

【別紙 2 - 1】

検針業務から給水停止業務に至る業務日程

	4月	5月	6月	7月	8月
検針開始	1 日				
検針終了	15 日				
調査終了	21 日頃				
調定確定	22 日頃				
納入通知書発行日	23 日頃				
口座データ作成	25 日頃				
納入通知書納入期限		10 日			
口座振替日		5 日			
残高不足兼再振通知		7 日頃			
口座再振データ作成		10 日頃			
口座再振替日		20 日			
督促状発行日			10 日		
督促状納入期限			25 日		
催告状発行日					5 日
催告状納入期限					20 日

督促状納期経過後、未納者の状況に応じて電話及び文書による督促を実施した後、納入期限後 6 か月（未納常習者は 4 か月）以上経過後の水栓に対し、個別に給水停止を執行する。

【別紙 2 - 2】

料金関連業務の実施状況

1 業務規模及び対応職員

(1) 業務規模

- ・給水人口 92,438 人、給水戸数 35,131 戸、普及率 99.0% (平成 29 年度末)
- ・平成 29 年度給水収益 1,919,003 千円 (税抜) 有収水量 10,257,002 m³
- ・平成 29 年度下水道使用料収益 1,313,963 千円 (税抜) 有収水量 8,547,067 m³
- ・水道料金及び下水道使用料を併せて請求 (契約状況により単独請求あり)

(2) 対応職員等

- ・上下水道業務課料金係 9 名 (係長 1 名含む) で主業務を担当
- ・その他給水工事、排水工事関連業務を各 2 名で担当
- ・検針業務を検針員 17 名へ委託の他、すべて直営業務

2 窓口業務

- ・受付時間 平日のみ 8:30 ~ 17:15 (昼休憩 12:00 ~ 13:00)
休憩時は当番制により窓口及び電話対応、営業時間外は宿日直が対応
- ・開閉栓受付 電話及び F A X 申請可能
- ・窓口対応人数 9 名 (全職員対応)
- ・開栓届け 約 3,000 件 / 年 (月平均約 250 件)
- ・閉栓届け 約 3,000 件 / 年 (月平均約 250 件)
- ・口座振替申請 約 2,000 件 / 年 (約 160 件 / 月)
主に金融機関窓口で対応 (市窓口では電子受付分のみ 約 60 件 / 年)
- ・料金、検針及び漏水等の問合せ 約 240 件 / 年 (約 20 件 / 月)
- ・納付書再発行 約 4,200 件 / 年 (約 350 件 / 月)
- ・各種証明書発行 約 30 件 / 年 (約 2.5 件 / 月)
- ・電話対応 約 30 件 / 日 (繁忙期 約 50 件 / 日)
- ・窓口来訪者 約 10 件 / 日 (繁忙期 約 20 件 / 日)

3 検針業務

- ・検針期間 地域別隔月交互 (1 日 ~ 15 日) 50 mm 以上毎月検針 (毎月 15 日)
- ・検針戸数 約 35,500 件 (偶数月約 20,500 件、奇数月約 15,000 件、うち毎月約 150 件)
- ・閉栓メーター有戸数 1,805 件 (H30.10.30 現在)
- ・検針単価 地区別単価設定 65、70、75、100 円 / 件
集中検針 40 円 / 件、大口検針 150 円 / 件
交通費別途支給

・年間検針件数

平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月(計 12 ヶ月)

	旧市街地	現市街地	農山村地	工業地帯	集中検針	大口	計
単価	65 円	70 円	75 円	100 円	40 円	150 円	
件数	100,352	54,808	36,777	6,496	12,631	1,911	212,975

大口： 50 mm以上（毎月検針）

- ・再検針 漏水の疑い時及び異常水量時等、職員にて実施（約 300 件 / 月）
- ・ハンディターミナル 有（24 台）
- ・検針順路図 有（住宅地図又は管路図面に手書）
- ・水道メーター位置図 有（管路図面及び料金システムによる給水申込書データ照会）
- ・閉栓箇所検針 年 1 回実施

4 . 開閉栓業務

- ・開閉栓実施件数 約 6,000 件 / 年 （開栓約 3,000 件 / 年 閉栓約 3,000 件 / 年）
繁忙期実施件数 約 100 件 / 日
- ・土日祝日の開閉栓業務 有（緊急の場合のみ）
- ・閉栓現地精算 10 件程度 / 年

5 . 調定収納滞納整理業務（平成 29 年度実績）

- ・調定件数 213,193 件 / 年 （月平均 17,766 件）
- ・収納方法別内訳 口座振替 87.3%、納付書 12.7%（H30.9.30 現在）
- ・コンビニ収納 有
- ・クレジットカード収納 無
- ・納入通知書発行枚数 約 25,000 件 / 年 （約 2,100 件 / 月）
- ・督促状発行件数 約 6,800 件 / 年 （約 560 件 / 月）
- ・催告状発行件数 約 3,700 件 / 年 （約 300 件 / 月）
- ・本庁舎会計課に本庁舎での窓口収納を委託
- ・本庁舎収納対策課コールセンターへ督促電話業務を一部委託
- ・電話催告 コールセンター 220 件程度 / 月（市収納対策課へ依頼）
職員 100 件程度 / 月
- ・コールセンター依頼基準
督促状納期限経過で未納状態の調定。ただし、当該調定以外に未納がある使用者は除く。
- ・訪問集金 納付督促時に約 20 件 / 月実施
- ・収納実績 平成 29 年度調定 99.25%（H30.4 月末実績） 過年度調定含む場合 99.71%
- ・漏水認定申請による調定更正 246 件（平成 29 年度実績）

うち還付 83 件、充当 15 件、更正後請求 148 件

- ・減免適用水栓（H30.10.31 現在）福祉減免 435 件、公益減免 357 件
- 29 年度異動実績 福祉：適用 201 件、解除 208 件 公益：適用 2 件 災害：適用 1 件

6 . 給水停止業務

- ・給水停止通知 訪問配布 約 600 件 / 年 （約 50 件 / 月）
- ・給水停止実施件数 約 120 件 / 年 （約 10 件 / 月）
- ・給水停止作業 キャップ閉栓又は止水栓（副弁）閉栓
職員による 2 班体制（2 名 / 班）にて毎月 1 回実施
- ・給水停止解除条件 支払及び分納誓約書の提出

7 . 水道メーター管理業務（平成 29 年度実績）

- ・検定満期メーター交換 約 4,500 件 / 年（交換作業は射水市管工事業協同組合へ委託）
- ・新設件数 約 400 件 / 年
- ・新品購入 約 2,800 個
- ・改造修理 約 2,600 個
- ・集合住宅徴収事務受託契約件数（H30.10.31 現在）

	民営住宅	公営住宅	計
物件数	42	35	77
水栓数	1,100	1,700	2,800

うち親子メーターの器差集計対象物件数 75 件（28.29 年度請求各 2 件）

8 . 下水道使用料関連業務

- ・下水道の開始・休止届は書面提出
- ・開始届入力 約 600 件 / 年（月平均約 50 件）
- ・休止届入力 約 50 件 / 年（月平均約 4 件）
- ・排水設備登録設置確認 約 480 件 / 年（月平均 40 件）
- ・調定件数 187,525 件 / 年 （月平均 15,627 件）
- ・私設汚水量算定メーター検針及び報告件数（H30.10.31 現在）

	検針	報告	計
奇数月	23	113	136
偶数月	15	84	99
夏季のみ（ﾌﾟｰﾙ等）	0	30	30
計	38	227	265

- ・井戸等併用水栓の汚水量変更入力件数（平成 29 年度実績）

作業時期	変更区分	件数	備考
年度当初	人数	81	住民基本台帳による人数変更
	算定方法	48	年間比較による上水使用量又は付加水量の変更
	企業認定	43	従業員数報告による人数変更
	その他	49	住民基本台帳によらない申請書等による人数変更
随時	人数	20	
	その他	4	
計		245	

- ・下水道普及率 99.5% 水洗化率 93.3%（平成 29 年度末）

- ・水洗化促進業務過去訪問世帯数実績

	H30	H29	H28	H27	H26
	4人世帯	5人以上世帯	2人世帯	3人世帯	4人世帯
世帯数	244	190	558	380	360

9 . 給排水工事に関する窓口業務

- ・給水装置工事（新設・改造等）及び排水設備工事申請における年間受付実績件数

給水工事

埋設管調査：年間約 500 件

	H29	H28	H27	H26	H25
件数	868	794	852	832	769

排水工事

埋設管調査：年間約 500 件

	H29	H28	H27	H26	H25
件数	434	504	554	574	661

10 . 電算システムその他

- ・現行料金システム導入年月 平成 8 年度、平成 14 年度全更新
以後、機器更新及びシステム改修により継続使用
- ・ハードウェア及びソフトウェア保守契約 有
- ・開発及び保守業者 （株）レジェンド・アプリケーションズ
- ・クライアント数 19 台（料金 9、業務用 6、給水 2、排水 2）
- ・検針用ハンディターミナル 平成 28 年度導入富士通製 24 台