

令和3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3年8月26（木） 午後2時00分～午後5時30分

2. 会場：登米総合体育館「とよま蔵ジウム」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	はや みず さとし 速 水 聡	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2年4月1日～令和3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：109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、業務中に市民より不信感を抱かれる行動があったことと、検針票の印刷ミスなどが指摘されたものの、地元人材の積極的な正社員での雇用、ネットワークのセキュリティの十分な対策は、仕様を超えた内容で業務を適切に実施しており大変評価できる。

(3) 評価項目に対する意見等

①業務実施体制について

ア) 経験年数1年の従事者が多く入れ替わりが激しいので、可能な限り離職理由を把握し、組織としての問題点はなかったのか分析し、改善策を取りまとめ対策を講じられたい。

イ) 従業員間での情報共有や就業環境を変えることもストレス軽減になり、モチベーションにも反映され業務の改善や効率化につながるものと考えられるので、コロナ渦の状況ではあるが研修会や人事交流について検討されたい。

ウ) 新型コロナウイルス感染対策をそれぞれ行っているようだが、パーティションやビニールカーテンが逆に環境を阻害してしまうという話もある。換気の日安としてCO₂の計測器やサーキュレーターなどを取り入れるなど、感染防止に努められたい。

②業務実施状況について

ア) 口座振替率が令和2年度末で83%以上となっており、口座振替を推奨・優先する市の方針に沿った成果となっていると思われるので、今後も継続した努力と広報活動をしっかりと行っていただきたい。

イ) 検定有効期間が8年となっている水道メーターの交換を6年半から7年半で行っていたが、今年度から7年から8年の間で交換する計画に見直している。費用の面からも現計画での実施を継続されたい。

ウ) 悪質な未納者の対応について、「支払督促」を行うための書類作成等の代行業務が提案されているが、数千円の少額でも強制執行が可能となる。登米市としての姿勢が問われる事案であると考えられることから、上下水道部とよく検討し調整したうえで対応されたい。

エ) 「業務中における業務従事者の不信感を抱かれる行動の事案」は、当該従事者の体調不良により遊技場のトイレを借用したためによるものであるが、受託業者であっても「登米市の一部である」ということを再認識し、同様の案件が生じた場合に備え車両への表示や地域とのコミュニケーションを図るなど対応を工夫されたい。

オ) 派遣会社の社員による無断退去が増加し、未収金が発生しているとのことであるが、実情について具体的な数値を示されたい。

また、使用開始時による会社への指導や大家との連携も考慮し、未収金対策に努められたい。

③災害及び緊急時の危機管理の状況について

労働災害総合保険に加入し、政府労災保険等の上乗せ給付を補償することとしているが、具体的な補償内容を示されたい。

④業務内容の報告について

今回は業務委託の初年度の報告ということから、詳細に説明をいただいたが、委員は事前に報告書を読ませてもらっている。

本委員会では昨年度1年間で新たに取り組んだこと、計画上のやるべきことについて、また、何かトラブルがあった場合どのような対応をしたかを報告いただく場であると考えます。

今後は、報告書に連記されている内容の詳細な説明は必要最小限とし、簡潔な内容で報告していただくよう意識されたい。