

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	令和3年4月1日から令和4年9月30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、緊急事態宣言下、まん延防止措置、繁忙期と様々な状況下でも業務遂行体制を維持できている。</p> <p>窓口受付業務では、新たに導入したクレジットカード継続払いやスマートフォン決済に関する問い合わせに対応するため、受託事業者内でも Q&A の作成や周知等の措置が取られ、対応に対する柔軟な取り組みがされている。</p> <p>開閉栓受付や計量業務においては、一部で確認や調整の不足によるヒューマンエラーが見受けられる場合があるが、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>
総合評価	優れている ・ 問題がない ・ 改善を要する

<p>(コメント)</p>	<p>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。</p> <p>確認や調整の不足については、基本動作の徹底、丁寧なお客さま対応を心掛けていただきたい。</p> <p>また質の高いお客さまサービスの提供ができるよう、組織的なエラーチェック体制の向上についても創意工夫を図っていただきたい。</p>
---------------	---