

令和2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2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、人材育成のための研修及び人事評価制度の試行を行いました。また、業務拡大に向け準備を進めていたさいたま市水道局営業系業務の受託、及び三郷市水道部への労働者派遣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) さいたま市水道局営業系業務の包括受託

令和3年4月からの、さいたま市水道局営業系業務の包括受託に向け、公社プロジェクトチームを編成し、公募型プロポーザルに参加した結果、優先交渉権を獲得し、受託契約が決定しました。

(7月：質問書提出、8月：参加意思表明書提出、9月：企画提提出、10月：プレゼンテーション実施、12月：優先交渉権決定)

(2) 新型コロナウイルス感染症に係る水道料金減免業務の受託 (越谷・松伏)

新型コロナウイルス感染症の影響で持続化給付金を受給している方、市・町民税等の徴収猶予を受けている方及び生活福祉資金貸付制度を利用されている方からの申請に基づき、水道料金を減額するための事務処理を7月から9月まで受託しました。

(3) 労働者派遣業務の受託

三郷市水道部において、「給水窓口業務に係る人材派遣契約」を指名競争入札により受託し、11月から3月まで職員1名を派遣しました。

(4) 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次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ました。

ア 人づくりを推進するための人事評価制度を導入（試行）しました。

(6月：活動計画及び個人評価シートの作成、7月：期初面談の実施、11月：中間談の実施、2月：基準日面談の実施、3月：期末面談の実施・行動評価シート提出)

イ 効果的な人材育成を行うため、必要な研修を実施しました。

(5月～7月：コンプライアンス、6月：リスクマネジメント6月～7月：ワークライフバランス、7月：ビジネスマナー、8月：組織力強化)

ウ 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）を継続しています。
（月2日の実施）

(5) 一般財団法人埼玉水道サービス公社設立50周年に伴う行事
令和2年6月16日に創立50周年を迎えたことから、記念式典の実施や、記念誌の発行を予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、記念式典は中止となり、記念誌は、令和3年度に発行することになりました。

(6) 働き方改革担当職員の廃止
平成31年4月に組織した働き方改革担当職員ですが、超過勤務時間を削減できたことから、当初の目的を達成したとして、担当職員は廃止となりました。

3 概況

令和2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
1,332,196,000	7,640,000	1,339,836,000	1,337,786,581	△ 2,049,419	99.8%

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
1,348,461,000	56,765,000	1,405,226,000	1,339,382,865	65,843,135	95.3%

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
1,337,786,581	1,339,382,865	△ 1,596,284

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
12,091,000	0	12,091,000	4,040,000	8,051,000	33.4%

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
47,852,000	0	47,852,000	47,851,224	776	100.0%

※ 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)	令和2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4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2年6月26日	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	令和元年度事業報告及び決算の承認について
		報告事項1	公益目的支出計画実施報告書について
		報告事項2	公益目的支出計画実施完了確認請求書について

(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 (臨時)	令和2年5月25日	第1号	職員の制裁処分に関する報告書の承認について
第2回理事会 (定例)	令和2年6月2日	第2号	令和元年度事業報告及び決算の承認について
		第3号	公益目的支出計画実施報告書の承認について
		第4号	公益目的支出計画実施完了確認請求書の提出について
		第5号	令和2年度第2回評議員会(定時)の開催について
		第6号	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の一部を改正する規程の制定について
		第7号	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3回理事会 (臨時)	令和2年7月1日	第8号	常務理事の選定について
第4回理事会 (定例)	令和2年11月20日	第9号	一般財団法人埼玉水道サービス公社情報公開規程を廃止する規程の制定について
		第10号	一般財団法人埼玉水道サービス公社就業規程の一部を改正する規程の制定について
		第11号	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
		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

<p>第5回理事会 (臨時)</p>	<p>令和2年12月4日</p>	<p>第12号 第13号</p>	<p>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 令和2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</p>
<p>第6回理事会 (定例)</p>	<p>令和3年2月3日</p>	<p>第14号 第15号</p>	<p>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3年度事業計画書及び収支予算書の承認について</p>
<p>第7回理事会 (臨時)</p>	<p>令和3年3月22日</p>	<p>第16号 第17号 第18号 第19号</p>	<p>一般財団法人埼玉水道サービス公社就業規程等の一部を改正する規程の制定について 令和2年度一般財団法人埼玉水道サービス公社補正予算(第2回)の承認について 令和3年度第1回評議員会(臨時)の開催について 事務局長及び主要な職員の選任について</p>

(4) 役員の変動

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	和気 敦志	R2. 4. 3	理事	渡辺 茂	R2. 3. 31
理事	波田野哲雄	R2. 4. 3	理事	蓮見 厚人	R2. 3. 31
理事	横川 竜也	R2. 4. 3	理事	小川 泰弘	R2. 3. 31
理事	土橋 良男	R2. 4. 3	理事	中原 勝美	R2. 3. 31
			理事	福原 宏	R2. 3. 31
理事 (再任)	関 宗弘	R2. 6. 26	理事	関 宗弘	R2. 6. 26
監事 (再任)	中村 甫尚	R2. 6. 26	監事	中村 甫尚	R2. 6. 26

(5) 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
常務理事	関 宗弘	R2. 7. 1	常務理事	倉林 克昌	R2. 6. 30

(6) 職員に関する事項

令和3年3月31日現在

	令和2年度	令和元年度	増減
職員	48	49	△ 1
嘱託(参事・参与)	5	7	△ 2
契約	75	75	0
計	128	131	△ 3

4 業務に関する事項

(1) 水道業務システムの研究開発

令和元年度まで実施しておりました公益目的支出計画は、埼玉県へ公益目的支出計画実施完了確認請求書を令和2年6月に提出し、同年8月に埼玉県より審査完了の通知を受けましたので、公益目的支出事業の実施及び報告書の提出を終えております。

令和2年度は、公社の研究開発事業として、水道関連事業における業務システムの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

水道使用開始・中止申請手続きの多言語化を進めていくため、芝浦工業大学及びさいたま市内のソフトベンダーとの共同により、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ました。

前年度、システムの開発に向けて、芝浦工業大学が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。6月に、芝浦工業大学からソフトベンダー及び公社に対し、この報告会が開かれました。

現在は、令和3年度にシステムの運用についての実証実験を行っていくため、準備を行っております。

(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 次期基幹系システムの検討

令和5年度の機器更新に向けて、日本電気株式会社から他都市の事例紹介を受け、その事例について協議する情報交換会を、令和2年5月から月例にて、計5回の開催を行いました。

② 次期検針端末機器の検討

公社職員の水道業務で培った実務経験・業務知識を集めて、令和4年6月以降実施予定の機器更新に向け、次期検針端末機器の検討を行うためプロジェクトの編成を行いました。

(令和2年9月実施)

③ 水道窓口クラウドサービスの調査

スマートフォンアプリの活用により、各種申込等の手続きをデジタル化することによる住民の利便性向上と業務効率化を実現するための水道窓口クラウドサービスの調査を行いました。

④ モバイルシステムの調査

水道事業のデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進するため、モバイル端末を活用した検針や料金収納業務に係るアプリケーションの調査を行いました。

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(%)
情報処理作業	9,827,000	10,021,361	194,361	102.0
調定・収納作業	5,260,000	5,346,169	86,169	101.6
下水道賦課作業	4,567,000	4,675,192	108,192	102.4
検満作業	94,000	161,902	67,902	172.2
帳票作成作業	2,750,000	2,523,389	△ 226,611	91.8
データ入力作業	95,000	86,339	△ 8,661	90.9

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
情報処理作業	10,021,361	9,870,511	150,850	1.5
調定・収納作業	5,346,169	5,277,500	68,669	1.3
下水道賦課作業	4,675,192	4,593,011	82,181	1.8
検満作業	161,902	130,116	31,786	24.4
帳票作成作業	2,523,389	2,737,263	△ 213,874	△ 7.8
データ入力作業	86,339	3,173	83,166	2,621.1

(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 (パート検針員及び公社委託検針員による検針及び調査作業)
- ② 検針内務 (水道事業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 検針業務におけるコンプライアンスの徹底 (さいたま市)
情報セキュリティに関する教育を実施し、守秘義務の効果確認を行いました。
 - a コンプライアンス研修：全ての職員及び契約職員
 - b 個人情報保護研修：全てのパート検針員
- ② 委託検針員のパート化 (さいたま市)
個人事業主への委託を廃止してパート化することにより、労働者の雇用や安全衛生面など基本的な労働条件を確保するとともに、責任の所在を明確化しました。
- ③ 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。
- ④ 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により、増加する検針管区の再編成を行うとともに、公社検針員の増員を実施しました。
- ⑤ 漏水調査業務の受託 (越谷・松伏)
漏水調査業務を受託し、越谷市北西部の漏水調査を実施しました。

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	3,810,000	3,795,334	△ 14,666	99.6
(内訳)一般検針	3,307,000	3,305,978	△ 1,022	100.0
検針内務	497,000	480,796	△ 16,204	96.7
自動検針作業	6,000	8,560	2,560	142.7
越谷・松伏水道企業団 検針件数	1,046,000	1,038,263	△ 7,737	99.3
(内訳)一般検針	916,000	908,606	△ 7,394	99.2
検針内務	130,000	129,657	△ 343	99.7
漏水調査	16,000	18,525	2,525	115.8

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
さいたま市 検針件数	3,795,334	3,744,092	51,242	1.4
(内訳)一般検針	3,305,978	3,197,217	108,761	3.4
検針内務	480,796	522,110	△ 41,314	△ 7.9
自動検針作業	8,560	24,765	△ 16,205	△ 65.4
越谷・松伏水道企業団 検針件数	1,038,263	1,030,086	8,177	0.8
(内訳)一般検針	908,606	901,223	7,383	0.8
検針内務	129,657	128,863	794	0.6
漏水調査	18,525	13,818	4,707	34.1

(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。

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 主な実施事項

未納整理等業務におけるコンプライアンス徹底のため、情報セキュリティに関する教育として、コンプライアンス研修を全ての従事者に実施し、守秘義務の効果確認を行いました。

ウ 業務量

① 予算との比較

・北部水道営業所管内

(単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
未納整理件数	68,000	61,469	△ 6,531	90.4
最終予告書投函	10,000	5,922	△ 4,078	59.2
給水停止執行	3,000	2,218	△ 782	73.9
中止計	25,000	26,270	1,270	105.1
現地精算	1,000	76	△ 924	7.6

・南部水道営業所管内

(単位：件)

項目	予算	決算	予算との比較	執行率(%)
未納整理件数	80,000	61,937	△ 18,063	77.4
最終予告書投函	8,000	5,517	△ 2,483	69.0
給水停止執行	5,000	2,097	△ 2,903	41.9
中止計	27,000	31,169	4,169	115.4
現地精算	1,000	118	△ 882	11.8

② 前年度との比較

・北部水道営業所管内

(単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	61,469	67,740	△ 6,271	△ 9.3
最終予告書投函	5,922	8,931	△ 3,009	△ 33.7
給水停止執行	2,218	2,845	△ 627	△ 22.0
中止計	26,270	26,064	206	0.8
現地精算	76	123	△ 47	△ 38.2

・南部水道営業所管内

(単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	61,937	56,966	4,971	8.7
最終予告書投函	5,517	7,735	△ 2,218	△ 28.7
給水停止執行	2,097	2,997	△ 900	△ 30.0
中止計	31,169	22,141	9,028	40.8
現地精算	118	115	3	2.6

エ 収納率

① 前年度との比較

・北部水道営業所管内

(単位：%)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)	
収納率	件数	95.59	94.18	1.41	1.50
	金額	95.38	95.99	△ 0.61	0.60

・南部水道営業所管内

(単位：%)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)	
収納率	件数	95.18	93.74	1.44	1.50
	金額	96.58	95.67	0.91	1.00

※ 納期(月2回)から150日経過した時点の収納率の平均値を表示しています。

(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
情報セキュリティに関する教育を実施し、守秘義務の効果確認を行いました。
また、オペレーターのスキル多様化を目指し、研修を行いました。
 - a 情報セキュリティ教育：全オペレーター30名及び全口座担当者4名
 - b 名義変更に関する研修：全オペレーター30名（1名あたり3回）
 - c マッピングシステム研修：全オペレーター30名
 - d 新人フォローアップ研修：対象となるオペレーター3名
(令和2年10月完了)
- ② オペレーターに対してのモニタリング実施
下半期にオペレーターに対して通話内容のモニタリングを実施し、フィードバックを行いました。これは正職員及びスーパーバイザーで実施し、また業務知識の確認と指導も行いました。
(令和3年3月完了)
- ③ さいたま市水道局代表電話交換に関するFAQ作成
さいたま市水道局代表電話交換に関するFAQを作成し、これをマニュアル化して全オペレーターに周知するとともに、各ブースに配備しました。
(令和2年5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	225,000	227,778	2,778	101.2

- ② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
受付件数	227,778	229,887	△ 2,109	△ 0.9

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	125,080
支払方法に関する問合せ等の受付	29,808
使用者変更の受付	5,672
郵便物の送付先変更の受付	5,565
漏水修繕の受付	4,530
電話交換	34,206
上記の延べ受付合計	204,861
応答件数 ※電話で受付した件数	192,950
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	6,540
総着信件数	199,490
電話以外の受付件数 ※FAX、はがき及び電子申請	34,828
受付件数 ※応答件数+電話以外	227,778
口座登録件数	24,167

(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かん
- 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	724	△ 276	72.4

② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
点検件数	724	737	△ 13	△ 1.8

(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

給水装置工事業務の受託拡大に向けて人員を育成するため、給水装置工事立会い検査予約の受付マニュアルを作成しました。

（令和3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	67,000	61,256	△ 5,744	91.4
検査受付件数	6,000	4,707	△ 1,293	78.5

② 前年度との比較

（単位：件）

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
交付件数	61,256	64,471	△ 3,215	△ 5.0
検査受付件数	4,707	5,425	△ 718	△ 13.2

(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)
- ※ 新型コロナウイルス感染症感染予防のため、4月、5月は全公園を閉園、7月、8月はジャブジャブ池の開放が中止になりました。
また、1月下旬より、応急給水設備の設置工事に伴い、水と安らぎの広場を閉園しております。

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	51,000	35,935	△ 15,065	70.5

② 前年度との比較 (単位：人)

項目	令和2年度	令和元年度	増減	増減率(%)
施設利用者数	35,935	45,466	△ 9,531	△ 21.0