

## Q 市水道事業の第三者委託に関するヒアリング結果

<b>【項目-1】 第三者委託等の外部委託を実施することになった経緯について</b>	
平成 16 年度の外部委託開始から現在実施中の第三者委託・包括委託に至る経緯、委託開始のキッカケ	<p>運転管理等業務委託の背景として以下の事項が挙げられる。</p> <p>(1) 平成13年から、広域水道の受水に伴う新たな水運用管理システムが稼働し、設備機能に応じた技術力が求められるようになった。そのため、従来の人事異動による3年から5年での配置換えでは、技術力の継承が難しくなったこと。</p> <p>(2) 水需要の低迷が続く中で、水道事業の健全な経営を確保していくためには、経営の効率化が不可欠であること。</p> <p>(3) 広域水道受水に伴う第8次拡張工事も平成14年度で終了し、拡張拡大型の事業経営の時代から、維持管理の時代を迎えるなかで、これまで以上の顧客サービスを実現していくためには、時代に見合った事業経営への転換が必要であること。</p>
<b>【項目-2】 外部委託の導入および拡大に向けた検討体制、検討期間について</b>	
外部委託の導入および拡大に向けた準備・検討期間および内部体制(外部(有識者・コンサルタント等)支援等の有無)等について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外部の有識者2名を含む8名からなる選定委員会を設置し、平成15年9月に第1回R浄水場運転管理等業務委託事業者選定委員会を開催した。その席上で委託事業者の選定方法、応募要領、選定基準についての承認を得て、事業者選定作業をはじめた。</li> <li>■ その後、選定委員会では、指名業者に通知した「応募要領説明書」に基づき、一次、二次審査において、プレゼンテーションおよび、質疑応答による審査を行ない、12月に最優秀提案者を選定した。</li> </ul>
<b>【項目-3】 外部委託の導入および拡大に向けた合意形成等について</b>	
外部委託の導入および拡大に向けた事業体および市内部での合意形成、市民等への情報公開(説明責任)について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外部委託にあたり、審査の経過にあわせて市長部局、市議会に説明しながら、合意を図った。また、4/1の業務引き継ぎ式の様子を市広報、ホームページに掲載し、新聞等でも取り上げられた。</li> </ul>
<b>【項目-4】 参考とした先行事例、手引き等の文献について</b>	
外部委託の導入および拡大の検討に際し、参考とした公民連携先行事例や手引き等の文献について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成14年に、B市を視察した。</li> </ul>
<b>【項目-5】 契約の評価手法について</b>	
Q市で、平成16年度から実施している、R浄水場等の運転管理業務委託において、契約期間の3年ごとに実施している業務内容と次年度からの業務提案についての評価・検証(一定水準以上を満たしていれば、随意契約で新たに契約を締結する仕組み)する仕組みを構築しているが、これらの契約評価について	
(1) 評価方法について・・・評価の頻度・時期、具体的な項目・内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ -</li> </ul>
(2) 評価体制について・・・内部あるいは第三者による客観的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 内部監督職員2名により、評価を実施している。</li> </ul>
評価結果の公表方法・・・透明性確保に向けた結果の公表	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外部委員を含む検討委員会での業務評価のため、検証資料としているが、一般に公表はしていない。</li> </ul>
<b>【項目-6】 業務範囲設定の考え方について(性能発注と仕様発注について)</b>	
平成 22 年度からの第三者委託と包括委託を組み合わせる実施している現状の委託に至る段階的な委託範囲の拡大や、仕様発注と性能発注範囲設定の考え方について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ これまで、当初契約でR浄水場を中心とするQ市の水道施設運転管理を委託し、2回目に1市3町の合併による委託範囲の拡大、3回目に第三者委託(包括委託)と、3年毎に業務評価と委託内容の拡大について検討してきた。今後、水道施設の定期点検、故障修理等の修繕業務、管路パトロール、漏水対応業務、窓口対応、検針・料金収納業務についても、業務内容と費用対効果を検討し、段階的に取り入れていきたいと考えている。</li> </ul>

【設問－7】 内部の人材育成と技術継承について	
R 市内部での人材育成および技術継承の考え方と第三者委託との整合等について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務委託において、費用対効果を確保するには、職員の減員が避けられないため、委託範囲の拡大と技術継承は、相反する課題となる。そのため、職員がこれまで保持していた技術、経験を委託業者に継承し、共有の財産として協力体制を構築することが必要と考えている。</li> <li>■ また、業務内容を評価する監督職員の資質向上も必要なことから、内部研修、日本水道協会主催の外部研修等にも積極的に参加するようにしている。</li> </ul>
【設問－8】 第三者委託等の外部委託の実施で確認されている効果や現状の課題について	
第三者委託等の外部委託の実施で確認されている効果や現状の課題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当初契約から8年目を迎え、人件費による経費削減効果がある反面、浄水場での運転監視業務経験者がいない状況となり、技術面では委託業者に依存せざるを得なくなっている。そのため、委託業者においては、人員体制、技術面での安定性が必須であることから、業務内容、施設状況等について、週2回のミーティングを設定し、情報の共有化と適切な業務評価を図っている。</li> <li>■ 今後、委託範囲の拡大に伴って業者への依存度が高まる中で、いかに透明性を確保し、安定した事業運営を実施していくかが課題となっている。</li> </ul>