

## お客様センター業務の包括的民間委託について

包括的民間委託については、3名の外部委員を含めた「秋田市上下水道局お客様センター業務に係る受託候補者選定審査委員会」を設置し、第1回審査委員会において、二つの業務委託に分けて業者を選定し、両者にSPC（特別目的会社）を設立させた上で契約を行なう予定であることを説明、各業務委託の「公募型プロポーザル実施要領」等について審議し了解を得た。

また、第2回審査委員会において参加募集の公告に必要な「募集要領」「業務水準書」「評価基準」等の審議をしたところであり、6月20日に公募型プロポーザル参加募集の公告を実施する。

### 1 包括的民間委託の目的

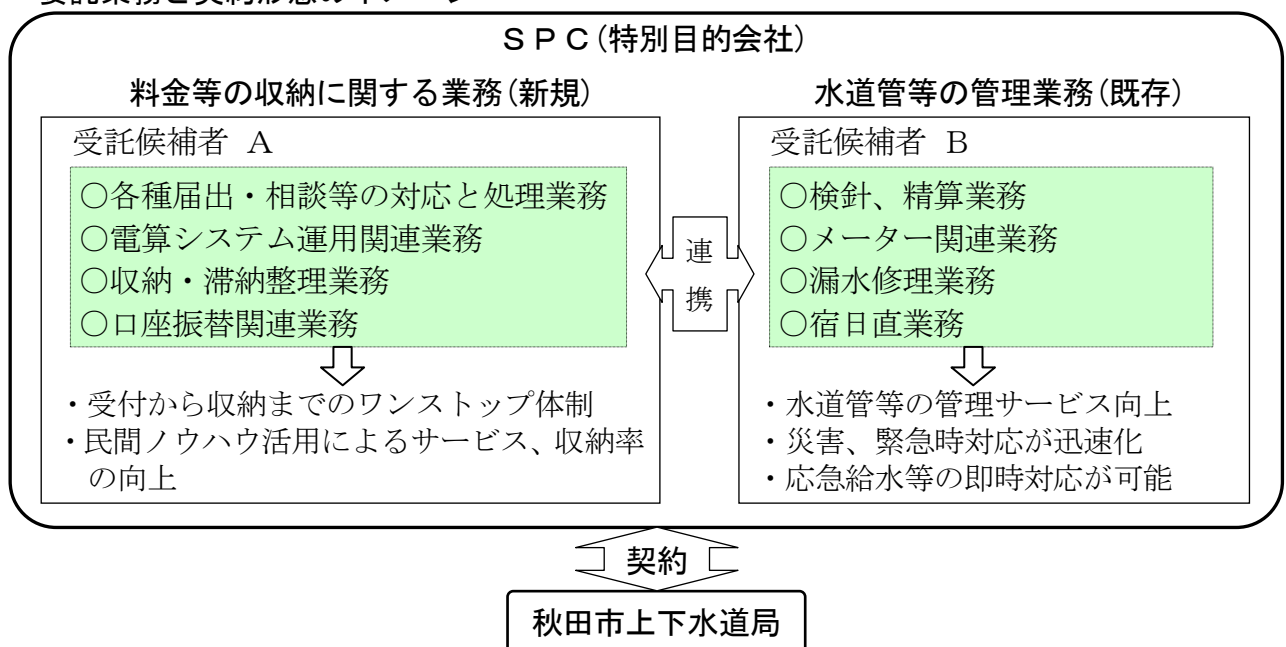
地方公営企業として経済性を発揮する観点から、受付、収納、電算処理などの料金等の収納に関する業務から、検針、メーター、漏水修理などの水道管等の管理業務まで、お客様サービスに関連する業務全般を対象に包括的民間委託を導入し、一層のサービスの向上とコストの縮減、業務の効率化を図る。

### 2 業者選定方法

業者選定方法は、各種届出の受付や料金等の収納などの一般的なサービス業務と、メーターの交換や漏水修理、宿日直対応など専門的な技術や知識、経験を必要とする水道管等の管理業務について、それぞれの業務経験で培ってきたノウハウの活用や雇用確保による地域経済への貢献などの観点から、2つの業務グループに区分し、業務ごとに「公募型プロポーザル方式」により受託候補者を選定する。

なお、各業務は相互に密接不可分の部分が多く、円滑かつ迅速に業務を遂行するためには相互連携が不可欠であり、また、受託事業者が業務を安全かつ安定的に継続していくことも重要であることから、選定された受託者同士が共同で設立するSPC（特別目的会社）と上下水道局が委託契約を締結する。

### 委託業務と契約形態のイメージ



### 3 導入のメリット

#### ○お客様サービスの向上

民間ノウハウの活用により、お客様サービスの向上と対応レベルの平準化が図れるほか、新たなサービスの提供も期待できる。

#### ○収納率の向上

成果評価の実施により収納率の向上が期待できる。

#### ○地域貢献

新たな雇用創出による地域経済への貢献

#### ○経費の削減

配置職員の減員による人件費の削減と、一括委託、長期契約による諸経費の削減ができる。

### 4 他都市の導入状況

中核市 40 都市のうち、導入済みの都市が 23 市 (57.5%) で、検討中が 3 市となっている。

区分	都市数	備考
導入済み	23	旭川、盛岡、前橋、高崎、柏、横須賀、長野、岐阜、豊田、岡崎、大津、豊中、姫路、和歌山、下関、松山、高知、久留米、宮崎、いわき、川越、西宮、鹿児島
導入検討中	3	豊橋、奈良、福山

### 5 スケジュール

平成 25 年度	5 月 17 日	第 1 回選定審査委員会
	6 月 18 日	第 2 回選定審査委員会 審査内容 「公募型プロポーザル募集要領」 「委託業務水準書」 「受託候補者評価基準」 その他
	6 月 19 日	建設委員会への説明
	6 月 20 日	公募型プロポーザル参加募集の公告
	8 月下旬	第 3 回選定審査委員会 審査内容 業務提案書のプレゼンテーションおよびヒアリング 最終受託候補者の決定
	9 月	建設委員会への説明、債務負担行為設定
	11 月上旬	S P C との契約締結
	11 月～3 月	市民への P R、受託者研修・業務並行移行期間
平成 26 年度	平成 26 年 4 月	包括委託業務の開始