

資料提供(投げ込み) 令和5年7月18日(火)	
場所 津市政記者室	
事務担当課	
所 属	職・氏 名
上下水道管理局 営業課 (電話059-237-5805)	営業課長 伊藤 和幸

水道料金に係る検針データの誤消去について

令和5年7月10日(月)から同月14日(金)までの水道料金に係る検針データ348件の誤消去が判明しました。
その内容は下記のとおりです。

記

1 経過

本市では、水道料金検針業務を、ヴェオリア・ジェネッツ株式会社中部支店(以下「受託業者」といいます。)に委託しています。

このうち、受託業者が令和5年7月10日(月)から同月14日(金)までの水道料金に係る検針データについて、本市の水道料金システム(以下「システム」といいます。)へ移行する際、誤って当該検針データを消去したとの報告が、同月14日(金)に受託業者からありました。

2 検針地域及び誤消去した戸数

検針地域	誤消去した戸数
柳山津興地区	178戸
船頭町津興地区	170戸
計	348戸

3 原因

水道料金は、受託業者の検針員が各戸検針を行い、検針データを入力した検針器からシステムに取り込み、システム側で確定することで算定されます。

今回の検針データの誤消去は、本来の検針員が病気となったため急遽、同一検針期間での応援検針員が必要となり、応援検針員の完了した検針済データを受託業者の職員が検針器からシステムへ取り込み作業を行う際に、本来であればシステム側で確定すべきところ、システム側の確定作業前に、別の職員が次の検針地域に係るデータを同一検針器へ上書きしたため、検針データがシステムに取り込まれることなく消去されたものです。

なお、受託業者は、本年1月に検針データの誤消去を発生させていたことから、定例作業時におけるチェックリスト等を作成し、再発防止に向けて取り組んでいましたが、同一検針期間内での突発的な事案には対応しておらず、チェックリストを用いた受注業者による確認中に誤消去が判明したものです。

4 今後の対応

令和5年7月14日(金)から受託業者が各戸訪問し、今回の誤消去に係る経過

についてお詫びし、再検針を実施しました。

再検針については、各戸に投函した検針票を確認し、既に検針票を処分された方等については、改めて再検針を行い、その際の指針に基づき水道料金を請求することを説明し、御理解をいただきました。

また、誤消去した348戸のうち、不在のため連絡の取れていない30戸の方については、引き続き訪問するなど丁寧な対応に努めます。

なお、再検針等が必要となったことで、対象の方にはご迷惑をおかけしましたが、定例検針期間中に再検針をすることができたため、水道料金の面で対象の方に不利益が生じるものではありません。

今回の水道料金に係る検針データの誤消去を受け、本市は、受託業者に対して、同一検針期間の検針時における同一検針器の使用禁止、突発的な対応マニュアルの作成及び新たな再発防止策の検討を指示するとともに、直ちに関係職員に対する研修を行い、チェック体制を強化するよう指示しました。