

令和5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」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】

1. 実施日：令和5年7月26日（水） 午後2時00分～午後5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	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エネルギー学科教授)	委員長
2	おお もり とし お 大 森 敏 雄	前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	前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	たけのした ゆう いち 竹野下 祐 一	公益社団法人日本水道協会推薦 (調査部調査課 調査専門監)	委員

4. 評価期間：令和4年4月1日～令和5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：128点／205点（最大配点）

(2) 評価結果

概ね良好

検針員による検針時の異常流量や水量の増減を何らかの異常と察知した場合のお客様への声かけは、高齢化の進む登米市においては一人暮らしの高齢者の安否確認の他、業務上の事故・誤解の回避に繋がることは高く評価する。

また、業務報告書については読みやすくまとめられており、説明においてもポイントを絞って簡潔になされ、年々改善が図られていることも評価したい。

受託者の給水装置に対する相談、異常等への対応、それらの実施後の満足度や意見などサービスとしての評価が報告書に具体的に表れるよう、お客様からの意見をまとめられたい。

なお、図表などを活用して、さらに数値で報告・評価できるよう対応されたい。

(3) 評価項目に対する意見等

① 業務従事者の健康管理をはじめとする雇用管理

ア 新たな取り組みとして

検針業務時に自転車を使用する業務従事者に対し、着用が努力義務化となったヘルメットの支給を行ったことは評価できる。

それに加え、今後は自転車のみならず、自動車を含めた安全講習を実施するなど、更なる指導をされたい。

イ 業務従事者の研修・会議及び教育

研修内容が充実しているのは理解したが、それらの詳細（受講時間等）を記録すること。

また、研修を受講して終わりではなく、学習した内容について身につけたスキル・知識をどのように評価するかということが必要と考える。確認テストの実施など、今後はぜひそのことを念頭に置いて研修を実施されたい。

② 口座振替率と向上対策

加入率向上のため、新規契約者へは口座振替をご利用いただくようご案内を行っているものの、口座振替率は減少傾向にある。

口座振替率向上のため、ターゲットの変更やもう一步踏み出した周知・推進方法を検討するなど、幅広い視野で取り組んでいただきたい。

③ 貯水槽水道の管理業務

貯水槽の点検については、さらなる周知の徹底を望む。

また、業務の可否について、口頭のみでの約束では後にトラブルが起きる可能性もあ

るため、書面でのやり取りをするなど処理方法について検討されたい。

④ 苦情や要望と近年の傾向や変化

料金の支払い方法について、他自治体では料金の支払い方法にスマートフォンからのバーコード決済を採用するなど、支払方法が多様化している。

受託者は上下水道部と共に多様化について考え、他自治体の様子も見つつ、段階的に考えられたい。

なお、費用対効果については十分に検証のうえ、ニーズに応えるよう取り組まれたい。