

令和3年度一般財団法人埼玉水道サービス公社事業計画書

事業活動方針

令和3年度においては、引き続き人材育成及び関係団体、民間企業との人事交流などを行い、「業務の拡大」「業務力の強化」「人と組織の充実」を柱として事業展開し、技術力の向上と人づくりに取り組んでいきます。

事業概要

令和3年度の業務については、さいたま市水道局、越谷・松伏水道企業団、草加市上下水道部共通の情報処理業務、さいたま市の小規模貯水槽水道訪問点検業務、給水工事業務及び越谷・松伏水道企業団の検針業務を継続します。

また、さいたま市の検針業務、水道料金未納整理等業務、電話受付業務を包括して、水道局営業系業務として5か年の履行を開始します。

さらに、さいたま市の市民開放施設管理業務及び三郷市の給水窓口業務における人材派遣の受託を目指します。

業務計画

1 公益目的事業

(1) 水道業務システムの研究開発

水道関連事業における業務システムの研究開発等を行います。

令和2年度に芝浦工業大学及び埼玉県内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デモンストラーション版を開発しましたが、令和3年度は関係団体向けにカスタマイズと運用に向けた準備を行います。

(2) 水道局準コア業務受託に向けた準備

実質的な広域化の担い手となるために、給水装置工事管理や施設維持管理など、準コア業務の受託に向けたロードマップを作成します。

(3) 電子営業所の構築に向けた調査・研究

ICTを活用し、各種申込（開始・中止申請、口座・クレジット申請）や使用水量等の照会、電子決済、お知らせ通知など、お客様サービスの利便性向上と職員の業務効率化を実現するための調査・研究を開始します。

(4) 指定給水装置工事事業者研修会の事務処理

公益社団法人日本水道協会埼玉県支部が実施する「指定給水装置工事事業者研修会」における事務処理作業を継続して行います。

ア 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
受講申込書の受付及び対応	4	4	0	0.0
受講結果の集計及びデータ更新	2	2	0	0.0

2 受託事業

(1) 情報処理業務

さいたま市水道局、越谷・松伏水道企業団、草加市上下水道部共通の水道料金システム及び企業会計システム、個別OAシステムの開発、運用を行います。

また、ネットワーク機器の導入及び管理を行います。

ア 主な施策事項

① 情報漏えい対策強化のための監視カメラの導入

セキュリティ領域への入室及び退出と、電算室で作業している様子を監視カメラで映像に残すことにより、情報漏えい事故を防止します。

② 口座振替データ伝送サービス終了への対応

NTTが提供するINSネット（ISDN）の一部終了に伴い、専用の回線を敷設して、新伝送サービスを利用するための調整及び切り替え作業を、各団体単位に各金融機関と行います。

イ 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
情報処理作業	9,974	9,827	147	1.5
調定・収納作業	5,325	5,260	65	1.2
下水道賦課作業	4,649	4,567	82	1.8
検満作業	122	94	28	29.8
帳票作成作業	2,529	2,750	△ 221	△ 8.0
データ入力作業	97	95	2	2.1

(2) 水道局営業系業務

ア 検針関連業務

さいたま市水道局の水道メーター検針関連業務を行います。

また、検針時に異常を発見した場合は、必要な調査及び使用者へ説明を行います。

(ア) 主な施策事項

① 水道局検針員のパート化

包括業務受託に伴い、水道局検針員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す。

② 検針業務の拡大

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行います。

(イ) 内容及び業務量（さいたま市）

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
検針件数	3,876	3,810	66	1.7
一般検針	3,875	3,307	568	17.2
検針内務		497	△ 497	△ 100.0
自動検針作業	1	6	△ 5	△ 83.3

イ 未納整理業務

さいたま市水道局の未納整理業務を行います。

(ア) 主な施策事項

① 電話催告の早期開始

当初の納入期限を過ぎた時点で電話催告を開始し、早期に回収作業を実施することにより収納率の向上を図ります。

(イ) 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	126	148	△ 22	14.9
最終予告投函	14	18	△ 4	22.2
給水停止執行	5	8	△ 3	37.5

※件数は北部及び南部水道営業所の合計を表示

ウ 開閉栓及び現地調査業務

さいたま市水道局の開栓時の止水栓止め等及び開栓時の指針確認等を行います。

また、開栓対象の水栓が特定できない（使用場所が不明）場合、必要に応じて現地調査を行います。

(ア) 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
中止総合計	54	52	2	3.8
現地精算	2	2	0	0.0

※件数は北部及び南部水道営業所の合計を表示

エ 窓口業務

さいたま市水道局の北部・南部水道営業所における、お客様が来庁した際の窓口受付・処理を行います。

オ 電話受付センター業務

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）を行います。

(ア) 主な施策事項

① オペレーターの育成

お客様からのお問い合わせ窓口を一本化します。このことにより、サービスの迅速化・効率化を行うとともに、顧客満足度の向上を図ります。

(イ) 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
受付件数	225	225	0	0.0

(3) 検針業務

越谷・松伏水道企業団の水道メーター検針業務等を行います。

また、検針時に異常を発見した場合は、必要な調査及び使用者へ説明を行います。

ア 主な施策事項

① 漏水調査業務の受託

水道メーター検針業務とあわせて、漏水調査業務を行います。

イ 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
検針件数	1,047	1,046	1	0.1
一般検針	959	916	43	4.7
検針内務	88	130	△ 42	△ 32.3
漏水調査	19	16	3	18.8

(4) 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業務を行います。

ア 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
点検件数	1	1	0	0.0

(5) 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の受付窓口業務を行います。

ア 主な施策事項

① 指定給水装置工事事業者研修会の講師派遣受託準備

指定給水装置工事事業者研修会の講師派遣を受託するために、業務知識取得やテキスト作成等の準備を行います。

イ 内容及び業務量

(単位：千件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
交付件数	70	67	3	4.5
検査受付件数	6	6	0	0.0

(6) 施設管理業務

さいたま市親水公園4箇所の施設管理の受託を目指します。

ア 内容及び業務量

(単位：千人)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
施設利用者数	43	51	△ 8	△ 15.7

(7) 労働者派遣業務

三郷市の給水窓口業務に1名の人材派遣を目指します。

人員計画

令和3年4月1日予定

	令和3年度	令和2年度	増減
職 員	47	49	△ 2
嘱託(参与)	5	5	0
契 約	75	75	0
計	127	129	△ 2