

## 令和7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7年7月15日（火） 午後1時30分～午後3時45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応用化学課程教授)	委員長
2	おお もり とし お 大 森 敏 雄	元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	元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	おお さわ り え 大 澤 理 恵	公益社団法人日本水道協会推薦 (調査部調査課労働係長)	委員

4. 評価期間：令和6年4月1日～令和7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：119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、下水道の使用料改定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評価する。

また、収納率の向上対策、口座振替の促進についても継続して取り組み、良好な結果となっている。

業務全体として、外部評価委員会において指摘または提案した内容について真摯に受け止め、改善しようとした意識が結果として表れていることは評価したい。

一方、業務従事者の教育に関しては、定期的に研修等の成果が確認できるシステムを構築するよう努力願いたい。

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、多様な手法を検討し、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。

### 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 業務従事者の配置及び新たな資格取得

新たな業務従事者の雇用や、ITパスポート及び排水設備工事責任技術者の資格を取得し、業務体制の強化及び業務遂行能力を充実させたことは評価できる。

#### ②地元雇用及び業務従事者研修体制

##### ア 積極的な地元雇用

市内在住者を優先して地元雇用を継続しており評価する。

##### イ 業務従事者の教育

お客様対応における挨拶の重要性を掲げていることに対し、窓口業務などの接遇や研修等の成果が確認できるものがない。定期的に成果が確認できるシステムを構築するなど対応されたい。

#### ③窓口業務の状況

##### ア 口座振替率の向上

向上対策として、令和5年以降の開栓者に対し口座振替にするよう呼びかけを行ったことで、口座振替率の向上が図られたことは評価する。

#### ④検針及び水道料金計算業務の状況

##### ア 検針時異常、検針票の郵送方法の変更

業務従事者が検針員に同行し、基本手順の確認及び指導を行ったことは誤検針の防止策として有効と思われる。

また、検針票の封筒郵送をハガキ郵送に変更し、経費節減に努めたことは評価したい。

#### イ 検針員の安全優先

気象変化に伴い検針業務などでの従事者の健康管理のため、夏季の業務開始時間を7時から実施されたことは評価できる。

### ⑤水道料金徴収及び未収金管理業務の状況

#### ア 未納者の債権管理

過年度については収納率の向上及び未収金減少が4年連続で最高値を達成している。適切な給水休止受付や給水休止時の現地清算、休止前に入金催促など、日々の業務が適切に行われてきた結果として評価できる。

### ⑥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

未点検者の大半が畜産関係者であり、防疫等の観点から点検を断る状況が続いていることに対して一定の理解はある。

しかし、使用者の衛生面への影響を考慮すると、丁寧な説明を重ねる以外の新たな視点での工夫や打開策が必要であり、今後の取り組みについて検討されたい。

### ⑦電算システムの構築及び運用体制の状況

#### ア 下水道使用料の改定対応

令和6年9月の下水道使用料の改定に伴い、システムにおける新単価の登録及び旧単価の期限設定変更のパラメータ登録等、複雑にもかかわらずトラブルなく対応したことは評価できる。

### ⑧災害及び緊急時の危機管理の状況

#### ア 検針業務中の見守り

業務で訪問した際、応答しない高齢者の異変にいち早く気づき救急車を要請するなど、人命救助にあたったことを大いに評価したい。

ただし、救命優先であると同時に、どのような手順（通報や立ち会いなど）で対応するのか、ということを確認され、業務従事者間で共有いただきたい。救急活動ポリシーの周知も検討されると良い。

⑨検針及び水道料金計算業務への提案

ア 郵送する検針票のハガキタイプへの変更

現地投函しない検針票について、封筒郵送をハガキ郵送に変更し経費節減に努め、併せて業務の効率化が図られたことは評価したい。

イ スマホ収納の開始

スマホでの収納を開始して、お客様のニーズに対応できたことを評価したい。

⑩その他の取組み状況

ア 登米市産業フェスティバルへの参加

上下水道事業ブースに参加し、水の大切さをPRするとともにお客様センターに関するアンケートを実施している。本取組は外部評価委員会が昨年度提案した活動であり、次年度すぐに実行している点は評価したい。