

## 令和5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 <sup>注1</sup> 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2のとおり各業務の総合評価を算出する。

表 2. 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 5 年度）

	評価項目	総合評価
①	料金・財務関係業務	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 5 年度について、定期モニタリング(年 3 回)を基に各業務項目ごと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。

なお、年間評価の基となる個別評価において、料金・財務関係業務におけるソフトウェアロボット導入による事務作業の効率化、GPS 導入による検針員位置情報把握、浄水場運転管理業務におけるWEBカメラ活用による映像共有システムの確保、AI 活用による水需要予測に基づいた運転ガイダンスによる取水、配水ポンプの時刻表示など、評価が A の項目もあった。

令和 6 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5年度の年間評価結果

	評価項目	年間評価
①	受付業務	B
②	検針業務	B
③	収納業務	B
④	精算業務	B
⑤	調定に関する業務	B
⑥	納入通知書・督促状・催告状等に関する業務	B
⑦	給水停止に関する業務	B
⑧	料金還付に関する業務	B
⑨	検定満期の量水器交換に関する業務	B
⑩	料金の徴収に関する業務	B
⑪	漏水軽減に関する業務	B
⑫	下水道事務委託料に関する業務	B
⑬	月締め資料作成業務	B
⑭	その他水道料金等業務に付帯する業務	B
⑮	電子計算処理業務	B
⑯	財務会計業務	B
⑰	経営分析補助業務	B
	総合評価	Ⅲ

【所見】 3回のモニタリング結果を踏まえ審査した結果、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。

なお、年間評価の基礎となる個別項目において、ソフトウェアロボット導入による作業の効率化を図ったこと、GPSハンディターミナル導入による検針員位置情報把握については、要求水準以上の取組として評価をAとした。

また、検針時見守り活動において高齢者の使用水量減少事案について、人命救助の観点から適宜健康長寿課に報告されていることから評価できる。※本年度においては残念ながら死亡事案となってしまったが、5件発見。

次年度以降についても、引き続き安定した業務を期待したい。

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／給水装置関係業務】

令和5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
<p><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要求水準書に要求されていない、末端水栓までの流速計算、負荷単位に必要な全水栓の計算、その他基準となる数値の確認作業を実施しており、事務作業の効率化に貢献していた。</li> <li>・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10名（社員9名＋事務員1名）が資格を取得しており、評価できる。</li> </ul>		

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】

令和5年度の年間評価結果

	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
<p>【所見】</p> <p>1. 良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>2. 留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、申請書類等の確認作業を適切に行うこと。</li> </ul>		

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5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	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	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、適切な水圧管理と水量管理が維持されており、ポンプ停止等の突発的な事象にも十分な運転管理ができています。

2. 留意点

従事者の欠員が時折見られるが、適宜支援員の補充や、新規従事者の募集といった対策が講じられている。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】

令和5年度の年間評価結果

	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
<p>【所見】</p> <p>1. 良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・場内整理を積極的に行い、作業環境の向上を図った。</li> <li>・市の要望に応じ、修繕に関する資料をまとめ立会等の対応を行った。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>2. 留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後のポンプ場更新工事等において、適宜発注者と協議を行い、更新工事等の支援を行うこと。</li> <li>・突発的な降雨に対応できるよう、運転管理体制を整え、作業員の教育を徹底すること。</li> </ul>		