

令和8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8年9月3日（木） 午後1時30分～午後4時10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	にしむら おさむ 西村 修	東北大学 名誉教授	委 員 長
2	おいかわ けい ぎ 及川 敬 義	石巻地方広域水道企業団 (給水課 課長補佐)	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	さとう まりお 佐藤 真理夫	公益社団法人日本水道協会 (調査部 調査課 調査役)	委 員
5	たかはし まさ はる 高橋 正 晴	登米市役所市民生活部 (次長兼市民生活課長)	委 員

4. 評価期間：令和7年4月1日～令和8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：116点／205点（最大配点）

(2) 評価結果

概ね良好

本年度の外部評価について、各業務項目の実績や取り組み状況の確認と評価を行った。
まず、業務体制においては、副センター長の新規配置や給水装置工事主任技術者等の資格取得、および高い水準の地元雇用率が継続されている点が評価できる。

また、従業員の研修体制についても、多様なメンバーが幅広く参加する組織的な取り

組みが評価されたが、次年度以降は単なる実績報告にとどまらず、業務や成果の質的改善につながったかという視点での検証に期待する。

一方で、口座振替加入率の向上対策については、業務の難易度に理解を示しつつも、仕様書に定められた対策が未実施であったことや、取り組みのプロセスや成果の因果関係が不明確であった点から、厳しい評価が妥当と判断された。今後は明確な目的意識と検証可能なプロセスに基づく取り組みを求める。

さらに、危機管理およびその他の取り組みにおいては、災害時の給水拠点設置訓練や業務中の熊出没リスク対策といった新たな安全管理体制に取り組んだほか、水道週間における献血の実施や産業フェスティバルでの需要家アンケートの実施など、SDGs を見据えた地域貢献活動も評価したい。

全体として、概ね適切に業務が遂行されていることが認められるが、一部の課題項目については、今後のプロセス管理や成果の検証に注力し、さらなる業務改善に繋げるよう努力されたい。

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

○業務従事者の配置及び新たな資格取得

新たに従業員の中から副センター長を配置したことや、給水装置工事主任技術者といった新規資格の取得がなされている点を評価する。

(2) 地元雇用及び業務従事者研修体制

○積極的な地元雇用

これまでと同様に高い地元雇用率を継続しており評価する。

○業務従事者の教育

日々の業務と並行した従業員教育への尽力や、特定の個人だけでなく多様なメンバーが幅広く研修に参加している組織的な取り組みを評価する。

なお、次年度以降は「研修によって業務や成果がどう改善されたか」という質的な視点も交えて検証されたい。

(3) 窓口業務の状況

○口座振替率の向上

自治体全般において口座振替の推進が非常に難しい実態には理解を示しつつも、仕様書に義務付けられている対策自体が未実施であったことについて、今後は着実に取り組み口座振替率が向上するよう対応されたい。

(4) 災害及び緊急時の危機管理の状況

○災害時連携の強化と新たな安全リスク対策の推進

災害時の市との連携および支援体制について、災害時の給水活動に備えた「給水拠点設置訓練」を新たに実施したこと、および業務中の事故災害に対する安全リスク対策として「熊の出没リスク対策」を新たに導入したことのいずれも新たな取り組みとして評価する。

(5) その他の取組み状況

○多角的な活動実績の評価

水道週間における献血の実施や、登米市産業フェスティバルでの需要家アンケートの実施など、SDGs 的な取り組みを含めた活動実績を評価する。