外部活力導入案件　総合評価表

業務名	豊中市上下水道局計量・窓口関連業務委託
所管部局・課	上下水道局経営部お客さまセンター窓口課
受託者名	ヴェオリア・ジェネッツ株式会社　関西支店
契約期間	令和４年１０月１日から令和９年９月３０日まで
評価対象期間	令和７年４月１日から令和８年３月３１日まで
業務内容	窓口受付業務（電話受付等含む）、水道の開栓、閉栓及び精算業務、水道料金及び下水道使用料並びに修繕料滞納整理業務、水道料金及び下水道使用料の収納に関する業務、計量業務、関連業務及び付帯業務
業務履行状況と課題	履行状況は良好で、委託の目的を踏まえ、高いサービスレベルを確保している。 業務体制では、安定して業務を実施する仕組みが構築されているが、一部業務の進捗状況などの管理・監督体制や業務間連携に課題が見受けられた。 業務内容では、全体を通して概ね安定して適切に履行されているが、開閉栓の処理において、一部遅延処理が見受けられた。
総合評価	（優れている）・問題がない・改善を要する
（コメント）	局内評価検討会議の評価結果より、多様な業務内容において優れた運営状況にあると評価する。 業務体制の管理・監督体制、業務間連携の不備や業務内容の開閉栓の遅延処理については、改善を図っていただき、お客さま本位の対応が出来る体制の構築をお願いしたい。また引き続き、質の高いお客さまサービスの提供を期待する。