

団体名	三次市	所属	下水道課	他団体等との連携	企業
連絡先	管理係 (0824)62-6151				

取組事例名	排水設備等検査業務の外部委託	取組期間	平成25年度～
-------	----------------	------	---------

取組の概要 ～ 支所で行っている排水設備検査等に関する業務について外部委託を行う

下水道の排水設備検査等の水準が統一されておらず、職員の異動等により、特に支所においては審査、検査等の技術水準を継続的に維持していくことが難しいといった問題が顕在化する中、支所業務の軽減を図り、下水道の普及促進や滞納整理等の業務に労務を傾けられるよう、平成25年度から排水設備等の審査及び検査業務を外部委託する。

取組の背景 ～ 本所と支所間における検査水準等統一について要望を受けた

平成の大合併以降も住民に対して、日常業務において激変を起さないという理由から、下水道排水設備等計画確認申請書の審査・検査等は旧市町村のものを継続して行ってきた。

排水設備指定工事店は、全市を対象に同業務を行っていく中で、各支所における検査内容等が統一されていないという問題が顕在化しつつあった。

このような状況から、平成23年度に開催した三次市排水設備指定工事店研修会の終了後に実施したアンケートの回答において、下水道課に対し旧三次市分と支所分の排水設備工事等における検査水準等の統一についての要望が出された。

取組のねらい ～ 給水開始確認と排水設備工事検査が同時に実施でき、効率的な検査が可能となる

上・下水道に関する給水・排水設備工事等計画確認の審査及び検査についての窓口一元化と検査水準の統一化を実施していくことで、事務の効率化と住民サービスの提供を図ることができる。

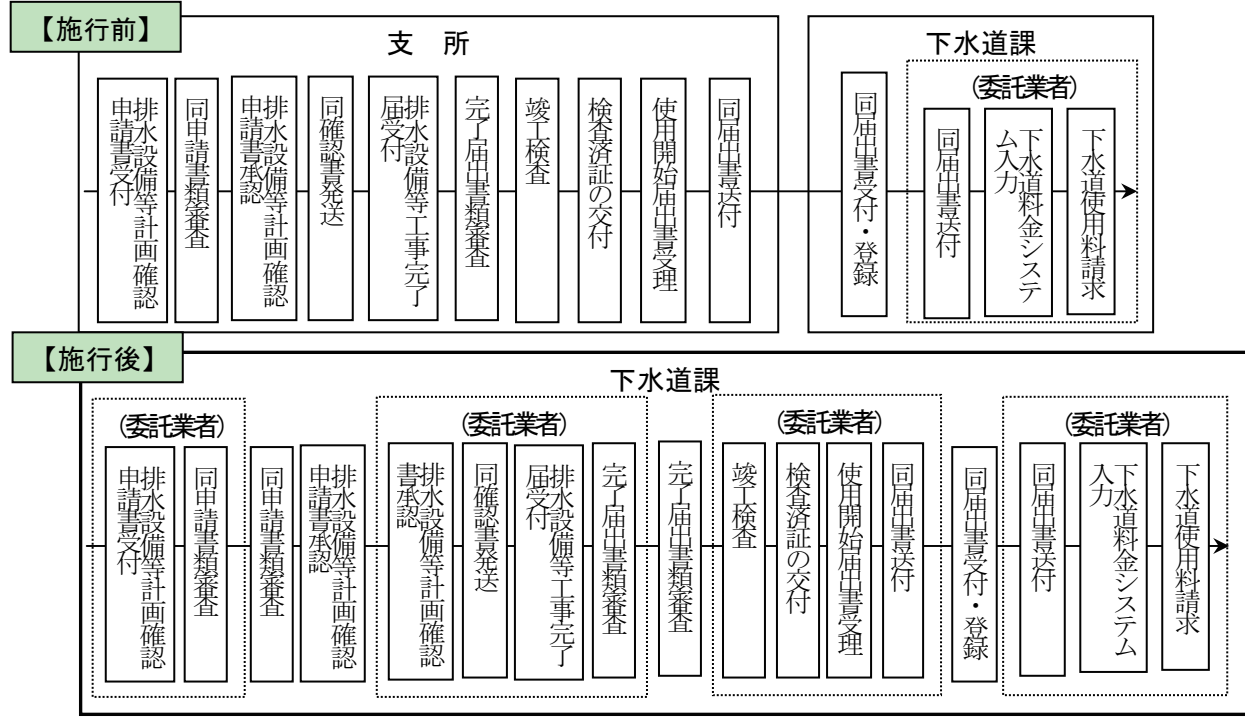
新築等をされる場合には、給水開始の確認と排水設備工事の検査を同時に実施できるため、施工主並びに施工業者にとっては、効率的である。

取組の具体的内容 ～ 業務委託の内容等

どのような外部委託をするようになったのか検討の過程

- (1) 現在業務（申請書受付から竣工検査までの審査及び検査水準等）の洗い出し
- (2) 業務の平準化と外部委託等の精査について
- (3) 支所における事務軽減 → 新たな下水道の普及促進策等への取組みについて

《事務のフロー》



取組を進めていく中での課題・問題点 ～市民に対するサービス低下には、繋がらないこと

- (1) 窓口一元化により排水設備工事等に関して、これまで支所が行なってきた排水設備等の計画確認申請工事に関する苦情対応等は下水道課となる。そのため、現場対応が、少し遅れる場合が考えられるが、「下水道課と支所との情報共有化」がこれまで以上に重要となってくる。
- (2) 委託業者の審査後、下水道課の審査を行い計画確認申請が決定していくという流れになるため、少し時間がかかる恐れといった、「申請から計画確認申請が決定するまでの所要時間の問題」があった。

創意工夫した点 ～発生するコスト以上に内部の事務等効率化を図ることができる

(1) 「下水道課と支所との情報共有化」について

以前から業務連携ホルダーを活用し、排水設備等計画確認申請受付簿については、市内全体の届出状況や事務処理等の進捗管理が確認できる状況となっていた。今回、外部委託に変更していくことで、これまで以上に支所管内における届出状況や進捗確認を行うように周知徹底した。

こうしたことにより、支所における届出状況の確認を基に、住民からの問合せ等に対しては、現地確認や照会回答が可能となっている。

《事務の流れ》

- ①水設備の計画確認申請書受付 →②審査 →③決定 →④着工 →⑤完了届 →⑥竣工検査 →⑦検査済証の交付 →⑧使用開始届出書受付 →⑨台帳登録 →⑩下水道料金システム登録 →⑪下水道使用料請求

(2) 「申請から計画確認申請が決定するまでの所要時間の問題」について

ア 事務フローを確認してもらおうと施行前は、「支所」のみで執行されていた事務が、施行後においては、「委託業者」から「下水道課」への審査等が加わり所要時間が延びる状況となった。(時間的なロスを削減していくために、スピーディーな審査等に努めていく。)

イ 新築による新規申請(施行前)の場合、施工業者は、給水工事の申請書を委託業者へ届出し、排水工事の申請書については、支所へ届出をしていた。施行後においては、給水及び排水の受付処理が、委託業者へ一本化となるため、2つの受付によるロスと届出等による移動時間の削減を図ることができる。

取組の成果(効果) ～外部委託が定着することにより、市が行う最終審査部分の時間も短縮できる

- (1) 支所における事務軽減により、下水道未接続者に対する接続促進の取組が可能となった。
- (2) 支所では、下水道使用料等の滞納者に対する滞納整理の取組が可能となった。
- (3) 水道水と井戸水の共用している場合は、下水道使用料金の算定根拠を決定する際において、上・下水道書類を同時に確認することで、料金決定根拠等のチェック機能が働くようになった。
- (4) 給水・排水設備工事は、同時期に申請される場合が多いため、施工業者が別々に審査及び完了検査を受ける必要があった。見直し後は同時に立会等が可能となり、施工主や施工業者の負担軽減につながっている。
- (5) 平成25年度から排水設備等検査業務の外部委託を行っているが、現段階においては、トラブル等は発生していない。

今後の展開 ～今後の実施状況を見守りながら、事務改善等の効率化に繋げていく

今後の実施状況を見守りながら、事務改善等に向けて効率的な運営を図っていきたいと考えている。

- (1) これまで支所業務の中で、下水道の接続促進や滞納整理に労務を傾けることが可能となる。
- (2) 審査・検査等の水準を統一される。→平準化した技術水準が最終的には市民サービスに対する向上につながるようになる。

他団体へのアドバイス ～コストをかけても、それ以上の効果が期待できることがポイントである

外部委託によりコストが発生するが、それ以上に事務改善等による効率化につなげることができるといった観点が重要なポイントであると考えている。