

弘前市上下水道事業包括業務委託の概要

導入目的

人口減少による収益性の低下に対応した、経費削減の取り組みのひとつとして、経営の効率化・合理化・組織のスリム化を図ることを目的に包括業務委託を導入

目 標

民間が有する企画力・技術力・創造性・機動性を活かしたお客様サービスの拡充と利便性の向上

委託期間

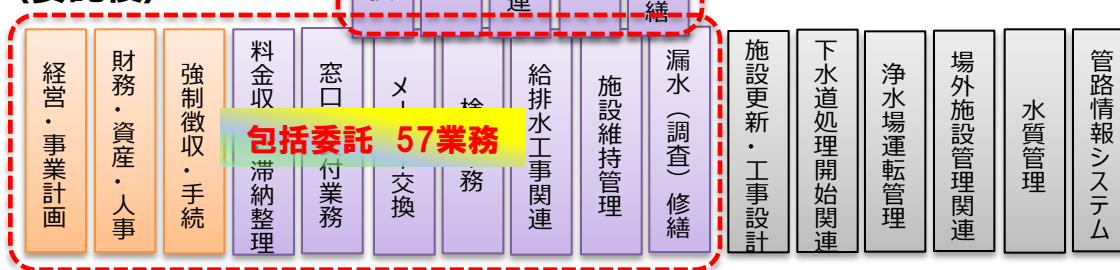
H28.4.1～H33.3.31（5年）

包括委託イメージ

〈委託前〉 96業務

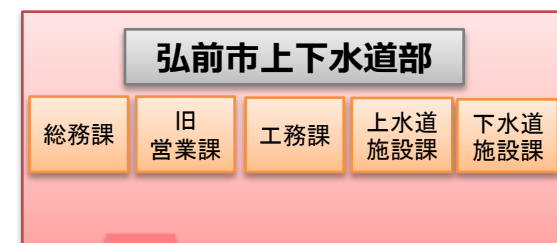


〈委託後〉



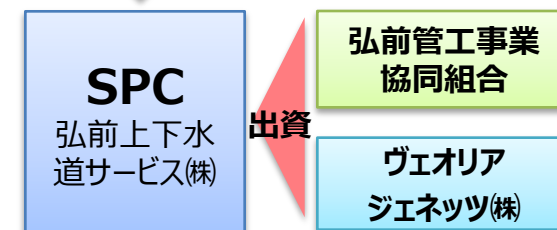
実施体制

【SPCによる契約】



包括委託

指導・モニタリング



効果指標と今後に向けた考え方

経済効果

委託予算関係については、委託範囲を拡大したことによって、約8千200万円増となるが、職員数が26人減の削減効果を生み、人件費の削減効果は約1億500万円、契約差額や時間外勤務手当と併せ、年間約2千400万円の効果額が見込める。【当初予算ベース 単位：千円】

H27 予算	H28 予算	差 額
委託関係予算	包括委託予算	(単位：千円)
276, 014	358, 095	82, 081
人件費(49人)	人件費(23人)	△(26人)
235, 990	130, 506	△105, 484
合計 512, 004	488, 601	委託効果額 23, 403 契約差額 355 計 23, 758

現年度分の水道料金と下水道使用料の収納実績の比較において、対前年比、金額で約3千200万円、収納率0.42%の増となっている。

【単位：千円／％】

項 目	H27	H28	差 額	備 考
料金収納実績	6, 601, 164	6, 633, 900	32, 736	水道料金と下水道使用料の 現年度分合算額
収納率	90. 18	90. 60	0. 42	

包括委託による新たな取り組み

【項 目】

- ①業務の一元化
- ②窓口が2箇所
- ③電話受付時間の延長
- ④水道使用開始・中止等
手続きがWEBで可能
- ⑤繁忙期受付体制拡大
(3月、4月の土曜開庁)

【効 果】

- ①お客様の属性や個人情報の一
元管理で、円滑な対応可
- ②本庁舎への窓口設置で、市役所
用務のワンストップ化に繋がる。
- ③、④利便性拡充
- ⑤利便性拡充他、平日の受付件数
緩和と業務の平準化

モニタリング

- ・受託者が有するノウハウや創意工夫によって、収益の増加やコスト削減に一定の効果が見られる。
- ・役割分担を踏まえつつも、市とは独立した組織体として経営意識が醸成されている。
- ・「丁寧な説明」「待ち時間が短縮」「時間延長で利用しやすい」「市役所でも各種手続きができる」などの声がお客さんから寄せられ、サービス向上が図られている。

今後の進め方

- ・お客様の声を積極的に聴き取り、事業運営に反映させ、市民サービスの向上を図る。
- ・現在の委託業務の在り方、合理性・効率性の精査を行うと共に、委託業務の範囲拡充を図る。