事例No.	1645
公表年度	R4
団体の属性	複数団体
団体名	奈良県橿原市、大和高田市

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

橿原市・大和高田市お客さまセンター業務委託共同化

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

【奈良県橿原市】
橿原市・大和高田市お客さまセンター業務委託共同化

広域化等 **水道事業**

奈良県橿原市上下水道部経営総務課

● 取組の概要

奈良県において進められている水道事業広域化を見据えつつ、より効率的な業務実施のため、令和元年10月より橿原市と大和高田市のお客さまセンター業務委託共同化を開始した。

◆総事業費　お客さまセンター委託料　107,804千円

◆背景

- 橿原市・大和高田市の両市において、人口減少や少子高齢化などの影響を受け、水需要の増加が見込めないなか、業務の効率化やコスト削減を図る必要があった。
- この課題を解決するため、橿原市と大和高田市のお客さまセンター業務委託を共同化する検討をすることとした。

◆具体的内容

- 両市における共同のお客さまセンターの窓口・業務拠点を「クリーンセンターかしはら」内に集約化し、両市で共通する開閉栓等の業務・手順について統一化した。
- 現時点で統一化が困難な料金システム等の取扱いについても、共同化会議を開催し今後に向けた運用方法（システム機器の構成等）を定めた。

◆効果

- 両市のお客さまセンターの拠点を集約化したことにより、人件費等を削減した（▲約2,000千円/年）。
- 両市において日常的に業務を共同で行う体制となったことにより、両市の事務的・技術的ノウハウを共有できる体制が構築された。

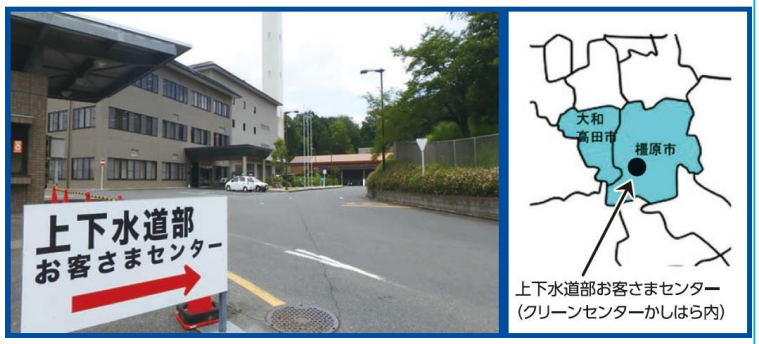
● 取組のポイント

- 橿原市では上下水道関係書類等受付業務・橿原市市役所分庁舎開閉栓窓口受付業務等が委託内容に含まれる一方で、大和高田市には含まれていないため、業務委託費用を算出するにあたり、橿原市のみが委託している業務の費用については橿原市が負担し、両市共同で委託する業務については両市で費用按分することと定めた。
- 水道料金については、両市それぞれの料金体系を維持した。
- 共同化当初においては、両市で異なる運用をしていたものについても、協議を重ね、現在では統一化されたものもある（給水停止執行までの期間等）。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　120,409 人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　39.52 km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　120,185人（令和3年度決算）

お客さまセンター



● 取組のスケジュール

- 平成27年5月に検討を開始、第1回共同化会議を開催し、その後も協議を重ねる。
- 令和元年10月から運用開始。

● 今後の展望

- 両市のノウハウの共有による、さらなる業務の効率化や、市民サービスの向上が見込める。
- 共同化部会を開催し、今後さらに市町村を増やした形でのお客さまセンターの共同化を検討している。