

## 令和6年度 登米市水道事業外部評価について

登米市水道事業委託業務における、受託者の適正な業務執行状況の把握と業務の内容を適切に評価することを目的として、受託者との間で合意されたサービスが安全かつ適正な水準で確実に実施されているか確認するとともに、サービス向上の観点から業務の実施過程で生じた課題を把握し、委託先等と継続的に業務改善を行っていくため第三者による外部評価（モニタリング）を実施しました。

### 1. 評価対象委託業務

外部評価は「登米市水道事業浄水施設等管理運転業務」及び「登米市水道事業配水施設等維持管理業務」を評価対象としました。

詳細については、以下のとおりです。

### 2. 外部評価の進め方

#### (1) 資料等の説明

委託者より外部評価の目的等及び評価の視点並びに手順と回数、評価の基準についての説明。

#### (2) 受託業者からの報告

受託業者から評価期間の委託業務実施内容に伴う報告書の説明。

#### (3) 質疑応答・議論

業務実施内容について、委員から受託者に対し質問を行い、更に詳細な業務内容を聞き取り確認。

#### (4) 採点

全委員の合意の上、項目毎に採点を実施。

## 【登米市水道事業配水施設等維持管理業務】

1 実施日：令和6年8月28日（水曜日） 午前9時45分 ～ 午後12時10分

2 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 201会議室

### 3 実施体制

委員名簿は下記のとおりです。

番号	氏 名	選 任 区 分	役 職
1	やま だ かず ひろ 山 田 一 裕	登米市上水道事業運営審議会会長 (東北工業大学工学部環境エネルギー学科教授)	委 員 長
2	さいとう まさとし 齋藤 匡俊 (欠席)	石巻地方広域水道企業団推薦	副委員長
3	おい かわ ゆ み こ 及 川 由美子	登米市上下水道事業運営審議会委員	委 員
4	と まる あつし 都 丸 敦	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員
5	うち だ たか し 内 田 貴 志	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員

4 評価期間：令和5年 4月 1日 ～ 令和6年 3月31日

### 5 評価結果

評価結果及び、委員会からの意見は下記のとおりです。

(1) 評点： 146点 / 248点 (最大配点)

#### (2) 評価結果

評価結果 概ね良好

業務としては適正にやっていると認識している

ただし、もっと市と受託者とで情報共有し、連携して一緒になってやっていく体制が必要となる。受託者が水道行政をどんどん良くしていこうということで手を挙げたモチベーションを、これからも維持するような働きかけを大切にして欲しい。

#### (3) 評価項目に対する意見

##### ① 業務従事者の健康管理をはじめとする雇用管理の状況について

ア ハラスメント対策において新しい試みとして従事者の満足度調査のアンケートを実施したようである。まだ令和5年度からのため傾向までは出せないと思

うが、今後、前年度と比べて何%改善されたなど数字があると分かりやすい。  
イ アンケート調査は、実施したという結果を示すだけでなく、それに対してどう働きかけているのか、職場体制としてどのように変えていくことを目指しているのか、の対応も大切である。『この改善に取り組んでいる』っていうのは何を意味してるかがよく分からないので、もう少し具体的に書いて欲しい。

## ② 漏水調査業務について

- ア 登米市の有収率の低下は人口減少が要因になるため、今後、いかに有収水量を上げるといのが大きな課題となる。現場の方が一番わかっているので、現場と市で連携してその課題に取り組んで欲しい。
- イ 高齢者の1人世帯だと、亡くなるとそこは空き家になってしまう。空き家になるといことがわかったら、すぐ給水を止めるとか、そういう細かい配慮が必要となる。
- ウ 漏水調査はやっているが原因究明には至っていないし対策についても何も出てこないこともあって、どこか物足りなさを感じる。もっと市と情報共有をして一緒になってやっていくのが事業を円滑に進めていく上で必要となる。

## (4) その他の意見

- ① 日常的に大変な思いで業務をこなしているとは思いますが、書類の遅れやマニュアルの未完成などに指示書を出すなどし、市側のルールにのっとった形に相手をしっかりルールに乗せてもってくるような形を築いたほうがよい。
- ② モニタリングを何年もやっていくと、いろいろ視点も変わるので、その都度よく相談しながら進めて欲しい。
- ③ 提案を受けた内容については、登米市側としても予算も限りがあるので、優先順位を作って対応せざるを得ない。優先順位のつけ方など意識を共有して一緒に取り組んで欲しい。

## 【登米市水道事業浄水施設等運転管理業務】

1 実施日：令和6年8月28日（水曜日） 午後1時15分 ～ 午後3時40分

2 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 201会議室

3 実施体制

委員名簿は下記のとおりです。

番号	氏 名	選 任 区 分	役 職
1	やま だ かず ひろ 山 田 一 裕	登米市上水道事業運営審議会会長 (東北工業大学工学部環境エネルギー学科教授)	委 員 長
2	さいとう まさとし 齋藤 匡俊 (欠席)	石巻地方広域水道企業団推薦	副委員長
3	おい かわ ゆみこ 及 川 由美子	登米市上下水道事業運営審議会委員	委 員
4	と まる あつし 都 丸 敦	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員
5	うち だ たか し 内 田 貴 志	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員

4 評価期間：令和5年 4月 1日 ～ 令和6年 3月31日

5 評価結果

評価結果及び、委員会からの意見は以下のとおりです。

(1) 評点：127点/229点（最大配点）

(2) 評価結果

評価結果 概ね良好

滞りなく日々の運転管理を行っている」と評価する。

副総括責任者を1名追加し、危機管理の対応として評価できる反面、地球温暖化で今までにない災害が発生した際に対応できるように危機管理マニュアル等の更新や、登米市より温暖化が進んでいる地域の情報の収集が出来るように市との連携をこれまで以上にやって欲しい。

(3) 評価項目に対する意見

① 操作手順書、マニュアルの整備及び改定の状況について

ア 映像マニュアルを作成しているのは素晴らしいことだが、最近改定が進んで

いないようである。水質管理の映像マニュアルが令和6年度に完成予定のようなので、次回の外部評価の報告の際に期待したい。

② 原水異常などの突発異常時の浄水対応体制と状況について

ア 活性炭による消毒副生成物除去率の実験など、色々取り組んでいるのは評価できる。一方で、先行研究もあると思うのでもっといろいろなデータを上手に活用して、水質管理に役立てて欲しい。取り組む意欲はあるので、次回に期待したい。

③ 故障報告及び予算要望（今後の修繕計画）について

ア これからの時代、施設や設備をできるだけ延命化することが必要となる。予防的な考え方で故障する前の部品交換や、ちょっとしたメンテナンスで施設の延命化を図っていくことが大切である。

イ 予算の制約もあり、修繕か更新か受託者側だけの判断では難しいところもあるので、市との情報共有はしっかりとやるべきである。

(4) その他の意見

① モニタリングを何年もやっていくと、いろいろ視点も変わるので、その都度よく相談しながら進めて欲しい。

② 他の浄水場とは原水も処理フローも違い、配管も全て違う。そこに適したノウハウがあるので、それに適応した対応というものを日々研鑽して、もう一度、浄水処理のノウハウや基本を見直していただきたい。

③ 他の地域を見てきた経験から、今まで登米市では問題視しなかった点が今後多発することが予想される。それを予防できるような体制、あるいは何か発生したとしても、早急に適切な対応ができる力を今から蓄えておかなければいけない。そういう管理業務を求められるような時代になってきたと思われる。