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

所管部署	帯広市上下水道部
評価対象年度	令和６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

委託業務開始後の令和６年４月から９月までの上半期においては、再検針及び調定業務や請求及び収納業務における事務処理の一部に漏れや遅れ等が発見されたため、都度、市による指摘・指導を行い改善されたことを確認した。令和６年10月から令和７年３月までの下半期においては、業務マニュアルの改善や人員強化等により、委託業務が適正に行われたことを確認した。

また、令和７年２月４日の災害級の大雪では、定期検針が困難な状況となったが、定期検針日を１日の遅延に留め、２月５日以降の検針が適切に実施されたことを確認した。

⑵目標収納率について

収納率	令和６年度 目標収納率	令和６年度 実績	(参考)令和5年度 実績
水道料金	92.38%	92.31%	91.63%
下水道使用料	92.49%	92.45%	92.31%

令和６年度の水道料金及び下水道使用料の実績は、目標収納率を達成できなかったものの、令和５年度収納率より向上しており、かつ目標収納率とほとんど差がない（水道料金は0.07ポイント、下水道使用料は0.04ポイント）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

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

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。

⑸災害等発生時の協力

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６年度は計36回開設し、97人の来庁者、588件の電話問合せに対応しており、水道利用者の利便性が向上したことを確認した。

⑵セミセルフレジの導入

上下水道お客様センター開設に伴い設置され、繁忙期の混雑解消、感染症拡大防止対策、釣銭誤りの防止に寄与したことを確認した。

⑶ポケトークの導入

海外の方への使用実績を１件確認した。

⑷市民窓口アンケートの実施

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、来庁した90名に対し市民窓口アンケートを実施し、その結果や分析、今後の課題等を市と共有した。水道利用者が窓口対応に対して、概ね満足していることが確認できた一方で、土日の窓口開設についてより周知する必要性があることを確認した。

令和６年度アンケート結果（抜粋）

窓口対応の感想	
非常に満足	84.4%
やや満足	14.4%
どちらとも言えない	1.1%
やや不満	0.0%
非常に不満	0.0%

土日の窓口開設	
知っていた、利用したことがある	7.9%
知っていたが、利用したことは無い	9.2%
知らなかったが、今後は利用したいと思う	72.4%
知らなかった。今後も使用しないと思う	10.5%

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

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。

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維持できている」

⑴自己資本比率等について

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６年度では大きな乖離はないことを確認した。
また、令和６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６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。