

經營課

〔料金給水係〕

○料金関係

1 水道料金の概況

(1) 給水件数

一般用給水の調定件数は、704,767件（対前年度6,266件の増加、増加率0.90%）です。

また、臨時用給水の調定件数は517件、閉栓手数料の調定件数は2,133件です。

(2) 給水量

一般用給水における給水量（調定水量）は、12,008,153 m^3 （対前年度259,206 m^3 の減少、減少率2.11%）です。給水量が減少した主な原因として、節水型機器の普及や使用者の方々の節水意識の高まりにより、使用水量が抑えられていることが考えられます。また、令和4年度は新型コロナウイルス感染症が収束の傾向となり、在宅勤務や外出自粛の減少により、在宅時間が少なくなったことなどが考えられます。給水量を使用段階別で見ると、基本水量から11 m^3 ～20 m^3 までと101 m^3 以上の使用段階では増加していますが、それ以外の使用段階では減少しています。

臨時用給水量は13,427 m^3 （対前年度6,498 m^3 の増加、増加率93.78%）です。

(3) 料金徴収

水道料金の算定は、水道メータ検針により使用水量を確認し、料金を決定しています。検針は、給水区域（我孫子市及び取手市小堀地区）内に設置されている水道メータ（閉栓中を含む。）を対象とし、給水区域を7地区に分割して毎月6日～12日の7日間に実施しています。

一般用給水における令和4年度確定調定額の合計は2,187,226,503円でした。一方、令和4年度収納済額は2,129,716,644円で、収納率は97%となりました（いずれも令和5年3月31日現在）。

(4) 督促、催告及び給水停止

未納料金の収納を目的として、納付期限までに水道料金が未納となったお客様を対象に督促、催告及び給水停止を実施しています。

給水停止予定日までに支払い・連絡が無い場合は、給水停止を執行します。給水停止は、未納料金が納入されるまで継続しますが、納入が確認された場合は速やかに解除します。

令和4年度は、令和4年5月、8月、11月及び令和5年2月の4回実施し、給水停止の対象とした未納額53,311,976円に対し、収納することができた額は38,8

54,513円（収納率72.88%）です。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言等の発出等により、給水停止通告書を発送しましたが、給水停止作業を行わなかったため未納数が増えていました。そのため、令和3年度は給水停止作業の対象者を未納件数の多い者に限定して行いました。令和4年度も対象者の条件を段階的に広げながら限定して行いました。

2 我孫子市水道局料金・給水・会計業務等包括委託

平成18年度から始まった料金系包括業務委託は、それまで水道局で業務別に委託していた水道メータの検針、水道料金の徴収、各種届出の受付、料金支払いの受付、閉開栓の受付、滞納整理及び電算処理等の業務を民間事業者1者が行うことによる更なる経費の削減、お客様満足度の向上など、業務の質の向上を目指しました。

本業務委託は、委託契約金額のみではなく、事業者から料金徴収に関する業務について斬新な提案を出してもらい、これに事業者の持つ技術やPPP（Public Private Partnership：行政と民間が多様な形で連携して、効果的でより質の高い公共サービスを提供すること）に対する理解と業務の取り組み、プライバシーマークなどの公的資格の取得状況、業務執行体制などを総合的に審査し、優劣をつけた上で受託事業者を決定する総合評価型一般競争入札を採用しました。

この方式により、事業者から提出された提案書を審査した結果、受託資格者を選定し、平成18年度から平成21年度までの複数年度契約により業務委託しました。

また、平成22年度から平成26年度までの第2期の包括業務委託では、総合評価型一般競争入札により受託資格者を選定し、複数年度契約により、従来の料金系業務のほか、給水系業務の一部も業務委託しました。

さらに、平成27年度から令和元年度までを委託期間とした第3期の包括業務委託では、公募型プロポーザルにより、受託資格者を選定し、5か年の業務委託契約（契約自体は単年度で更新）により、従来の料金系業務のほか、給水系業務及び会計系業務も業務委託しました。

令和2年度から令和6年度までを委託期間とした第4期の包括業務委託についても、公募型プロポーザルの採用により、「シーデーシー情報システム株式会社」を受託資格者として選定し、5か年の業務委託契約（契約自体は単年度で更新）を結びました。第4期では、給水装置工事申請に係る本審査についても包括委託に含めました。

包括業務委託を通して、民間の事業者が持っている様々な技術、スキルを業務に活用することで、より質の高いサービスの提供によるお客様サービスの向上と、業務間での連携を深めることによるさらなる業務の効率化を図ります。

包括委託の図式

以前

水道局で業務別に委託

平成18年度～平成21年度

委託業務

水道メーターの検針
料金の徴収
各種届出の受付
料金支払の受付
閉開栓の受付
給水停止業務
電算処理業務

平成22年度～平成26年度

委託業務

水道メーターの検針
量水器入出庫管理
経年満期メーター管理
工事竣工検査補助
料金の徴収
各種届出の受付
料金支払の受付
閉開栓の受付
給水停止業務
電算処理業務

平成27年度～令和元年度

委託業務

受付業務
水道メーターの検針
各種届出の受付
閉開栓の受付
料金業務
料金支払の受付
料金の徴収
給水停止業務
電算処理業務
給水業務
量水器入出庫管理
経年満期メーター管理
工事竣工検査補助
給水装置に係る業務等
量水器交換業務
会計業務
日次処理(随時処理含む)
月次処理
予算・決算支援業務
各種報告・調査・総計支援
貯蔵品出納及び棚卸
その他

令和2年度～令和6年度

委託業務

受付業務
各種届出の受付
閉開栓の受付
料金業務
水道メーターの検針
料金支払の受付
料金の徴収
給水停止業務
電算処理業務
給水業務
量水器入出庫管理
経年満期メーター管理
工事分岐・竣工検査補助
給水装置に係る業務等
量水器交換業務
漏水対策業務(漏水調査)
会計業務
日次処理(随時処理含む)
月次処理
予算・決算支援業務
各種報告・調査・総計支援
貯蔵品出納及び棚卸
その他

3 料金調定状況報告

月	一般用給水		確定調定額(円)	臨時用給水		閉栓手数料		
	調定数(件)	給水量(m ³)		調定数	給水量(m ³)	調定数(件)	金額(円)	
4月	58,414	1,024,534	185,783,692	45	5,424	1,897,294	193	96,500
5月	58,583	996,942	180,392,742	23	232	81,144	177	88,500
6月	58,612	1,026,218	188,894,572	75	735	257,070	163	81,500
四半期①	175,609	3,047,694	555,071,006	143	6,391	2,235,508	533	266,500
7月	58,661	1,015,471	187,980,128	32	557	194,825	166	83,000
8月	58,683	1,025,495	188,091,876	34	336	117,519	131	65,500
9月	58,714	995,399	179,760,573	39	761	266,180	192	96,000
四半期②	176,058	3,036,365	555,832,577	105	1,654	578,524	489	244,500
上半期	351,667	6,084,059	1,110,903,583	248	8,045	2,814,032	1,022	511,000
10月	58,740	971,237	176,663,661	41	1,420	496,699	175	87,500
11月	58,799	1,020,202	186,667,692	4	267	93,395	156	78,000
12月	58,861	977,482	177,241,084	73	996	348,366	153	76,500
四半期③	176,400	2,968,921	540,572,437	118	2,683	938,460	484	242,000
1月	58,846	1,024,092	184,489,689	57	872	305,000	154	77,000
2月	58,871	1,016,176	186,166,955	27	358	125,216	198	99,000
3月	58,983	914,905	165,093,839	67	1,469	513,823	275	137,500
四半期④	176,700	2,955,173	535,750,483	151	2,699	944,039	627	313,500
下半期	353,100	5,924,094	1,076,322,920	269	5,382	1,882,499	1,111	555,500
合計	704,767	12,008,153	2,187,226,503	517	13,427	4,696,531	2,133	1,066,500
前年度実績	698,501	12,267,359	2,238,333,507	427	6,929	2,423,586	2,216	1,108,000
増減	6,266	△ 259,206	△ 41,107,004	90	6,498	2,272,945	△ 83	△ 41,500

4-1 料金等請求別収納状況報告 (件数)

(単位:件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計	
	口座振替	請求件数	49,352	49,259	49,511	49,352	49,507	49,472	49,460	49,621	49,466	49,569	49,484	593,487
	収納件数	48,686	48,430	48,867	48,611	48,791	48,729	48,621	48,964	48,689	48,863	48,677	584,603	
	不納件数	666	829	644	741	716	743	839	657	777	706	807	8,884	
納付書請求	請求件数	11,986	12,011	12,010	12,105	11,994	12,057	12,150	12,047	12,110	12,079	12,345	144,928	
	内訳	一般	9,661	9,742	9,672	9,690	9,730	9,787	9,791	9,769	9,813	9,839	9,892	117,103
		分納	165	99	131	124	114	119	148	79	58	83	97	1,268
		督促状	2,160	2,170	2,207	2,291	2,150	2,151	2,211	2,199	2,239	2,157	2,356	26,557
	収納件数	8,717	9,690	9,592	8,998	11,243	9,504	9,323	11,056	9,930	9,028	10,700	10,392	118,173
	内訳	金融機関	1,048	1,255	1,062	825	1,284	880	1,217	1,067	672	1,220	1,085	12,640
CVS		7,669	8,435	8,530	8,173	9,959	8,479	8,443	9,839	8,863	9,480	9,307	105,533	
	不納件数	3,269	2,321	2,418	3,107	751	2,734	1,094	2,117	3,082	1,379	1,953	26,755	
合計	請求総件数	61,338	61,270	61,521	61,457	61,501	61,468	61,529	61,668	61,576	61,648	61,829	738,415	
	内訳	一般	59,013	59,001	59,183	59,042	59,237	59,151	59,251	59,390	59,279	59,408	59,376	710,590
		分納	165	99	131	124	114	119	148	79	58	83	97	1,268
		督促状	2,160	2,170	2,207	2,291	2,150	2,151	2,211	2,199	2,239	2,157	2,356	26,557
	収納件数	57,403	58,120	58,459	57,609	60,034	58,179	58,052	59,677	58,894	57,717	59,563	59,069	702,776
	不納件数	3,935	3,150	3,062	3,848	1,467	3,289	3,477	1,933	2,774	3,859	2,085	2,760	35,639

※1. 納付書請求については、一般分・分納分・督促分のみとし、滞納整理等に伴うお客様センター発行分は含まれていない。

※2. 件数は調定件数を1件としてカウントしている(例-官公庁分は複数の調定分を2枚の納入通知書に纏めて発行しているが、調定数をカウントしている。)

請求区分	請求割合
口座振替請求	83.52%
納付書請求	16.48%

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.50%
納付書請求	81.54%

4-2 料金等請求別収納状況報告 (金額)

(単位:円)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計	
口座振替	請求金額	160,817,592	156,303,673	164,503,295	163,674,875	164,276,754	157,020,429	154,571,352	162,634,968	154,674,284	162,046,809	143,606,206	1,904,523,833	
	収納金額	158,939,238	153,941,468	162,752,316	161,675,766	162,332,780	154,980,703	152,582,387	160,147,142	152,851,806	159,950,351	141,430,941	1,879,727,448	
	不納金額	1,878,354	2,362,205	1,750,979	1,999,109	1,943,974	2,039,726	1,988,965	2,487,826	1,822,478	2,096,458	2,175,265	24,796,385	
納付書請求	請求金額	31,819,254	32,236,065	32,012,303	31,254,512	31,259,092	30,082,933	29,281,424	29,973,310	30,766,262	31,505,854	29,204,784	370,820,966	
	一般	26,575,436	25,819,773	25,487,462	25,437,541	25,390,575	24,287,654	23,797,861	24,326,679	25,306,592	25,887,345	22,872,884	301,107,953	
	分納	320,252	184,676	209,862	270,755	177,046	104,074	252,415	224,470	133,263	96,150	140,648	2,283,141	
	督促状	4,923,566	6,231,616	6,314,979	5,546,216	5,691,471	5,691,205	5,231,148	5,282,552	5,513,368	5,363,520	5,477,861	6,162,370	67,429,872
	収納金額	27,141,599	25,303,355	24,710,178	24,628,834	28,699,770	24,543,474	23,407,426	27,225,380	26,018,164	22,582,770	26,920,230	27,158,142	308,339,322
金融機関	請求金額	9,616,687	4,909,631	4,572,996	4,895,450	4,975,276	4,373,422	3,711,216	4,680,431	4,839,984	4,461,372	4,536,844	58,659,771	
	CVS	17,524,912	20,393,724	20,137,182	19,733,384	23,724,494	20,170,052	19,696,210	22,544,949	21,178,180	19,496,308	22,458,858	249,679,551	
	請求金額	4,677,655	6,932,710	7,302,125	6,625,678	2,559,322	5,539,459	5,873,998	4,199,793	3,955,146	8,183,492	4,585,624	62,481,644	
合計	請求総金額	192,636,846	188,539,738	196,515,598	194,929,387	195,535,846	187,103,362	183,852,776	194,060,141	184,647,594	191,159,858	193,552,663	2,275,344,799	
	一般	187,393,028	182,123,446	189,990,757	189,112,416	189,667,329	181,308,083	178,369,213	188,553,119	179,000,963	185,700,188	187,934,154	2,205,631,786	
	分納	320,252	184,676	209,862	270,755	177,046	104,074	252,415	224,470	133,263	96,150	140,648	2,283,141	
	督促状	4,923,566	6,231,616	6,314,979	5,546,216	5,691,471	5,691,205	5,231,148	5,282,552	5,513,368	5,363,520	5,477,861	67,429,872	
	収納金額	186,080,837	179,244,823	187,462,494	186,304,600	191,032,550	179,524,177	175,989,813	187,372,522	178,869,970	180,725,320	186,870,581	2,188,066,770	
不納金額	6,556,009	9,294,915	9,053,104	8,624,787	4,503,296	7,579,185	7,862,963	6,687,619	5,777,624	10,434,538	6,682,082	4,221,907	87,278,029	

※1. 納付書請求については、一般分・分納分・督促分のみとし、滞納整理等に伴うお客様センター発行分は含まれていない。

※2. 金額に手数料は含んでいない。

請求区分	請求割合	請求区分別収納率
口座振替請求	86.35% ①/②	98.70% ④/①
納付書請求	13.65% ③/②	83.15% ⑤/⑥

5 お客様センター業務執行水準

① 検針誤り件数について

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

② 料金請求誤り件数について

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
誤開栓	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤閉栓	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
閉栓漏れ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤検針による誤請求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

③ 督促状の発送について

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
督促枚数	2,139枚	2,098枚	2,102枚	2,392枚	2,446枚	2,094枚	2,189枚	2,099枚	2,122枚	2,113枚	2,206枚	2,095枚	26,095枚
督促金額	8,762,765円	7,650,187円	9,789,520円	12,966,103円	9,878,375円	9,362,138円	9,067,398円	8,329,718円	8,285,846円	8,750,930円	8,916,113円	8,887,775円	

④ 給水停止について

月	5月	8月	11月	2月	合計
給水停止対象世帯数	963世帯	978世帯	980世帯	981世帯	3,902世帯
給水停止対象未納額	13,425,414円	13,363,033円	13,130,199円	13,393,330円	53,311,976円
給水停止対象月収納金額	8,976,499円	9,572,544円	9,610,429円	10,695,041円	38,854,513円
全体収納金額	9,437,892円	10,074,603円	10,262,965円	11,246,383円	41,021,843円

6 お客様センター受付事務処理件数

月分	料 金 担 当											合計
	給水開始	給水閉栓	給水再開始	口座振替	所有者変更届	下水道開始	クレジットカード 問い合わせ	水道に関する 意見,要望	水質問合せ			
4月分	55	299	494	283	19	118	22	0	0	0	1,290	
5月分	38	301	407	287	25	72	21	0	0	0	1,151	
6月分	25	332	434	305	41	71	21	0	0	0	1,229	
7月分	36	308	340	183	35	66	25	0	1	1	994	
8月分	67	294	352	220	25	86	20	0	0	0	1,064	
9月分	106	326	375	287	14	82	17	0	1	1	1,208	
10月分	76	311	411	202	29	126	16	0	1	1	1,172	
11月分	35	305	373	117	29	103	15	0	0	0	977	
12月分	19	289	350	259	30	78	13	0	0	0	1,038	
1月分	57	360	360	275	43	58	17	0	1	1	1,171	
2月分	4	404	450	120	18	137	28	0	0	0	1,161	
3月分	87	448	692	287	55	56	34	0	0	0	1,659	
合 計	605	3,977	5,038	2,825	363	1,053	249	0	4	4	14,114	