

## 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	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	平成29年10月1日から令和4年9月30日まで
評価対象期間	平成31年4月1日から令和2年3月31日まで
業務内容	窓口受付業務（電話受付等含む）、水道使用開始、使用中止精算業務、水道料金及び下水道使用料並びに修繕料滞納整理業務、水道料金等の収納に関する業務、関連業務及び付帯業務、計量業務
業務履行状況と課題	<p>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。業務体制では緊急時や繁忙期におけるバックアップ体制が確立され、安定して業務を実施する仕組みが構築されている。</p> <p>各業務間の連携、業務の基本動作に関しては、一部で情報共有や確認の不足によるヒューマンエラーが発生したが、ミーティングや研修、原因究明並びに再発防止策の周知などを通じて、改善していく姿勢が見られた。</p> <p>財務健全性においては、流動比率の低下が見受けられたため、追加の資料提出を求め、収益や計画性などに悪い要素がないことを確認したが、引き続き状況把握の必要がある。</p>
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、優れた運営状況にあると評価する。

ヒューマンエラーについては、各業務において基本動作の徹底を心掛けていただきたい。

また、引き続きお客さまサービスの向上を目的に、創意工夫を図っていただきたい。