帯広市上下水道料金収納業務等委託　年度終了時のモニタリング結果

資料２

所管部署	帯広市上下水道部
評価対象年度	令和７年度

○委託の概要

委託業務名	帯広市上下水道料金収納業務等委託
委託業務内容	上下水道料金収納業務、給排水業務、上下水道検針業務
受託者	第一環境・帯広ビジネスサービス共同企業体
契約期間	令和５年 12 月 28 日～令和 11 年３月 31 日(上下水道お客様センター開設は令和６年４月１日から)

１　適正な委託業務の遂行

評　価　結　果　：　「仕様書等の水準を満たしている」

⑴ 半期毎(上半期・下半期)の委託業務の遂行について

委託業務開始２年目の令和７年４月から９月までの上半期及び 10 月から令和８年３月までの下半期のモニタリングにおいて、仕様書等の水準を全て満たし、委託業務が適正に行われたことを確認した。

これらのモニタリング項目のほか、排水設備工事等関連業務における事務処理の一部に漏れや遅れが発見されたが、市による指摘及び指導を行い、業務マニュアルの改善等により委託業務が適正に行われたことを確認した。

⑵ 目標収納率について

収納率	令和７年度 目標収納率	令和７年度 実績	(参考)令和６年度 実績
水道料金	91.76%	91.35%	92.31%
下水道使用料	92.58%	92.54%	92.45%

令和７年度の水道料金及び下水道使用料の収納率実績は、水道料金が 91.35%、下水道使用料が 92.54%となり、目標収納率を達成できなかった(水道料金が△0.41 ポイント、下水道使用料が△0.04 ポイント)。

水道料金の収納率は、水道料金の基本料金免除の実施による影響があるため、目標収納率との単純比較が難しいが、水道料金と一体徴収している下水道使用料の収納率は目標収納率とほとんど差がないことから、ほぼ目標は達成していると判断した。

⑶ 給水停止執行

令和７年度においても、給水停止執行はあくまでも滞納者とのコミュニケーションツールであるという市の滞納整理方針に則った対応を継続していたことを確認した。

⑷ 滞納のある生活困窮者への対応

令和７年度においても、市の滞納整理方針に則った対応を継続しており、お客さま一人ひとりの状況に合った丁寧な対応を実践していることを確認した。

２　利用者サービスの向上

評　価　結　果　：　「業務提案書どおり実施されている」

◆受託者選定において、市に提出された業務提案書中、主に利用者サービスに繋がる項目を抜粋

⑴ 第２土曜日や第４土日曜日の窓口開設

令和７年度は計 36 回開設し、245 人の来庁者、577 件の電話問合せに対応した。令和６年度と比較して、電話問合せの件数は 11 件減とほぼ横ばいであるが、来庁者の人数が 147 人増(約 2.5 倍)となっていることからも水道利用者の利便性が向上したことを確認した。

⑵ 口座振替の推進

納付書払いの水道利用者に口座振替への勧奨通知を送付することなどにより、208 件が口座振替へ変更となった。口座振替の推進を行った結果、上下水道料金の納め忘れがなく、納付の手間が省けることから、水道利用者の利便性向上に寄与したことを確認した。

⑶ 見守り活動の実施

「帯広市きづきネットワーク」※への参加を通じ、水道メーターの定期検針時に合わせて見守り活動を行うことにより、地域の見守り体制の強化に貢献していることを確認した。

※市や民間事業者、団体等が連携を図りながら、日常の業務や活動の中で、高齢な方や障害をお持ちの方など、地域で暮らす支援が必要な人の見守りを行うものです。

⑷ 市民アンケートの実施

上下水道お客様センターにおける窓口業務の改善や質の向上につなげるため、市民アンケートを実施し、紙面アンケートから 229 名、ＱＲコードによるＷｅｂアンケートから 10 名の回答を得た。その結果や分析、今後の課題等を市と共有した。水道利用者が職員の接遇に対して、概ね満足していることや土日の窓口開設について知っていた水道利用者が合計で 30.2%おり、令和６年度の結果(17.1%)と比べると認知度が向上していることを確認した。

令和７年度アンケート結果(抜粋)

職員の接遇	
良い	92.8%
やや良い	5.9%
やや悪い	0.5%
悪い	0.8%

土日の窓口開設	
知っていた、利用したことがある	13.1%
知っていたが、利用したことは無い	17.1%
知らなかったが、今後は利用したいと思う	49.7%
知らなかった。今後も使用しないと思う	20.1%

⑸ 清掃活動や市民向けイベント等への積極的な参加

清掃活動(札内川クリーンウォーク)や市民向けイベント(オビヒロホコテン)への参加を通じ、地域に貢献していることを確認した。

⑹ 災害時における支援、協力体制

市と受託者の間で災害等が発生した場合の災害対応について、「災害時における応急活動の応援に関する協定書を締結している。この協定書に基づいて、災害時には必要に応じて給水車や人員、物資等の支援体制を確立していることを確認した。また、帯広市上下水道部が主催する防災訓練にも積極的に参加し、災害時における市民対応や応急給水における知識を習得していることを確認した。

３　委託業務執行体制の安定性・継続性

評　価　結　果　：　「安定的に業務を継続できる体制ができている」
⑴ 自己資本比率について 　自己資本比率については、第一環境株式会社、有限会社帯広ビジネスサービスともに受託者選定時の令和４年度と令和７年度では大きな乖離はないことを確認した。 　また、令和７年度における当期純利益を確認し、第一環境株式会社、有限会社帯広ビジネスサービスともに利益を確保できていることを確認した。 ⑵ 業務従事者への給与支払い 　令和７年度における給与支払いについて業務従事者へ聴取し、遅滞なく行われていることを確認した。