

平成29年度水道の事業診断による経営の効率化推進事業

包括委託を導入したことによる荒尾市水道事業等への評価及び検証
(調査対象箇所: 荒尾市企業局など)

【調査主体】荒尾市

調査対象事業の概要／施設の概要

◇荒尾市水道事業の概要

給水人口	50,801人	有収水量	505万m ³	管路延長	440km
普及率	95.7%	給水収益	7億4,420万円	浄水場	1箇所

◇市が導入した包括委託の概要

- 対象施設: 市水道事業施設全般(ありあけ浄水場およびその上流側を除く)
- 対象業務: 水道法第24条の3に基づく第三者委託に、営業業務、建設設計業務(4条系含む)、総務系業務(経営権に関するものを除く)を加えた包括的な業務
- 契約相手方: あらおウォーターサービス株式会社(AWS)
- 事業期間: 平成28年4月1日～平成33年3月31日(5年間)

検討経緯等

- H26年 民間事業者よりPFI法第6条に基づく提案書の提出
- 同年「荒尾市水道事業包括委託」の民間事業者提案に関する詳細検討業務委託
 - 調査内容: 関係書類の作成など
 - 委託費用: 約500万(全額単費)
- H28年4月 包括委託の開始
- 本年度 事業期間の中間地点にあたり、包括委託を導入したことによる市水道事業等への影響を診断し、次期事業での改善に繋げる

効率化推進に向けて解決すべき課題及び検討すべき内容

<効率化に向けた課題>

- イ. 現在の事業の状況の整理・把握
- 平成28年度から5年間の包括委託を開始し、現在は次期事業のあり方を検討する段階にある。
 - 包括委託導入による市水道事業等への影響を定性的および定量的に評価する必要がある。
 - 事業の第三者視点での現状分析が必要。
- ロ. 市水道事業として次期事業で改善すべき課題を抽出
- 今後も荒尾市水道事業にとって民間活力の活用は必要不可欠である。
 - どのような官民連携手法が市、民間企業及び市民にとって最も適切であるか現事業の検証を踏まえた検討が必要である。

<課題解決のために調査・検討する内容>

【事業診断】

包括委託を導入したことによって市水道事業に対しどのような効果が得られたのかを検証する。

(具体的な内容)

- 事業目的をふまえた定量評価及び定性評価指標の作成を行い、職員へのヒアリング各種報告書をもとに評価を行う。
- 外部有識者に意見聴取を行う。
- 市民アンケートを行う。

【経営改善診断等】

事業診断結果を踏まえて、市水道事業における長期的課題を整理し、改善策を検討する。

(具体的な内容)

- 国内外における先進的な事例との比較検討を実施する。
- 次期事業に向けて必要な論点と課題を整理する。

平成29年度水道の事業診断による経営の効率化推進事業

包括委託を導入したことによる荒尾市水道事業等への評価及び検証
(調査対象箇所: 荒尾市企業局など)

【調査主体】荒尾市

調査の流れ／調査内容

【事業診断】

包括委託導入にあたって設定した課題
(技術者が不足、給水サービスの維持、長期経営見通しの策定)

関係職員へのヒアリング → ① 包括導入前の課題を基にした着眼点

I 人的基盤の確保	II 給水サービスの維持向上	III 需要減少下での経営の維持
-----------	----------------	------------------

▼ ② 包括委託の影響がある項目を設定

人員体制	顧客満足度	財務指標
技術継承	事故対策・対応	長期計画
	業務効率	地域との連携

有識者からの意見聴取 → ③ 個々の項目に対し診断指標を設定

一般的な水道経営指標 (PI) × 市独自の診断指標

有識者からの意見聴取 → ④ 診断結果を基に効果と課題を整理

包括委託導入による効果

包括委託導入後の課題

⑤ 課題に対して解決策を検討 ▼

【経営改善診断等】

有識者からの意見聴取 →

解決の方向性と時期事業に向けた課題の整理

今後の流れ

平成31年度 次期事業の事業スキーム等の検討
平成32年度 民間事業者の公募選定
平成33年度 次期事業の開始

調査結果

包括委託を導入したことによる市水道事業等への特筆すべき効果

- I 民間企業により、**技術職員数は30%増加(13人→17人)**。
全職員に占める水道技術に関する**資格所得度は10ポイント増加(7%→17%)**。
技術士等の高度な技術及び経験を有する有資格者が配置
- II 顧客満足度として、**窓口利用者サービスの満足度は9ポイント増加**。
ペーパーレス化の推進や、包括委託による入札プロセスの削減等により、**業務あたりの作業時間が最大6%短縮**。
地域企業にとって入札手続き負担の軽減に繋がる。
ICT技術を取り入れた**事業継続計画(BCP)の策定及び訓練の実施**。
- III 財務状況は包括委託前の水準を維持。
包括委託前よりも**収納率は高い水準**。
包括委託前に比べて**地域人材雇用数は24%増加(33人→41人)**。
地域企業が水道事業経営へ参画できるようになった(地域からの意見)。
実践に即した長期的な視点に立った水道ビジョン等を策定。

事業診断により見えてきた水道事業の課題 ⇒ 解決の方向性

- I 今後経験職員の異動等により水道経験が不足すると、適切な意思決定に影響を及ぼす恐れがある。⇒ **市職員が維持すべき能力水準の再定義と対応策の検討が必要**
- II 今後市職員のモニタリング能力が低下した場合、サービス水準の低下の恐れがある。事故復旧スピードなどのより定量的数値目標を定める必要性が示唆された。⇒ **定量的な業績指標を盛り込んだサービス水準を維持するためのモニタリング方法の検討が必要**
- III 包括委託の発注スキームは、地域企業の経営審査評点への影響が懸念される。
5年間の有期契約のため、受託企業の変更の場合は、育成した地域人材の流出に懸念がある。⇒ **契約の長期化などの地域人材の雇用の継続性について検討が必要**