

上下水道課窓口業務等の民間委託について

1 背景及び経過について

課内の窓口業務のうち、上下水道料金算定の基礎となる、量水器の検針業務については、これまでシルバー人材センターへ業務委託していますが、事業者からは、近年、担い手不足等を理由として、「業務の継続が困難である」との相談を受けており、このため、新たな委託先の検討を行う中で、提供するサービスの向上に加え、利用料金等の面においても、市民の過度な負担につながることをないよう、効率的かつ効果的な事業運営を図るため、課の組織体制の見直し等を含め検討を重ねた結果、令和6年4月1日より窓口業務の一部について、民間事業者へ委託する方式を取り入れるとし、具体的な取り組みを進めています。

2 委託業者について

委託業者名：シーデーシーアクアサービス株式会社（本社：千葉県）

委託期間：令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

3 委託業務の内容について

窓口業務（1）量水器検針業務（水道、簡水）

（2）課内窓口業務（料金等賦課・収納、開閉栓、減免処理、納付書発送等）

（3）滞納整理業務（督促、催告、停水予告・執行）

（4）給排水設備業務（相談・申請・完了受付等、書類審査、竣工検査等）

4 委託の効果について

（1）窓口サービスの向上

窓口業務の一部について、民間事業者へ委託する方式の導入により、民間事業者の創意工夫やノウハウを積極的に活用し、窓口サービスの向上を図る。

（2）組織体制の強化

係の統合による人員の再配置等、組織体制や業務配分を見直し、より効率的かつ効果的な事業運営を図るとともに、将来にわたり、有収水量の減少に対応した経営コストの縮減を目指します。