

盛岡市水道料金等徴収業務委託について

平成 22 年 9 月 1 日
上 下 水 道 局

1 盛岡市水道料金等徴収業務委託について

(1) 目的

上下水道局料金課の業務の一部を外部委託するものであります。現在の水道事業は、少子高齢化や水道使用者の節水意識の定着等さまざまな社会構造の変化を要因として、給水収益が減少するなど、厳しい状況にあります。

このような中で「新盛岡市水道事業基本計画」においても「窓口業務等の民間委託化の推進」を掲げており、積極的な民間活力の導入により顧客満足度の向上とサービスの充実、経費の削減を行い、水道事業における経営の効率化を図ろうとするものであります。

(2) 効果

ア 民間の対応知識を活用することで対応レベルが平準化し、問い合わせ・苦情等に対しての迅速な対応が可能になることで、お客様満足度の高い接遇を保持することができる。

イ 時間外の問い合わせ、開閉栓等について委託業者による 24 時間の対応が可能になります。

ウ 職員の行う業務について、お客様対応業務が削減され事務処理等に専念できることにより業務生産性の向上が図られます。

エ 年間数千万円の削減が図られます。(他都市の事例)

オ 徴収対策の強化や効率的な滞納整理等により収納率の向上が図られます。

(3) 業務委託の範囲 → 使用開始要件、料金確定、請求書手配、滞納請求等

上下水道局料金課の以下の業務について平成 23 年 4 月から 5 年間、外部委託を行うものであります。

- ① 受付業務
- ② 調査業務
- ③ 調定・更正業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 開栓・閉栓業務
- ⑥ 精算業務
- ⑦ 滞納整理業務
- ⑧ 給水停止業務
- ⑨ 電子計算処理業務
- ⑩ その他附帯する業務

（料金課の仕事は今回委託分+X-7-関係
3保体制か、2保に変更される
現行取戻率は30%だから、約半分の人員削減が図れる。

(4) 委託経費

委託経費は、料金課の業務を細分化し、担当職員の業務割合などを勘案して現在積算中であります。

(5) 組織体制

組織体制及び職員定数については現在協議中であります。

(6) 委託先の選定方法

委託先の選定方法については、複数の業者から企画提案や技術提案を提出させ、提案内容を審査し、企画内容や業務遂行能力が最も優れた者と契約する「公募型プロポーザル方式」を行うものであります。

(7) 今後の予定

日 程	内 容
平成 22 年 9 月 1 日	市議会議員全員協議会報告
9 月中旬	公募に係る公告・公募開始
下旬	公募締め切り
10 月上旬	業務提案書提出
下旬	〃 受付締め切り
11 月下旬	事業者決定
12 月下旬	契約締結
平成 23 年 1 月中旬	引継ぎ作業開始
3 月 31 日	引継ぎ完了
4 月 1 日	業務開始