

令和 3 年度モニタリング評価結果について

1. はじめに

戸田市上下水道事業包括委託の実施に伴い、受注者が契約書に定められた業務を確実に遂行し、かつ要求水準を達成していることを確認するため、モニタリングを実施してまいりました。その評価結果について公表します。

※モニタリングとは、委託業務について発注者が定期的に業務の履行確認等を行い、各業務を継続的に管理・監督することをいいます。

2. 評価方法について

本業務委託の年間評価については、年 3 回行う定期モニタリングの評価結果に基づき決定しています。評価基準については、表 1 のとおりです。

なお、定期モニタリングとは、達成状況の確認が必要な業務内容を一覧にした「モニタリングシート」を基に、書類確認、聴き取り確認、現地調査を行った上で各項目の評価を行うものです。

表 1. 業務内容の評価基準

評価	評価基準	点数
a	要求水準書等 ^{注1} を満たしており、かつ業務内容が優れており、民間の技術力、企画力等が活用されている。	3 点
b	要求水準書等を満たしており、安定して業務が行われている。	2 点
c	要求水準書等を満たしておらず、口頭注意を行った。	0 点
d	前回 c 評価を受けた項目について、今回のモニタリングまでに改善等が見られない。または、改善通告を実施した。	-1 点

注 1：要求水準書等とは、市の要求水準書と受注者が選定時に提出した技術提案書をいう。

全 3 回の定期モニタリングを実施したモニタリングシートから年間評価結果を決定し、表 3 のとおり各業務の総合評価を算出する。

表 3. 総合評価の算出ルール

総合評価	総合評価の基準	年間評価	点数
Ⅳ	平均が 2.5 以上	A	3 点
Ⅲ	平均が 1.5 以上 2.5 未満	B	2 点
Ⅱ	平均が 1.0 以上 1.5 未満	C	0 点
Ⅰ	平均が 1.0 未満	D	-1 点

3. 年間評価結果について

年間評価結果については、下記のとおりです。

年間評価結果（令和 3 年度）

	評価項目	総合評価
①	料金業務	Ⅲ
②	給水装置関係業務	Ⅲ
③	下水道関係業務	Ⅲ
④	浄水場運転管理業務	Ⅲ
⑤	ポンプ場・雨水排水施設運転管理業務	Ⅲ

【所見】

令和 3 年度について、定期モニタリング(年 3 回)を基に各項目毎に評価を行った結果、要求水準書等を満たしており、安定して業務が行われていることから、年間評価が B となり、総合評価をⅢとした。

総合評価の基となる年間評価において、各業務概ね B 評価であるが、浄水場運転管理業務において、突発的な事象への十分な運転管理ができていること、施設内における維持管理が優れていることから、評価が A の項目もあった。

令和 4 年度以降についても、引き続き安定した業務を維持しながら、更なる業務レベルの向上を期待したい。

戸田市上下水道事業包括委託モニタリング

【上下水道窓口業務／料金・財務関係業務】

令和3年度の年間評価結果

	評価項目	年間評価
①	上下水道窓口業務（受付業務）	B
②	上下水道窓口業務（検針業務）	B
③	上下水道窓口業務（収納業務）	B
④	上下水道窓口業務（精算業務）	B
⑤	上下水道窓口業務（調定に関する業務）	B
⑥	上下水道窓口業務（納入通知書・督促状・催告状等に関する業務）	B
⑦	上下水道窓口業務（給水停止に関する業務）	B
⑧	上下水道窓口業務（料金還付に関する業務）	B
⑨	上下水道窓口業務（検定満期の量水器交換に関する業務）	B
⑩	上下水道窓口業務（料金の徴収に関する業務）	B
⑪	上下水道窓口業務（漏水軽減に関する業務）	B
⑫	上下水道窓口業務（下水道事務委託料に関する業務）	B
⑬	上下水道窓口業務（月締め資料作成業務）	B
⑭	上下水道窓口業務（その他水道料金等業務に付帯する業務）	B
⑮	上下水道窓口業務（電子計算処理業務）	B

⑩	財務会計業務	B
⑪	経営分析補助業務	—
	総合評価	Ⅲ

【所見】 3回のモニタリング結果をふまえ審査した結果、要求水準書及び技術提案書の評価基準を満たしていたため、総合評価をⅢとした。

各伝票・申請書処理にミス防止対策として、二重チェックを採り入れていたことから、各窓口業務について、今後も確実な業務の遂行に取り組んでいただきたい。

戸田市上下水道事業包括委託モニタリング

【上下水道窓口業務／給水装置関係業務】

令和3年度の年間評価結果

	評価項目	評価結果
①	受付業務	B
②	量水器管理業務	B
③	給水台帳ファイリングシステム関連業務	B
④	立会業務	B
⑤	漏水調査業務	B
	総合評価	III

【所見】

- ・受付業務について、令和3年度より窓口収納金上限を50万円から100万円にし、指定業者の利便性の向上を図っていた。
また、紙幣カウンターを購入し、正確さに対し精度の向上を図っていた。
- ・要求水準書に要求されていない、増圧の水理計算の精査を行っていた。
- ・要求水準書では有資格者3名以上となっているところ、給水装置工事主任技術者12名（社員10名＋事務員2名）が資格を取得しており、評価できる。

戸田市上下水道事業包括委託モニタリング

【上下水道窓口業務／下水道関係業務】

年間モニタリング結果

	評価項目	評価結果
①	申請関係書類受付業務	B
②	諸収入金の収納業務	B
③	窓口対応及び電話の問い合わせ対応業務	B
④	その他の窓口関連業務	B
	総合評価	III

【所見】

1. 良かった点

- ・申請関係書類受付や管理台帳の登録業務を適切に実施した。
- ・窓口対応等において、有資格者を多く配置し、業務に精通した人材による実施体制の充実を図るとともに、接客や接遇研修を実施するなど窓口サービス向上に図った。

2. 留意点

- ・引き続き、申請書類等の確認作業を適切に行うこと。

戸田市上下水道事業包括委託モニタリング

【上下水道施設運転管理業務／浄水場運転管理業務】

令和3年度の年間評価結果

	評価項目	年間評価
①	浄水場運転管理業務	A
②	保守点検業務	B
③	維持管理業務	A
④	小修繕業務・調達管理業務	B
⑤	閉庁時電話対応業務	B
⑥	上下水道施設事務	B
	総合評価	III

【所見】

1. 良かった点

- ・各配水池の水位は、需要実績から予測して、県水受水量、井水取水量ともに調整されているほか、適切な配水量と末端圧力が維持されており、瞬時電圧低下等の突発的な事象にも十分な運転管理ができています。
- ・4号井更新工事に伴う取水停止につき、特定の井戸に負荷が掛からぬよう曜日毎に組み合わせを再設定するほか、通信異常等で井戸取水ポンプが停止した際には速やかに他の井戸取水ポンプを運転し、適切な次亜注入量を注入するなど、全体の稼働状況や影響を注視しながら最適な運用が実施されている。

2. 留意点

従事者の欠員が時折見られるが、適宜支援員の従事や、新規従事者の募集といった対策が既に講じられている。円滑な運営に影響が出ないように引き続き留意されたい。

戸田市上下水道事業包括委託モニタリング

【上下水道施設運転管理業務／ポンプ場・雨水排水施設運転管理業務】

年間モニタリング結果

	評価項目	評価結果
①	ポンプ場・雨水排水施設運転管理業務	B
②	保守点検業務	B
③	維持管理業務	B
④	小修繕業務・調達管理業務	B
⑤	上下水道施設事務	B
⑥	その他の技術提案業務	B
	総合評価	III

【所見】

1. 良かった点

- ・場内整理を積極的に行い、作業環境の向上を図った。
- ・市の要望に応じ、修繕に関する資料をまとめ助言を行った。
- ・月報の内容について、発注者に分かりやすい内容となるよう改善を行った。

2. 留意点

- ・ポンプ場修繕費の執行を計画的に行うこと。
- ・突発的な降雨に対応できるよう、運転管理体制を整えること。