

【営業業務包括委託に係る資料 奈良市の現状】

I 給水区域の概要

【面積・人口・世帯数】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
行政区画面積(km ²)	276.94	276.94	276.94
給水区域面積 (km ²)	211.60	211.60	211.60
行政区画内人口(人)	358,155	356,352	355,529
行政区画内世帯数 (戸)	161,392	162,380	163,991
給水人口 (人) (水・都・月)	357,012	349,035	354,340
給水栓数 (栓)	124,636	125,792	127,063

【水道普及状況】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
給水戸数	170,860	172,113	173,381
区域内人口	351,176	349,553	348,820
給水人口	350,639	349,035	348,323
水道普及率 (%)	99.85%	99.85%	99.86%

【都祁水道普及状況】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
給水戸数	1,947	1,971	1,971
区域内人口	5,518	5,392	5,338
給水人口	4,971	4,851	4,709
普及率	90.09%	89.97%	88.22%

【月ヶ瀬簡易水道普及状況】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
給水戸数 (人口調定件数)	478	468	461
区域内人口	1,432	1,379	1,338
給水人口	1,402	1,349	1,308
普及率	97.91%	97.82%	97.76%

【下水道普及状況】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
処理区域内人口	326,950	325,491	324,998
下水道普及率 (%)	91.3%	91.3%	91.4%
水洗化率 (%)	96.1%	96.7%	97.1%

【調定件数】

(件)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
年間水道料金調定件数	1,511,190	1,526,357	1,542,459
水道	1,479,356	1,494,602	1,510,759
都祁	24,686	24,584	24,584
月ヶ瀬	7,148	7,171	7,116
年間下水道使用料調定件数	1,322,581	1,341,754	1,358,418
下水	1,304,039	1,322,993	1,339,583
農集	18,542	18,761	18,835

II 業務実績

1 計量業務

(件)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
年間計量数	858,254	865,443	869,494
(内訳) 隔月計量	845,818	853,263	857,528
(内訳) 毎月計量	12,436	12,180	11,966
計量異常(急増)	12,765	12,604	12,843
計量異常(急減)	5,526	6,323	6,022
計量異常(その他)	1,798	1,331	2,399
漏水減免受付数	963	960	838
計量に関する電話受付数	3,136	3,074	2,471

2 開閉栓業務

(件)

項目	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	開栓	閉栓	開栓	閉栓	開栓	閉栓
開閉栓数	9,037	8,017	8,715	7,668	8,799	8,398
開閉栓受付	8,123	7,245	8,106	6,667	8,255	7,823
電話受付数(研修所)	6,943	5,502	6,488	4,396	6,440	4,998
電話受付数(お客様センター)	463	974	884	1,549	1,033	2,031
来局受付数(お客様センター)	115	145	133	111	143	138
夜間宿直受付数	34	58	37	53	66	82
電子申請受付数	513	511	509	503	518	519
プール開閉栓	55	55	55	55	55	55
電話受付数(計量・開閉栓以外(研修所))	2,102		1,788		1,653	
開栓時検満取替	499		237		485	
長期閉栓メーター引き上げ数	200		63		441	

3 メーター取替業務

①メーター検定満期及びメーター検定満期切れ取替予定個数

(個)

地域別 年度	奈良市	都祁地区	月ヶ瀬地区	合計
令和3年度	19,622	868	77	20,567
令和4年度	19,401	21	35	19,457
令和5年度	21,765	632	54	22,451
令和6年度	18,583	11	11	18,605
令和7年度	16,822	436	22	17,280
平均	19238.60	393.6	39.8	19,672

【奈良市水道 メーター検定満期及びメーター検定満期切れ口径別取替予定個数】

(個)

口径別 年度	φ13	φ20	φ25	φ40	φ50	φ75	φ100	φ150	φ200	計
令和3年度	6,044	11,801	1,391	328	35	19	2	2	0	19,622
令和4年度	4,861	12,654	1,627	159	68	27	5	0	0	19,401
令和5年度	6,521	13,105	1,731	300	71	32	2	3	0	21,765
令和6年度	4,707	11,419	2,041	298	75	38	3	0	2	18,583
令和7年度	2,582	12,693	1,240	178	74	46	7	2	0	16,822

【都祁水道 メーター検定満期及びメーター検定満期切れ口径別取替予定個数】 (個)

口径別 年度	φ13	φ20	φ25	φ40	φ50	φ75	φ100	φ150	φ200	計
令和3年度	738	95	20	9	6	0	0	0	0	868
令和4年度	5	10	5	0	1	0	0	0	0	21
令和5年度	597	21	8	3	3	0	0	0	0	632
令和6年度	7	3	1	0	0	0	0	0	0	11
令和7年度	205	228	2	0	1	0	0	0	0	436

【月ヶ瀬簡易水道 メーター検定満期及びメーター検定満期切れ口径別取替予定個数】 (個)

口径別 年度	φ13	φ20	φ25	φ40	φ50	φ75	φ100	φ150	φ200	計
令和3年度	65	8	2	2	0	0	0	0	0	77
令和4年度	29	3	1	2	0	0	0	0	0	35
令和5年度	41	6	2	1	4	0	0	0	0	54
令和6年度	6	1	2	0	2	0	0	0	0	11
令和7年度	20	0	0	0	2	0	0	0	0	22

② メーター不良の取替実績 (個)

口径別 年度	φ13	φ20	φ25	φ40	φ50	φ75	φ100	φ150	φ200	計
平成29年度	19	20	5	5	1	0	0	0	0	50
平成30年度	4	13	3	4	1	0	0	0	0	25
令和元年度	6	10	5	2	0	1	0	0	0	24

4 料金収納業務

(件)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現場閉栓精算数	81	55	63
転居先追跡調査数	302	200	174
給水停止対象対応数	7,831	6,454	6,296
給水停止数	516	555	542
郵便戻りの調査数	1,663	1,772	2,016

給水停止執行に係る郵送件数

(通)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
督促状 (郵送発送数)	69,049	69,574	70,846
催告書 (//)	21,805	21,643	22,056
給水停止予告書 (//)	11,083	10,263	10,413

5 窓口業務

(件)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
来局者対応数	7,752	7,077	7,588
開栓受付	115	133	143
閉栓受付	145	111	138
名義変更・その他	63	78	90
料金関係	3,864	3,967	3,675
証明書	473	87	455
工事用メーター（受付）	723	750	729
工事用メーター（精算）	643	653	641
減免関係	1,538	997	1,210
その他	188	301	507
電話問合せ数	12,230	15,230	17,214
開栓受付	463	884	1,033
閉栓受付	974	1,549	2,031
名義変更・その他	1,233	1,416	1,333
料金関係	7,498	8,092	8,980
証明書	9	2	39
減免関係	674	508	557
その他	1,379	2,779	3,241
宿直引継ぎ	120	109	155
開栓受付	34	37	66
閉栓受付	58	53	82
料金関係	10	3	
その他	18	16	7
料金システム処理数	6,268	6,712	5,659
メール問合せ対応数	64	58	91

福祉減免（水道料金）受付件数

(件)

	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
H29年度	7	0	19	4	1,502	630	54	43	2	8	0	14	2,283
H30年度	2	16	20	1,076	1,068	27	16	14	15	10	7	13	2,284
H31年度	10	4	7	392	924	1,004	72	23	24	8	7	5	2,480

生活保護減免（下水減免）新規受付件数

(件)

	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
H29年度	37	43	55	46	41	38	46	33	45	26	46	45	501
H30年度	34	37	43	29	49	30	40	37	32	23	27	32	413
H31年度	38	41	34	51	26	18	31	42	36	21	21	26	385

メーター入出庫数

(個)

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
メーター入庫数	21,293	17,984	23,638
メーター出庫数	17,783	19,224	15,689
工事用臨時メーター出庫数	1,942	1,873	1,769
工事用仮設メーター出庫数	456	480	454

出庫数に含む
出庫数に含む

6 徴収及びその他補助業務

① 収納消込件数

(件)

項目	平成29年度			平成30年度			令和元年度		
	件数	金額 (円)	件数割	件数	金額 (円)	件数割	件数	金額 (円)	件数割
局窓口	26,502	73,915,927	0.97	25,615	73,806,829	0.92	22,981	67,300,334	0.82
銀行窓口	67,073	1,676,844,871	2.45	67,671	1,616,737,356	2.44	64,326	1,554,960,398	2.29
ゆうちょ窓口	35,481	110,254,629	1.29	34,230	108,336,276	1.23	33,383	110,261,962	1.19
コンビニ	413,960	971,972,109	15.09	437,389	1,014,087,447	15.78	468,482	1,071,209,285	16.67
口座振替	2,199,400	9,514,329,069	80.20	2,207,916	9,448,663,804	79.63	2,220,130	9,410,707,482	79.03
合計	2,742,416	12,347,316,605	100.00	2,772,821	12,261,631,712	100.0	2,809,302	12,214,439,461	100.00

② 口座振替受付・過誤納・漏水減免・下水減免等処理数

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度
口座振替受付(処理)件数	6,442	6,304	6,355
過誤納発生件数	646	615	651
過誤納充当件数	545	468	550
過誤納還付件数	111	136	92
漏水減免還付処理件数	895	991	767
還付調定月数(漏水・下水)	2,241	2,536	1,970
増減調定月数(漏水・下水)	862	927	715
井水、下水減量調定作成件数	1,658	1,709	1,730

※調定月数…例)漏水減免を4か月分した場合は4件。

福祉減免(水道料金)還付月別件数

(件)

	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
平成29年度	0	9	8	14	22	53	95	110	92	140	54	7	604
平成30年度	7	8	0	6	33	54	92	176	154	33	12	4	579
令和元年度	8	3	1	13	22	52	120	197	127	37	5	5	590

生活保護減免(下水減免)還付月別件数

(件)

	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
平成29年度	38	10	7	5	3	0	0	0	0	5	0	425	493
平成30年度	2	50	6	2	1	0	0	2	0	2	0	418	483
令和元年度	63	17	3	2	4	2	3	1	2	2	0	503	602