

太田市水道事業に係る 包括業務委託

群馬県 太田市

人口：211,282人

面積：176.49km²

担当部署：上下水道総務課

概要

「政策形成及びその決定」、「許認可や処分」、「公平性の確保」以外の業務を包括して一の者に委託した。

委託した主な業務は、第三者委託（水道法第24条の3）、公金の徴収又は収納委託（地方公営企業法第33条の2）、給水装置工事関係業務（水道法第24条の3を含む）等の法に基づく委託、配水管等漏水修繕待機やメーターの一斉取替え、庁舎管理・芝樹木管理等の既に委託済みの業務に加え、経理事務補助や広報紙・ホームページの作成・各種調査のデータ集計・消耗品管理等の庶務事務までを委託対象とした。

選定理由

（群馬県コメント）

- ・ 庶務事務を含めた水道事業全般を包括業務委託した特徴的な事例である。
- ・ 先行事例のない中、委託業者の設定、契約方法等で工夫がなされ、課題克服に向けて熱心に取り組んでいる。
- ・ コストカットだけに終わらず、お客様満足度調査を実施するなど、住民サービス向上にも努めている。

背景

「水道事業経営基盤強化を目指し最適運営形態を模索する。」ため「運営形態検討会議」を係長クラス 9 人で設置、検討が行われた。

課題として、

- ・水道事業管理者の方針が「常にコスト意識をもって仕事に取り組むこと」
- ・毎年行われる全庁規模での人事異動が事務・技術の専門能力の育成を阻害
- ・水道局職員でなくてもできる仕事は極力外部に業務委託する
- ・お客様満足度の向上
- ・窓口サービスの向上
- ・2007 問題の解消
- ・人件費の削減

が挙げられ、これらをクリアするため、現状で行われていた委託業務の見直しを行う。

- ・昭和47年 検針業務委託（一部地域） 水道料金電算委託 修繕工事委託
- ・昭和48年 下水道使用料徴収事務受託
- ・昭和55年 浄水場夜間土日祝祭日管理業務委託
- ・昭和59年 検針業務委託（エリア拡大）
- ・平成2年 漏水修繕を民間委託 検針業務全面委託
- ・平成10年 修繕待機料を含む突発漏水修繕を委託
- ・平成11年 水道料金収納業務委託 宿日直業務委託
- ・平成13年 検針業務・料金徴収業務を1社に委託
- ・平成14年 浄水場第三者委託

そして、これらの委託業務の一元化及び拡大により効率化を図ることとした。

具体的内容

業務委託先選定方法

公募型プロポーザル随意契約方式。

「包括業務委託」という事例は国内に例がなく、コンサル業務を行う業者、受託できる業者も存在していなかったため、平成 18 年度より、委託会社選定のための準備が始まった。局職員により、プロポーザル実施要領の作成、業者選定基準の検討、審査委員会の設置等、暗中模索の作業が開始された。

水道事業全般を受託できる企業は存在しないため、複数業者による共同受託を認め、それぞれの委託業務に対して、過去の実績を参加条件とした。

プロポーザルの結果、古くから太田市水道事業の委託を受けていた、明電舎・G C C 自治体サービス・水道管理センターのグループに決定。3 社が共同出資し、(株)A B S を設立。

契約内容は、平成 19 年度～平成 23 年度の 5 ヶ年契約を本契約とし、長期的に委託業務

内容の引継ぎを行うリレーゾーンを設けた。業務委託契約は1年ごとに行い、毎年業務移行状況をチェックし、委託業務を増やす等の変更が有機的に行うことができるようにした。局の組織とABSの組織が効率的で機能的な体制となるよう、両者が努力するものとした。

委託料は、契約金額の1/12を月ごとの検査により支払う。委託料の過不足については、3月に精算する。その際、企業努力による余剰金については、上限を定め返金を行わない。不足金についても、上限を定め請求を行わないこととした。

今年度は包括業務委託開始から3年目となる。リレーゾーンを設けることにより、円滑な業務引継ぎが行われ、顧客に対し大きな違和感無しに導入されたようだ。また、水道局員により半世紀以上行われてきた業務に第3者が深く立ち入ることにより、別の視点から既存業務の見直しが行われ合理化、効率化が図られた。

取組中の課題・問題点

- ・振込手数料の発生

市や水道局が振込みを行う場合手数料は無料であるが、芝樹木や庁舎の管理から消耗品の管理まで委託しており、鉛筆1本を購入した代金も委託先で支払いが発生する。その振込手数料は、公共ではないため発生してしまう。

- ・情報の未達

国や県の通知・通達、市役所として共通で対応すべき通知は民間企業へは送られない。常に関係機関のホームページのチェックを義務付けしているが、十分な情報を得る事は困難であるため、常に必要な情報を委託先へ通知する必要がある。

- ・研修参加への制限

国の関係機関や公共が開催する研修に参加することができないため、水道職員が出席し、内容を十分伝達する必要がある。研修に出た職員は、人事異動により数年後には居なくなるが、受託者はそのまま残り、将来、その研修が受託会社の担当者に必要なものか判断できる局職員が居なくなってしまう。

- ・モニタリング

委託内容が分かる局職員が在籍している間は、管理・監督が可能であるが、人事異動により、十分なモニタリングができなくなってしまう懸念がある。

工夫点

- ・ 他に事例の無い取り組みであったので、他に頼ることができなかった。調査・研究を十分行って事業開始に踏み切ったわけではないので、まだまだ改良の余地はあり、また、固まっていない状態であるので軌道修正がしやすい。
- ・ 年間数十本の契約行為を行ってきたものが、1本の契約で済む。
- ・ 年次契約としたことで、次年度契約内容を1年かけて委託側と協議することができる。
- ・ 委託料は、12回分割で毎月完了検査を行っている。この検査を軽減するため、業務ごとに週例を開催し、1週間ごとに細かな業務チェックを行っている。この打合せ会が同時に、業務引継ぎとなり、双方理解の貴重な協議場所となっている。
- ・ リレーゾーンを設けることにより、綿密な業務の引継ぎが行われ、無理のない移行ができた。
- ・ 本事業は係長クラス9人で構成される「運営形態検討会議」で初期検討が行われた。人員削減による効率化が大きな目標であったため、この会議の構成員として水道労組の委員長を加え、労働組合の理解を求めた。

効果

平成18年、包括業務委託導入以前の水道局員の人数は52人、平成21年現在は26人と50%削減に成功した。

経済効果として5年間で約20%、金額で約7億円の削減が見込まれる。2ヵ年経過した時点で約2.3億円の削減が行われた。

人員削減により、労働安全衛生委員会等の設置義務や、公用車減少により、安全運転副管理者の不要など、法的義務の免除により経常経費が削減できた。

太田市では毎年市民アンケートを行っており、事業ごとに「満足度」「重要度」が数値で表される。包括業務委託の前と後で、どちらの数値も前年同様の値を示しており、円滑な運営が行われてきたことが証明できた。

住民（職員）の反応・評価

年間、視察受け入れが20～30件、新聞・雑誌・TVの取材が3～5件、講演・講師依頼が2～3件。

職員は、委託しても事務引継ぎという業務が残るためしばらくは大変だが、いずれリレーした業務を監督するだけとなるので、チェック項目を念頭において業務委託が進められるという部分でやりがいを感じることができる。

フォローアップ

- ・委託内容の拡大、特に 4 条予算の委託を進めていく。
- ・将来的に、下水道事業の包括業務委託移行。

今後の課題

- ・第 3 者によるモニタリング機関の設立が必要。
- ・平成 20 年度、機構改革により、上水道事業と下水道事業が統合。
- ・広域化に向けた取り組みとの整合性の検討。

今後取り組む自治体に向けた助言

水道事業体ごとに長い歴史と経営方針があり、同様に水道関係企業ごとにそれぞれの特色、体質がある。包括業務委託の委託先選定は、生涯のパートナー選びと言え、パートナーによってこの事業の成功、不成功の大半が決定してしまう最も重要な行程であるので、慎重に行って欲しい。

また、一般的に日本社会は急激な変化を嫌うので、委託や広域化は十分年数をかけて徐々に移行できることがベターな方法ではないか。

アドレス

http://www.ota-mizune.jp/jigyou_itaku.html