事例No.	2300
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	愛知県豊橋市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・新たな政策手法の確立・活用 ・組織改革

事例種類	その他

事例内容・タイトル

県境を越えた水道料金収納業務等の共同化について

出典

雑誌「公営企業」先進事例紹介（令和４年９月号）

先進事例紹介



県境を越えた水道料金収納業務等の共同化について

豊橋市上下水道局
営業課　野澤　和久

1．はじめに

愛知県豊橋市（以下、本市という）は、愛知県の東部、東三河エリアに位置する給水人口約373,000人の中核市です。本市の水道事業は、昭和５年に愛知県下で２番目の水道として通水を開始した後、８次にわたる拡張事業により現在の水道普及率は99.78％に達しています。

国では、「水道広域化推進プラン」において市町村の区域を超えた広域化を推進しており、「水道広域化推進プラン」策定マニュアルで事例を示す広域化の類型のうち、「管理の一体化」と「システムの共同化」について、本市と静岡県湖西市（以下、湖西市という）による県境を越えた水道料金収納業務等の共同化の実例を紹介します。

2．本市と湖西市による水道料金収納業務等の共同化について

本市では水道料金収納業務等包括業務を平成25年度より委託しており、現在の契約は２期目として令和２年４月から令和７年３月までの５年間で、検針業務、受付・収納業務、電子計算処理業務等の業務を委託しています。

(1)　共同化の経緯

水道料金収納業務等の共同化を検討するきっかけとなったのは、２期目の委託業者を選定中の令和元年12月に、湖西市から共同化について申し出があったことです。その後、共同化の可能性について、令和２年１月から両市で検討会を開催するなど協議・調整・検討を重ねてきました。

国が事例を示しているのは共同発注で、今回本市と湖西市が実施した共同化は趣が異なります。共同発注の場合は、最初に業務を発注する段階で、異なる自治体が共同で業務を発注するものですが、今回行ったものは、既に業務を委託している本市に、直営で業務を行っている湖西市が委託業務内容を共同化して加わるものです。

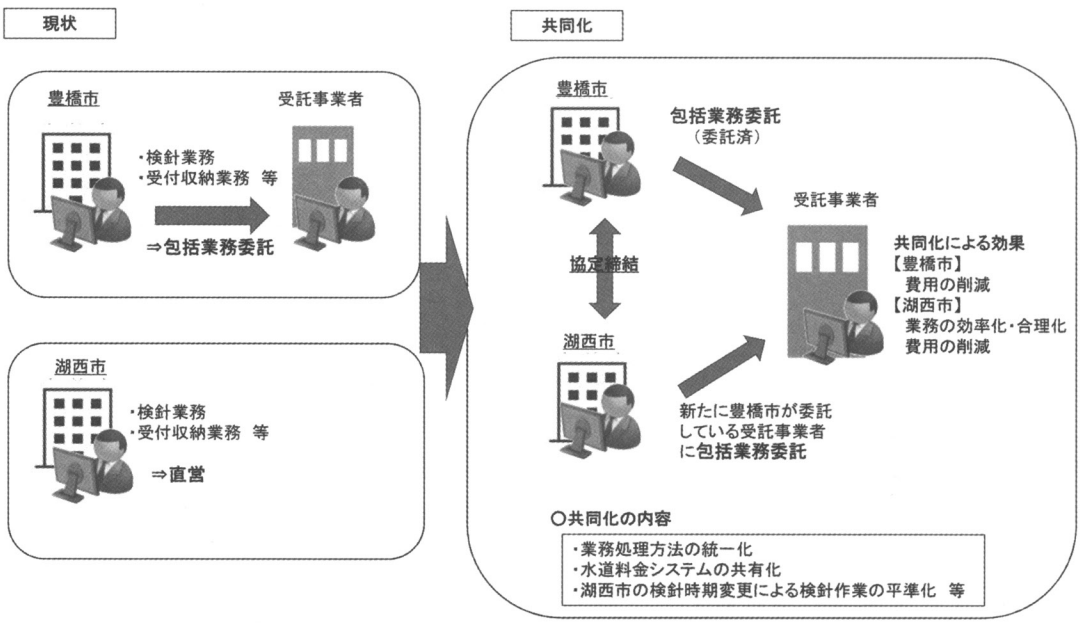
過去には他県において共同発注の事例はありましたが、共同化の事例はなく、さらには県境を越えた取り組みは全国初でもあったため、国・

県・その他関係機関に何度も協議・相談を重ね、併せて本市の委託契約期間中での共同化に問題がないかなどについても関係各所に確認を行いました。

確認を進める中、本市にとって利点があり、県境を越えて共同化を行うことや契約についても問題がないことも確認されましたので、共同化を推進することになりました。

まずは、令和３年２月に両市長による水道料金収納業務等の共同化に関する基本協定を締結し、令和４年４月の業務開始を目標としました。

そして、令和３年６月には共同実施に関する協定を締結し、①共同実施期間（令和４～６年度）、②収納業務等の範囲及び実施に関する方



【共同化イメージ】



【両市長による基本協定の締結】

水道料金収納業務等の共同化に関する基本協定書

豊橋市及び湖西市（以下「両市」という。）は、相互に連携･協力し、水道料金収納業務等（以下「収納業務等」という。）の経費削減を図るため、収納業務等の共同化を実施することに関して、次のとおり基本協定を締結する。

（目的）

第１条　本協定は、豊橋市が契約を締結している「豊橋市上下水道局収納業務等包括業務委託」の業務について、湖西市が収納業務等の内容を変更することにより、業務従事者及び料金システム等の共同化を図り、業務の効率化、合理化等による経費削減を目指すものとする。

（共同化の範囲）

第２条　本協定における共同化の範囲は、次に掲げるものとし、各項目の共同化を行う内容の詳細については両市が協議して定めるものとする。

(1)　検針業務に関すること。
(2)　メーター管理・受付業務に関すること。
(3)　中高層共同住宅水道特別取扱業務に関すること。
(4)　受付・収納業務に関すること。
(5)　電子計算処理業務に関すること。
(6)　債権管理業務に関すること。
(7)　その他(1)～(6)の附帯業務に関すること。

（実施時期）

第３条　共同化の実施時期は、令和４年度開始を目標とする。

（文書等の取扱い）

第４条　共同化に係る文書及び物品の取扱いについては、各市の定めるところによる。

（費用の負担）

第５条　共同化に関する費用の負担等に関しては、両市が協議して定めるものとする。

（補則）

第６条　この協定書に定めるもののほか、共同化に関し必要な事項は、両市が協議して定めるものとする。

（協定の有効期間）

第７条　この協定の有効期間は、協定締結の日から令和７年３月31日までの間とする。

この協定の締結を証するため、本書を２通作成し、それぞれ１通を保有するものとする。

令和３年２月８日

針、③費用負担割合に関すること、を定めました。その後、委託料削減分について、令和３年７月に委託業者と変更契約を締結しました。

共同実施に関する協定締結後も、業務開始に向けた調整やテストを重ね、令和４年４月から豊橋市上下水道局内の「豊橋市お客さま料金センター」に「湖西市お客さま料金センター」を集約し、水道料金収納業務等の共同化の業務を開始しました。

⑵　共同化の内容

今回、本市と湖西市が共同化した業務の内容については、以下のとおりです。

①　料金システムと受付業務について

本市と湖西市では、使用していた料金システムが異なっていたため、管理番号（お客さま番号）や所有者情報などの管理情報が異なるほか、受付用紙やシステム操作も違うため、使用する料金システムを統一することで業務の効率化を図りました。

両市の料金システムを本市の料金システムに統一・共有することで、一つのモニターで本市と湖西市のお客様情報を検索することが可能となり、お客様からお問い合わせいただいた際にも効率よく対応できるようになりました。

また、料金システムを統一し、両市の窓口業務を本市の委託業務先である豊橋市上下水道局の「お客さま料金センター」に集約することで、操作する端末の増設を抑制するとともに、効率的な人員配置につながりました。

なお、料金システムの画面表示や保管する帳票類は、本市と湖西市で色分けして可視化することで、作業ミスの防止につなげる工夫を行いました。

ただし、湖西市単独での水道料金の現金収納業務等は発生しますので、湖西市の庁舎内に窓口機能の一部は残すこととしました。

②　検針業務について

本市と湖西市の検針期間が重なっていたため、そのままでは検針員の人員不足や検針機器等の増設など、業務効率も悪く経費削減につながりません。そのため、本市の検針終了後に湖西市の検針期間を設定することで、効率的で安定的な検針業務となるよう変更しました。

このことにより、検針員の人員不足問題は解消され、検針機器等が共有できることで新たに検針機器等を増設する必要もなくなり、経費削減につながりました。

また、検針機器から出力される帳票についても、本市の様式に統一することで効率化を図りました。なお、検針機器から出力される以外の印刷物については、本市用の携行鞄と湖西市用の携行鞄を分けることで、印刷物の投函間違いを防ぐ工夫も行いました。

③　収納業務について

本市と湖西市では、金融機関の口座振替日やデータ転送システム、データ処理日が違うため作業が煩雑となり、作業効率の悪い業務となってしまいます。

そこで、本市既存の口座振替データ転送システムを使用し、口座振替日とデータ処理日についても本市に合わせることで、調定確定から納付書や督促状の発行スケジュールまで本市のスケジュールに統一することが可能となり、効率的な運用を行うことができるようになりました。

④　その他共同化を行った業務について

更なる業務の効率化を検討する中、納付書や各種申請書類、各種データなどの様式・形式を統一することで、印刷コストの圧縮につながりました。

また、前述の業務以外に、メーター管理・受

付業務、中高層共同住宅水道特別取扱業務、電子計算機処理業務、債権管理業務などの業務について本市の事務処理に湖西市が合わせる形で共同化を実施しました。

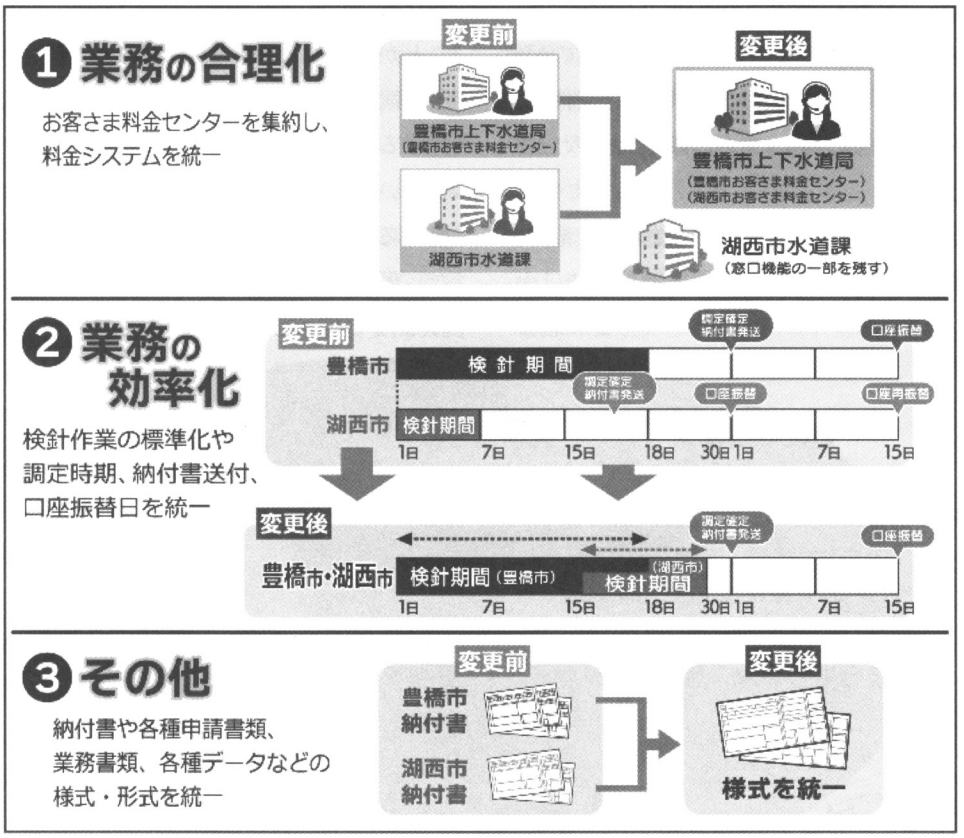
さらに、協議・調整・検討を進める中、当初は予定していなかったサーバーを共有化することが可能となり、更なる委託費用の削減効果を生み出すことができました。

⑤　委託料の費用負担について

先に述べたように、本市は既に令和２年４月から水道料金収納業務等包括業務について委託していたため、経費削減額については、令和４年４月からの共同化による３年間分について算出する必要がありました。委託料を算出する際、委託業務先職員の人件費、システム機器やシステム運用・監視費、電話料・郵送費・車両費等の変動費などが積み上げられています。

費用負担について協議した結果、湖西市に新たに設定する端末やプリンタなどを除き、令和元年度の給水戸数の決算数値を基礎数字とし、本市の給水戸数と湖西市の給水戸数の合計数に各市の給水戸数の比率を乗じた給水戸数比率による負担割合としました。

担当者や組織が違えば、当然考え方に違いがあります。特に可視化の難しいソフト部分やカスタマイズ部分など、考え方一つで負担割合も



主な内容は、①お客様料金センターの集約、②検針期間の統一化による検針機器の共有、③各種様式や印刷物の統一化です。

【共同化の概要】

変わってしまい、経費の削減に大きく影響を与えることとなってしまいます。この費用負担割合等の内容が決まるまでは、一苦労ありました。共同化の主な目的である経費の削減については、それぞれの立場で削減効果を考えるため、合意を得るまでには何度も協議・調整を重ねる必要がありました。

(3) 共同化の結果

様々な取り組みと工夫により、本市の水道料金収納業務等包括業務の委託料を年間約2,000万円、３年間で約6,000万円削減することができました。

既に業務を委託していた本市は、お客様へのサービスを落とすことなく、業務の効率化を図るとともに経費を削減することができました。

共同化を実施することで、委託先職員の配置や業務体制などの共有化につながり、人件費の削減や業務効率の向上につながることがわかりました。

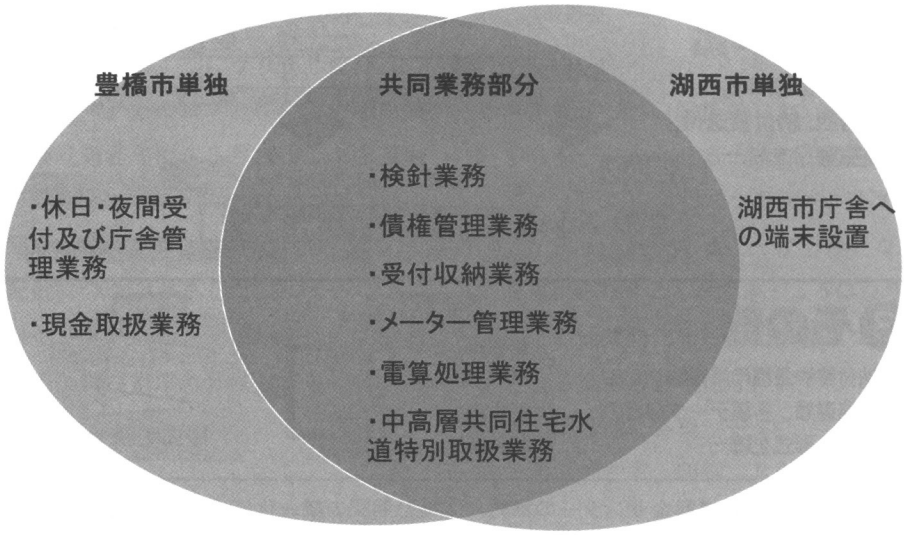
また、料金システムの共有化により、電算機器や業務車両等の重複投資の抑制効果のほか、プリンタや検針機器の共同利用も事務経費の削減につながることもわかりました。

令和４年４月から「お客さま料金センター」は本市に集約しましたが、湖西市が事前周知をしっかり行ったため、湖西市にお住まいの方が間違って本市の「お客さま料金センター」へ訪れるといった混乱も無く、共同化の業務は問題なく行うことができています。

(4) 考察

今回共同化を実施して分かった事として、スケールメリットを出すためには共同業務部分をどれだけ増やすことができるのかが一番大事だ、ということでした。共同業務の部分が増えればそれだけ経費削減に直結します。それには、変化を恐れることなく、柔軟な発想で対応することが重要だと思いました。

共同発注が進まない理由には、変えることに対する抵抗感が強いことも一つの大きな要因だと思います。今回、湖西市が様々な業務手法を変えることでメリットを出すことができました。仮にデメリットがあったとしても、できる



【収納業務等　共同発注時の共同業務部分・単独業務部分（イメージ）】

範囲で変えてみることでそれがメリットになることもありますので、検討する価値はあると感じました。

共同化の効果として挙げられることは、水道事業が抱える課題の一つである業務の効率化を図ることができることです。それに加え、共同化によるスケールメリットにより、コストが削減できるため、健全な企業経営につながります。

共同化の効果は間違いなくあると思っていますので、山間部等で県境を越える場合にこそ共同化は有効なのではないかと思いました。また、検針員の人員不足問題や水道事業の効率化を図りたい自治体などは、共同化の導入を検討する価値があると思いました。

今回は、湖西市が豊橋市に合わせる形で共同化したため、ほぼ100点の形になったと思いますが、最初から100点を目指そうと思うと、調整しているうちにやっぱり無理となりがちです。最初から100点を目指すのではなく、１つでも効果を出せるところだけ共同化していくことも重要で、まずはやってみることも一つの考え方だと思います。例えば、５年間の委託契約期間で、今回は窓口業務だけ共同化し、２年目に少し共同化が見えてきたら、変更契約を行って共同化してみる。３年目にまた少し共同化しました、という具合にできるところから共同化していくことで、５年後の契約更新時には、４つ先、５つ先からスタートすることができます。最初から全部変えることを考えると抵抗してしまいがちですが、まずは１つの部分だけ共同化する、と考えると抵抗感は低く感じられると思います。

まずは共同化を始めて、業務を行っていきながら、お互いが合わせられる部分を見つけることで、次のステップに進むことが可能になると感じています。

３．今後の展望

この度の湖西市との共同化にあたっては、当然東三河他市にもお声かけしましたが、他市それぞれの事情があったため、東三河他市を含む共同化はできませんでした。今回の契約は令和７年３月までとなっていますが、次回の令和７年４月からの新たな委託業務については、東三河他市を含めた共同発注を視野に入れ、更なるスケールメリットを求めていきたいと思います。

東三河他市に対する今後の取り組みにつきましては、湖西市との共同化の実施状況や共同化によるメリット等の情報提供を行い、共同発注を実施する業務内容や手法などを検討する勉強会を開催し、共同発注の実現に向けて積極的に働きかけ、協議・調整・検討を行いたいと考えています。

今後も、業務の効率化と健全な企業経営を行い、お客様サービスの向上につなげていきたいと思います。

