

事例の種類・名称	事例の種類	事例の名称	
	【共同発注】	越県での水道料金収納業務等の共同化	
事業規模等 (豊橋市)	給水人口 : 370,062 人 1日最大給水量 : 131,802 m ³ /日 給水面積 : 221.78 km ² 職員数 : 【直営】 83 人【第三者委託】 人【委託】 人	※数字は、令和4年4月1日時点	
事業規模等 (湖西市)	給水人口 : 58,340 人 1日最大給水量 : 19,857 m ³ /日 給水面積 : 57.09 km ² 職員数 : 【直営】 12 人【第三者委託】 人【委託】 人	※数字は、令和4年4月1日時点	
スキーム等			【シェアードサービスの委託業務内容等】 ① 検針業務 ② メータ管理・受付業務 ③ 中高層共同住宅水道特別取扱業務 ④ 受付・収納業務 ⑤ 電子計算処理業務 ⑥ 債権管理業務 ⑦ その他の付帯業務 ※ 水道料金業務窓口は豊橋市お客さま料金センターに集約。
経緯	<p>湖西市は、水道料金収納業務を直営で実施してきたが、定期的な人事異動による業務職員の変更や職員の確保など、将来にわたる安定的な業務体制の確保が課題となっていた。また、検針員の平均年齢が60歳と高齢化が進む一方、現役世代も減少しているなど、効率性・合理性の観点から料金収納業務全般の改善が必須であった。</p> <p>湖西市は、平成28年度に民間委託(市単独)を検討したが、費用面から断念。その後、他自治体と連携して委託従事者やシステムなどを共有する水道料金収納業務等のシェアードサービスを検討し、平成25年度から民間事業者へ委託済みの愛知県豊橋市へ、令和元年12月に業務の共同化を打診。豊橋市は、県内近隣市との連携を踏まえた検討を行い、広域連携の第一歩として湖西市との共同化を進めていくこととし、両市間における協議で詳細な検討を重ね、令和3年2月に基本協定を締結、令和4年4月1日に業務を開始した。</p>		
共同発注のメリット	<p>今回のシェアードサービスは、単に受託者・システム等を統一、共同化したのではなく、業務手順や業務書類等の統一を図るほか、顧客番号・メーター番号の標準化等、各種データの統一によるシステム共有を行うなど、受託者の作業効率を踏まえた検討・実施であったため、効果が発揮された。具体的には、両市の料金業務窓口(湖西市の一部の業務を除く)を豊橋市上下水道局舎内のお客さま料金センターへ集約するとともに、湖西市が豊橋市の業務処理方法に統一し、業務の効率化やシステム機器全般の共有化を図ったことで、営業所費用や人件費等のコストダウンが実現できた。また、検針の実施時期では、従来の豊橋市のスケジュールを基本とし、豊橋市内の検針後に湖西市の検針を行う。これにより豊橋市で使用している既存のハンディターミナルが流用可能となり、単独で委託した場合に必要な新規導入費用の削減につなげたほか、調定収納時期や口座振替日を統一することでオペレーション業務を単純化し、業務の効率化や処理時におけるミス発生の防止を図った。更には、納付書や使用水量通知などの各種様式についても豊橋市の様式に揃え、A社の関東プリントセンターにおいて一括印刷することで、システム開発や印刷に係る経費を削減した。</p>		
共同発注のデメリット	<p>①これまでの課題 … 湖西市では、両市の取扱い金融機関や納付書による収納スキームの相違等から、一部の料金窓口業務(現金納付関係)において現地対応が必要な委託業務が残っており、完全な営業所の統一化に至っていない。 今後、湖西市役所と豊橋市上下水道局内のお客さま料金センターを遠隔で連携するスマート窓口を開設し、遠方からでも委託従事者が対応可能な環境整備を行っていく予定。</p> <p>②今後想定される課題 … 今後、連携事業体の連携数が増加するとともに、急速なIoT技術の発展などからDX等を中心とした様々なサービスや業務改善などが想定される中、業務の合理化・効率化を踏まえ、事業体間の連携体制や時代に即した柔軟且つ迅速な対応が必要である。</p>		
業務形態	業務委託(包括・性能発注) … 水道料金徴収業務		