

給水課

〔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、720,538件(対前年度7,655件の増加、増加率1.07%)です。また、臨時用給水の調定件数は563件、閉栓手数料の調定件数は2,858件です。

(2) 給水量

一般用給水における給水量(調定水量)は、11,911,809^m³(対前年度9,580^m³の増加、増加率0.08%)です。給水量は前年度と比べ増加しましたが、増加率は微増です。給水量を使用段階別で見ると、基本水量から11^m³～20^m³までの水量が小さい段階が増加し、水量の大きい段階では減少していますが、水量の大きい段階のうち101^m³以上は、増加しています。

臨時用給水量は10,209^m³(対前年度948^m³の減少、減少率8.50%)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6年度確定調定額の合計は2,180,635,869円でした。一方、令和6年度収納済額は2,077,082,857円で、収納率は95.25%となりました(いずれも令和7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6年度は、令和6年5月、8月、11月及び令和7年2月の4回実施し、給水停止の対象とした未納額43,323,595円に対し、収納することができた額は42,169,144円(収納率97.34%)

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。令和5年度には、平時の給水停止作業を再開し、令和6年度も同様に給水停止作業を実施しました。

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、「CDCアクアサービス株式会社」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 ⇒



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 ³)	確定調定額(円)	調定数	給水量(m ³)	金額(円)	調定数(件)	金額(円)
4月	59,906	1,002,207	181,591,836	38	1,893	662,153	330	165,000
5月	59,911	984,331	179,033,664	56	489	171,024	208	104,000
6月	59,917	1,006,131	185,042,105	55	736	257,428	196	98,000
四半期①	179,734	2,992,669	545,667,605	149	3,118	1,090,605	734	367,000
7月	59,996	982,406	181,098,552	43	1,253	438,278	254	127,000
8月	59,972	1,010,190	185,065,583	28	312	109,126	186	93,000
9月	60,016	986,888	179,612,567	37	473	165,441	210	105,000
四半期②	179,984	2,979,484	545,776,702	108	2,038	712,845	650	325,000
上半期	359,718	5,972,153	1,091,444,307	257	5,156	1,803,450	1,384	692,000
10月	60,056	960,277	175,679,025	68	1,363	476,749	212	106,000
11月	60,075	1,008,933	185,800,802	35	859	300,462	202	101,000
12月	60,104	993,374	183,382,585	37	355	124,162	238	119,000
四半期③	180,235	2,962,584	544,862,412	140	2,577	901,373	652	326,000
1月	60,101	1,033,558	189,152,555	44	430	150,392	214	107,000
2月	60,169	1,020,446	187,426,095	56	638	223,145	254	127,000
3月	60,315	923,068	167,750,500	66	1,408	492,490	354	177,000
四半期④	180,585	2,977,072	544,329,150	166	2,476	866,027	822	411,000
下半期	360,820	5,939,656	1,089,191,562	306	5,053	1,767,400	1,474	737,000
合計	720,538	11,911,809	2,180,635,869	563	10,209	3,570,850	2,858	1,429,000
前年度実績	712,883	11,902,229	2,168,333,576	573	11,157	3,902,463	2,840	1,420,000
増減	7,655	9,580	12,302,293	△ 10	△ 948	△ 331,613	18	9,000

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	49,730	49,513	49,678	49,579	49,660	49,572	49,636	49,508	49,640	49,425	49,495	49,442	594,878 ②	
	収納件数	49,045	48,715	48,974	48,789	48,951	48,789	48,949	48,664	48,974	48,702	48,749	48,637	585,938 ①	
	不納件数	685	798	704	790	709	783	687	844	666	723	746	805	8,940	
納付書請求	請求件数	13,134	13,326	13,145	13,218	13,290	13,219	13,493	13,440	13,331	13,546	13,387	13,937	160,466 ④	
	内訳	一般	10,861	10,852	10,776	10,825	10,848	10,853	10,944	10,985	11,023	11,065	11,123	11,246	131,401 ⑥
		分納	90	93	107	49	77	61	110	108	89	62	104	96	1,046
		督促状	2,183	2,381	2,262	2,344	2,365	2,305	2,439	2,347	2,219	2,419	2,160	2,595	28,019
	収納件数	9,208	12,682	9,691	11,388	12,423	9,500	11,132	12,443	9,674	11,220	11,647	12,087	133,095 ③	
	内訳	金融機関	851	1,418	930	847	1,617	810	946	1,531	1,042	831	1,506	1,022	13,351
		CVS	8,357	11,264	8,761	10,541	10,806	8,690	10,186	10,912	8,632	10,389	10,141	11,065	119,744
不納件数	3,926	644	3,454	1,830	867	3,719	2,361	997	3,657	2,326	1,740	1,850	27,371		
合計	請求総件数	62,864	62,839	62,823	62,797	62,950	62,791	63,129	62,948	62,971	62,971	62,882	63,379	755,344	
	内訳	一般	60,591	60,365	60,454	60,404	60,508	60,425	60,580	60,493	60,663	60,490	60,618	60,688	726,279 ⑤
		分納	90	93	107	49	77	61	110	108	89	62	104	96	1,046
		督促状	2,183	2,381	2,262	2,344	2,365	2,305	2,439	2,347	2,219	2,419	2,160	2,595	28,019
	収納件数	58,253	61,397	58,665	60,177	61,374	58,289	60,081	61,107	58,648	59,922	60,396	60,724	719,033	
不納件数	4,611	1,442	4,158	2,620	1,576	4,502	3,048	1,841	4,323	3,049	2,486	2,655	36,311		

※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	81.91% ②/⑤
納付書請求	18.09% ⑥/⑤

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.50% ①/②
納付書請求	82.94% ③/④

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	156,153,474	154,071,676	159,826,137	155,188,495	158,536,163	153,961,517	150,784,742	157,904,632	154,496,841	159,214,023	159,326,266	142,191,942	1,861,655,908 ①	
	収納金額	154,060,495	151,219,007	157,413,730	153,136,540	156,594,710	151,787,591	149,116,145	155,573,919	152,634,935	157,049,373	157,030,473	139,839,862	1,835,456,780 ④	
	不納金額	2,092,979	2,852,669	2,412,407	2,051,955	1,941,453	2,173,926	1,668,597	2,330,713	1,861,906	2,164,650	2,295,793	2,352,080	26,199,128	
納付書請求	請求金額	32,719,337	32,764,488	33,012,964	32,641,434	33,875,401	32,813,823	32,531,156	34,883,319	37,152,962	38,023,629	35,243,321	33,519,698	409,181,532 ⑥	
	内訳	一般	27,407,410	26,432,961	27,077,836	26,938,791	28,042,371	27,010,726	26,608,563	29,243,225	30,516,132	31,147,280	29,671,060	26,774,411	336,870,766 ③
		分納	159,592	118,478	167,607	88,723	126,959	132,205	387,056	203,249	161,600	11,065	152,694	163,076	1,872,304
		督促状	5,152,335	6,213,049	5,767,521	5,613,920	5,706,071	5,670,892	5,535,537	5,436,845	6,475,230	6,865,284	5,419,567	6,582,211	70,438,462
	収納金額	22,410,180	31,493,974	24,473,268	28,563,112	30,917,739	24,752,862	28,084,481	30,133,266	25,070,468	31,265,936	33,597,638	31,767,388	342,530,312 ⑤	
	内訳	金融機関	3,738,103	5,009,195	4,538,938	4,020,018	5,775,924	4,480,923	4,402,478	5,663,036	4,925,326	6,928,672	9,252,547	4,980,685	63,715,845
		CVS	18,672,077	26,484,779	19,934,330	24,543,094	25,141,815	20,271,939	23,682,003	24,470,230	20,145,142	24,337,264	24,345,091	26,786,703	278,814,467
不納金額	10,309,157	1,270,514	8,539,696	4,078,322	2,957,662	8,060,961	4,446,675	4,750,053	12,082,494	6,757,693	1,645,683	1,752,310	66,651,220		
合計	請求総金額	188,872,811	186,836,164	192,839,101	187,829,929	192,411,564	186,775,340	183,315,898	192,787,951	191,649,803	197,237,652	194,569,587	175,711,640	2,270,837,440	
	内訳	一般	183,560,884	180,504,637	186,903,973	182,127,286	186,578,534	180,972,243	177,393,305	187,147,857	185,012,973	190,361,303	188,997,326	168,966,353	2,198,526,674 ②
		分納	159,592	118,478	167,607	88,723	126,959	132,205	387,056	203,249	161,600	11,065	152,694	163,076	1,872,304
		督促状	5,152,335	6,213,049	5,767,521	5,613,920	5,706,071	5,670,892	5,535,537	5,436,845	6,475,230	6,865,284	5,419,567	6,582,211	70,438,462
	収納金額	176,470,675	182,712,981	181,886,998	181,699,652	187,512,449	176,540,453	177,200,626	185,707,185	177,705,403	188,315,309	190,628,111	171,607,250	2,177,987,092	
不納金額	12,402,136	4,123,183	10,952,103	6,130,277	4,899,115	10,234,887	6,115,272	7,080,766	13,944,400	8,922,343	3,941,476	4,104,390	92,850,348		

※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	84.68%
納付書請求	15.32%

①/②

③/②

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.59%
納付書請求	83.71%

④/①

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	1	1
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	2,270枚	2,141枚	2,292枚	2,253枚	2,342枚	2,333枚	2,276枚	2,422枚	2,325枚	2,204枚	2,381枚	2,107枚	27,346枚
督促金額	9,821,520円	8,482,015円	9,940,303円	9,706,967円	9,401,759円	9,294,310円	9,174,562円	9,191,490円	9,070,404円	11,087,326円	11,665,267円	8,907,038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	904世帯	943世帯	976世帯	965世帯	3,788世帯
給水停止対象 未納額	11,100,132円	10,965,201円	10,741,419円	10,516,843円	43,323,595円
給水停止対象月 収納金額	10,296,892円	10,819,309円	10,371,574円	10,681,369円	42,169,144円
全体収納金額	10,925,208円	11,478,876円	11,125,629円	11,422,615円	44,952,328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	28	369	525	118	60	92	22	0	0	1,214
5月分	18	336	376	405	59	75	23	0	0	1,292
6月分	14	358	374	247	73	94	17	0	0	1,177
7月分	26	345	367	214	19	95	13	1	1	1,081
8月分	36	265	335	125	53	70	10	0	1	895
9月分	20	355	378	229	37	66	8	0	1	1,094
10月分	30	325	384	206	28	68	12	0	0	1,053
11月分	39	310	324	202	80	73	13	0	1	1,042
12月分	29	340	280	138	47	67	15	1	2	919
1月分	169	313	372	117	32	51	18	0	1	1,073
2月分	53	413	467	207	24	197	11	0	0	1,372
3月分	160	517	720	205	82	105	22	0	1	1,812
合 計	622	4,246	4,902	2,413	594	1,053	184	2	8	14,024