

横須賀市上下水道局 水道料金等徴収業務・給排水業務委託に関する

マーケットサウンディング調査

事業概要書

1. 横須賀市の水道事業・下水道事業について

1.1. 横須賀市の水道事業・下水道事業の現状と課題

1.1.1. 経営環境の現状

本市の水道事業、下水道事業は、市民の豊かで快適な日常生活や都市活動を支える重要なライフラインとしての役割を果たすため、安全で良質な水を安定して供給し、快適で安全・安心な生活空間を確保するとともに、公共用水域の水質を向上させるよう努めています。

また、上下水道局の経営目標である「未来につながる最適な水道・下水道」を実現し、健全な施設を維持・運営していくための経営基盤強化を図っています。具体的には、水道料金・下水道使用料（以下、「水道料金等」という。）の改定のほか、料金収入の収納率維持、業務の外部委託による効率化、事業費用の削減などにも努めているところです。

しかしながら、本市を取り巻く経営環境は、人口減少、水需要の減少、物価上昇等による費用増加などにより、厳しさを増している状況です。

1.1.2. 料金徴収業務における現状と課題

水道料金等の検針、徴収に関する業務は、平成9年から外部委託を開始し、順次その委託範囲を拡大しています。

検定満了に伴うメーター交換については、水道料金等徴収にかかるシステム（以下、「料金システム」という。）から抽出した交換に必要なメーターを上下水道局が購入し、別途、交換工事を外部に発注しています。

給排水審査・検査に関する業務は、これまで全て上下水道局職員が実施してきました。令和4年には、給水装置工事主任技術者制度および排水設備工事責任技術者制度の趣旨を踏まえ、国家資格で担保された施工技術を前提とした施工基準や検査方法の見直しを実施しました。また、令和7年には給排水工事申請の電子化を導入し、受付業務の省力化を進めています。

主な経緯は、表1のとおりです。

表 1 料金徴収業務ほかのこれまでの経緯

年度	内容
平成 9 年	検針業務の法人委託を開始（私人委託から法人委託）
平成 10 年	料金徴収にかかるシステム運用・滞納整理業務の委託を開始
平成 13 年	コンビニ収納を導入
平成 17 年	公募型プロポーザル方式による入札の導入
平成 18 年	駅前商業ビル内の料金収納窓口を設置
平成 26 年	包括的民間委託の開始 納付書の現地投函開始 メーター管理業務（取付・取り外しほか）の委託を開始
平成 31 年	市役所窓口業務の委託の開始 使用開始・中止のインターネット受付を開始
令和 4 年	駅前商業ビル内の料金収納窓口の廃止
令和 5 年	スマートフォン決済（収納）を導入
令和 7 年	給排水工事電子申請を導入

1.1.3 本市課題

（１）2040 年代の労働人口の減少、職員数の減少

2040 年頃には、日本全体で労働人口の減少が予想されており、今後、上下水道局においても職員確保が困難となることが想定されます。

そのため、上下水道局では、これまでの働き方を見直し、業務改善および生産性向上を目的とした働き方改革を推進しています。具体的には、市民および事業者からの各種手続きの電子化、並びにペーパーレス化を中心とした内部事務の電子化に取り組んでおり、各業務での一層の推進が必要であると考えています。

（２）業務の継続性の確保

本市では、検針、収納、滞納整理、システム運用の分野では、これまでも外部への委託化を通じて民間事業者のノウハウを活用し、業務を実施しています。

職員数の減少が予想される中、料金徴収以外の分野においても、民間事業者のノウハウを活用して、安定した業務実施を図ることが必要であると考えています。

（３）市民サービス向上への課題

公共料金や行政事務に関する各種手続きは、電子化が進み、定着しつつあります。料金徴収の分野では、キャッシュレス決済、Web 明細などの市民ニーズの多様化、高度化が求められています。

また、料金徴収や給水装置・排水設備に関する業務は、市民と上下水道事業との重要

な接点であり、これらを一体的に実施することで、相談・申請等への対応の円滑化や市民サービスの向上が期待できます。

市民・関係事業者双方の利便性と業務効率を確保しながら、料金改定の抑制とコスト削減を両立させ、時代に即した市民サービスを提供する必要があると考えています。

1.1.4 目的・方向性

料金徴収、メーター交換業務、給排水業務を一体で外部委託する目的は、2040年問題に起因する職員減少に対応しつつ、効率化によるコスト削減を実現し、最終的に安定した水道事業・下水道事業の安定した運営と水道料金等の料金水準を維持することを通じて、市民サービスの向上を図ることです。

そのために、業務の集約と効率化、職員の最適配置と民間事業者のノウハウの活用が必要と考えています。

(1) 業務の集約と効率化

- ・給排水工事の申請から水道料金等徴収まで、またメーター交換計画からお客さま対応までを一体的に管理。
- ・メーターを中心とした関連業務の集約とデータの一元管理を進める。
- ・一体化した委託内部での情報連携を円滑化し、全体の効率を高める。

(2) 職員の最適配置と民間事業者のノウハウの活用

- ・職員減少を見据え、職員は上下水道局が担うべき業務に重点的に取り組む。
- ・民間で実施できる業務は、民間事業者のノウハウや新しい技術を積極的に取り入れることで、業務の高度化とコスト削減を図る。
- ・官民で技術継承を促し、安定した事業継続性を確保する。

2. 想定している事業範囲

2.1 事業の範囲

本市はこれまで検針・収納・滞納整理・システム運用を中心とした料金徴収業務（2.2.1 水道料金等徴収業務）を中心に外部委託をしてきました。

令和11年度から5年間を予定とする次期契約では、検定満了に伴うメーター交換作業やメーター在庫等管理業務（2.2.2 メーター関連業務）、給排水設備の工事申請受付、審査、検査業務とその周辺の事務管理業務（2.2.3 給排水審査・検査に関する業務）を一体とした「（仮称）横須賀市水道料金等徴収業務・給排水業務委託」を想定しています。各対象業務を、以下で説明していきます。

2.2 対象業務

2.2.1 水道料金等徴収業務について

対象業務は以下の項目で、詳細は参考資料の令和4年度発注時の「要求水準書」の記載を参考にしてください。

大項目	中項目	小項目	委託	局
徴収業務	（1）窓口受付業務	全般 ※	○	
	（2）電話受付業務	全般	○	
	（3）インターネット受付業務	全般	○	
	（4）データ入力業務	全般	○	
	（5）メーター検針業務	全般	○	
	（6）水道料金等の調定業務	下水道減量・増量新規認定		○
		下水道減量・増量随時入力	○	
		納入通知書等郵送料		○
	（7）水道及び下水道の使用廃止に伴う精算業務	全般	○	
	（8）水道料金等の収納業務	全般	○	
	（9）滞納水道料金等整理業務	全般	○	
	（10）メーター取付・取外	既存の給水装置へのメーター取付・取外	○	
	（11）システム開発・運用	全般	○	
委託管理	委託業務の全体管理	委託管理・市役所内調整		○

※全般を委託しているが、現行要求水準書と変更を想定している点を記載

(1) 窓口受付業務

※前回要求水準から変更予定

- ・受付場所：横須賀市内に1か所以上設置する。
(場所の指定はないが、現行の市役所8階窓口の使用も可)
- ・受付日、受付時間は、市役所の開庁時間を最低限の水準とする。
- ・窓口受付内容は、現在の市役所窓口と同等水準とする。

(2) 電話受付業務

※前回要求水準から変更予定

- ・受付場所は指定しないが、電話回線は受託者側が整備する。
- ・受付日、受付時間は、市役所の開庁時間を最低限の水準とする。

(6) 水道料金等の調定業務

※変更予定あり

- ・各種お客さまへの連絡に必要な郵便物の郵送料は上下水道局負担

2.2.2 メーター関連業務（主に検定満了に伴うメーター交換）

大項目	中項目	小項目	委託	局
メーター 交換業務	(1) 事務管理業務	検定満了交換計画の 策定	○	
		検定満了交換通知の 作成・送付・ 問い合わせ対応	○	
		検定満了交換通知の 郵送料		○
	(2) 現場管理業務	施工管理	○	
	(3) 修繕等調整清算業務	全般		○
	(4) 超大型メーター交換業務	全般		○
メーター 在庫等 管理業務	(5) 出入庫管理	全般	○	
	(6) 在庫（保管）管理業務	全般	○	
	(7) 月次管理業務	全般	○	
	(8) 購入管理業務	全般	○	
	(9) 貯蔵品精算処理業務	全般		○
委託管理	(10) 委託業務の全体管理	委託管理・ 市役所内調整		○

2.2.3 給排水審査・検査に関する業務

大項目	中項目	小項目	委託	局
給排水 工事審査 業務	(1) 給排水工事申請 システムの運用	工事申請・審査・納付書作成・検査等データ管理		○
	(2) 給水・排水設備工事、 その他工事の申請受付	申請受付事務	○	
	(3) 設計審査・書類作成	小規模工事（専用住宅、小規模 共同住宅、小規模店舗等）	○	
		大規模工事 （特殊申請、小規模等除く）	○	○
		その他（下水道法第 16 条工 事・開発・宅造・承認工事）	○	○
	(4) 申請手数料の調定収納	納付書作成・送付	○	
窓口業務	(5) 給水台帳システム・下 水道台帳システムの運用	埋設管、給水台帳の データ管理		○
	(6) 埋設管調査閲覧補助	全般	○	
	(7) 台帳閲覧・交付	台帳交付納付書作成・交付	○	
	(8) 窓口等の給排水相談	簡易	○	
		複雑・大規模		○
検査業務	(9) 現場検査/書面検査	検査前確認（図面、既設メー ター等）小規模	○	
		検査前確認 大規模・その他工事	○	○
		しゅん工検査（書面検査、現 場検査）小規模	○	
		しゅん工検査 大規模・その他工事	○	○
		承認決裁		○
	(10) 断水等立会	全般		○
給排水 関連事務	(11) 指定工事店管理業務	全般		○
	(12) 鉛製給水管布設替 工事費等補助金	交付申請受付、実績報告受付	○	
		決定通知等決裁		○
	(13) 収納金管理	埋設管図面の印刷に係る課金 機の売上回収・収納	○	
委託管理	(14) 委託業務の全体管理	委託管理・市役所内調整		○

委託業務の内容については、次のとおり

●給排水工事審査業務

- (1) 給排水工事申請システム（上下水道局が用意）の運用
 - ・工事申請受付（紙申請の場合、上下水道局の電子申請システムへ入力を行う）
- (2) 小規模工事
 - ・小規模な給水・排水・自費施行工事の設計審査
- (4) 申請手数料の調定収納
 - ・納付書の作成、工事店への郵送等

●窓口業務

- (8) 窓口等の給排水相談
 - ・図面閲覧、謄本交付にかかる案内
 - ・電話または窓口で、マッピングを確認し工事・給排水の簡易相談に対応

●検査業務

- (9) 現場検査/書面検査
 - ・検査日程の調整および書面検査の受付件数等の調整
 - ・現場検査および書面検査前に、図面、既設管、既設メーター等を確認
 - ・書面・現場検査後、図面・工事写真を確認、給水契約を経営料金課へ引き継ぎ

●給排水関連事務

- (12) 鉛製給水管布設替工事費等補助金
 - ・補助制度の適用審査として、滞納確認及び見積額の検算を行う
 - ・交付決定通知書を工事店経由で申請者へ交付
 - ・実績報告書・請求書を審査し、請求額の検算および振込口座の確認を行う
- (13) 収納金管理
 - ・印刷料金支払機およびつり銭の管理
 - ・売上金を窓口へ持ち込み収納する

3. 今後の想定スケジュール

令和8年8月24日（月）	「サウンディング実施要領」等の公表
～令和8年9月1日（火）	「サウンディング申込書・調査票」提出締切
令和8年9月11日（金）	説明会開催
～令和8年9月18日（金）	個別ヒアリング実施 ※必要な場合のみ
令和8年度中	サウンディング実施結果の公表（予定）

4. 参考資料

- ・別紙3 業務実績
 - （1）水道料金等徴収業務
 - （2）メーター関連業務
 - （3）給排水審査・検査に関する業務
- ・（参考資料1）現行の業務委託の要求水準書
- ・（参考資料2）現行のメーター交換等工事の仕様書