

# 令和4年度 第15回全体庁議（11月7日開催）

区分	審議・報告	案件名 [担当部]	(5) 料金収納業務等の包括委託の実施について[上下水道部]
----	-------	--------------	--------------------------------

## ■ 提案・報告の趣旨

本年9月に策定したおびひろ上下水道事業経営改善プランで掲げた経営改善化に向けた取組みの一つとして、上下水道料金の検針・収納に関する業務や窓口業務等を包括的に民間事業者へ外部委託するもの。  
民間事業者の新たな視点やノウハウの活用により、各種手続きや相談窓口の集約化による市民サービスの向上のほか、コスト削減など効率的・効果的な事業運営を図るもの。

## ■ 提案・報告の主な内容(概要)

### ○包括業務委託の概要

#### (1) 委託業務の範囲

- ① 検針・収納業務
- ② 滞納整理補助業務
- ③ 上下水道事業窓口業務(各種届出・申請等)

#### (2) 委託業務の実施体制

上下水道部各課の届出や申請受付、相談等の窓口業務を集約化し、料金課の執務室の一部に(仮称)お客様サービスセンターを設置し、直営業務と連携を図りつつ業務を継続する。

#### (3) 委託実施後の職員体制

現行の職員体制から正職員19名、会計年度任用職員16名を減員

#### (4) 受託事業者選定方法

公募型プロポーザル方式を採用し、複数年契約により長期的視点による業務効率化や雇用の安定化を図る。

### ○安定的な事業運営の確保

・継続的な事業モニタリング、災害時協定の締結、直営業務との密接な連携で業務品質や危機管理体制の確保を図る。

### ○期待される効果

・先行事例を参考とし、業務効率化やコスト削減等の経営改善推進や、民間事業者の提案による市民の利便性向上などが期待できる

### ○道内主要都市の実施状況

・道内主要都市においては、上下水道料金収納等の包括委託について未実施は帯広市および苫小牧市となっている。

## ■ 今後のスケジュール

- ・令和4年11月16日 建設委員会へ報告
- ・令和5年2月 経営審議会へ報告
- ・令和5年3月 債務負担行為の予算提案
- ・令和5年8～12月 受託事業者の募集、選定、契約締結
- ・令和6年1～3月 業務引継ぎ
- ・令和6年4月 包括委託業務実施

## ■ 審議結果

- ・同内容で、11月16日建設委員会に報告することで了承された。

## ■ その他、指摘事項等

- ・特になし