

## 令和4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4年7月19（火） 午後2時00分～午後4時20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	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3年4月1日～令和4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：132点／205点（最大配点）

(2) 評価結果

概ね良好

業務実施状況について、新型コロナウイルス感染者が発生し欠員が生じた状況下においても、業務を停滞させることなく遂行できたことや、事業所内の感染を最小限に留める努力をされたことは大変評価できる。

また、業務報告書についてポイントを明記し、成果が分かるように読みやすくまとめられていること、また、説明においてもポイントに沿って簡潔になされており、前年度より改善が図られていることも評価したい。

今後はさらに具体的な取組み事項やその根拠となる情報（データ等）、目標数値を明示した報告となるよう対応されたい。

### （3）評価項目に対する意見等

#### ①業務実施体制について

ア) 新型コロナウイルス感染者発生時の対応について、業務が滞ることなく進められたことは大変すばらしい。一方で、クラスターが発生し事務所が閉鎖になる可能性を想定したマニュアルの作成を検討されたい。

イ) 検針時において、検針員のお客様対応についてのマニュアルがあると思われるが、円滑な業務遂行のため、会議等により検針員との情報共有、指導・助言など、継続して行うようにされたい。

ウ) 取組に対する実績について、具体的な内容を意識して、件数や取組内容などを数値化したり、根拠のある情報（データ等）を示すなど、評価しやすい報告を作成されたい。

#### ②業務実施状況について

ア) 「支払督促」について、経費対効果を考え、上下水道部と検討・協議のうえ対応されたい。

イ) 未収金について、毎週水曜日の営業時間の延長や電話、訪問督促などの成果があったものと思われる。今後も継続した努力と、収納率向上の工夫を検討されたい。

ウ) 不明水量等により納得ができず支払いを拒むお客様の対応について、上下水道部と連携をとり、円滑に進むよう今後も努力されたい。

#### ③個人情報保護の状況について

個人情報取扱事業者保険について、補償額が高額となっていることから、具体的な補償内容等を確認のうえ示されたい。

④業務内容の報告について

報告書について、重要なポイントを赤の点線で囲ったり吹き出しをつけるなど、各年度の実績を分かりやすくまとめている。

さらに、件数、年月日などもっと具体的に示したほうが評価しやすい報告書になる。実施した業務内容については数値を用いるなど具体化して報告いただくよう意識されたい。