

令和元年度一般財団法人埼玉水道サービス公社事業報告書

1 事業概要

令和元年度の業務については、事業活動方針に基づき、定例的な受託業務を遂行するとともに、業務拡大のため新規業務を受託しました。

2 主な実施事項

業務拡大及び人と組織の充実に向けた実施事項は次のとおりです。

- (1) 水道料金未納整理等業務（北部水道営業所管内）の受託継続及び（南部水道営業所管内）の新規受託

一般競争入札により、さいたま市から水道料金未納整理等業務（北部水道営業所管内）の受託を継続するとともに、新たに南部水道営業所管内を受託しました。

5月に契約締結し、履行期間は令和元年7月から令和3年3月まで1年9か月。

- (2) 障害者雇用

国立障害者リハビリテーションセンターを通じて、4月から電話受付業務のデータ入力事務要員として1名を採用しました。

- (3) 長期構想

長期構想の実現を先導する、リーディング・プロジェクトの事業を下記のとおり実施しております。プロジェクトの内容は、「業務の拡大」、「業務力の強化」、「人と組織の充実」の3つの観点から推進しています。

ア 会社の新たな担い手を育成するため、4月から4名の職員を新規採用しました。

イ 効果的な人材育成を行うため、階層別研修を実施しました。

（4月：新人研修、管理職研修実施、11月から12月：係長以下研修実施）

ウ 個人情報等を取り扱う事業者として、情報の取り扱い上の注意等を徹底するため、情報セキュリティ研修を実施しました。（8月に3回実施）

エ 人づくりを推進するための人事評価制度導入に伴い、評価者及び被評価者の研修を実施しました。

（1月：評価者（管理職）研修、2月から3月：被評価者（管理職以外）研修）

オ 東京水道サービス株式会社と水道事業の運営及び技術協力についての覚書を、令和元年12月4日に締結しました。

カ 令和元年度の給水装置工事主任技術者試験において、新たに6名が合格し会社における給水装置工事主任技術者（国家資格者）が19名となりました

キ 地域社会に貢献するため、さいたまロードサポート（道路清掃）を継続実施しました。（月2日の実施）

3 概況

令和元年度の概況は、次のとおりです。

(1) 財務状況

ア 事業活動収入 (単位：円)

当初予算	補正予算	現計予算	執行額	予算との比較	執行率
1,223,972,000	39,506,000	1,263,478,000	1,260,096,274	△ 3,381,726	99.7%

イ 事業活動支出 (単位：円)

当初予算	補正予算	現計予算	執行額	予算との比較	執行率
1,251,082,000	98,962,000	1,350,044,000	1,321,862,926	28,181,074	97.9%

ウ 事業活動収支 (単位：円)

事業活動収入	事業活動支出	差引額
1,260,096,274	1,321,862,926	△ 61,766,652

エ 投資活動支出 (単位：円)

当初予算	補正予算	現計予算	執行額	予算との比較	執行率
37,045,000	29,520,000	66,565,000	48,180,550	18,384,450	72.3%

オ 財務活動支出 (単位：円)

当初予算	補正予算	現計予算	執行額	予算との比較	執行率
41,672,000	2,165,000	43,837,000	42,560,664	1,276,336	97.1%

※ 財務活動支出は、税込で表記しています。

(2) 評議員会決議事項

評議員会の区分	決議年月日	決議番号	決議件名
第1回評議員会 (臨時)	平成31年4月3日	第1号	理事の辞任に伴う選任について
		第2号	理事の辞任に伴う選任について
		第3号	理事の辞任に伴う選任について
第2回評議員会 (定時)	令和元年6月25日	第4号	評議員の選任（再任）について
		第5号	理事の選任（再任）について
		第6号	監事の選任（再任）について
		第7号	平成30年度事業報告及び決算の承認について
		第8号	一般財団法人埼玉水道サービス公社定款の一部を変更する定款の制定について
		第9号	役員に対する報酬等の支給の基準について
報告事項	公益目的支出計画実施報告書について		

(3) 理事会決議事項

理事会の区分	決議年月日	決議番号	決議件名
第1回理事会 (定例)	令和元年6月4日	第1号 第2号 第3号 第4号 第5号	平成30年度事業報告及び決算の承認について 公益目的支出計画実施報告書の承認について 令和元年度第2回評議員会(定時)の開催について 副理事長の辞任に伴う選定について 一般財団法人埼玉水道サービス公社理事の職務権限規程第7条の決定について
第2回理事会 (臨時)	令和元年6月25日	第6号 第7号 第8号 第9号 第10号	理事長の選定について 常務理事の選定について 一般財団法人埼玉水道サービス公社評議員及び役員の報酬並びに費用に関する規程の一部を改正する規程の制定について 一般財団法人埼玉水道サービス公社事務専決規程等の一部を改正する規程の制定について 令和元年度一般財団法人埼玉水道サービス公社補正予算(第1回)の承認について
第3回理事会 (定例)	令和元年11月20日	報告事項	理事長並びに業務執行理事の職務執行報告について
第4回理事会 (定例)	令和2年2月3日	第11号 第12号 第13号 第14号	一般財団法人埼玉水道サービス公社職員の給与に関する規程の一部を改正する規程の制定について 一般財団法人埼玉水道サービス公社嘱託職員等就業規程の一部を改正する規程の制定について 令和2年度事業計画書及び収支予算書の承認について 令和2年度第1回評議員会(臨時)の開催について

(4) 評議員の異動

新 任 評 議 員		退 任 評 議 員	
氏 名	就任年月日	氏 名	退任年月日
齋藤 弘 (再任)	R1. 6. 25	齋藤 弘	R1. 6. 25

(5) 役員 of 異動

新 任 役 員			退 任 役 員		
役職名	氏 名	就任年月日	役職名	氏 名	退任年月日
理事	関 宗弘	H31. 4. 1			
理事	渡辺 茂	H31. 4. 3	理事	秋山 雅由	H31. 3. 31
理事	蓮見 厚人	H31. 4. 3	理事	嶋田 昌志	H31. 3. 31
理事	田中 薫	H31. 4. 3	理事	鈴木 功	H31. 3. 31
理事 (再任)	倉林 克昌	R1. 6. 25	理事	倉林 克昌	R1. 6. 25
監事 (再任)	池 友紀枝	R1. 6. 25	監事	池 友紀枝	R1. 6. 25

(6) 理事長、副理事長及び常務理事の就退任

就 任			退 任		
役職名	氏 名	就任年月日	役職名	氏 名	退任年月日
理事長 (兼常務理事)	倉林 克昌	R1. 6. 25	理事長 (兼常務理事)	倉林 克昌	R1. 6. 25
副理事長	田中 薫	R1. 6. 4	副理事長	中原 勝美	R1. 6. 4

(7) 職員に関する事項

令和2年3月31日現在

	令和元年度	平成30年度	増減
職員	49	45	4
参与(再雇用含む)	7	7	0
契約	75	44	31
嘱託		10	△ 10
短時間嘱託		3	△ 3
計	131	109	22

4 業務に関する事項

(1) 水道業務システムの研究開発

公社の公益目的支出事業（実施事業）として、水道関連事業における業務システムの研究開発等を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① システムの調査及び研究
- ② システムの開発
- ③ その他、水道事務効率向上に寄与する業務

イ 主な実施事項

① 水道使用開始・中止申請手続きの多言語化

芝浦工業大学及びさいたま市内のソフトベンダーと共同で、スマートフォン等を用いた多言語による水道使用開始・中止申請手続きを行うシステムの研究と開発を進めています。

システムの開発に向けて、水道使用開始・中止に関するアンケートを取るためのスマートフォン向けアプリケーションを開発し、芝浦工業大学にて留学生や知人の外国人の方にアンケート調査を行いました。

3月に入り、調査結果が纏まったと大学から連絡がありましたが、新型コロナウイルスの影響により、正式な報告会が開催できておりません。

なお、3月にソフトベンダーにより水道使用開始・中止申請手続きアプリケーションのデモ版（日本語のみ対応）が完成しております。令和2年度は、アンケート調査結果をデモ版に反映させ、システム開発を継続します。

(2) 情報処理業務

三団体共通システムの水道料金システム、企業会計システム、個別OAシステムの開発、運用を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① システム開発
- ② システム管理及び保守
- ③ システム運用
- ④ 機器導入及び管理
- ⑤ ネットワーク導入及び管理

イ 主な実施事項

- ① 新元号への対応に伴うシステムの確認及び導入 (三団体)
新元号への対応に伴い、各システムの確認及び導入を行いました。
(令和元年5月実施)
- ② 消費税率改定に伴うシステム改修 (三団体)
消費税率の改定に伴い、各システムの改修及び導入を行いました。
(令和元年10月実施)
- ③ 次期基幹系システムの検討
他の水道事業体への導入実績のある3業者のパッケージシステムの社内向けデモンストレーションを行いました。
また、構成三団体営業部門担当者による意見交換会を開催しました。
(令和2年1月実施)

ウ 業務量

① 予算との比較

(単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
情報処理作業	9,969,000	9,870,511	△ 98,489	99.0
調定・収納作業	5,270,000	5,277,500	7,500	100.1
下水道賦課作業	4,699,000	4,593,011	△ 105,989	97.7
検満作業	149,000	130,116	△ 18,884	87.3
帳票作成作業	2,689,000	2,737,263	48,263	101.8
データ入力作業	4,000	3,173	△ 827	79.3
オンライン入力作業	4,000	3,173	△ 827	79.3

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
情報処理作業	9,870,511	9,676,745	193,766	2.0
調定・収納作業	5,277,500	5,176,916	100,584	1.9
下水道賦課作業	4,593,011	4,499,829	93,182	2.1
検満作業	130,116	134,876	△ 4,760	△ 3.5
帳票作成作業	2,737,263	2,698,879	38,384	1.4
データ入力作業	3,173	3,835	△ 662	△ 17.3
オンライン入力作業	3,173	3,835	△ 662	△ 17.3

(3) 検針業務

さいたま市及び越谷・松伏水道企業団の水道メーター検針業務等を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① 一般検針 (公社委託検針員による検針及び調査作業)
- ② 検針内務 (団体委託検針員の調査作業)
- ③ 自動検針作業 (さいたま市)
- ④ 自動検針再調査 (さいたま市自動検針不能分の再調査作業)

イ 主な実施事項

- ① 自動遠隔検針から現地一般検針への移行 (さいたま市)
ノーリング通信の廃止に伴い、自動遠隔検針から現地一般検針への移行を実施しました。(平成31年4月実施)
- ② 検針業務の拡大 (さいたま市)
水道局検針員分の検針管区が公社へ移管されることで増加する検針管区の再編成を行うと共に、公社検針員の増員を実施しました。

ウ 業務量

① 予算との比較 (単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
さいたま市 検針件数	3,760,000	3,744,092	△ 15,908	99.6
(内訳)一般検針	3,210,000	3,197,217	△ 12,783	99.6
検針内務	517,000	522,110	5,110	101.0
自動検針作業	33,000	24,765	△ 8,235	75.0
越谷・松伏水道企業団 検針件数	1,040,000	1,030,086	△ 9,914	99.0
(内訳)一般検針	910,000	901,223	△ 8,777	99.0
検針内務	130,000	128,863	△ 1,137	99.1

② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
さいたま市 検針件数	3,744,092	3,684,329	59,763	1.6
(内訳)一般検針	3,197,217	3,036,137	161,080	5.3
検針内務	522,110	595,989	△ 73,879	△ 12.4
自動検針作業	24,765	52,203	△ 27,438	△ 52.6
越谷・松伏水道企業団 検針件数	1,030,086	1,019,782	10,304	1.0
(内訳)一般検針	901,223	891,444	9,779	1.1
検針内務	128,863	128,338	525	0.4

(4) 未納整理等業務

さいたま市の水道料金未納整理等業務を実施しました。

(北部水道営業所管内 契約期間：平成28年7月～平成31年6月)

(南部・北部水道営業所管内 契約期間：令和元年7月～令和3年3月)

ア 主な作業内容

- ① 未納整理業務 (給水停止の執行及び解除並びに収納の確認及び収納金等精算)
- ② 中止精算業務 (使用中止に係る検針及び精算並びに中止調定入力)
- ③ 収納業務 (未納整理票による収納及び催告書投函)
- ④ 土曜日曜の対応業務 (現地における中止精算、給水停止解除及び電話対応)
- ⑤ 収納窓口等業務 (窓口での水道料金等収納業務)

イ 業務量

① 予算との比較

・北部水道営業所

(単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
未納整理件数	65,000	67,740	2,740	104.2
最終予告書投函	9,000	8,931	△ 69	99.2
給水停止執行	3,000	2,845	△ 155	94.8
中止総合計	24,000	26,064	2,064	108.6
現地精算	1,000	123	△ 877	12.3

・南部水道営業所

(単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
未納整理件数	54,000	56,966	2,966	105.5
最終予告書投函	8,000	7,735	△ 265	96.7
給水停止執行	3,000	2,997	△ 3	99.9
中止総合計	26,000	22,141	△ 3,859	85.2
現地精算	1,000	115	△ 885	11.5

※ 予算は3年間の業務予定量より求めた12か月分を表示しています。

② 前年度との比較

・北部水道営業所

(単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	67,740	64,518	3,222	5.0
最終予告書投函	8,931	8,855	76	0.9
給水停止執行	2,845	2,684	161	6.0
中止総合計	26,064	25,258	806	3.2
現地精算	123	129	△ 6	△ 4.7

・南部水道営業所

(単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	56,966	55,353	1,613	2.9
最終予告書投函	7,735	6,652	1,083	16.3
給水停止執行	2,997	2,780	217	7.8
中止総合計	22,141	25,541	△ 3,400	△ 13.3
現地精算	115	121	△ 6	△ 5.0

※ 平成30年度の件数は、前受託業者の7月以降の件数を表示しています。

(5) 電話受付業務

さいたま市水道局電話受付センターの運用管理（年中無休、8時から21時まで）を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① 使用開始及び使用中止の受付
- ② 支払方法に関する問合せ等の受付
- ③ 郵便物の送付先変更の受付
- ④ 漏水修繕の受付
- ⑤ 電話交換
- ⑥ 水道料金・下水道使用料口座振替届出書のシステム登録及び疑義調査

イ 主な実施事項

- ① 電話受付センター業務におけるオペレーター育成
オペレーター全員に対して、水道使用者との通話内容のモニタリングを行い、言葉遣い等についての指導を行いました。（令和2年1月完了）

ウ 業務量

- ① 予算との比較 (単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
受付件数	227,000	229,887	2,887	101.3

- ② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
受付件数	229,887	227,177	2,710	1.2

- ③ 作業内容 (単位：件)

項目	受付件数
使用開始及び使用中止の受付	137,835
支払方法に関する問合せ等の受付	27,192
郵便物の送付先変更の受付	3,979
漏水修繕の受付	4,533
電話交換	37,796
上記の延べ受付合計	211,335
応答件数 ※電話で受付した件数	197,852
未対応件数 ※電話待機中（呼出し）に、お客様が切電し受付できなかった件数	15,430
総着信件数	213,282
電話以外の受付件数(FAX、はがき及び電子申請)	32,035
受付件数 ※応答件数+電話以外の受付件数	229,887
口座登録件数	22,402

(6) 小規模貯水槽水道訪問点検業務

さいたま市の小規模貯水槽水道についての訪問点検作業を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① 点検案内文出力及び封入封緘
- ② 点検案内送付先からの電話対応及び点検日時の調整
- ③ 未返信者への電話連絡等
- ④ 施設及び管理状況に関する点検
- ⑤ 水質検査
- ⑥ 指導、助言等及び直結給水への切替えに関する情報提供

イ 業務量

① 予算との比較 (単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
点検件数	1,000	737	△ 263	73.7

② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
点検件数	737	813	△ 76	△ 9.3

(7) 給水工事業務（埋設管調査窓口対応業務及び給水装置工事検査事務支援業務）

さいたま市の給水装置工事申請に係る窓口対応業務及び給水装置工事の立会い検査予約の受付窓口業務を実施しました。

ア 主な作業内容

- ① 給水管管理図面の交付及び説明
- ② 謄本（給水装置しゅん工図、配水管しゅん工図）写しの交付及び説明
- ③ 給水管管理図面及び謄本の写しの交付に要する費用の収納及び報告
- ④ 水道料金システム閲覧申請書に基づいた情報の提供
- ⑤ 給水装置工事申込書情報の給水装置工事管理システムへの登録
- ⑥ 給水装置工事申込書情報の水道料金システムへの登録
- ⑦ 給水装置工事立会い検査予約の受付
- ⑧ O A図面の照合及び整理作業

イ 主な実施事項

- ① 給水装置工事業務の受託拡大に向けた人員の育成
社内研修用に窓口対応業務のFAQを作成しました。

（令和2年3月完成）

ウ 業務量

① 予算との比較

（単位：件）

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
交付件数	70,000	64,471	△ 5,529	92.1
検査受付件数	6,000	5,425	△ 575	90.4

② 前年度との比較

（単位：件）

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率(%)
交付件数	64,471	66,769	△ 2,298	△ 3.4
検査受付件数	5,425	5,769	△ 344	△ 6.0

(8) 施設管理業務

さいたま市水道局の親水公園4か所の管理を実施しました。
(平成26年度から一般競争入札により受託しています。)

ア 主な作業内容

- ① 公園管理 (4か所)
- ② 施設利用受付及び管理 (ゲートボール場3か所、テニスコート1か所)
- ③ ジャブジャブ池の常時監視 (1か所)

※ 親水公園は、新型コロナウイルス (COVID-19) の感染防止のため、令和2年2月29日より臨時休園しております。

ただし、臨時休園中も管理業務を継続して行っております。

イ 業務量

① 予算との比較

(単位：人)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率 (%)
施設利用者数	49,000	45,466	△ 3,534	92.8

② 前年度との比較

(単位：人)

項目	令和元年度	平成30年度	増減	増減率 (%)
施設利用者数	45,466	49,727	△ 4,261	△ 8.6