

平成 30 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。

【登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務】

1. 実施日：平成31年1月31日（木曜日） 午後1時00分～午後4時30分

2. 会 場：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4名（3番 村上氏は欠席）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29年4月1日～平成30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： **288点** / 423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、概ね良好と認める。
また、お客様センターの看板の設置や給水車の導入など、これまでの委員会からの要望や提案等に、スピーディーに対応、実現していることは大変評価できる。このことに対し、委員会で新たに「提案に対する実現性」として項目を追加し、評価加点したこと。

(3) 委員会意見

- ① 公金を取り扱っていることから横領、汚職防止や、コンプライアンス（法令遵守）研修の開催を検討すること。
- ② 1年未満の経験が少ない検針員ならではの仕事の対応について、「気づき」などを自由に発言できる情報共有の場を出来るだけ多く設けること。
- ③ 検針データの消失のトラブルに伴い、行った対策について、内容を詳細に報告書に記載すること。
- ④ 口座振替増加に向けて対策をとっているようだが、実際に申込みの少ない要因や傾向の分析を踏まえ、今後の対策に生かすこと。
- ⑤ 検針票の裏面活用について、その記載内容と時期とを再検討すること。
- ⑥ 受託者の電話対応について、銀行などのお客様対応を見習い、講習、実習などで不足している部分を補うこと。
- ⑦ 報告書全体の纏まりもよくなり、見やすくなってきている。しかし、トラブルや内部評価等で指摘を受けた点などについても詳細に記載すること。