

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	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４年１０月１日から令和６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。 業務内容では、開閉栓受付において、一部で確認や調整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。
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。 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。 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。