

上水道事業等包括的民間委託業務 令和元年度モニタリング項目別総評および改善対策等一覧(概要)

章	項目		評価点数	モニタリング項目別総評	課題内容を踏まえた改善対策等	改善状況 (令和元年度末)		
	大項目	中項目						
1	業務全般		96.8	・業務全般については、概ね良好である。ただし、再委託先のメーター交換業務で計画通りの履行には至らない項目があった。	・モニタリング会議の場で、議題に挙げ改善を指示した。	・指示以降は、改善が図られている。		
2	前提条件		100.0	・業務履行に使用している部屋、倉庫など、常に整理整頓され、丁寧かつ適切に利用している。	・今までと同様に適正な利用を継続するよう指示した。	・適正な利用がされている。		
3	業務要求水準		92.1					
		3.1 維持管理業務	86.6	・施設の監視や運転操作、点検、故障対応などの維持管理に関して、年間を通して指導や指示、情報交換を行いながら、異なる原水水質や設置設備などそれぞれ特徴ある施設の維持管理方法の理解や習得を行い、一般的な管理はできていたが、民間ノウハウを活かした自主的な維持管理までは至らなかった。 ・上半期では、監視や運転操作、点検などあらゆる維持管理内容で「指導的」「指示的」な評価となったが、下半期では、安定した維持管理が行えるようになってきた。その中で、仕切弁の操作ミスによる断水が一度、発生したことは残念であった。 ・事故や施設異常時の緊急対応体制について、連絡体制や指揮系統に不十分な面があった。	・施設の維持管理について、日々のミーティングにより、維持管理に関する指導、指示、施設特有の状況などの情報交換などを行い、自主的な維持管理となるよう指示した。 ・維持管理に関する手順書や引継書などを確認して業務を実施するよう指導するとともに、手順書など改善が必要な場合は、改善箇所を適宜行うよう指示した。誤操作などは人的ミスが主な原因となるため、各種手順書などの再確認を指示した。 ・常時の安定した施設稼働の維持管理、緊急対応体制の構築を指示した。	・指示以降は、年間を通して維持管理を行なったことで、本市の水道施設の一般的な管理方法を把握できたことから、順調な維持管理が行われている。 ・指示以降は、各種手順書に基づいた作業の実施、手順書などの見直しも随時行ない、緊急体制についても強化され、安定した維持管理ができています。		
				・小学生の施設見学の受け入れについて、適切に行えた。	・施設見学は、市がこれまで行っていた説明内容など、同様の対応をすることを依頼した。	・施設見学の受け入れについては、適切に行われている。		
				・配管等修繕や濁水が突発的に発生したが、配管劣化による漏水対応など、その都度、適正な緊急対応ができた。	・今後も継続して突発的な事故対応等を適正に実施するよう依頼した。	・配管等修繕や濁水対応は適切にできている。		
				・有収率向上対策である漏水調査については、着手が遅かったものの、概ね順調に履行できた。	・有収率向上対策は、恒常的な課題であり、向上に向け、本年度内においても指示以降速やかにかつ2年目以降は早期に計画的に実施することを指示した。	・指示以降は、有収率向上対策については適切に対応できている。		
		3.2 営業業務	97.9	・問い合わせ対応、窓口受付、収納、開閉栓届出対応、給水装置・排水設備関連業務は年間を通して適切に履行できた。 ・水道メーター関連業務においては、メーター交換が計画どおりの履行には至らなかった。 ・水道メーター検針業務においては、検針員が検針業務資料を一時的に紛失し、後に発見できたものの、個人情報等業務データの管理が不十分であった。	・継続して適切な業務履行を依頼した。 ・この交換業務は、計画的な履行が求められることから、月ごとの交換業務量を見込んだ作業調整、事前準備体制を整えて交換業務を履行するよう指示した。 ・個人情報を含む検針業務資料の取り扱いの重要性を伝え、今後このような事象が発生しないよう改善を指示した。	・適切な業務履行が行われている。 ・指示以降は、水道メーターの交換業務は、計画から少し遅れながらも履行できている。(令和2年度においても継続して指導する。) ・指示以降は、個人情報等の取扱者は、個人情報の管理意識を持って業務を履行している。		
		3.3 管理業務	100.0	・庁舎等の清掃や保守点検は適正に行われており、必要な物品や消耗品の調達・管理についても良好で水準書に基づいた適切な業務ができていた。	・清掃や修繕の実施に伴い、市の業務履行に影響がある場合に事前に周知を行うなど、大きな支障を与えないような改善が見られた。	・適切な業務履行が行われている。		
		3.4 経営及び計画業務	83.9	・今年度分の浄水施設運転に関する数値や給水量など各種数値の集計は適正に行われていた。 ・浄水施設及び管路の工事や修繕履歴に関する施設台帳更新においては、遅れは生じたものの、概ね順調に履行できた。	・報告書の取りまとめについて、計画的に検討を行うように指示した。 ・施設台帳更新においては、水道課と調整しながら確実な履行を指示した。	・指示以降は、適切な業務履行が行われている。 ・指示以降は、施設台帳更新は順調に履行できている。		
		4	技術提案		87.5	・本項目は、受注者から技術提案された事項であったが、年間を通して本市が施設の維持管理について指導や指示を行う中で、それぞれ特徴ある施設の維持管理方法の理解や習得ができたものの、自主的な提案までに至らなかった。 ・1年目の浄水施設運転に関する数値や給水量など様々な数値収集などを行い、最終年度の報告書作成に向けた準備が概ねできている。 ・浄水施設や管路施設の更新設備の優先順位の提案については、初年度でもあったことから、水道施設の状況把握が不足し、一部、電気設備等の更新提案のみとなった。	・施設の維持管理について、日々のミーティングにより情報交換や指導、指摘などを継続して行った。特徴ある施設でそれぞれが持つ施設の課題などの情報交換や事故などがあった時の想定を含めたミーティングを行い、維持管理の向上、また、自主的な維持管理方法の技術提案を指示した。 ・報告書の取りまとめにむけて、算出した数値から様々な傾向の把握や検討を行うよう指示した。 ・設備の更新計画など計画関連の提案の作成に複数年を要するものは、優先順位等を明確化するとともに、計画性を明示して、自主的な提案を行うよう指示した。	・指示以降は、施設の維持管理についての理解や技術習得を基にして、特徴ある施設に関する課題について、徐々に自主的な取り組みが行われてきている。(令和2年度においても継続して指導する。) ・指示以降は、最終年度の報告書作成に向けて、計画的に進めている。 ・指示以降は、現場調査、資料整理によって、より充実した提案が、自主的にされている。
				総合評価	92.0			