

令和7年度第2回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8年3月16日（月曜日） 午前9時45分 ～ 午後0時00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	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7年4月1日～令和7年12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：133点/248点（最大配点）

(2) 評価結果

- ・概ね仕様書の内容は履行されていると認識しているが、請負った業務を淡々とこなしているだけと感じる。実施した業務の分析を行い具体性のある技術提案ができるよう頑張っていたきたい。
- ・業務改善指示書が発出される状況となったことは、非常に残念である。業務改善指示書が発出されたことの重要性を認識し、業務に携わってもらいたい。

(3) 評価項目に対する意見

① ISO等の取得、SDGs等への取組状況について

今回の献血の協力者が100人を超える規模で実施されたのは素晴らしいことと評価

する。

② 業務に関する技術者数の状況について

継続して資格取得に取り組み、着実に有資格者を増やしていることは評価できるため、継続していただきたい。

③ 業務の指揮命令系統の状況について

指揮命令系統が記載されているが、十分に機能していなかったため業務改善指示書に繋がったと考えられる。改めて責任の所在や確認する体制を見直して欲しい。

④ 各種手法を用いた調査・結果報告の状況について

ア 実施した業務の結果を踏まえ、それをどう反映させるのか、あるいは今年度の反省を踏まえてどのような点を具体的に行動すべきなのかという部分までしっかりと記載して欲しい。

イ 調査の結果を踏まえ、自分たちの精度を高めるためのこういうことをしたいというような意欲をもって業務に当たって欲しい。

(4) その他の意見

① 業務改善指示書を発せられ、それについて改善はしていると思うが、少なくともこの報告書の中に反映されていない。報告書の記載方法についても見直して欲しい。

② 漏水の修繕を行っても中々有収率が改善しない状況で、業務の提案はされているが具体性が無い。長期にわたる業務を受託したということで登米市のパートナーとしてやられている意識をしっかりと持って取り組んで欲しい。

③ 何かの行動があったら応答があり、その数量的な多寡により行動が評価される。どのような指標でどのようにモニタリングをして、その効果をどのように捉えているか、費用対効果はどうだったのか、ここまでやることで非常に良いマネジメントになる。事務局としてもその都度色々なところで指摘をしないと、今の状況や報告書の内容は変わらないと感じる。

④ 受託者を評価するというのは、発注者も評価されるということでもあり、外部評価委員会でも指摘ができていたのか評価されるところでもある。誰が悪いということではなく、最終的には不利益を被るのは市民の方々だという認識をもって、そうならないよう、良いスパイラルにしていくための評価活動であるはずなので、指摘すべきタイミングできちんとやる必要がある。

【登米市水道事業浄水施設等運転管理業務】

1 実施日：令和8年3月16日（月曜日） 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	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 なか し 内 田 貫 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7年4月1日～令和7年12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：133点/229点（最大配点）

(2) 評価結果

評価結果 良好

- ・報告書や質疑から業務について適正に実施していると判断する。
- ・これから本格化する保呂羽浄水場再構築事業にも対応できる体制も構築しているものと見受けられる。
- ・報告書については表現に改良の必要な部分はあるものの的確にまとまっており、質問に対する回答も適当である。また、コスト削減に向け意識して取り組んでいると評価する。

(3) 評価項目に対する意見

① 総括責任者及び業務従事者の配置状況について

令和6年度から副総括責任者を2名体制にしたことが定着してきた。業務ローテーションにより業務品質の均一化及び技術継承と人材育成が進んでいると判断できる。

② 欠員発生時の対応の状況について

バックアップ可能な現場関係者について、役割・経験の部分の表示がされており、欠員発生時に対応する従事者が明確になっている。

③ 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 昨年から継続して作成している映像マニュアルについて、今年度は9件作成した。

イ 日頃から感染症等で不測の事態が発生した場合にも対応できるよう映像マニュアル等を作成し常備することは必ず役立つものなので、これからも適宜更新していただきたい。

④ 業務に対する提案の状況について

ア 修繕が必要な不具合のうち、メーカー及び発注者に確認の上、受託者が修繕や分解清掃等できるものを実施したことで、経費の削減につなげることができた。

イ 薬品調達業務について、安全管理上も含め非常に重要な作業をしっかりと対応していると感じる。

ウ 昨年から実施している合同訓練について、内容の提案から実際の訓練まで主体的に継続して実施していることについて改めて評価する。

(4) その他の意見

① 機器の故障や警報発生に対し、「異状は見受けられませんでした」や「原因不明」との記載している箇所が見受けられるが、報告書作成時に原因が分かっているものについては記入するようにはしていただきたい。

② 報告書は初めて見た人でも理解できる文章ということを意識して作成し、事務局としてもしっかりとチェックしていただきたい。

③ 保呂羽浄水場再構築事業と一緒に通常の管理運転業務を実施するということは大変努力を要するものと思われるが、今後も協力して業務に励んでいただきたい。

④ 施設の老朽化も問題で予算の兼ね合いもあるが、現場サイドの視点から優先順位を付けて的確に修繕等の提案をしていただきたい。

⑤ 保全管理を適切に実施し、大きな事故になる前に可能な限り予防するということを念頭に、引き続きやっていただきたい。

⑥ 受託者で映像マニュアルを作成していることから、このような外部評価委員会のような場や、研修として見られる機会を作った方が良い。

⑦ 今後、上水道の料金改定の話も出てくる。登米市は施設も多いためどうしてもコスト高な浄水の運営を強いられている状況にある。より良い安全な水を提供する

ため保呂羽浄水場再構築事業において膜ろ過技術を導入したが、そこに対する新たな負担、あるいはコスト高のような要因を抑えるためには今後何をしていけば良いか考察する必要がある。市民の方々も注目されていることなので、受託者には、ぜひ市民の熱い視線も注がれているのだということを意識していただきたい。

- ⑧ 日頃の事業内容を外部にアピールすることも大変大事なことだと思う。啓発活動を通じて、水道事業に対する理解を進めていただけるよう配慮いただきたい。