

令和元年度 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、登米市水道事業所以外の第三者による評価を実施する外部評価委員会を以下の内容で実施しました。

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」並びに「登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務」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

委託の担当係長より、事前に行った内部評価の内容及び結果、外部評価の採点方法、提出資料の説明。

(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、委員から受託業者に対して質問を行い、更に詳細な業務内容を聞き取り、確認を行いました。

(4) 採点

全委員の合意の上、項目毎に採点を行いました。

【登米市水道事業配水施設等維持管理業務】

1. 実施日：令和元年 5月29日（水曜日） 午前 9時00分 ～ 午後4時00分

2. 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 204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。委員名簿は下記のとおりです。

番号	氏 名	選 任 区 分	役 職
1	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
2	にかいどう れい こ 二階堂 玲 子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
3	とみ い まさ お 富 井 正 雄	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員
4	もろ おか さとる 師 岡 悟	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員
5	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

4. 評価期間：平成30年 4月 1日 ～ 平成31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： **229点** / 381点（最大配点）

(2) 評価結果

業務実施状況については、良好と認める。

(3) 委員会意見

評価項目については、業務の実施状況を把握できるものとし、評価項目を精査すること。なお、以下の項目について追加または拡充されたい。

1) 市民に業務をアピールするための活動を検討されたい。

2) 内部監査の方法について検討されたい。

3) プロセスを重要視した記録づくりを検討されたい。

4) 費用対効果や業務提案を含めた業務報告書にするよう検討されたい。

【登米市水道事業浄水施設等運転管理業務】

1. 実施日：令和元年 5月29日（水曜日） 午前9時00分 ～ 午後4時00分

2. 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 204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。委員名簿は下記のとおりです。

番号	氏 名	選 任 区 分	役 職
1	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
2	にかいどう れい こ 二階堂 玲 子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
3	とみ い まさ お 富 井 正 雄	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員
4	もろ おか さとる 師 岡 悟	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員
5	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

4. 評価期間：平成30年4月1日～平成31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： **247点** / 384点（最大配点）

(2) 評価結果

業務実施状況については、良好と認める。

(3) 委員会意見

評価項目については、業務の実施状況を把握できるものとし、評価項目を精査すること。なお、以下の項目について追加または拡充されたい。

- 1) 市民に業務をアピールするための活動を検討されたい。
- 2) 機械類の更新提案について、予防処置等の記録づくりを検討されたい。
- 3) 施設見学対応の質の向上に繋がる活動を検討されたい。
- 4) 費用対効果や業務提案を含めた業務報告書にできるよう検討されたい。

【登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務】

1. 実施日：令和元年9月10日（火曜日） 午後2時00分～午後5時00分

2. 会 場：登米市役所登米庁舎2階 201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。委員名簿は下記のとおりです。

番号	氏 名	選 任 区 分	役 職
1	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
2	よもぎ だ え み こ 蓬 田 恵美子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
3	むら かみ しん こ 村 上 伸 子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
4	さ とう ふく お 佐 藤 福 男	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員
5	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

4. 評価期間：平成30年4月1日～平成31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： **292点** / 420点 (最大配点)

(2) 評価結果

業務実施状況について、トラブルがありマイナス評価はあるが、その後の対応を鑑み、概ね良好と認める。

また、お客様センターの電話回線の増設と通話録音機能を導入したことなど業務の改善に取り組んでいることは大変評価できる。

(3) 委員会意見

- ① アンケートにより業務従事者から、作業服、制服の形状や仕様の変更の要望が多いことから改善について検討されたい。
- ② 業務の都合などあると思うが、コンプライアンス研修について、全従事者が受講できるような工夫されたい。また、クレーム対策研修については、日々の業務に直結するものであることから、希望者は受講できるよう工夫されたい。
- ③ 加入金等の誤徴収が発生し、その後、再発防止策をとり改善されているようだが、今後、同様の案件が発生しないよう、更に細心の注意をはらい事務処理にあたられたい。
- ④ 電話回線の増設と通話録音機能を導入したことは評価する。
- ⑤ メーター器の経年交換について、交換時期が早いように感じる。人員を増やし対応するなど改善されたい。
- ⑥ 逆メーターの取り付け事例がみられるので、作業手順の徹底を促し、細心の注意はらって業務にあたられたい。
- ⑦ 口座振替加入者向上対策について、契約者属性データなどを分析し対策をたてられたい。
- ⑧ 委員会で指摘を受けたことについて、その後の検討、改善状況を具体的に報告書に記載されたい。
- ⑨ 小さなトラブルも看過せず、報告書に明示するなどして関係者と共有を図っていただきたい。

【登米市水道事業配水施設等維持管理業務】

1 実施日：令和2年 3月 9日（月曜日） 午前11時00分 ～ 午後4時30分

2 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 204会議室

3 実施体制

登米市水道事業外部評価委員会委員4名で実施しました。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	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
3	とみ い まさ お 富 井 正 雄	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員
4	もろ おか さとる 師 岡 悟	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員

4 評価期間：平成31年 4月 1日～令和元年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： **215点** / 381点 (最大配点)

(2) 評価結果

評価結果 概ね良好

業務実施状況について、漏水修理において仕切弁の誤操作がありマイナス評価となったが、その後、再発防止措置を講じている。

また、管路更新の具体的な提案をするなど、維持管理の向上にむけた姿勢が評価できる。

詳細は別紙 登米市水道事業配水施設等維持管理業務総合評価書のとおり。

(3) 評価項目に対する意見

① 報告書の作成について

ア 業務上発生した課題や改善策について、報告書として作成するように意識されたい。

イ 蓄積されたデータがあるので、解説だけでなく、データ分析を行い、理由づけが導けるような考察を報告書として作成するように意識されたい。

【登米市水道事業浄水施設等運転管理業務】

1 実施日：令和 2年 3月10日（火曜日） 午前9時00分 ～ 午後2時00分

2 会 場：登米市役所登米総合支所 2階 204会議室

3 実施体制

登米市水道事業外部評価委員会委員4名で実施しました。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	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
3	とみ い まさ お 富 井 正 雄	公益財団法人水道技術研究センター推薦	委 員
4	もろ おか さとる 師 岡 悟	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員

4 評価期間：平成31年 4月 1日～令和元年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： **253点** / 384点（最大配点）

(2) 評価結果

評価結果 良好

業務実施状況において、その時々抱えている課題を適格に解消している。

また、台風に対応した対応や、体制をとっていることは評価できる。

詳細は別紙、登米市水道事業浄水施設等運転管理業務総合評価書のとおり。

(3) 評価項目に対する意見

① 再委託業務について

作業を始める前に現場毎のリスクについて意識化して頂きたい。

② 報告書の作成について

リスクレベルや劣化度など、水道施設毎に分析し報告書を作成されたい。

③ 知識や技術の向上について

業務の精度を上げていくため、他の浄水場の方、同業務を請け負っている方あるいは業種の違う方々との人事交流を行い、外部の考え方を取り入れ、知識や技術の向上を目指して頂きたい。

【登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務】

1. 実施日：令和2年3月12日（木曜日） 午後2時00分～午後5時30分

2. 会 場：登米市役所登米庁舎2階 204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。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	おお もり とし お 大 森 敏 雄	登米市上水道事業運営審議会委員	副委員長
3	よもぎ だ え み こ 蓬 田 恵美子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
4	むら かみ しん こ 村 上 伸 子	登米市上水道事業運営審議会委員	委 員
5	さ とう ふく お 佐 藤 福 男	公益社団法人日本水道協会推薦	委 員

4. 評価期間：平成31年4月1日～平成31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： **281点** / 420点 (最大配点)

(2) 評価結果

評価結果 概ね良好

業務実施状況について、給水装置工事に関連した書類の未処理がありマイナス評価となったが、その後、再発防止対策を講じ対応している。

また台風被害に伴う、料金軽減措置の手続き等の対応について、迅速に行い貢献したことは評価できる。

詳細は別紙 登米市水道事業料金徴収・給水装置等管理業務総合評価書のとおり。

(3) 評価項目に対する意見等

① 業務従事者の研修体制について

ア コンプライアンス（法令遵守）研修について

コンプライアンス研修を全従事者が受けられるように早急な体制づくりが必要であること。また、直接受講できない場合であっても、ビデオ研修などのフォローをされたい。

イ 重要な研修等について

苦情・不当要求等の研修、普通救命の講習など、重要な研修、講習については、全従事者を受講対象とされたい。

② 業務従事者の配置体制等について

センターで従事者の退職が数名あったようだが、退職の理由は何か。また業務上の指導で何か問題点はなかったかなど、退職者数、採用者数の履歴がわかるような報告書を作成されたい。

③ 報告書の作成について

ア 計画の進捗状況や成果について、解説書のような表面的な記述でなく、具体的な取り組み結果や、根拠となる数値を用いた表現を心がけるなど、わかりやすい表現による報告書の作成を意識されたい。

イ 良い取組みをしても報告書に記載がなく、評価されないことがある。些細な内容も記載し、遺漏のない報告書の作成を心掛けて頂きたい。