

水道料金等収納業務委託の更新について

水道メータの検針や水道料金等の賦課収納などの営業センター業務は平成 27 年度から民間に委託しており、令和元年度をもって最初の 5 年間の契約期間が満了する。

については来年度以降の業務について、公募型プロポーザル方式により業者を選定し、令和 2 年度から 5 年間の債務負担行為を来年度予算に設定したい。

1. 業務委託の概要

- (1) 業 務 名：水道料金等収納業務委託
- (2) 受託者選定方法：公募型プロポーザル方式による随意契約（4 社が応募）
- (3) 受 託 者：N J S ・ E & M、江別管工事業協同組合共同企業体
- (4) 履 行 期 間：平成 27 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日（5 年間）
- (5) 委 託 料：5 年総額 612,794,000 円（税抜）
（1 年間の委託料 122,558,800 円）
- (6) 業 務 内 容：①窓口・受付業務 ②検針業務 ③漏水調査等現地再検針調査業務 ④調定・更正業務 ⑤収納・徴収業務 ⑥開始業務及び精算業務 ⑦滞納整理業務 ⑧給水停止業務 ⑨電子計算機処理業務 ⑩各種資料作成業務 ⑪その他各業務に附帯する業務
- (7) 業務従事者数：46 名（平成 31 年度）

2. 業務委託の評価

(1) 総合評価

平成 27 年度から平成 30 年度までの評価は A 判定であり、期待する水準に達している。

表 - 1 総合判定

年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
評価判定	A	A	A	A

《評価判定基準》

- ・ S 評価（優 良）：期待を上回る成果を上げた。
- ・ A 評価（良 好）：期待どおりの成果を達成した。
- ・ B 評価（課題含）：業務は遂行されたが、努力を要する。
- ・ C 評価（要改善）：期待を下回る成果であり、業務を見直す必要がある。

(2) 業務別の評価

業務名	主な業務内容	業務評価
①窓口・受付業務	上下水道等の使用開始・中止、上下水道料金等の収納、問合せ・苦情対応等	接遇やコンプライアンス等の社内研修を行い、お客さまサービスを向上するための取組を行っている。また、現金の收受は2名体制で確認し、適正に処理されている。
②検針業務	水道メータ読取、検針データ入力、「水道料金等精算のお知らせ」の配付等	使用水量が基準値を超える場合は指針を再確認する等、誤検針防止を徹底している。また、毎月、検針員ミーティングを行い、検針作業に関する留意事項、問題点、苦情等の事例が共有されている。
③漏水調査等現地再検針調査業務	異常水量を発見した場合に現地を訪問し、漏水の有無等を調査する。	漏水の確認では、一定時間メータを目視する等、決められた手順に基づき、適切に現地確認されている。
④調定・更正業務	水道料金等の調定及び資料作成、納入通知書の作成・送付等	水道料金等を計算・確定する調定処理は二重チェックの徹底により、誤調定防止が図られている。
⑤収納・徴収業務	納付書・口座振替データ消込、水道料金等の督促状及び催告書の作成等	納付書・口座振替の収納データの消込は2名体制で確認し、適正に処理されている。
⑥開始業務及び精算業務	開閉栓時の検針、水道等使用中止に伴う処理等	業務量に見合う人員を配置することで、遅滞なく適切に処理されている。積雪期の検針は2名1組体制で行っており、現場の安全確保と作業の効率化が図られている。
⑦滞納整理業務	滞納整理対象者・未納額の把握、各種督促・催告文書の作成、送付及び電話催告等	定期的な電話催告により、交渉機会を増やして粘り強く対応している。また、催告文書に色紙を採用したことや分割納付等の柔軟な対応により、滞納額の減少に努めている。
⑧給水停止業務	給水停止予告通知の作成・送付、給水停止通知書の作成・送付、個別訪問、給水停止の執行・解除等	決められた手順に基づき、適正に給水停止業務が執行されている。また、給水停止期間中は、緊急時に備え、夜間も連絡がとれる体制が整えられている。
⑨電子計算機処理業務	水道料金システム等の運用管理、各種帳票の出力等	個人情報については、管理方法を定め取扱い情報を常に台帳に記録するなど、適正に管理している。また、帳票の印刷から発送まで一元的に管理するシステムの導入により、処理日数の短縮等、事務の効率化が図られている。

(3) まとめ

- ・受託者は、年々習熟し、業務を安定的に履行している。また、民間事業者が持つノウハウの導入により、業務の改善や収納率の向上が図られている。
- ・平成30年9月の災害時には、迅速に応援体制を整え、市民の問合せに対応するなど、災害時対応に貢献している。

3. 受託者の選定方法

受託者の選定については、新たな創意工夫やアイデア等の提案を受けることにより業務改善を図ることと、価格の妥当性を確保するため、前回と同様に公募型プロポーザル方式により受託者を選定し、随意契約を行う。

業務委託仕様は前回とほぼ同様であり、業務の安定性を図るため、契約期間は5年間とする。

評価項目は別紙のとおり。評価項目の配点は重要性に応じて配分する。

4. 今後のスケジュール

9月上旬：募集開始

10月上旬：提案書及び質問受付開始

中旬：提案書受付締切

11月中旬：プレゼンテーション

下旬：受託候補者選定

水道料金等収納業務委託公募型プロポーザル受託事業者選定基準

評 価 項 目		
会社内容に関する事項	①会社概要及び財務状況について	
	②受託実績について	
業務委託に関する事項	業務体制	
	③業務体制及び業務執行計画について	
	④地域貢献（地元雇用及び地元経済）について	
	業務執行方法等	⑤窓口及び受付業務について
		⑥検針及び調定について
		⑦収納及び徴収業務について
		⑧開始業務及び精算業務について
		⑨滞納整理及び給水停止業務について
		⑩電子計算機処理業務について
		⑪研修体制について
	個人情報保護及び危機管理	⑫コンプライアンス及び個人情報保護について
		⑬防災、災害及び緊急時等危機管理について
	その他の業務提案	⑭その他の業務提案について
	委託金額に関する事項	⑮提案見積金額
合 計		