

## 重点改革項目Ⅲ 持続可能な財政運営の確立

取組項目(中項目)	3 地方公営企業などの経営改革	No.	52				
具体的な取組項目(小項目)	1 水道事業の経営改革の取組強化	担当課	水道局営業課				
改革実施項目名称(細項目)	業務効率化に向けた民間委託の検討・実施						
現状と課題 (これまでの取組み)	これまで水道料金等の徴収に係わる業務のうち受付業務、検針業務、中止清算業務等を民間委託してきたが、事業の経営責任を確保しつつ、経済的、効率的にお客さまサービスの維持向上を図るため、新たな民間委託の導入に向けた検討を進め、費用対効果が見込める業務について委託化に取り組む必要がある。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	《計画期間の目標》 ・お客さまサービスの向上を図るとともに、費用対効果の高い業務執行を構築する。						
	《事業の最終目標》 ・お客さまサービスのさらなる向上と効率的な事業運営による経営基盤の強化。						
取組の内容	・水道料金等収納業務を民間委託する。						
改革実施概要	現状 (平成26年度)	平成27年度		平成28年度		中間目標/ 29年度以降	
	取組工程 (具体的な内容)	計画	実績	計画	実績		
	・水道料金等収納業務委託の対象範囲と効果の検討	・水道料金等収納業務委託の基本方針決定  ・委託契約の準備	・業務委託の基本方針を決定し、これに基づく準備計画を策定し、決定	・業者選定の準備  ・業者選定	・委託業者の選定、契約を行い、業務移行準備、引継を実施	・お客さまサービスの向上を図るとともに、費用対効果の高い業務執行を構築する。	
指標	水道料金等収納業務委託	委託範囲・効果の検討	基本方針の決定	基本方針の決定	委託業者選定	委託業者選定	委託開始

進捗管理	(各年度10月に実施)		平成27年度		平成28年度		※平成29年度上半期に計画期間の中間評価を実施する。
	取組の状況	上半期 (4~9月)	・基本方針決定 ・委託契約準備 (委託契約に向けた諸事項の策定等)	予定通り 進捗	・準備計画に沿い、諸種必要資料等を作成し、公募型プロポーザルによる受託者を選定	予定通り 進捗	
年度評価	(年度終了後に実施)		平成27年度		平成28年度		
	取組工程、指標に対する評価		基本方針を決定し、これに基づき検討委員会で詳細な準備計画を策定すると共に、必要資料を作成する等具体的準備を行った。	B	準備計画に基づき公募型プロポーザル方式により業者を選定し、委託契約を行った。	B	
課題、今後の方針、改善事項など		平成28年度計画における、委託業者選定の準備を経て、業者の決定及び契約締結を行うものとする。	平成29年度委託開始後の業務を円滑に遂行するため、指導・監督を行うものとする。				
計画期間の中間評価	(平成29年度に実施)		中間評価			平成29年度以降	
	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)		基本方針及び準備計画に基づき、目標である水道料金等収納業務を平成29年度に計画通り民間委託した。			B	・お客さまサービスのさらなる向上と、効率的な事業運営による経営基盤の強化
課題、今後の方針、改善事項など		お客さまサービスのさらなる向上を図るため、受託業者との定例業務会議を実施し、業務報告及び業務等の調整をして行く必要がある。					

## 重点改革項目Ⅲ 持続可能な財政運営の確立

取組項目(中項目)	3 地方公営企業などの経営改革				No.	52	
具体的な取組項目(小項目)	1 水道事業の経営改革の取組強化				担当課	水道局営業課	
改革実施項目名称(細項目)	業務効率化に向けた民間委託の検討・実施						
現状と課題 (これまでの取組み)	これまで水道料金等の徴収に係わる業務のうち受付業務、検針業務、中止清算業務等を民間委託してきたが、事業の経営責任を確保しつつ、経済的、効率的にお客さまサービスの維持向上を図るため、新たな民間委託の導入に向けた検討を進め、費用対効果が見込める業務について委託化に取り組む必要がある。						
事業の目標・目的 (考えられる効果)	≪計画期間の目標≫ ・お客さまサービスの向上を図るとともに、費用対効果の高い業務執行を構築する。						
	≪事業の最終目標≫ ・お客さまサービスのさらなる向上と効率的な事業運営による経営基盤の強化。						
取組の内容	・水道料金等収納業務を民間委託する。						
改革実施概要	取組工程 (具体的な内容)	現状 (平成26年度)	平成29年度		平成30年度		最終目標/ 31年度以降
			計画	実績	計画	実績	
		・水道料金等収納業務委託の対象範囲と効果の検討	・受託業者による業務開始	・受託業者による業務開始 ・業務報告及び業務等の調整のため、受託業者との定例業務会議を実施	・委託後の評価と改善 (毎年度)	水道料金等収納業務は、予定通り平成29年度に民間委託を行ったが、お客さまサービスの更なる向上の観点から月次、年次での定例報告会を実施し、効率的な事業運営と経営基盤の強化を図った。	水道料金等収納業務は予定通り平成29年度に民間委託を行った。今後も引き続き、お客さまサービスの更なる向上と、効率的な事業運営による経営基盤の強化を図って行く。
指標	水道料金等収納業務委託	委託範囲・効果の検討	委託開始	委託開始	評価・改善	評価・改善	評価・改善



進捗管理	(各年度10月に実施)		平成29年度		平成30年度	
	取組の状況	上半期 (4~9月)	・基本方針及び準備計画に基づき、民間委託を実施 ・委託業者との定例業務会議を実施	予定通り 進捗	委託業者との定例業務会議を毎月開催し、業務報告及び業務等の調整を実施。	予定通り 進捗

年度評価	(年度終了後に実施)		平成29年度		平成30年度	
	取組工程、指標に対する評価		基本方針及び準備計画に基づき、目標である水道料金等収納業務を平成29年度に計画通り民間委託した。	B	お客さまサービスの向上を図り、かつ効率的な事業運営を実施するにあたり設定した目標値(収納率99.96%)を達成した。	B
	課題、今後の方針、改善事項など		引続き、お客さまサービスのさらなる向上を図るため、受託業者との定例業務会議を実施し、業務報告及び業務等の調整を実施する。		今後も引き続き、お客さまサービスの更なる向上を図る目的で、委託業者と月次、年次での業務報告会を開催し、効率的な事業運営がなされているか確認を行う。	

計画期間の評価	計画期間の評価				平成31年度以降
	取組工程、指標に対する評価 (指標の適正性等)	お客さまサービスの更なる向上を図り、費用対効果を発揮する目的のもと、水道料金等収納業務の民間委託を計画～実施した。事業運営は、大きなトラブルもなく順調に運営されており、効率的な事業運営による経営基盤の強化に貢献している。			B
	課題、今後の方針、改善事項など	多様化するお客さまニーズに対応するため、職員はもとより委託業者も含めたお客さま対応や更なる業務知識の習得が求められる。これらを達成するため、職員や委託業者を講師とした研修を行い、お客さまサービスの更なる向上と効率的な事業運営を行っていく。			