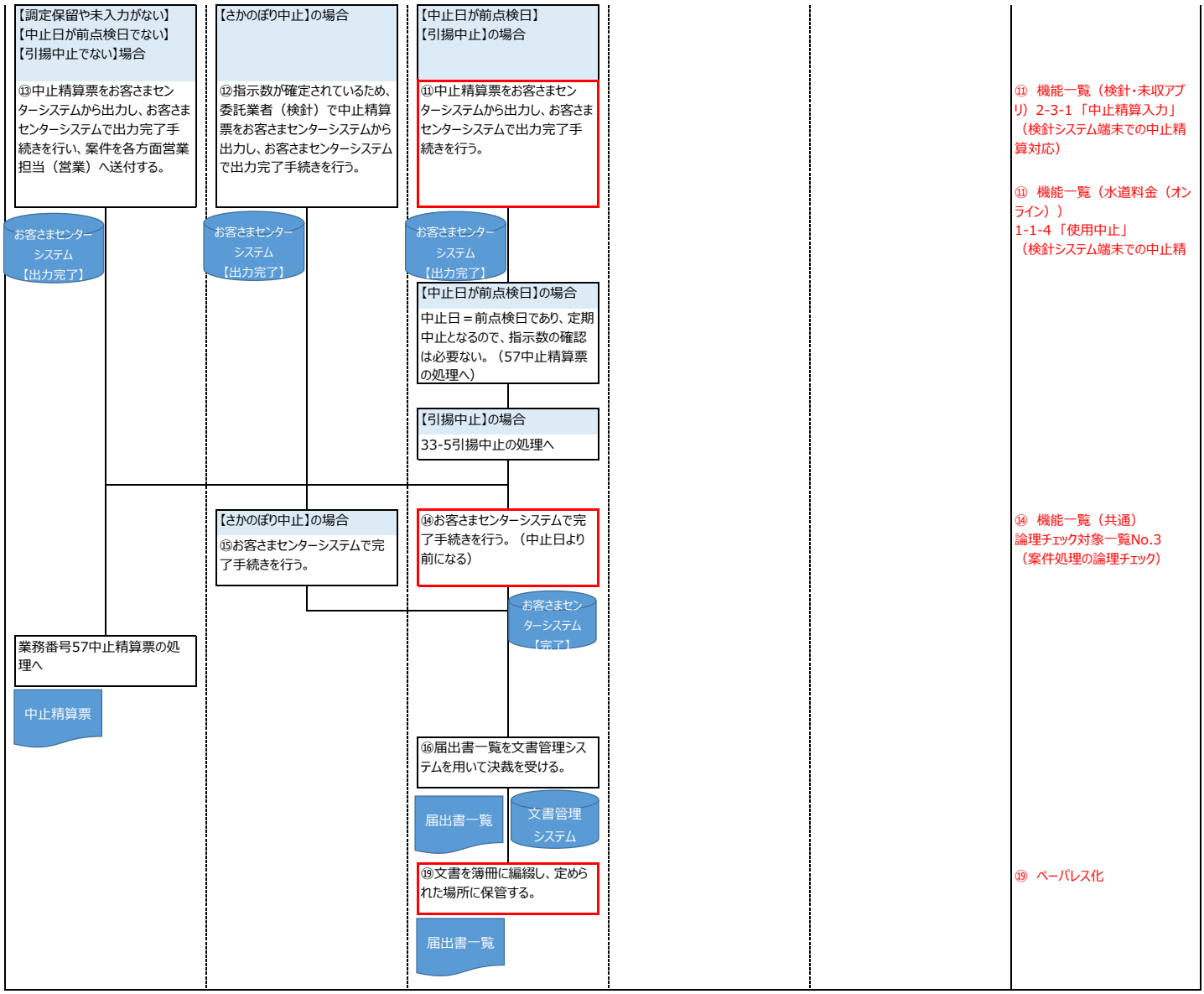
番号	業務内容
33-3	既設開始（メータ取付の場合）



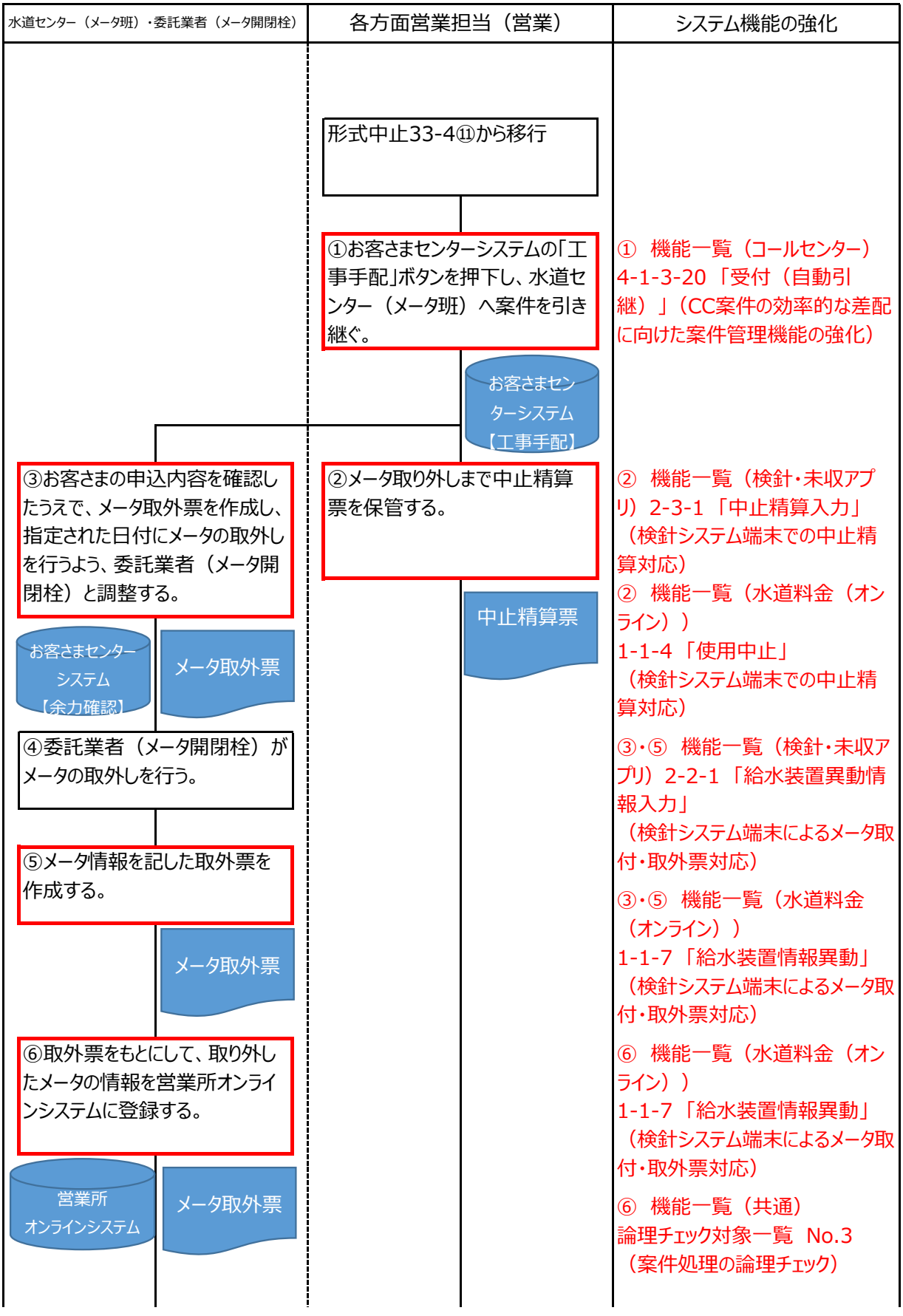

⑤取付票をもとに、メータ情報を営業所オンラインシステムに登録する。
メータ取付票
営業所オンラインシステム
⑥お客さまセンターシステムで施工完了処理、案件を各方面営業担当（営業）へ継ぐ。
お客さまセンターシステム【施工完了】
お客さまセンターシステム【施工完了】
⑦お客さまセンターシステムにおいて、営業所オンラインシステムへのメータ情報の登録内容を確認する。
内容に問題がなければ、形式開始手続⑨に移行する。
【メータ引取】の場合
形式開始33-1⑤から移行
⑫メータ情報を記した取付票を作成する。
メータ取付票
⑬メータ引き取り希望のお客さまへのメータを交付する。
⑭取付票をもとにメータ情報を営業所オンラインシステムへ登録する。
メータ取付票
営業所オンラインシステム
⑮取付票を水道センター（メータ班）に送付する。
メータ取付票
⑰取付票を保管する。（メータを各方面営業担当（営業）から交付したものを含む。）
メータ取付票
⑯お客さまセンターシステムで工事手配および施工完了の処理を行い、形式開始手続き⑨へ移行する。
お客さまセンターシステム【完了】
⑤ 機能一覧（検針・未収アプリ）2-2-1「給水装置異動情報入力」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑤ 機能一覧（水道料金（オンライン））1-1-7「給水装置情報異動」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑦ 機能一覧（共通）論理チェック対象一覧 No.2（登録内容確認の論理チェック）
⑫ 機能一覧（検針・未収アプリ）2-2-1「給水装置異動情報入力」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑫ 機能一覧（水道料金（オンライン））1-1-7「給水装置情報異動」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑭ 機能一覧（検針・未収アプリ）2-2-1「給水装置異動情報入力」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑭ 機能一覧（水道料金（オンライン））1-1-7「給水装置情報異動」（検針システム端末によるメータ取付・取外票対応）
⑮ ペーパレス化
⑰ ペーパレス化

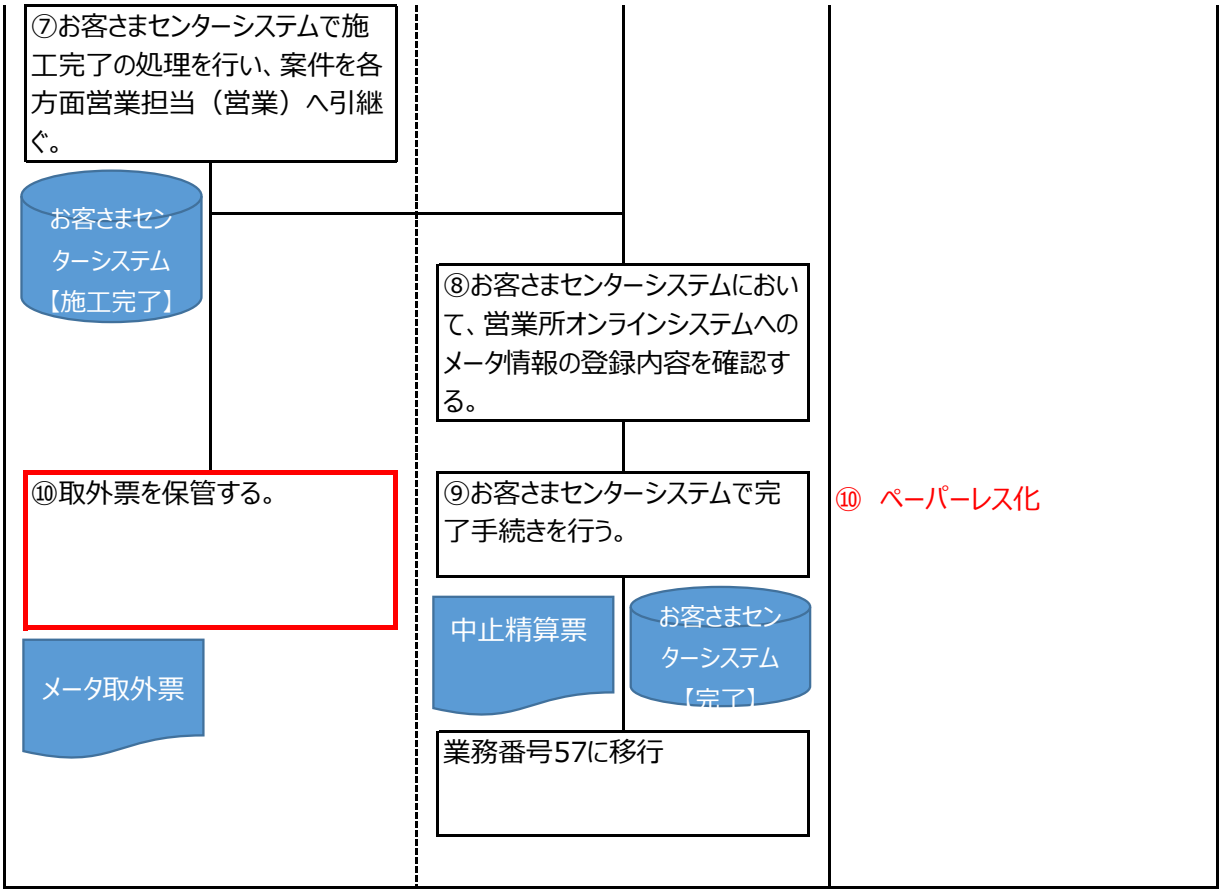
番号	業務内容
33-4	形式中止



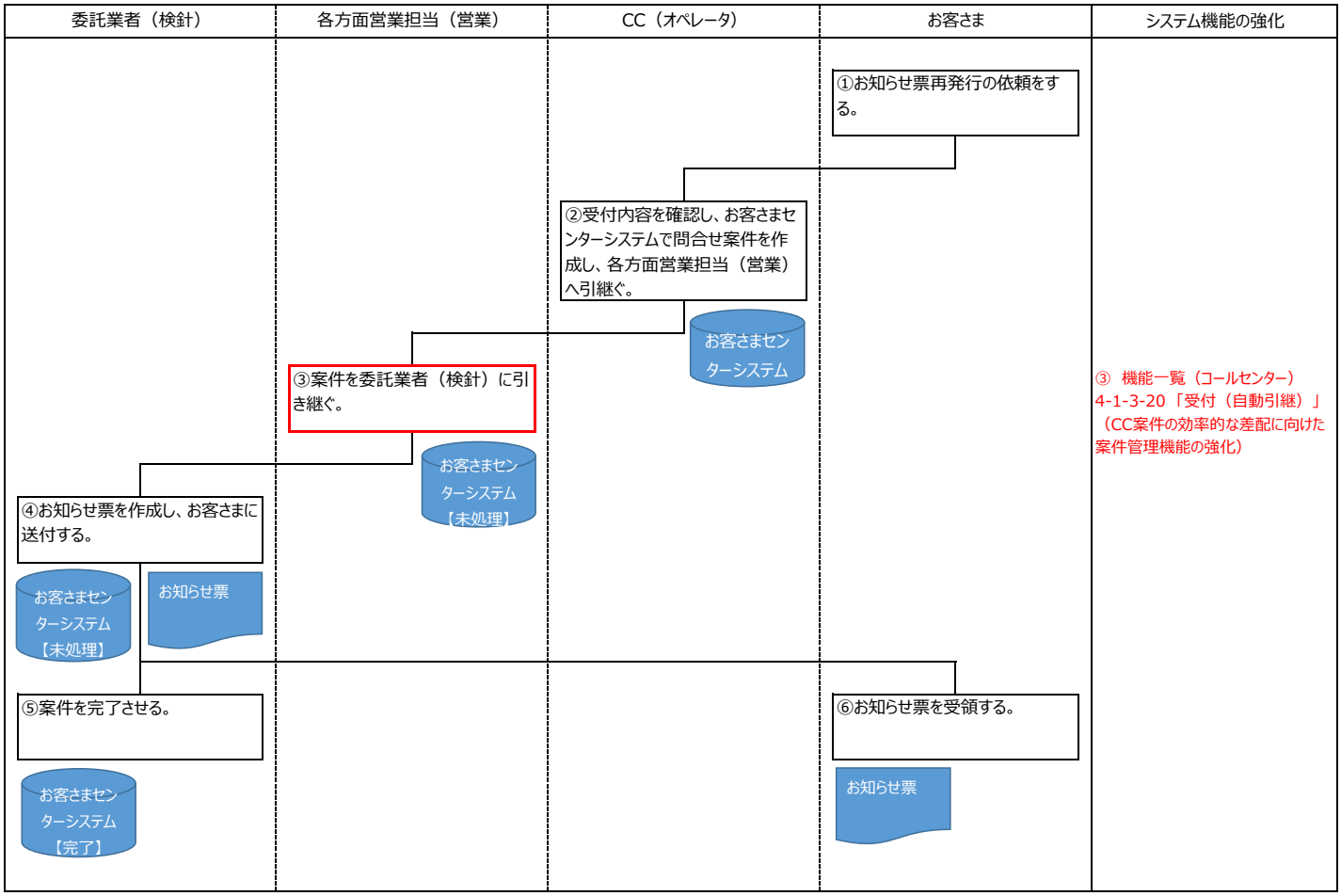

【調定保留や未入力がない】
【中止日が前点検日でない】
【引揚中止でない】場合
⑬中止精算票をお客さまセンターシステムから出力し、お客さまセンターシステムで出力完了手続きを行い、案件を各方面営業担当（営業）へ送付する。
お客さまセンターシステム【出力完了】
業務番号57中止精算票の処理へ
中止精算票
【さかのぼり中止】の場合
⑫指示数が確定されているため、委託業者（検針）で中止精算票をお客さまセンターシステムから出力し、お客さまセンターシステムで出力完了手続きを行う。
お客さまセンターシステム【出力完了】
【さかのぼり中止】の場合
⑮お客さまセンターシステムで完了手続きを行う。
【中止日が前点検日】
【引揚中止】の場合
⑪中止精算票をお客さまセンターシステムから出力し、お客さまセンターシステムで出力完了手続きを行う。
お客さまセンターシステム【出力完了】
【中止日が前点検日】の場合
中止日＝前点検日であり、定期中止となるので、指示数の確認は必要ない。（57中止精算票の処理へ）
【引揚中止】の場合
33-5引揚中止の処理へ
⑭お客さまセンターシステムで完了手続きを行う。（中止日より前になる）
お客さまセンターシステム【完了】
⑯届出書一覧を文書管理システムを用いて決裁を受ける。
届出書一覧
文書管理システム
⑲文書を簿冊に編綴し、定められた場所に保管する。
届出書一覧
⑪ 機能一覧（検針・未収アプリ）2-3-1「中止精算入力」（検針システム端末での中止精算対応）
⑪ 機能一覧（水道料金（オンライン））1-1-4「使用中止」（検針システム端末での中止精
⑭ 機能一覧（共通）論理チェック対象一覧No.3（案件処理の論理チェック）
⑲ ペーパレス化

番号	業務内容
33-5	引揚中止（メータ取外し）

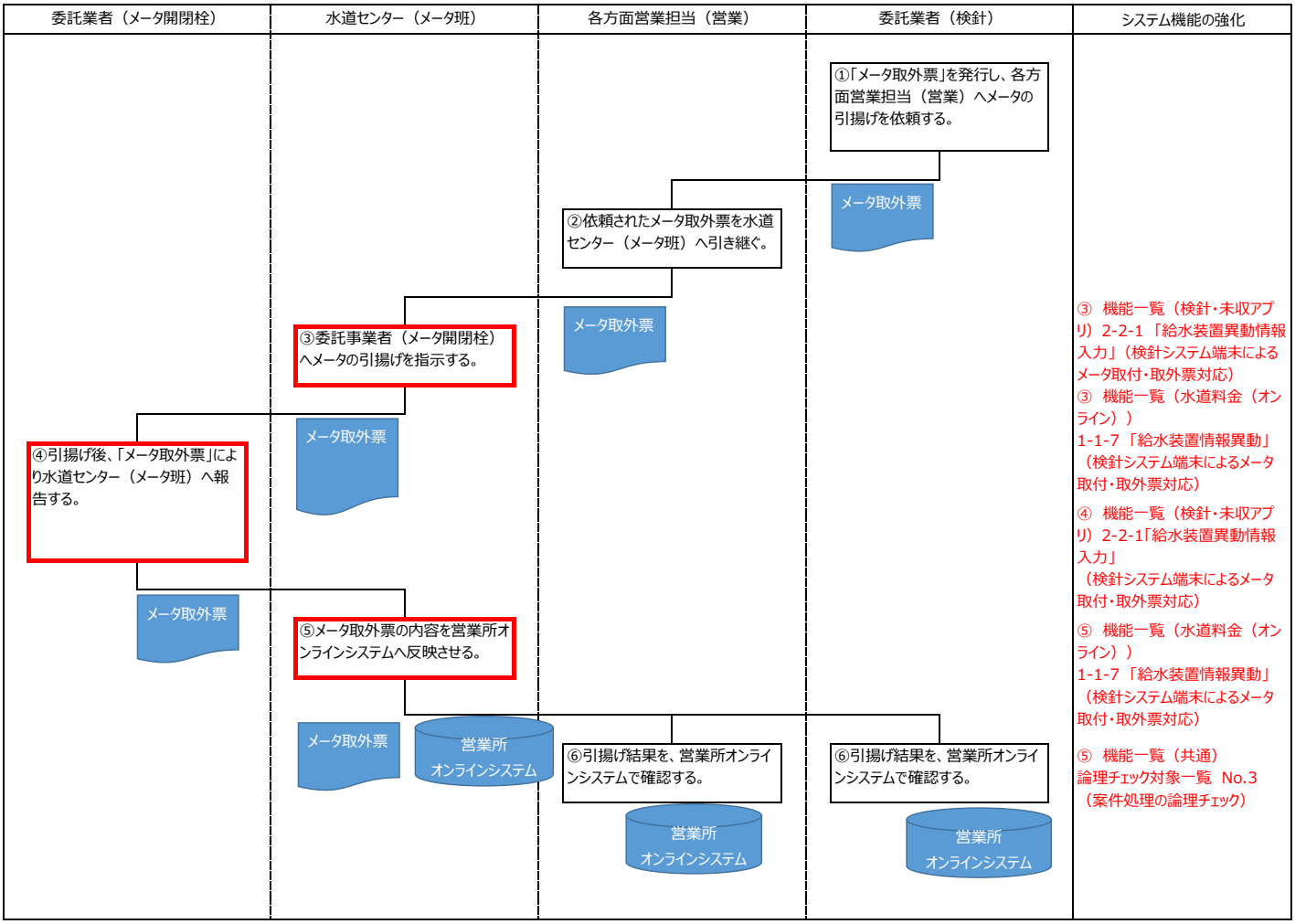



⑦お客さまセンターシステムで施工完了の処理を行い、案件を各方面営業担当（営業）へ引継ぐ。
お客さまセンターシステム【施工完了】
⑧お客さまセンターシステムにおいて、営業所オンラインシステムへのメータ情報の登録内容を確認する。
⑩取外票を保管する。
⑨お客さまセンターシステムで完了手続きを行う。
⑩　ペーパーレス化
中止精算票
お客さまセンターシステム【完了】
メータ取外票
業務番号57に移行

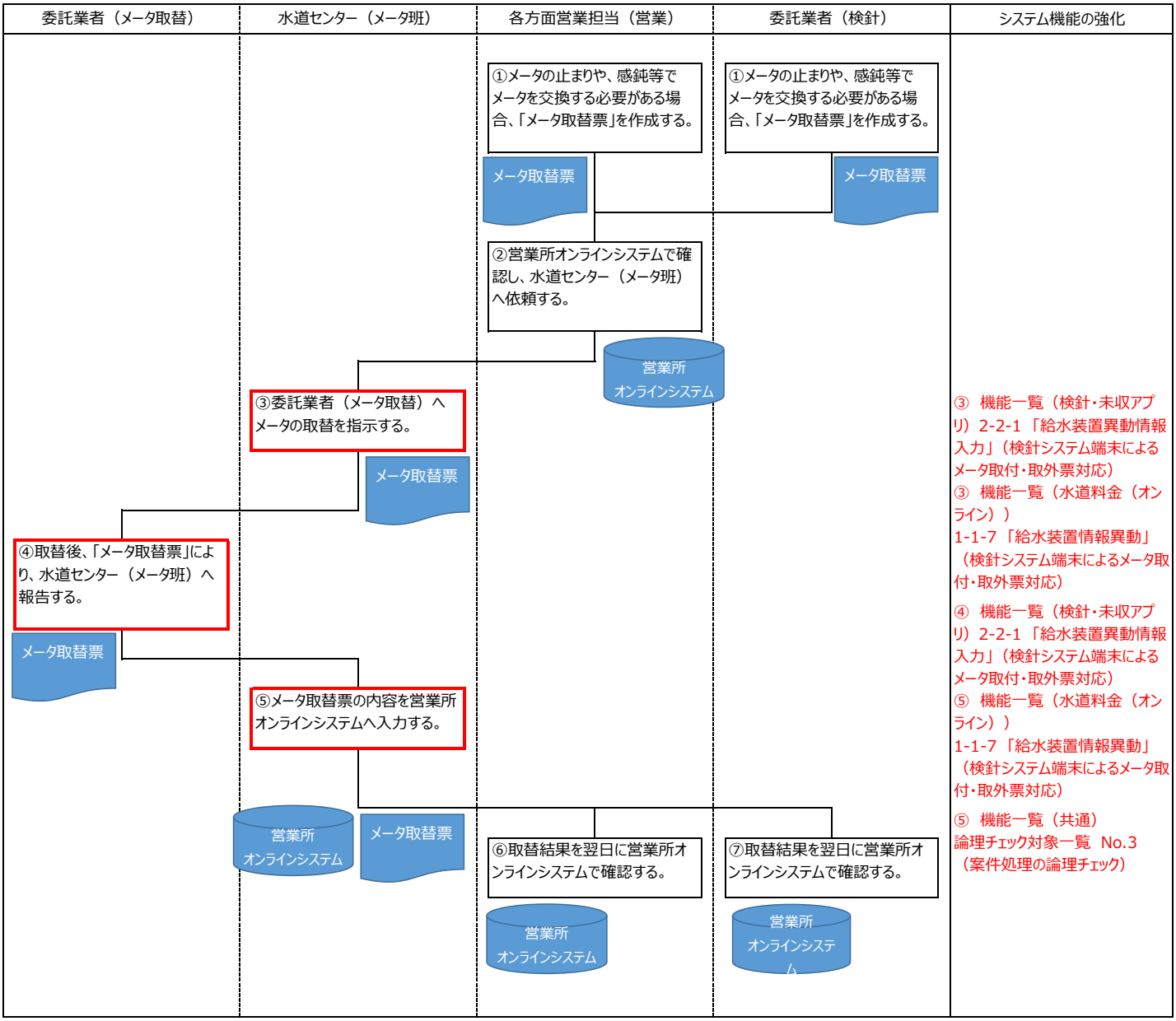
番号	業務内容
34	CC案件（問合せ）　※お知らせ票再発行の場合



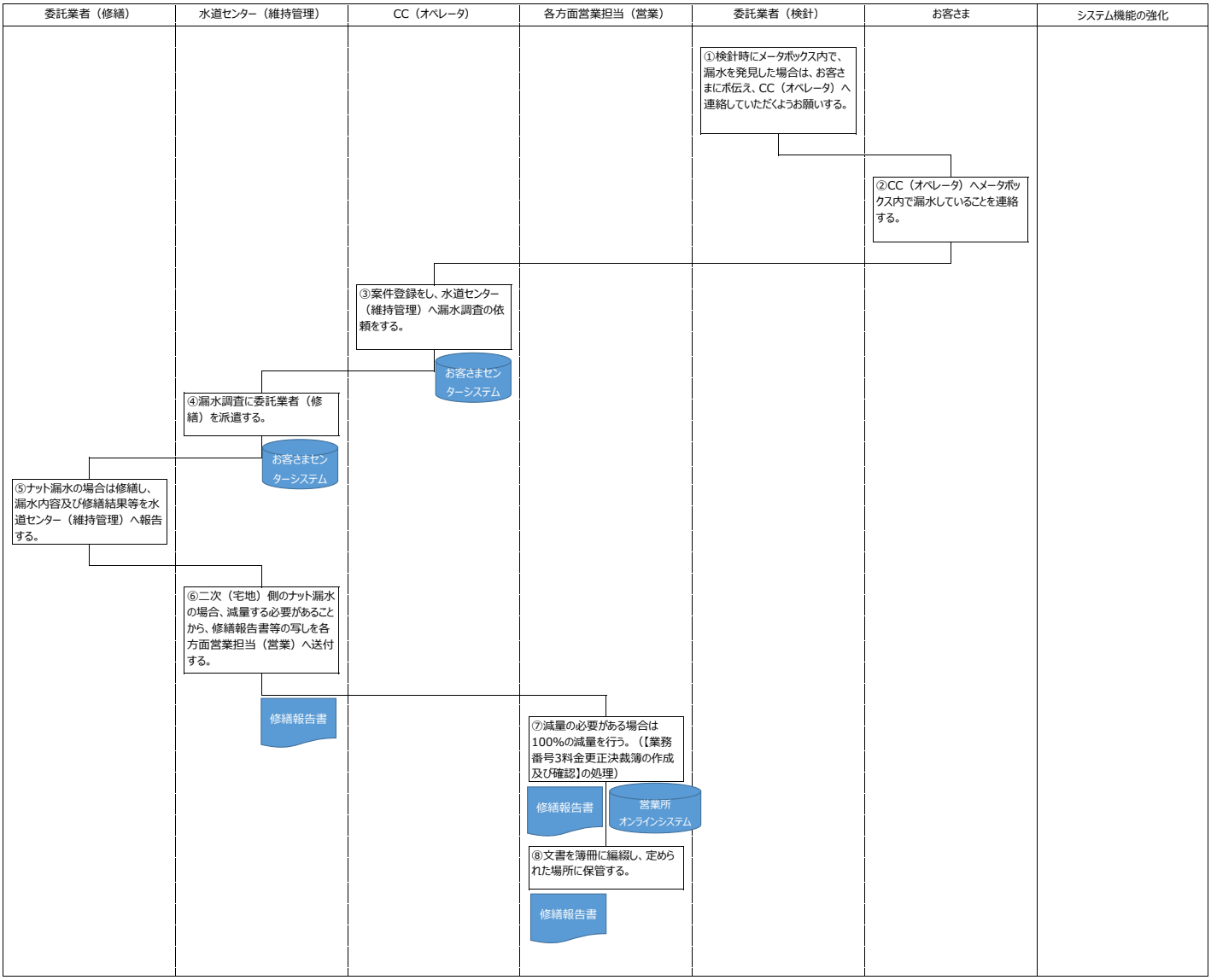
番号	業務内容
37-2	メータ引揚の手配



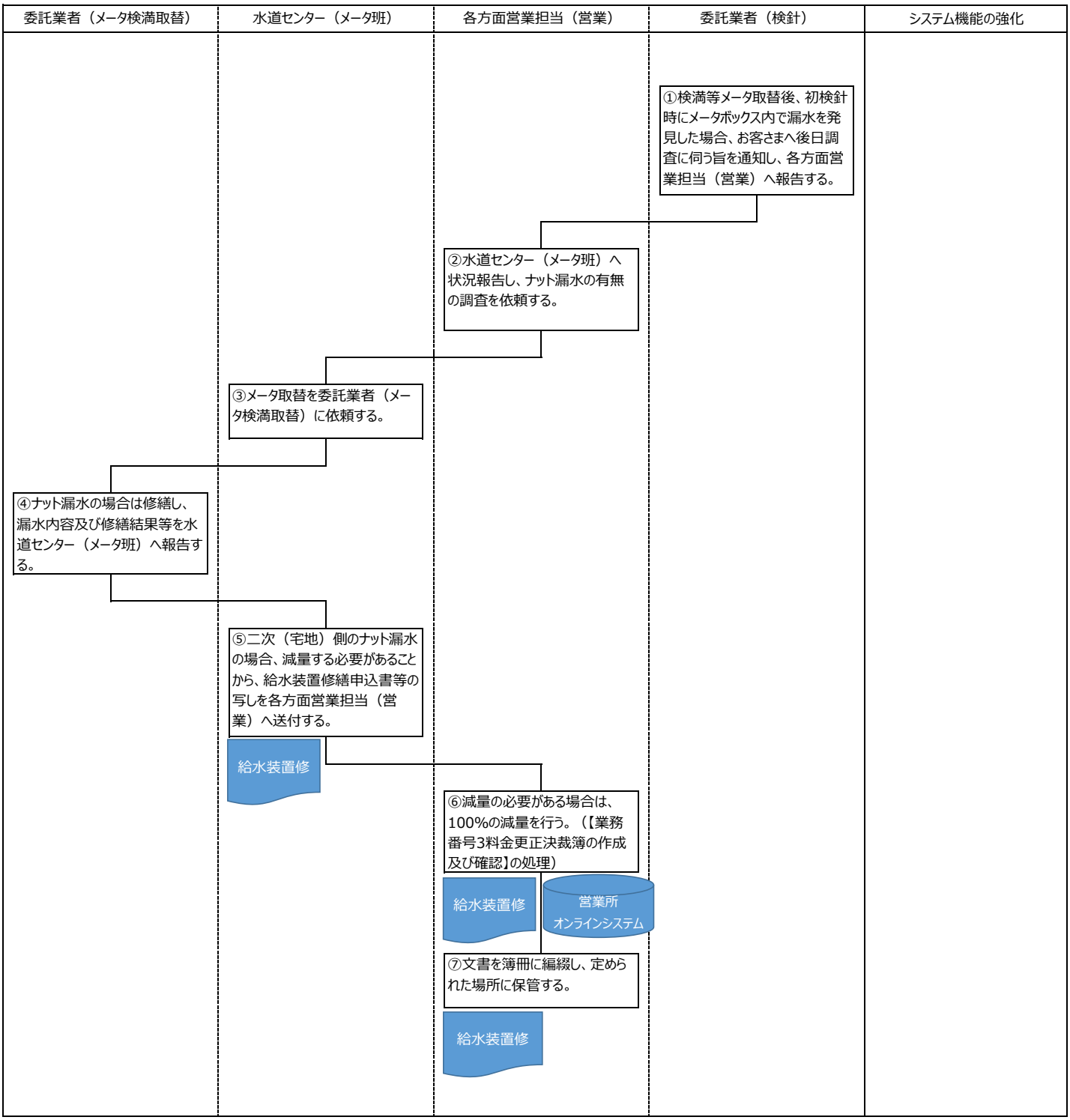
番号	業務内容
37-3	メータ取替の手配



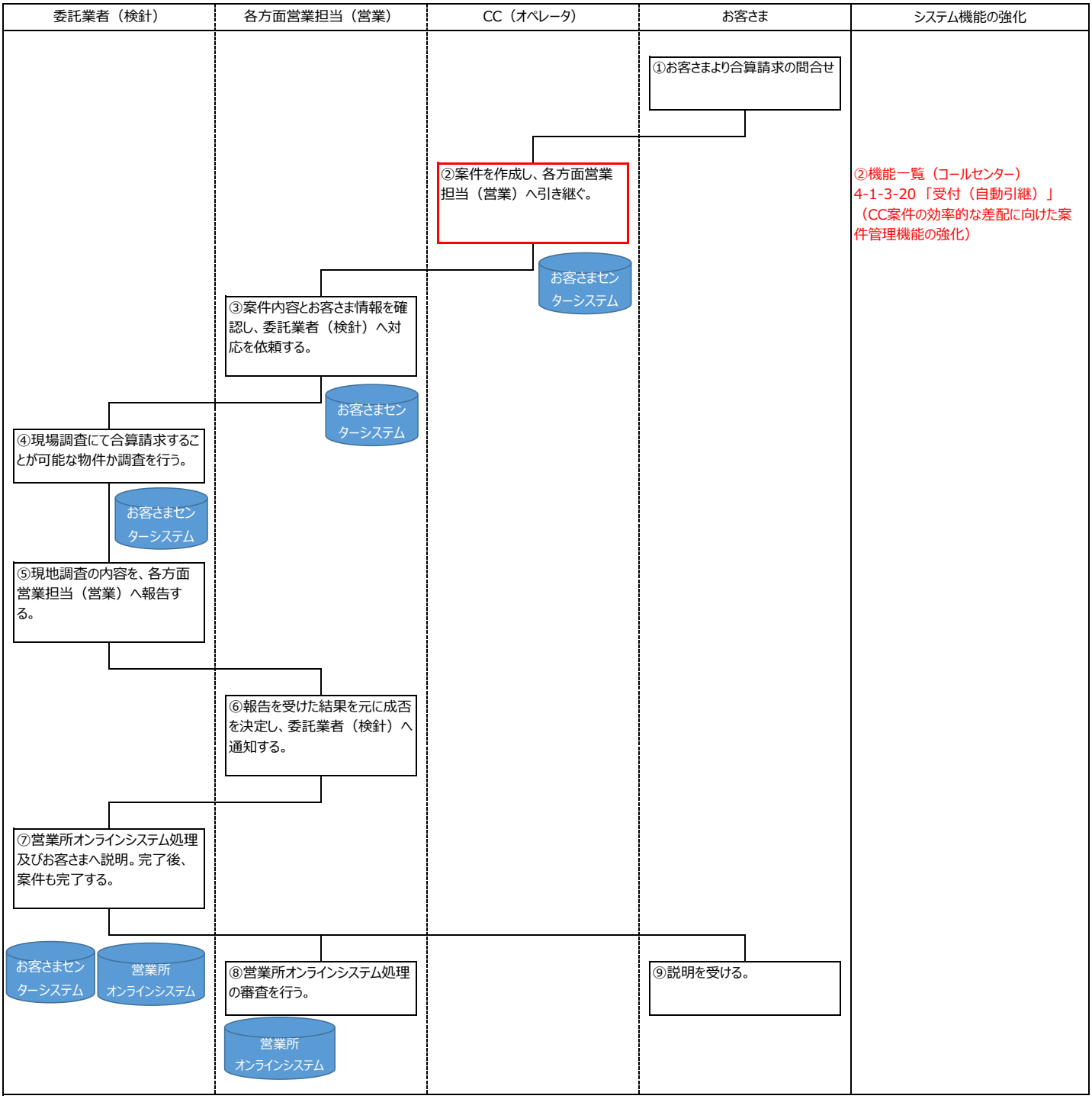
番号	業務内容
38-1	メータボックス内（ナット）漏水（自然発生）



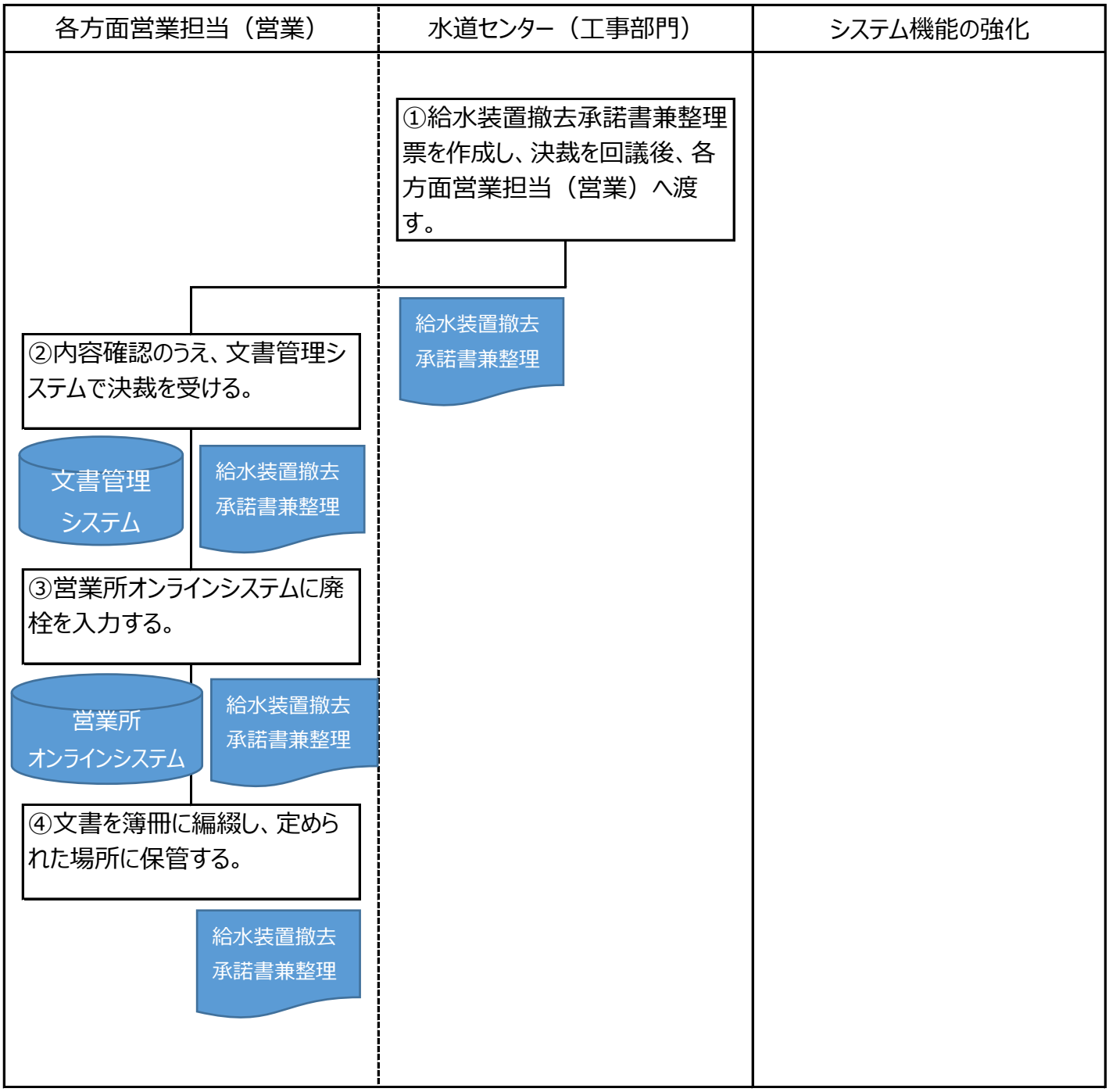
番号	業務内容
38-2	ナット漏水（検満等メータ取替が原因のため取替業者による付帯工事）



番号	業務内容
40･41	合算請求等



番号	業務内容
50	廃止状態にある給水栓に関する業務

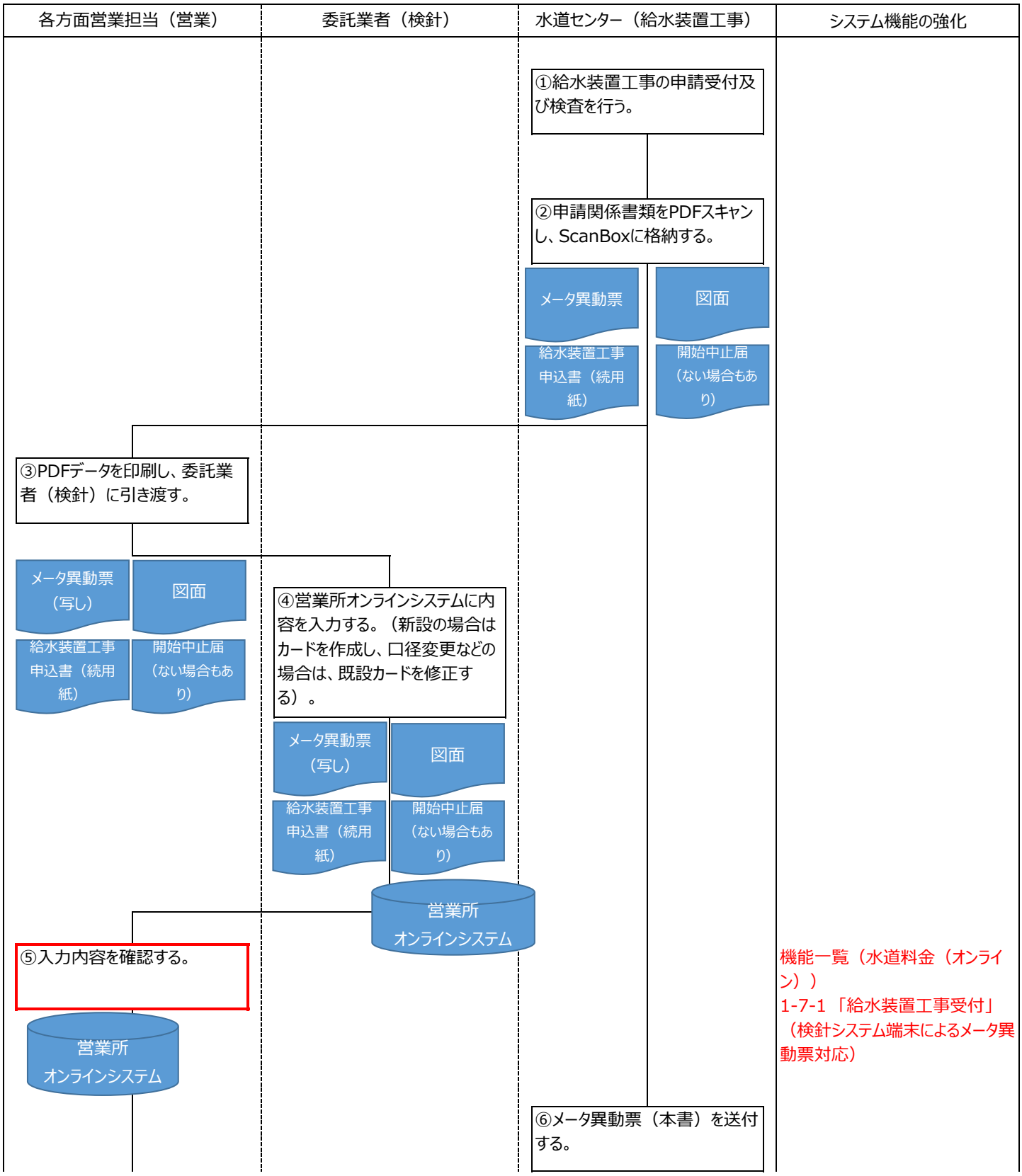


番号	業務内容
55	区域外給水（東大阪市・八尾市（＝南部例））

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

他都市（東大阪市・八尾市）	各方面営業担当（営業）	委託業者（検針）	システム機能の強化
		①区域外給水（東大阪市及び八尾市）の検針を行う。	②帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-1「市外分水・区域外給水一覧表」 ②帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-2「使用状態別給水装置件数（市外分水・区域外給水）」
	②営業所オンラインシステムで使用水量を確認し、集計して報告書を作成し、文書管理システムで決裁を回議する。 ・東大阪市：「市外給水調査票」（2か月ごと） ・八尾市：「点検データ一覧」（毎月） 営業所オンラインシステム 「市外給水調査票」「点検データ一覧」 文書管理システム		
	③各市へＦＡＸ及びメールで検針結果を送信する。 東大阪市「市外給水調査票」 八尾市「点検データ一覧」		
2か月毎：東大阪市「市外給水調査票」 毎月：八尾市「点検データ一覧」	④文書を簿冊に編綴し、定められた場所に保管する。 東大阪市「市外給水調査票」 八尾市「点検データ一覧」		

番号	業務内容
56	給水装置工事竣工報告書（メータ異動票）



メータ異動票
（本書）

⑦メータ異動票（本書）と⑤が済んだ書類を組み合わせる。
（係長確認）

メータ異動票
（本書）

⑧文書を簿冊に編綴し、定められた場所に保管する。

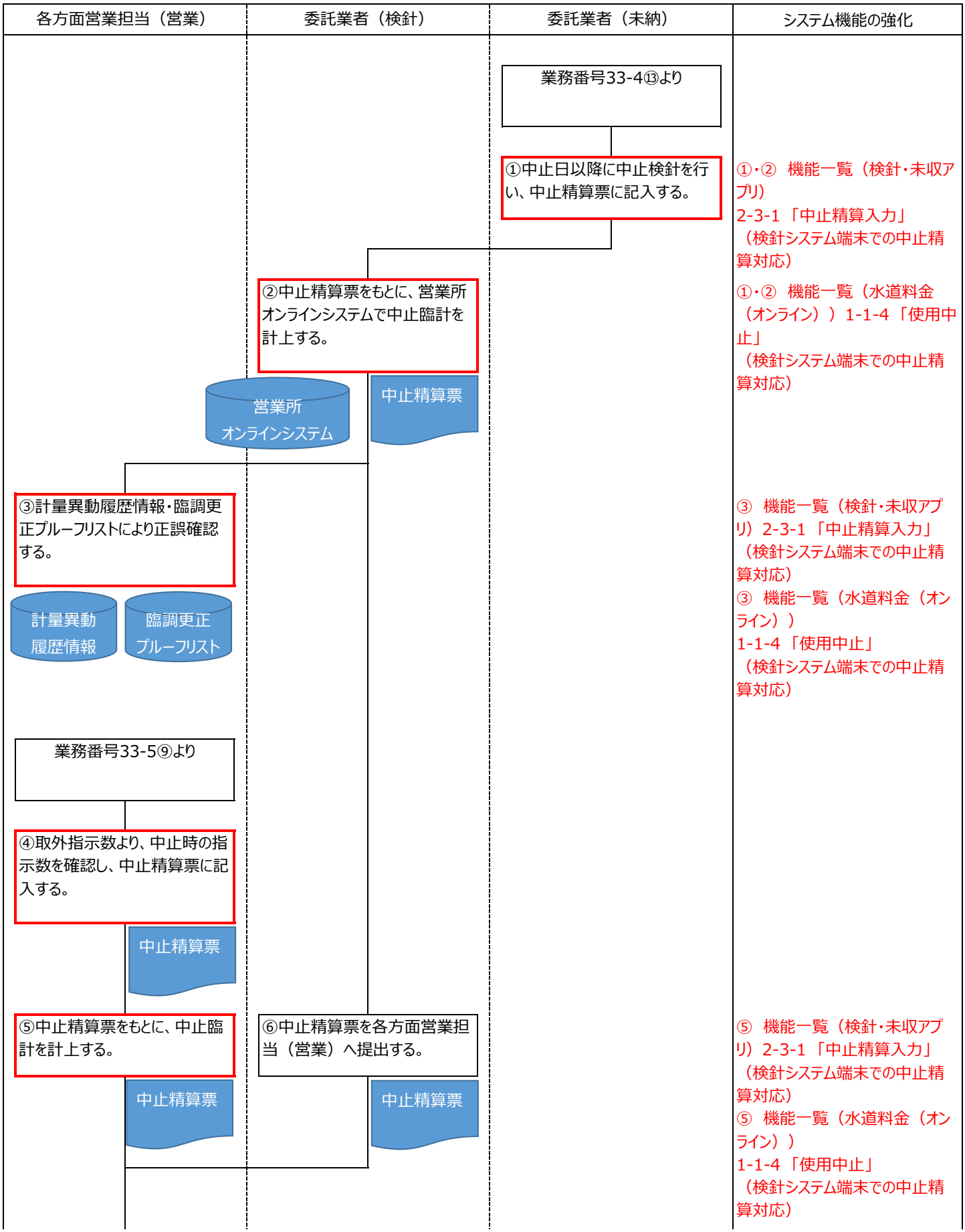
メータ異動票
（本書）

図面

給水装置工事
申込書（続用紙）

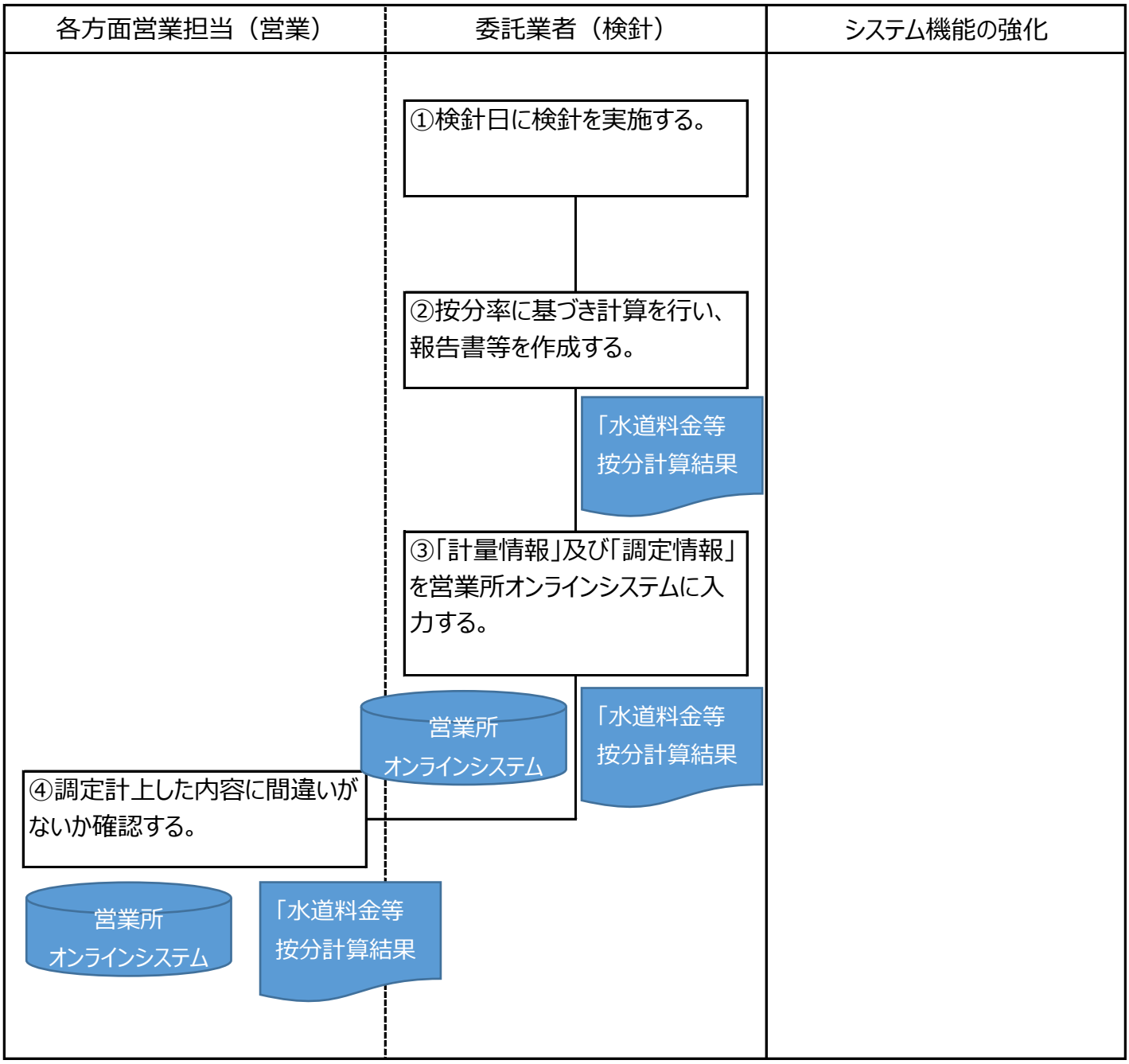
開始中止届

番号	業務内容
57	中止精算票の確認

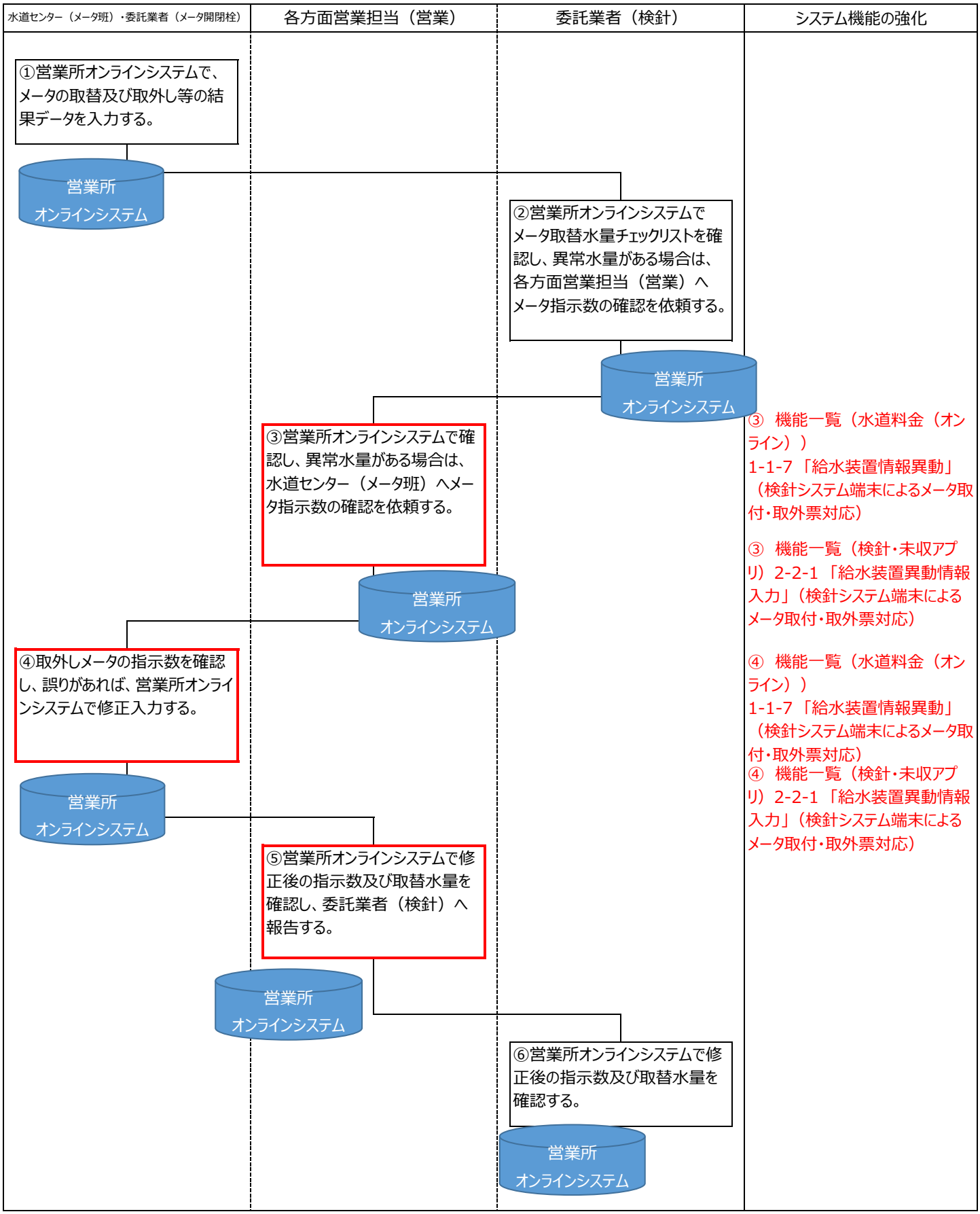


⑦処理済の中止精算票は１か月分保管し、取りまとめる。 中止精算票 ⑧表紙を添付し、係長へ確認依頼する。 中止精算票 ⑩文書を簿冊に編綴し、定められた場所に保管する。 中止精算票			⑦ 機能一覧（検針・未収アプリ）2-3-1「中止精算入力」（検針システム端末での中止精算対応） ⑦ 機能一覧（水道料金（オンライン）） 1-1-4「使用中止」（検針システム端末での中止精算対応） ⑩ ペーパーレス化

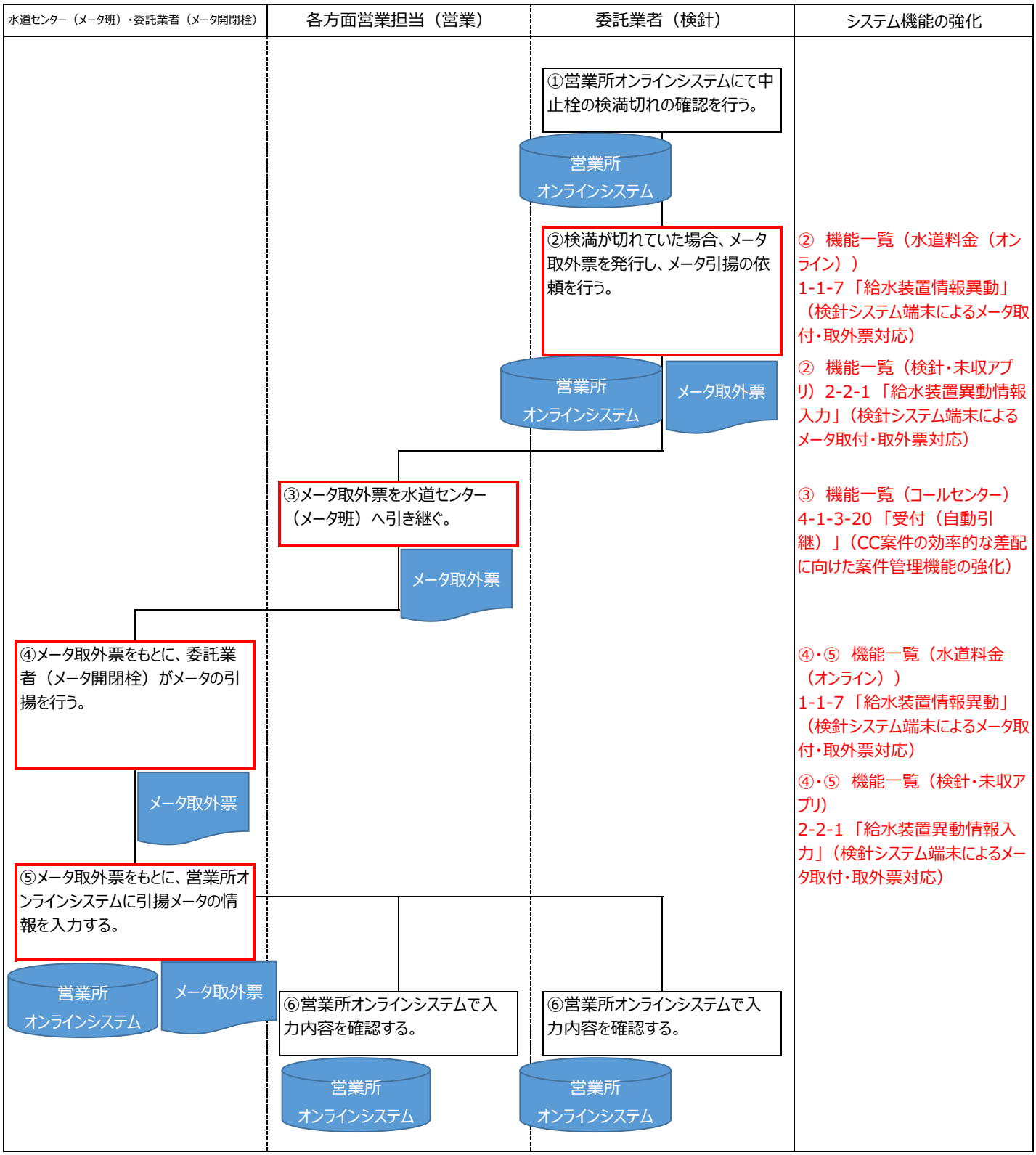
番号	業務内容
58	複合施設の水道料金等の按分



番号	業務内容
62	メータ取替に係る指示数と水量の確認

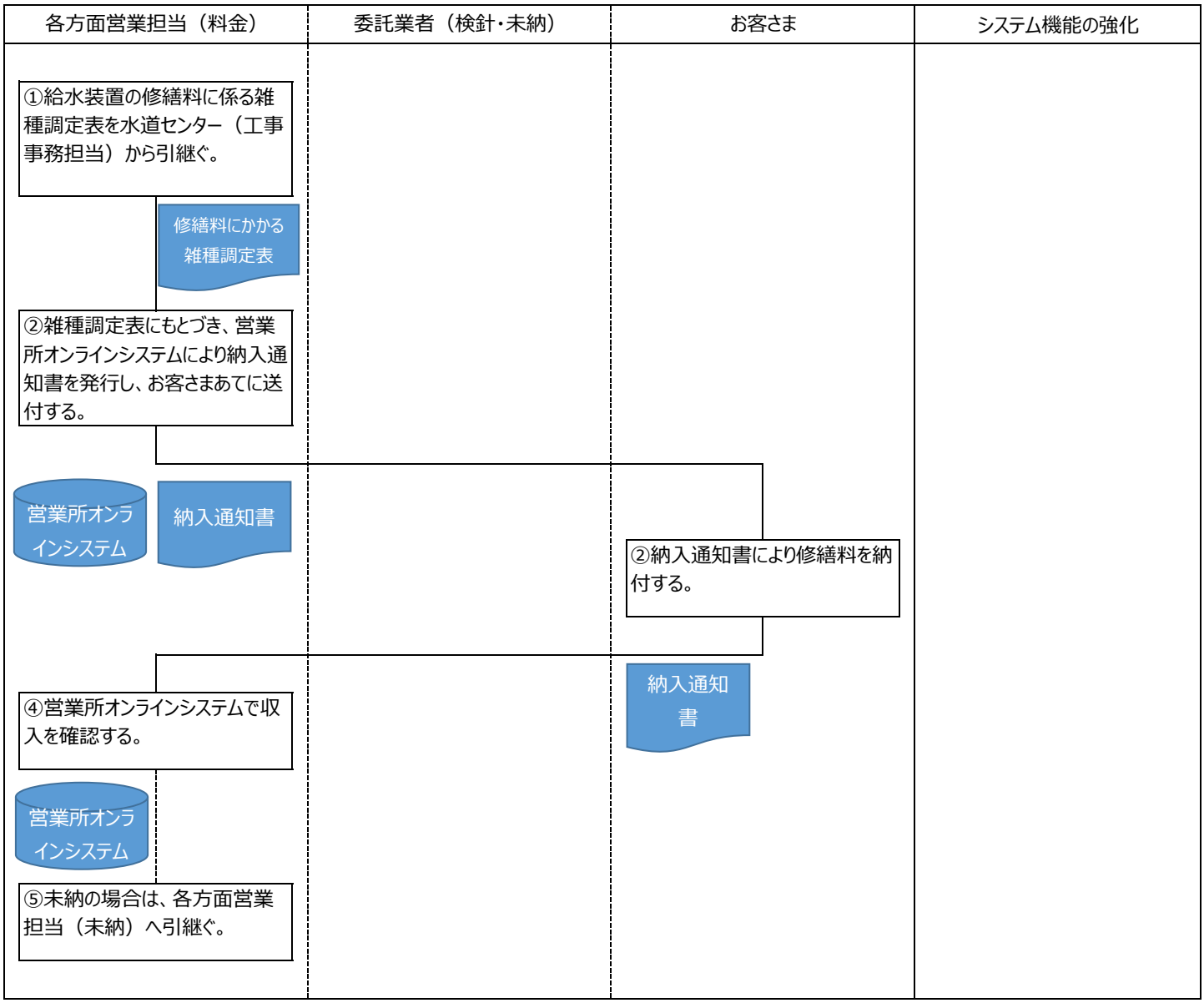


番号	業務内容
63	中止栓に係る検定切れの確認

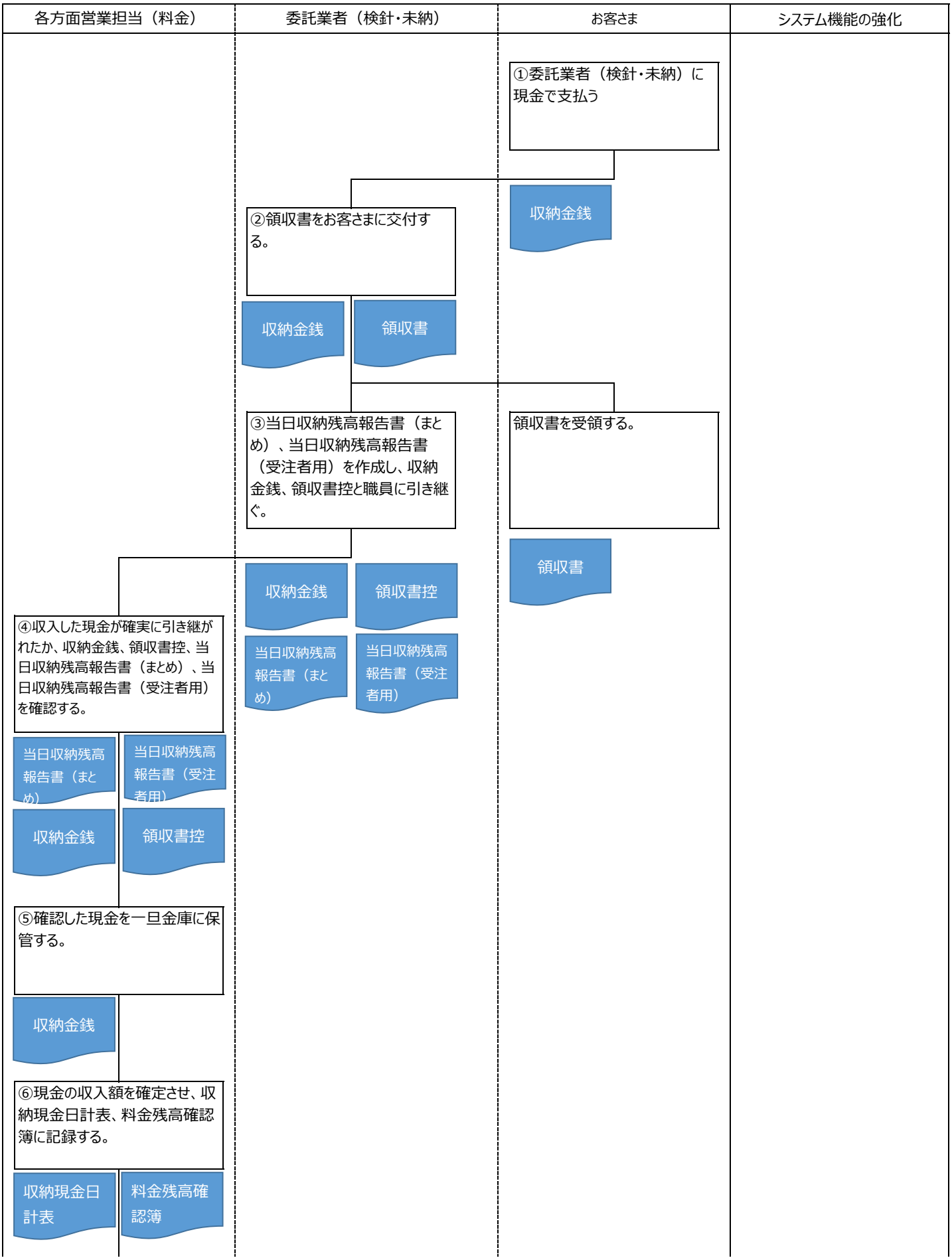


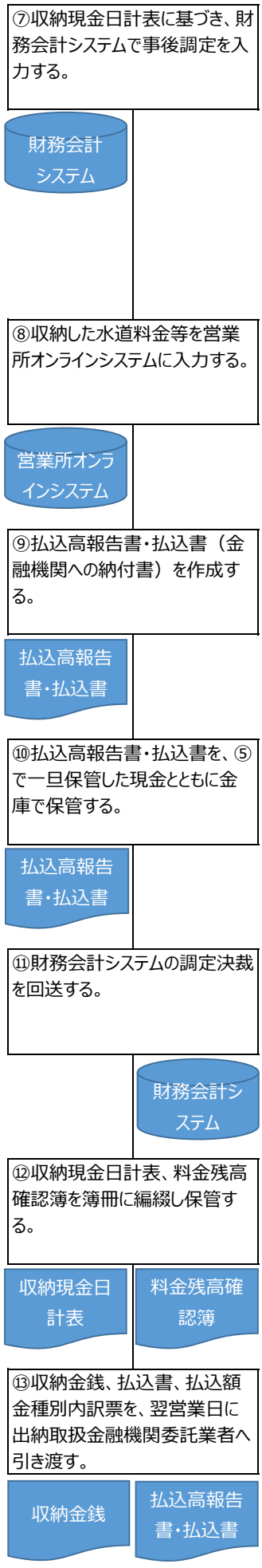
02 各方面営業担当（料金）	
No.	業務内容
5･6･7	修繕料等雑種関係の収納事務
9	当日収納金銭の精算及び金融機関への払込み
10-1	前受料金整理票の確認及び決裁
10-2	前受料金整理票の確認及び決裁
10-3	前受料金整理票の確認及び決裁
12-1	還付金の取扱い（福祉減免措置の還付金を除く）
12-2	還付金の取扱い（福祉減免措置の還付金を除く）
14	雑種調定、収納登録（オンラインシステムへ）
16	収入振替票（他水道センター収入分）の作成
18	還付調定並びに執行月報の作成（オンライン出力）及び確認
19	消費税免除関係報告書の作成
23	振替保留の取り纏め及び報告
25	中止分の振替不能分の発種変更等業務
26	口座発種変更事務処理
27	口座及びクレジット継続事務
30	納通引き抜き　計量34-2含む
31	アダムス払い関係業務

番号	業務内容
5･6･7	修繕料等雑種関係の収納事務



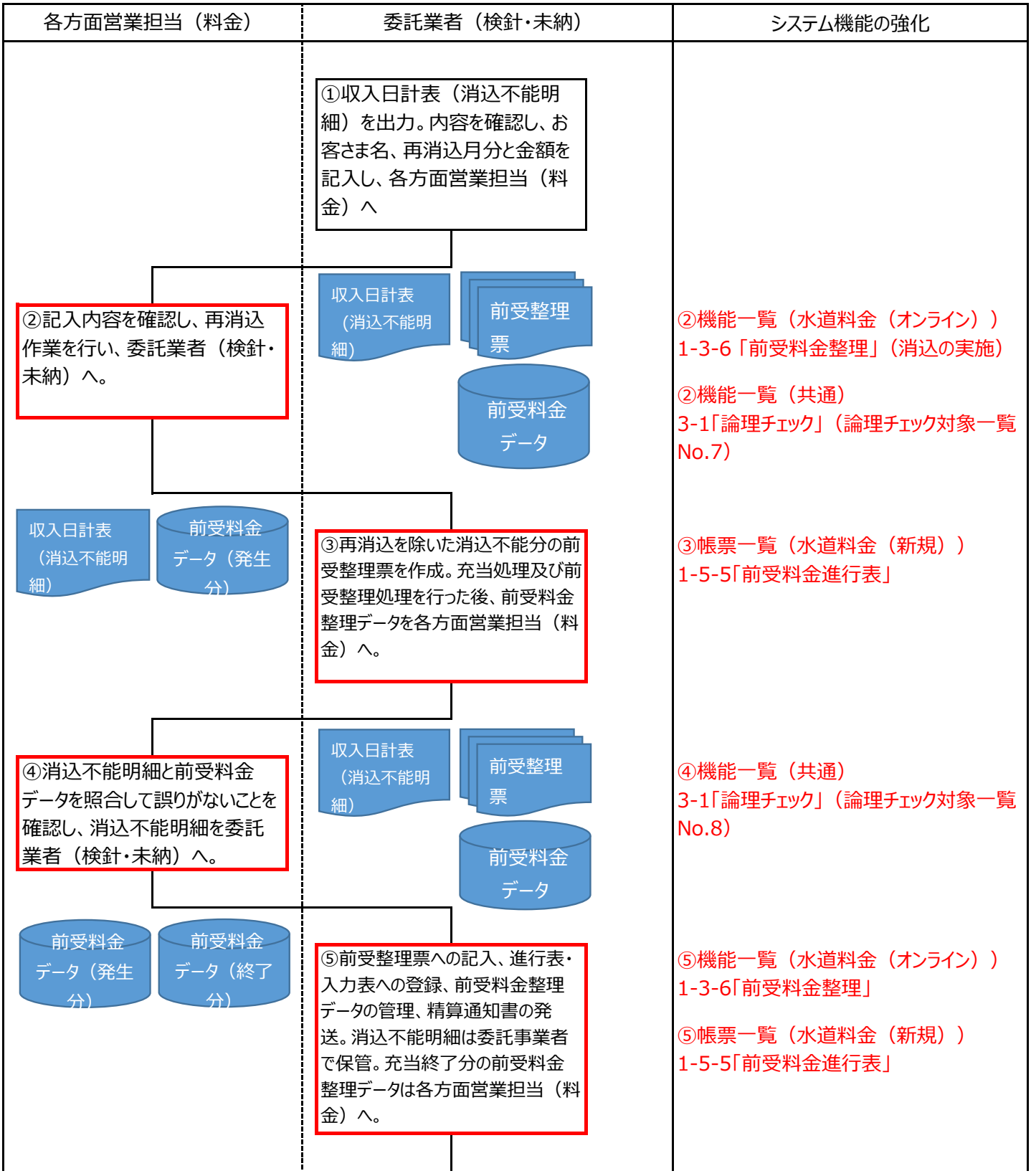
番号	業務内容
9	当日収納金銭の精算及び金融機関への払込

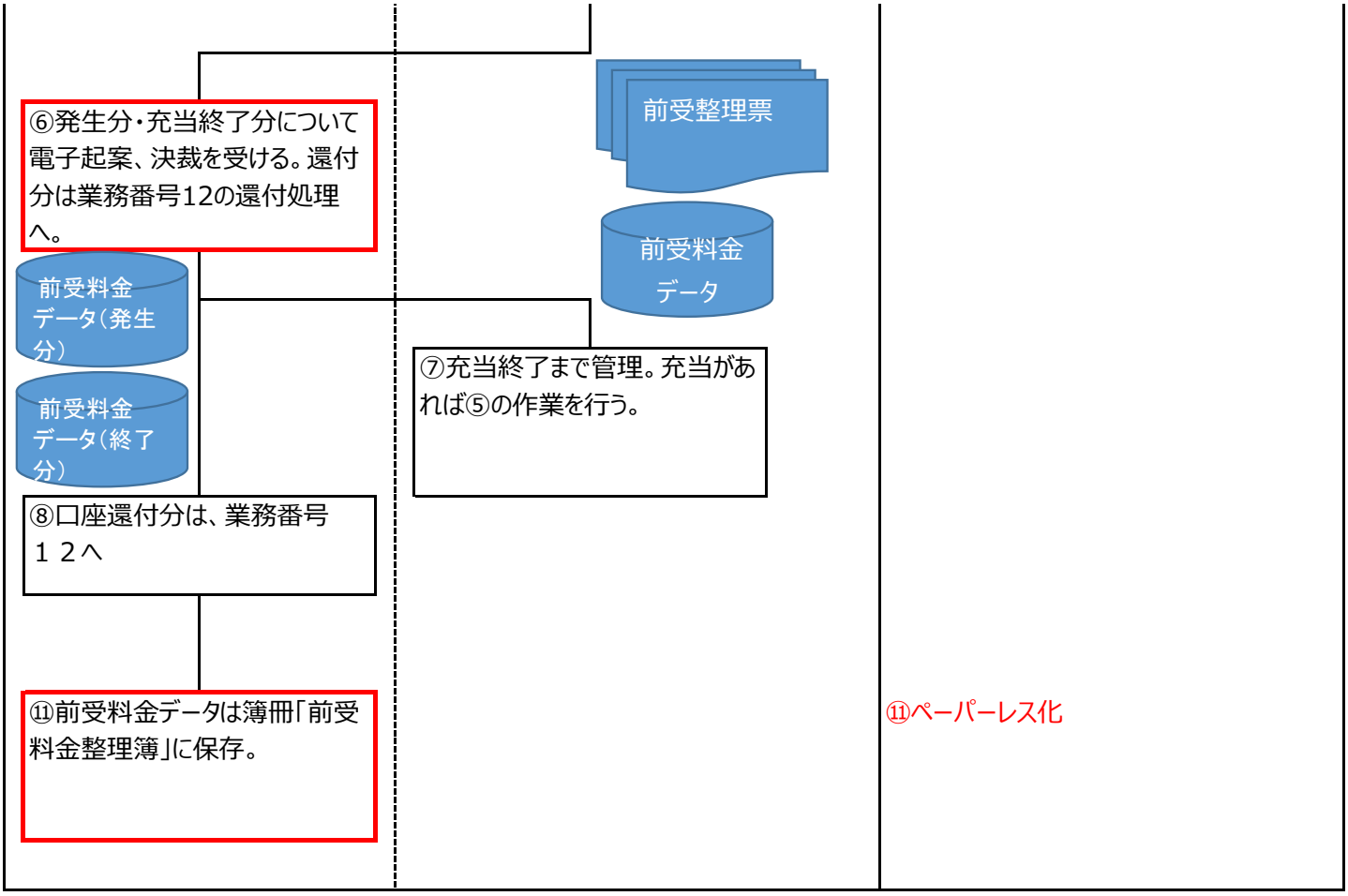



⑦収納現金日計表に基づき、財務会計システムで事後調定を入力する。
財務会計システム
⑧収納した水道料金等を営業所オンラインシステムに入力する。
営業所オンラインシステム
⑨払込高報告書・払込書（金融機関への納付書）を作成する。
払込高報告書・払込書
⑩払込高報告書・払込書を、⑤で一旦保管した現金とともに金庫で保管する。
払込高報告書・払込書
⑪財務会計システムの調定決裁を回送する。
財務会計システム
⑫収納現金日計表、料金残高確認簿を簿冊に編綴し保管する。
収納現金日計表
料金残高確認簿
⑬収納金銭、払込書、払込額金種別内訳票を、翌営業日に出納取扱金融機関委託業者へ引き渡す。
収納金銭
払込高報告書・払込書

番号	業務内容
10-1	前受料金整理票の確認及び決裁（過誤収納）

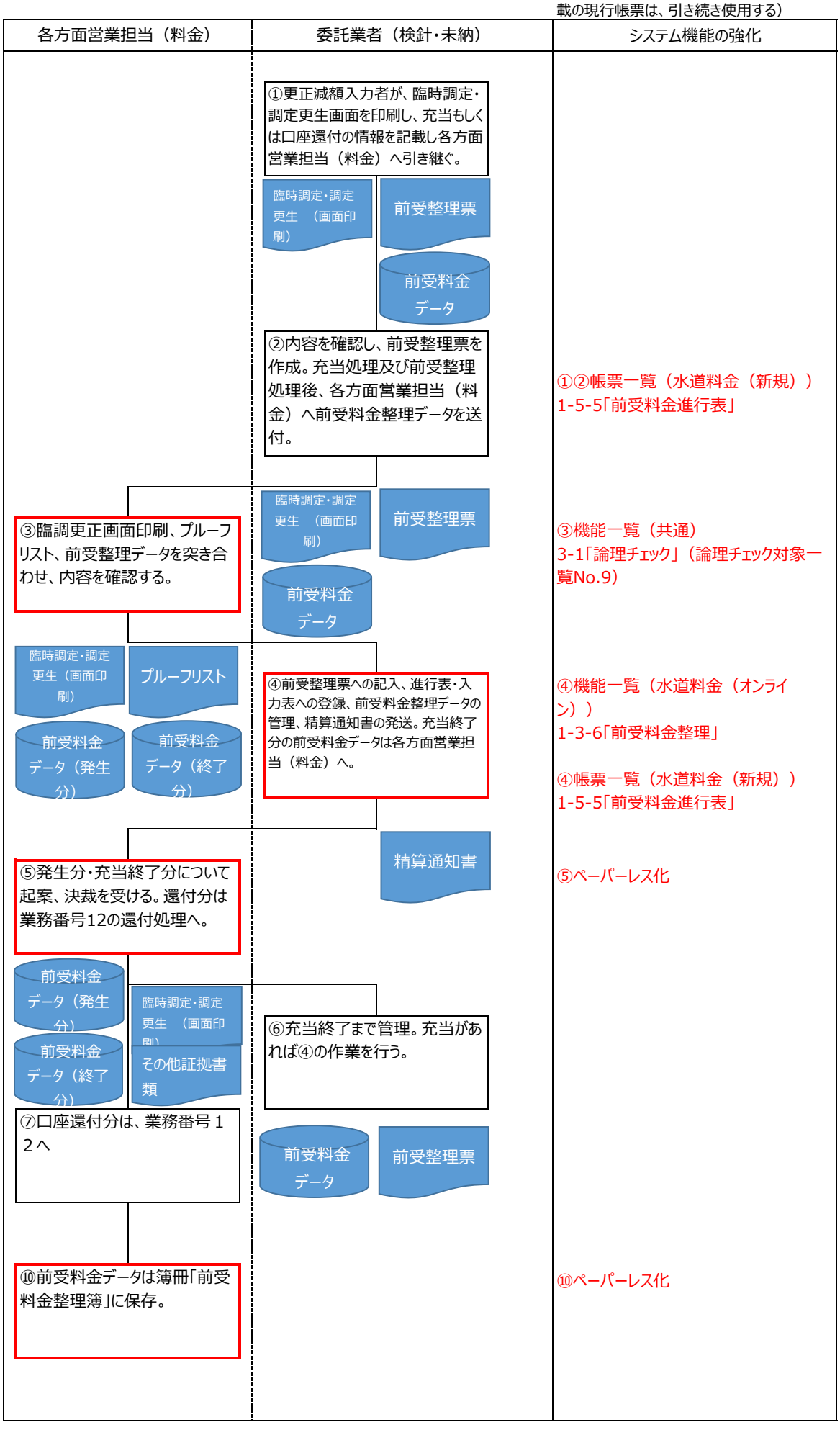
※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）



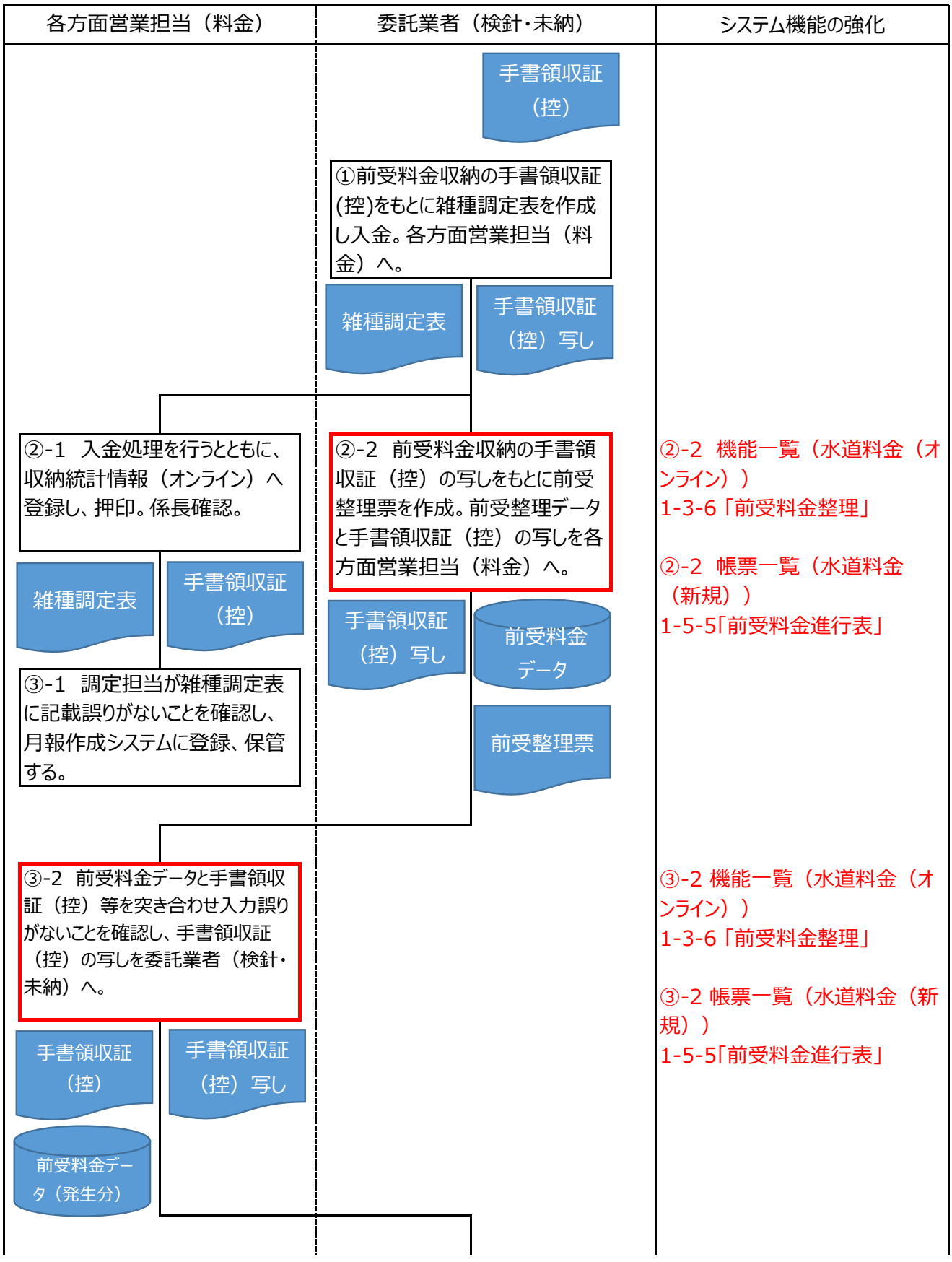

前受整理票
前受料金データ
⑥発生分・充当終了分について電子起案、決裁を受ける。還付分は業務番号12の還付処理へ。
前受料金データ（発生分）
前受料金データ（終了分）
⑦充当終了まで管理。充当があれば⑤の作業を行う。
⑧口座還付分は、業務番号１２へ
⑪前受料金データは簿冊「前受料金整理簿」に保存。
⑪ペーパーレス化

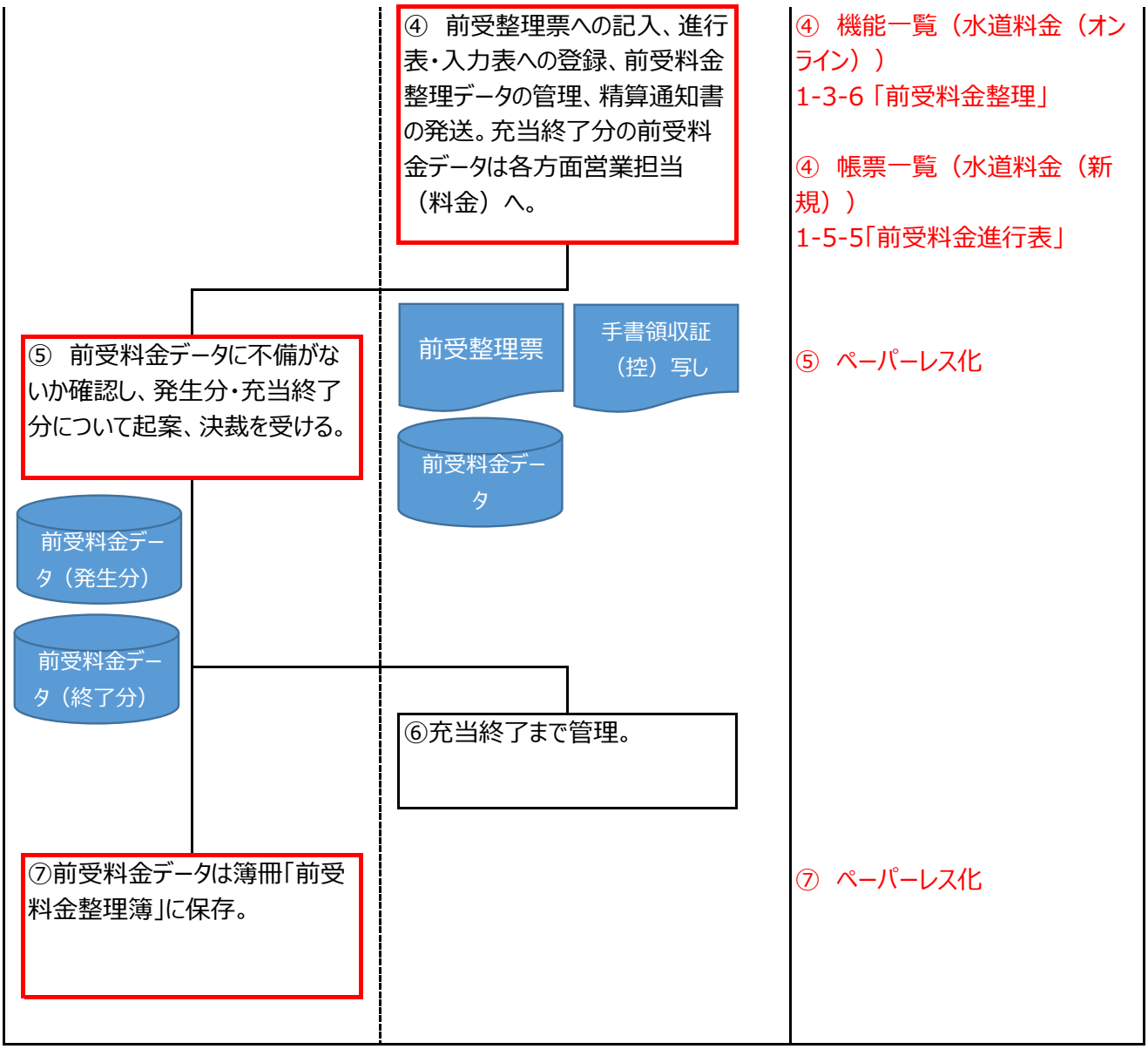
番号	業務内容
10-2	前受料金整理票の確認及び決裁（更正減額）

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

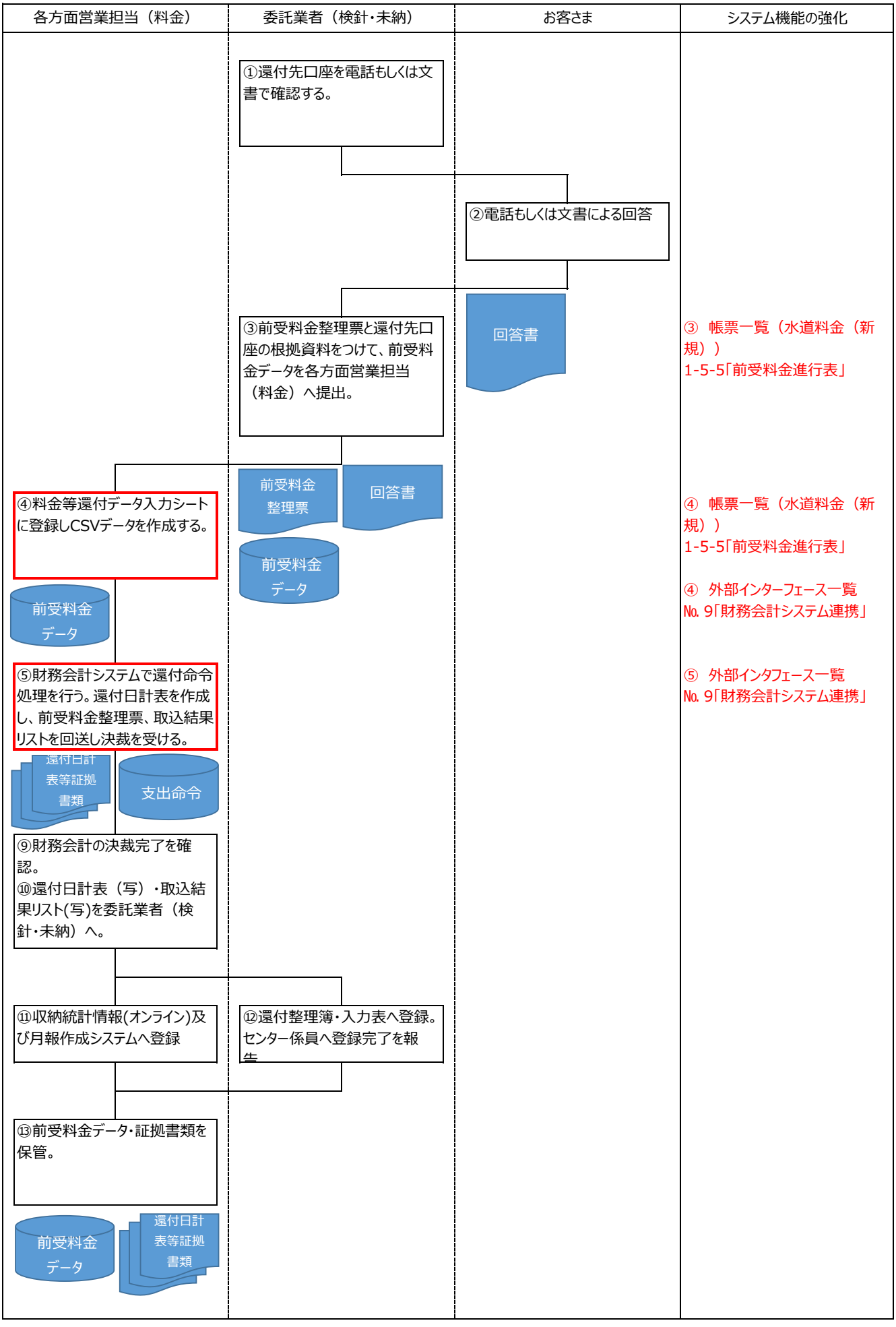


番号	業務内容
10-3	前受料金整理票の確認及び決裁（前受収納）

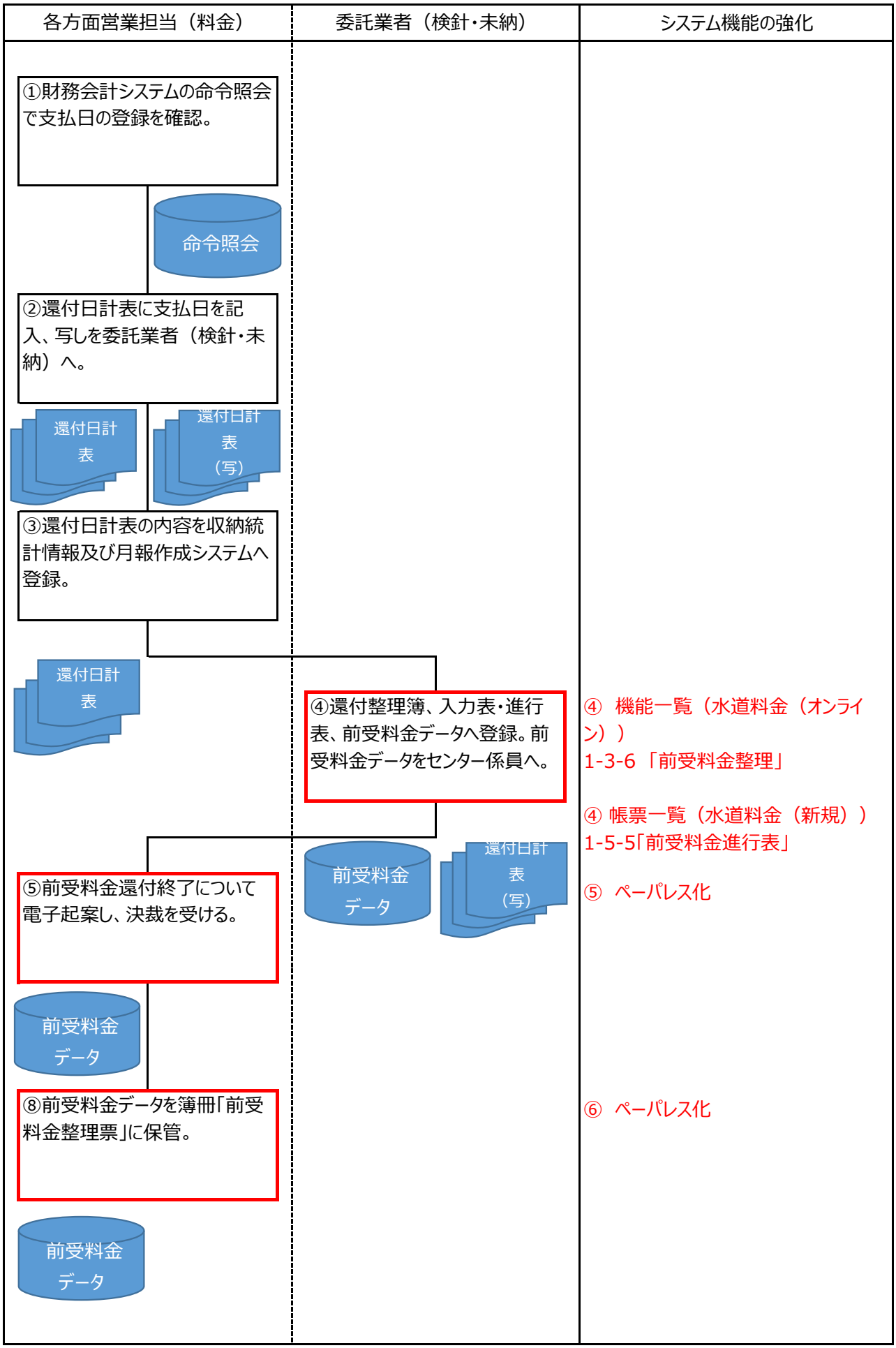



④ 前受整理票への記入、進行表・入力表への登録、前受料金整理データの管理、精算通知書の発送。充当終了分の前受料金データは各方面営業担当（料金）へ。
④ 機能一覧（水道料金（オンライン））
1-3-6「前受料金整理」
④ 帳票一覧（水道料金（新規））
1-5-5「前受料金進行表」
前受整理票
手書領収証（控）写し
前受料金データ
⑤ 前受料金データに不備がないか確認し、発生分・充当終了分について起案、決裁を受ける。
⑤ ペーパーレス化
前受料金データ（発生分）
前受料金データ（終了分）
⑥充当終了まで管理。
⑦前受料金データは簿冊「前受料金整理簿」に保存。
⑦ ペーパーレス化

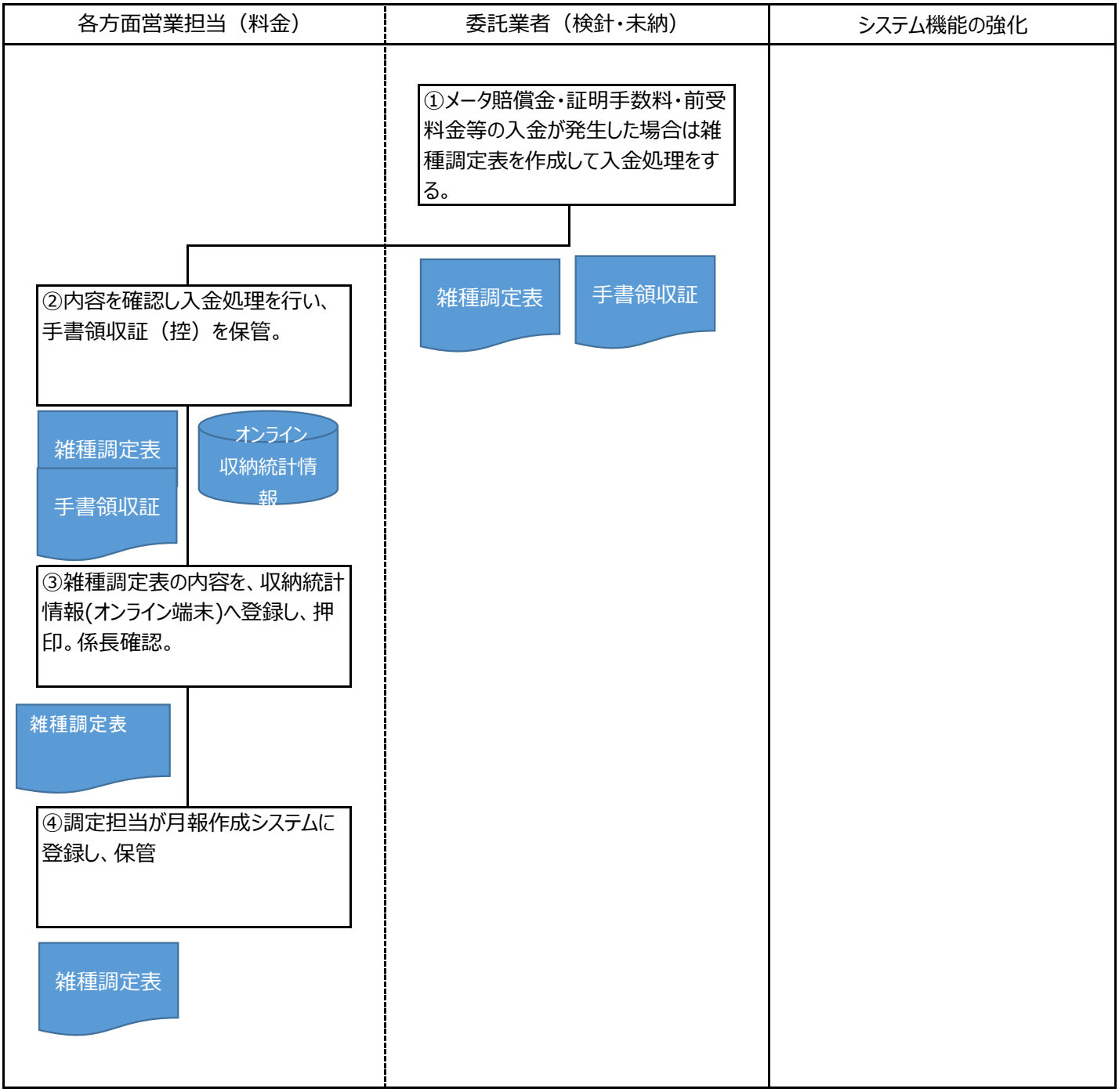
番号	業務内容
12-1	還付金の取扱い（還付調定）



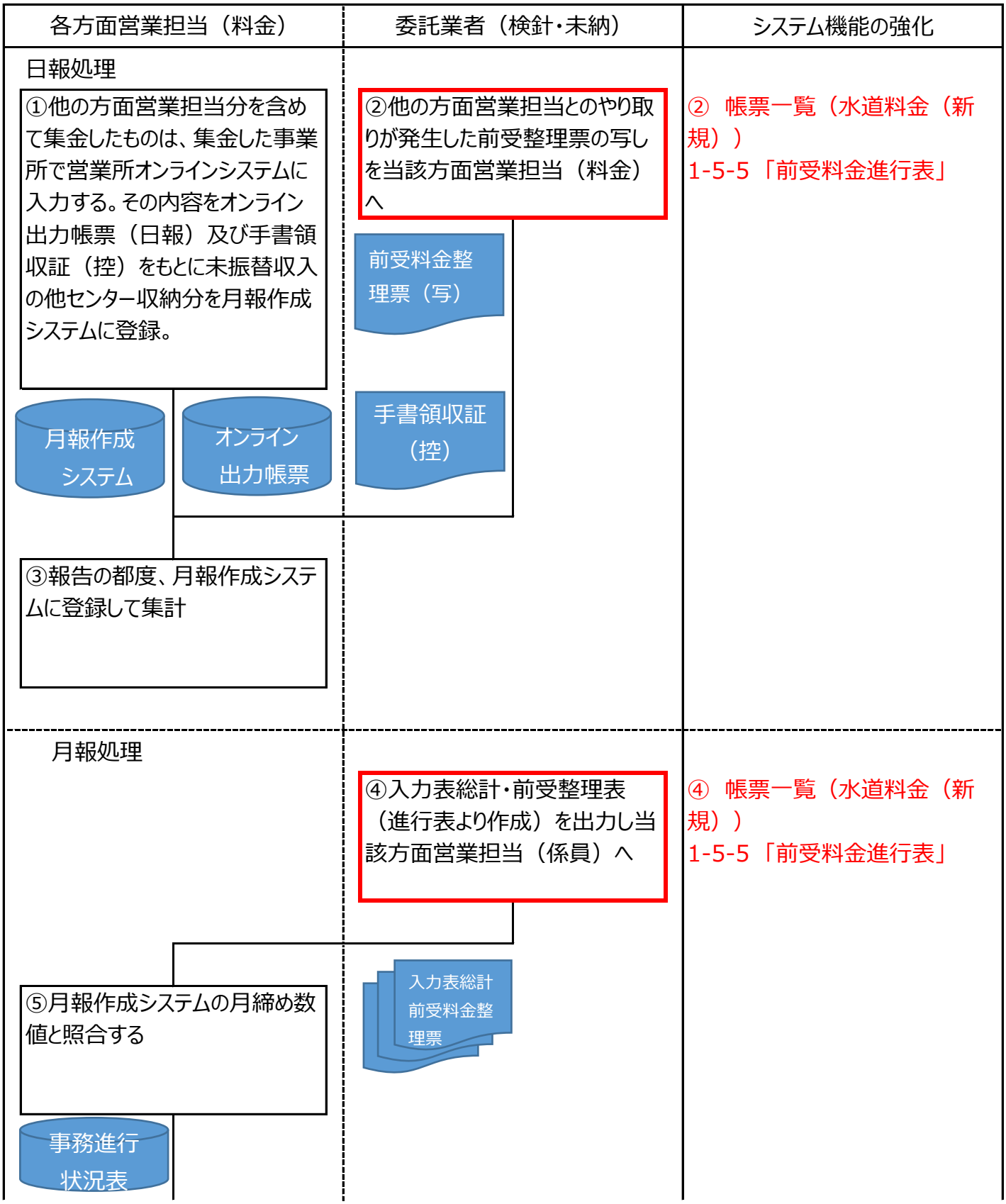
番号	業務内容
12-2	還付金の取扱い（還付執行）



番号	業務内容
14	雑種調定、収納登録（オンラインシステムへ）



番号	業務内容
16	収入振替票（他水道センター収入分）の作成



⑥月報作成システムより月締めの事務進行状況表をPDF出力して他の方面営業担当へメール送信。集約分と照合する。

事務進行状況表
収入振替表

⑦収入振替票を出力し作成者印を押印後、PDFファイルを作成。文書管理システムで起案、決裁を受ける。

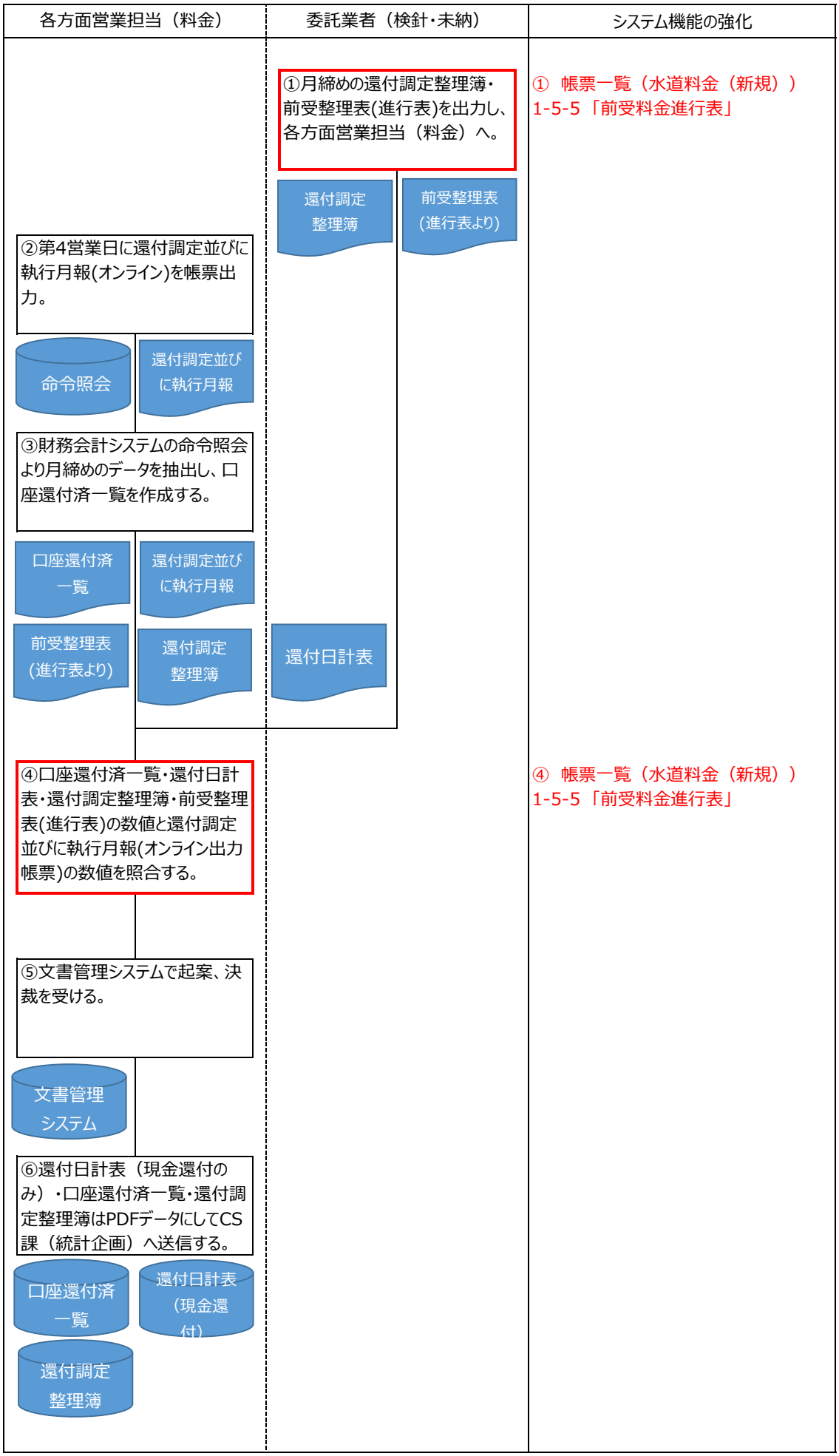
文書管理システム

⑩文書管理システム簿冊として保存

収入振替表

⑪収入振替票PDFデータをCS課（統計企画）及び他の方面営業担当（料金）へ送信

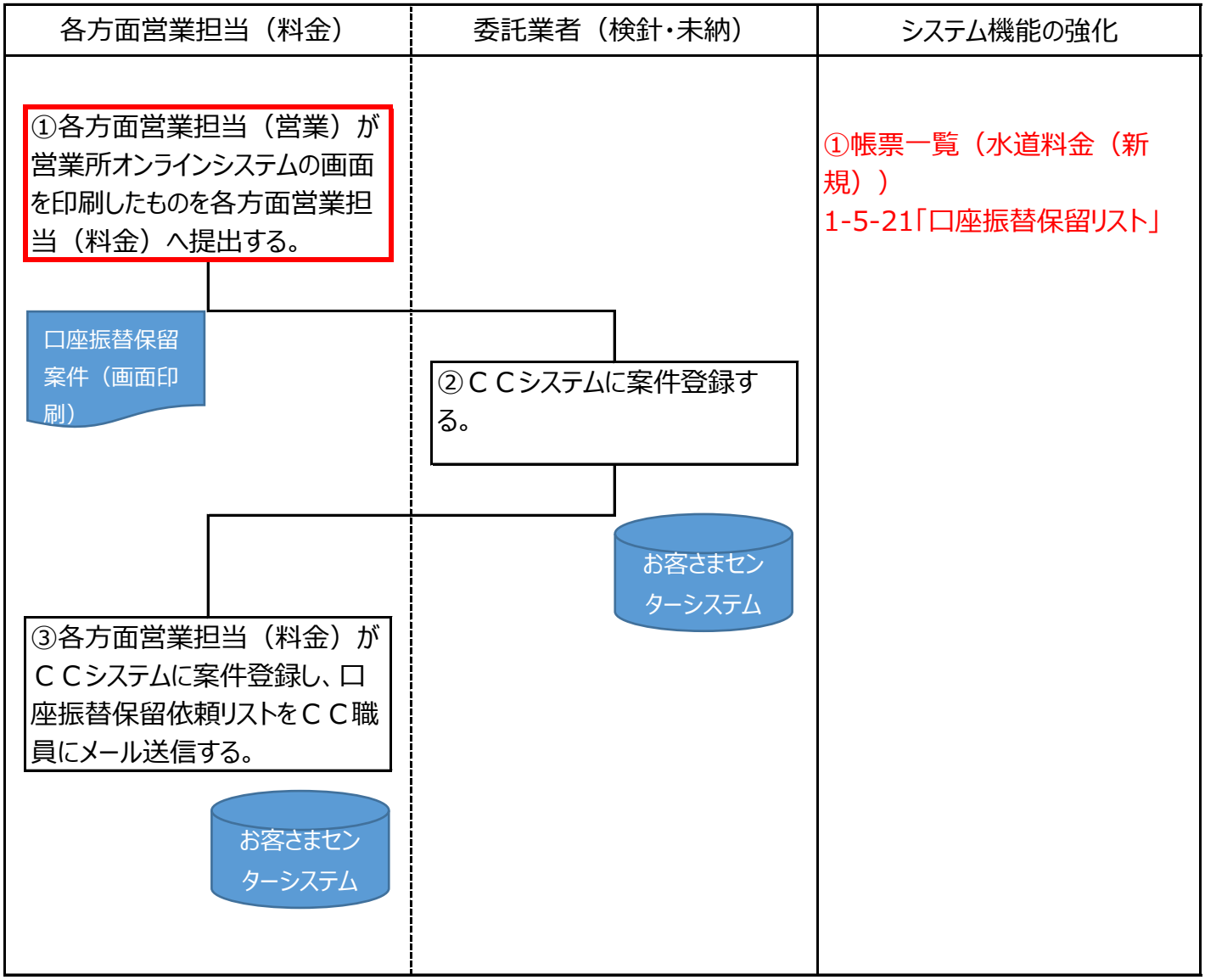
番号	業務内容
18	還付調定並びに執行月報の作成（オンライン出力）及び確認



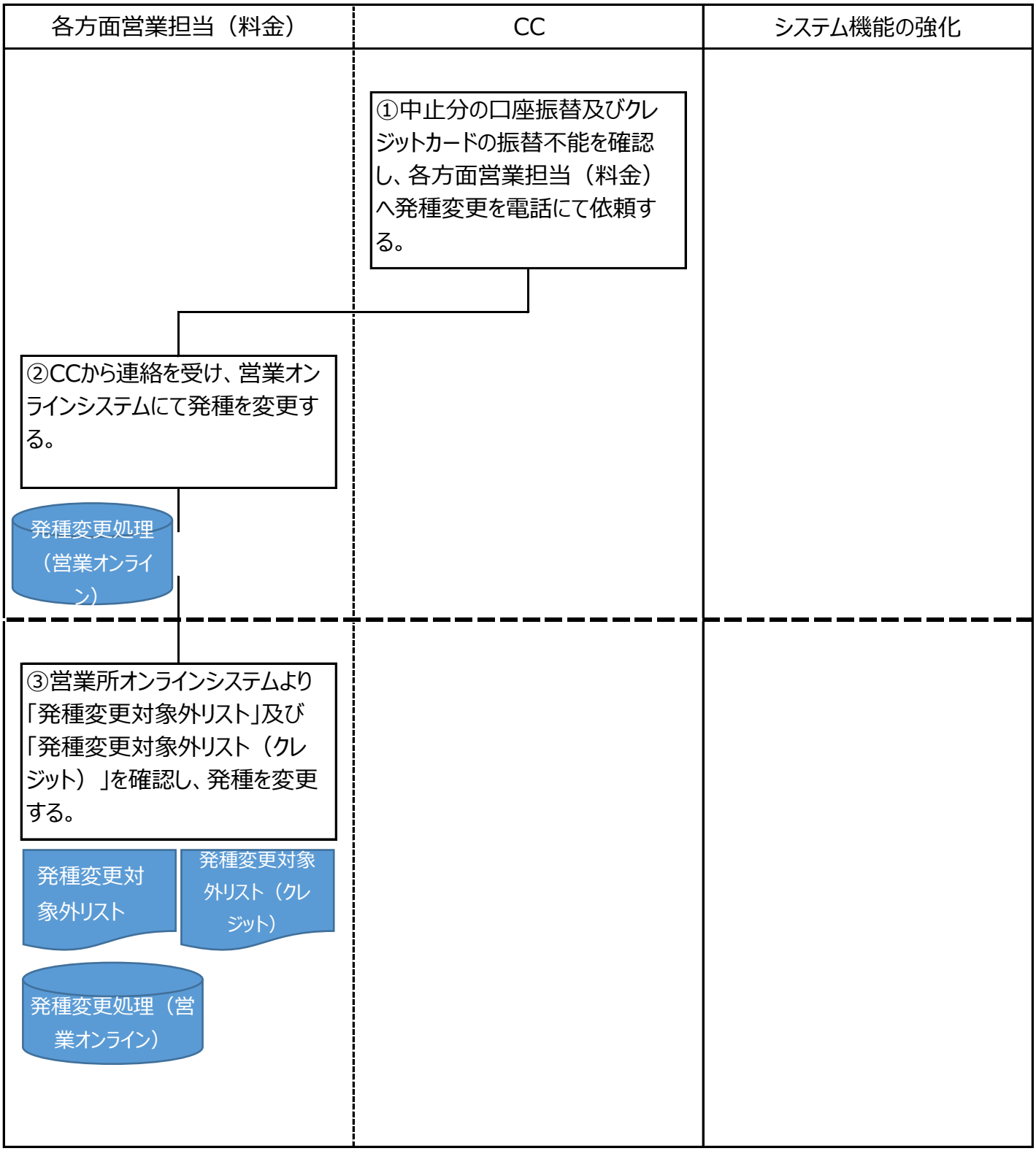
番号	業務内容
19	消費税免除関係報告書の作成

各方面営業担当（料金）	委託業者（検針・未納）	システム機能の強化
①CS課（営業企画）から、消費税免除に間して、新規、廃止の情報を受け取る。		
②営業所オンラインシステムから「大使館領事館調定情報」を出力		② 帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-20 「消費税免除収納一覧」
収納情報（画面印刷） 大使館領事館調定情報 未収情報（画面印刷）		
③調定情報・収納情報を「消費税免除関係報告書」作成ファイルに登録。		
消費税免除関係報告書 ← 消費税免除関係報告書		
④「消費税免除関係報告書」作成ファイルから消費税免除関係報告書を出力し、PDFデータ化して起案、決裁を受ける。		
消費税免除関係報告書 未収情報（画面印刷） 収納情報（画面印刷） 大使館領事館調定情報		
⑤決裁完了後、ＣＳ課（統計企画）へＰＤＦデータを送信する。		

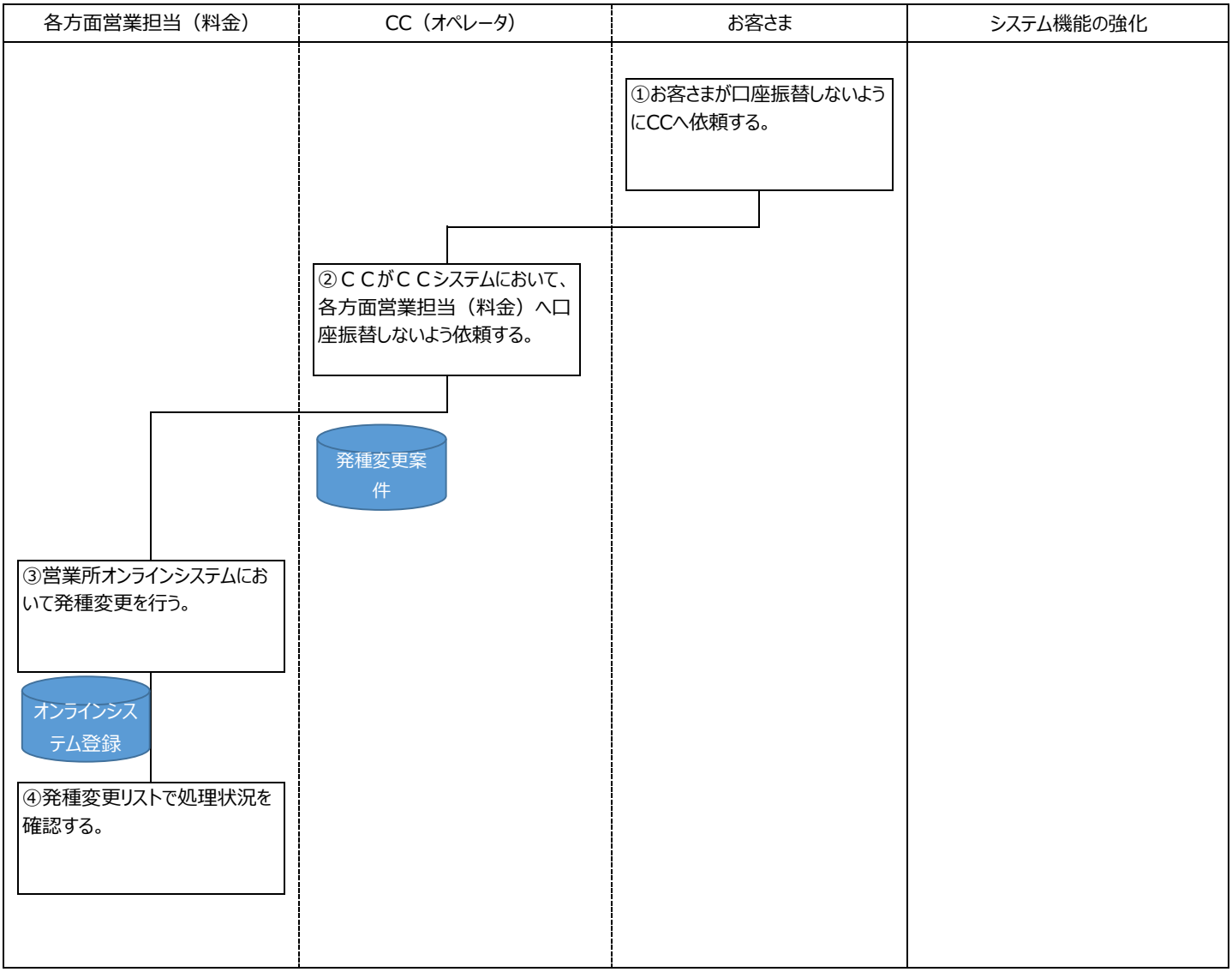
番号	業務内容
２３	振替保留の取りまとめ及び報告



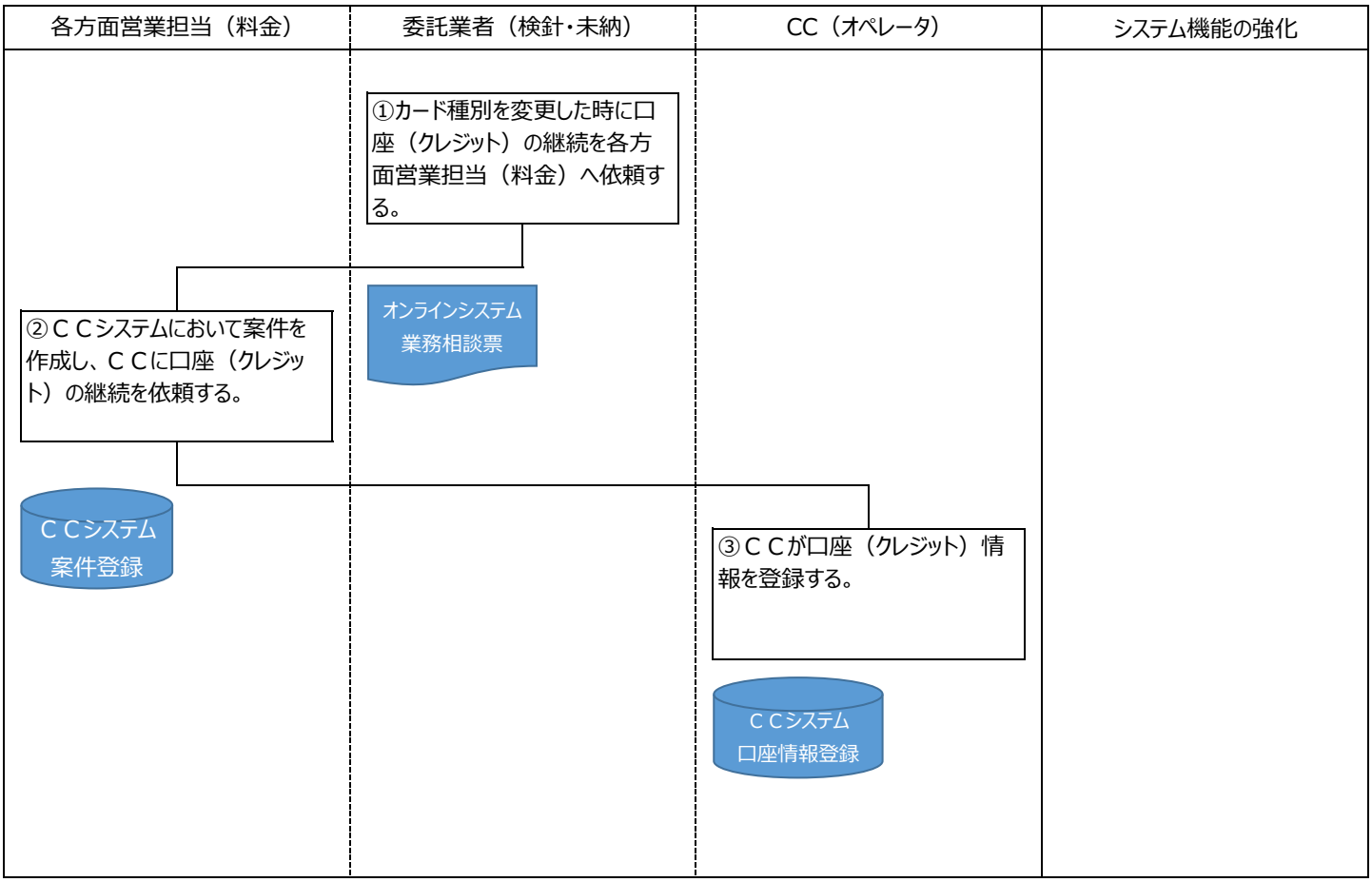
番号	業務内容
25	中止分の振替不能分の発種変更等業務



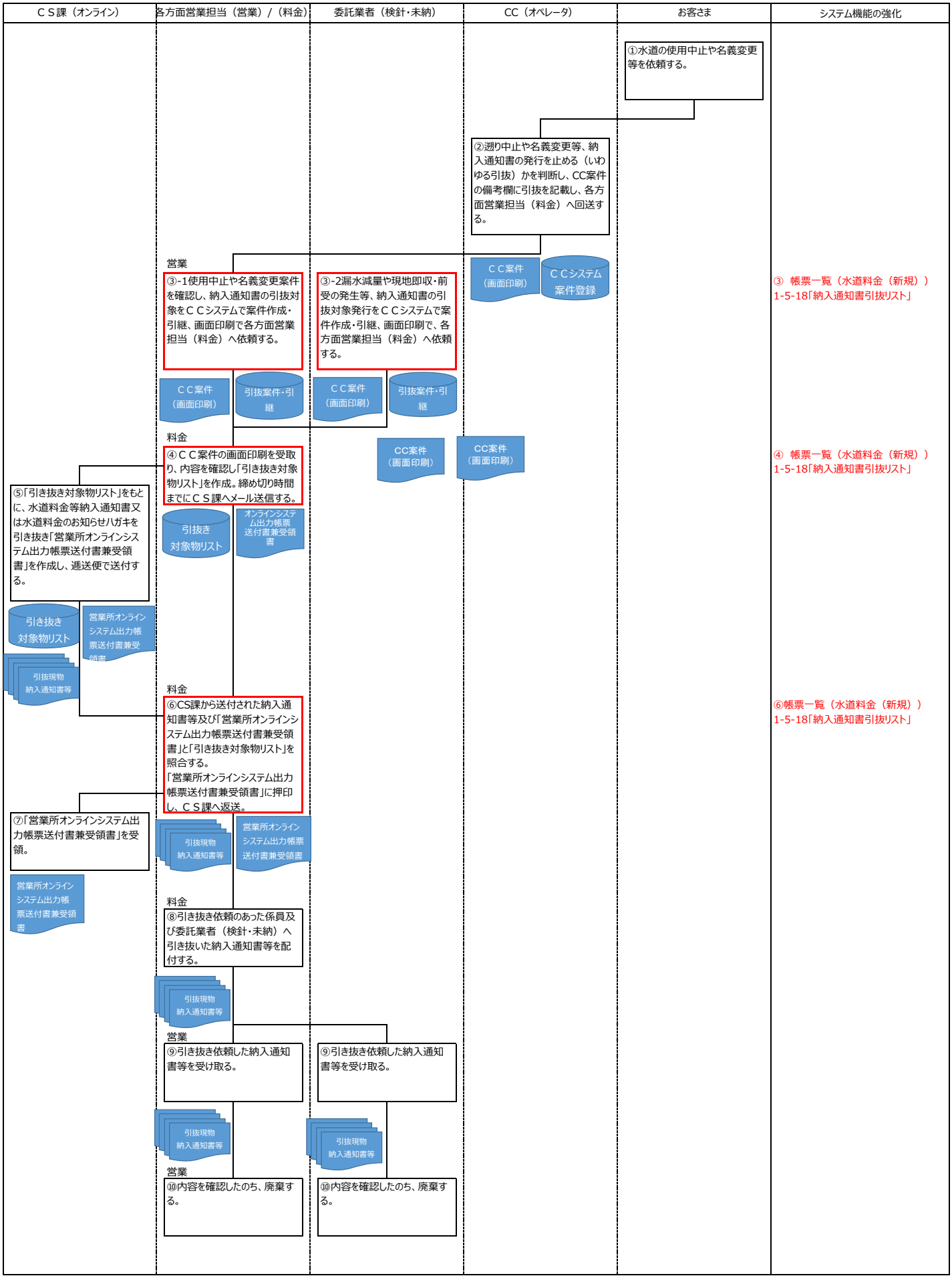
番号	業務内容
26	口座発種変更事務処理



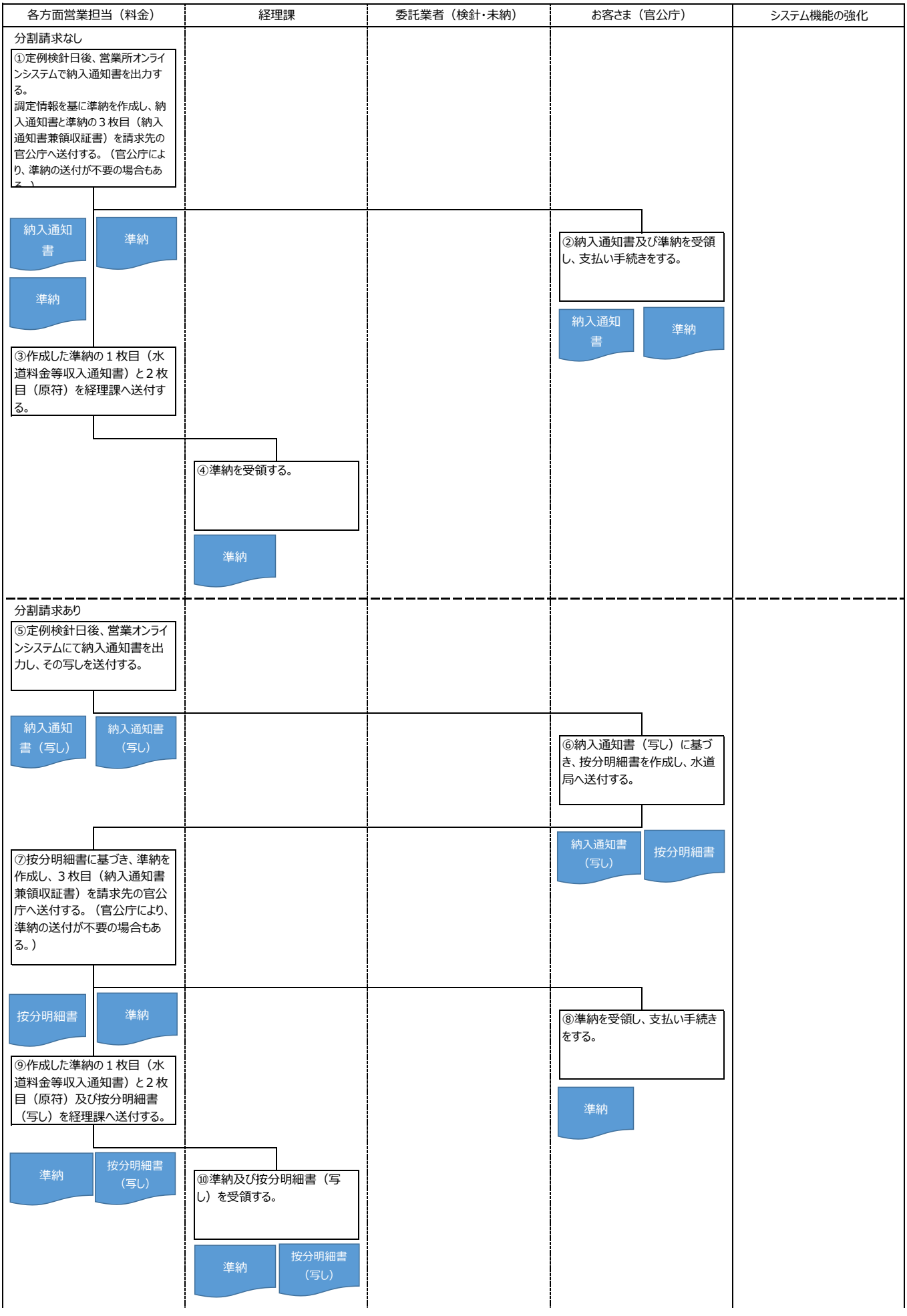
番号	業務内容
27	口座及びクレジット継続事務

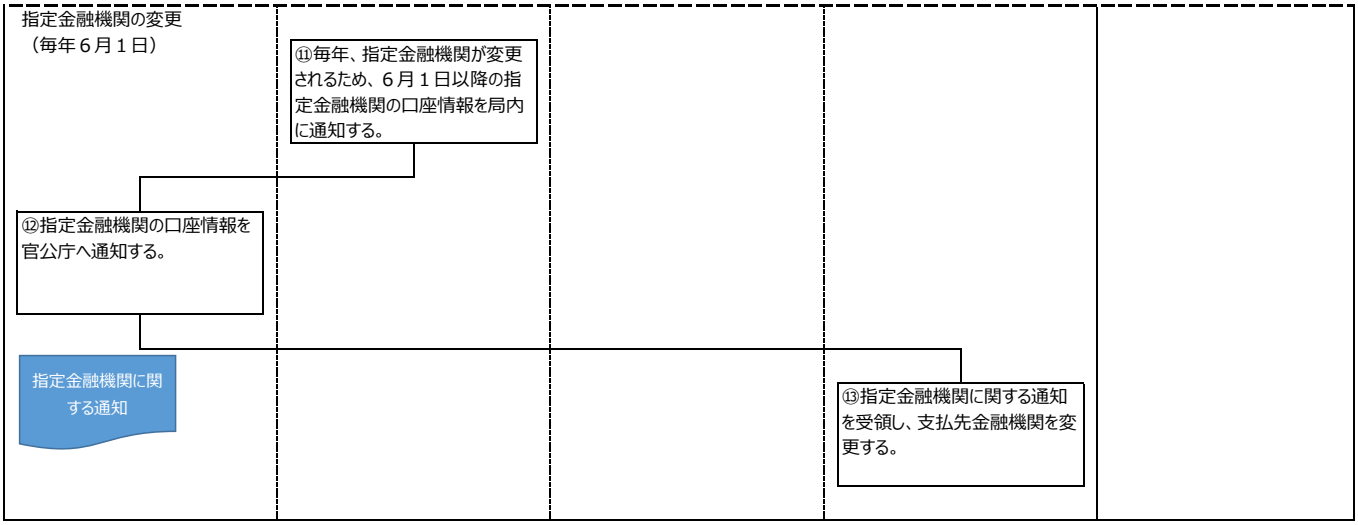


番号	業務内容
30	納入通知書の引き抜き



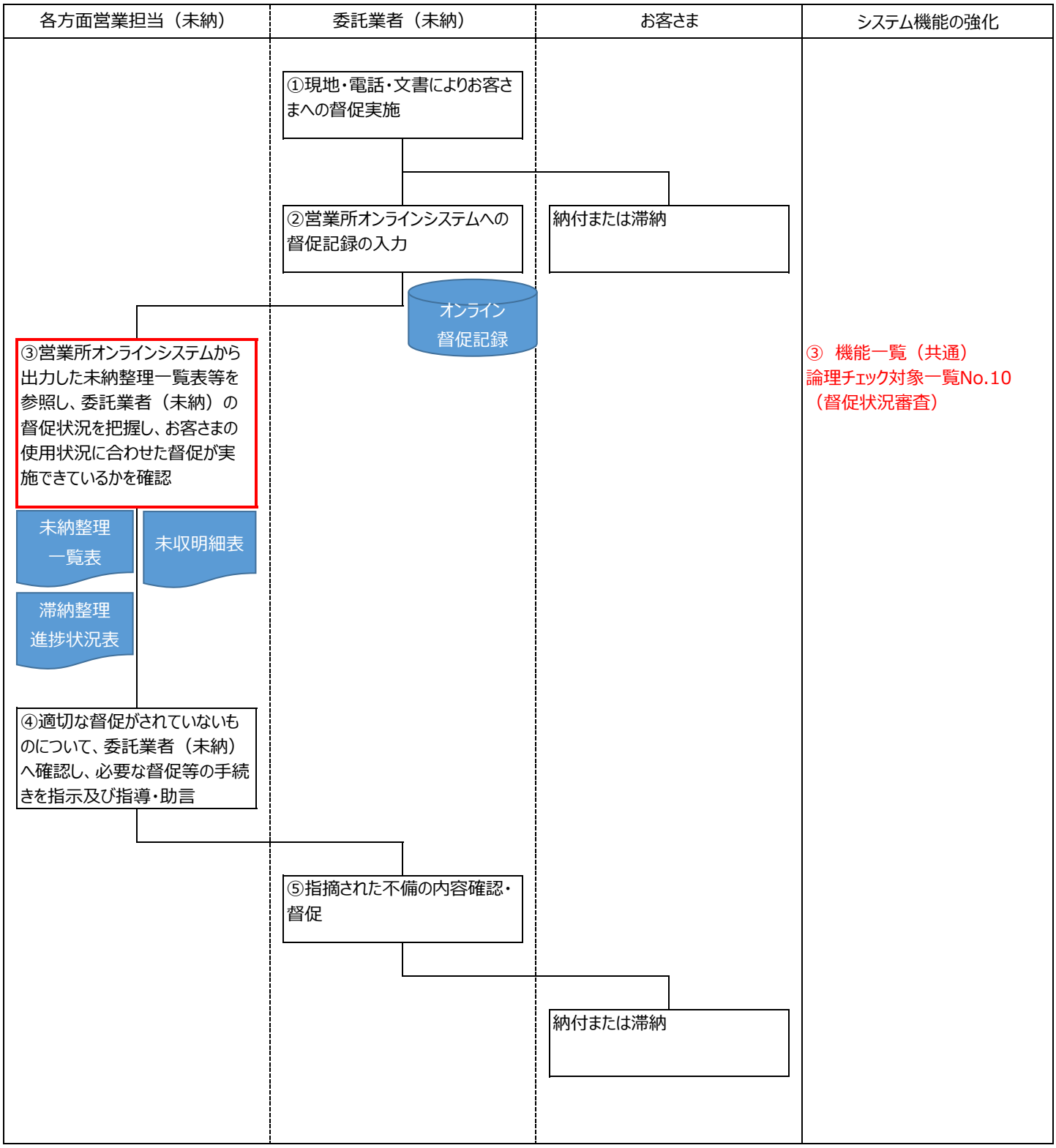
番号	業務内容
31	アダムス払い関係業務




指定金融機関の変更
（毎年６月１日）
⑪毎年、指定金融機関が変更されるため、６月１日以降の指定金融機関の口座情報を局内に通知する。
⑫指定金融機関の口座情報を官公庁へ通知する。
指定金融機関に関する通知
⑬指定金融機関に関する通知を受領し、支払先金融機関を変更する。

03 各方面営業担当（未納）	
No.	名称
1･2	督促状況確認手続き
4	給水停止月報の作成
6･7･8･9	各種帳票出力
12･13	返戻郵便物対応手続き
14･15	支払約束書・履行延期特約申請手続き
16	給水停止執行予告
17	給水停止執行
18	給水停止執行後の措置供覧
20	旧使用場所の未納による給水停止執行予告
22	旧使用場所の未納による給水停止執行
24	旧使用場所の未納による給水停止執後措置
25	催告書発送不要処理
28･29	債権調査依頼
30･31･33･34	破産開始手続
32	経過確認業務
35	徴収停止業務
37･38･39･40	不納欠損
54	立替払い依頼書の作成及び納入通知書の送付
55･56	CC案件の対応・委託事業者からの案件相談
59	案件抽出・進捗管理（未収モニタリング資料の作成）
67	保護中止決裁書の確認

番号	業務内容
1・2	督促状況確認手続き



番号	業務内容
4	給水停止月報の作成

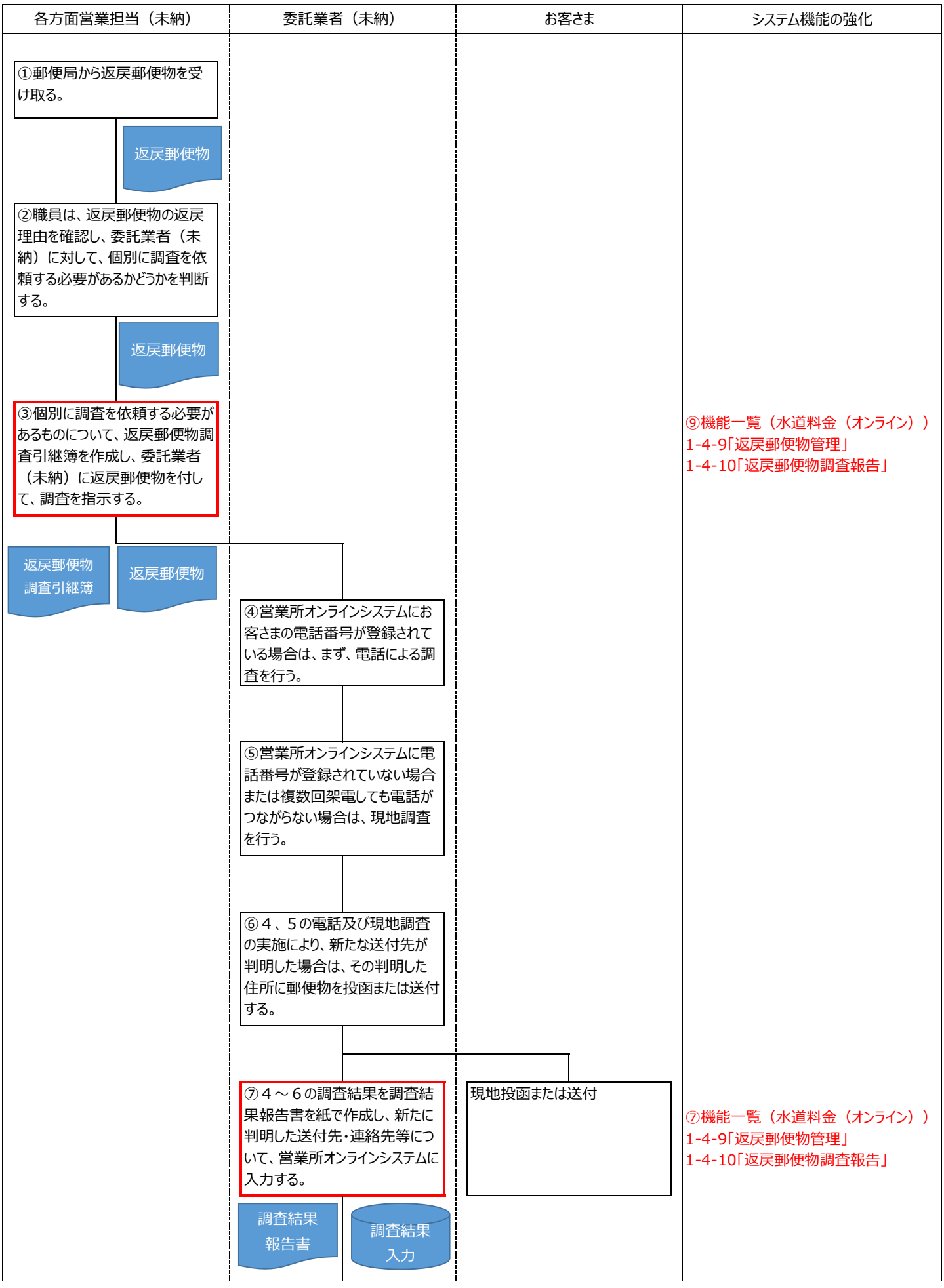
※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

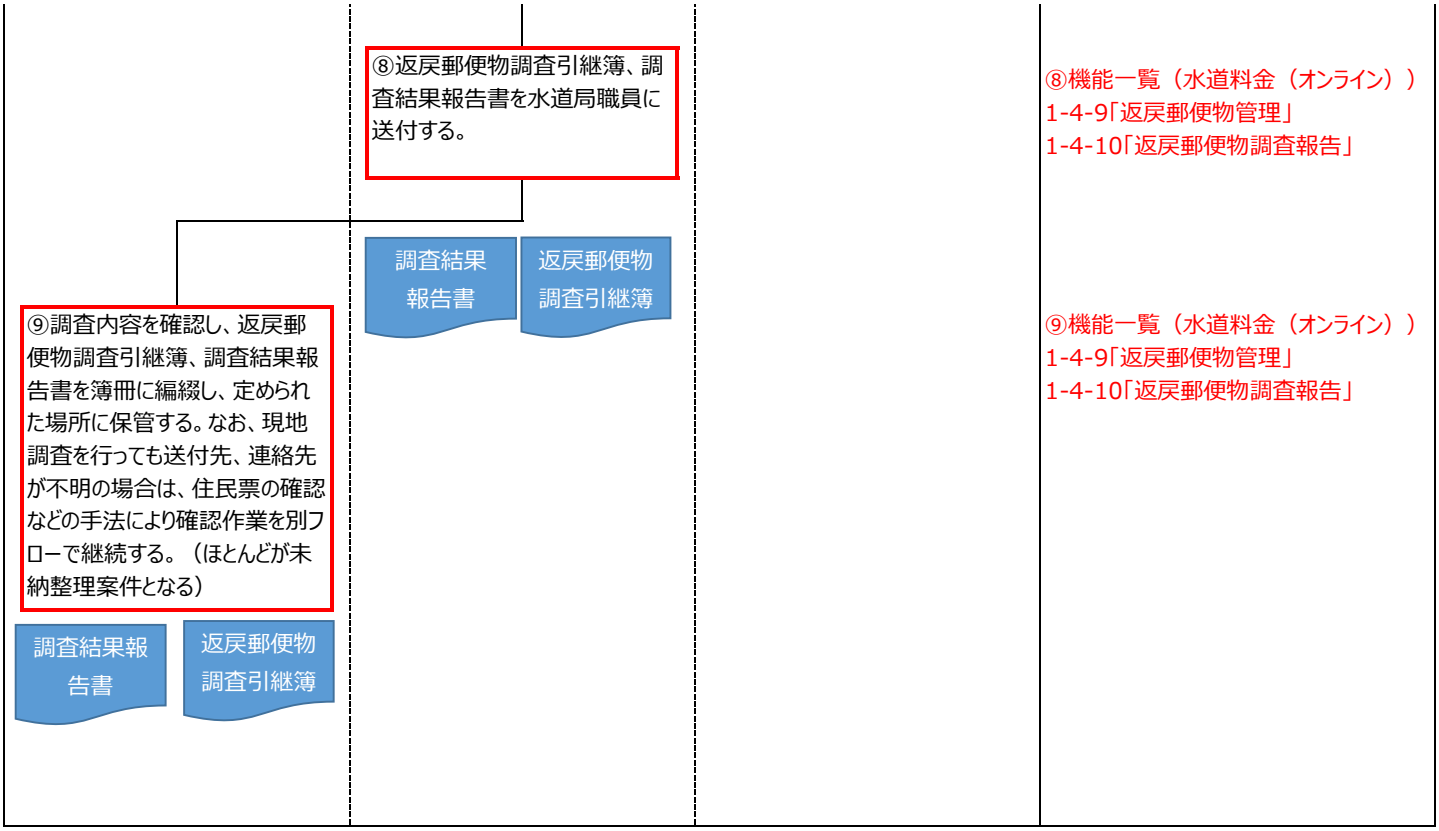
各方面営業担当（未納）	委託業者（未納）	お客さま	システム機能の強化
②委託業者（未納）から提出された方面営業担当分とサテライト分を合算した給水停止月報（様式２）を作成し、係長へシステムにより決裁を受ける。 給水停止月報（様式２） 給水停止月報（様式２）をＣＳ課へ報告する。 給水停止月報（様式２）	①月初に、方面営業担当、サテライトそれぞれの前月分の給水停止月報（様式１）をデータ作成し、確認書類（停水調書写し等）ともに、職員に送付する。 給水停止月報（様式１） 確認書類（停水調書写し等）		① 帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-41 「給水停止月報」

番号	業務内容
6･7･8･9	各種帳票出力

各方面営業担当（未納）	システム機能の強化
①毎月月初に、徴収停止件数等を把握するため、営業所オンラインシステムより未収明細表徴収停止、破産債権データ集計表を出力し、データにより簿冊に保管する。 未収明細表 徴収停止 破産債権 データ集計表 ②毎月月初に、長期･大口未納者件数を把握するため、営業所オンラインシステムより未収明細集計表（＊2＊長期未納者、大口未納者リスト）を出力し、データにより簿冊に保管する。 未収明細集計表（＊2＊長期未納者） 大口未納者リスト ③毎月月初に、月ごとの未収件数の増減を把握するため、営業所オンラインシステムより未収整理一覧表を出力し、データにより簿冊に保管する。 未収整理 一覧表 ④毎月月初に、過年度未収分の進捗状況を把握するため、営業所オンラインシステムより未収明細表（過年度分未納者リスト）年度別を出力し、データにより簿冊に保管する。 未収明細表（過年度分未納者リスト）	

番号	業務内容
12・13	返戻郵便物対応手続き

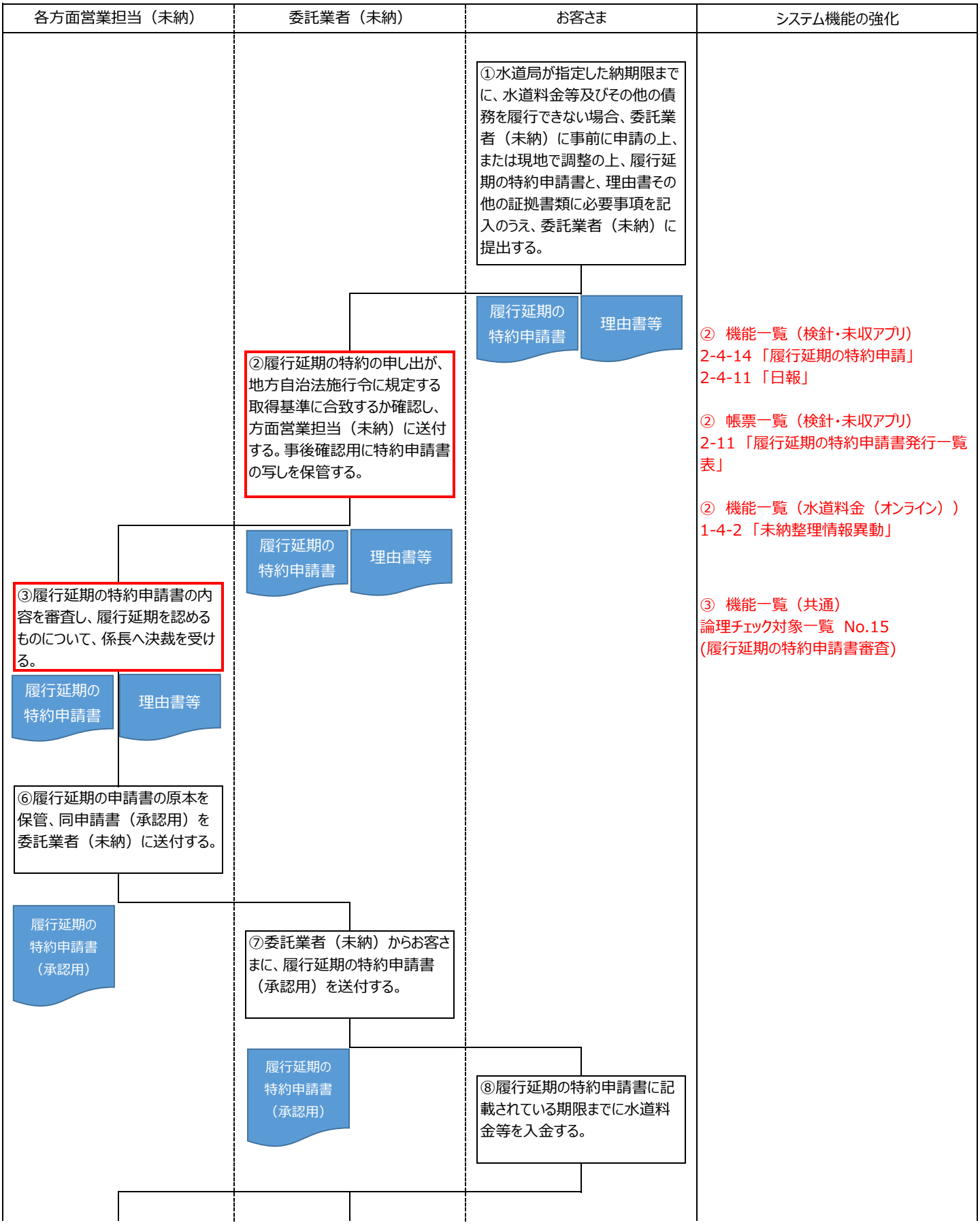


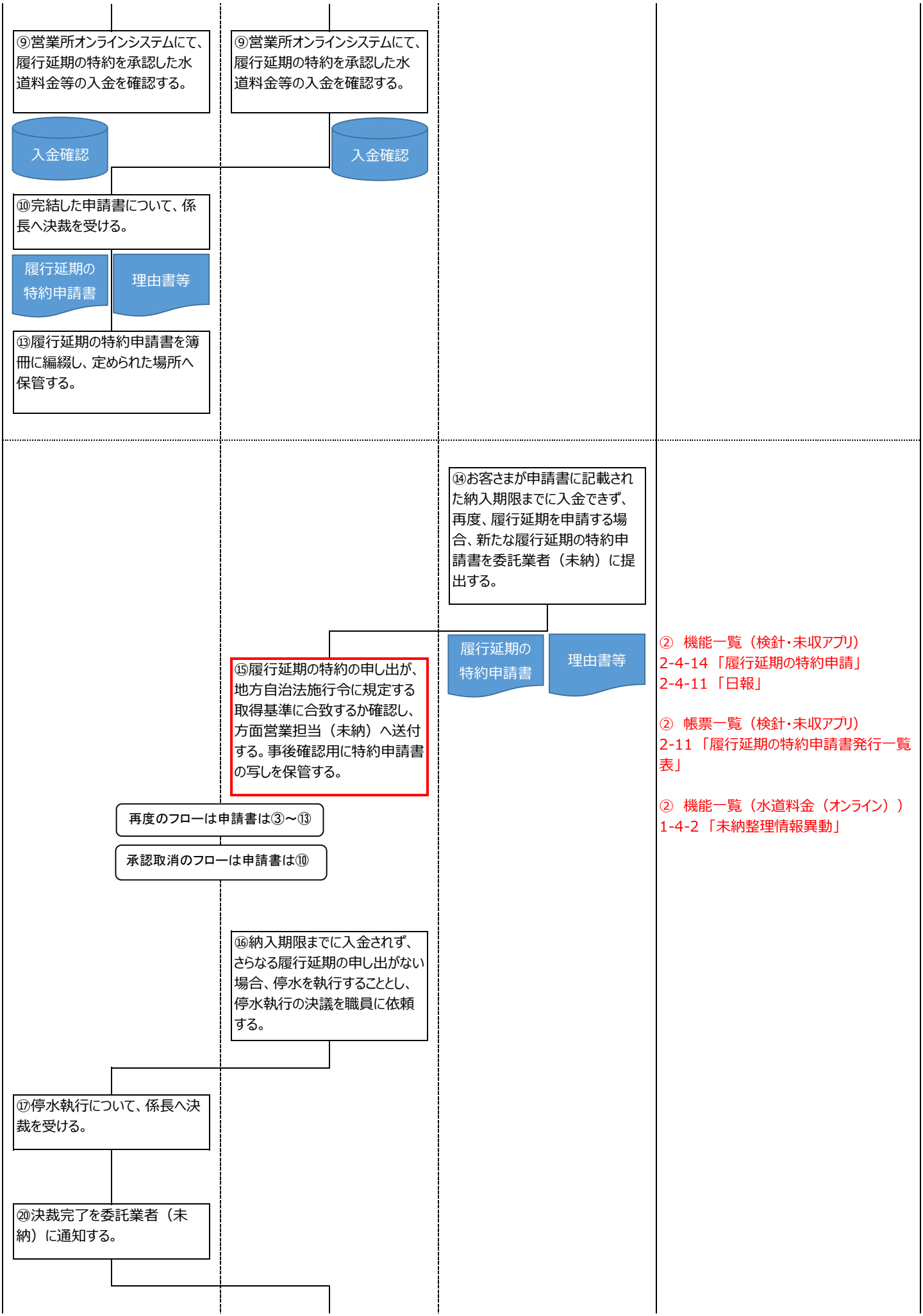


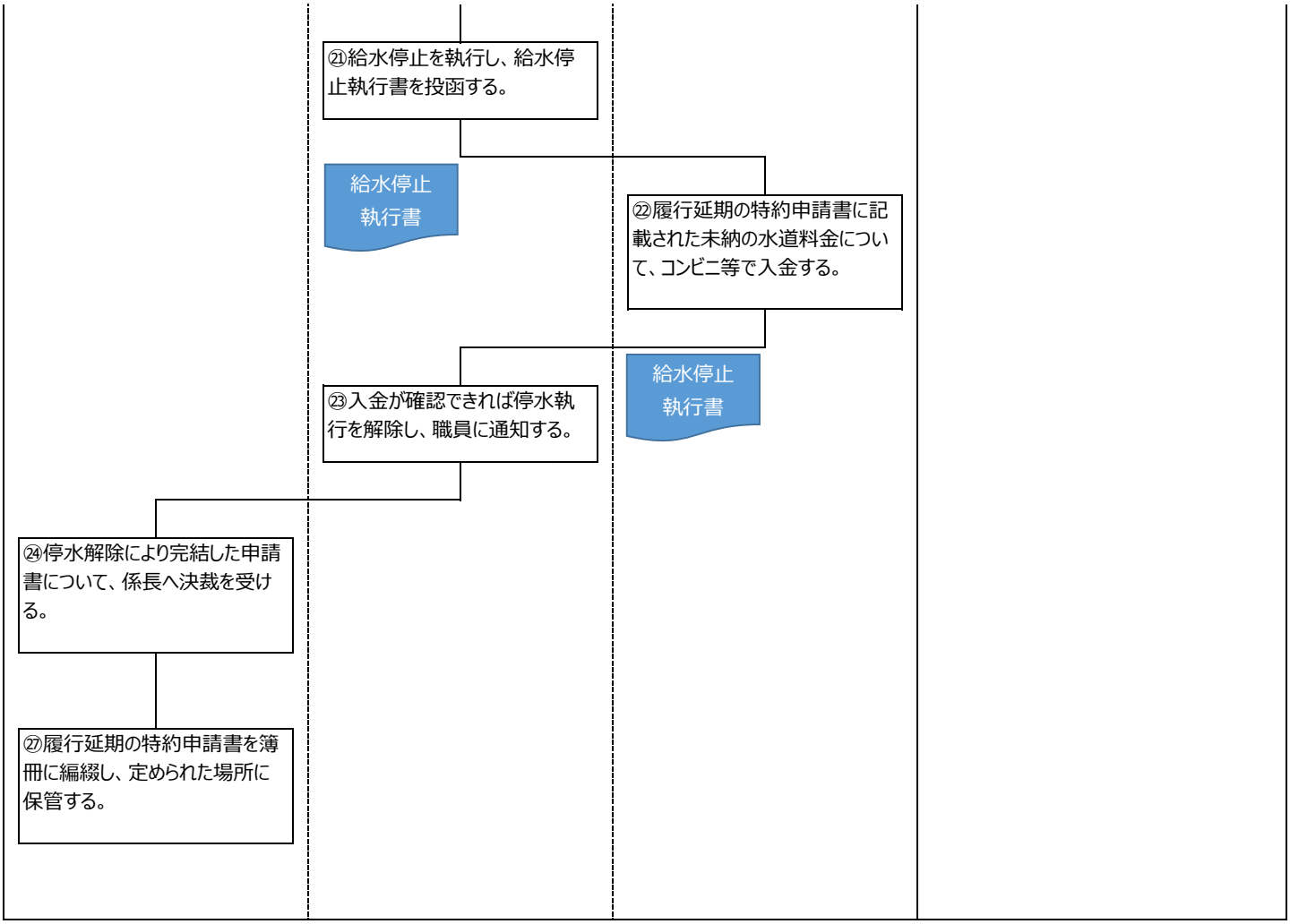
⑧機能一覧（水道料金（オンライン））
1-4-9「返戻郵便物管理」
1-4-10「返戻郵便物調査報告」

⑨機能一覧（水道料金（オンライン））
1-4-9「返戻郵便物管理」
1-4-10「返戻郵便物調査報告」

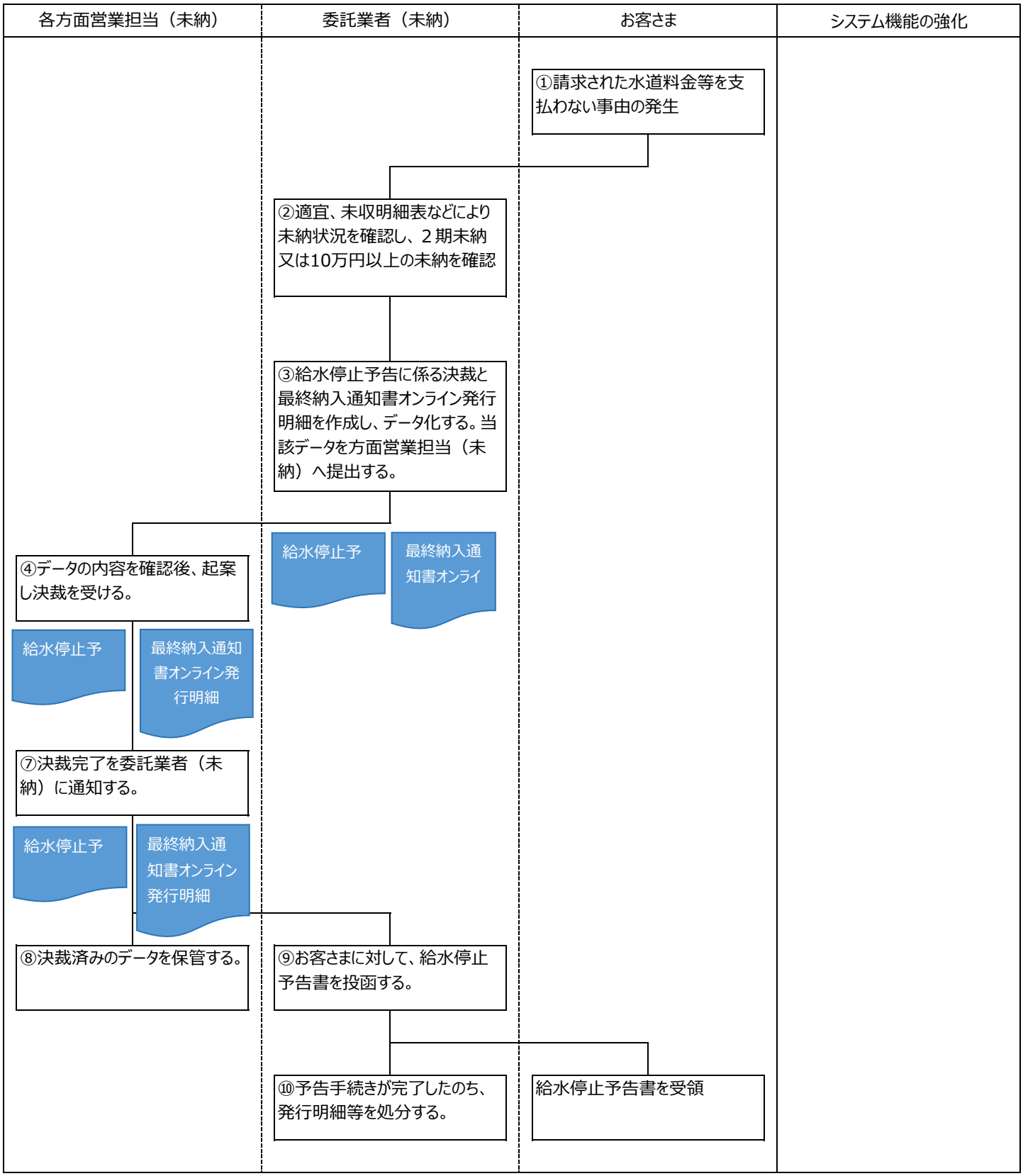
番号	業務内容
14･15	支払約束書･履行延期特約申請手続き



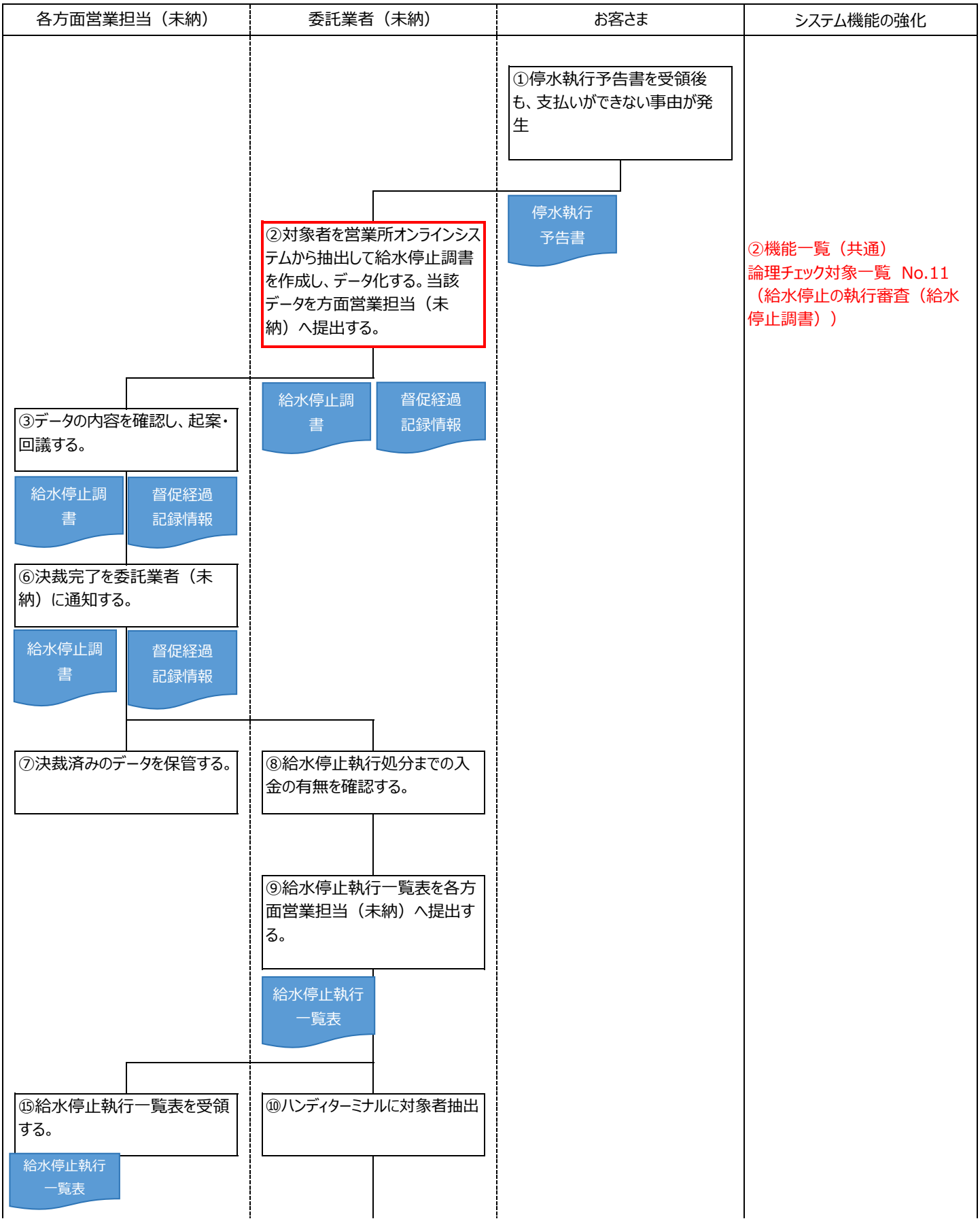

⑨営業所オンラインシステムにて、履行延期の特約を承認した水道料金等の入金を確認する。
入金確認
⑨営業所オンラインシステムにて、履行延期の特約を承認した水道料金等の入金を確認する。
入金確認
⑩完結した申請書について、係長へ決裁を受ける。
履行延期の特約申請書
理由書等
⑬履行延期の特約申請書を簿冊に編綴し、定められた場所へ保管する。
⑭お客さまが申請書に記載された納入期限までに入金できず、再度、履行延期を申請する場合、新たな履行延期の特約申請書を委託業者（未納）に提出する。
履行延期の特約申請書
理由書等
⑮履行延期の特約の申し出が、地方自治法施行令に規定する取得基準に合致するか確認し、方面営業担当（未納）へ送付する。事後確認用に特約申請書の写しを保管する。
再度のフローは申請書は③～⑬
承認取消のフローは申請書は⑩
⑯納入期限までに入金されず、さらなる履行延期の申し出がない場合、停水を執行することとし、停水執行の決議を職員に依頼する。
⑰停水執行について、係長へ決裁を受ける。
⑳決裁完了を委託業者（未納）に通知する。
② 機能一覧（検針・未収アプリ）
2-4-14「履行延期の特約申請」
2-4-11「日報」
② 帳票一覧（検針・未収アプリ）
2-11「履行延期の特約申請書発行一覧表」
② 機能一覧（水道料金（オンライン））
1-4-2「未納整理情報異動」

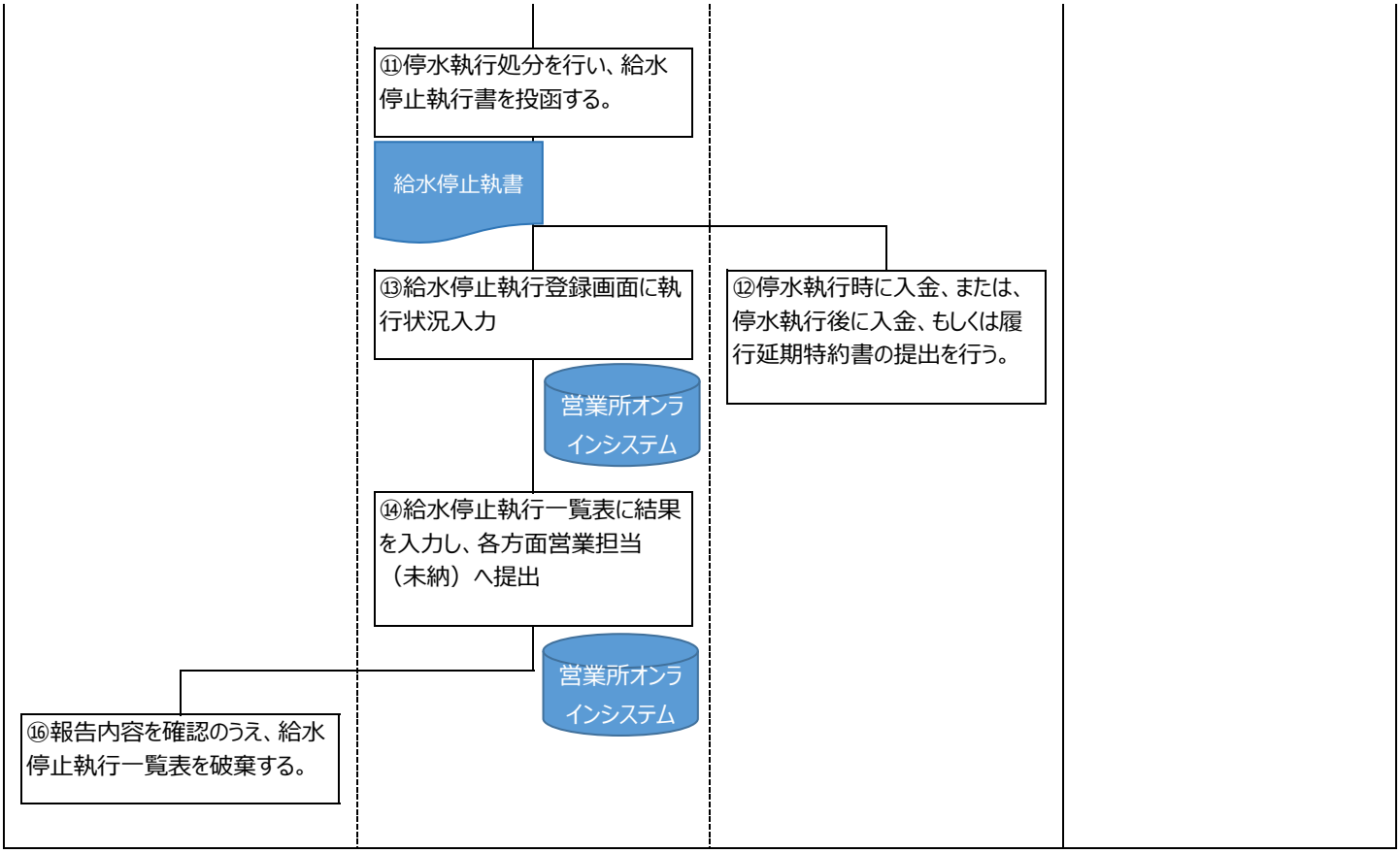

㉑給水停止を執行し、給水停止執行書を投函する。
給水停止執行書
㉒履行延期の特約申請書に記載された未納の水道料金について、コンビニ等で入金する。
給水停止執行書
㉓入金が確認できれば停水執行を解除し、職員に通知する。
㉔停水解除により完結した申請書について、係長へ決裁を受ける。
㉗履行延期の特約申請書を簿冊に編綴し、定められた場所に保管する。

番号	業務内容
16	給水停止予告

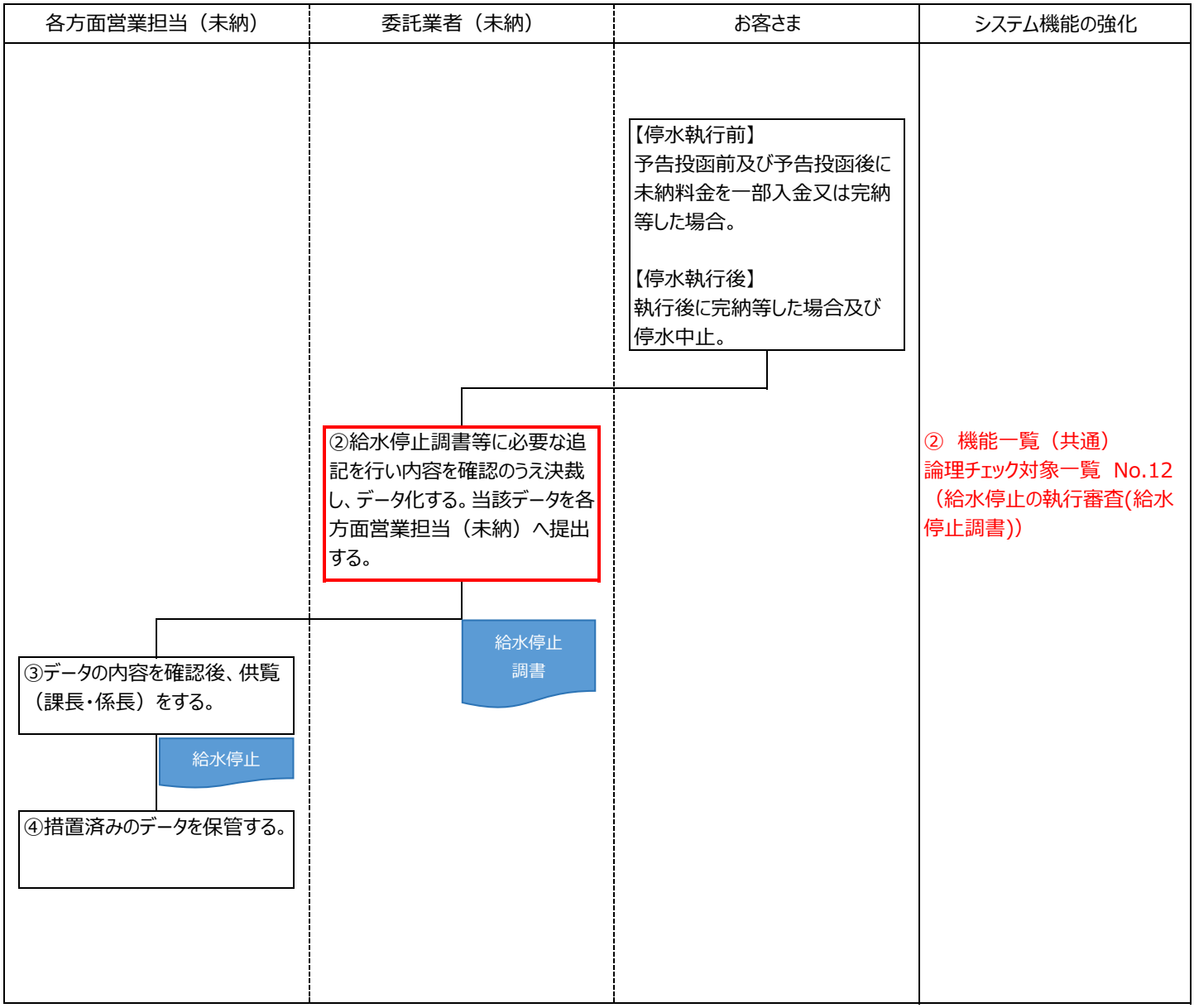


番号	業務内容
17	給水停止執行

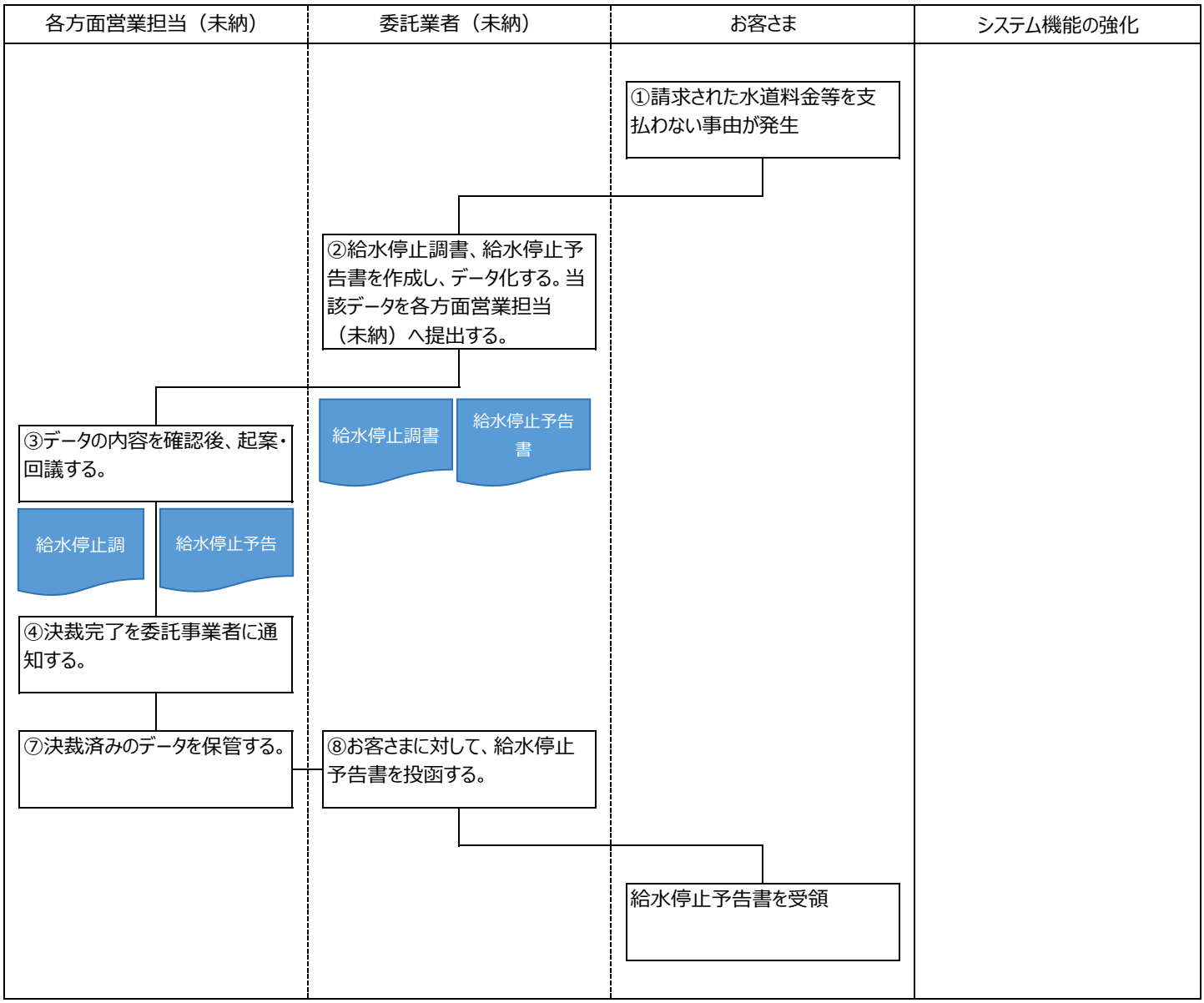



⑪停水執行処分を行い、給水停止執行書を投函する。
給水停止執書
⑫停水執行時に入金、または、停水執行後に入金、もしくは履行延期特約書の提出を行う。
⑬給水停止執行登録画面に執行状況入力
営業所オンラインシステム
⑭給水停止執行一覧表に結果を入力し、各方面営業担当（未納）へ提出
営業所オンラインシステム
⑯報告内容を確認のうえ、給水停止執行一覧表を破棄する。

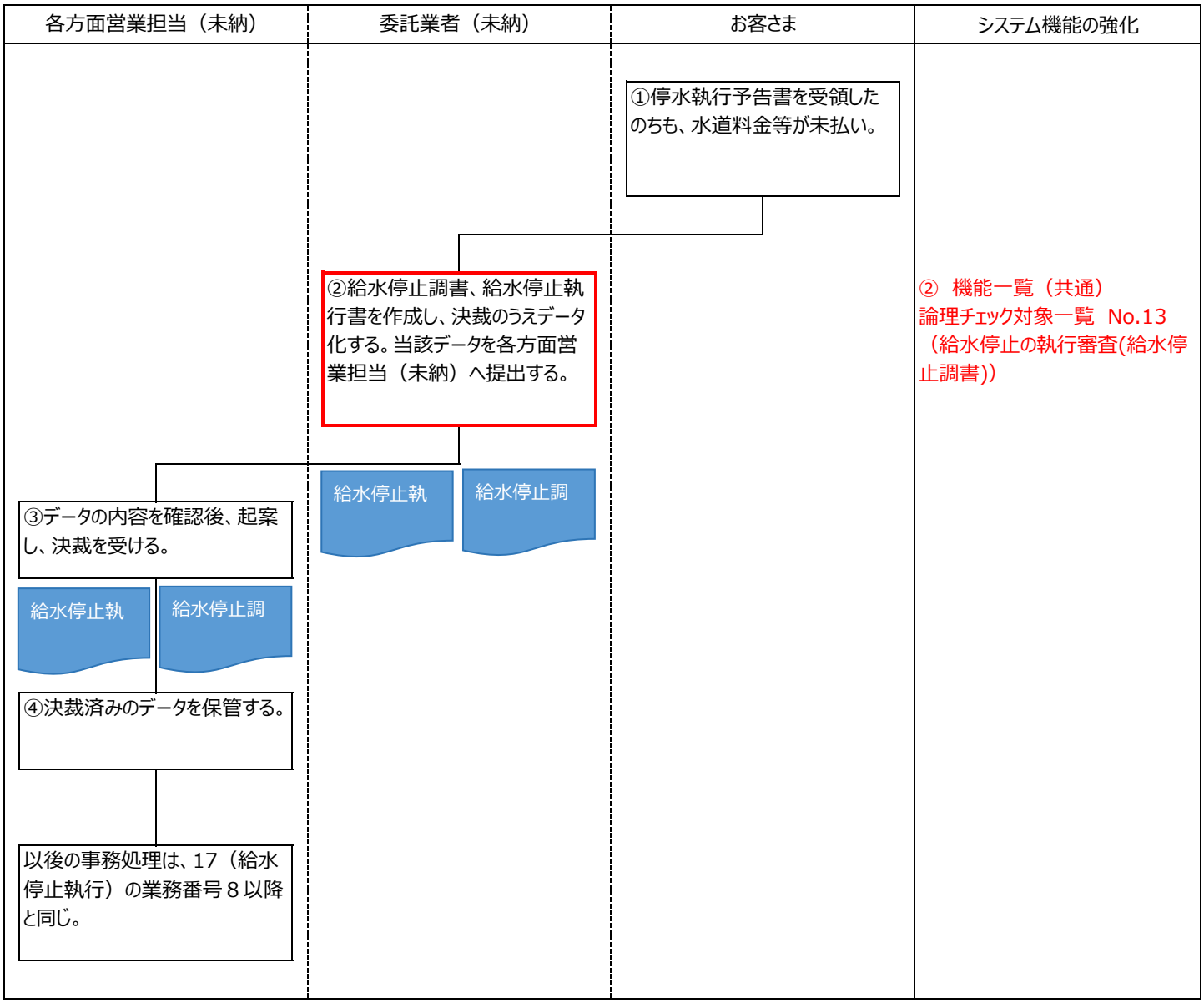
番号	業務内容
18	措置閲覧



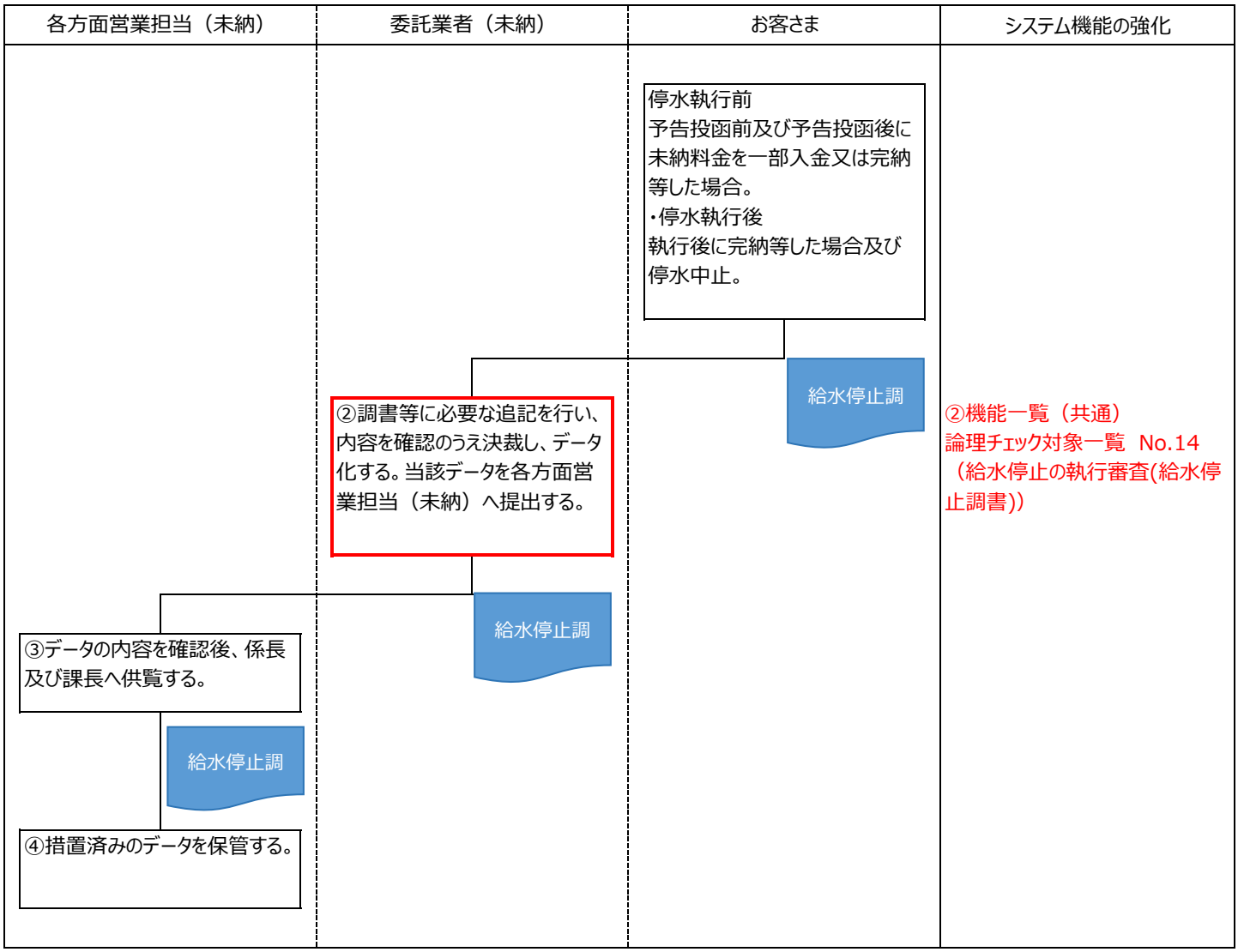
番号	業務内容
20	旧使用場所の給水停止予告



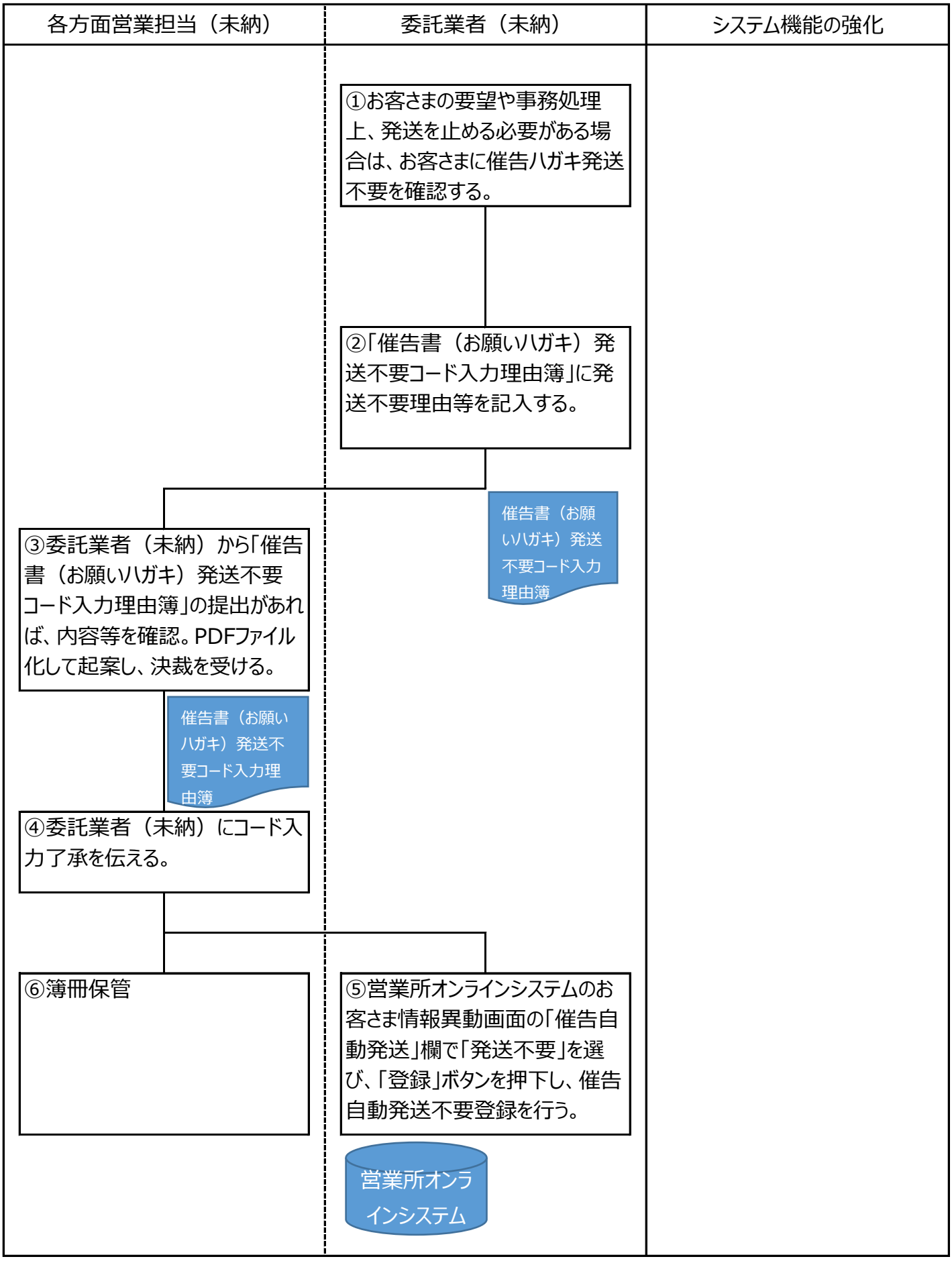
番号	業務内容
22	旧使用場所の給水停止執行



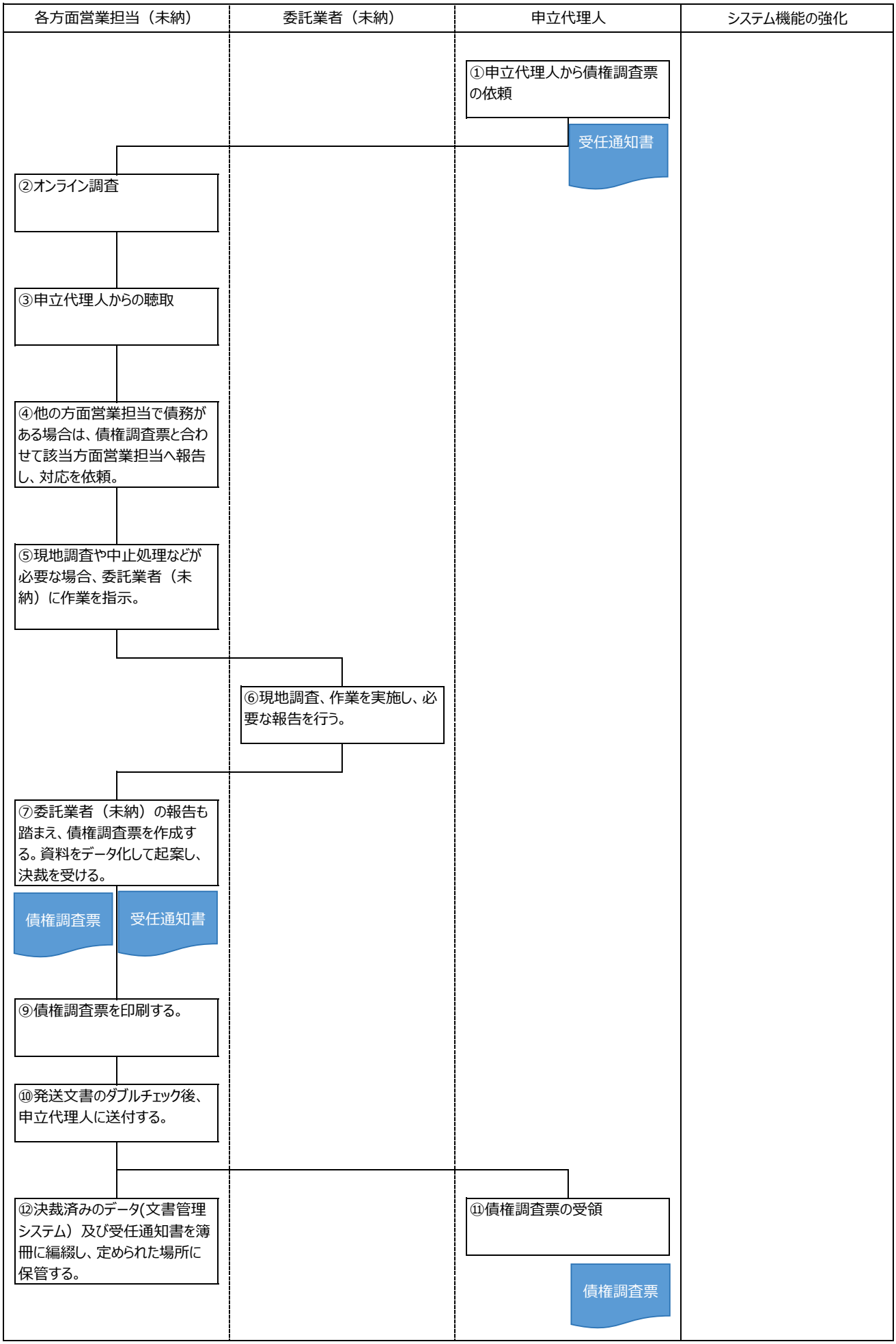
番号	業務内容
24	旧使用場所の措置供覧



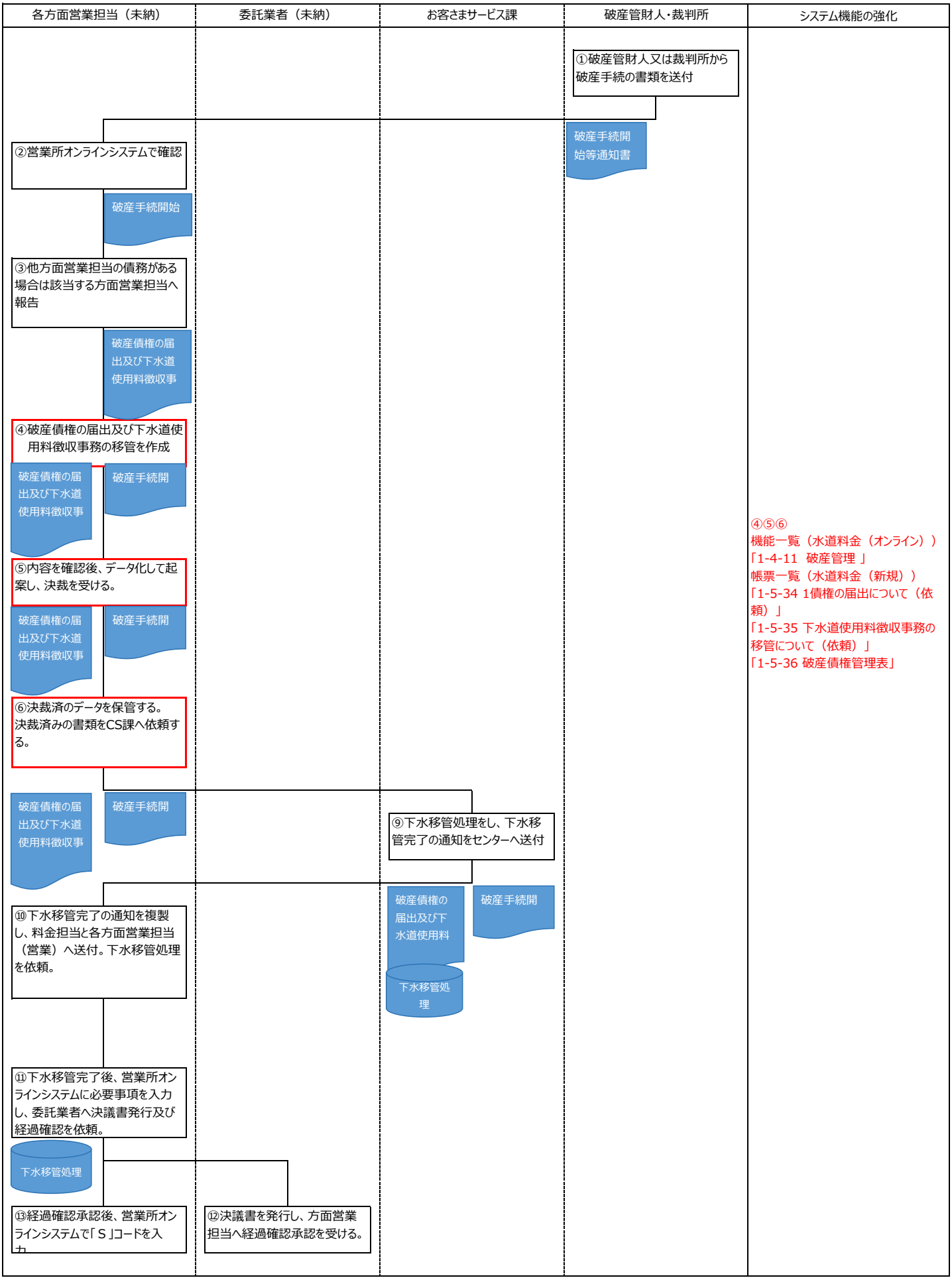
番号	業務内容
25	催告書発送不要処理



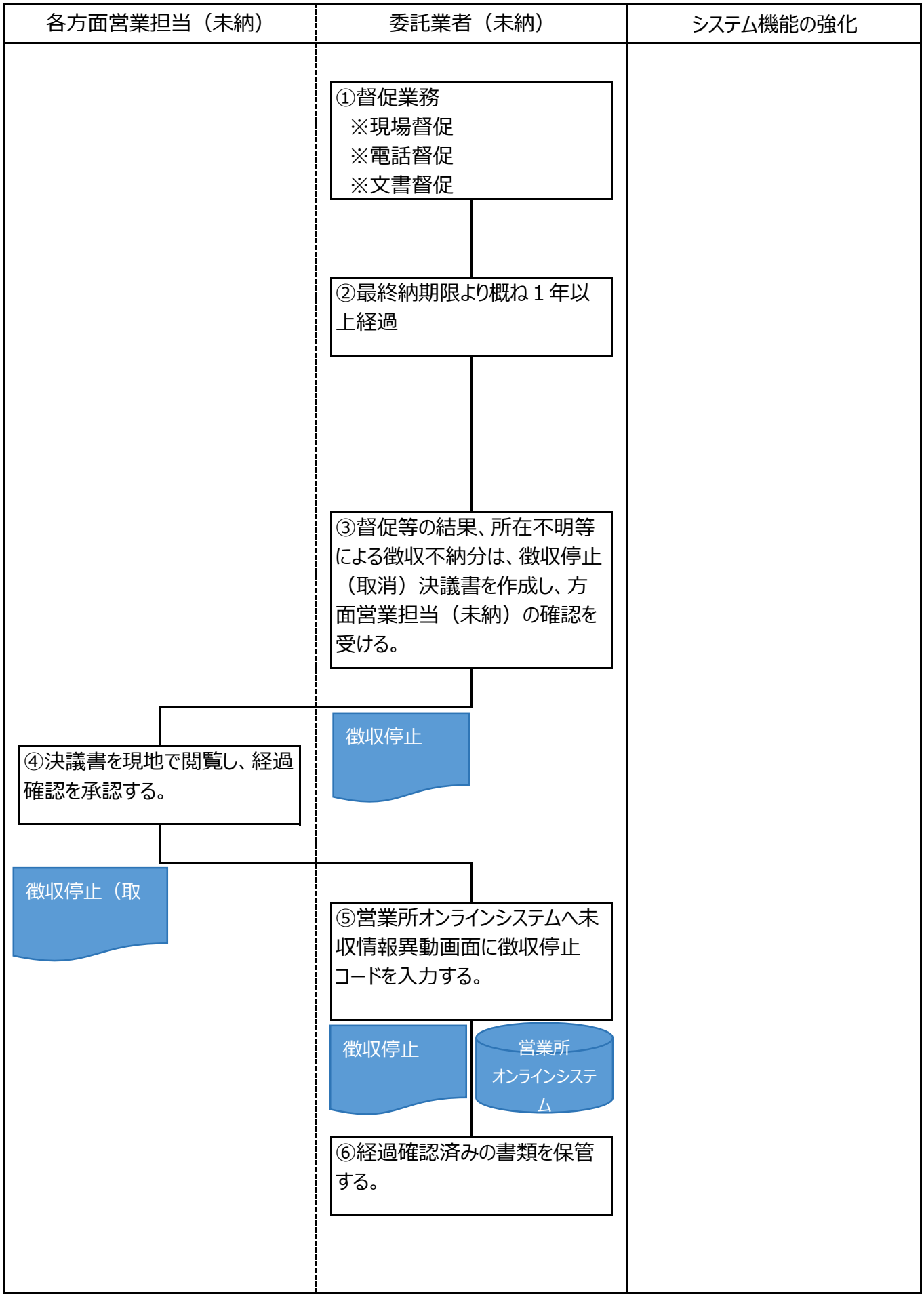
番号	業務内容
28･29	債権調査依頼



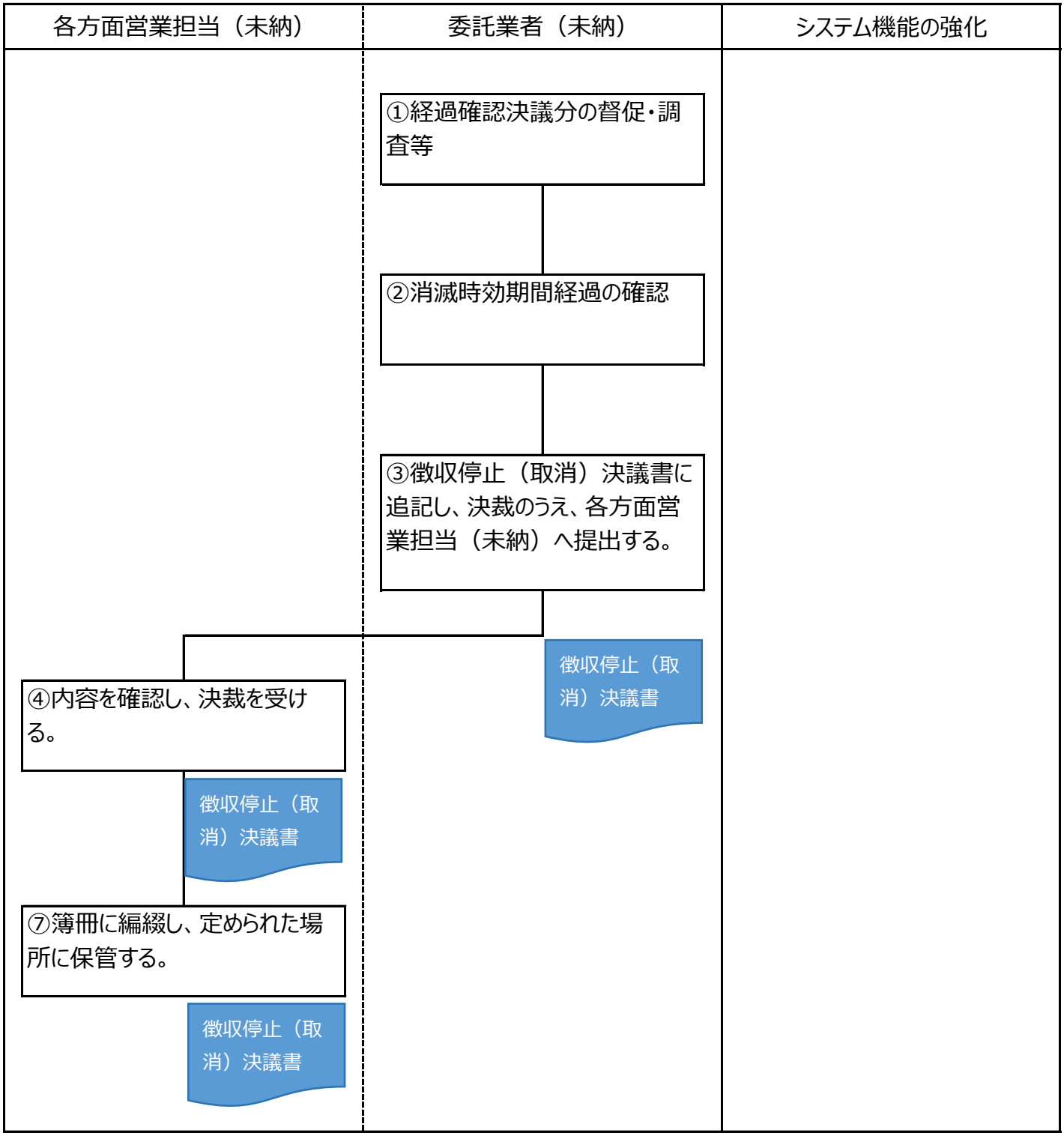
番号	業務内容
30･31･33･34	破産開始手続



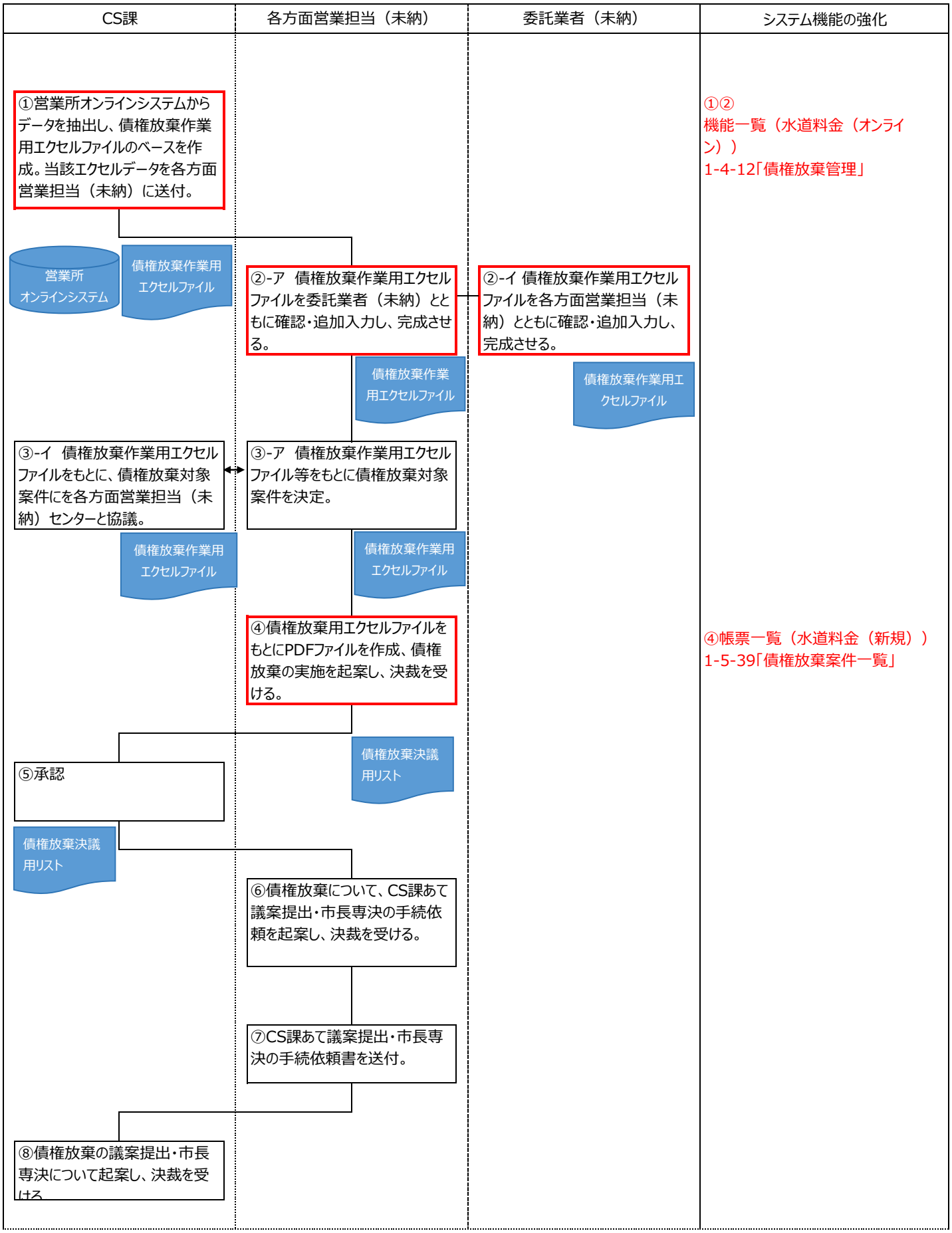
番号	業務内容
32	経過確認業務



番号	業務内容
35	徴収停止業務

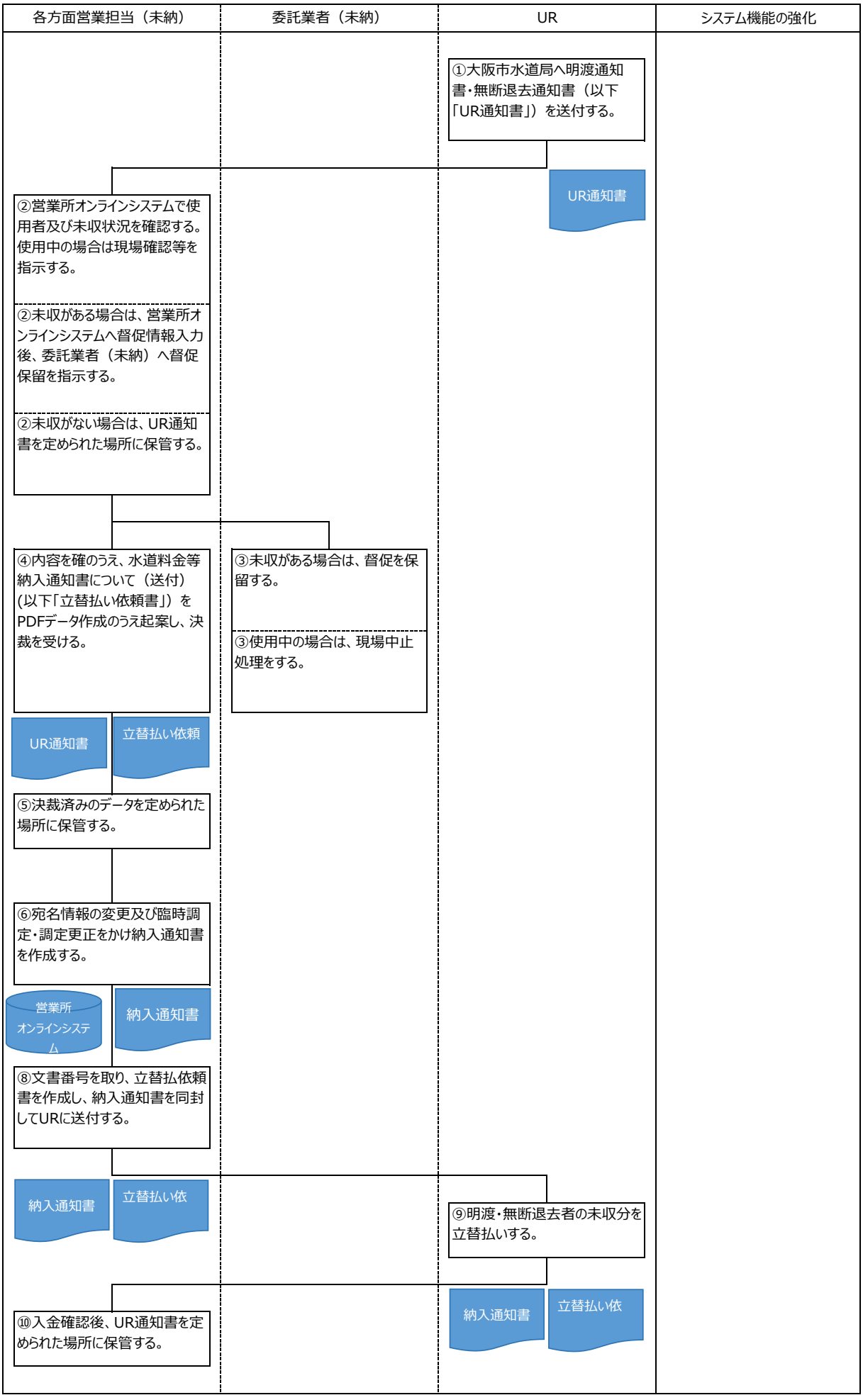


番号	業務内容
37･38･39･40	不納欠損

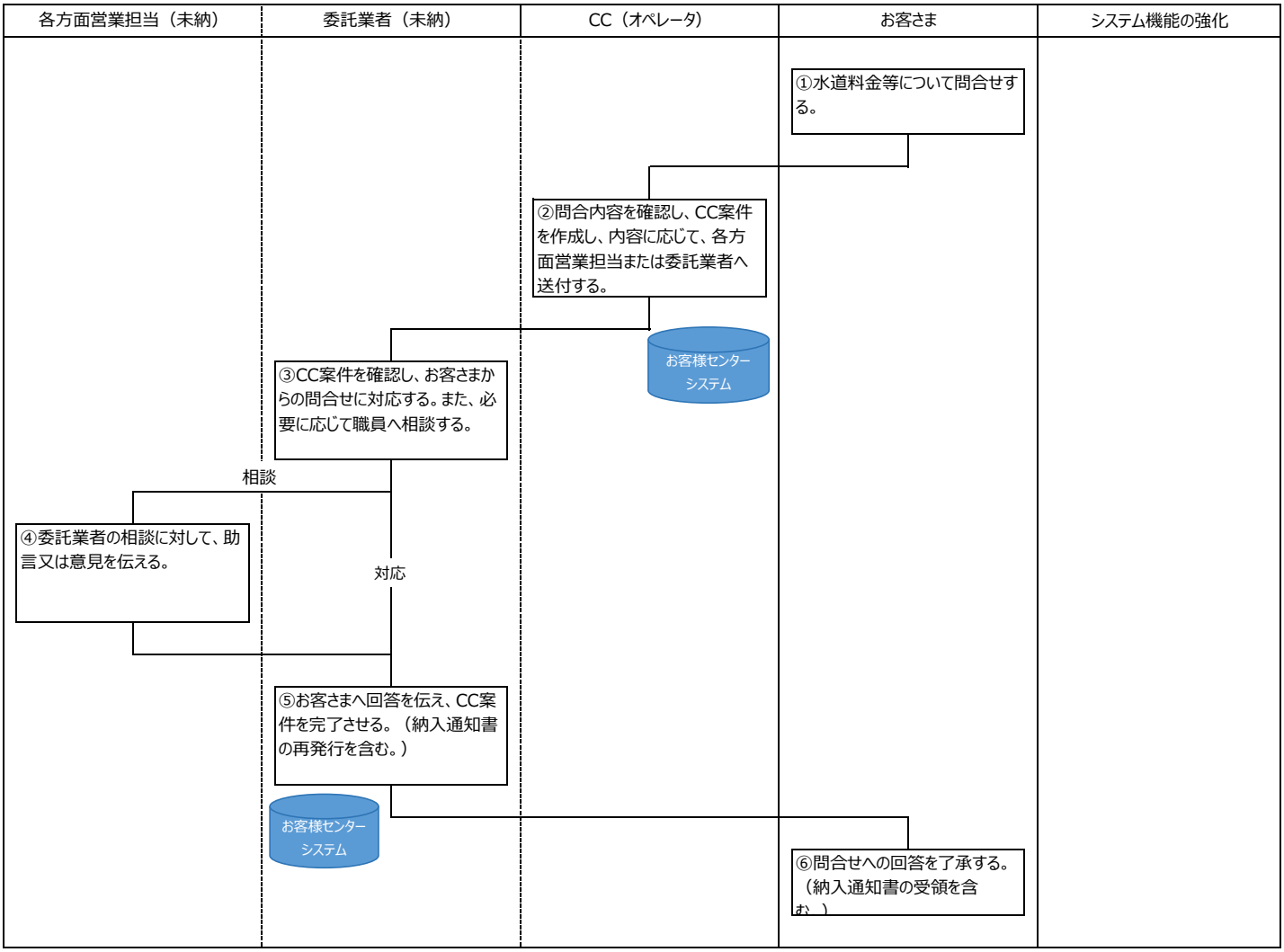


⑩承認 不納欠損処分決議用リス	債権放棄の市会議決及び市長専決分の決裁を経た後 ⑨債権放棄用エクセルファイルをもとにPDFファイルを作成し、不納欠損処分について起案し、決裁を受ける。 不納欠損処分決議用リスト		④帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-40「不納欠損処分一覧」
	上記③の債権放棄案件の決定後に おける営業所オンラインシステムに関する業務 下水道使用料の移管に係るシステム処理。 不納欠損に係るシステム処理。		

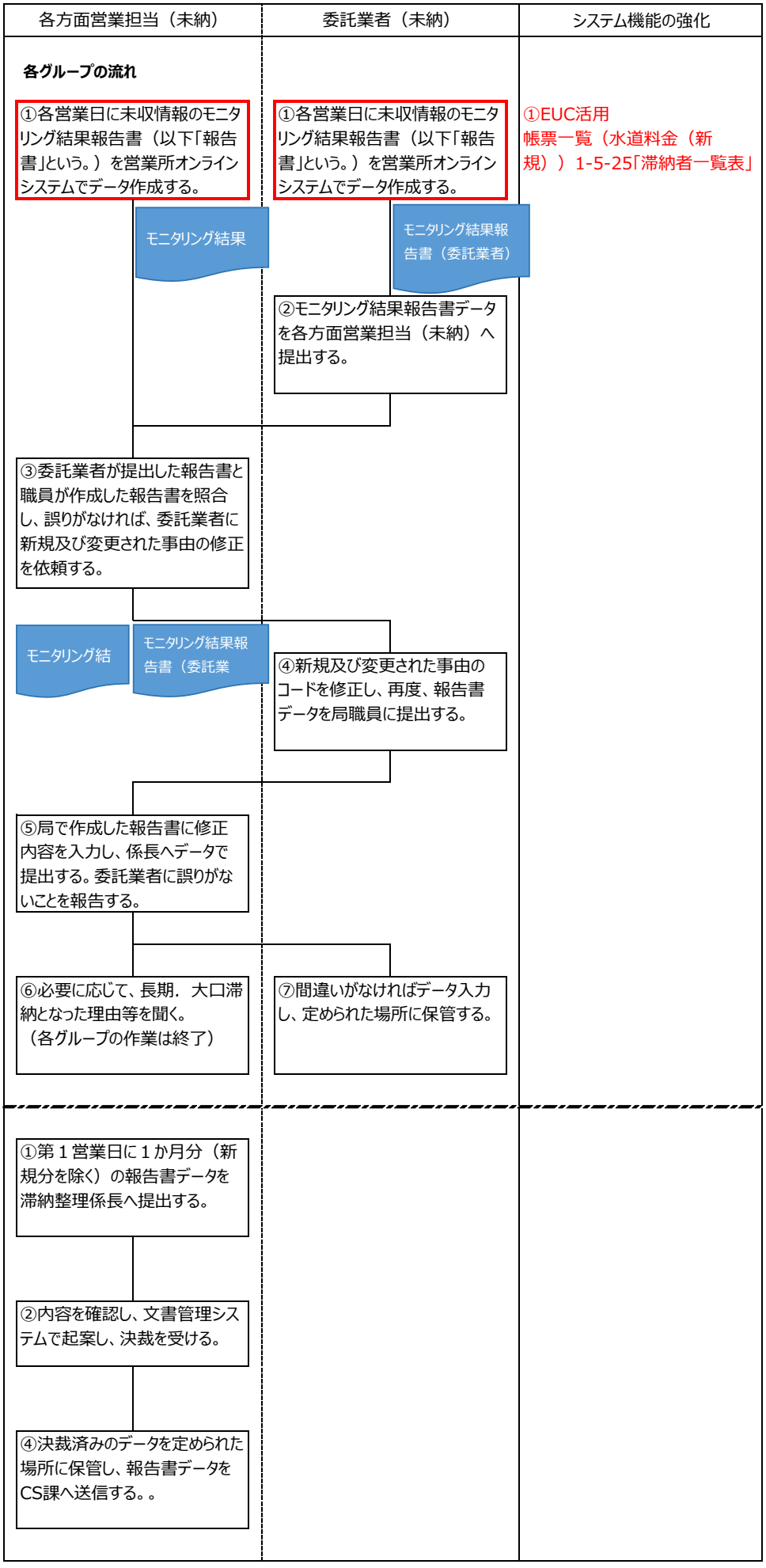
番号	業務内容
54	立替払い依頼書の作成及び納入通知書の送付



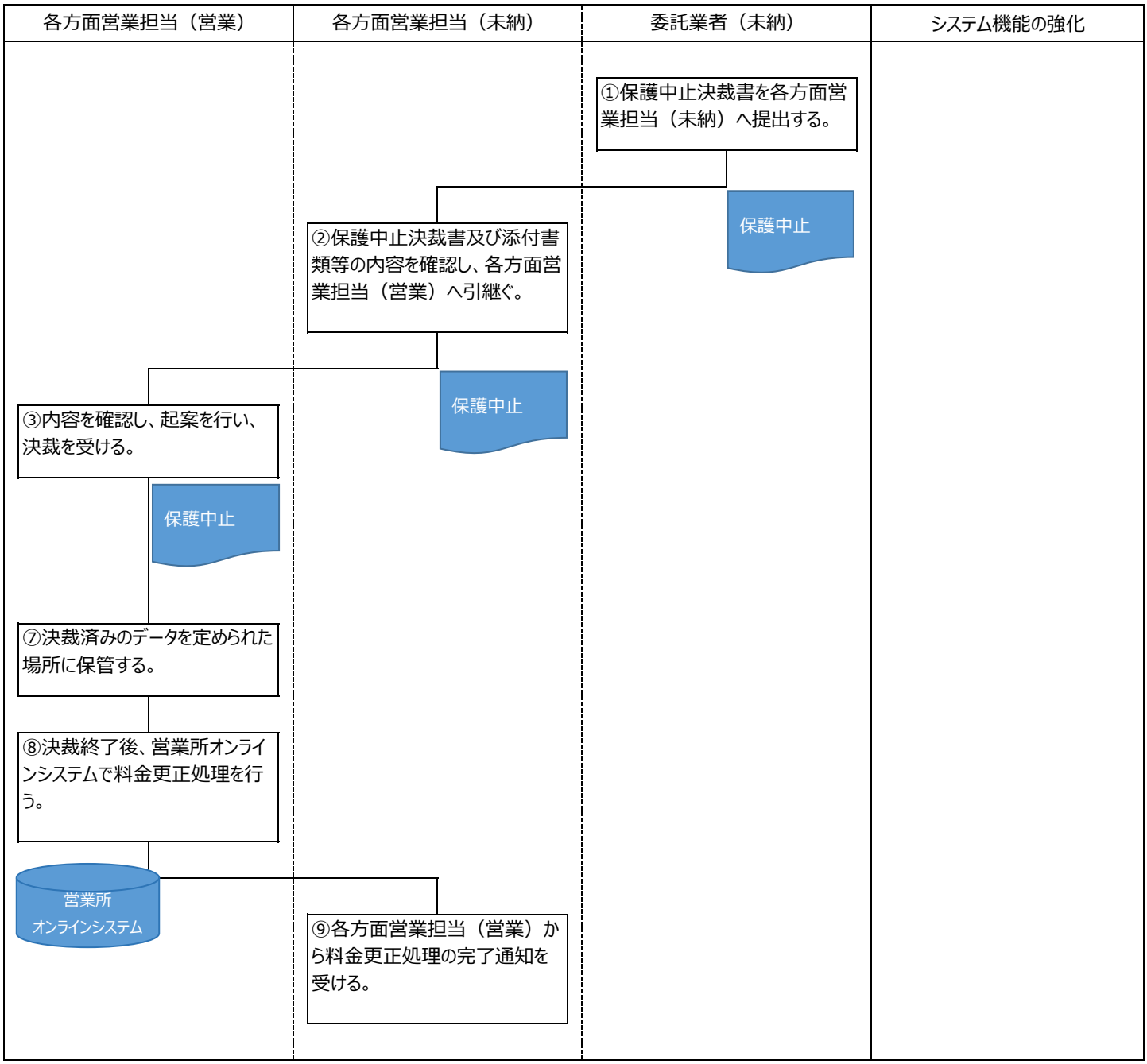
番号	業務内容
55・56	CC案件の対応



番号	業務内容
59	案件抽出・進捗管理未収モニタリング資料の作成

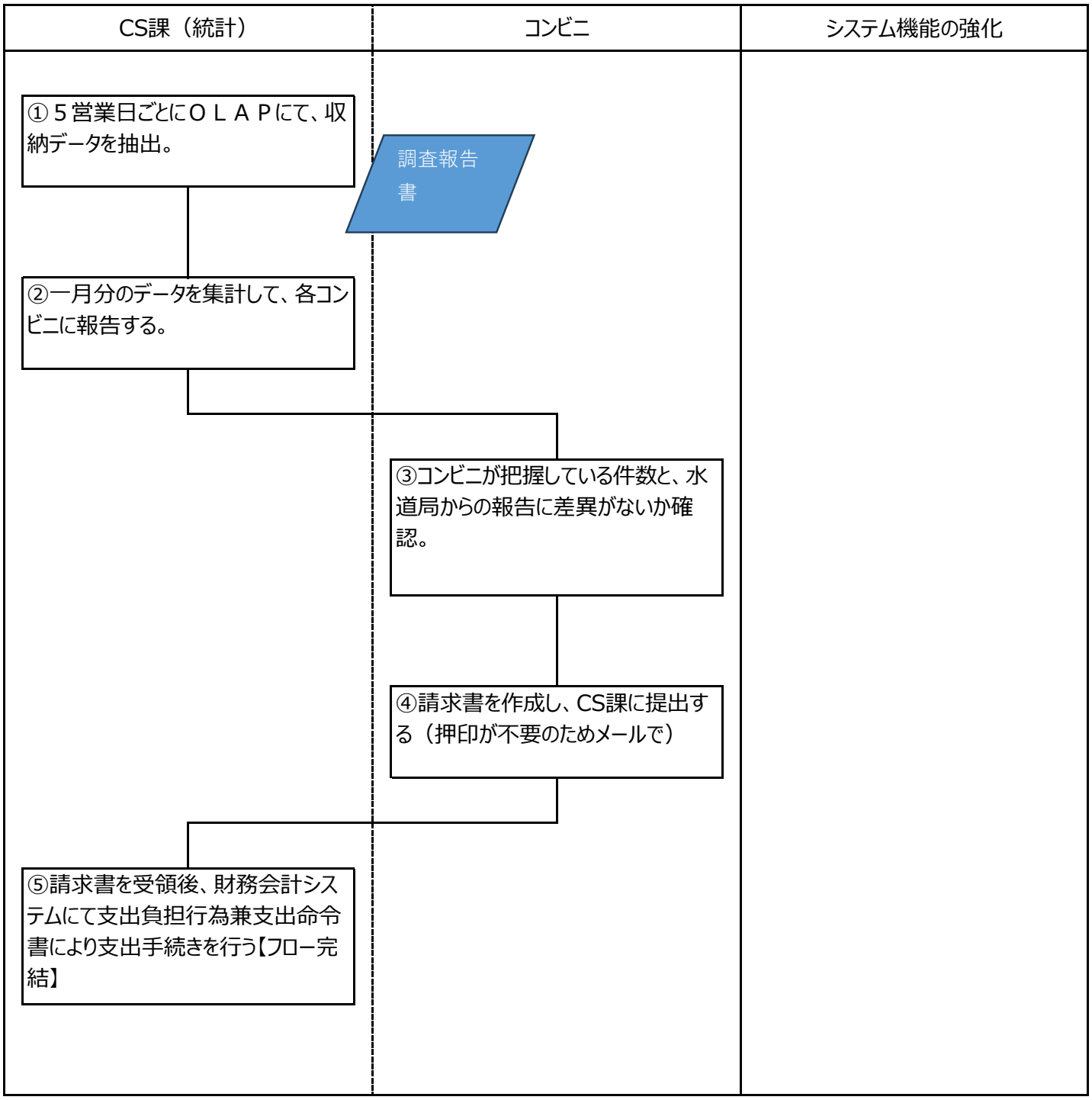


番号	業務内容
67	保護中止決裁書の確認



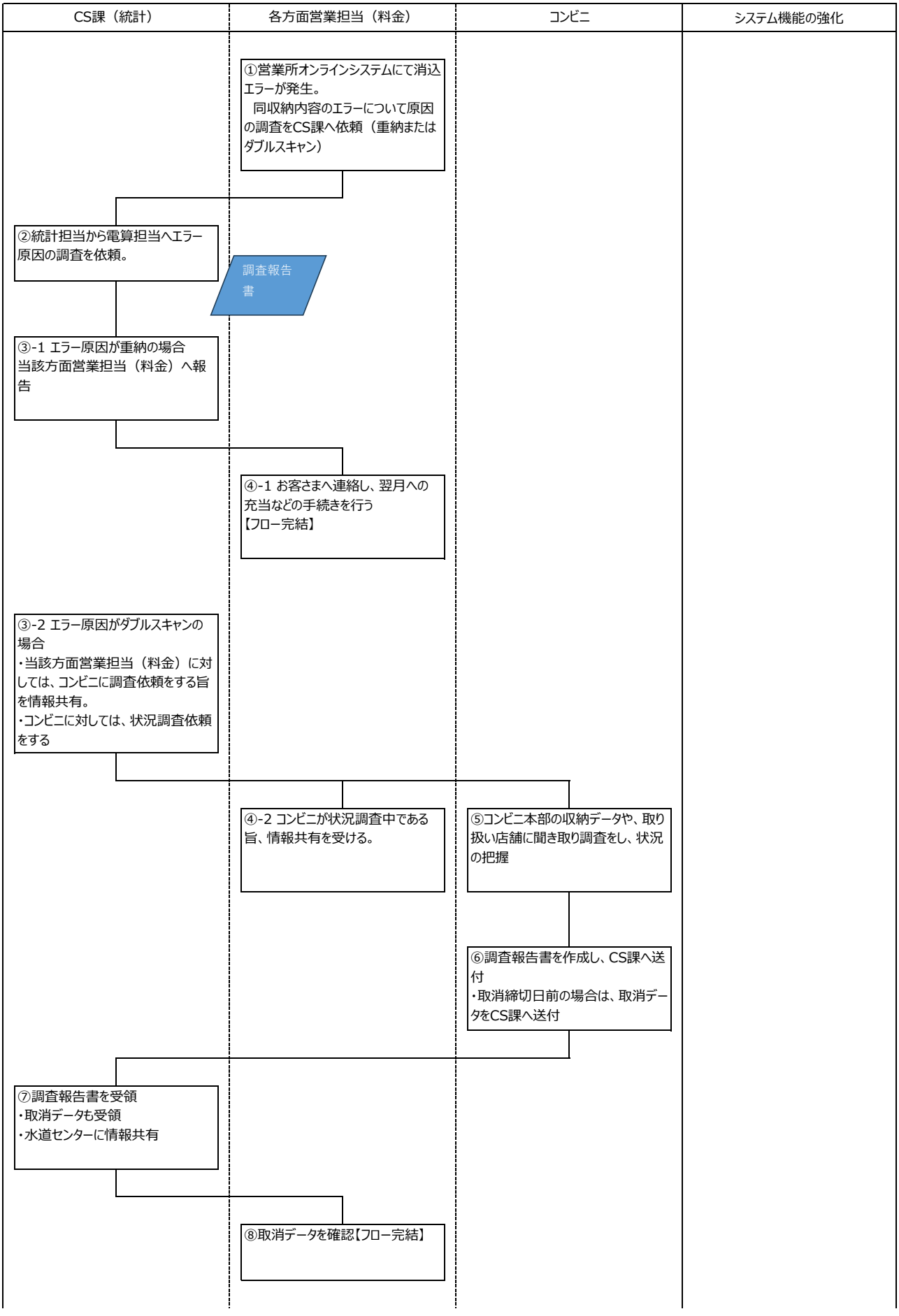
04　CS課（統計）	
No.	業務内容
1	コンビニ委託料の支出手続き
3	コンビニのトラブル（水道センターからの調査依頼）
4	コンビニのトラブル（コンビニからの調査依頼）
6	月報業務
7	統計業務
9	本市関係集計業務

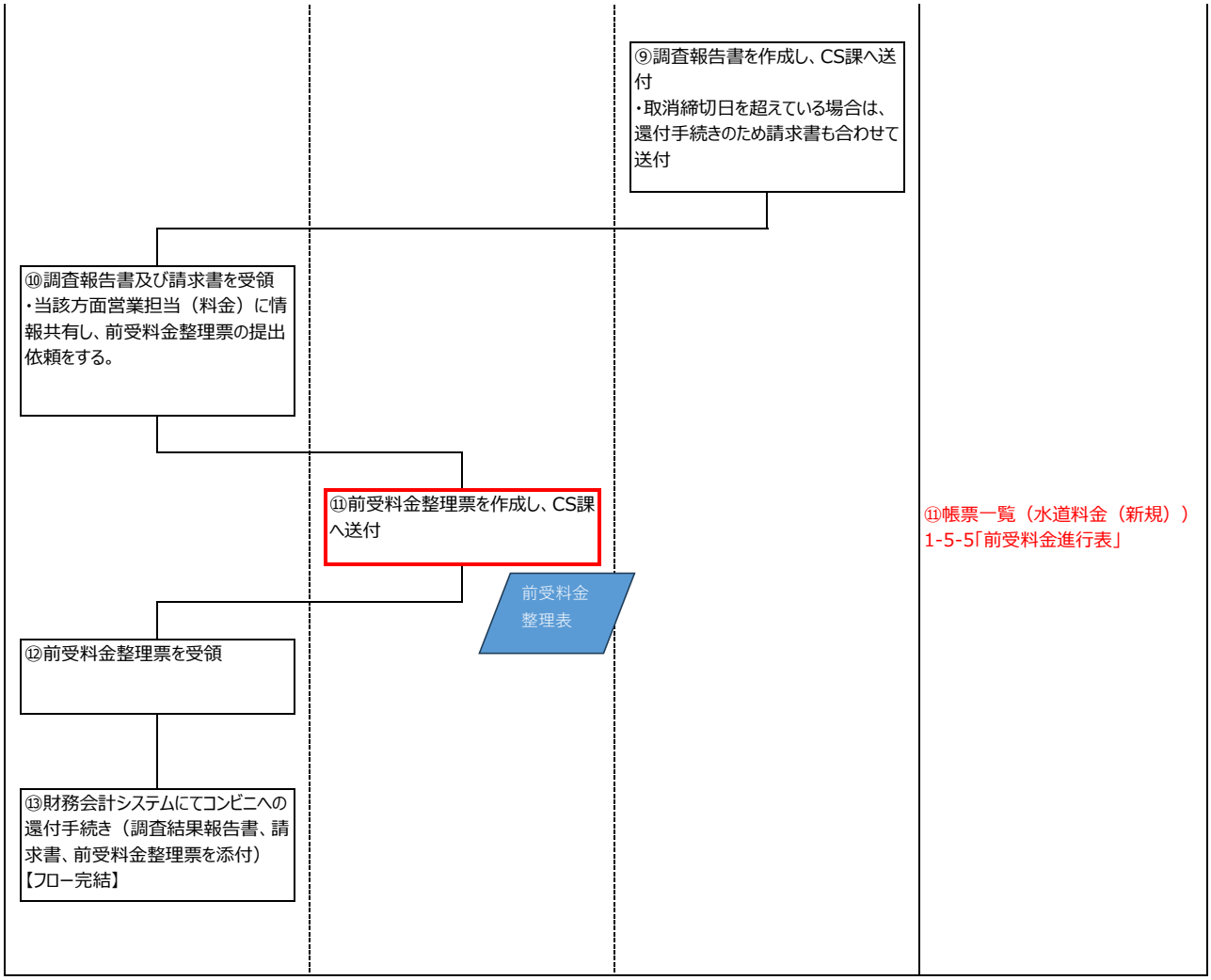
番号	業務内容
1	コンビニ委託料の支出手続き



番号	業務内容
3	コンビニのトラブル（方面営業担当からの調査依頼）

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）



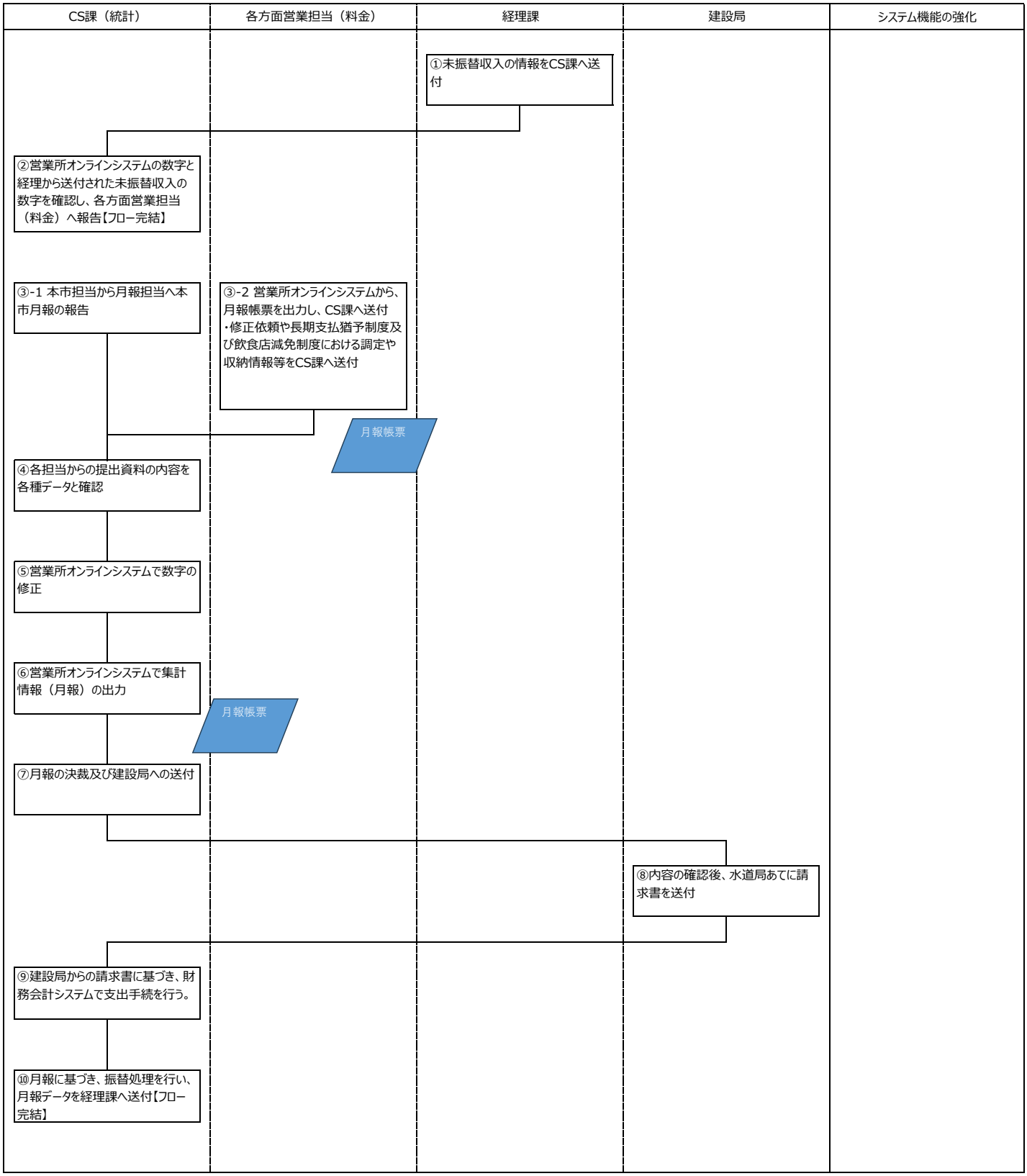

⑨調査報告書を作成し、CS課へ送付
・取消締切日を超えている場合は、還付手続きのため請求書も合わせて送付
⑩調査報告書及び請求書を受領
・当該方面営業担当（料金）に情報共有し、前受料金整理票の提出依頼をする。
⑪前受料金整理票を作成し、CS課へ送付
前受料金整理表
⑫前受料金整理票を受領
⑬財務会計システムにてコンビニへの還付手続き（調査結果報告書、請求書、前受料金整理票を添付）
【フロー完結】
⑪帳票一覧（水道料金（新規））
1-5-5「前受料金進行表」

番号	業務内容
4	コンビニのトラブル（コンビニからの調査依頼）

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

CS課（統計）	各方面営業担当（料金）	コンビニ	システム機能の強化
		①コンビニからトラブルの報告 （ダブルスキャン） 取消データの締切を超えた場合のみ依頼がある ・調査報告書を作成し、CS課へ送付	
②該当するお客さまを特定する。			
③方面営業担当（料金）へ前受料金整理票の作成依頼 ・コンビニへ結果報告と還付手続きの請求書の作成依頼			③帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-5「前受料金進行表」
	④前受料金整理票を作成し、CS課へ送付 前受料金整理表		④帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-5「前受料金進行表」
		⑤請求書を作成し、CS課へ送付	
⑥財務会計システムにてコンビニへの還付手続き（調査報告書、請求書、前受料金整理票を添付） 【フロー完結】			④帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-5「前受料金進行表」
		⑦コンビニからのトラブル報告 （スキャン漏れ・二重代金受領） お客さまとコンタクトをとるために、CS課へあてに、情報照会をする ・調査報告書を作成し、CS課へ送付する	
⑧該当するお客さまを確定 住所・電話番号などを調査する。			
⑨お客さまに電話をし、コンビニに連絡をしていただくよう依頼 ・電話に応じない場合は、手紙を郵送し、コンビニへ連絡をしていただくよう依頼			
		⑩お客さまから入金がありトラブル解決したら、お客さまサービス課へ報告 【フロー完結】	

番号	業務内容
6	月報業務

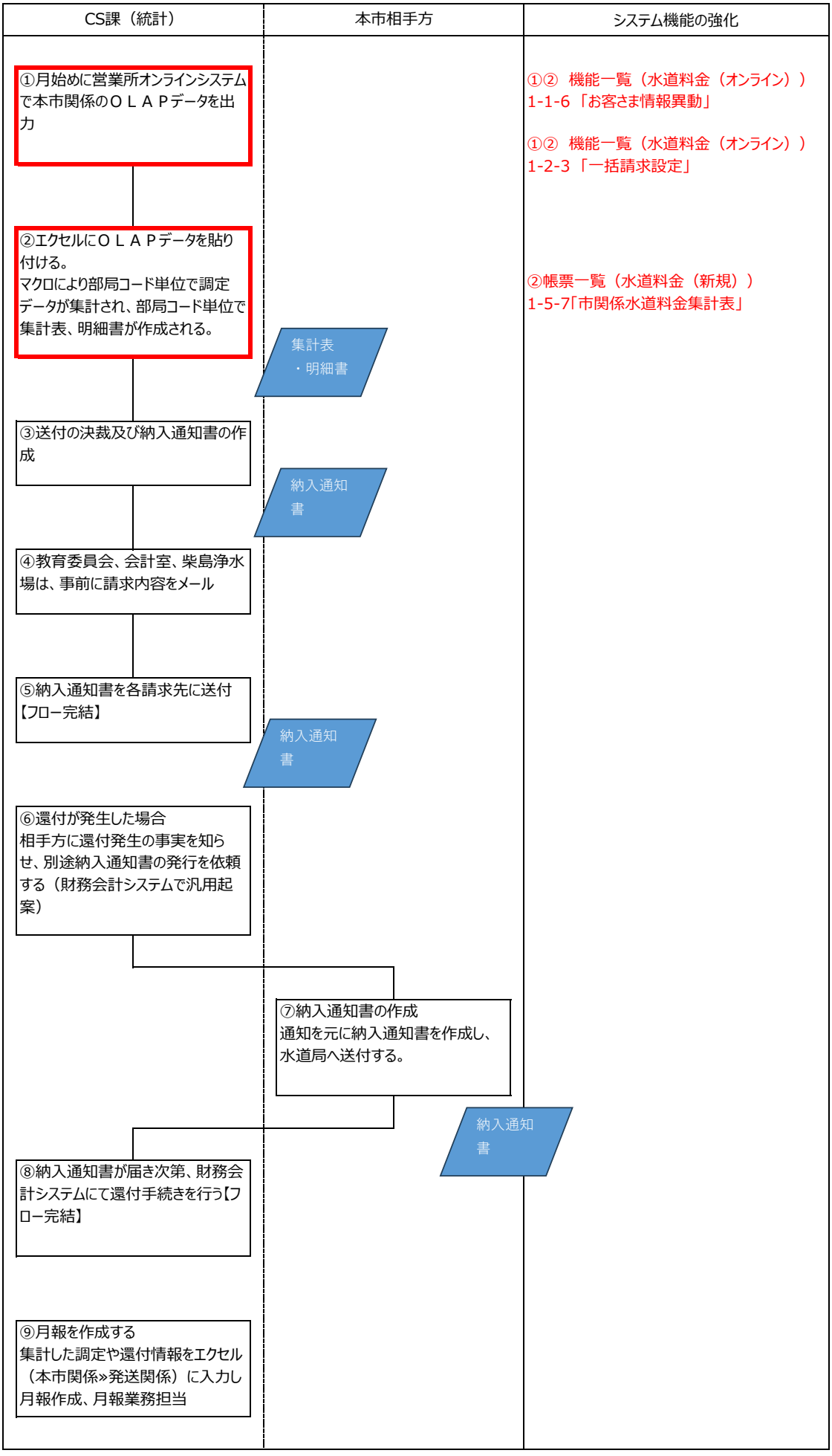


番号	業務内容
8	統計月報

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

CS課（統計）	企画課	システム機能の強化
①営業所オンラインシステムでＯＬＡＰデータを抽出 ②統計月報の作成 ・OLAPならびに月報を元に作成 ・営業企画から条例違反の状況を、未納から停水状況の情報提供を受ける。 ③内容を確認のうえ、毎月、企画課へ提出。	統計月報 統計月報	② 帳票一覧_1-5_水道料金（新規） 1-5-9「業態別・水量階級別給水収益」 1-5-10「業態別・用途別給水世帯数」 1-5-11「事業所別口座普及率」 1-5-12「業態別使用水量」 1-5-13「業態別・水量階級別戸数及び使用水量」 1-5-14「行政区別・用途別給水世帯数」 1-5-15「用途別・水量階級別戸数・使用水量」 1-5-16「用途別・水量階級別使用水量及び収入金額」

番号	業務内容
9	本市関係集計業務

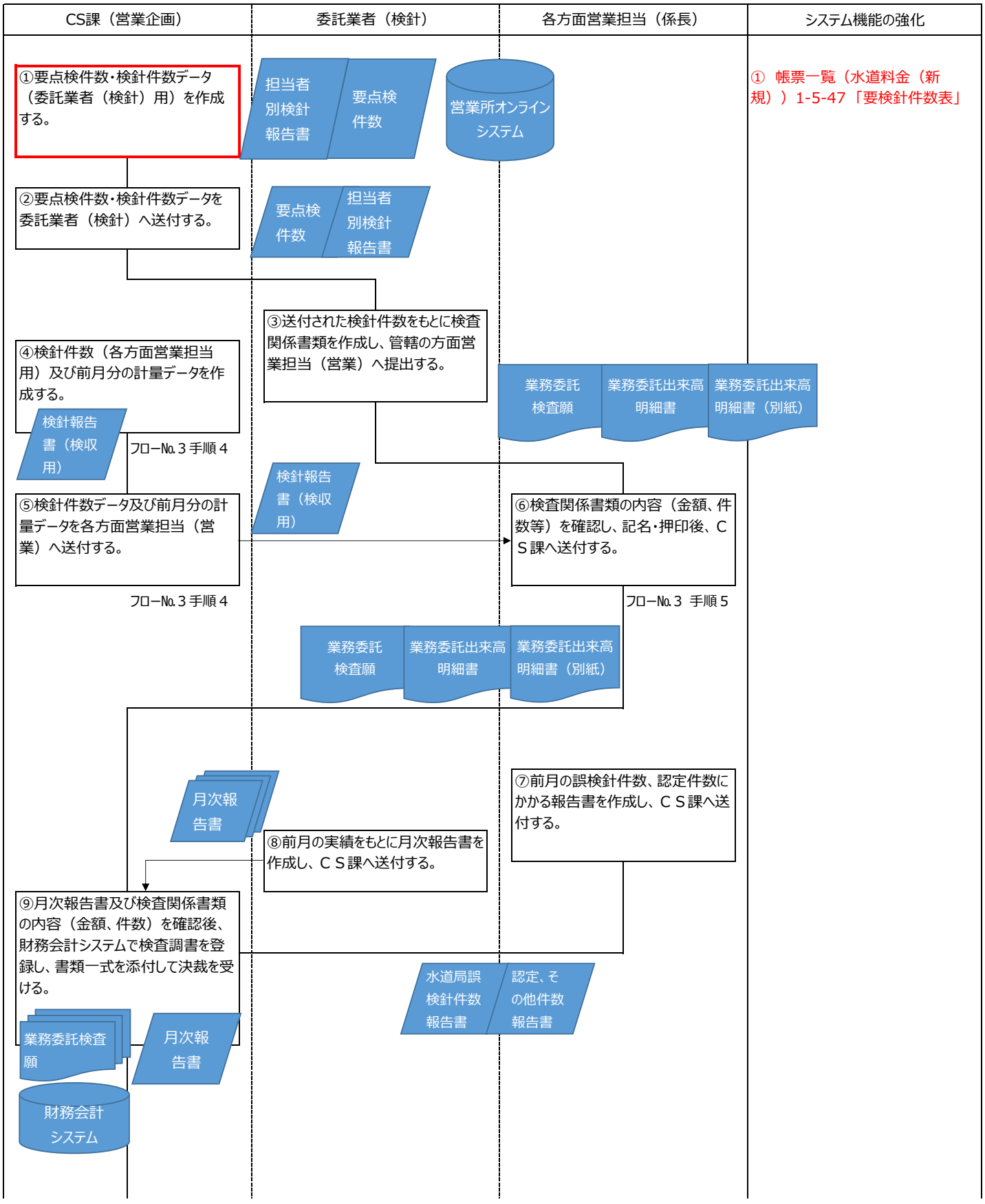


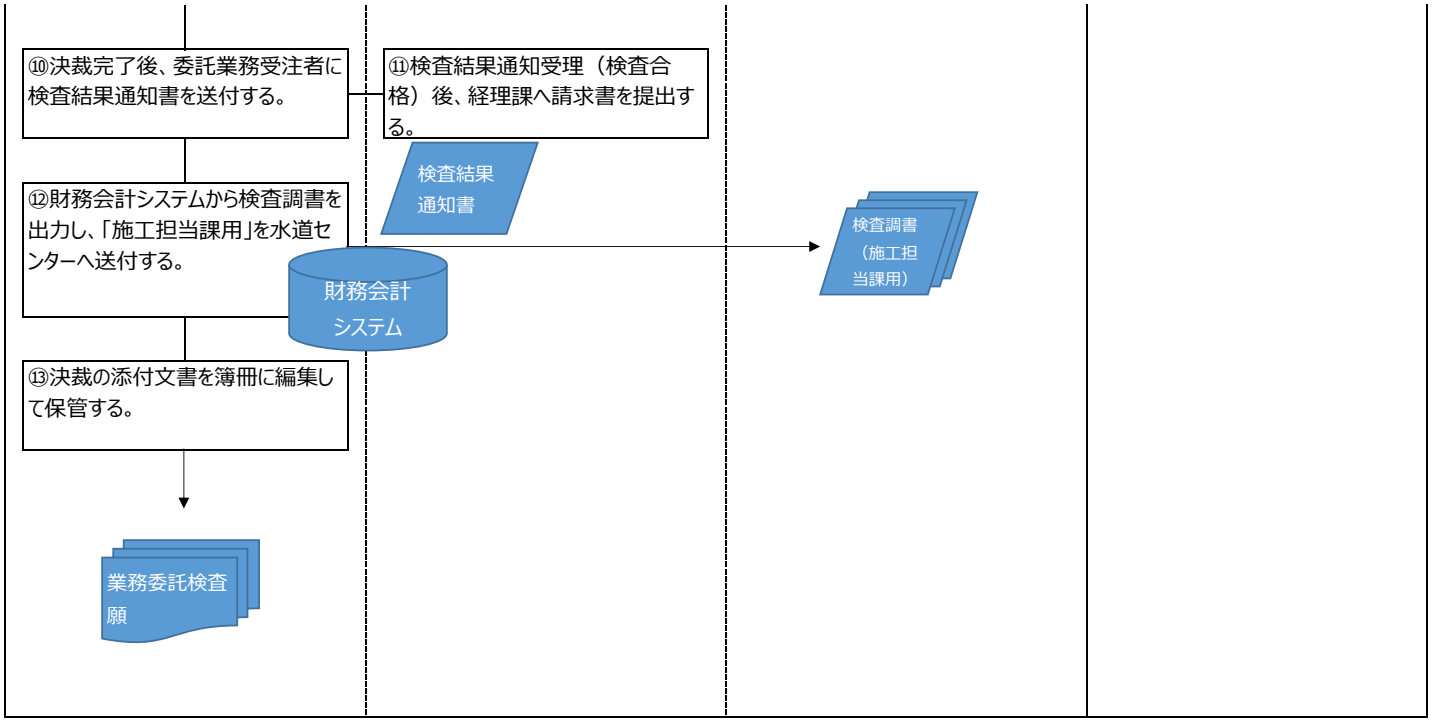
05 CS課（営業企画）	
No.	業務内容
2	月初報告（受注者）～検査･検収
3	月初報告（方面営業担当･建設局)
11-1	従事者証発行（検針）
11-2	従事者証発行（各戸）
22	市外分水･区域外給水
24	外国公館

番号	業務内容
2	月初報告（受注者）～検査・検収

関連業務フロー　No.３

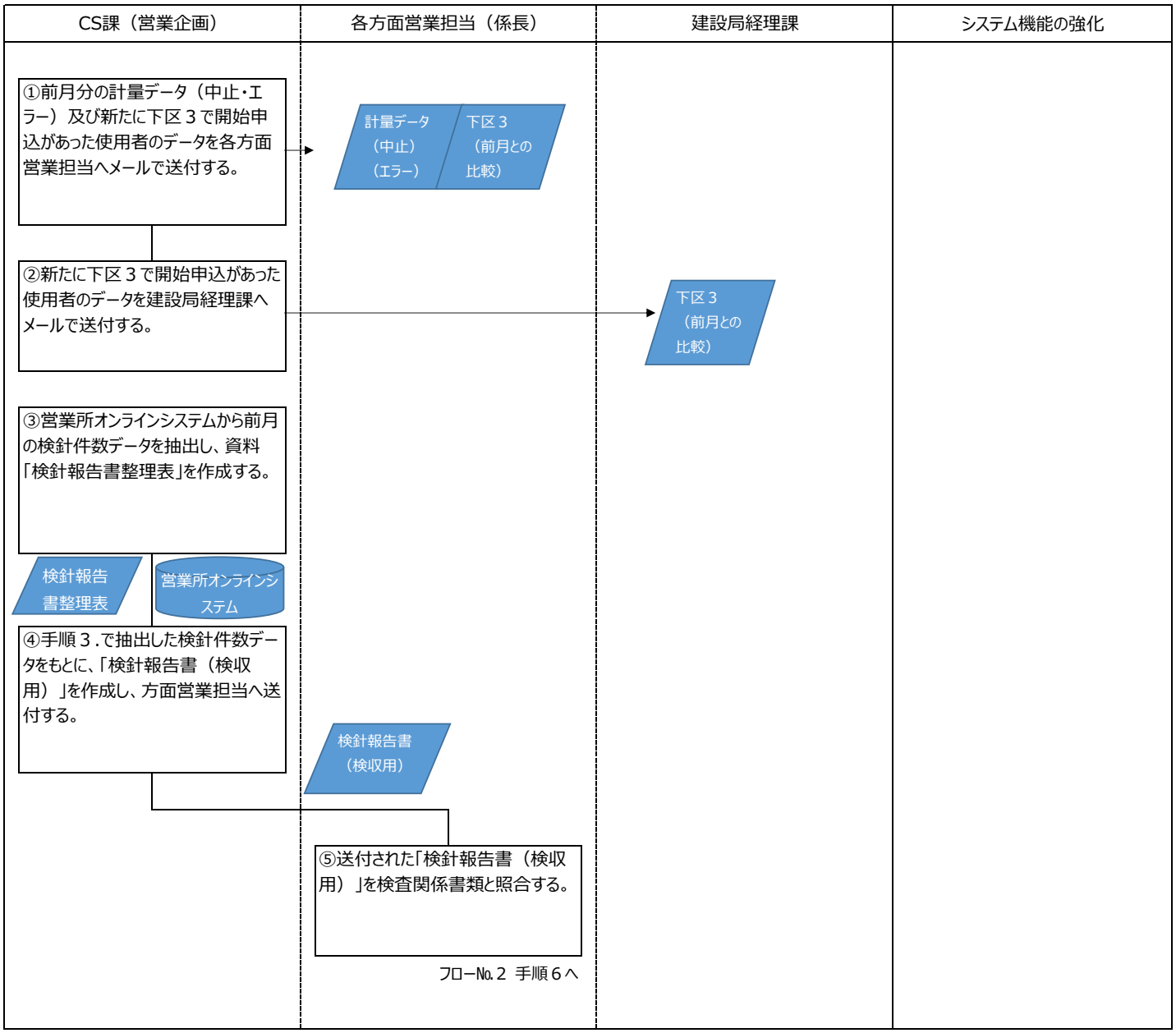
※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）



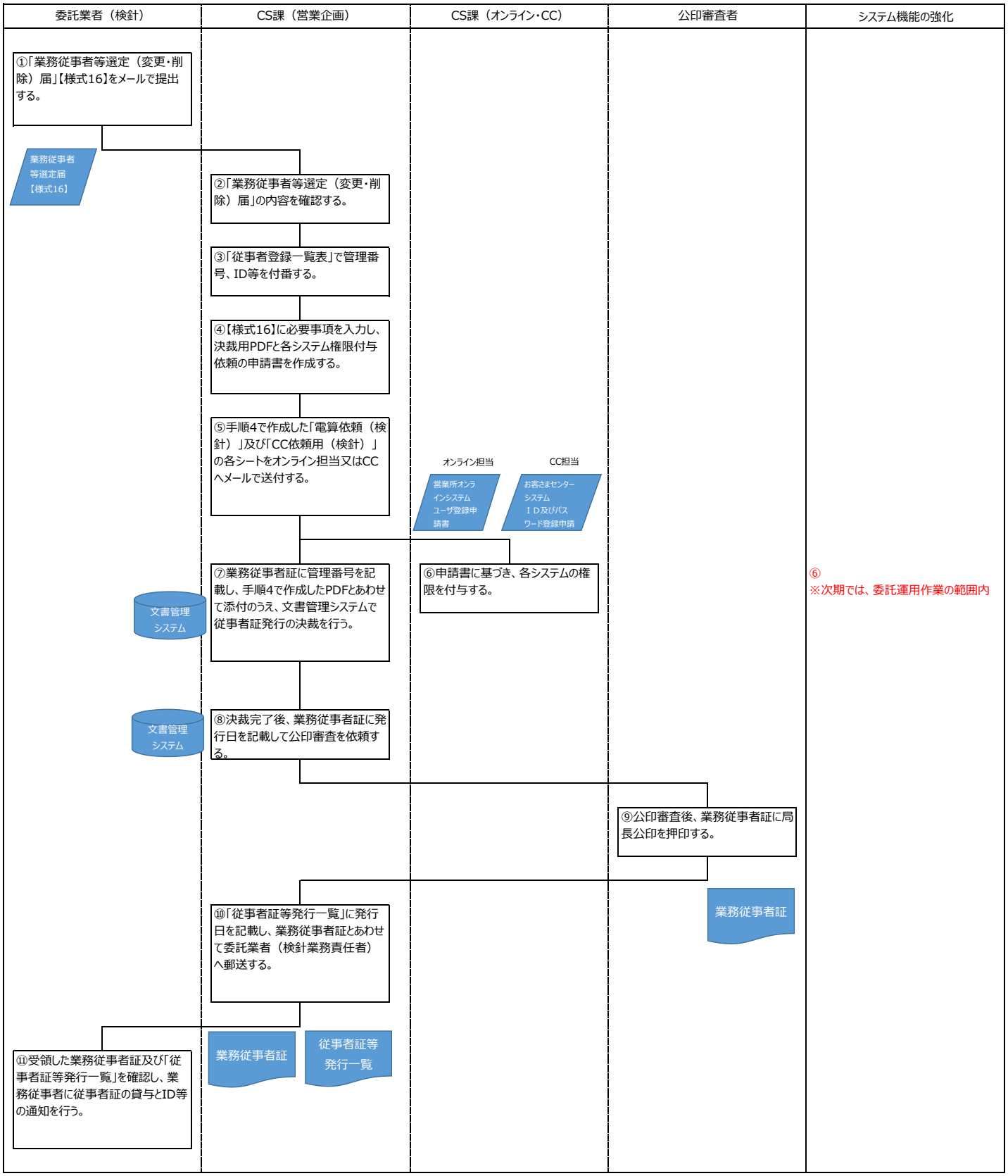

⑩決裁完了後、委託業務受注者に検査結果通知書を送付する。
⑪検査結果通知受理（検査合格）後、経理課へ請求書を提出する。
検査結果通知書
⑫財務会計システムから検査調書を出力し、「施工担当課用」を水道センターへ送付する。
財務会計システム
検査調書（施工担当課用）
⑬決裁の添付文書を簿冊に編集して保管する。
業務委託検査願

番号	業務内容
3	月初報告（方面営業担当･建設局)

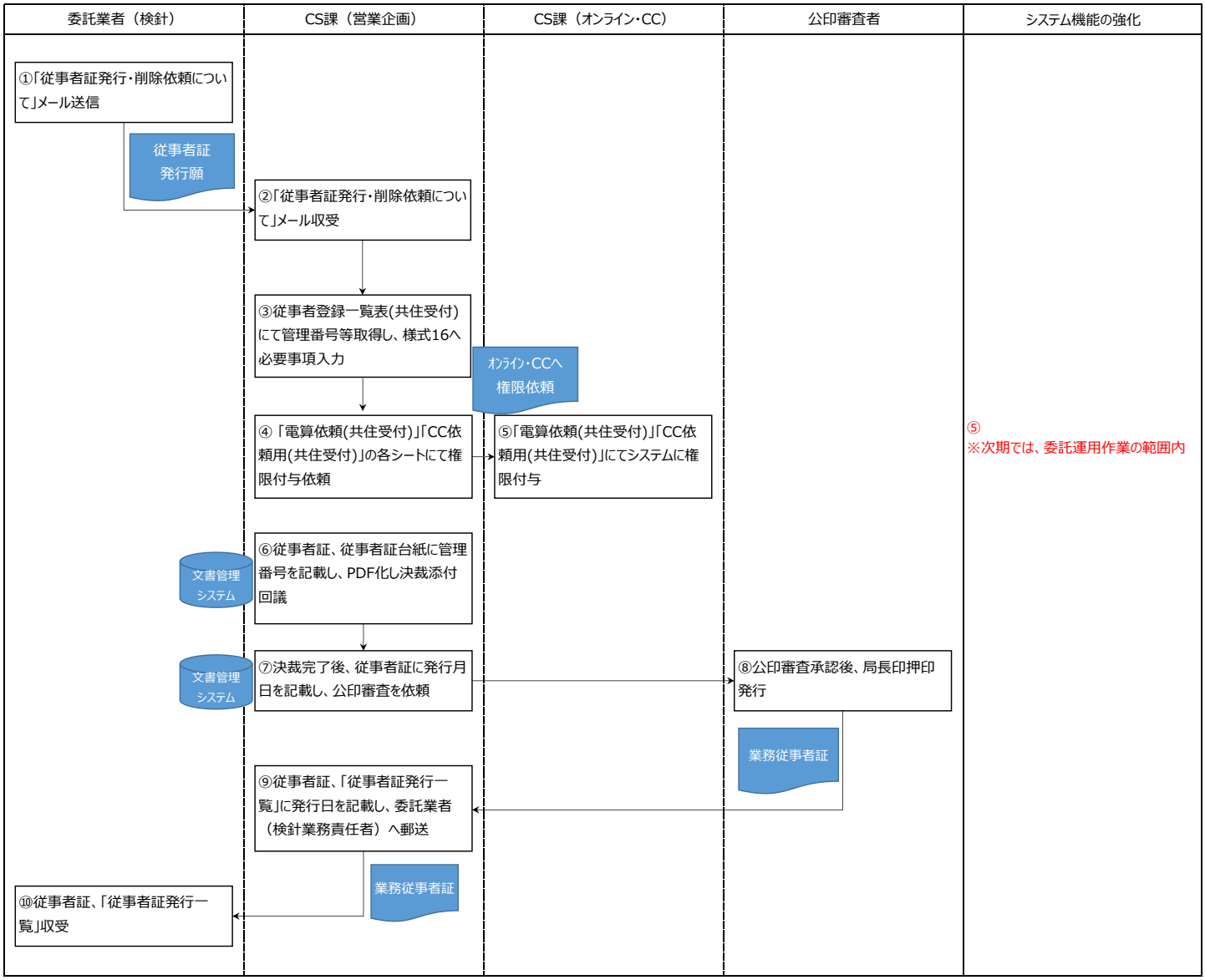
関連業務フロー　No.２



番号	業務内容
11_1	従事者証発行（検針）



番号	業務内容
11_2	従事者証発行（各戸）

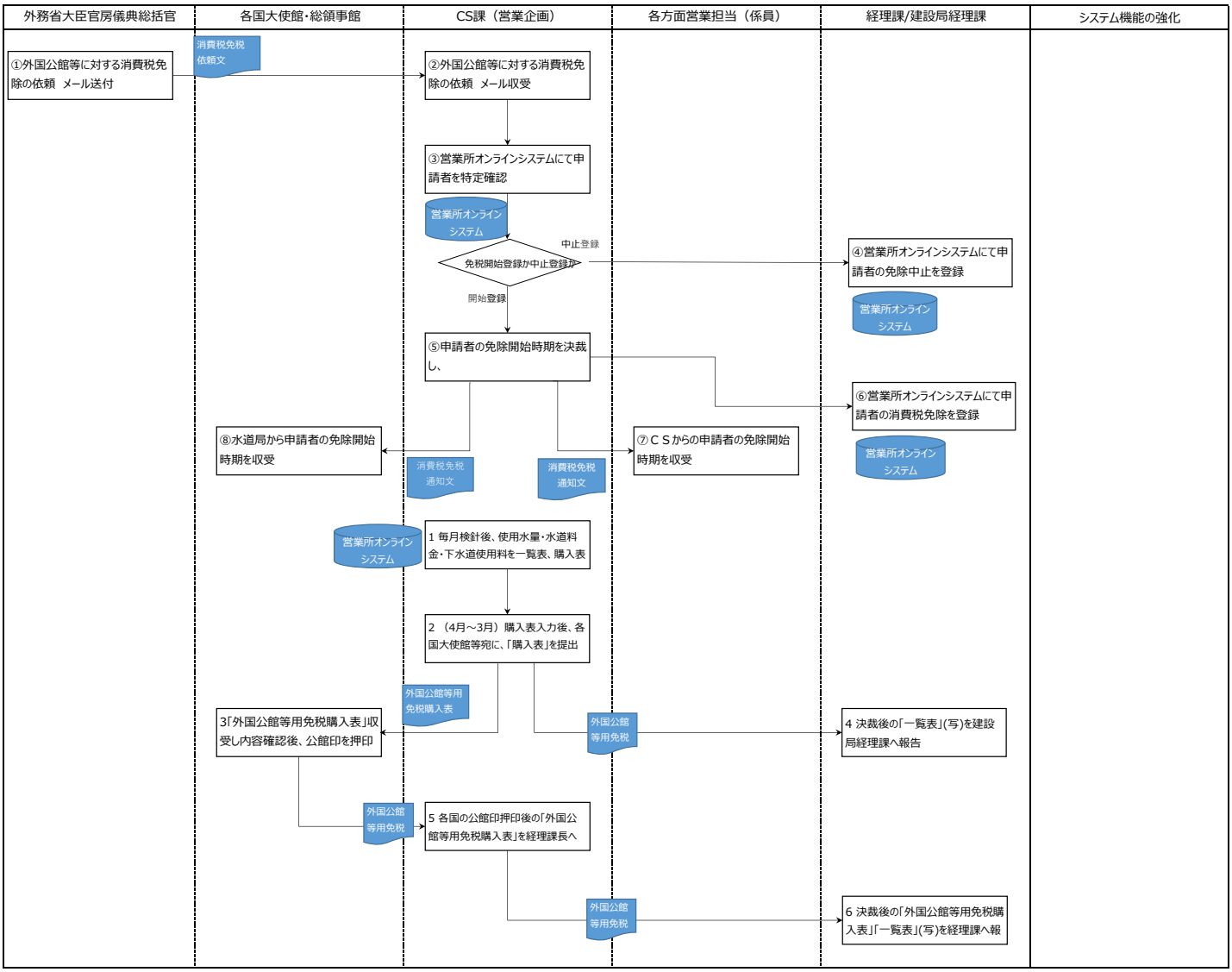


番号	業務内容
22	市外分水・区域外給水

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

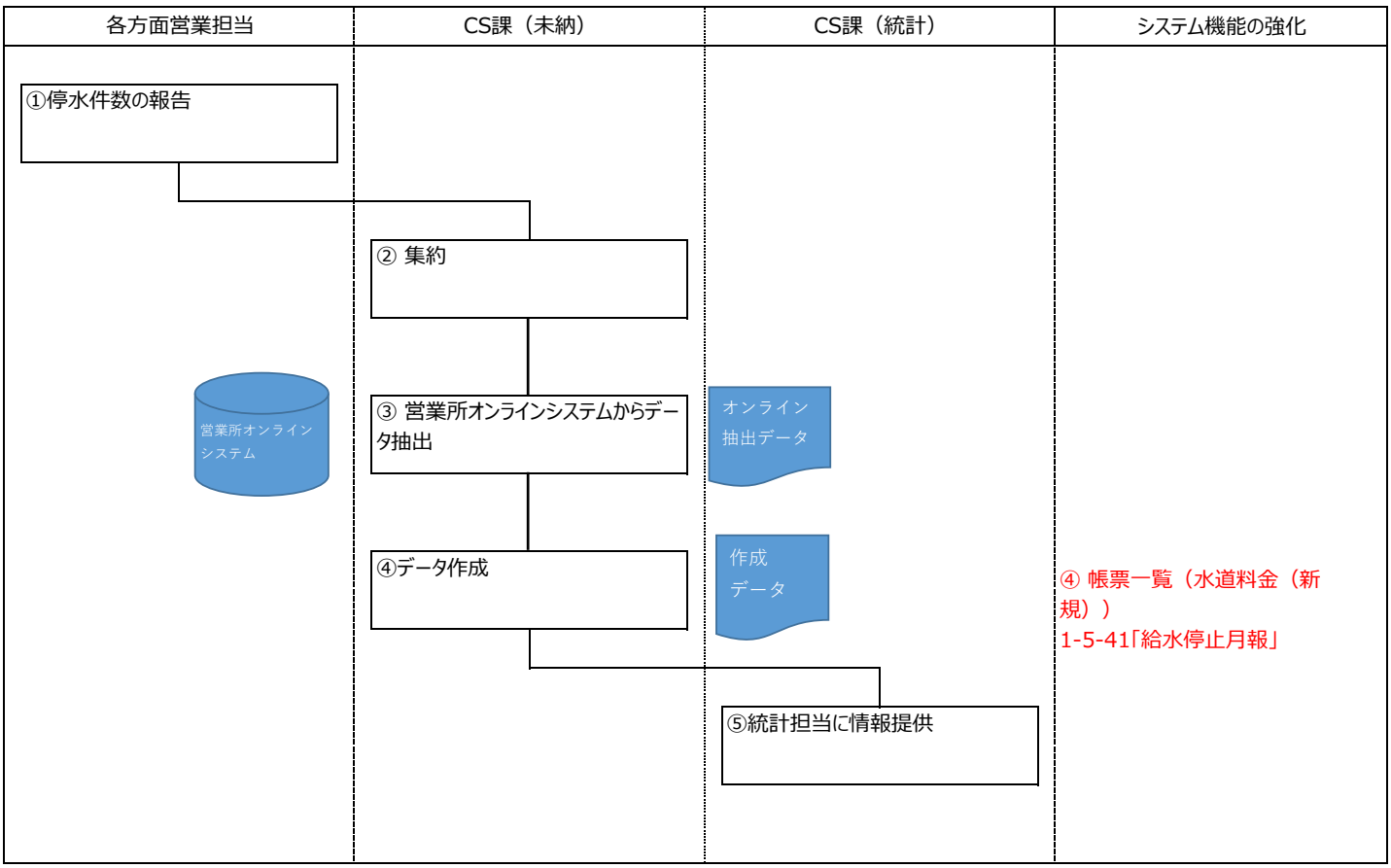
CS課（営業企画）	システム機能の強化
①隣接市から大阪市民へ直接給水しているお客さまについて、年度当初に各都市へ給水状況を確認する。	
②分水契約により隣接市へ給水及び隣接市から給水しているもの、大阪市から隣接市民へ直接給水しているお客さまの情報について、営業所オンラインシステムで情報を検索し、３月末時点の件数及び使用状況を集計する。 営業所オンラインシステム	② 機能一覧（水道料金（オンライン））1-1-7「給水装置情報異動」 帳票一覧（水道料金（新規））1-5-1「市外分水・区域外給水一覧表」 帳票一覧（水道料金（新規））1-5-2「使用状態別給水装置件数（市外分水・区域外給水）」
③隣接市からの回答及び営業所オンラインシステムから抽出した情報をもとに、前年度末時点の市外分水・区域外給水の状況をまとめたリストを作成する。	
④大阪市から隣接市の市民へ直接給水を行っているものについて各都市から照会があった場合、営業所オンラインシステムで情報を検索して回答を作成する。	

番号	業務内容
24	外国公館

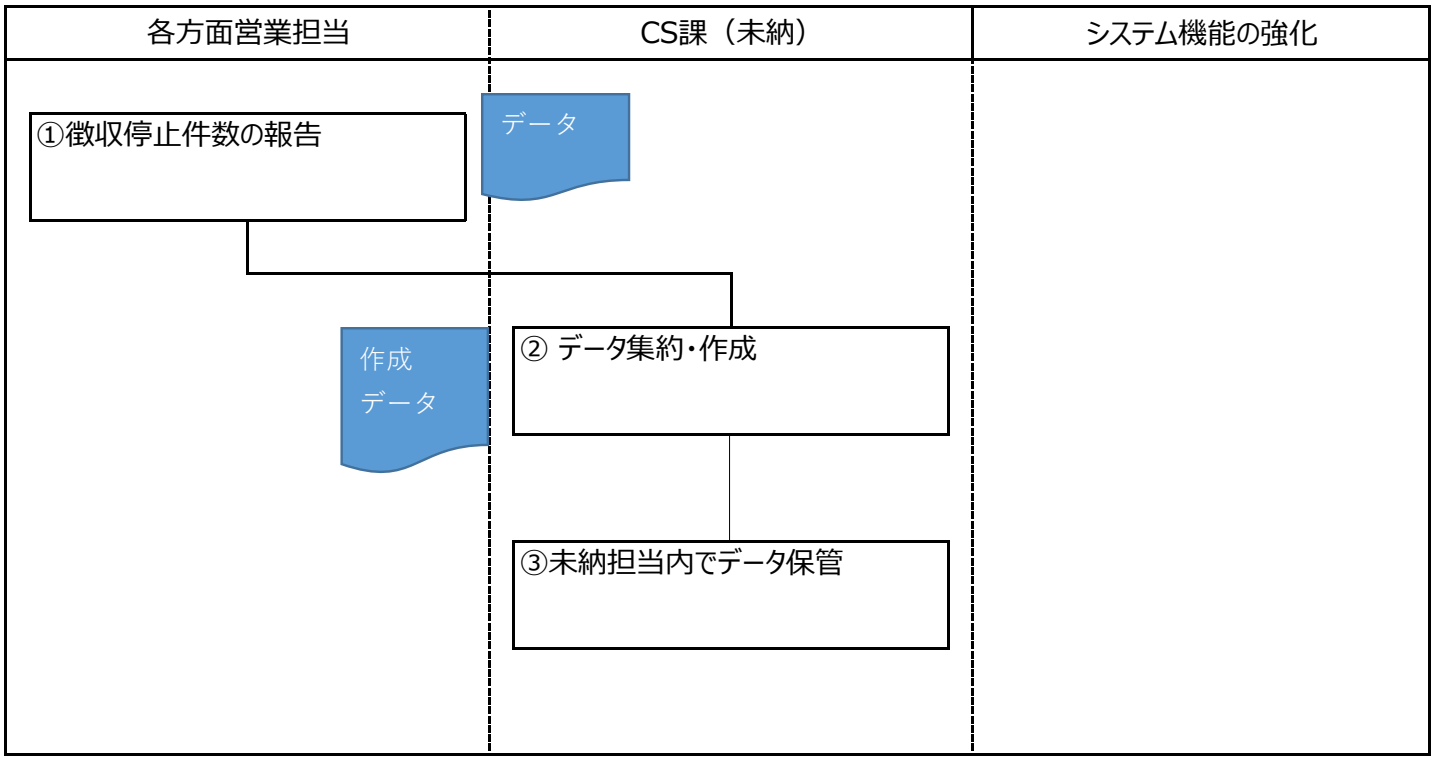


06 CS課（未納）	
No.	業務内容
1	給水停止月報作成
2	徴収停止月報作成
3	各種月報作成
4	モニタリング集約・分析
5	過年度の未収金の状況について
6	業務品質管理票の作成・集約
7	建設局へ大口滞納者上位者リストの提供
14	停水リスト関係
15	②徴収移管関係
17	インセンティブ関係
18	法令に基づく照会回答
25	債権放棄

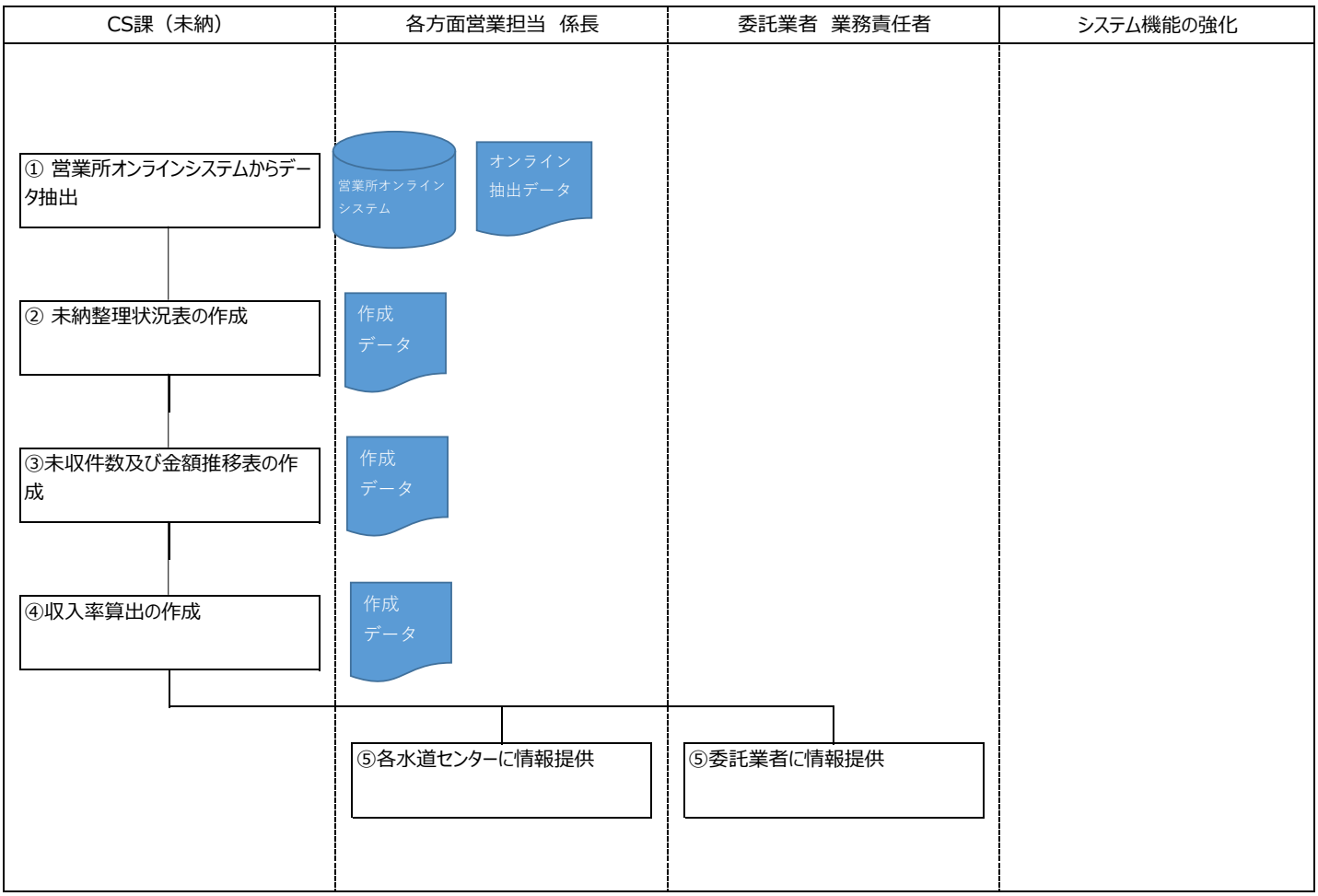
番号	業務内容
1	給水停止月報作成



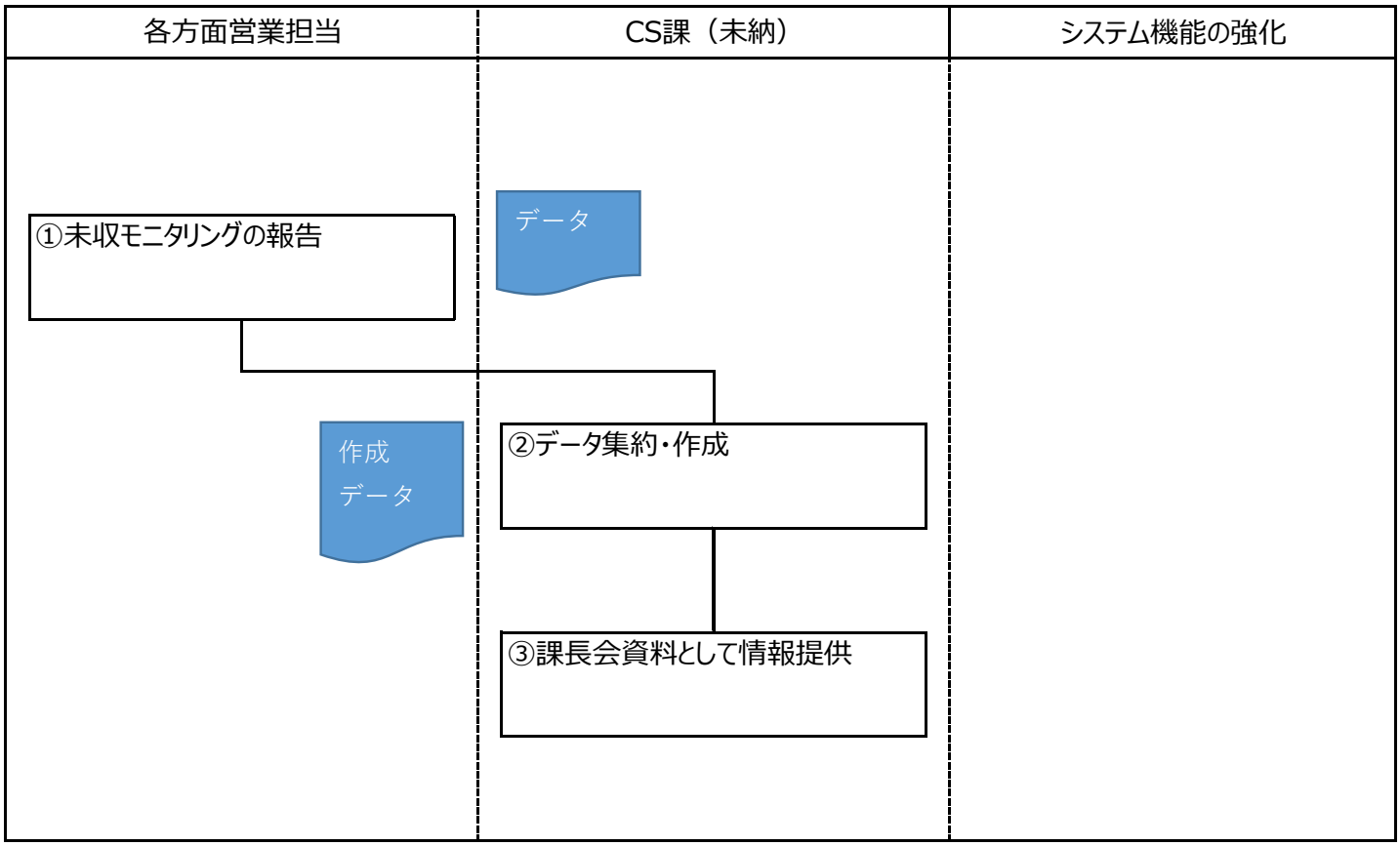
番号	業務内容
2	徴収停止月報作成



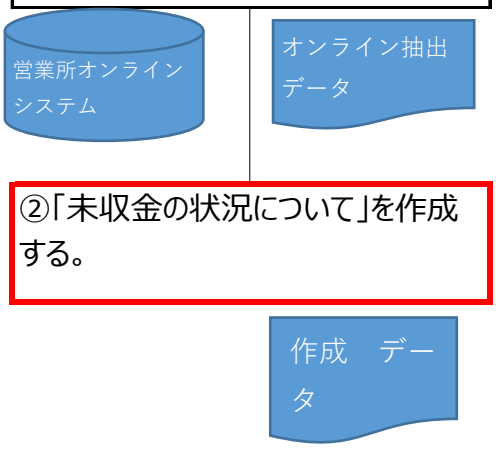
番号	業務内容
3	各種月報作成



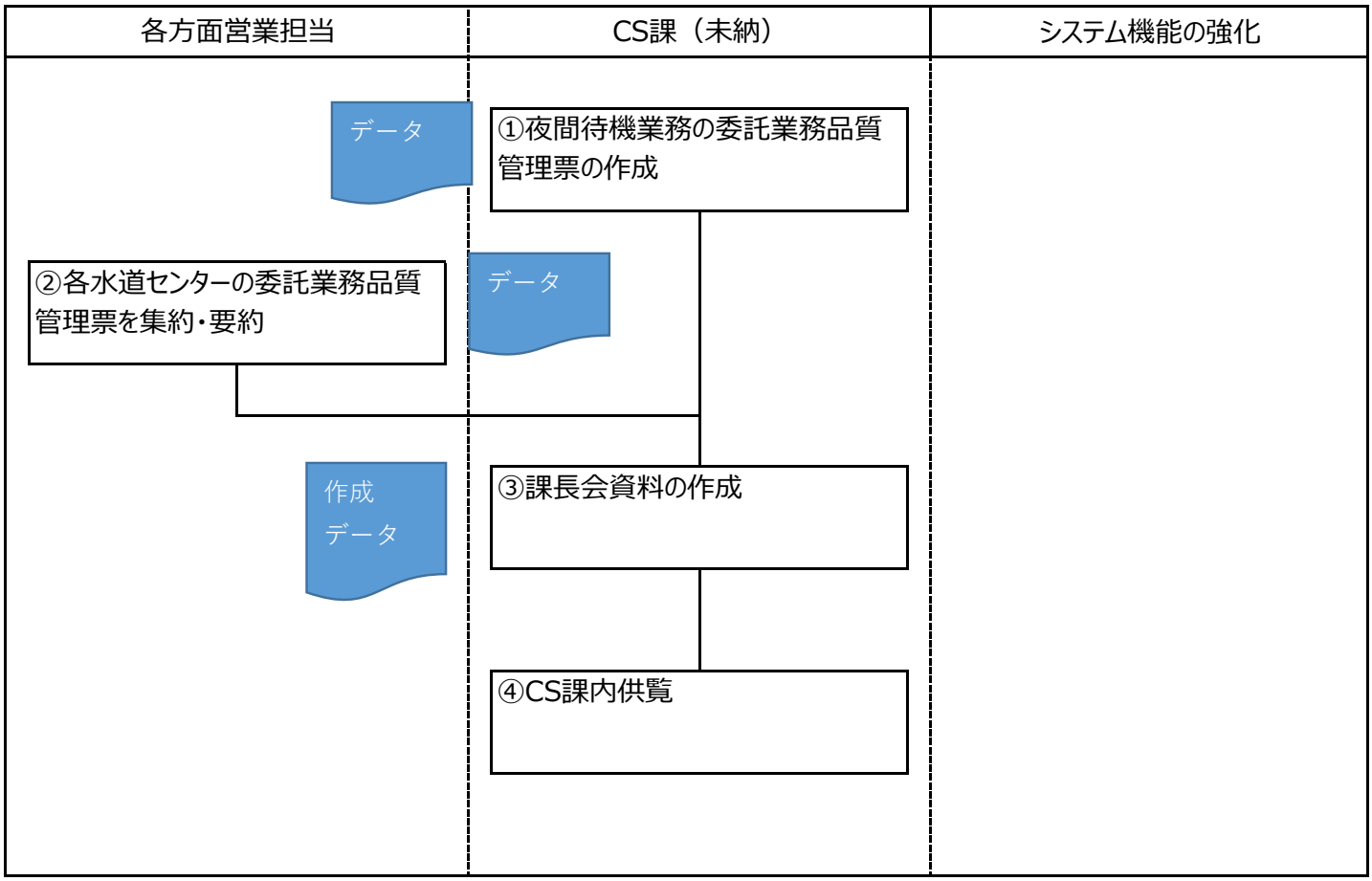
番号	業務内容
4	モニタリング集約・分析



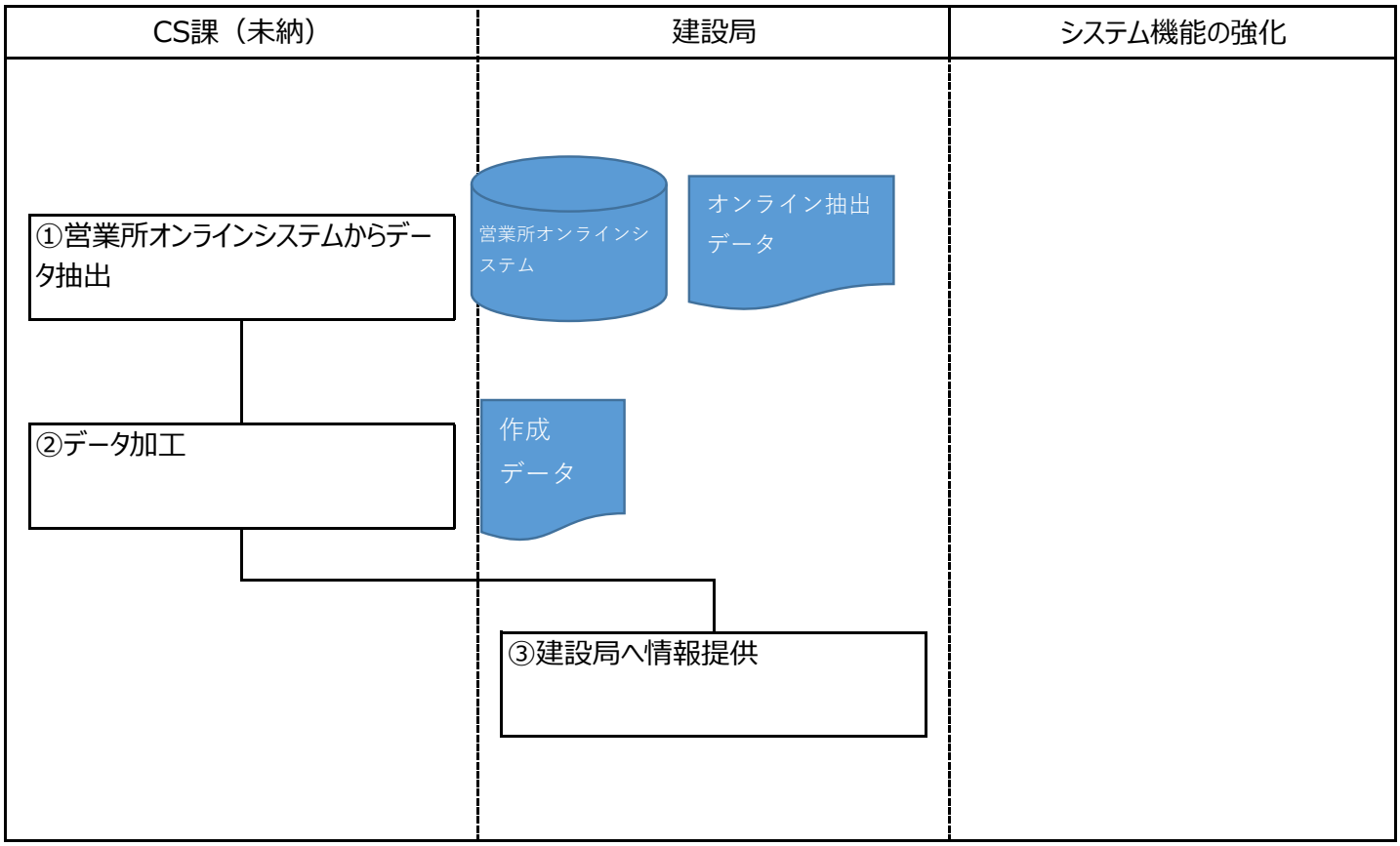
番号	業務内容
5	過年度の未収金の状況について

CS課（未納）	システム機能の強化
① 営業所オンラインシステムからデータ抽出  ②「未収金の状況について」を作成する。 	② 帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-26「未収金状況表」

番号	業務内容
6	業務品質管理表の作成・集約



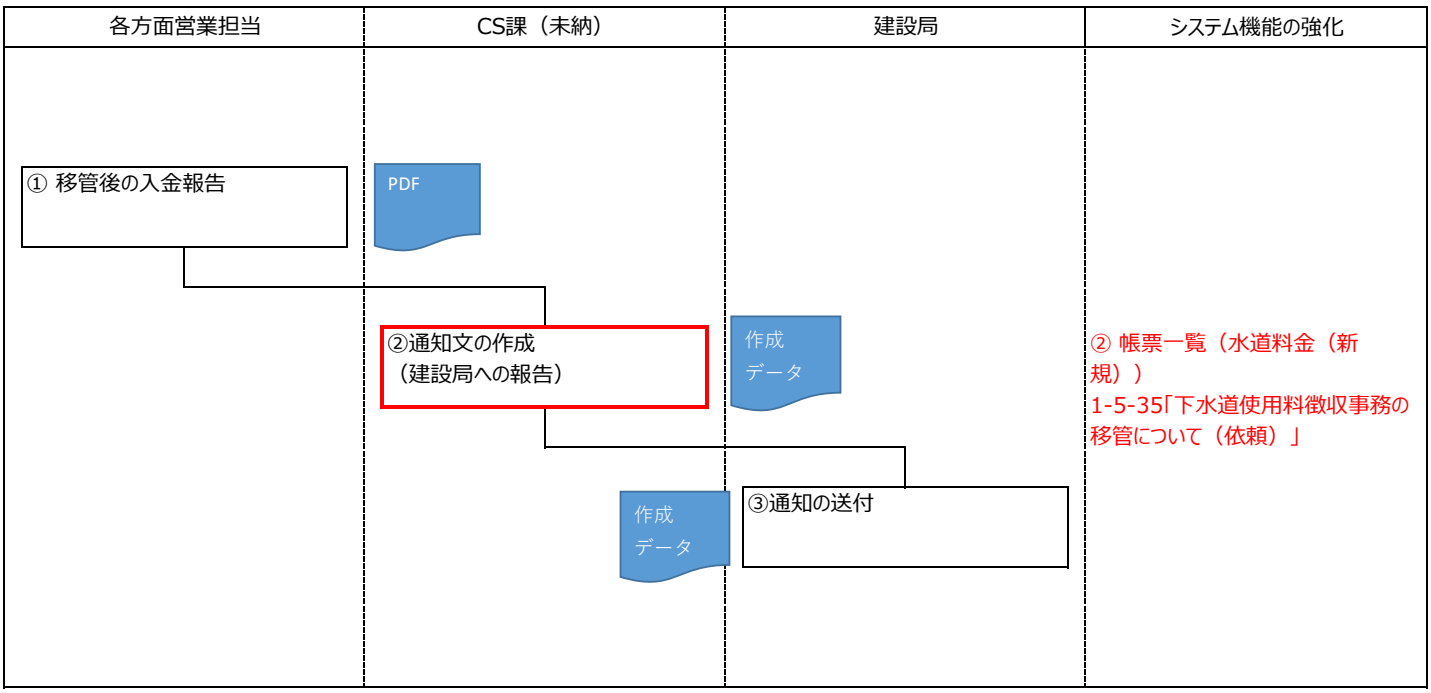
番号	業務内容
7	建設局へ大口滞納者上位者リストの提供



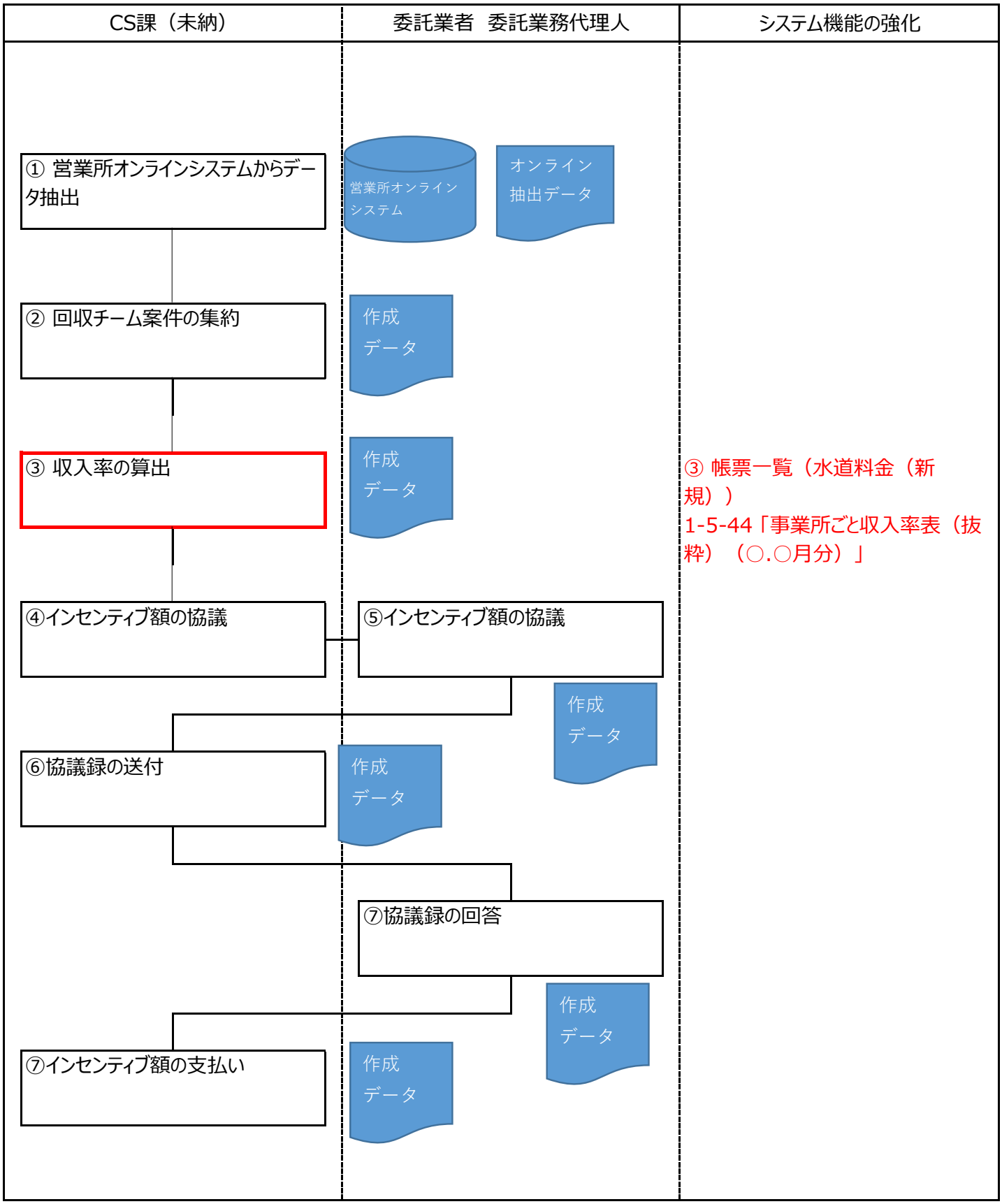
番号	業務内容
14	停水リスト関係

CS課（未納）	システム機能の強化
① 営業所オンラインシステムからデータ抽出 営業所オンラインシステム オンライン抽出データ ② 停水リストの作成 ③夜間コールセンターに情報提供	①②③ 帳票一覧（水道料金（新規）） 1-5-32「給水停止対象者一覧表」

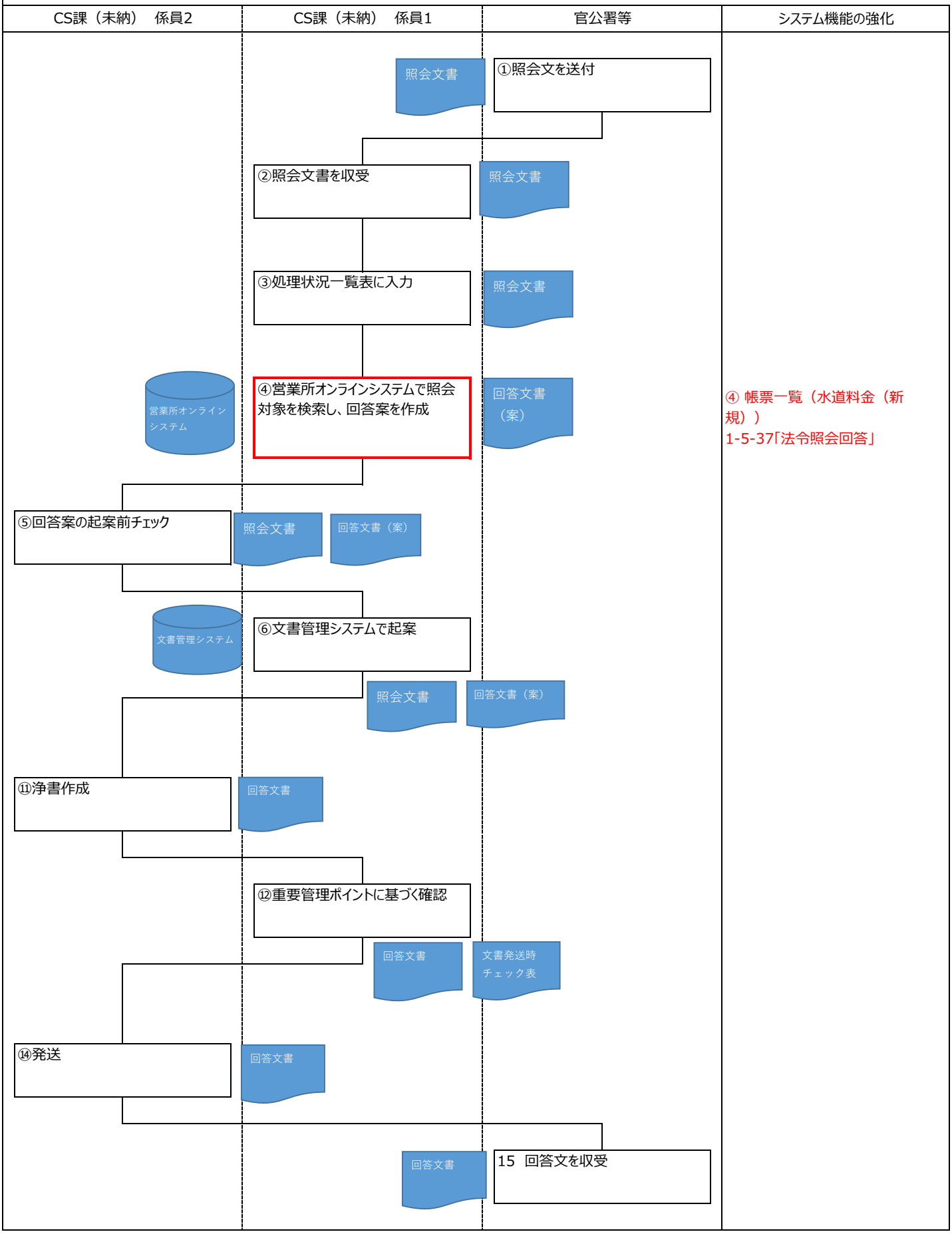
番号	業務内容
15	②徴収移管関係



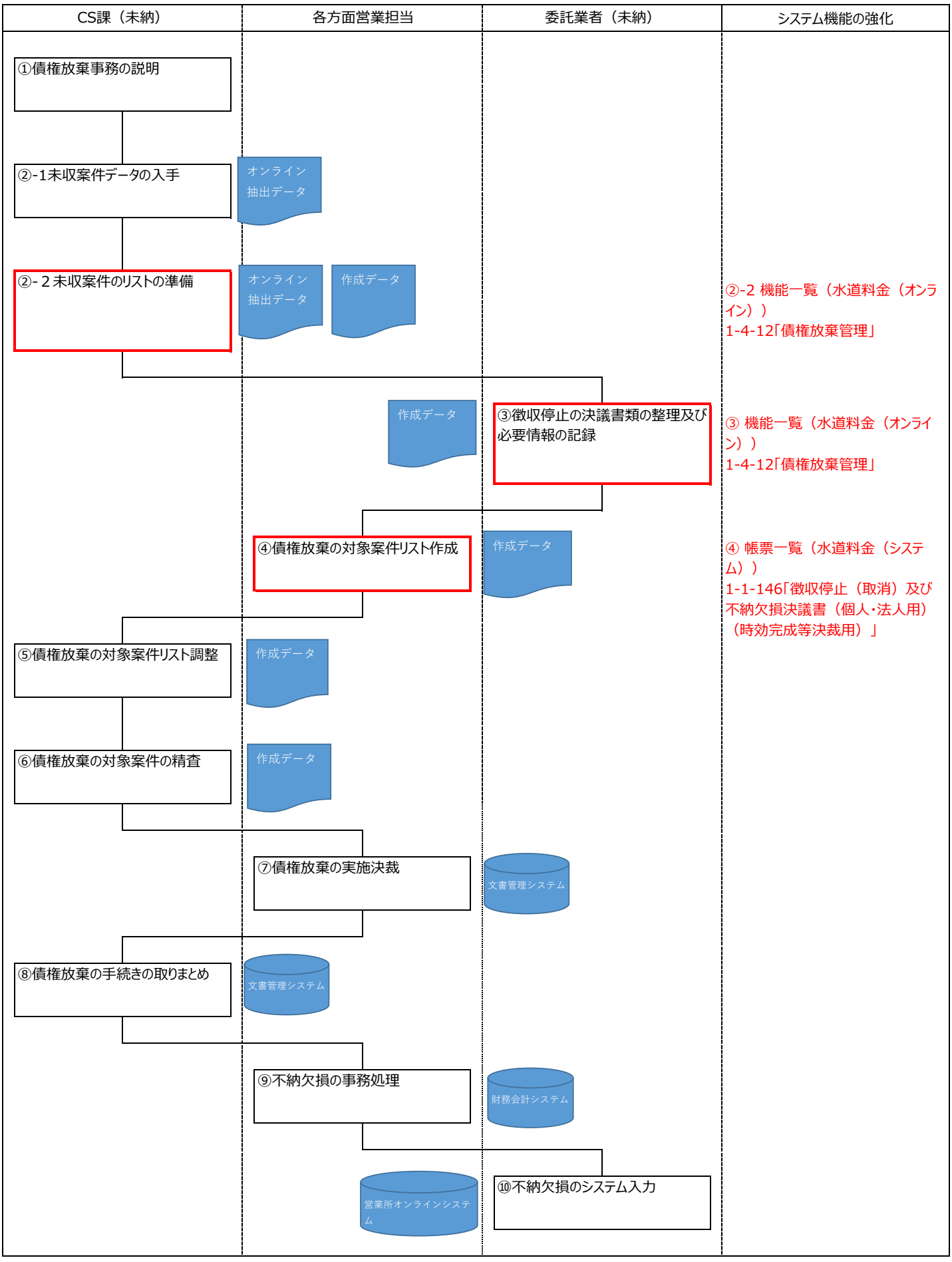
番号	業務内容
17	インセンティブ関係



番号	業務内容
18	法令に基づく照会回答



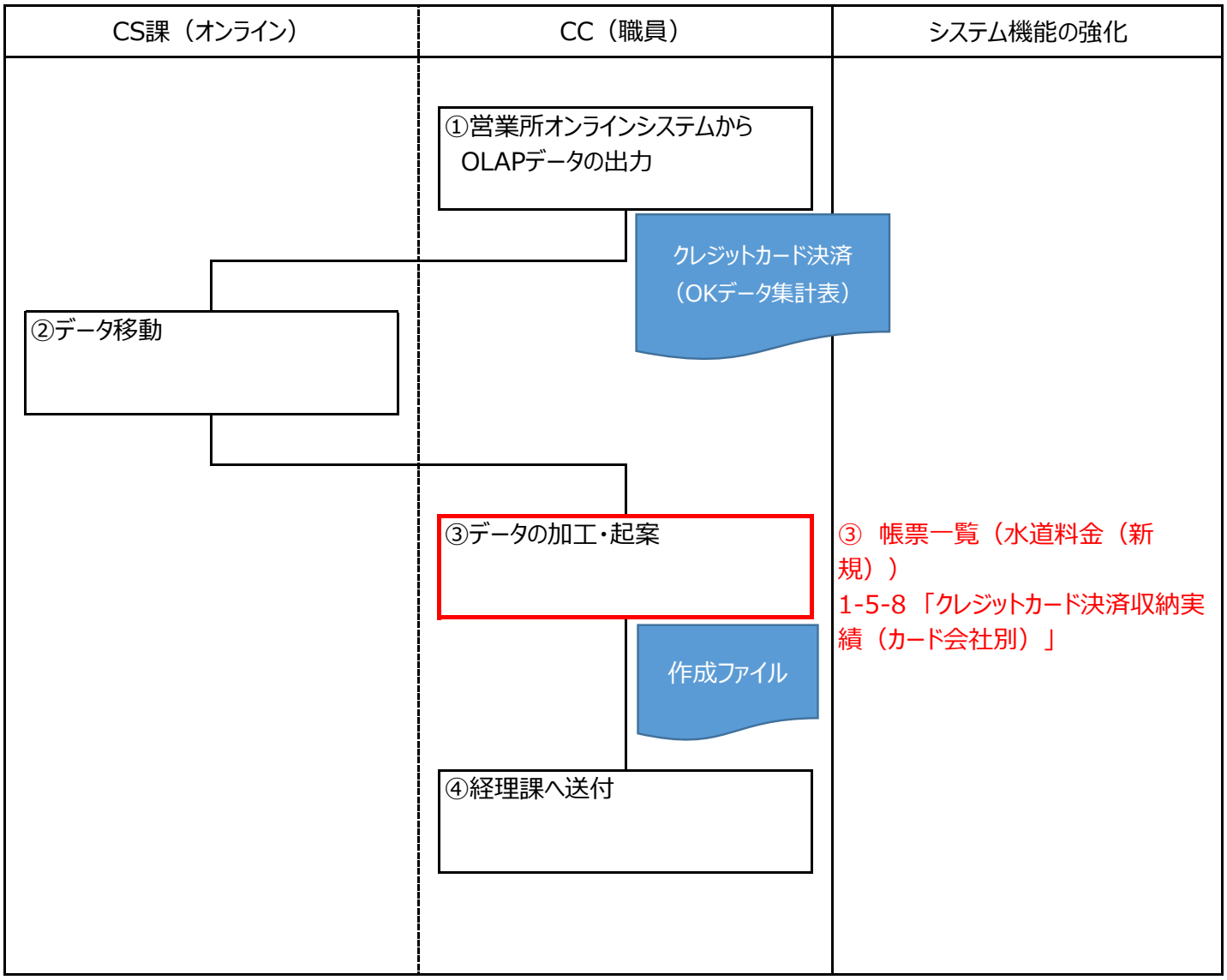
番号	業務内容
25	債権放棄



07 CC（システム）	
No.	業務内容
2	クレジット収入調定伺

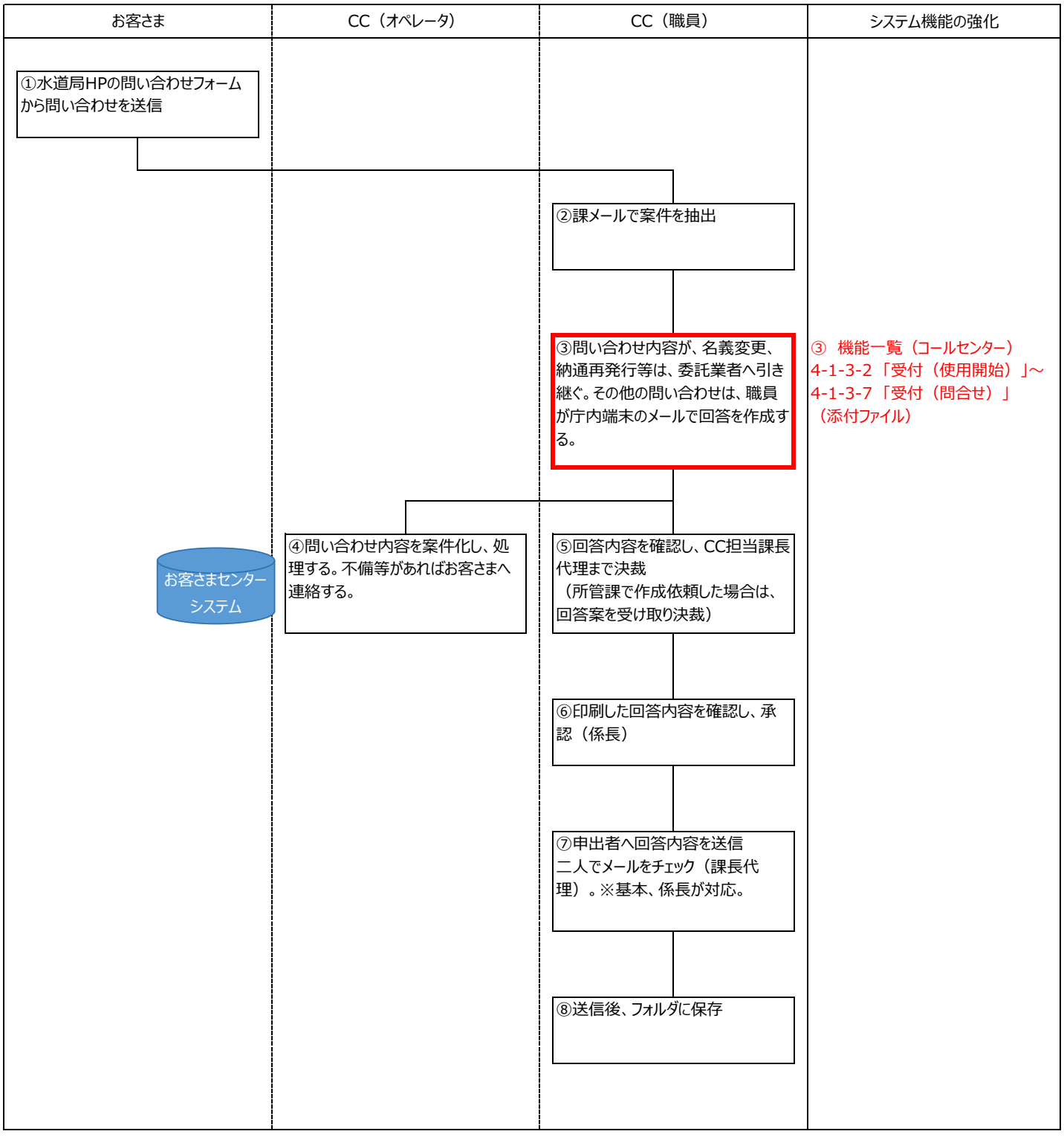
番号	業務内容
2	クレジット収入調定伺

※システム機能の強化列には、新規帳票のみを記載している。（「別紙4 帳票一覧」に記載の現行帳票は、引き続き使用する）

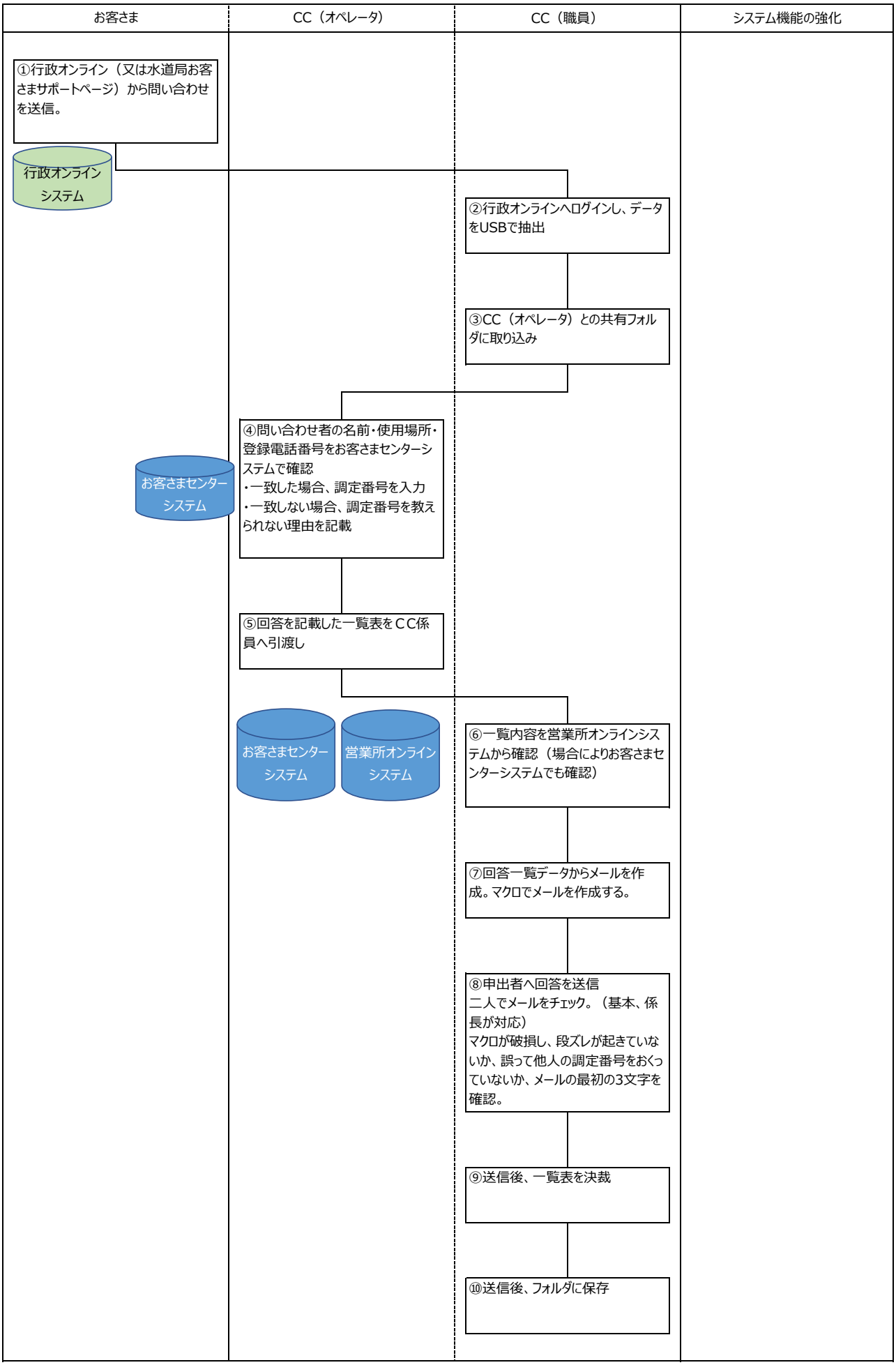


08 CC（運営）	
No.	業務内容
8-2	お問い合わせメール等の対応
8-3	調定番号照会　回答
8-4	口座保留
8-5	金融機関へ振替依頼書を送付（第２・６・10・14営業日）
8-13	口座受信データ引渡し
8-15	発変・オンライン扱口座番号
8-16	行政オンライン申請受付
8-17	クレジット申込情報登録（WEB）
8-19	CC案件確認
8-21	FAX対応

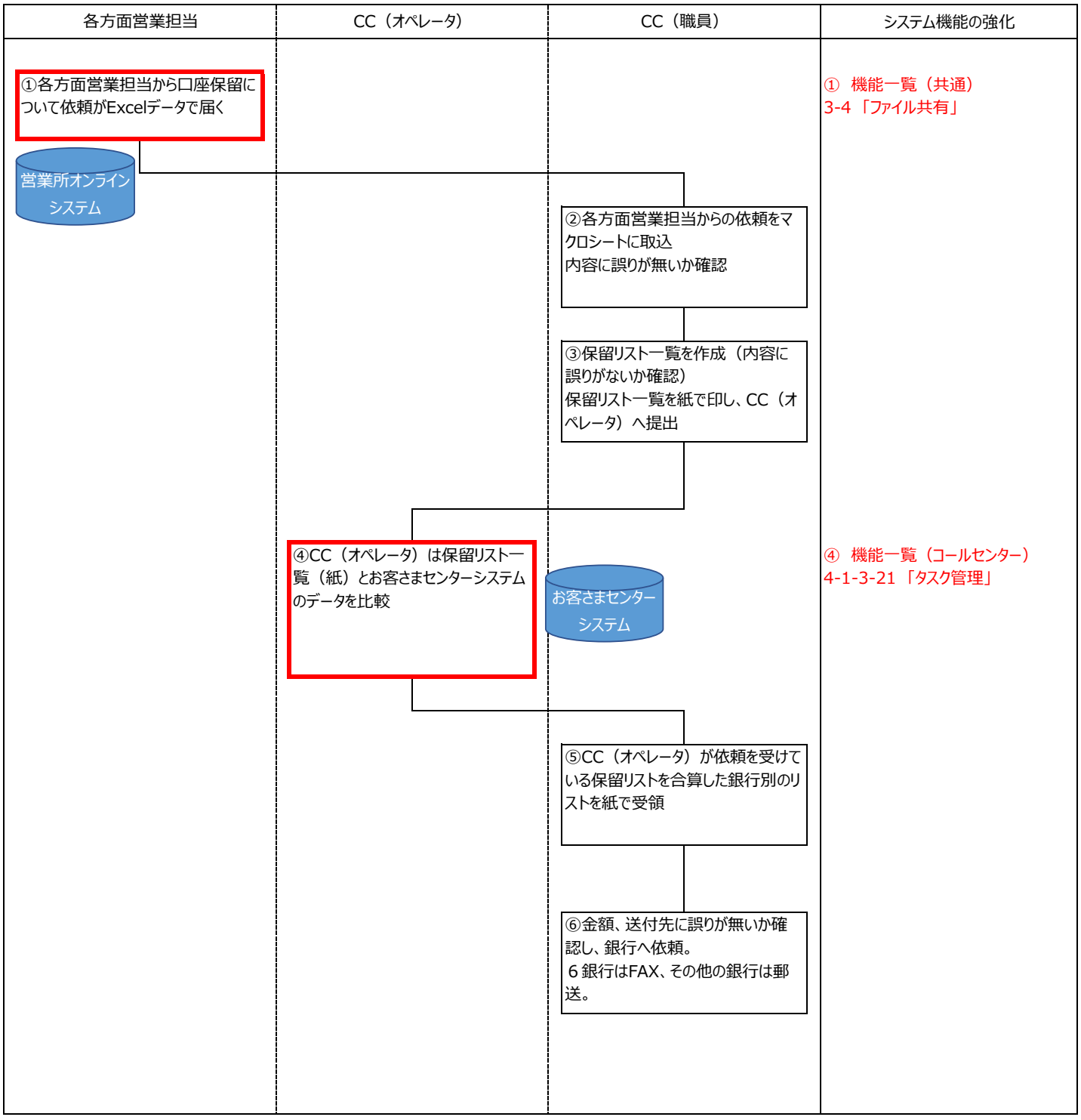
番号	業務内容
8-2	お問い合わせメール等の対応



番号	業務内容
8-3	調定番号照会　回答



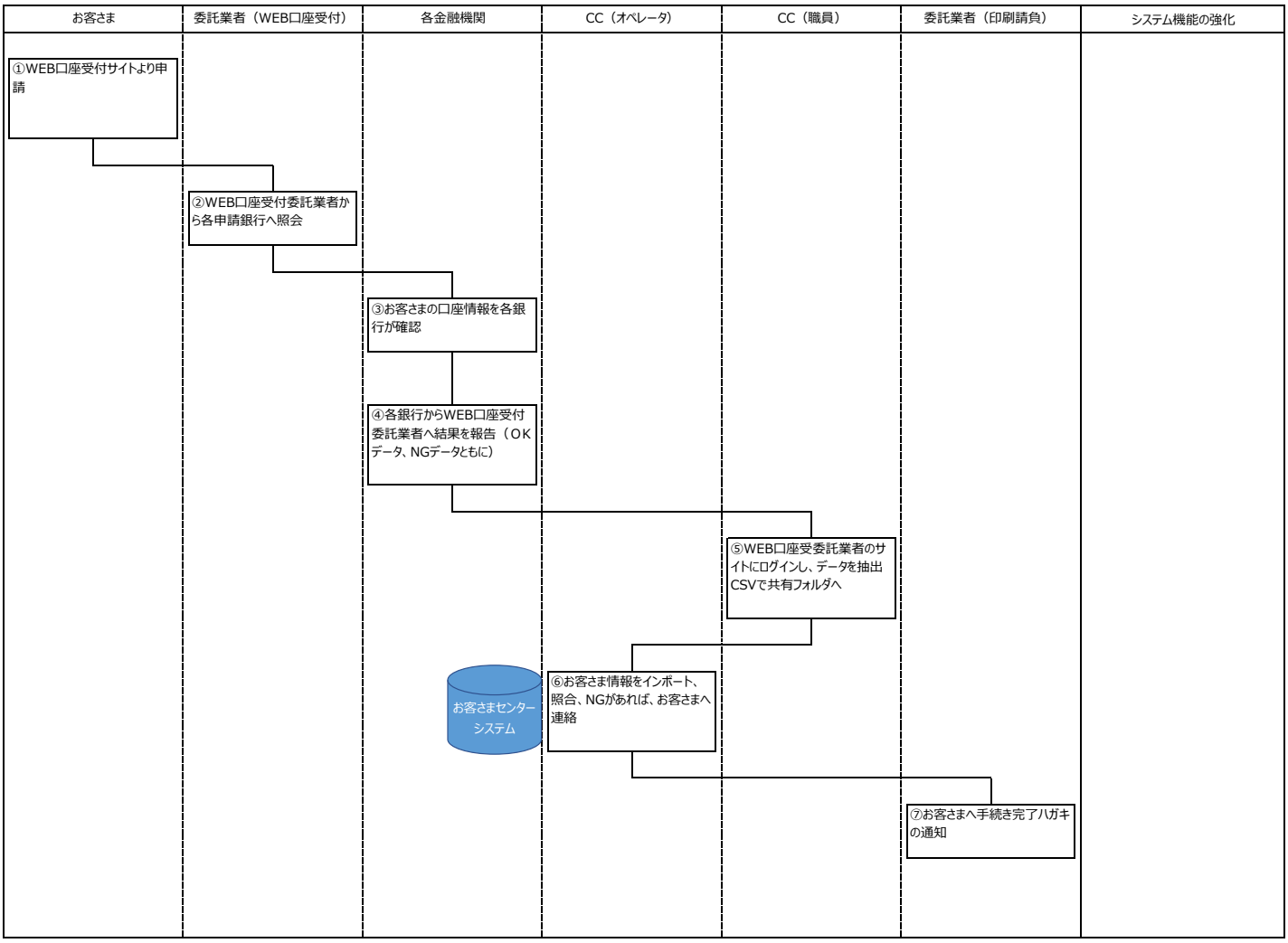
番号	業務内容
8-4	口座保留



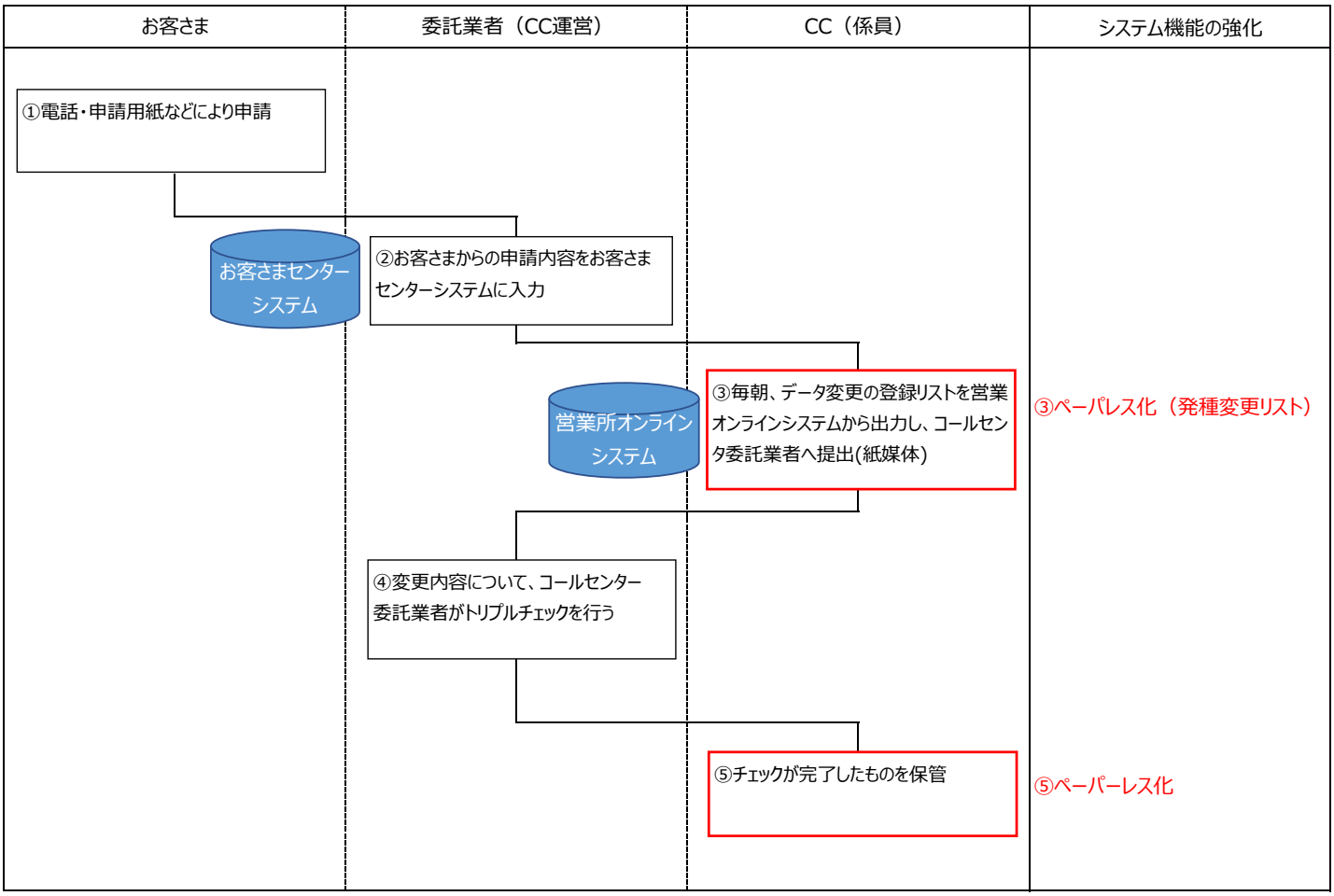
番号	業務内容
8-5	金融機関へ振替依頼書を送付（第２・６・10・14営業日）

CC（職員）	システム機能の強化
①営業所オンラインシステムから水道料金等口座振替依頼書を発行し、振替金額確認する。 ②庁内端末へデータを移動し、エクセルへ加工する ③庁内FAX送信（ダブルチェック）	

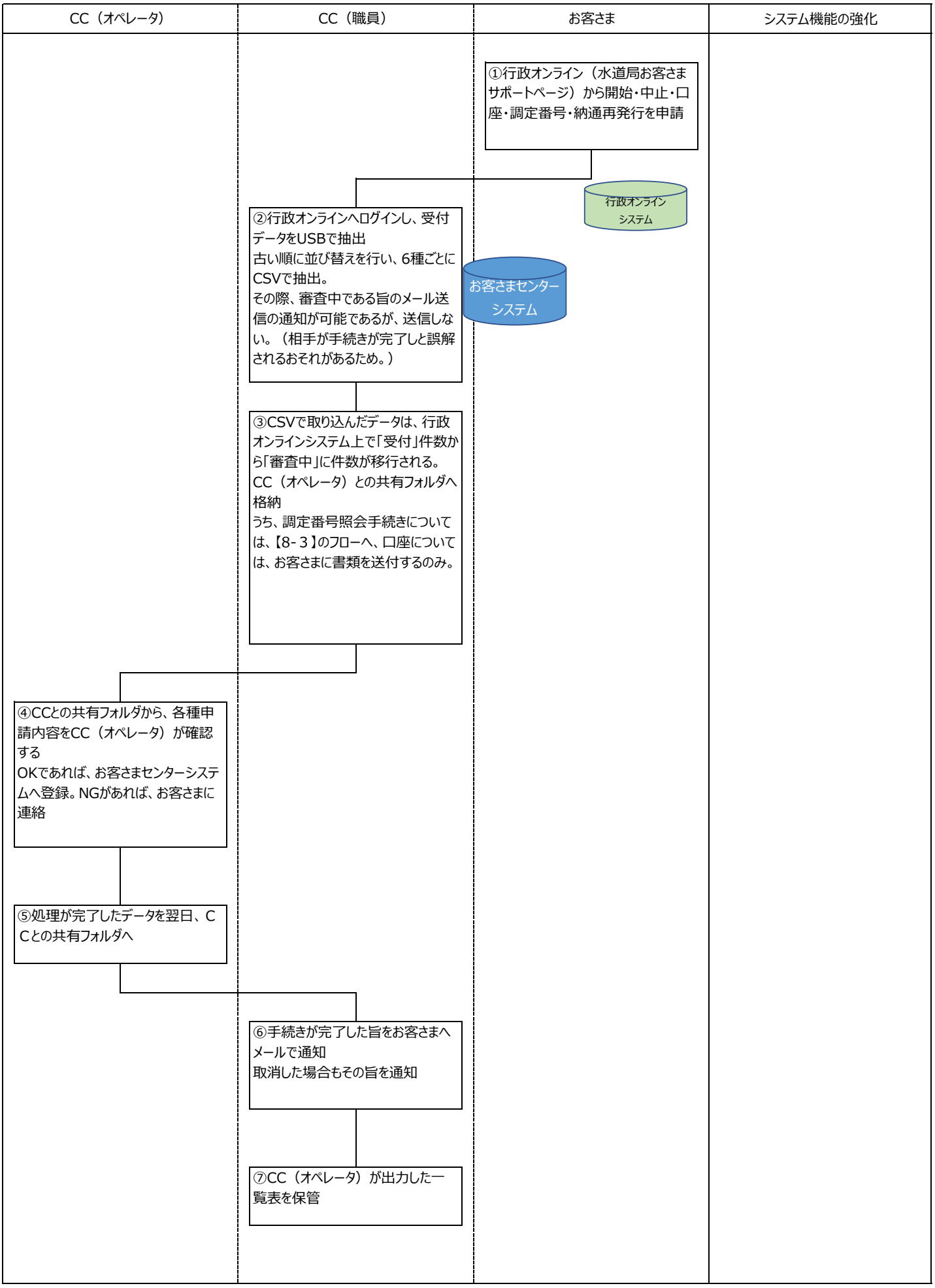
番号	業務内容
8-13	口座受信データ引渡し



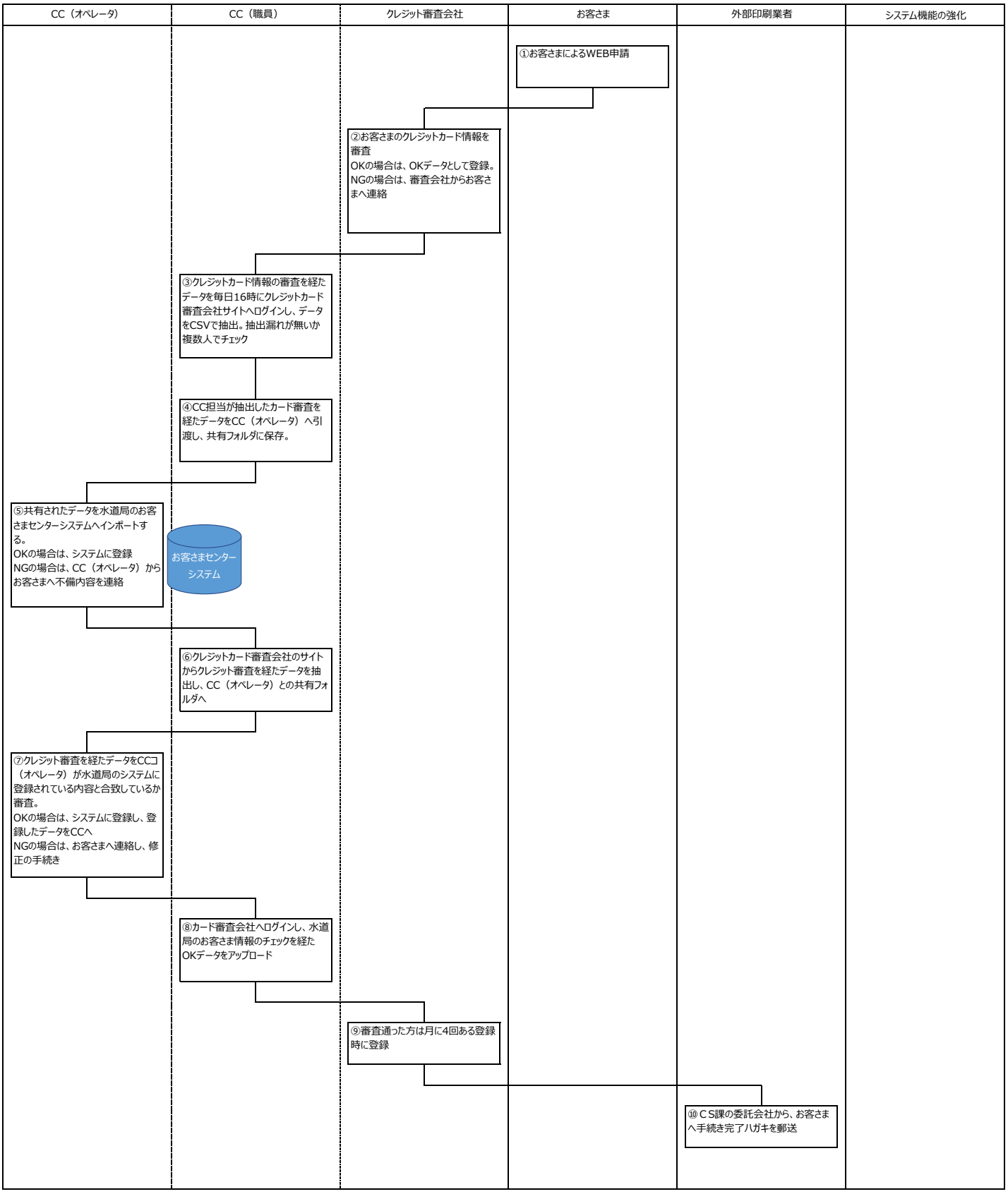
番号	業務内容
8-15	発変・オンライン扱口座番号



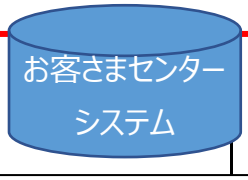
番号	業務内容
8-16	行政オンライン申請受付



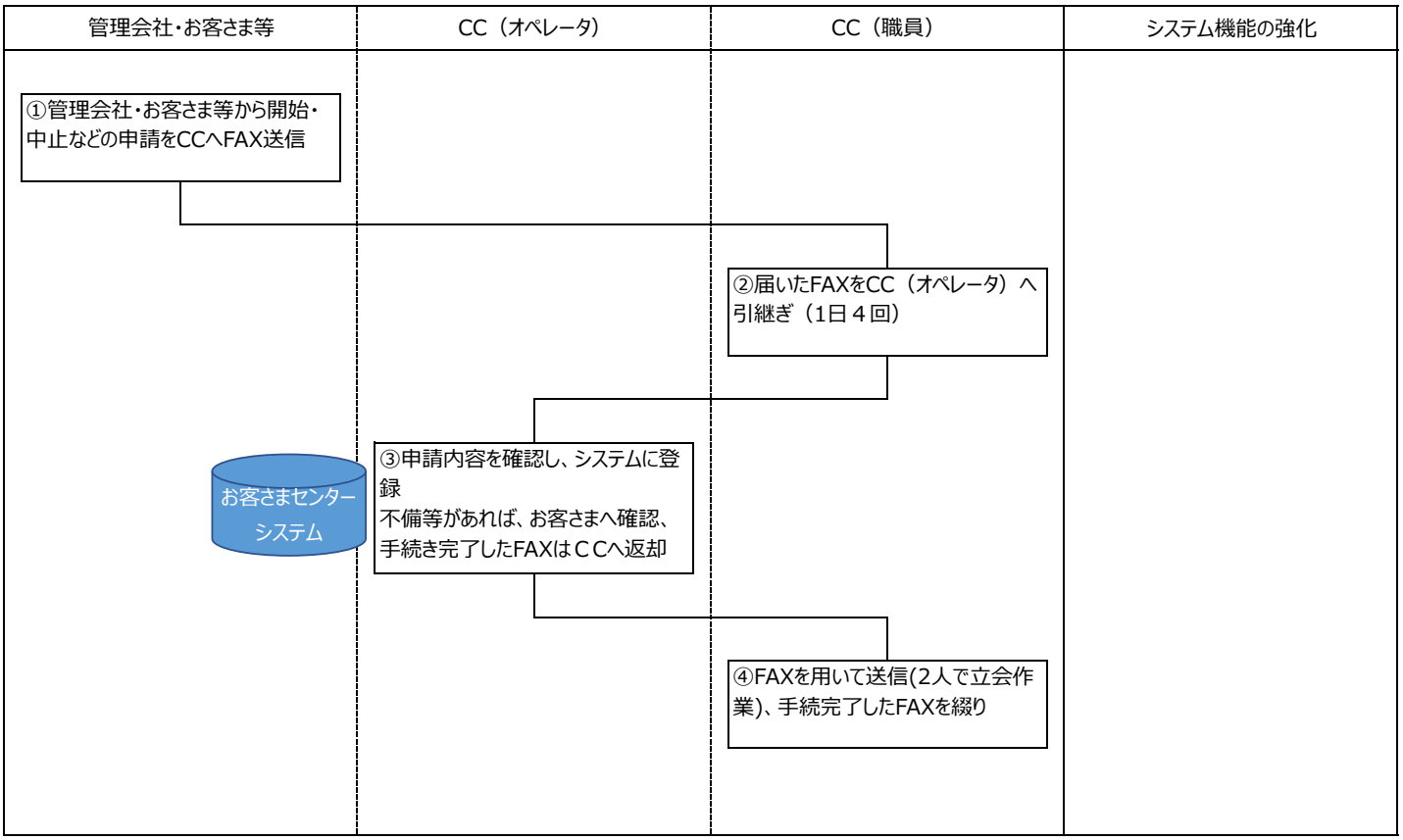
番号	業務内容
8-17	クレジット申込情報登録（WEB）



番号	業務内容
8-19	CC案件確認

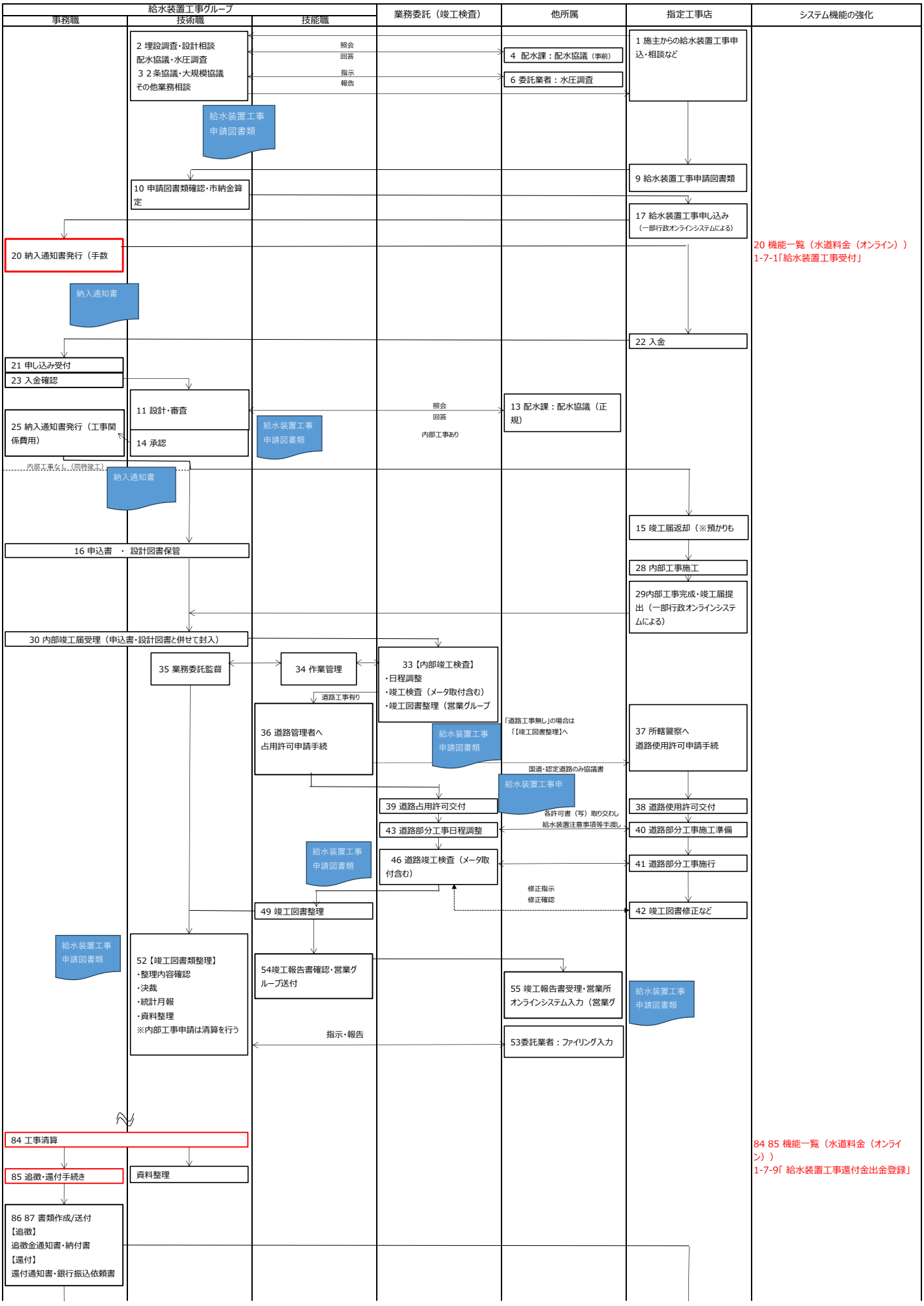
CC（職員）	システム機能の強化
①各方面営業担当から案件の取消依頼など、イレギュラーな事態発生時、お客さまセンターシステムにて対応 通話録音などの確認も行う  ②CC（オペレータ）に結果を印刷し、情報提供を行う	① 機能一覧（コールセンター）4-2-8-5「通話録音の文字起こし」 機能一覧（コールセンター）4-2-8-6「FAQ自動表示」 機能一覧（コールセンター）4-2-8-7「通話録音の文字検索」

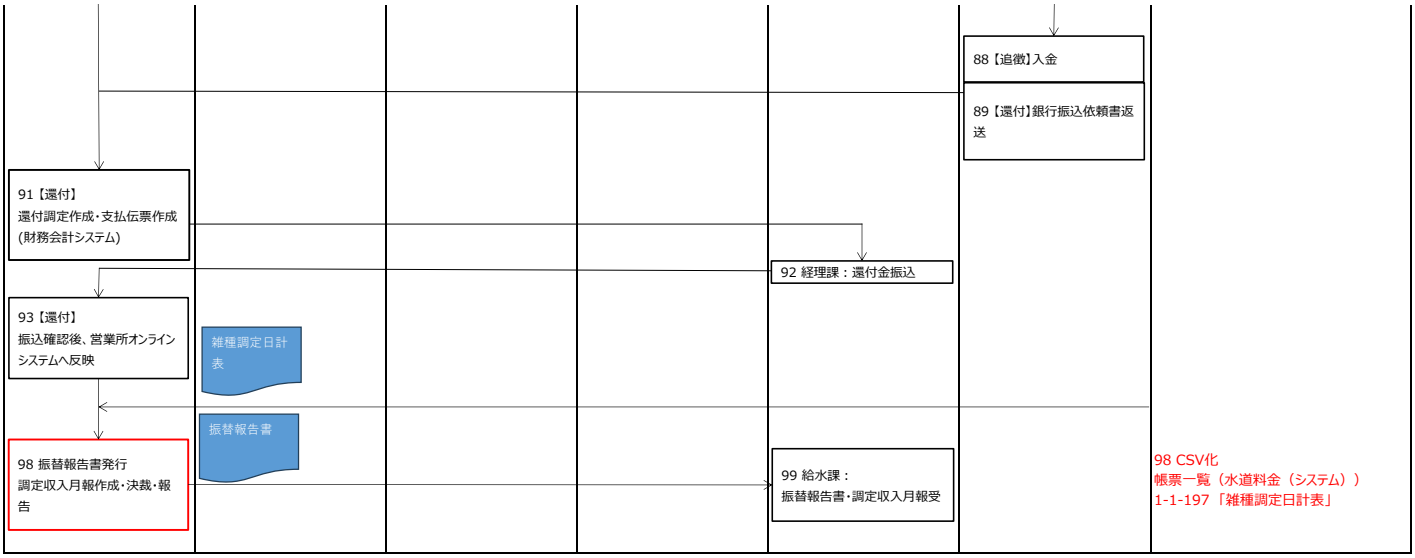
番号	業務内容
8-21	FAX対応



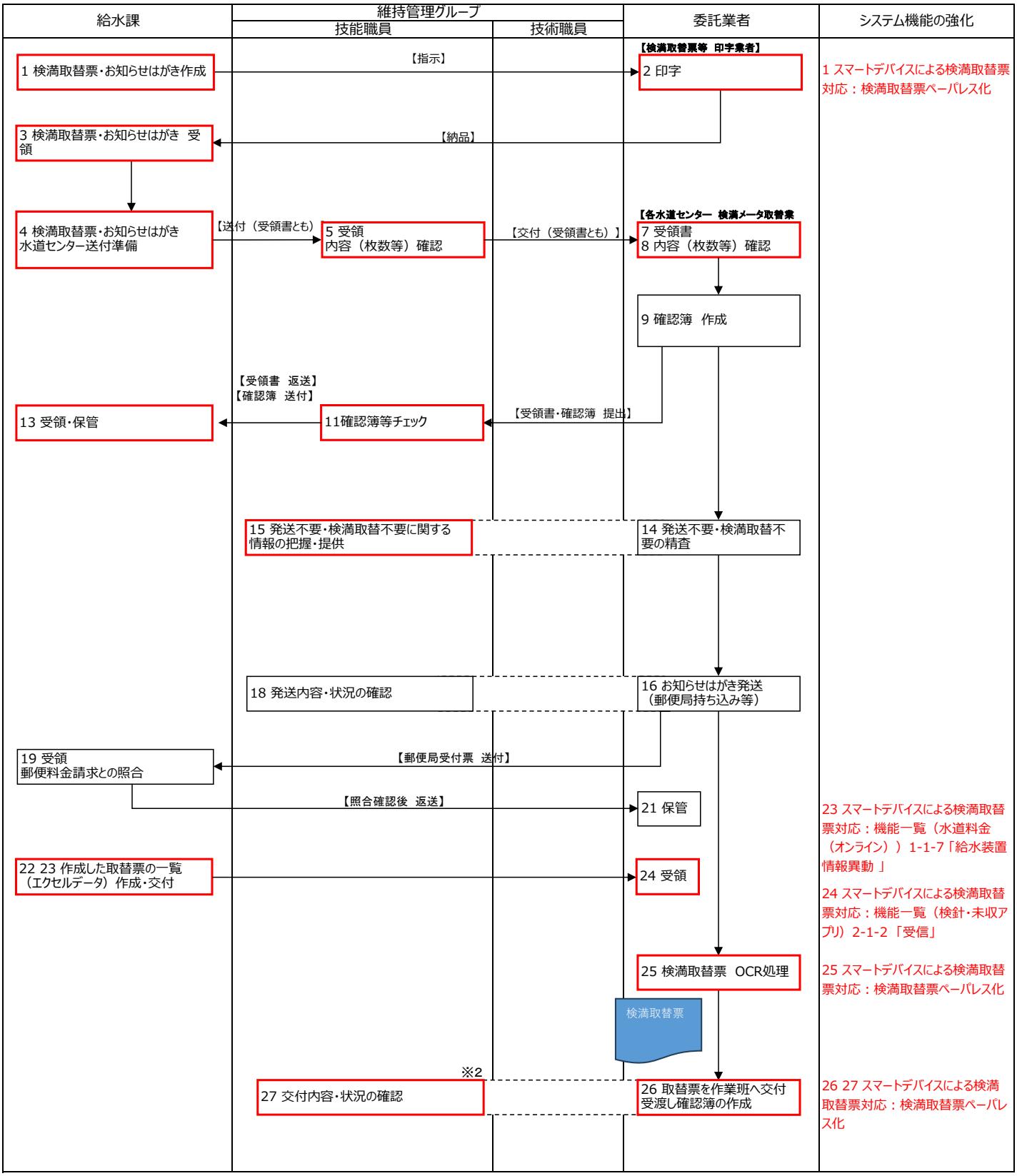
09 給水課	
No.	業務内容
1～10	給水装置工事（指定工事店施工）
13～15	メータ取替票交付
19	メータ取替作業（直営）
24～27	メータ取替票処理・出来高確認
30～33	メータ取付・取外業務

番号	業務内容
1～10	給水装置工事（指定工事店施工）

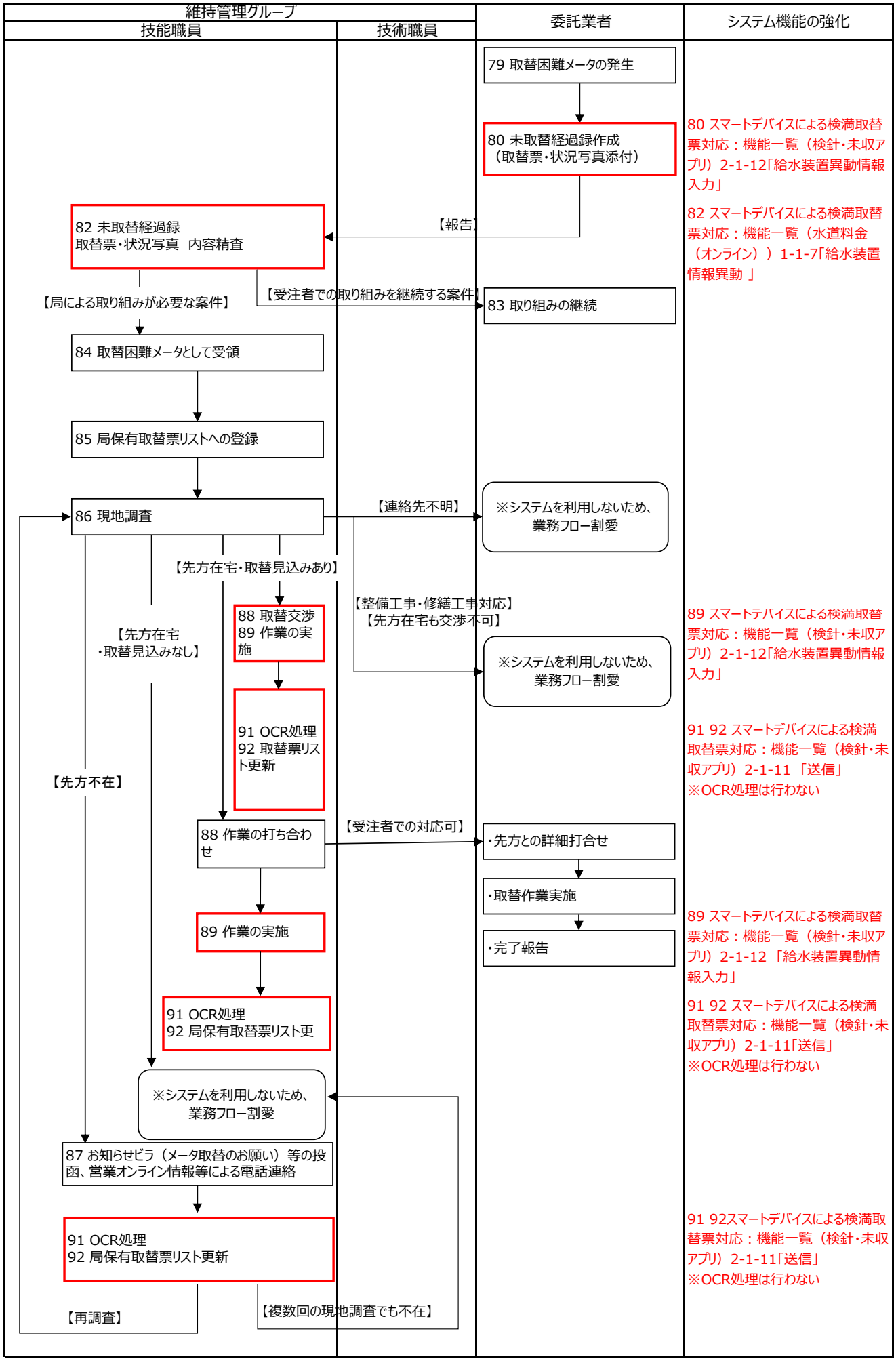



88【追徴】入金
89【還付】銀行振込依頼書返送
91【還付】
還付調定作成・支払伝票作成
(財務会計システム)
92 経理課：還付金振込
93【還付】
振込確認後、営業所オンラインシステムへ反映
雑種調定日計表
振替報告書
98 振替報告書発行
調定収入月報作成・決裁・報告
99 給水課：
振替報告書・調定収入月報受
98 CSV化
帳票一覧（水道料金（システム））
1-1-197「雑種調定日計表」

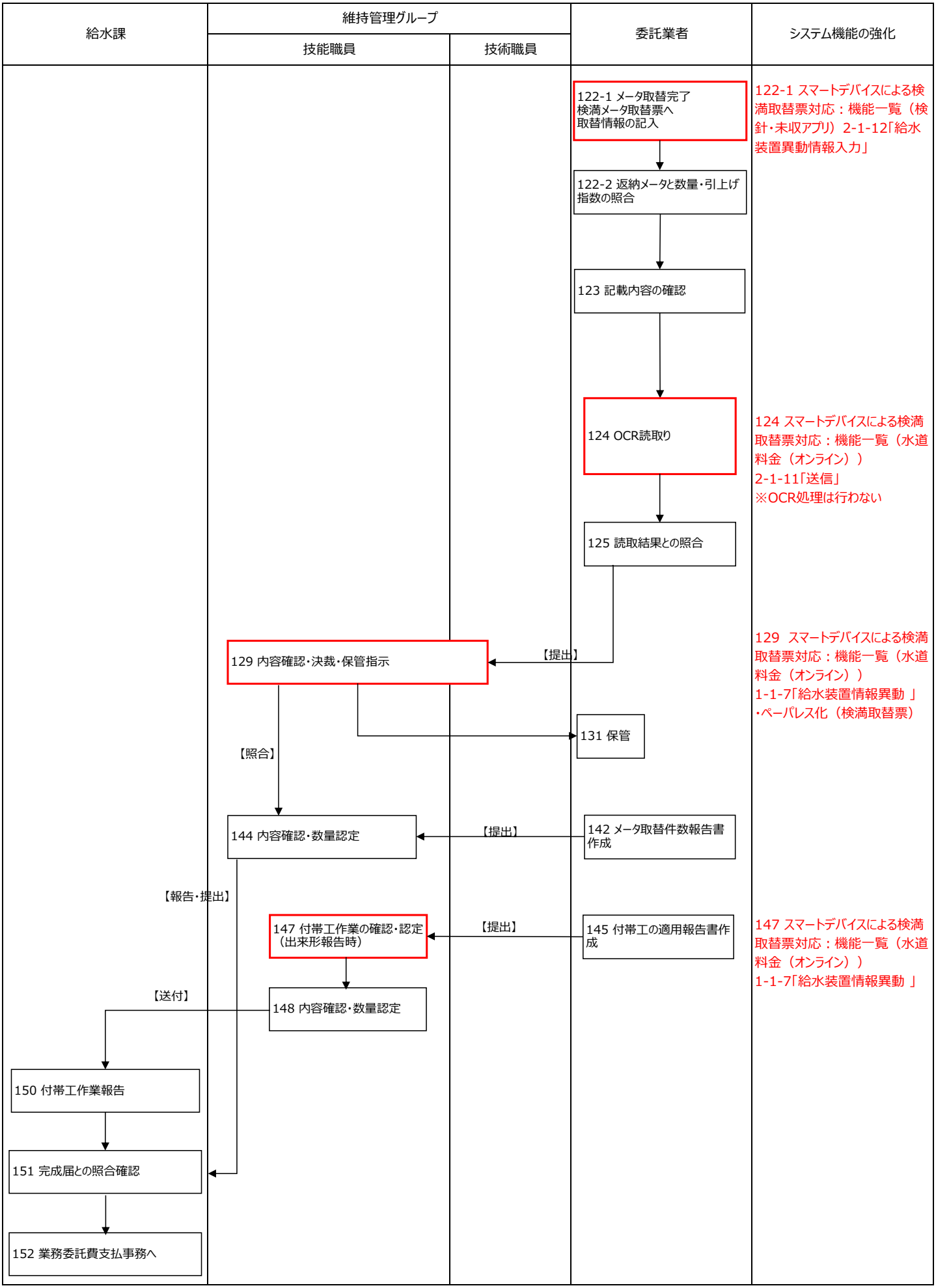
番号	業務内容
13～15	メータ取替票交付



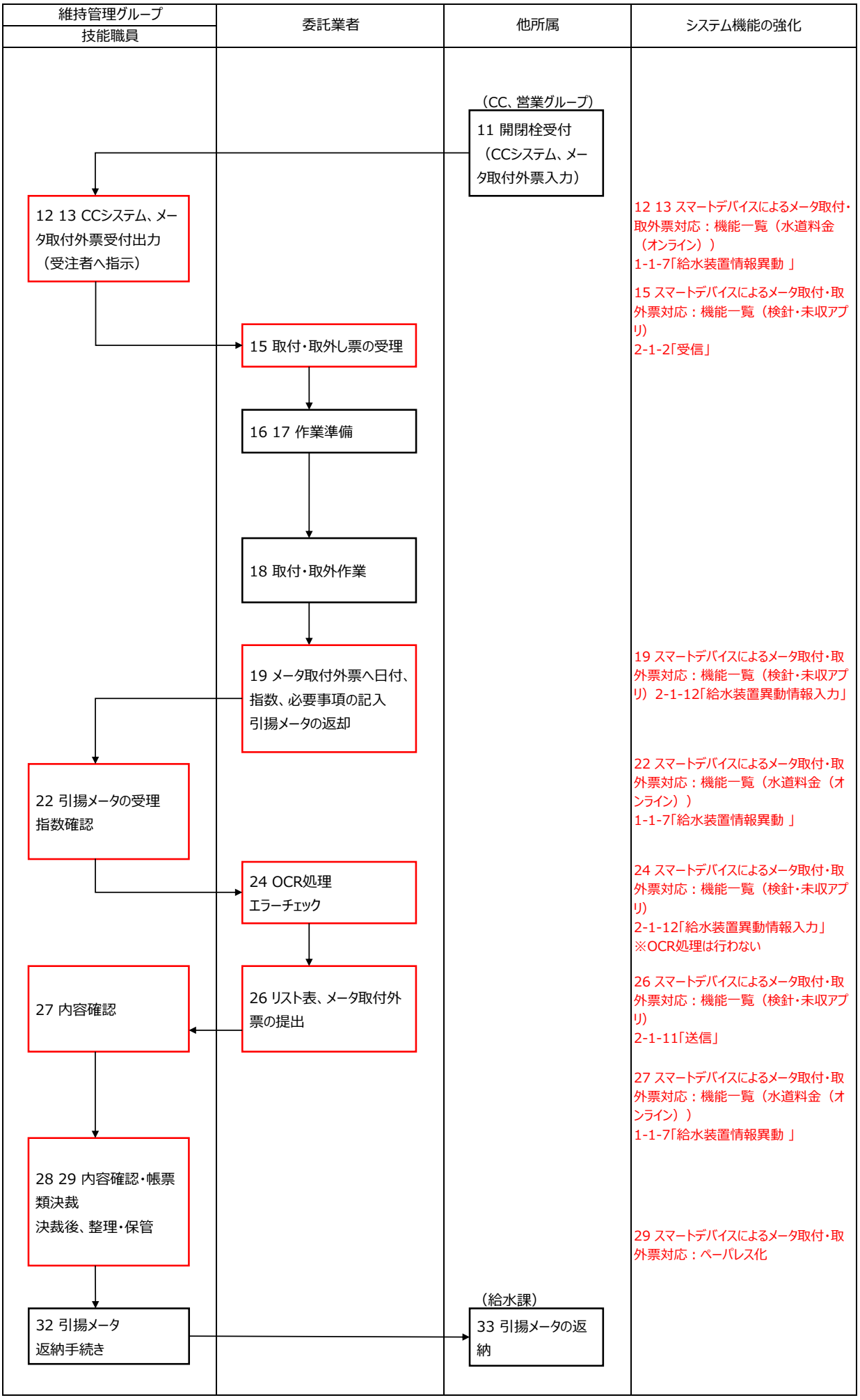
番号	業務内容
19	メータ取替作業（直営）



番号	業務内容
24～27	メータ取替票処理・出来高確認



番号	業務内容
30～33	メータ取付・取外業務



用語一覧

No	用　語	フリガナ	説　明	略称・別名等	フリガナ	備　考
1	異常水量	ｲｼﾞｮｳｽｲﾘｮｳ	水道メータ検針時に、使用水量が前月検針時若しくは前年同月検針時より、10%～30%（お客さまの使用水量によって比率を設定）以上増減している状態のこと。			
2	市場扱	ｲﾁﾊﾞｱﾂｶｲ	一般用の料金計算式で計算して請求するのではなく、共同住宅料金制度と同様、市場全体の使用水量を各店舗が均等に使用したものとして水道料金等を計算し、市場の代表者へ一括して請求する制度をいう。			
3	一定水量	ｲｯﾃｲｽｲﾘｮｳ	メータが設置されていないマンションの店舗などにおいて、毎月、一定の水量で料金を請求することをいう。			
4	お知らせ票発行コード	ｵｼﾗｾﾋｮｳﾊｯｺｳｺｰﾄﾞ	お知らせ票に記載する内容とお知らせハガキの発行の有無を管理するコードをいう。 オンラインシステムで入力する。			
5	カード	ｶｰﾄﾞ	一給水装置（お客さま）の情報全てを総括してカードと呼ぶ。単位のようなもの。 新しい家屋が建設され、新規に給水装置が設置された際に、その住所等の情報をオンラインシステムに登録することを“カードを新設する”などと言う。 点検業務を台帳で行っていた時代の名残であり、現在、市外分水の使用者に限ってはオンラインシステムに登録せず、カードにより業務を行っている。			
6	カード種別	ｶｰﾄﾞｼｭﾍﾞﾂ	カードがどの種類に該当するかを示すコードをいう。			
7	開始受付中	ｶｲｼｳｹﾂｹﾁｭｳ	お客さまから使用開始の届出があり、受付の事務処理を行っただけで、実際にはまだメータが設置されていない（水が出ない）状態をいう。			
8	開始取消	ｶｲｼﾄﾘｹｼ	お客さまから開始を受け付け、その後、誤りであることが判明した場合等の開始取り消しをいう。			
9	各戸計量・各戸収納	ｶｯｺｹｲﾘｮｳ・ｶｯｺｼｭｳﾉｳ	共同住宅等において、申請により水道局が各戸のメータを点検し、各戸から直接水道料金等を徴収すること。 メータの点検方法は、集中検針盤を点検するもの及び各戸のメータを直接点検するものがある。 現在は、集中検針盤の設置義務の廃止及び各戸のメータの局管理制度の開始により、集中検針盤は減少傾向にある。			
10	合算請求	ｶﾞｯｻﾝｾｲｷｭｳ	定期点検で調定計上した納付書と使用中止精算時の納付書を合わせて請求することなどをいう。			
11	過年度分	ｶﾈﾝﾄﾞﾌﾞﾝ	前年度以前の分			
12	管理者	ｶﾝﾘｼｬ	各戸収納以外の共同住宅においての、水道局との契約者であり、各種手続きを担う者のこと。			
13	既設開始	ｷｾﾂｶｲｼ	既にある給水装置に水道メータを取付けて水道を開栓（開始）すること。			
14	休日検針	ｷｭｳｼﾞﾂｹﾝｼﾝ	検針日間の日数の均一化を図るため、年末年始やゴールデンウィーク等の祝休日に検針すること。	休日点検	ｷｭｳｼﾞﾂﾃﾝｹﾝ	
15	給水装置	ｷｭｳｽｲｿｳﾁ	水道メータや蛇口等、水道使用者の範疇において給水に使用される装置のこと。			
16	給水停止	ｷｭｳｽｲﾃｲｼ	お客さまが水道料金等（修繕料等を含む。）を滞納した場合等において、給水を停止することをいう。 滞納による給水停止の場合、具体的には、未納料金が2期以上で最終納期限までに支払いがなかったお客さまに対し行う。	停水	ﾃｲｽｲ	

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
17	業態	ｷﾞｮｳﾀｲ	一般家庭、ビル、マンション、屋号（職業別）などの使用形態を表す。 オンラインシステムの業態コード別に区別されている。			
18	共同住宅	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸ	マンション形態の住宅のこと。民間マンションのことを指すことが多い。	共住	ｷｮｳｼﾞｭｳ	
19	共同住宅扱	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸｱﾂｶｲ	１個の局メータで2戸以上のお客さまが使用している住宅またはマンション等で、申請により共同住宅料金が適用されているもの。 戸数割計算と呼ばれる方法で水道料金等を計算する。また、各戸割ともいう。	共住扱	ｷｮｳｼﾞｭｳｱﾂｶｲ	
20	共同住宅（一括）	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸ（ｲｯｶﾂ）	共同住宅料金が適用されている民営共同住宅のこと。	共住 （一括）	ｷｮｳｼﾞｭｳ(ｲｯｶﾂ)	
21	共同住宅（各戸計量・各戸収納）	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸ(ｶｯｺｹｲﾘｮｳ・ｶｯｺｼｭｳﾉｳ)	民営共同住宅において、管理者の申請により水道局が入居者各戸のメータを検針し、各戸へ直接水道料金等を徴収する方法となっているもの。	共住 （各戸）	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸ(ｶｯｺ)	
22	共同住宅適用申請書兼申請者・管理責任者変更届	ｷｮｳﾄﾞｳｼﾞｭｳﾀｸﾃｷﾖｳｼﾝｾｲｼｮｹﾝｼﾝｾｲｼｬ･ｶﾝﾘｼｬﾍﾝｺｳﾄﾞｹ	共同住宅料金適用において所有者が申請するための帳票。 所有者や管理者に変更があった場合も必要。			
23	共用栓	ｷｮｳﾖｳｾﾝ	２戸以上が共同で使用する給水装置をいう。			
24	局管理メータ	ｷｮｸｶﾝﾘﾒｰﾀ	当局が設置する水道メータのことをいう。原則、１建物に対し１個設置する。（対語：私設メータ）	局メータ	ｷｮｸﾒｰﾀ	
25	グループ	ｸﾞﾙｰﾌﾟ	水道料金の請求のため、関連するお客さま情報（カード）を一括りにし、一定のルールのもとに各カードの料金請求が行えるようにしている状態をいう。いくつかのカードを一括りにすることを“グループを組む”などという。			
26	グループID	ｸﾞﾙｰﾌﾟｱｲﾃﾞｨｰ	グループ毎に付番されている6桁の番号。 頭2桁が事業所コードになっている。			
27	クレジットカード扱	ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞｱﾂｶｲ	お客さまの申し込みに基づき、指定代理納付者からの代理納付により継続的に水道料金等を収納する方法。（指定代理納付者から納付が拒否された場合及び水道料金が10万円以上の場合はクレジット決済による収納はできない。）	クレジット扱い 発種4	ｸﾚｼﾞｯﾄｱﾂｶｲ ﾊｯｼｭﾖﾝ	
28	クレジットカード決済処理サイクル	ｸﾚｼﾞｯﾄｶｰﾄﾞｹｯｻｲｼｮﾘｻｲｸﾙ	クレジットカード決済のお客さまについて定められた業務処理の日程。（納期等サイクル表を参照。）			
29	計算月数	ｹｲｻﾝﾂｷｽｳ	水道料金を計算する際の使用期間を月別に表現している。（例：使用期間が1日から15日までは0.5ヶ月分、16日から30日までは1ヶ月分） 当局では0.5ヶ月単位で使用期間を示すこととなっており、通常の定例点検での請求は、計算月数は1ヶ月となる。	月数	ﾂｷｽｳ	
30	形式開始	ｹｲｼｷｶｲｼ	メータを取付けたまま中止になっている水道を開栓（開始）することをいう。			
31	形式中止	ｹｲｼｷﾁｭｳｼ	メータを引き揚げずに取付けたまま水道を閉栓（中止）することをいう。			
32	継続開始	ｹｲｿﾞｸｶｲｼ	前使用者が、再度同一場所で開始する場合を指す。			
33	計量・審査業務	ｹｲﾘｮｳ・ｼﾝｻｷﾞｮｳﾑ	点検業務を履行した結果について、使用水量が過去の使用実績と比較して、増減しているもの等の確認をはじめとした使用水量の妥当性を確認し、使用水量を確定する作業及びその関連業務。			
34	下水移管	ｹﾞｽｲｲｶﾝ	下水道使用料の徴収を建設局に移管すること。	徴収移管	ﾁｮｳｼｭｳｲｶﾝ	
35	下水区分	ｹﾞｽｲｸﾌﾞﾝ	下水道使用料の徴収方法を示すコード。	下区	ｹﾞｸ 又は ｹﾞｯｸ	

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
36	検針サイクル	ｹﾝｼﾝｻｲｸﾙ	検針日が、 第１営業日～第４営業日の場合、１グループ 第５営業日～第８営業日の場合、２グループ 第９営業日～第12営業日の場合、３グループ 第13営業日～第16営業日の場合、４グループ	サイクル	ｻｲｸﾙ	
37	検針順路番号	ｹﾝｼﾝｼﾞｭﾝﾛﾊﾞﾝｺﾞｳ	定例点検日ごとに検針する順番を設定している番号であり、検針日、検針順路連番、サブ番号をコード化したもの。	検順番号	ｹﾝｼﾞｭﾝﾊﾞﾝｺﾞｳ	
38	検針日	ｹﾝｼﾝﾋﾞ	定例点検日のこと。 ※厳密には、検針とは水道メータの指示数を確認することをいい、点検は左記に加え使用状態の調査及びその他これらに付随する業務をいう。			
39	現地即収	ｹﾞﾝﾁｿｸｼｭｳ	お客さまから現場で水道料金を徴収すること。	現即 即収 現地徴収	ｹﾞﾝｿｸ ｿｸｼｭｳ ｹﾞﾝﾁﾁｮｳｼｭｳ	
40	現地調査	ｹﾞﾝﾁﾁｮｳｻ	現地に行き、空き家、無届入居、無届退去及び空き地等の状況を調査すること。 また、返戻郵便物等の現場調査及び未納料金に対して現地督促を行ったもので、無届退去の調査等もいう。			
41	現地投函	ｹﾞﾝﾁﾄｳｶﾝ	催告書・納入通知書等を 現地のポスト等に直接入れること。			
42	現地督促	ｹﾞﾝﾁﾄｸｿｸ	現地で水道料金等の督促を行うこと。			
43	検定満期	ｹﾝﾃｲﾏﾝｷ	水道メータは計量法により使用期限が8年と定められており、期限を迎える時期のことを指す。 水道メータのふたの裏に「28/6（平成28年6月の意）」と記載される。	検満	ｹﾝﾏﾝ	
44	検満未取替	ｹﾝﾏﾝﾐﾄﾘｶｴ	検定満期を迎えているにもかかわらず取替のできていないメータ状態。			
45	合計表	ｺﾞｳｹｲﾋｮｳ	グループの種類のひとつ。関連する複数の水道メータの使用水量を合計し、一括してお客さまへ請求するカードのことをいう。 また、合計した使用水量を記録するカードのこと指す。			
46	口座継続	ｺｳｻﾞｹｲｿﾞｸ	市内転居の際、旧住所の口座振替情報を引き継ぐこと。（過去1年以内に振替実績があるものに限る。）			
47	口座振替扱	ｺｳｻﾞﾌﾘｶｴｱﾂｶｲ	お客さまからの申し込みに基づき、預金口座または貯金口座から口座振替により水道料金等を収納する方法。また、発種3ともいう。	発種3	ﾊｯｼｭｻﾝ	
48	口座振替依頼書	ｺｳｻﾞﾌﾘｶｴｲﾗｲｼｮ	お客さまが水道料金等を支払う場合において、水道局に対し、納入通知書から口座振替への変更を依頼する帳票のこと。 ハガキのものと3枚複写（B5サイズ用紙）のものと金融機関独自で作っているものとがある。			
49	口座振替扱処理サイクル	ｺｳｻﾞﾌﾘｶｴｱﾂｶｲｼｮﾘｻｲｸﾙ	口座振替扱のお客さまについて定められた業務処理の日程。（納期等サイクル表参照）			
50	口座振替不納	ｺｳｻﾞﾌﾘｶｴﾌﾉｳ	2回口座振替するも引落しできず納付扱いになること。	振替不能 口座とび	ﾌﾘｶｴｴﾌﾉｳ ｺｳｻﾞﾄﾋﾞ	
51	口座保留	ｺｳｻﾞﾎﾘｭｳ	金融機関へ水道料金の口座引落依頼済の案件に対し、口座引落の停止依頼をすること。			
52	口座名義変更	ｺｳｻﾞﾒｲｷﾞﾍﾝｺｳ	口座名義のみの変更。電話で変更受付はできないため、再度、お客さまより口座振替依頼書の申請が必要。			
53	誤検針	ｺﾞｹﾝｼﾝ	水道のメータを見間違えることをいう。	誤検	ｺﾞｹﾝ	

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
54	戸数	ｺｽｳ	マンションなどの入居者数を意味し、共同住宅扱の計算方法に用いるもの。戸数により水道料金が変化する。 原則、実際に入居している部屋数を管理責任者（家主や管理会社等）が申請することとなっている。			
55	再検針	ｻｲｹﾝｼﾝ	定例点検時に、メータが宅内に設置されているため、お客さまの立ち会いが必要であるが、お客さまが不在等の理由により検針できなかった場合や、使用水量の増減が大きい場合に、日時を変えて、再度、点検業務を行うことをいう。	再検	ｻｲｹﾝ	
56	催告処理日	ｻｲｺｸｼｮﾘﾋﾞ	未納となっているお客さまに対し、催告書を作成する基本となる日。			
57	再振替	ｻｲﾌﾘｶｴ	一回目の口座振替日に引落し不可であった料金の次回請求。			
58	差額水量	ｻｶﾞｸｽｲﾘｮｳ	各戸計量・各戸収納制度の適用を受けている共同住宅等において、局メータで計量した水量と各戸のメータの合計水量との差の水量及びその請求金額のことをいう。 原則、オンラインシステムで自動計算を行うが、一部、オンラインシステムにより作成された帳票に基づいて手計算を要するものがある。	差水	ｻｽｲ	
59	遡り開始	ｻｶﾉﾎﾞﾘｶｲｼ	お客さまの使用開始の申請の際に、前回定例点検日より前の日付で、開始日の申請があった開始のこと。			
60	遡り中止	ｻｶﾉﾎﾞﾘﾁｭｳｼ	お客さまの使用中止の申請の際に、前回定例点検日より前の日付で、中止日の申請があった中止のこと。			
61	散水栓等料金徴収	ｻﾝｽｲｾﾝﾄｳﾘｮｳｷﾝﾁｮｳｼｭｳ	中高層住宅で散水栓メータが設置されている際、使用した水量を基にお客さまへ料金請求を行うことをいう。			
62	市外分水	ｼｶﾞｲﾌﾞﾝｽｲ	市の契約に基づき、他の市に分水しているもの。			
63	事業所コード	ｼﾞｷﾞｮｳｼｮｺｰﾄﾞ	各方面営業担当又は水道センターを示すコードをいう。			
64	私設メータ	ｼｾﾂﾒｰﾀ	民間共同住宅等において、各戸に設置されてあるメータをいう。（対語：局管理メータ）			
65	指定工事店	ｼﾃｲｺｳｼﾞﾃﾝ	局の認定を受けて工事業務を行う民間業者。			
66	自動発送	ｼﾞﾄﾞｳﾊｯｿｳ	オンラインシステムで調定計上した発種2のもの（納入通知書扱い）について、機械処理により納入通知書が作成され、お客さま宅に発送されることをいう。また催告ハガキも同様である。			
67	自動発送引抜き	ｼﾞﾄﾞｳﾊｯｿｳﾋｷﾇｷ	発送用意されている納入通知書の中から、お客さま宅に発送されないように引抜くこと。	引抜	ﾋｷﾇｷ	
68	自動発送不要コード	ｼﾞﾄﾞｳﾊｯｿｳﾌﾖｳｺｰﾄﾞ	お客さまの希望などにより、納入通知書を自動発送してはいけない場合のコード。			
69	支払督促	ｼﾊﾗｲﾄｸｿｸ	日本の民事司法制度の一つであり、債権者の申立てに基づき、債務者に金銭の支払等をするよう督促する旨の裁判所書記官の処分をいう。			
70	支払約束書	ｼﾊﾗｲﾔｸｿｸｼｮ	水道料金等の支払いについて、お客さまと約束を交わすときに未納ハンディターミナルシステムから出力する帳票。			

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
71	修繕料	ｼｭｳｾﾞﾝﾘｮｳ	給水装置を修繕した際に要した費用をいい、費用負担については、原則、使用者または建物等の所有者負担となる。	修繕代	ｼｭｳｾﾞﾝﾀﾞｲ	
72	集中検針盤	ｼｭｳﾁｭｳｹﾝｼﾝﾊﾞﾝ	中高層住宅などにおいて、各戸のメータを個別に検針しなくても、1階などですべての部屋のメータを検針できる機器をいう。	遠隔指示メータ	ｴﾝｶｸｼｼﾞﾒｰﾀ	
73	収納金	ｼｭｳﾉｳｷﾝ	督促または停水解除時に、お客さまから受領した現金及び小切手のこと。			
74	使用開始	ｼﾖｳｶｲｼ	水道を開栓すること。	開始	ｶｲｼ	
75	使用中止	ｼﾖｳﾁｭｳｼ	水道を閉栓すること。	中止	ﾁｭｳｼ	
76	消滅時効	ｼｮｳﾒﾂｼﾞｺｳ	「水道料金は、令和2年3月31日以前の給水契約分は2年（旧民法173条）、令和2年4月1日以降の給水契約分は5年。（新民法166条） 下水道使用料は5年。（地方自治法236条）」	時効	ｼﾞｺｳ	
77	新設開始	ｼﾝｾﾂｶｲｼ	カードを新設したあとに初めて開栓（開始）にすること。 形式開始・既設開始の区別は特にない。			
78	新設中止	ｼﾝｾﾂﾁｭｳｼ	新設のカードの情報登録が完了した状態。			
79	水栓番号	ｽｲｾﾝﾊﾞﾝｺﾞｳ	水道局が直接、水道料金を請求しているお客さまへ付番している番号をいう。お客さま宅の玄関扉の上などに「水栓番号〇〇〇」というシールが張ってある。 なお、同じ町名内では番号の重複はほとんどないが、町名が違うと重複の可能性がある。	水番	ｽｲﾊﾞﾝ	
80	水道センター（営業）	ｽｲﾄﾞｳｾﾝﾀｰ（ｴｲｷﾞｮｳ）	水道使用に関する業務並びに水道料金等の計量、収入の徴収等の業務を行う部署。			
81	水道センター（工事）	ｽｲﾄﾞｳｾﾝﾀｰ（ｺｳｼﾞ）	修繕・配水管維持管理業務を担当する部署。			
82	先方検針	ｾﾝﾎﾟｳｹﾝｼﾝ	お客さまに水道メータの指示数を確認していただき、水道局へ報告していただくこと。 併用用途によるものと、水道メータが宅内等にあり点検できない際に、水道局に代わってお客さまに指示数を確認していただくものとがある。	先方報告	ｾﾝﾎﾟｳﾎｳｺｸ	
83	総戸数	ｿｳｺｽｳ	共同住宅や民間・公営中高層住宅において、空き部屋も含めた住宅部分の総部屋数を指す。			
84	団地コード	ﾀﾞﾝﾁｺｰﾄﾞ	団地（ここでは、公営住宅や民間マンションを指す）に関する情報（建物名、市営・府営・民間等の住宅の種類、等）をオンラインシステムに登録しておくことで、お客さま情報に該当の団地コードを登録するとそれらの情報を一括で割り当てることができる。			
85	中高層住宅	ﾁｭｳｺｳｿｳｼﾞｭｳﾀｸ	マンション形態の建物を指すが、もっぱら市営住宅や府営住宅等、公営のものを指す。	中高層	ﾁｭｳｺｳｿｳ	
86	中止受付中	ﾁｭｳｼｳｹﾂｹﾁｭｳ	お客さまから使用中止の届出があり、受付の事務処理を行っただけで、精算業務までは行っていない状態をいう。			
87	中止精算業務	ﾁｭｳｼｾｲｻﾝｷﾞｮｳﾑ	直近の定例点検日の翌日または使用開始日から中止日までにお客さまが使用した水量を水道メータの点検により確定のうえ中止分の水道料金等を調定する業務をいう。 また、お客さまが希望される場合は、水道料金等を現地で徴収する業務も含まれる。	中止精算	ﾁｭｳｼｾｲｻﾝ	
88	中止取消	ﾁｭｳｼﾄﾘｹｼ	中止届出した際に誤りがあり、その内容を取り消すことをいう。			
89	徴収月分	ﾁｮｳｼｭｳﾂｷﾌﾞﾝ	水道料金の使用月及び請求月をいう。	月分	ﾂｷﾌﾞﾝ	

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
90	徴収停止	ﾁｮｳｼｭｳﾃｲｼ	最終納期限より1年以上経過し、これ以上督促しても入金の見込みがない等、未納料金を徴収することが不可能または不適当であることが明らかになった場合において、未納整理業務を打ち切り積極的な徴収行為を行わないことをいう。不納欠損までの間は年数回、督促しなければならない。			
91	調定	ﾁｮｳﾃｲ	水道料金の金額・納期限・請求先等、水道料金に関する内容を指す。 また、それらを決定すること。			
92	調定区分	ﾁｮｳﾃｲｸﾌﾞﾝ	調定を計上するか否かを決定するコード。			
93	調定番号	ﾁｮｳﾃｲﾊﾞﾝｺﾞｳ	住所に基づく、給水装置ごとに固定した番号であり、事業所、行政区、町名、番号及び部屋番号をコード化したもの。 大阪市内において重複することがない。			
94	調定保留	ﾁｮｳﾃｲﾎﾘｭｳ	多量の漏水等や無届入居などがあった場合、お客さまへそのまま高額な料金を請求できないので、一時的に料金の請求を止めておくことをいう。	保留	ﾎﾘｭｳ	
95	追徴金	ﾂｲﾁｮｳｷﾝ	水道工事等を行うにあたり、前納金を徴収するが、最終工事費用が前納金を上回る場合に徴収する金額をいう。			
96	定期中止	ﾃｲｷﾁｭｳｼ	定期点検日をもって使用中止することをいう。			
97	停水解除	ﾃｲｽｲｶｲｼﾞｮ	給水停止しているものに対して、水道メータの止水栓等を開栓し、水道を使用できる状態にすることをいう。	解除	ｶｲｼﾞｮ	
98	停水執行中	ﾃｲｽｲｼｯｺｳﾁｭｳ	給水停止処理がされている状態。			
99	停水による中止	ﾃｲｽｲﾆﾖﾙﾁｭｳｼ	給水停止を行った後、使用を中止する。（所在不明のお客さまを中止にするケースが多く、停水後約1か月程度連絡がない場合に行う。）			
100	停水日	ﾃｲｽｲﾋﾞ	給水停止を行う日。予告によりあらかじめ通知する。			
101	逓増性	ﾃｲｿﾞｳｾｲ	使用量が増えるほど、適用される単価が高くなる料金システム。			
102	定例点検	ﾃｲﾚｲﾃﾝｹﾝ	毎月、定例的にメータ点検を行うことをいう。	定検	ﾃｲｹﾝ	
103	定例点検日	ﾃｲﾚｲﾃﾝｹﾝﾋﾞ	定例的にメータ点検を行うことが定められた日をいう。お客さまごとに設定されており、営業日単位で設定されている。 なお、1営業日～16営業日まで定例点検日が存在する。	定検日 定期検針日	ﾃｲｹﾝﾋﾞ ﾃｲｷｹﾝｼﾝﾋﾞ	
104	点検業務	ﾃﾝｹﾝｷﾞｮｳﾑ	使用水量を確定するために行うメータ検針、使用状態の調査その他これらに附随する業務をいう。	検針業務	ｹﾝｼﾝｷﾞｮｳﾑ	
105	電子決済扱	ﾃﾞﾝｼｹｯｻｲｱﾂｶｲ	お客さまの申し込みに基づき、マイページ上からの電子決済により継続的に水道料金等を収納する方法。（水道料金が30万円以上の場合は電子決済による収納はできない。）	マイページ扱い	ﾏｲﾍﾟｰｼﾞｱﾂｶｲ	
106	督促	ﾄｸｿｸ	未納料金のあるお客さまに対して支払いを促すことをいい、電話督促、現地督促、文書による督促等がある。			
107	督促記録	ﾄｸｿｸｷﾛｸ	お客さまの未納料金を徴収するために行った督促等について、未納料金ごとに作成した、不納欠損に至るまでの督促経過等の情報の記録をいい、原則、オンラインシステムに記録する。			
108	二重入金	ﾆｼﾞｭｳﾆｭｳｷﾝ	納入通知書の再発行等により、同月分の料金が重複して入金されること。	重複入金 重納	ｼﾞｭｳﾌｸﾆｭｳｷﾝ ｼﾞｭｳﾉｳ	

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
109	認定	ﾆﾝﾃｲ	使用水量を確定するにあたり、お客さまが不在やメータボックス上に荷物が置かれているなどの障害等により検針ができず、水道メータ指示数により難い場合に、前年同月水量、前月水量等を参考に定例点検の使用水量を決定する作業をいう。			
110	認定基礎	ﾆﾝﾃｲｷｿ	認定を行う際の水道使用量の決定に用いた根拠をいう。			
111	認定理由	ﾆﾝﾃｲﾘﾕｳ	使用水量の認定を行うこととなった理由をいう。（水道メータが点検できない理由）			
112	納入通知書	ﾉｳﾆｭｳﾂｳﾁｼｮ	水道料金の支払いに必要な請求書等の総称。 バーコードのついているものは、金融機関・ゆうちょ銀行・コンビニ等で支払いができる。			
113	納入通知書扱	ﾉｳﾆｭｳﾂｳﾁｼｮｱﾂｶｲ	水道料金の支払いに納入通知書を用いること。（水道料金が30万円以上の場合はEANバーコードが印字されずコンビニ支払はできない。）	納通扱い 納付扱い 発種2	ﾉｳﾂｳｱﾂｶｲ ﾉｳﾌｱﾂｶｲ ﾊｯｼｭﾆ	
114	納入通知書再発行	ﾉｳﾆｭｳﾂｳﾁｼｮｻｲﾊｯｺｳ	お客さまからの依頼により、納入通知書を再度発行して送付すること。			
115	納付扱処理サイクル	ﾉｳﾌｱﾂｶｲｼｮﾘｻｲｸﾙ	納付扱のお客さまについて定められた業務処理の日程。（納期等サイクル表を参照。）			
116	廃止栓	ﾊｲｼｾﾝ	給水装置設備がなく、水が出ない状態にあるものをいう。			
117	発行種別	ﾊｯｺｳｼｭﾍﾞﾂ	水道料金の支払い方法のこと。 納入通知書扱いと口座振替扱いとクレジット扱いがある。	発種	ﾊｯｼｭ	
118	発種変更	ﾊｯｼｭﾍﾝｺｳ	水道料金の支払い方法を変更すること。			
119	引揚中止	ﾋｷｱｹﾞﾁｭｳｼ	水道の閉栓（中止）の際に水道メータを引き揚げて閉栓を行うこと。			
120	不納欠損	ﾌﾉｳｹｯｿﾝ	徴収停止後に消滅時効が完成したなど、一定の期限を経過したもの及び特定の条件に該当する未納料金に対して、徴収できない事由を明確にし、関係書類から除却し、経理的に整理することをいう。			
121	分割収納	ﾌﾞﾝｶﾂｼｭｳﾉｳ	１期の水道料金等（修繕料を含む。）を分割して収納することをいう。 また、２期以上の水道料金等（修繕料を含む。）を２回以上に分けて収納することをいう。	分割	ﾌﾞﾝｶﾂ	
122	併用用途	ﾍｲﾖｳﾖｳﾄ	１個の局メータで二つ以上の用途を要する建物のこと。 併用用途の大部分は、住宅部分を共同住宅扱とするマンション等で、１階部分に店舗が併設するものである。			
123	返戻郵便物	ﾍﾝﾚｲﾕｳﾋﾞﾝﾌﾞﾂ	転居先不明、あて所不明、住所不備により日本郵政から返送されてきた郵便物をいう。			
124	保護中止	ﾎｺﾞﾁｭｳｼ	空家であると判明した際、当該お客さまの転居先等の調査を行っても不明である場合は、空家となった直前の点検日を持って中止することができることをいう。			
125	前受料金	ﾏｴｳｹﾘｮｳｷﾝ	お客さまが水道料金等を二重に支払った場合等、還付すべきお金が発生した際に、翌月以降の支払いに充当する料金のこと。			
126	見込み水量	ﾐｺﾐｽｲﾘｮｳ	オンラインシステムで算出される、過去の水道使用量実績±10～±30%（お客さまの使用水量によって比率を設定）の範囲内の水量をいう。 メータ検針時において、ハンディに今回指示数を入力し、見込み水量外となれば、異常水量となりハンディで警告音が鳴る。			

No	用 語	フリガナ	説 明	略称・別名等	フリガナ	備 考
127	未納料金	ﾐﾉｳﾘｮｳｷﾝ	納期限が経過した後、当局の収入となっていない水道料金等、修繕料、追徴金、メータ賠償金及び過料のこと。また、納期限が経過した後、それらを支払っていない者を未納者という。	未収金 未納金 未収料金	ﾐｼｭｳｷﾝ ﾐﾉｳｷﾝ ﾐｼｭｳﾘｮｳｷﾝ	
128	未納整理業務	ﾐﾉｳｾｲﾘｷﾞｮｳﾑ	水道メータの点検に基づき調定された水道料金等のうち、当局が指示する未納料金（原則として2期以上のもの。）に対して、未納ハンディターミナル等を用いた督促及び料金徴収並びにこれらに付随する業務をいう。			
129	無届使用	ﾑﾄﾄﾞｹｼﾖｳ	水道を開栓（開始）届なしで使用すること。	無断使用	ﾑﾀﾞﾝｼﾖｳ	
130	無届退去	ﾑﾄﾄﾞｹﾀｲｷｮ	閉栓（中止）届なしで退去・転居すること。	無断退去	ﾑﾀﾞﾝﾀｲｷｮ	
131	名義変更	ﾒｲｷﾞﾍﾝｺｳ	使用中止及び開始を伴わず、お客さま(使用者)の名義を変更すること。 また、調定済みの水道料金の名義を変更することを指すこともある。	使用者変更	ｼﾖｳｼｬﾍﾝｺｳ	
132	メータ口径	ﾒｰﾀｺｳｹｲ	給水管の直径（口径）をいう。	口径	ｺｳｹｲ	
133	メータ指示数	ﾒｰﾀｼｼﾞｽｳ	水道メータに表記されている、通過した水量を表す数値。 今回定例点検日の数値から、前回定例点検日の数値を差し引き使用水量を算出する。	指示数 指数	ｼｼﾞｽｳ ｼｽｳ	
134	メータ種別	ﾒｰﾀｼｭﾍﾞﾂ	メータの種類を示す。			
135	メータ番号	ﾒｰﾀﾊﾞﾝｺﾞｳ	オンラインシステムに登録されている4桁のメータ識別番号のこと。 1桁目で、口径13ミリメートル～40ミリメートルは逆止弁付メータパッキンの有無、50ミリメートル以上はメータ種別を示しており、2桁目以降で、局メータのふたを開けた外形に刻印されている3桁の番号を示している。			
136	湯屋用（用途）	ﾕﾔﾖｳ(ﾖｳﾄ)	点検従事者の業務マニュアル　V水道料金等　ⅲ用途適用基準表の湯屋用欄に記載してあるもの。			
137	用途	ﾖｳﾄ	水道の使用目的を示す。一般用・業務用・湯屋用があり、それぞれ適用基準（大阪市水道事業給水条例施行規程第28条）がある。使用水量と月数が同じでも請求金額が異なる。			
138	余力（予約）	ﾖﾘｮｸ（ﾖﾔｸ）	現地即収やメータ取付等、現地立会が必要となる場合にお客さまの立会日時の約束を取ること。			
139	履行延期特約	ﾘｺｳｴﾝｷﾄｸﾔｸ	未納者が無資力またはこれに近い状態であるときや、未納料金の全部を支払うことが困難であり、履行期限を延長することが徴収上有利であると認められるもののほか、履行期限を延長することがやむを得ないと認められるものについて、未納者からの申請に基づき交わす約束のこと。			
140	料金更正	ﾘｮｳｷﾝｺｳｾｲ	水道料金等の訂正及び取り消しなどのことをいう。漏水減額、遡り中止、遡り開始等において行う。	更正	ｺｳｾｲ	
141	料金算定基準日	ﾘｮｳｷﾝｻﾝﾃｲｷｼﾞｭﾝﾋﾞ	計算月数を算出するために用いられるもので、定例点検日及び水道を開栓（開始）後、最初の定例点検日の前月の同日のこと指す。			
142	漏水減額	ﾛｳｽｲｹﾞﾝｶﾞｸ	漏水により、普段より水道使用水量が多くなっている場合、漏水箇所の修繕、過去の使用水量の実績などに基づき、請求金額を減額（料金更正）することをいう。 なお、漏水減額にはお客さまから修繕証明書を提出していただく必要がある。	減額 漏水減量	ｹﾞﾝｶﾞｸ ﾛｳｽｲｹﾞﾝﾘｮｳ	
143	漏水調査	ﾛｳｽｲﾁｮｳｻ	水道メータ検針により使用量の増加がみられた場合や、水流の異音が発覚した場合に、お客さまの依頼により漏水の有無を調査すること。			