



## ～「豊岡市水道お客さまセンター」開設～ 上下水道料金関連業務包括民間委託

市では、行政改革の一環として、水道メーターの検針業務は平成18年1月から完全民間委託し、平成21年4月からは開閉栓業務を民間委託しているが、平成22年4月1日からは、現在職員が行っている上下水道料金の賦課徴収業務なども委託する。

これにより、料金関連業務を包括（上下水道料金に係る窓口受付から収納・滞納整理まで）して委託することになる。

そこで、4月以降の上下水道料金に係る窓口として、受託業者が運営管理する「豊岡市水道お客さまセンター」を企業部内に設置する。

### 1、委託業務の内容

#### （1）現在委託している業務

引っ越しなどに伴う開閉栓業務

水道メーターの検針

#### （2）新たに委託する業務

窓口や電話による各種問合せ受付業務

「豊岡市水道お客さまセンター」

場 所：豊岡市上佐野1788-3（企業部庁舎内1階）

電 話：0796-22-5378

業務時間：午前8時30分～午後5時15分

土・日曜日、祝日、12/29～1/3は休業

上下水道料金の請求から収納までの業務

### 2、委託先

株式会社 ジェネッツ（本社：東京都）

### 3、委託期間

平成22年4月1日～平成25年3月31日（3年間）

### 4、委託料

2億3,310万円（7,770万円/年）

### 5、委託効果

（1）コストの削減（3年間で約1,120万円）

（2）民間のノウハウによる住民サービスの向上

- ・開閉栓受付時の利便性を高めるため、電話申し込みに加え、携帯電話（QRコード）からもアクセス可能なインターネット受付（市のホームページからアクセス）を4月から開始 など

### 6、特記事項

上下水道料金関連業務を包括委託することは、「但馬で初」である。



<参考>

株式会社 ジェネッツ

住所 東京都港区海岸3 - 20 - 20  
03 - 6858 - 3300

1、選定方法

公募型プロポーザル（企画提案）方式により選定

2、選定理由

- (1) 高いノウハウと実績（全国41箇所の同種業務受託）がある。
- (2) 個人情報保護関連のプライバシーマーク、ISMS（情報セキュリティマネジメント）の資格認証を取得している。
- (3) 無償オプションとして開閉栓受付システムの提供がある。
- (4) 地元貢献に関する取組みが積極的である。

従業員（業務経験者）の市内転入、新規採用者は地元雇用

国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」への参加、定期的な地域清掃活動の実施、電動バイク導入など環境問題に対する取組み

「検針ひとこえ運動」の実施により、独居老人やシルバー世帯のお客様が安全に安心して暮せるまちづくりに協力

「災害時協力協定」を締結し、災害発生時の業務支援