事例No.	1640
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	静岡県湖西市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・事務の共同実施 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	広域化等

事例内容・タイトル

越県での水道料金収納業務等共同化（シェアードサービス）

出典

公営企業の持続可能な経営の確保に向けた先進・優良事例集

【静岡県湖西市】
越県での水道料金収納業務等共同化（シェアードサービス）

広域化等　DX　水道事業

静岡県湖西市環境部水道課

● 取組の概要

隣接する愛知県豊橋市が契約する事業者に湖西市が収納業務等を委託し、業務処理方法を統一した上でシステム機器等を共有する「シェアードサービス」により共同化を実現した。

◆総事業費　委託料（3年間）、共同化に伴うシステム統一費用 等　200,488千円

◆背景

- これまで水道料金収納業務を直営で実施してきたが、定期的な人事異動による業務職員の変更や職員の確保など、将来にわたる安定的な業務体制の確保が課題となっていた。また、検針員の平均年齢が60歳と高齢化が進む一方、現役世代も減少しているなど、効率性・合理性の観点から料金収納業務全般の改善が必須であった。
- 湖西市単独での民間委託も検討したが、費用面から断念していた。

◆具体的内容

- 委託に当たっては、豊橋市が委託中の事業者と両市が個々に契約の上、豊橋市の業務処理方法に統一し業務員やシステム機器を共有化した。
- 両市の料金業務窓口は豊橋市上下水道局内の料金センターに集約したが、湖西市役所内の窓口も規模を縮小して継続するなど利用者の利便性に配慮した。

◆効果

- 給水人口が約6万人と事業規模の小さい湖西市にとって、単独による包括業務ではコスト高となっていたが、中核都市である豊橋市と連携したことで、共同化のスケールメリットにより、単独で委託した場合と比較して年間約35,000千円の費用削減効果が見込まれる。
- 施設整備への還元や将来の料金値上げ抑制などの効果も期待される。

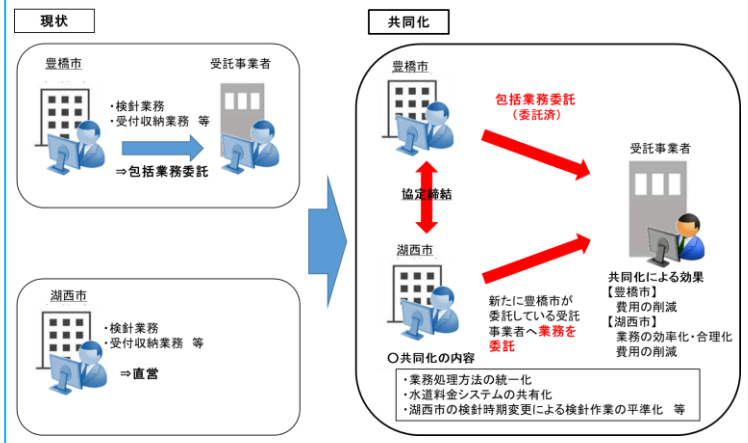
● 取組のポイント

- 単に受託者やシステム等を統一し共同化したのではなく、業務手順や業務書類等の統一を図るほか、顧客番号・メーター番号の標準化等、各種データの統一によるシステム共有を行うなど、受託者の作業効率を踏まえて検討し、実施した。
- 連携先の豊橋市の協力のもと、「業務スキームの統一やシステム共有等の検討」から「各業務の効果検証」に至るまで、合同の勉強会を繰り返し行った。
- 湖西市では、受付窓口の変更や納付書・納付時期の変更、顧客番号の変更など、利用者への影響が大きいことから、混乱を招かないために市民周知を積極的に行った。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　58,643人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　86.56km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　58,340人（令和3年度決算）

共同化イメージ



● 取組のスケジュール

- 令和元年12月に共同化を豊橋市に打診。
- 両市間における協議で詳細な検討を重ね、令和3年2月に基本協定を締結、令和4年4月1日に業務を開始。

● 今後の展望

- 委託業務内容をより効率化し、委託コストの削減を目指す。
- 上記を踏まえ、現在の業務委託について、両市が連携して検証や研究を行い、次期業務委託の効率的な共同発注の実現を目指す。