

上下水道局お客様センター業務の現状

1 給水区域の概要

項 目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
行政区域内人口(人)	304,026	302,005	303,245	300,257
行政区域内戸数(戸)	136,401	137,320	137,703	138,101
給水人口(人)	302,165	300,173	302,215	299,299
給水戸数(戸)	135,874	136,803	137,149	137,573
水道普及率(%)	99.4	99.4	99.7	99.7
下水道普及率(%)	93.8	94.1	94.7	95.1

※各年度3月31日現在

2 検針業務

(単位：件)

項 目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
検針対象件数	956,854	960,029	962,315	964,865
うち検針不能件数(積雪等)	4,147	28,590	64,959	21,769

3 調定請求業務

(単位：件)

項 目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
水道料金	892,123	893,695	899,954	902,282
下水道使用料	784,422	789,359	799,100	806,958
農業集落排水施設使用料	18,738	18,674	17,281	14,744
個別排水処理施設使用料	1,436	1,449	1,454	1,455

【参考】水道料金徴収方法の構成比率と徴収率内訳

(単位：%)

徴収方法	令和元年度		令和2年度	
	構成比率	徴収率	構成比率	徴収率
口座制	79.2	92.8	79.6	92.8
納付制	20.8	87.4	20.4	87.6
うちコンビニ収納	—	77.8	—	79.0
徴収方法	令和3年度		令和4年度	
	構成比率	徴収率	構成比率	徴収率
口座制	79.6	92.8	79.5	92.7
納付制	20.4	87.6	20.5	87.7
うちコンビニ収納	—	80.5	—	80.8

※構成比率、収入率ともに件数ベース

※R3、R4は、スマートフォン決済含む

4 収納業務

(単位：千円)

	令和元年度			令和2年4月末 未収額
	調定額	収納額	未収額	
水道料金	6,661,778	6,209,971	451,807	87,726
下水道使用料	5,383,387	4,835,831	547,556	120,014
農業集落排水施設使用料	129,918	113,531	16,387	857
個別排水処理施設使用料	8,550	7,345	1,205	32
	令和2年度			令和3年4月末 未収額
	調定額	収納額	未収額	
水道料金	6,686,827	6,228,521	458,306	84,309
下水道使用料	5,348,206	4,808,403	539,803	111,296
農業集落排水施設使用料	131,619	109,243	22,376	814
個別排水処理施設使用料	8,687	7,246	1,441	14
	令和3年度			令和4年4月末 未収額
	調定額	収納額	未収額	
水道料金	6,668,925	6,222,860	446,065	78,882
下水道使用料	5,342,467	4,826,250	516,217	104,137
農業集落排水施設使用料	119,750	100,787	18,963	883
個別排水処理施設使用料	8,465	7,051	1,414	15
	令和4年度			令和5年4月末 未収額
	調定額	収納額	未収額	
水道料金	6,577,388	6,136,197	441,191	77,288
下水道使用料	5,266,437	4,743,880	522,557	106,002
農業集落排水施設使用料	97,132	82,164	14,968	690
個別排水処理施設使用料	8,422	7,090	1,332	27

【参考】年度末収納率

(単位：%)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
水道料金	93.2	93.1	93.3	93.3
下水道使用料	89.8	89.9	90.3	90.1
農業集落排水施設使用料	87.4	83.0	84.2	84.6
個別排水処理施設使用料	85.9	83.4	83.3	84.2

※調定額および収納額をともに3月末としたときの収納率

5 滞納整理業務

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
督促状(口座再振替通知含)	80,824	71,250	69,830	70,266
催告状	23,897	20,517	19,606	20,100
給水停止予告状	13,441	11,250	10,756	10,789
給水停止執行通知	1,645	1,031	939	1,073

6 受付業務

(1) 使用開始・中止受付

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
使用開始受付	20,397 (707)	20,460 (1,120)	20,950 (1,496)	21,705 (1,853)
使用中止受付	19,975 (970)	18,976 (1,307)	20,123 (1,575)	21,189 (1,682)

※括弧内は件数のうち数で、インターネット受付の件数

(2) 電話受付

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年間総件数	60,064	57,606	56,924	58,860
月平均	5,005	4,801	4,744	4,905
繁忙期(3月)	8,386	8,635	7,862	8,291

(3) 口座申込・口座引継

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
口座新規申込	7,895	8,503	8,131	7,994
口座引継	2,343	2,065	2,278	2,016
口座受付計	10,238	10,568	10,409	10,010

(4) 窓口収納

(単位：件、千円)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年間取扱件数	19,244	16,403	15,487	16,184
年間取扱金額	157,063	135,421	123,127	128,521

7 検針時の異常水量

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
異常水量発見	27,615	29,042	25,635	25,826
漏水等の認定総件数	6,693	7,550	6,230	7,326

8 閉開栓業務

(単位：件)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
止水栓閉栓	4,109	3,621	3,719	3,930
止水栓開栓	5,345	5,033	4,871	5,134