

市区町村名	宮崎県串間市	担当部署	上下水道課
		電話番号	(0987) 72-1111 (代表)

1 取組事例名

民間委託の推進 ～地元密着型の業務委託から10年目の今～

2 取組期間

平成19年1月～（継続中）

3 取組概要

水道の窓口業務、開栓・閉栓業務、検針、調定、収納、滞納整理（給水停止業務を含む。）等の業務をまとめ、平成19年1月から委託を開始したところ。

委託開始時には、職員を4名削減し、13名から9名となる。人件費削減によるコスト縮減に加え、徴収部門に特化した民間のスキルにより、徴収率の向上にもつながった取組事例である。

4 背景・目的

平成16年3月28日、串間市行政改革推進本部（本部長 市長）において、業務の効率化、職員定数の削減の取組の一環として、水道業務（窓口業務、開栓・閉栓業務、検針、調定、収納、滞納整理（給水停止業務を含む。））を包括して委託することを決定した。

5 取組の具体的内容

■平成15年度

串間市行政改革推進本部において、効率的・効果的な行政運営を行うため、民間委託等の推進として人員の削減（4名）を目標に水道課窓口業務の委託を決定。

■平成16年度

先進地視察（栃木県上三川町、福島県三春町）

■平成17年度

先進地視察（三重県鳥羽市、和歌山県新宮市）
串間市事務能率改善委員会（会長 副市長）において、平成18年度を目標に行政改革と連携して進めることを決定。

■平成18年度

規程等の整備を図る。
串間市行政改革推進本部において、平成19年1月からの委託開始を決定。
業者選定委員会（計6回開催）において、業者選定を行う。
平成19年1月から委託開始。現在に至る。

[委託期間]

- ①平成19年1月～平成20年3月（1年3ヶ月） 契約金額 22,337千円（調定件数 約132,700件）
- ②平成20年4月～平成23年3月（3年間） 契約金額 68,486千円（調定件数 約317,100件）
- ③平成23年4月～平成26年3月（3年間） 契約金額 71,379千円（調定件数 約314,000件）
- ④平成26年4月～平成29年3月（3年間） 契約金額 75,001千円（調定件数 約310,400件）

※①～④までは同じ業者が業務を受託している。

[委託業務内容]

- ①上下水道に関する問合せ対応業務
- ②窓口受付業務

- ③検針業務
- ④調定、収納、精算業務
- ⑤開栓及び閉栓業務
- ⑥滞納整理業務
- ⑦給水停止業務
- ⑧量水器及び量水器ボックスの管理業務
- ⑨検定満期量水器の取替に関する業務
- ⑩電子計算処理業務

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・委託業者との徴収強化に向けた意思疎通を図るため、毎月の定例会を実施。報告・連絡・相談をスムーズに行うための『業務対応シート』を活用している。
- ・地元の管工事組合（水道事業者の組合）が受注しているため、同様の業務委託を受注している企業と比較すると、地域における実勢価格であり、安価な金額（※他企業との見積書比較）で業務委託を行っている。

7 取組の効果・費用

[費用対効果]

平成 19 年度から平成 27 年度までの効果額は 148,000 千円

※平成 27 年度一般会計の職員平均人件費をベースに算出

[徴収率の向上] ※水道料金のみ

平成 18 年度…90.46%（H19.3.31 現在）

平成 27 年度…91.31%（H28.3.31 現在）

委託実施前と比較すると 0.85 ポイント徴収率が向上している（金額にして約 3,000 千円アップ）

[雇用場所の確保]

地元雇用の受け皿となっている（H28.4.1 現在 事務職 5 名、検針員 5 名）

[その他の効果]

管工事組合という特徴を活かし、宅内の漏水の対応もスムーズに行えることもメリットの一つ

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦勞した点）

苦勞した点は、業務のモニタリングの在り方。

本市では、委託業者に業務目標を設定してもらい、その進捗状況の管理・監督を行っている。また、成果指標を設定することで、客観的に業務に対する評価を行えるようにしたところ。

業務委託における徴収率等の成果指標をどのように設定するか、引き続き研究し、より良い業務委託になるようにしていきたい。

9 今後の予定・構想

現在の水道事業の課題としては、経営健全化の問題だけではなく、技術継承も大きな課題の一つとなっている。安心・安全な水を安定供給させるための一つの方策として、技術部門（施設の維持管理、突発対応等）の業務委託を検討している。将来的には、現在委託している水道料金等の徴収業務委託と包括し、一本化によるスケールメリットも視野に委託を実施していきたいと考えている。

10 他団体へのアドバイス

業者選定が委託の成功のカギになるため、業者選定は慎重に行った方が良い。

また、3ヶ年の業務委託においては、受託者の給与等の保証（継続雇用の保証）がなく、定期昇給等の措置も講じることができないため、長期契約又は契約の自動更新が望ましい。