事例No.	1662
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	秋田県秋田市

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

お客様センター業務等の包括的民間委託

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

【秋田県秋田市】
お客様センター業務等の包括的民間委託

包括委託 **水道事業**

秋田県秋田市上下水道局お客様センター

● 取組の概要

公営企業として経済性を発揮する観点から、お客様サービスに関連する業務全般を対象に包括民間委託を導入した。

◆総事業費　委託料　固定費：1,502,102千円　変動費： 1,011,736千円

◆背景

- 包括外部監査において、お客様サービスに関連する業務が非効率であるとの指摘を受け、業務の効率化を図る必要があった。
- この課題に対応するため、本市「県都『あきた』改革プラン」の中で上下水道局の経営改革として、包括的民間委託の実施に向けて検討することとした。

◆具体的内容

- 業務の効率化、コスト縮減および一層のサービス向上を実現させるため、料金等の収納に関する業務および水道管等の管理業務を包括委託した。
- 各委託業務を連携させるため、選定された2つの候補者同士で設立した特別目的会社（SPC）と委託契約を締結した。
- 委託期間　平成26年4月1日～平成31年3月31日（第1期）
- 委託先　秋田市上下水道サービス株式会社（SPC）

◆効果

- 包括委託を導入することにより、職員数及び人件費等が削減された（職員数：▲27人、人件費等：▲約90,000千円/年）。
- 民間のノウハウを活用したことで、料金の収納率が向上した（0.02%/年）。

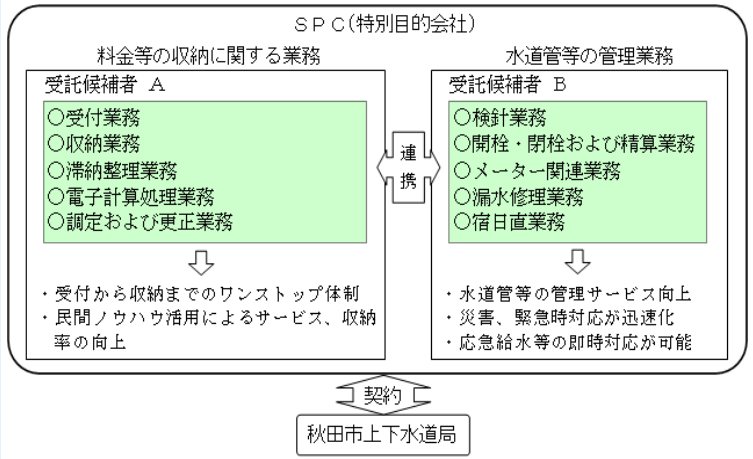
● 取組のポイント

- 受付、収納などの一般的なサービス業務とメーター交換や漏水修理など専門的な技術や知識、経験を必要とする業務を2つのグループに区分し、公募型プロポーザル方式によりそれぞれ受託候補者を選定した。
- 円滑かつ迅速に各業務を遂行するための相互連携と、受託事業者が業務を安全かつ安定的に継続していくためのSPC設立を契約要件とした。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　305,062人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　906.07 km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　302,215人（令和3年度決算）

委託業務と契約形態イメージ



● 取組のスケジュール

- 平成23年1月に市の改革プランに掲げ、平成25年9月公募型プロポーザルで受託候補者を選定。
- 平成25年10月に契約締結し、平成26年4月から運用開始。

● 今後の展望

- 包括委託業務の適切な管理監督を行うため、各種研修への参加による人材育成を行う。
- マニュアルの再整備による業務の明確化を図る。