

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「登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託」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）評価方法等の説明

委託者より外部評価の目的及び評価の視点、手順及び評価の基準について説明。

（2）受託業者からの報告

受託者から評価期間の委託業務実施に伴う報告書の説明。

（3）質疑応答・議論

委託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の聞き取り確認。

（4）採点

全委員の合意の上、項目毎に採点を実施。

【登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託】

1. 実施日：令和6年7月1日（月） 午後2時00分～午後4時15分

2. 会場：登米市役所登米庁舎2階 201～203 会議室

3. 実施体制

登米市水道事業外部評価委員会委員5名で実施しました。

No.	氏名	選任区分	役職
1	やま だ かず ひろ 山 田 一 裕	登米市上下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	おお もり とし お 大 森 敏 雄	前登米市上下水道事業運営審議会副会長	副委員長
3	さ とう まさ こ 佐 藤 雅 子	登米市上下水道事業運営審議会委員	委員
4	つね み のぞみ 常 見 望	前登米市上水道事業運営審議会委員 (株式会社S&M企画プランニング)	委員
5	たけ の した ゆう いち 竹 野 下 祐 一	公益社団法人日本水道協会推薦 (調査部調査課調査専門監)	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) 評価点：125点／205点（最大配点）

(2) 評価結果

概ね良好

昨年度は通常業務に加え、上下水道の料金改定やインボイス制度への対応など新たな業務が発生したにもかかわらず、料金システム改修や印刷物への必要な対応等を滞りなく処理したことについて高く評価する。

また、収納率の向上対策、口座振替の促進、施工業者への呼びかけによる未提出書類の減少等でも努力が見られる。業務報告書についても読みやすくまとめられており、年々改善が図られていることも評価したい。

一方、貯水槽水道の管理業務については衛生に関わる事でもあり、多くの使用者に点検を受けていただくよう努力願いたい。

受託者が有している有益な情報は分析し、料金徴収を効率的に行う方法等について上下水道部に提案するなど情報共有し、業務に役立てられたい。

(3) 評価項目に対する意見等

①業務責任者及び業務従事者等の配置の状況

ア テレマティクスの導入

テレマティクスを導入し、運転者の安全運転意識の向上、交通事故の軽減に取り組み始めたことは評価できる。

イ コンプライアンス・ハラスメントについて

登米市水道お客様センター内の総括責任者・業務責任者においては、業務従事者と十分なコミュニケーションを図り、風通しの良い職場づくりを実践されたい。

②窓口業務の状況

ア 受付票の追加

受付票を追加し窓口や電話受付でのミス無くそうとする事は評価できるが、今後はWEBを利用した受け付けや問い合わせ対応も検討されたい。

イ 口座振替による納入の促進

以前口座振替であった使用者に対し再度口座振替にするよう促し、一定の者が口座振替に戻ったことは評価できる。今後は、どのような方法が効率的か情報分析し、必要な使用者に対してピンポイントで情報を発信されたい。

③給水装置の管理業務の状況

ア 竣工図等の管理の実施体制と状況

給水装置工事や道路占用の竣工書類について、提出を促したことにより業者からの未提出書類を減らしたことは評価したい。

④貯水槽水道の管理業務の状況

ア 貯水槽水道の管理業務の状況

貯水槽水道の点検者数が少ないが、使用者の衛生面に影響するため、丁寧な説明を重ね、多くの対象者に点検について理解を得られるよう努力されたい。

⑤災害等緊急時における市との連携及び支援体制と状況

ア 登米市水道お客様センターで所有する給水車での給水拠点訓練への参加

登米市水道お客様センターで所有している給水車を使用した給水拠点訓練がしばらく行われていない。コロナが5類に移行したこともあり、早めに再開されたい。

⑥勤務中の事故、災害、不法行為等に対する体制と状況

ア 救命講習の受講

登米市水道お客様センターとよまでは救命講習受講者が1名しかおらず、緊急時の来客者に対する体制は万全とは言えない。救命受講者を増員する等体制を強化されたい。

⑦窓口業務への提案

ア 窓口業務の効率化やサービス向上に向けての提案、取組状況

スマートフォン決済の導入について提案し取り組んだことは評価に値する。若年層を中心にスマートフォン決済が普及しており、利用者ニーズへ対応し収納率の向上を期待したい。