

令和3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3年度の業務については、事業活動方針に基づき、定例的な受託業務及びさいたま市水道局営業系業務を遂行するとともに、人材育成のための研修を行いました。

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、さいたま市水道局営業系業務を包括受託し、遂行しました。

(2) 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 業務の拡大に向けた研修として、8月から3月まで職員2名を、越谷・松伏水道企業団に派遣しました。

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。

(6月：情報管理（個人情報保護）研修、7月～8月：接遇研修、10月：ハラスメント防止研修、11月：プレゼンテーション研修、1月～3月：コンプライアンス研修)

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）を継続しました。
(月2回の実施)

3 概況

令和3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
1,429,728,000	△ 8,176,000	1,421,552,000	1,425,495,607	3,943,607	100.3%

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
1,434,422,000	△ 978,000	1,433,444,000	1,378,686,581	△ 54,757,419	96.2%

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
1,425,495,607	1,378,686,581	46,809,026

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
11,990,000	12,310,000	24,300,000	21,381,203	△ 2,918,797	87.9%

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
48,776,000	556,000	49,332,000	49,146,584	△ 185,416	99.6%

※ 財務活動支出は税込で表記しています。

カ 予備費

(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
5,000,000	0	5,000,000	0	△ 5,000,000	0.0%

(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 (定時)	令和3年6月22日	第1号	評議員の選任（再任）について
		第2号	評議員の選任（再任）について
		第3号	評議員の選任（再任）について
		第4号	評議員の選任（再任）について
		第5号	理事の選任について
		第6号	理事の選任について
		第7号	理事の選任について
		第8号	令和2年度事業報告及び決算の承認について
		第9号	役員に対する報酬等の支給の基準について
第2回評議員会 (臨時)	令和3年7月30日	第10号	評議員の辞任に伴う選任について
		第11号	監事の選任について
		第12号	役員に対する報酬等の支給日の変更について

(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3年6月2日	第1号	令和2年度事業報告及び決算の承認について
		第2号	令和3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号	令和3年度第1回評議員会(定時)の開催について
		第4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2回理事会 (臨時)	令和3年6月22日	第5号	理事長の選定について
		第6号	副理事長の選定について
		第7号	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
第3回理事会 (臨時)	令和3年7月26日	第8号	令和3年度第2回評議員会(臨時)の開催について
第4回理事会 (定例)	令和3年11月22日	第9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
		第10号	令和3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
		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

理事会の区分	決議年月日	決議番号	決議件名
第5回理事会 (定例)	令和4年2月2日	第11号	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
		第12号	令和4年度事業計画書及び収支予算書の承認について

(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
松明 淳 (再任)	R3. 6. 22	新井 康裕	R3. 7. 30
大澤 規郎 (再任)	R3. 6. 22		
切敷 幸志 (再任)	R3. 6. 22		
青木 亮 (再任)	R3. 6. 22		
齊藤 政春	R3. 7. 30		

(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	蓬田 潔	R3. 6. 22	理事	波田野 哲雄	R3. 3. 31
理事	朝比奈 敏夫	R3. 6. 22	理事	田中 薫	R3. 3. 31
理事	石坂 正幸	R3. 6. 22	理事	倉林 克昌	R3. 6. 22
監事	大矢 幸子	R3. 7. 30	監事	池 友紀枝	R3. 6. 22

(6) 理事長及び副理事長の就退任

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	蓬田 潔	R3. 6. 22	理事長	倉林 克昌	R3. 6. 22
副理事長	横川 竜也	R3. 6. 22	副理事長	田中 薫	R3. 3. 31

(7) 職員に関する事項

	令和4年3月31日現在		
	令和3年度	令和2年度	増減
職 員	46	48	△ 2
嘱託(参事・参与)	5	5	0
契 約	73	75	△ 2
計	124	128	△ 4

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

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。

令和3年度は、さいたま市内の大学に声掛けをし、外国人留学生を対象とした試験運用を行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う緊急事態宣言等により、進めることができませんでした。

令和4年度、さいたま市及び越谷・松伏水道企業団においてスマートフォンやパソコンから水道利用状況等の照会ができるシステムである「窓口クラウドサービス（仮称）」の運用が開始される予定となっており、これに水道使用開始・中止申請手続きの多言語化を組み込むことを提案し、給水区域内に居住する一般の外国人を対象とした試験運用を行うことを目指します。

(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 情報漏えい対策強化のための監視カメラの導入
 情報セキュリティ推進会議にて検討を行い、複数業者から見積を徴収して導入に向けての比較検討を行いました。高額な費用を要することから、令和4年度に対策方法を見直すこととしました。
- ② 口座振替データ伝送サービス終了への対応 (全団体)
 各団体からの依頼に基づいて、専用回線敷設工事等を行いました。
 ゆうちょ銀行からデータ伝送の受け渡しをはじめ、正常に完了しています。
 また、その他の金融機関は令和5年2月までの完了とし、順次進めていきます。

ウ 内容及び業務量

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	9,974,000	10,195,791	221,791	102.2
調定・収納作業	5,325,000	5,430,371	105,371	102.0
下水道賦課作業	4,649,000	4,765,420	116,420	102.5
検満作業	122,000	117,021	△ 4,979	95.9
帳票作成作業	2,529,000	2,525,712	△ 3,288	99.9
データ入力作業	97,000	85,296	△ 11,704	87.9

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
情報処理作業	10,195,791	10,021,361	174,430	1.7
調定・収納作業	5,430,371	5,346,169	84,202	1.6
下水道賦課作業	4,765,420	4,675,192	90,228	1.9
検満作業	117,021	161,902	△ 44,881	△ 27.7
帳票作成作業	2,525,712	2,523,389	2,323	0.1
データ入力作業	85,296	86,339	△ 1,043	△ 1.2

(3) 水道局営業系業務

ア 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

ワンストップサービスを目指すため、極力電話交換をせずにセンター完結を行いました。

① 電話窓口機能の強化

お客様の利便性向上を目的にIVR（自動音声応答システム）を導入し、自動音声によるオンライン手続きへの誘導音声を流すことにより、オンライン窓口の促進を図りました。

② お客様アンケートの実施

電話受付センターに電話をいただいたお客様を対象に、携帯電話のショートメールを活用したお客様アンケート（接遇について）を実施した結果、5点満点のところ平均で4.62点の評価を得ることができました。

(ウ) 内容及び業務量

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	226,273	1,273	100.6

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
受付件数	226,273	227,778	△ 1,505	△ 0.7

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	130,716
支払方法に関する問合せ等の受付	30,579
使用者変更の受付	7,779
郵便物の送付先変更の受付	5,872
漏水修繕の受付	4,046
電話交換	22,503
上記の延べ受付合計	201,495
応答件数 ※電話で受付した件数	182,811
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	5,675
総着信件数	188,486
電話以外の受付件数 ※FAX、はがき及び電子申請	43,462
受付件数 ※応答件数+電話以外	226,273
口座登録件数	26,886

イ 検針関連業務

さいたま市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
- ② 大口径メーター取り外し業務

(イ) 主な実施事項

① 業務の効率化

営業系業務の履行開始に伴い、電話受付センター業務及び未納整理等業務の担当者を対象に、現場業務の基本である検針関連業務の研修を行い、担当業務の再編成を行いました。

このことにより、人員配置を見直すとともに業務の改善と効率化を進め、営業系業務の要求水準を大きく上回る成果を達成しました。

② さいたま市水道局使用水量の認定要領の改正提案

さいたま市水道局使用水量の認定要領（以下「認定要領」という。）は前回の改正から9年を経過しており、業務を取り巻く環境の大きな変化等により見直しを行う必要性が高まっていました。

業務を通じてこれまでに蓄積した事例とノウハウの還元を目的に、水道局へ認定要領の改正提案を行い、認定要領が改正されることとなりました。

(ウ) 内容及び業務量

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(%)
検針件数	3,876,000	3,845,815	△ 30,185	99.2
(内訳)一般検針	3,875,000	3,841,903	△ 33,097	99.1
自動検針作業	1,000	3,912	2,912	391.2

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
検針件数	3,845,815	3,795,334	50,481	1.3
(内訳)一般検針	3,841,903	3,305,978	535,925	16.2
検針内務		480,796	△ 480,796	△ 100.0
自動検針作業	3,912	8,560	△ 4,648	△ 54.3

ウ 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 督促作業
- ② 停水に関わる作業
- ③ 契約解除に関わる作業
- ④ 支払相談作業

(イ) 主な実施事項

お客様へ納期内納付を促し、納期限後の督促連絡を始めたことにより、未納整理件数を削減するとともに、未納金額を早期に回収することができました。

(ウ) 内容及び業務量

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(%)
未納整理件数	126,000	109,736	△ 16,264	87.1
最終予告書投函	14,000	14,005	5	100.0
給水停止執行	5,000	5,442	442	108.8

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
未納整理件数	109,736	123,406	△ 13,670	△ 11.1
最終予告書投函	14,005	11,439	2,566	22.4
給水停止執行	5,442	4,315	1,127	26.1

(エ) 収納率

① 前年度との比較

(単位：%)

項目		令和3年度	令和2年度	増減	増減率
収納率	件数	96.02	95.39	0.63	0.70
	金額	96.98	95.96	1.02	1.10

※ 納期から150日以上経過したものの収納率の平均値を表示しています。

エ 開閉栓及び現地調査業務

さいたま市水道局のお客様の依頼に基づいた閉栓時の止水栓止め及び開栓時の指針確認等を行いました。

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した。

(ア) 主な作業内容

- ① 閉栓（使用中止）時のメーターの指針の現地確認作業
- ② 閉栓（使用中止）時状況の入力作業
- ③ 開栓に伴う現地調査等

(イ) 主な実施事項

タブレット端末を利用した紙を持たない運用を行いました。

(ウ) 内容及び業務量

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(%)
中止計	54,000	66,482	12,482	123.1
現地精算	2,000	176	△ 1,824	8.8

② 前年度との比較 (単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
中止計	66,482	57,439	9,043	15.7
現地精算	176	194	△ 18	△ 9.3

オ 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・処理を行いました。

(ア) 主な作業内容

- ① お客様が来庁した際、公金の収納作業を行いました。
- ② 次の公金を取り扱いました。
 - (a) 水道料金
 - (b) 下水道使用料
 - (c) 証明書発行手数料
 - (d) 有料修繕工事費
 - (e) 物品（さいたま市の水）販売代金
- ③ 証明書発行作業

(イ) 主な実施事項

拡張性のあるPOSレジを導入し、スムーズな窓口対応を行いました。

※ POSレジとは、公金の取扱いに生じる金銭のやり取り等の情報を記録及び集計する機能を備えたレジスターのことです。

(4) 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実施しました。

ア 主な作業内容

一般検針（公社委託検針員による検針及び調査作業）

イ 内容及び業務量

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(%)
検針件数	1,047,000	1,045,066	△ 1,934	99.8
(内訳)一般検針	959,000	955,840	△ 3,160	99.7
検針内務	88,000	89,226	1,226	101.4
漏水調査	19,000	18,395	△ 605	96.8

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
検針件数	1,045,066	1,038,263	6,803	0.7
(内訳)一般検針	955,840	908,606	47,234	5.2
検針内務	89,226	129,657	△ 40,431	△ 31.2
漏水調査	18,395	18,525	△ 130	△ 0.7

(5) 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 内容及び業務量

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	610	△ 390	61.0

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
点検件数	610	724	△ 114	△ 15.7

(6) 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
- ⑨ 撤去申請情報のマッピングシステムへの登録
- ⑩ 道路占用の舗装本復旧の水道料金システムへの登録
- ⑪ 指定給水装置工事事業者への道路占用許可書等提供
- ⑫ 窓口入金に係る分担金及び給水装置工事設計審査・工事検査手数料の納入通知書の発行

イ 主な実施事項

給水装置工事業務の効率的な事務運営

事務パート職員に検査予約受付窓口指導の理解度チェック、フォローアップ研修を実施しました。

ウ 内容及び業務量

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	64,248	△ 5,752	91.8
検査受付件数	6,000	5,366	△ 634	89.4

② 前年度との比較

(単位：件)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
交付件数	64,248	61,256	2,992	4.9
検査受付件数	5,366	4,707	659	14.0

(7) 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。

- ・南区（白幡）：水といこいの広場
- ・見沼区（深作）：水とスポーツ公園
- ・中央区（上峰）：水とふれあいの広場
- ・大宮区（桜木）：水とやすらぎの広場

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拡大に伴い、施設の一部（ジャブジャブ池）は開放中止

イ 主な実施事項

施設内設備の新設及び改修に伴う臨時閉園対応（3か所）

ウ 内容及び業務量

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	43,000	34,553	△ 8,447	80.4

② 前年度との比較

(単位：人)

項目	令和3年度	令和2年度	増減	増減率(%)
施設利用者数	34,553	35,935	△ 1,382	△ 3.8