

## 事業評価票（監理団体への支出予算）

<b>39</b>	<b>浄水場運転管理業務委託（水道局）</b>	団体名	東京水道サービス（株）	区分	委託	28年度予算額	678,240 千円	27年度決算額	675,000 千円		
事業内容・団体への支出理由		<ul style="list-style-type: none"> <li>浄水場（安定給水や危機管理の面で特に重要な役割を担う浄水場を除く。）の業務のうち運転管理業務について委託している。運転管理業務は設備の維持管理や浄水処理技術だけでなく、送配水管ネットワークについて精通し、他の浄水場や給水所等と連携を図る必要がある。このことから、局と同等の技術、知識を有する唯一の団体である東京水道サービス（株）へ委託している。</li> </ul>									
成果・決算状況・課題等		<ul style="list-style-type: none"> <li>日常的な運転管理業務に加え、水質事故等の発生時においても迅速かつ確実に対応を行っており、当局とともに安全でおいしい水の安定供給の一翼を担っている。</li> </ul>									
見積概要（局評価）		<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な浄水場の運転管理業務を実施するため、24時間の監視業務、施設・設備の点検業務及び維持保全業務等に必要経費を計上する。</li> </ul>						拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
								29年度見積額		695,520 千円	
行政改革推進部 評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>本事業は、都内送配水管ネットワークの一部を形成する浄水場等の運転監視業務や点検業務、事故、故障等異常時の対応を行うものであり、都民に安全でおいしい水を継続して提供するために必要不可欠である。</li> <li>本会社は、都の水道事業における基幹的業務を水道局とともに一体的に担う事業者として明確に位置付けられており、事故・故障等における局との連携体制が構築されていることなどから、本会社への委託は妥当である。</li> </ul>						適正性、実施状況等からの評価			
								拡大 充実	見直し 再構築	継続実施	
財務局評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>浄水場の維持管理や浄水処理技術に精通した本会社への事業の委託は妥当であるため、見積額のとおり計上する。</li> </ul>						拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
								29年度予算額		695,520 千円	

<b>40</b>	<b>お客さまセンター運営業務委託（水道局）</b>	団体名	（株）PUC	区分	委託	28年度予算額	2,511,973 千円	27年度決算額	2,152,759 千円		
事業内容・団体への支出理由		<ul style="list-style-type: none"> <li>水道の各種受付や問合せ対応などの総合的な受付対応業務、及びセンターの基幹機能であるセンターシステム運用管理を委託している。</li> <li>本業務は、非定型な内容の電話対応も含んだ総合的な受付を行うため、水道業務について広範囲な知識を有していることに加え、水道料金ネットワークシステム及びセンターシステムを開発した（株）PUCに委託している。</li> </ul>									
成果・決算状況・課題等		<ul style="list-style-type: none"> <li>IT技術を活用し、受付業務や問い合わせ対応を集中化した総合的な受付センターを開設することにより、①お客さまサービスの向上（ワンストップサービスの実現、夜間、土曜日、休日等の受付時間の拡大）、②定型業務の集中処理による効率化、③委託の拡大による局職員の増加抑制を実施している。</li> </ul>									
見積概要（局評価）		<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き適切なお客さまセンター業務を実施するため、各種受付等業務、調査・催告等業務等に必要経費を計上する。</li> </ul>						拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
								29年度見積額		2,288,214 千円	
行政改革推進部 評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>本事業は、区部における水道使用の中止・開始などの受付業務だけでなく、非定型な内容である漏水や大規模震災等における緊急時などの問合せを含んだ総合的な受付対応を行うものであり、水道事業における基幹的業務と位置付けられている。</li> <li>本会社は、都の水道事業における基幹的業務を水道局とともに一体的に担う事業者として明確に位置付けられており、災害時等における局との連携体制が構築されていることなどから、本会社への委託は妥当である。</li> </ul>						適正性、実施状況等からの評価			
								拡大 充実	見直し 再構築	継続実施	
財務局評価		<ul style="list-style-type: none"> <li>水道業務について広範囲な知識を有する本会社への事業の委託は妥当であるため、見積額のとおり計上する。</li> </ul>						拡大 充実	見直し 再構築	移管 終了	その他
								29年度予算額		2,288,214 千円	