

水道メータ－検針業務及び料金整理業務委託について

1 委託の概要

(1) 業務内容

ア 検針業務 : 各戸の水道メータ－を検針し、使用水量及び請求金額を算出

イ 料金整理業務 : 引っ越しに伴う開閉栓業務及び未納催促業務

平成 25 年度の対象件数 (検針業務) : 約 1,120 万件

(開閉栓等業務) : 約 39 万件

(未納催促業務) : 約 36 万件

(2) これまでの経緯

- ・平成 16 年 1 月～ 保土ヶ谷区、中区、泉区で検針業務委託開始
- ・平成 20 年 4 月～ 旭区・瀬谷区、磯子区・金沢区で検針・料金整理業務委託開始
- ・平成 24 年 4 月～ 全行政区で検針・料金整理業務委託を開始

※契約期間は概ね 5 年間で契約期間終了年度に事業者を選定

(3) 現在の契約状況

| 所管行政区 | 検針件数 | 事業者所在地・規模 | 契約期間 |
|--------|-----------|-----------|----------------------------------|
| 鶴見・神奈川 | 1,733,606 | 準市内 | 平成 26 年 8 月 1 日～平成 31 年 9 月 30 日 |
| 西・保土ヶ谷 | 1,001,817 | 市内・中小 | 平成 26 年 8 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日 |
| 中・南 | 1,209,129 | 市内・中小 | 平成 25 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日 |
| 港南・栄 | 964,086 | 市内・中小 | 平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日 |
| 旭・瀬谷 | 1,040,427 | 準市内 | 平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日 |
| 磯子・金沢 | 1,088,663 | 市内・大 | 平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日 |
| 港北・都筑 | 1,648,702 | 市内・大 | 平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日 |
| 緑・青葉 | 1,334,330 | 市内・中小 | 平成 26 年 8 月 1 日～平成 31 年 9 月 30 日 |
| 戸塚・泉 | 1,153,993 | 準市内 | 平成 26 年 8 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日 |

2 課題

(1) 安定した業務品質の確保

価格による競争入札を繰り返した結果、年々低価格入札の傾向が続きました。低価格入札は事業者の運営コスト削減により人材確保が困難となる結果、ノウハウが蓄積されず、「誤投函」「誤送付」「引越に伴う給水中止日の誤りによる誤停水」などお客さまにご迷惑をおかけすることにつながっています。

(2) 局と事業者の連携強化とモチベーションの向上

水道料金に関する業務を水道局と委託事業者が役割分担をして行っている中で、事務処理ミスのない確実な業務遂行に加え、地域に密着したサービスの提供者として、局と事業者の連携強化とモチベーションの向上が必要です。

3 課題への対応

(1) 安定した業務品質の確保のための取組

- ア 入札参加資格に過去の業務経験年数を追加（平成 24 年 12 月～）
「給水戸数 15 万戸以上のエリアを 3 年以上経験」という条件を入札参加資格に追加
※現在、入札参加条件は緩和の方向で検討
- イ 契約終期の変更（平成 24 年 12 月～）
繁忙期の事業者変更を避けるため契約の終期を 3 月 31 日から 9 月 30 日に変更
- ウ 事業者選定方法の見直し
平成 27 年度事業者選定はこれまでの課題を踏まえ、お客さまサービスの向上を図ることを目的に、価格に加え価格以外の要素を評価して落札者を決定する総合評価一般競争入札を導入

【参考】 平成 27 年度契約概要

事業名：水道メーター検針業務及び料金整理業務委託（港南区・栄区）

契約期間：平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 9 月 30 日まで

(2) 局と事業者の連携強化とモチベーションの向上のための取組

- ア 事業者への感謝状贈呈制度（平成 24 年 2 月～）
事業者のモチベーション向上を目的に、業務の適正な遂行に寄与した時にお客さまサービス推進部長から感謝状を贈呈（現時点で 38 件表彰）
- イ 事務処理ミスゼロカウントアップボード（平成 24 年 7 月～）
事務処理ミス防止目標を共有するために、局と事業者の両方に事務処理ミスゼロカウントアップボードを設置し、事務処理ミスのない日数の継続を記録
- ウ 孤立予防対策に関する取組への協力（平成 25 年 1 月～）
水道の使用状況などから異変を早期に発見し、孤立死等を未然に防止する「緩やかな見守り」に事業者が協力
- エ 災害時における水道事業の応急給水作業等の支援への協力（平成 25 年 9 月～）
地震災害等が発生し水道施設に多大な被害が発生した際の応急給水活動等の支援に事業者が協力
- オ パートナーシップ研修等の実施（平成 25 年 11 月～）
局と事業者が同じテーブルについて知識や体験を共有する「パートナーシップ研修」や「給水装置基礎研修」などの研修を実施