

# 上下水道料金収納業務等の包括委託の実施について

令和4年11月16日  
建設委員会提出資料

## 1 目的

本年9月に策定したおびひろ上下水道事業経営改善プランに掲げる経営効率化に向けた取り組みの一つとして、上下水道料金の検針・収納に関する業務や窓口業務等を包括的に民間事業者へ外部委託します。

民間事業者の新たな視点やノウハウを活用することにより、各種手続きや相談窓口の集約化による市民サービスの向上のほか、コストの削減など効率的・効果的な事業運営を図るものです。

## 2 概要

### (1) 委託業務の範囲

#### ① 検針・収納業務

水道メーターの検針、上下水道料金の収納事務等

#### ② 滞納整理補助業務

納付相談、督促状や未納催告書の発送等の滞納整理に関する補助事務、開栓や閉栓の現地作業等

#### ③ 上下水道事業窓口業務（各種届出、申請等）

水道使用開始や休止の受付、給水装置及び排水設備工事の審査や検査に関する補助事務、量水器や図面等の交付、指定工事業者の指定申請・更新手続きに関する補助事務等

### 包括委託する業務の範囲

料金課	水道課	下水道課
包括委託総括・監督業務	建設工事の設計、監督	建設工事の設計、監督
上下水道料金の調定	浄水場の運営	下水処理場の運営
滞納整理	水道管の維持管理	下水道管渠の維持管理
給水停止の決定	給水装置工事の審査、検査	排水設備工事の審査、検査
滞納処分の執行	給水装置工事の審査、検査に関する補助事務	排水設備工事の審査、検査に関する補助事務
水道メーターの検針	量水器の交付	未水洗化家屋への普及促進
上下水道料金の収納事務	受水槽の管理報告の集約	受益者負担金の収納
滞納整理に関する補助事務	給配水管図面の交付	排水設備台帳の交付
開栓・閉栓作業	給水指定工事業者の指定補助	排水指定工事業者の指定補助
窓口受付業務	窓口受付業務	窓口受付業務

民間事業者へ包括委託

### (2) 委託業務の実施体制

#### ① (仮称) お客様サービスセンターの設置

- 上下水道部各課における届出や申請受付、相談等の窓口業務の集約化
- 既存の執務室の一部を使用し直営業務との連携を図りながら業務を継続

### (3) 委託実施後の職員体制

(現行) 4課 10係 (正職員80名、会計年度任用職員27名)  
※令和4年度現在

△ 1係 (正職員△19名、会計年度任用職員△16名)

(委託後) 4課 9係 (正職員61名、会計年度任用職員11名)

- 円滑な移行のため令和6年度に限り料金課に正職員1名を臨時配置。
- 料金課の組織については検討中。

### 包括委託による人員体制の変化

	現行	減員数	委託後
総務課	職員 12名 会計年度職員 0名	0名 0名	12名 0名
料金課	職員 18名 会計年度職員 12名	△13名 △12名	5名 0名
水道課	職員 33名 会計年度職員 12名	△5名 △1名	28名 11名
下水道課	職員 17名 会計年度職員 3名	△1名 △3名	16名 0名
合計	職員 80名 会計年度職員 27名	△19名 △16名	61名 11名
計	107名	△35名	72名

※委託後の人員数は、令和4年度現在から増減した場合の想定(参考)

### (4) 受託事業者の選定方法

#### ① 公募型プロポーザル方式の採用

より優れた提案を選定することによる民間事業者のノウハウの活用

#### ② 複数年契約(5年間)

長期的視点による業務効率化、地域における雇用の安定化

## 3 安定的な事業運営の確保

#### ① 継続的な事業モニタリングの実施

受託事業者による運営状況の適切な履行確認及び評価による業務の質の確保

#### ② 災害時協定の締結

協定の締結による災害時における応急活動等、危機管理体制の確保

#### ③ 直営業務との綿密な連携

- 定例会議や業務報告等を通じた受託事業者との情報共有
- 直営業務との密接な連携による効果的な収納対策

## 4 期待される効果

先行事例を参考に以下のような効果が期待できるもの。

### (1) 経営改善の推進

- 豊富な専門知識を持った民間事業者への包括委託による業務の効率化やコストの削減

### (2) 市民サービスの向上

- (仮称) お客様サービスセンターの設置及び窓口のワンストップ化による利便性の向上
- 民間事業者が持つ多くのノウハウの活用による市民対応の充実
- 民間事業者の提案による窓口の開設時間延長などによる市民の利便性の向上

### (3) その他に期待される効果

- 民間事業者による地域雇用の創出
- 行政が担うべき業務への重点化

## 5 道内主要都市の実施状況

(令和4年度現在)

委託業務	包括委託実施						包括委託未実施		包括委託後 帯広市
	札幌市	旭川市	函館市	釧路市	江別市	北見市	小樽市	苫小牧市	
検針業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○
収納業務	×	○	○	○	○	○	○	×	○
滞納整理補助事務	○	○	○	○	○	○	○	×	○
給水停止業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○
窓口対応業務	×	○	○	○	○	○	○	×	○
給排水工事の審査、検査補助事務	×	×	×	×	○	×	×	×	○

※札幌市については区によって委託業務が異なります

## 6 今後のスケジュール

令和4年11月	建設委員会 ~ 包括委託の実施について報告
令和5年2月	経営審議会 ~ 包括委託の予算について報告
3月	包括委託に関する債務負担行為の予算提案
8月 ~ 12月	受託事業者の募集・選定
12月	契約締結
令和6年1月 ~ 3月	業務の引継ぎ
4月	包括委託業務スタート