

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、712,883件（対前年度8,116件の増加、増加率1.15%）です。

また、臨時用給水の調定件数は573件、閉栓手数料の調定件数は2,840件です。

(2) 給水量

一般用給水における給水量（調定水量）は、11,902,229 m^3 （対前年度105,924 m^3 の減少、減少率0.88%）です。給水量が減少した主な原因としては、令和4年度と同様に、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たことや、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11,157 m^3 （対前年度2,270 m^3 の減少、減少率16.90%）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5年度確定調定額の合計は2,168,333,576円でした。一方、令和5年度収納済額は2,065,187,609円で、収納率は95.24%となりました（いずれも令和6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5年度は、令和5年5月、8月、11月及び令和6年2月の4回実施し、給水停止の対象とした未納額45,949,207円に対し、収納することができた額は43,976,720円（収納率95.70%）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 他
閉開栓の受付 他
料金業務
料金支払の受付
料金の徴収
給水停止業務 他
電算処理業務 他
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 他
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 他
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 他
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) 他
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 他
その他

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	59,098	997,463	180,157,656	24	198	69,250	211	105,500
5月	59,261	977,897	176,863,115	59	1,275	445,970	269	134,500
6月	59,202	1,004,042	184,309,346	44	365	127,658	199	99,500
四半期①	177,561	2,979,402	541,330,117	127	1,838	642,878	679	339,500
7月	59,272	978,359	180,016,278	6	55	19,236	250	125,000
8月	59,268	1,024,999	187,694,625	100	1,335	466,937	188	94,000
9月	59,309	979,401	177,567,606	49	2,587	904,913	206	103,000
四半期②	177,849	2,982,759	545,278,509	155	3,977	1,391,086	644	322,000
上半期	355,410	5,962,161	1,086,608,626	282	5,815	2,033,964	1,323	661,500
10月	59,449	961,145	174,990,852	50	2,049	716,720	272	136,000
11月	59,500	1,006,965	184,035,278	31	669	234,003	210	105,000
12月	59,523	984,902	179,351,435	32	378	132,212	229	114,500
四半期③	178,472	2,953,012	538,377,565	113	3,096	1,082,935	711	355,500
1月	59,558	1,022,207	185,044,474	62	553	193,410	228	114,000
2月	59,636	1,015,044	185,942,163	55	1,105	386,501	234	117,000
3月	59,807	949,805	172,360,748	61	588	205,653	344	172,000
四半期④	179,001	2,987,056	543,347,385	178	2,246	785,564	806	403,000
下半期	357,473	5,940,068	1,081,724,950	291	5,342	1,868,499	1,517	758,500
合計	712,883	11,902,229	2,168,333,576	573	11,157	3,902,463	2,840	1,420,000
前年度実績	704,767	12,008,153	2,187,226,503	517	13,427	4,696,531	2,133	1,066,500
増減	8,116	△ 105,924	△ 18,892,927	56	△ 2,270	△ 794,068	707	353,500

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	49,600	49,604	49,676	49,545	49,685	49,520	49,703	49,623	49,826	49,658	49,783	49,699	595,922 ②	
	収納件数	48,826	48,707	49,016	48,735	49,068	48,710	48,966	48,814	49,182	48,846	48,989	48,844	586,703 ①	
	不納件数	774	897	660	810	617	810	737	809	644	812	794	855	9,219	
納付書請求	請求件数	12,563	12,618	12,556	12,556	12,446	12,550	12,661	12,821	12,525	12,709	12,766	12,927	151,678 ④	
	内訳	一般	10,119	10,112	10,125	10,094	10,146	10,162	10,286	10,348	10,245	10,292	10,396	10,480	122,805 ⑥
		分納	121	108	91	100	81	71	100	153	63	85	87	104	1,164
	督促状	2,323	2,398	2,320	2,362	2,219	2,317	2,317	2,275	2,320	2,217	2,332	2,283	2,343	27,709
	収納件数	7,813	12,699	10,248	9,505	11,764	9,847	9,847	9,602	11,649	10,312	9,207	11,102	10,976	124,724 ③
	内訳	金融機関	688	1,432	1,124	815	1,637	862	842	1,485	1,015	723	1,350	887	12,860
CVS		7,125	11,267	9,124	8,690	10,127	8,985	8,760	10,164	9,297	8,484	9,752	10,089	111,864	
不納件数	4,750	△ 81	2,288	3,051	682	2,703	2,703	3,059	1,172	2,213	3,502	1,664	1,951	26,954	
合計	請求総件数	62,163	62,222	62,212	62,101	62,131	62,070	62,364	62,444	62,351	62,367	62,549	62,626	747,600	
	内訳	一般	59,719	59,716	59,801	59,639	59,831	59,682	59,989	59,971	60,071	59,950	60,179	60,179	718,727 ⑤
		分納	121	108	91	100	81	71	100	153	63	85	87	104	1,164
督促状	2,323	2,398	2,320	2,362	2,219	2,317	2,317	2,275	2,320	2,217	2,332	2,283	2,343	27,709	
収納件数	56,639	61,406	59,264	58,240	60,832	58,557	58,494	58,568	60,463	59,494	58,053	60,091	59,820	711,427	
不納件数	5,524	816	2,948	3,861	1,299	3,513	3,796	1,981	2,857	4,314	2,857	2,458	2,806	36,173	

※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	82.91% ②/⑤
納付書請求	17.09% ⑥/⑤

請求区分	請求区分別収納率
口座振替請求	98.45% ①/②
納付書請求	82.23% 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	156,291,720	154,316,876	160,427,796	156,883,440	163,248,675	152,210,658	158,779,023	155,101,256	159,822,892	160,799,519	148,634,859	1,880,896,704 ^①	
	収納金額	153,886,129	151,785,016	158,362,739	154,433,281	161,360,593	151,987,015	156,416,814	153,196,858	157,281,590	158,511,450	146,194,102	1,853,528,372 ^④	
	不納金額	2,405,591	2,531,860	2,065,057	2,450,159	1,888,082	2,392,975	2,097,873	2,362,209	1,904,398	2,288,069	2,440,757	27,368,332	
納付書請求	請求金額	30,870,445	30,689,895	31,040,144	30,484,663	31,795,003	31,209,497	30,541,844	31,879,266	32,642,850	33,033,869	31,244,885	377,852,988 ^⑥	
	内訳	25,390,693	24,470,583	25,360,879	24,476,986	26,238,701	24,632,295	24,791,379	26,103,943	26,562,376	27,075,461	25,041,452	306,691,547 ^③	
	分納	194,096	183,973	204,068	171,180	132,538	148,421	269,657	246,220	106,280	242,407	155,908	193,257	2,248,005
	督促状	5,285,656	6,035,339	5,475,197	5,836,497	5,423,764	6,428,781	5,480,808	5,627,608	5,669,043	5,838,067	5,802,500	6,010,176	68,913,436
	収納金額	18,983,455	31,804,553	25,087,900	23,982,907	28,798,421	24,575,481	23,848,659	28,808,574	26,241,202	23,670,998	28,740,967	28,579,739	313,122,856 ^⑤
	金融機関	3,335,573	5,817,119	4,629,754	4,116,555	5,548,682	4,069,686	3,853,693	5,908,308	4,600,560	4,004,115	5,322,160	4,355,096	55,561,301
内訳	15,647,882	25,987,434	20,458,146	19,866,352	23,249,739	20,505,795	19,994,966	22,900,266	21,640,642	19,666,883	23,418,807	24,224,643	257,561,555	
不納金額	11,886,990	△ 1,114,658	5,952,244	6,501,756	2,996,582	6,634,016	6,693,185	3,612,053	5,638,064	8,971,852	4,292,902	2,665,146	64,730,132	
請求総金額	187,162,165	185,006,771	191,467,940	187,368,103	195,043,678	185,589,487	182,752,502	191,199,650	186,980,522	192,465,742	193,833,388	179,879,744	2,258,749,692	
合計	一般	181,682,413	178,787,459	185,788,675	181,360,426	189,487,376	179,012,285	177,002,037	185,325,822	181,205,199	186,385,268	187,874,980	173,676,311	2,187,588,251 ^②
	分納	194,096	183,973	204,068	171,180	132,538	148,421	269,657	246,220	106,280	242,407	155,908	193,257	2,248,005
	督促状	5,285,656	6,035,339	5,475,197	5,836,497	5,423,764	6,428,781	5,480,808	5,627,608	5,669,043	5,838,067	5,802,500	6,010,176	68,913,436
収納金額	172,869,584	183,589,569	183,450,639	178,416,188	190,159,014	176,562,496	173,961,444	185,225,388	179,438,060	180,952,588	187,252,417	174,773,841	2,166,651,228	
不納金額	14,292,581	1,417,202	8,017,301	8,951,915	4,884,664	9,026,991	8,791,058	5,974,262	7,542,462	11,513,154	6,580,971	5,105,903	92,098,464	

※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	85.98%	98.54%
納付書請求	14.02%	82.87%

①/②

④/①

③/②

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	2,282枚	2,263枚	2,310枚	2,256枚	2,299枚	2,142枚	2,246枚	2,208枚	2,214枚	2,159枚	2,284枚	2,199枚	26,862枚
督促金額	9,917,269円	8,647,522円	9,785,695円	8,926,176円	9,533,499円	8,865,434円	10,090,567円	8,970,628円	9,017,295円	9,199,092円	9,623,698円	9,462,902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	967世帯	954世帯	936世帯	911世帯	3,768世帯
給水停止対象 未納額	12,658,592円	11,900,950円	10,887,019円	10,502,646円	45,949,207円
給水停止対象月 収納金額	10,986,710円	10,990,370円	11,132,619円	10,867,021円	43,976,720円
全体収納金額	11,787,134円	12,012,262円	11,849,261円	11,663,411円	47,312,068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	43	357	547	314	51	127	30	0	0			1,469
5月分	50	326	369	221	31	75	24	0	0			1,096
6月分	41	353	382	234	72	89	29	0	0			1,200
7月分	51	289	402	199	18	116	18	0	0			1,093
8月分	76	342	378	175	44	96	20	0	0			1,131
9月分	158	379	500	211	52	107	19	0	0			1,426
10月分	42	335	485	203	53	217	22	0	2			1,359
11月分	26	341	357	302	18	78	22	0	1			1,145
12月分	66	300	339	283	43	128	12	0	0			1,171
1月分	93	379	398	118	32	77	26	0	0			1,123
2月分	31	444	467	139	29	123	12	0	1			1,246
3月分	39	532	685	142	57	76	23	0	0			1,554
合計	716	4,377	5,309	2,541	500	1,309	257	0	4			15,013