

# 料金業務について

## 1 営業所の業務

営業所では、水道料金等の算定、請求、料金に関するお問い合わせへの対応などを行っています。また、水道料金等の収納業務については、令和3年度から民間事業者に委託しており、令和5年度からは更に委託範囲を拡大し、水道料金等徴収業務の民間委託を実施しています。

(委託内容)

お住まいの地域	営業所	委託内容
中区、東区 南区、西区	中央営業所	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業所の窓口業務</li><li>・ 滞納料金の徴収（給水停止や解除作業を含む。）</li><li>・ 引っ越し時の料金清算などの現金徴収</li><li>・ 使用開始や口座振替に関する事務</li><li>・ 2カ月に1度の水道メーターの検針</li><li>・ 料金請求に関する事務（料金に関する問い合わせ・相談を含む。）</li><li>・ 引っ越し時の料金清算に伴う水道メーターの検針</li></ul>
安佐南区	安佐南営業所	
安佐北区	安佐北営業所	
安芸区、安芸郡 府中町・坂町	安芸営業所	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業所の窓口業務</li><li>・ 滞納料金の徴収（給水停止や解除作業を含む。）</li><li>・ 引っ越し時の料金清算などの現金徴収</li><li>・ 2カ月に1度の水道メーターの検針</li></ul>
佐伯区	佐伯営業所	

## 2 業務内容について

### (1) 使用開始の受付

お客さまが水道の使用開始をする場合に、水道料金等の算定に必要なお客さまの情報（使用開始日、お客さま名、請求先住所、お電話番号など）が必要となります。  
(使用開始の申込み方法)

- ① 電話またはFAX（引越お客さま受付センターへ）
- ② 使用申込みハガキ（ご使用される場所に備え付けてあります。）

③ インターネット（広島市水道局ホームページから）

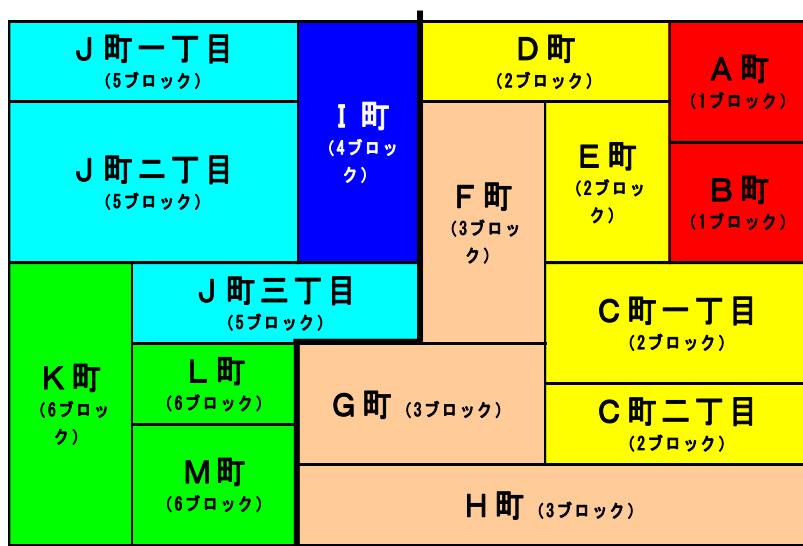
(2) 検針

広島市と安芸郡府中町・坂町を併せて約64万件の水道メーターを効率良く検針するため、1つの区を6つのブロックに分け、偶数月に1・2・3ブロックを、奇数月に4・5・6ブロックを検針し、「ご使用水量のお知らせ」をお届けしています。

下図では、大きな四角が区を表しています。その区を6つに分け、1ブロックの地域をおおむね偶数月の1日から5日の間で検針し、6日からは2ブロックの地域を検針していきます。すべての給水区域をこのように6分割しています。

(検針ブロック)

△△区

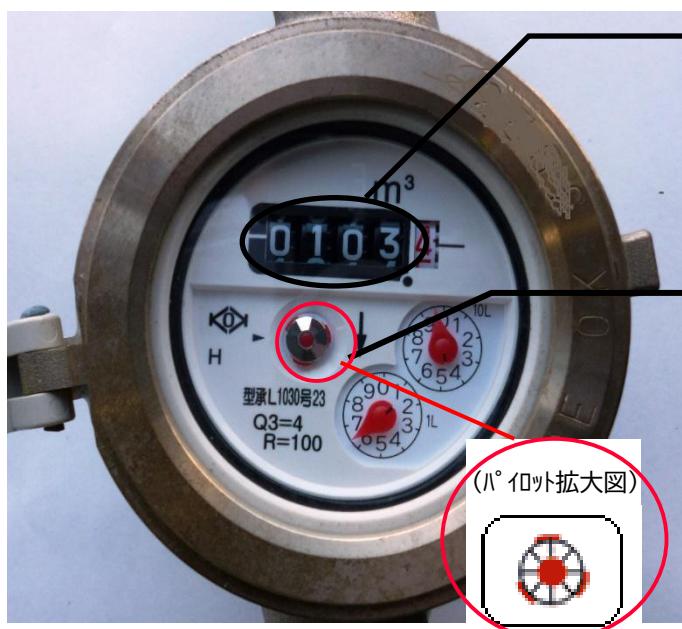


ブロック	検針日
1	1~5日
2	6~15日
3	16~25日
4	1~5日
5	6~15日
6	16~25日

偶数月

奇数月

(水道メーター)



検針時に読むところ

この場合 103m<sup>3</sup>  
前回検針時に 61m<sup>3</sup>だと  
今回のご使用水量は42m<sup>3</sup>

パイロット

メーターの中を水が流れるとき回転します。水を使用していないときに回転していれば、漏水の疑いがあります。

### (3) 料金の算定

検針により計量した使用水量をもとに料金を算定します。いつもと比べて使用水量が多い場合や、表札がご契約のお名前と異なっているなどの場合は、調査した後に料金を算定します。

### (4) 請求

算定した水道料金等をお客さまにお支払いただくために、あらかじめお支払方法を次の2つの中から決めていただいています。

- ① 口座振替制…お客さまよりご指定された預貯金口座から引き落としさせていただく方法
- ② 納付制…お客さまに請求書を郵送し、コンビニエンスストア、スマートフォン決済、金融機関などでお支払いしていただく方法

請求は検針ブロックごとに行ってています。

#### (請求サイクル)

地 区	検針日	お 支 払 い 期 限 (口座引落日)	督促お支払い期限 (口座引落日)	催告	給水停止
1・4 ブロック	1日 ～5日	検針月の27日 (検針月の18日)	発送日から初日不算入で 起算し10日 (検針月の翌月の18日)	支 払 催 告 書 の 郵 送 ・ 現 地 訪 問  (検針月の翌々月から)	催 告 後 、 お 支 払 い の 無 い もの
2・5 ブロック	6日 ～15日	検針月の翌月の7日 (検針月の28日)	発送日から初日不算入で 起算し10日 (検針月の翌月の28日)		
3・6 ブロック	16日 ～25日	検針月の翌月の17日 (検針月の翌月の8日)	発送日から初日不算入で 起算し10日 (検針月の翌々月の8日)		

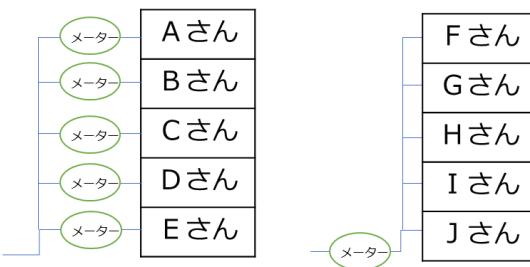
※お支払い期限（督促を除く。）または口座引落日が土・日・祝日にあたる場合は翌営業日です。

## 3 水道料金等の料金算定特例制度

### (1) マンション等の給水方式

マンション等のメーターの設置方式は、各戸メーター方式と一括メーター方式の2通りあります。

●メーター設置方式  
各戸メーター方式 一括メーター方式



●登録名義

	各戸メーター方式	一括メーター方式
5階	Aさん	○△管理組合
4階	Bさん	
3階	Cさん	
2階	Dさん	
1階	Eさん	

## (2) 特例制度の料金算定方法

一括メーター方式の場合、1つのメーターで複数戸のお客さまが水道を使用されることから、計量する使用水量が多くなり、高い料金単価の適用部分が多くなるため、入居されているお客さまの負担が大きくなります。

このため、各戸メーター方式にお住まいのお客さまとの負担の均衡を図るため、各戸に口径13mmのメーターが設置されているものとみなし、かつ、各戸のお客さまが水量を均等に使用したものとみなして、入居戸数分の基本料金と低額な従量料金で水道料金を算定し、代表者の方に一括してお支払いいただきます。

なお、特例制度には適用条件がありますので、詳しくは、[広島市水道局ホームページ](#)をご覧ください。

### (計算例)

家事用でメーターの口径が25mm、10世帯で2か月の使用水量が500m<sup>3</sup>の場合の水道料金（税込み）

区分	制度を利用しない場合	制度を利用した場合
水道局から代表者への請求額	123,706円	70,290円 (各戸が50m <sup>3</sup> ずつ使用したとみなして算定)

注) 下水道使用料の取扱いも同様になります。

※ 制度を利用した場合、すべてが計算例のように請求額が下がるものではなく、単身用のマンションなど使用水量が少ない場合には、制度を利用しない場合と比較して請求額が上がる場合があります。

## 4 福祉減免制度

次に該当するお客様の水道料金等について、2か月につき使用水量が $0 \sim 20 \text{ m}^3$ の料金相当額を減免する制度です。

### (1) 対象世帯

- ① 生活保護を受けておられる世帯
- ② 中国残留邦人等の支援給付を受けている方がおられる世帯
- ③ 障害者のおられる世帯
- ④ 寝たきり老人等のおられる世帯
- ⑤ ひとり親世帯
- ⑥ 民間が運営する、光熱費を入居者等が負担している社会福祉施設

### (2) 減免額（メーターの口径 $20 \text{ mm}$ の場合、税込み）

水道料金 1,782円～1,892円（ $0 \sim 20 \text{ m}^3$ 料金相当額）  
下水道使用料 1,529円～1,573円（ $0 \sim 20 \text{ m}^3$ 使用料相当額）

なお、所得の制限などがありますので、詳しくは、[広島市水道局ホームページ](#)をご覧ください。