

# 經營課

## 〔料金給水担当〕

### ○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、698,501件（対前年度7,026件の増加、増加率1.02%）です。

また、臨時用給水の調定件数は427件、閉栓手数料の調定件数は2,216件です。

##### (2) 給水量

一般用給水量（調定水量）は、12,267,359<sup>m</sup>（対前年度110,092<sup>m</sup>の減少、減少率は0.89%）です。給水量が減少した主な原因として、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、在宅勤務や外出自粛等で在宅時間が増え、家事用の使用水量が増加したと考えられましたが、令和3年度は外出制限の緩和等により在宅時間が少なくなったことが考えられます。給水量を使用段階別で見ると、基本水量から11<sup>m</sup>～20<sup>m</sup>までと101<sup>m</sup>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6,929<sup>m</sup>（対前年度1,501<sup>m</sup>増加、増加率21.66%）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日間実施し、同一のお客様についての検針は、原則毎月同じ日に行っています。

一般用給水における令和3年度調定額は2,228,333,507円でした。一方、令和3年度収納済額は2,139,203,303円で、収納率は96%となりました（いずれも令和4年3月31日現在）。

##### (4) 滞納整理と給水停止

未納料金の収納を目的として、収納期限までに水道料金を支払わないお客様を対象に滞納整理を実施しています。

なお、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。また、未納料金の支払いはお客様の支払い能力に応じ、分納による納付を認める場合もあります。

令和3年度は、令和3年5月、8月、11月及び令和4年2月の4回実施し、滞納整理

の対象とした期間中の未納額62,942,897円に対し、収納することができた額は40,184,705円（収納率63.84%）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数の多い者に限定して行ったことにより、収納額が例年より低くなっています。

## 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、「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、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。

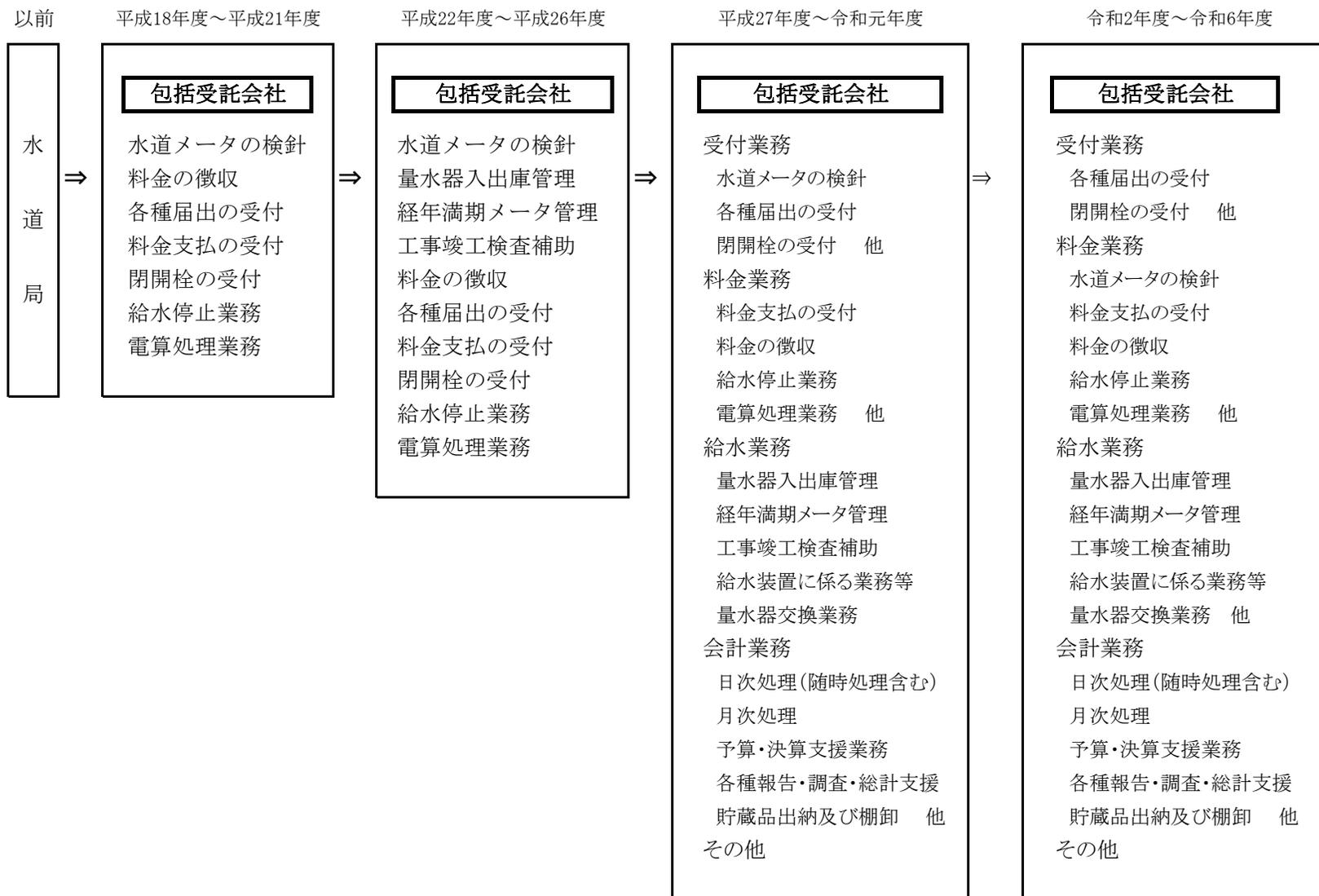
また、平成22年度から平成26年度までの第2期の包括業務委託では、総合評価型一般競争入札により「シーデーシー情報システム株式会社」を受託資格者として選定し、複数年度契約により、従来の料金系業務のほか、給水系業務の一部も業務委託しました。

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、「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）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は、第3期と同様に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



### 3 料金調定状況報告

月	一般用給水			臨時用給水			閉栓手数料	
	調定数(件)	給水量(m <sup>3</sup> )	確定調定額(円)	調定数	給水量(m <sup>3</sup> )	金額(円)	調定数(件)	金額(円)
4月	57,984	1,041,665	188,483,640	35	631	220,710	228	114,000
5月	58,039	1,022,498	185,001,584	11	47	16,434	168	84,000
6月	58,065	1,053,148	193,460,884	47	706	246,941	165	82,500
四半期①	174,088	3,117,311	566,946,108	93	1,384	484,085	561	280,500
7月	58,154	1,004,515	183,420,720	30	230	80,442	170	85,000
8月	58,205	1,055,583	192,937,341	44	492	172,081	156	78,000
9月	58,224	1,028,143	186,125,091	28	402	140,609	129	64,500
四半期②	174,583	3,088,241	562,483,152	102	1,124	393,132	455	227,500
上半期	348,671	6,205,552	1,129,429,260	195	2,508	877,217	1,016	508,000
10月	58,263	995,344	179,895,376	34	607	212,316	132	66,000
11月	58,312	1,036,605	189,299,481	34	304	106,325	180	90,000
12月	58,289	1,003,646	182,068,371	55	2,371	829,353	206	103,000
四半期③	174,864	3,035,595	551,263,228	123	3,282	1,147,994	518	259,000
1月	58,271	1,046,128	189,227,131	12	153	53,516	169	84,500
2月	58,297	1,035,099	188,977,546	44	425	148,643	201	100,500
3月	58,398	944,985	169,436,342	53	561	196,216	312	156,000
四半期④	174,966	3,026,212	547,641,019	109	1,139	398,375	682	341,000
下半期	349,830	6,061,807	1,098,904,247	232	4,421	1,546,369	1,200	600,000
合計	698,501	12,267,359	2,228,333,507	427	6,929	2,423,586	2,216	1,108,000
前年度実績	691,475	12,377,451	2,244,829,909	404	5,428	1,898,527	2,176	1,088,000
増減	7,026	△ 110,092	△ 16,496,402	23	1,501	525,059	40	20,000

#### 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	48,843	48,718	48,883	48,848	48,924	48,942	48,989	48,950	49,074	48,874	49,030	48,945	587,020	
	収納件数	48,187	47,973	48,226	48,159	48,233	48,209	48,309	48,147	48,504	48,166	48,357	48,176	578,646	
	不納件数	656	745	657	689	691	733	680	803	570	708	673	769	8,374	
納付書請求	請求件数	12,100	12,035	11,962	12,120	11,933	12,109	12,040	11,998	11,943	12,038	11,960	12,106	144,344	
	内訳	一般	9,725	9,743	9,658	9,724	9,752	9,731	9,780	9,771	9,732	9,741	9,763	9,784	116,904
		分納	172	120	104	154	77	140	73	87	101	118	108	111	1,365
		督促状	2,203	2,172	2,200	2,242	2,104	2,238	2,187	2,140	2,110	2,179	2,089	2,211	26,075
	収納件数	9,024	11,055	9,580	8,574	11,650	9,263	9,149	10,720	10,361	8,988	10,613	10,217	119,194	
	内訳	金融機関	1,275	1,653	1,433	1,194	1,716	1,203	1,169	1,708	1,537	1,082	1,494	1,376	16,840
		CVS	7,749	9,402	8,147	7,380	9,934	8,060	7,980	9,012	8,824	7,906	9,119	8,841	102,354
不納件数	3,076	980	2,382	3,546	283	2,846	2,891	1,278	1,582	3,050	1,347	1,889	25,150		
合計	請求総件数	60,943	60,753	60,845	60,968	60,857	61,051	61,029	60,948	61,017	60,912	60,990	61,051	731,364	
	内訳	一般	58,568	58,461	58,541	58,572	58,676	58,673	58,769	58,721	58,806	58,615	58,793	58,729	703,924
		分納	172	120	104	154	77	140	73	87	101	118	108	111	1,365
		督促状	2,203	2,172	2,200	2,242	2,104	2,238	2,187	2,140	2,110	2,179	2,089	2,211	26,075
	収納件数	57,211	59,028	57,806	56,733	59,883	57,472	57,458	58,867	58,865	57,154	58,970	58,393	697,840	
不納件数	3,732	1,725	3,039	4,235	974	3,579	3,571	2,081	2,152	3,758	2,020	2,658	33,524		

※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（例ー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	83.39%
納付書請求	16.61%

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.57%
納付書請求	82.58%

## 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	160,116,224	155,716,706	160,171,861	151,850,526	161,805,858	158,655,237	150,816,235	158,239,717	152,501,486	160,092,225	158,073,289	141,310,169	1,869,349,533	
	収納金額	158,287,136	153,512,630	158,215,536	149,978,639	159,827,786	156,634,315	148,940,267	155,903,077	150,894,913	158,067,790	156,090,651	139,210,948	1,845,563,688	
	不納金額	1,829,088	2,204,076	1,956,325	1,871,887	1,978,072	2,020,922	1,875,968	2,336,640	1,606,573	2,024,435	1,982,638	2,099,221	23,785,845	
納付書請求	請求金額	36,130,666	36,434,958	40,280,393	39,225,254	36,708,935	36,053,773	36,285,475	38,137,613	36,705,089	35,360,257	38,371,522	34,954,376	444,648,311	
	内訳	一般	30,162,522	30,643,488	34,679,767	33,026,991	31,449,070	30,131,459	30,591,245	32,452,021	31,297,935	29,776,649	32,902,254	29,152,373	376,265,774
		分納	287,052	228,879	165,112	206,891	112,657	228,359	245,259	139,249	155,165	259,109	182,092	176,494	2,386,318
		督促状	5,681,092	5,562,591	5,435,514	5,991,372	5,147,208	5,693,955	5,448,971	5,546,343	5,251,989	5,324,499	5,287,176	5,625,509	65,996,219
	収納金額	28,663,518	33,294,917	30,167,925	31,812,822	38,245,238	30,222,494	28,782,235	32,564,494	34,023,892	29,729,432	31,906,369	33,904,989	383,318,325	
	内訳	金融機関	10,912,483	10,518,490	10,995,967	13,662,479	14,739,282	10,798,730	9,650,524	11,707,287	12,585,105	10,923,383	9,567,236	12,214,754	138,275,720
		CVS	17,751,035	22,776,427	19,171,958	18,150,343	23,505,956	19,423,764	19,131,711	20,857,207	21,438,787	18,806,049	22,339,133	21,690,235	245,042,605
不納金額	7,467,148	3,140,041	10,112,468	7,412,432	△ 1,536,303	5,831,279	7,503,240	5,573,119	2,681,197	5,630,825	6,465,153	1,049,387	61,329,986		
合計	請求総金額	196,246,890	192,151,664	200,452,254	191,075,780	198,514,793	194,709,010	187,101,710	196,377,330	189,206,575	195,452,482	196,444,811	176,264,545	2,313,997,844	
	内訳	一般	190,278,746	186,360,194	194,851,628	184,877,517	193,254,928	188,786,696	181,407,480	190,691,738	183,799,421	189,868,874	190,975,543	170,462,542	2,245,615,307
		分納	287,052	228,879	165,112	206,891	112,657	228,359	245,259	139,249	155,165	259,109	182,092	176,494	2,386,318
		督促状	5,681,092	5,562,591	5,435,514	5,991,372	5,147,208	5,693,955	5,448,971	5,546,343	5,251,989	5,324,499	5,287,176	5,625,509	65,996,219
	収納金額	186,950,654	186,807,547	188,383,461	181,791,461	198,073,024	186,856,809	177,722,502	188,467,571	184,918,805	187,797,222	187,997,020	173,115,937	2,228,882,013	
不納金額	9,296,236	5,344,117	12,068,793	9,284,319	441,769	7,852,201	9,379,208	7,909,759	4,287,770	7,655,260	8,447,791	3,148,608	85,115,831		

※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る。

請求区分	請求割合
口座振替請求	83.24%
納付書請求	16.76%

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.73%
納付書請求	86.21%

## 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	2,240枚	2,126枚	2,107枚	2,147枚	2,184枚	2,035枚	2,169枚	2,138枚	2,058枚	2,052枚	2,127枚	2,020枚	25,403枚
督促金額	9,362,296円	7,936,963円	8,561,562円	8,373,823円	9,356,299円	7,959,549円	8,721,989円	8,422,663円	8,260,629円	8,134,849円	8,299,969円	8,167,649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	991世帯	971世帯	972世帯	953世帯	3,887世帯
給水停止対象 未納額	16,216,718円	15,783,618円	16,288,495円	14,654,066円	62,942,897円
給水停止対象月 収納金額	9,442,293円	10,185,506円	8,834,811円	11,722,095円	40,184,705円
全体収納金額	9,779,307円	10,666,948円	11,039,807円	12,224,890円	43,710,952円

## 6 お客様センター受付事務処理件数

月分	料 金 担 当									
	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	合計
4月分	33	280	492	445	43	68	33	0	0	1,394
5月分	52	293	341	252	20	58	28	2	0	1,046
6月分	22	343	442	301	73	93	23	0	1	1,298
7月分	21	284	378	249	21	87	16	0	0	1,056
8月分	26	245	346	220	53	82	14	0	1	987
9月分	29	288	381	242	47	50	23	0	0	1,060
10月分	32	293	306	205	196	58	16	0	0	1,106
11月分	28	389	328	233	22	74	16	0	3	1,093
12月分	10	281	316	220	156	73	24	0	0	1,080
1月分	37	330	334	252	18	77	12	0	1	1,061
2月分	0	332	356	249	47	102	18	0	1	1,105
3月分	105	392	678	273	42	80	28	0	0	1,598
合 計	395	3,750	4,698	3,141	738	902	251	2	7	13,884