

## 業 務 実 績 一 覧 表（令和3年度実績）

### 1 窓口・受付業務

単位：件数

	市役所窓口	モアーズ窓口	インターネット 受付	合計
給水開始・廃止・名義変更・ 口座新規受付	735	1,444	4,762	6,941
収納件数（支払人数）	3,433	14,353	—	17,786
納入証明	89	55	—	144
メーター管理関係	292	1	—	293
滞納関係	107	41	—	148
漏水関係	366	154	—	520
福祉減免申請書受付等関係	612	6	—	618
還付金支払受付	22	18	—	40
その他受付・問い合わせ対応	492	1,334	—	1,826
合計	6,148	17,406	4,762	28,316

※納入証明のうち公印入りと還付金の現金受け取りは、市役所窓口のみ

### 2 電話受付業務

単位：件数

	市役所窓口	コールセンター	合計
給水開始・廃止・名義変更・ 口座新規受付	633	23,965	24,598
電話取次	1,885	4,346	6,231
納入証明	10	38	48
メーター管理関係	72	25	97
滞納関係	566	8,607	9,173
漏水関係	58	970	1,028
福祉減免関係	132	66	198
還付金関係	85	216	301
行政センターから連絡	4,158	—	4,158
その他受付・問い合わせ対応	2,049	19,655	21,704
	(うち検針関係) 245	(うち検針関係) 5,827	
モアーズ受付（未分類）		1,028	1,028
合計	9,648	58,916	68,564

### 3 窓口収納

上段：件数 下段：金額（税込）

	市役所窓口	モアーズ窓口	営業所	廃止精算	合計
水道料金・ 下水道使 用料	2,857 件	20,810 件	154 件	2,515 件	26,336 件
	23,631,581 円	158,435,855 円	750,345 円	10,315,276 円	193,133,057 円
その他	1,986 件	—	—	—	1,986 件
	34,690,131 円	—	—	—	34,690,131 円
合計	4,843 件	20,810 件	154 件	2,515 件	28,322 件
	58,321,712 円	158,435,855 円	750,345 円	10,315,276 円	227,823,188 円

※その他は、証明手数料など、本市水道・下水道事業に係る諸収入

※水道料金・下水道使用料の件数は、水道のみ支払いがあるため、水道料金の件数とした

### 4 主なデータ入力業務

給水開始・廃止	口座関係	メーター関係	充当処理関係
45,719 件	9,530 件	24,405 件	950 件
福祉減免（新規）	福祉減免（解除）	調定更正処理	下水道賦課
702 件	714 件	311 件	843 件

### 5 検針業務

総栓数 年度計	隔月検針のうち		毎月検針 年度計
	偶数月検針 (R4.2月実績)	奇数月検針 (R4.3月実績)	
1,401,335 件	120,753 件	113,126 件	168 件

### 6 調定・更正業務

#### 水道料金（消費税抜き）調定

一般用（米軍含む）	浴場用
8,134,656,753 円	3,534,634 円

#### 下水道使用料（消費税抜き）調定

一般用	浴場用
6,778,310,944 円	828,936 円

#### 徴収区分別発行及びデータ作成数（調定数）

納入制		口座制
現地投函	納付書発行	口座データ作成
250,569 件	84,854 件	880,270 件

7 廃止精算業務

廃止検針件数	22,458 件
--------	----------

8 収納業務

水道料金

納入制		口座制	
343,216 件	3,392,087,988 円	852,644 件	6,066,566,426 円

下水道使用料

納入制		口座制	
326,605 件	2,067,683,143 円	816,636 件	5,332,103,504 円

9 滞納整理業務

督促状発行	催告書発行
71,462 件	29,896 件

停水予告及び停水執行

停水予告発行	対象金額	保留件数	収納金額
7,095 件	59,372,860 円	5,072 件	47,879,806 円
停水執行件数	対象金額	停水解除件数	収納金額
2,164 件	13,266,264 円	1,623 件	10,102,868 円

不納欠損額（死亡・倒産・破産によるものを除く。）

水道料金	437,500 円	下水道使用料	2,154,970 円
------	-----------	--------	-------------

10 メーター管理業務

検定満了のお知らせ作成	検定満了メーター指針読み	既設メーター取付	既設メーター取外し
19,391 件	20,947 件	158 件	392 件