事例No.	1665
公表年度	R4
団体の属性	指定都市
団体名	埼玉県さいたま市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	包括委託

事例内容・タイトル

水道局営業系業務の包括的民間委託

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

【埼玉県さいたま市】
水道局営業系業務の包括的民間委託

包括委託 **水道事業**

埼玉県さいたま市水道局業務部営業課

● 取組の概要

給水収益の減少に対応するため、水道局営業系業務の包括的民間委託を行った。

◆総事業費　委託料：約45億円（5年間）

◆背景

- 人口の減少や節水型機器の普及等により給水量が減少し、給水収益の減少が見込まれている。
- これらの課題を解決するため、受託者の業務プロセス、ノウハウ及び専門技術によって、よりコストをかけずに質の高いお客様サービスを提供し、また高い収納率を維持することで、生産性の向上を実現するため、包括委託について検討することとした。

◆具体的内容

- 電話受付センター業務、水道メーター検針業務、水道料金等収納関連業務及び未納整理業務の包括委託を行った。
- 電話受付センターにおいてお客様からの問い合わせ等を受け付けるワンストップ体制を敷き、上記営業系業務を電話受付センターに集約した。

◆効果

- 包括委託により、委託料が削減された（▲11,304千円/年）。
- 包括委託により、職員数・人件費が削減された（職員数：▲10人、人件費：▲69,788千円）。
- 電話受付センターにワンストップ化させたことで、多くのお客様からの問い合わせ等をセンターにおいて処理することができ、お客様の利便性の向上につながった。
- 個別契約では困難であった各部門の連携が、包括委託により可能となり、効率的な未収金の回収が可能となった（未納整理対象件数：▲16,112件、未収金額：▲216,498千円）。

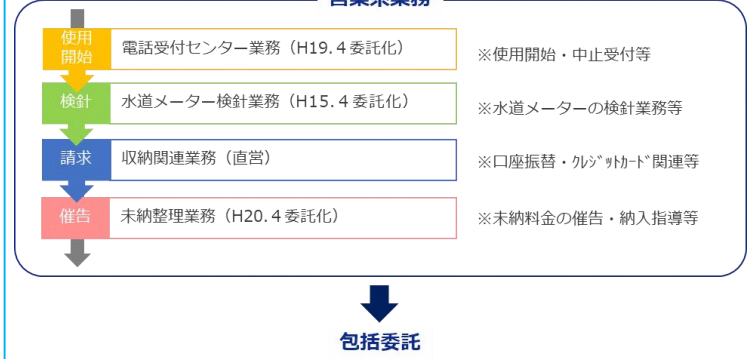
● 取組のポイント

- 優れた業務遂行能力を有する受託者と契約するため、公募型プロポーザル方式での選定を行った。
- 受託者の選定にあたり、適切かつ確実なサービス提供が確保される事を目的に、要求水準の内容の遵守の有無に関するモニタリング項目（セルフモニタリング）として29項目（必須9項目、任意20項目）の提案を求め、その評価を行った。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　1,332,226人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　217.43km^2（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　1,333,897人（令和3年度決算）

包括委託イメージ



● 取組のスケジュール

- 平成30年度に検討を開始し、令和2年12月に契約を締結。
- 履行期間：令和3年4月～令和8年3月（5年間）

● 今後の展望

- 業務の標準化に改善の余地があるため、今後は業務プロセスの最適化に取り組んでいく。
- 水道事業の持続性の確保にあたり、受託者の業務プロセス、ノウハウ及び専門技術を本市と共有するために、受託者主催の研修会の実施等を通じて、技術や知見の継承へ取り組んでいく。