

## 基本情報

### 《1. 窓口・検針業務部門》

No.	項 目	岐阜市の業務状況 (R3年度)
1	電話受付件数	55,483件
	・開栓	17,264件
	・閉栓	16,960件
	・名義変更	2,680件
	・地下漏水	1,744件
	・その他	16,835件
2	「工事申込書及び施行承認申請書」の 入力	4,660件
3	「給水装置・排水設備工事設計書」の 入力	5,304件 ※スキャナー入力
4	検針期間 (日程)	毎月4日～19日 (閉栓中のものも含む。)
5	検針サイクル	隔月検針
6	検針定例日の設定	有 (定例検針日の前後2日以内に検針を実施)
7	土日、祝日の検針の実施	有
8	雨天時等の検針の実施	有
9	休止中メーターの検針の実施	有
10	検針員雇用形態及び人数	受注者雇用 人数 40 名程度
11	各戸検針各戸徴収制度	有
12	検針員の保険等の加入	有
13	検針員1名あたりの平均持ち件数	偶数月 2,342件、奇数月 2,047件 ※閉栓等を含む。
14	再調査の件数	313件/月 ※閉栓等を含む。
15	未検針の発生件数	756件/月 ※閉栓等を含む。
16	認定件数	漏水認定件数 1,713件 不検認定 582件 ※そのほか特殊認定あり
17	検針順路図の有無	有

(1) 検針実績

R2	通常検針 (未検含まず)	隔測検針	利用者 確認	大口径	配布業務
4月	96,024	5,524	22,408	368	17,280
5月	84,147	5,288	19,566	510	11,662
6月	96,231	5,506	22,471	370	17,430
7月	84,316	5,296	19,624	517	11,838
8月	96,402	5,498	22,489	367	17,476
9月	84,479	5,295	19,578	516	11,841
10月	96,536	5,499	22,401	368	17,449
11月	84,617	5,281	19,663	517	11,813
12月	96,861	5,505	22,392	371	17,477
1月	84,764	5,410	19,640	512	11,894
2月	97,058	5,502	22,384	367	17,486
3月	85,001	5,330	19,711	518	11,831
合計	1,086,436	64,934	252,327	5,301	175,477

R3	通常検針 (未検含まず)	隔測検針	利用者 確認	大口径	配布業務
4月	97,385	5,493	22,356	370	17,254
5月	85,024	5,333	19,748	518	11,762
6月	97,701	5,486	22,366	372	17,537
7月	85,310	5,329	19,872	520	11,984
8月	97,815	5,475	22,387	373	17,577
9月	85,485	5,337	19,786	519	11,972
10月	98,089	5,462	22,433	371	17,611
11月	85,729	5,341	19,870	523	11,962
12月	98,306	5,461	22,418	373	17,553
1月	85,684	5,335	19,829	520	12,017
2月	98,572	5,459	22,418	374	17,598
3月	86,104	5,333	19,873	519	11,932
合計	1,101,204	64,844	253,356	5,352	176,759

※隔測検針とは、中高層住宅における集中検針盤方式の遠隔指示式メーターによる検針件数を指す。

(2) 未検針等 件数表

年度	調定件数 (※)	未検針		誤針	
		件数	%	件数	%
R2	1,019,736	10,334	1.0134	17	0.0017
R3	1,030,441	9,072	0.8804	17	0.0016

(3) 調定件数実績

年度	水道調定件数(件) (※)	下水調定件数(件) (※)	合計調定件数(件) (※)	対前年比 (%)
H29	917,448	826,332	990,583	
H30	929,964	840,510	1,002,623	1.215
R1	939,862	852,332	1,011,816	0.917
R2	948,332	863,424	1,019,736	0.783
R3	959,811	875,562	1,030,441	1.050

《2. 収納業務部門》

No.	項 目	岐阜市の業務状況 (R3年度)
1	収納サイクル	隔月
2	収納構成比率	口座振替 80.8% 納入通知書 19.2%
3	料金センター窓口収納件数	2,983件
4	調定確定日	毎月25日頃 (月末営業日の4営業日前)
5	納入通知書発送日 (現地投函分を除く。)	検針月の月末営業日
6	納入通知書納期限 (現地投函分を含む。)	検針月の翌月 26 日
7	金融機関への口座振替依頼データ提供手段	データ伝送、依頼書
8	口座振替日	検針月の翌月 8 日 (土日祝日の場合は翌営業日)
9	口座再振替	検針月の翌月 26 日 (土日祝日の場合は翌営業日)
10	定例集金制度	無 (個別の事情による集金 30件/月 程度あり)

《3. 滞納整理業務部門》

No.	項 目	岐阜市の業務状況 (R3年度)
1	督促状発送日	検針月の翌々月 11 日頃
2	督促状発送方法	郵送
3	督促手数料の徴収	令和3年3月調定までの 下水料金のみ 100円 を徴収
4	督促状指定納付期限	検針月の翌々月 25 日
5	催告書発送日	督促状納期限の属する月の翌月 11 日頃
6	催告書発送方法	郵送 (納付書を同封)
7	催告書指定納付期限	催告書発送日の 2 週間後
8	給水停止予告発送方法	郵送
9	給水停止執行回数	毎月 2 回 (原則第2週、第4週の木曜日)
10	給水停止執行方法	バルブ止め・停水キャップ
11	深夜、休日等の給水停止解除対応	営業時間内は常時対応。 それ以降は基本的に翌営業日に対応。
12	給水停止解除の条件 (分納等)	1/2以上の入金又は「納付誓約書」の納付 が基本 (口頭での支払約束の場合もあり)
13	給水停止実績	令和元年度 515件 令和2年度 413件 令和3年度 543件
14	未納者の訪問督促 (集金) の実施	有
15	転出未納者の督促等実施内容	督促までは通常サイクルで実施
16	延滞金の徴収	有
17	延滞金の請求方法	納付書による
18	延滞金納付書発送日	完納した月の翌月
19	不納欠損	水道料金2年又は5年 (欠損後も債権は簿外管理し、徴収する。) 下水料金5年
20	債権放棄	有

(1) 現年度分収納実績 (3月末時点。未納分のうち、納期未到来分を除く。不納欠損前。)

年度		調定額 (円)	未収件数 (件)	未収金額 (円)	収納率 (%)
R1	水道	5,245,556,987	15,348	83,089,918	98.42
	下水	5,429,482,304	16,594	91,033,121	98.32
	合計	10,675,039,291	18,762	174,123,039	98.37
R2	水道	5,371,724,243	14,493	81,278,780	98.49
	下水	6,011,248,725	15,536	101,386,592	98.31
	合計	11,382,972,968	17,592	182,665,372	98.40
R3	水道	5,309,823,849	14,498	80,151,550	98.49
	下水	6,064,452,748	15,543	99,422,057	98.36
	合計	11,374,276,597	17,449	179,573,607	98.42

(2) 繰越未収金分収納実績 (3月末時点。不納欠損前。)

年度		繰越未収額 (円)	未収件数 (件)	未収金額 (円)	収納率 (%)
R1	水道	181,616,369	6,666	44,225,383	75.65
	下水	356,540,803	31,673	219,316,011	38.49
	合計	538,157,172	32,439	263,541,394	51.03
R2	水道	166,858,155	6,513	36,958,257	77.85
	下水	330,580,443	28,188	198,051,609	40.09
	合計	497,438,598	28,947	235,009,866	52.76
R3	水道	99,352,163	5,780	31,102,445	68.69
	下水	275,477,799	25,518	186,772,030	32.20
	合計	374,829,962	26,207	217,874,475	41.87

(3) 給水停止まで流れ

月	日	納付制	口座制
N	4~19	検針期間	検針期間
	月末5営業日前	調定確定	調定確定
	月末営業日	納入通知書発送	
N+1	8		口座振替
	26	納入通知書納期限	再振替
N+2	11	督促状発送	
	25	督促状納期限	
N+3	11	催告書発送	
	25	催告書納期限	
N+4			
N+5	6	給水停止予告書発送 (第1回)	
	20	給水停止予告書納期限 (第1回)	
	最終週	給水停止執行 (第1回)	
N+6	6	給水停止予告書発送 (第2回)	
	20	給水停止予告書納期限 (第2回)	
	第3週	給水停止執行 (第2回)	

※あくまで目安であり、月の日数、土日祝日等により前後します。

《4. 精算業務部門》

No.	項 目	岐阜市の業務状況 (R3年度)
1	年間精算件数	年間 15,281件 ※検針が必要なもの
2	月平均件数	平均 1,273件
3	3月、4月（繁忙期）の件数	3月 2,323件、4月 1,639件 ※検針が必要なもの
4	精算構成比率	口座 34.18% 納通 65.68% 現地精算 0.14%
5	受付日、受付時間帯	上下水道料金センター営業時間内 （インターネットでは随時受付）
6	現地精算の実施日	年末年始（12月29日から1月3日）以外
7	開閉栓の実施	基本的にバルブの開閉は行わない
8	閉栓方法	止めなし（調定がおきないようにする）
9	開閉栓手数料	なし
10	開閉栓の時間指定	無（開・閉栓は原則立会い不要）

《5. システム》

No.	項 目		岐阜市の業務状況 (R3年度)
1	現在のシステム導入日		平成21年1月 包括委託業務開始と同時
2	サーバー機		プログラム HP-2530 データベース EMC VNX5300
3	リースアップ (終了) の時期		令和5年12月 委託期間満了と同時
4	現在の端末等の設置台数		端末30台程度 プリンタ12台 (うち大型プリンタ2台) 検針等モバイル機器60台程度
5	現在の端末のOS、CPU等		Windows10 Intel Core i5
6	システム運用形態		受注者側にて運用
7	お客さま番号の管理数		232,636件
8	コンビニ収納		有 (コンビニ収納代行業者: 株式会社電算システム)
9	クレジットカード収納		無 (令和6年中の導入見込み)
10	上下水道の種類		水道、下水道 (簡易水道や農業集落排水はなし)
11	納入通知書等令書の形態		3連 (通常、圧着) 別様式の現地発行納入通知書あり
12	独自の外字フォント		無
13	住基連動		無
14	データ移行の方式		協議の上でお渡しします
15	機能に無い条件のデータ作成		随時 (年間平均60件)
16	月次出力帳票	(上下水共通)	調定月報、未収残高表、普及月報、収入月報、使用量/料金比較一覧表、調定更正リスト、認定リスト、還付通知書発行リスト、検針実績一覧表、精算業務実績報告書、電話・インターネット受付件数集計表、精算業務実績報告書
		(水道)	水道料金統計表、ランク別・種別別使用水量一覧表、種別別普及状況一覧表、水源地別普及状況一覧表、校區別普及状況一覧表、種別別・口径別使用水量一覧表、職業別使用水量一覧表、検定満期メーター交換業務実績報告書
		(下水道)	下水料金統計表、汚水料金種別統計表、ランク別・種別別使用水量一覧表、プラント別有収水量一覧表、プラント別普及状況一覧表、校區別普及状況一覧表、プラント統計表、プラント別特定事業場統計表、下水道使用事業場排水量統計表、特定・監視事業所調定明細一覧表、特定・監視事業所放流年報、水質料金・下水料金状況表、井戸水等使用調定件数一覧表
	日次出力帳票	(上下水共通)	収入日報

《6. 発送物》

No.	項 目	岐阜市の業務状況 (R3年度)	
1	定例納入通知書	発送日	毎月月末
		発行数	59,045 枚/年
2	精算分納入通知書	発送日	毎月6日ごろ
		発行数	10,239 枚/年
3	口座振替不能納入通知書	発送日	毎月11日ごろ
		発行数	1,900 枚/年
4	振替済通知書	発送日	口座振替の7営業日後、再振の6営業日後
		発行数	47,382 枚/年
5	再振替通知書	発送日	毎月15日ごろ
		発行数	22,255 枚/年
6	口座お勧めはがき	発送日	毎月月初
		発行数	5,566 枚/年
7	ご使用水量等のお知らせ (ハガキタイプ)	発送日	毎月末営業日の3営業日前
		発行数	80,300 枚/年
8	重複納入分還付通知書	発送日	毎月20日ごろ
		発行数	226 枚/年
9	督促状	発送日	毎月11日ごろ
		発行数	43,836 枚/年
10	催告書	発送日	毎月10日ごろ
		発行数	16,273 枚/年
11	延滞金納付書	発送日	毎月6日ごろ
		発行数	1,157 枚/年
12	給水停止予告通知書	発送日	毎月第1週の火曜日ごろ
		発行数	5,219 枚/年
13	メーター取替えのお知らせ	発送日	毎月25日ごろ
		発行数	21,069枚/年

《7. メーター管理》

(1) メーター検定満期予定数

(単位：個)

	口 径	(R7検満)	(R8検満)	(R9検満)	(R10検満)	(R11検満)
		R6取替	R7取替	R8取替	R9取替	R10取替
水道用	φ13	12,500	6,026	8,190	8,942	8,003
	φ20	11,436	13,851	11,470	11,457	12,977
	φ25	951	816	823	517	805
	φ30	20	7	2	0	0
	φ40	230	195	329	255	210
	φ50	127	77	93	78	85
	φ75	26	56	39	27	21
	φ100	9	0	1	3	1
	φ150	0	0	0	0	0
	水道計	25,299	21,028	20,947	21,279	22,102
井戸水用	口 径	(R7検満)	(R8検満)	(R9検満)	(R10検満)	(R11検満)
		R6取替	R7取替	R8取替	R9取替	R10取替
	φ13	66	67	78	53	2
	φ20	699	774	796	868	221
	φ25	358	370	425	74	124
	φ30	8	0	0	0	0
	φ40	73	77	95	34	24
	φ50	22	30	30	11	15
	φ75	4	5	8	0	1
	φ100	2	2	2	2	2
φ150	0	3	0	0	0	
井戸計	1,232	1,328	1,434	1,042	389	
水道用+井戸水用	口 径	(R7検満)	(R8検満)	(R9検満)	(R10検満)	(R11検満)
		R6取替	R7取替	R8取替	R9取替	R10取替
	φ13	12,566	6,093	8,268	8,995	8,005
	φ20	12,135	14,625	12,266	12,325	13,198
	φ25	1,309	1,186	1,248	591	929
	φ30	28	7	2	0	0
	φ40	303	272	424	289	234
	φ50	149	107	123	89	100
	φ75	30	61	47	27	22
	φ100	11	2	3	5	3
	φ150	0	3	0	0	0
合計	26,531	22,356	22,381	22,321	22,491	

《8. メーター貸出》

メーター貸出実績

(単位：個)

メーター種別	H29	H30	R1	R2	R3
水道メーター	3,071	2,790	2,981	2,596	2,840
井戸メーター	202	165	172	118	142
合計	3,273	2,955	3,153	2,714	2,982

《 9. 水道料金・下水料金計算事例》

(例1) 水道給水設備・下水排水設備のある戸建住宅で口径20mmの水道メーターが設置された一般家庭で45m<sup>3</sup>使用した時の2ヶ月の水道・下水料金

《水道料金》

① 基本料金		1,370円
② 従量料金	@5円 × 20m <sup>3</sup>	100円
	@154円 × 25m <sup>3</sup>	3,850円
③ メーター料金		360円
小 計		5,680円

水道料金 5,680円 × 1.1 = **6,248円**(1円未満切捨て)

《下水料金》

① 基本料金		1,960円
② 従量料金	@31円 × 20m <sup>3</sup>	620円
	@120円 × 20m <sup>3</sup>	2,400円
	@133円 × 5m <sup>3</sup>	665円
小 計		5,645円

下水料金 5,645円 × 1.1 = **6,209円**(1円未満切捨て)

(例2) 井戸水を使用し、井戸水メーター未設置の下水排水設備のある戸建住宅で使用人数3人の一般家庭2ヶ月の下水料金

《下水料金》

※井戸水放流量認定基準により家事用3人の場合の放流量 50m<sup>3</sup>

① 基本料金		1,960円
② 従量料金	@31円 × 20m <sup>3</sup>	620円
	@120円 × 20m <sup>3</sup>	2,400円
	@133円 × 10m <sup>3</sup>	1,330円
小 計		6,310円

下水料金 6,310円 × 1.1 = **6,941円**(1円未満切捨て)

(例3) 水道・井戸水併用で下水排水設備のある戸建住宅で、口径20mmの水道メーターが設置されており、井戸水メーターが未設置の4人の一般家庭で水道使用水量が30m<sup>3</sup>使用した場合の2ヶ月の水道・下水料金

《水道料金》

① 基本料金		1,370円
② 従量料金	@5円 × 20m <sup>3</sup>	100円
	@154円 × 10m <sup>3</sup>	1,540円
③ メーター料金		360円
小 計		3,370円

水道料金 3,370円 × 1.1 = **3,707円**(1円未満切捨て)

《下水料金》

※井戸水放流量認定基準により家事用4人の場合の放流量 54m<sup>3</sup>

水道使用量30m<sup>3</sup> + 井戸水放流量54m<sup>3</sup> ∴ 汚水放流量84m<sup>3</sup>

① 基本料金		1,960円
② 従量料金	@31円 × 20m <sup>3</sup>	620円
	@120円 × 20m <sup>3</sup>	2,400円
	@133円 × 44m <sup>3</sup>	5,852円
小 計		10,832円

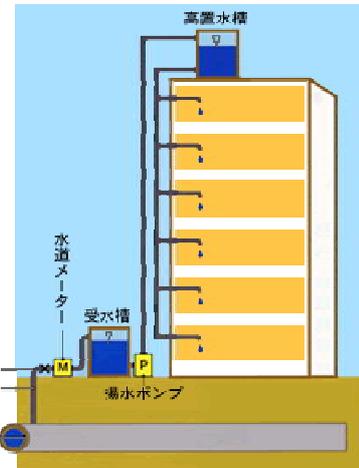
下水料金 10,832円 × 1.1 = **11,915円**(1円未満切捨て)

(例4) 図Aの受水槽給水方式の住宅専用共同住宅(下水排水設備有)の350㎡(2ヶ月)使用時の水道・下水料金  
ただし、メーター口径は、40mm 総戸数12戸に対し、入居戸数は、11戸

《水道料金》

① 基本料金		1,370円
② 従量料金	@5円 × 20m <sup>3</sup>	100円
	@154円 × (350-20) m <sup>3</sup>	50,820円
③ メーター料金		800円
小計		53,090円

水道料金 53,090円 × 1.1 = **58,399円(1円未満切捨て)**



図A

《下水料金》

※11戸入居により下記テーブルにより従量料金を算出する

1 m <sup>3</sup> 以上	220 m <sup>3</sup> まで	@ 31 円
221 m <sup>3</sup> 以上	440 m <sup>3</sup> まで	@ 120 円
441 m <sup>3</sup> 以上	1,100 m <sup>3</sup> まで	@ 133 円
1,101 m <sup>3</sup> 以上	11,000 m <sup>3</sup> まで	@ 140 円
11,001 m <sup>3</sup> 以上	220,000 m <sup>3</sup> まで	@ 148 円
220,001 m <sup>3</sup> 以上		@ 155 円

※各単価の排水量の区分が11倍されます。

① 基本料金	@1,960 × 11戸	21,560円
② 従量料金	@31円 × 220m <sup>3</sup>	6,820円
	@120円 × 130m <sup>3</sup>	15,600円
小計		43,980円

下水料金 43,980円 × 1.1 = **48,378円(1円未満切捨て)**

(例5) 上記(例4)の事例で、「共同住宅等の水道料金算定に関する取扱要綱」による適用を受けている場合

《水道料金》

① 基本料金	1,370円 × 11戸	15,070円
② 従量料金	@5円 × (20m <sup>3</sup> × 11戸)	1,100円
	@154円 × (350m <sup>3</sup> - 20m <sup>3</sup> × 11戸)	20,020円
③ メーター料金		800円
小計		36,990円

水道料金 36,990円 × 1.1 = **40,689円(1円未満切捨て)**

《下水料金》

(例4)の事例と同じ

(例6) 図Bの水道・井戸水併用の下水排水設備がある雑居ビルで、水道を30m<sup>3</sup>(2ヶ月)使用した時の水道・下水料金  
ただし、各階重複した居住者はいない。

《水道料金》

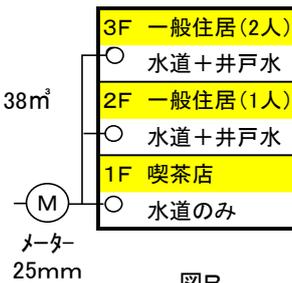
① 基本料金		1,370円
② 従量料金	@5円 × 20m <sup>3</sup>	100円
	@154円 × 10m <sup>3</sup>	1,540円
③ メーター料金		440円
小計		3,450円

水道料金 3,450円 × 1.1 = 3,795円(1円未満切捨て)

《下水料金》 (水道使用量は各戸で等分)

※井戸水放流量認定基準により家事用2人の場合の放流量 38m<sup>3</sup>  
水道使用量10m<sup>3</sup>+井戸水放流量38m<sup>3</sup> ∴汚水放流量48m<sup>3</sup>

3F	基本料金	1,960円
	従量料金 @31円 × 20m <sup>3</sup>	620円
	@120円 × 20m <sup>3</sup>	2,400円
	@133円 × 8m <sup>3</sup>	1,064円
	小計①	6,044円



※井戸水放流量認定基準により家事用1人の場合の放流量 24m<sup>3</sup>  
水道使用量10m<sup>3</sup>+井戸水放流量24m<sup>3</sup> ∴汚水放流量34m<sup>3</sup>

2F	基本料金	1,960円
	従量料金 @31円 × 20m <sup>3</sup>	620円
	@120円 × 14m <sup>3</sup>	1,680円
	小計②	4,260円

※水道のみ ∴汚水放流量10m<sup>3</sup>

1F	基本料金	1,960円
	従量料金 @31円 × 10m <sup>3</sup>	310円
	小計③	2,270円

小計① + 小計② + 小計③ = 12,574円

下水料金 12,574円 × 1.1 = 13,831円(1円未満切捨て)