

城陽市水道事業及び下水道事業における包括的民間委託事業の開始について

1 事業概要

(1) 事業概要

令和8年4月1日から令和18年3月31日までの10年間を契約期間とし、これまで本市が直接行ってきた「受付（窓口・電話等）、料金等の収納、未納・停水対応及び給排水工事申込の審査・検査」等の業務と「浄水場等の運転・維持管理」に代表される個別委託事務を、国がウォーターPPPとして新たに定めた枠組みのもと、包括して民間委託するもの。

なお、包括的民間委託への移行後も、料金の算定及び施設の整備方針の決定・実施等の上下水道事業運営の根幹となる部分は、引き続き本市が直接実施する。

(2) 受託業者

みずパートナーJOYO共同企業体

代表企業	
ヴェオリア・ジェネッツ株式会社 関西支店	上下水道施設の維持管理業務や検針・料金徴収業務を含む包括的民間委託において多くの受託実績を有する。
構成企業	
フジ地中情報株式会社 大阪支店	地理情報システムの納入実績を多数有し、管路診断のノウハウを有する。
日本メンテナンスエンジニアリング株式会社	上下水道施設の維持管理業務において、近畿圏で多くの受託実績を有する。

西日本旅客鉄道株式会社	インフラマネジメント及びインフラサービスに関するノウハウを保有し、鉄道を基盤とした統合インフラ事業を展開する。
アジア航測株式会社 京都支店	全国で上下水道施設の老朽化対策に関する計画策定業務の実績を有する。

(3) 受託業者の作業イメージ

① ユニフォーム	② 活動イメージ (検針)
	
③ 活動イメージ (電話)	④ 活動イメージ (開閉栓)
	

2 市民対応における変更点

(1) 窓口対応業務

- ① 上下水道部の窓口における水道料金・下水道使用料の収受等を受託業者が行う。

【市対応→受託業者対応】

②給水・排水工事の受付・審査を受託業者が行う。

【市対応→受託業者対応】

③料金・給水・排水の業務ごとに設置している窓口を一本化し、相談者に窓口の移動をお願いすることなくワンストップで対応する。

【対応サービスの向上】

④公平かつ適正な業務執行の確保、市及び受託業者の接遇意識の向上、カスタマーハラスメントの抑止などを図るため、受託業者による窓口及び事務室を録画する機器の設置を許可する。

【対応サービスの向上等】

(2) 電話対応業務

①上下水道部への電話のうち、受託業者担当業務（2（1）①、②）に関する対応を受託業者が行う。また、市民からの電話問い合わせ内容に応じて、複数の電話番号を設定していたものを統合することで、市民の利便性向上を図る。

【市対応→受託業者対応】

【対応サービスの向上】

②時間外及び閉庁日の電話について、自動音声案内を導入する。基本的な問い合わせ事項は音声アナウンスによる対応が可能となること、また複数着電時に人員的に対応が難しかったケースにも対応が可能となることにより市民の利便性向上を図る。

【対応サービスの向上】

③公平かつ適正な業務執行の確保、市及び受託業者の接遇意識の向上、カスタマーハラスメントの抑止などを図るため、電話の自動音声録音を実施する。

【対応サービスの向上等】

(3) 現地対応業務

①利用者宅を訪問して行う検針、開閉栓、停水、給排水工事の検査業務等を受託業者が行う。

【市対応→受託業者対応】

3 業務開始日時

令和8年4月1日 0時

4 市民への周知予定について

(1) 広報じょうよう特集号及びホームページ掲載による情報発信

令和8年3月15日発行予定の広報じょうよう特集号及びホームページで主に次の内容の周知を行う。

① 包括的民間委託の概要

② 受託業者の概要

③ 市民対応に関する変更点の説明

令和8年4月1日以降、受託業者が、窓口対応業務、電話対応業務、検針・開閉栓・給排水工事の検査等の現地対応業務を担うことに関する説明を行う。