

令和５年度桐生市水道事業窓口業務包括委託に係る モニタリング評価の公表について

１．業務内容

業務名	桐生市水道事業窓口業務包括委託
受託者	両毛ビジネスサポート・桐生管工事協同組合・ 関信ゼベリン共同企業体
業務期間	令和４年４月１日～令和７年３月３１日
評価対象期間	令和５年４月１日～令和６年３月３１日（１年間）

２．モニタリング評価について

桐生市水道事業窓口業務包括委託の開始に伴い、要求水準書、契約書等に定められた業務を確実に遂行していることを確認するため、受託者（共同企業体）のモニタリングを行い、委託業務の継続とさらなる品質向上等のために評価を実施いたしましたので公表いたします。

※モニタリングとは、委託業務について委託者（水道局）が、定期的に受託者の業務の履行確認を行い、各業務を継続的に管理・監督することをいいます。

３．評価方法について

評価は上半期・下半期の年２回とし、年２回の評価の平均を年間の評価とします。

評価基準については、以下の表のとおりです。（評価については、達成状況の確認が必要な業務内容を一覧にした「桐生市水道事業窓口業務包括委託 業務評価表」を基に、各業務の評価を算出しています。）

評価	評価基準
A	契約内容を満たし、さらに独自の工夫や積極的な取り組みが見られる。
B	契約内容を満たしている。

C	契約内容を満たしているが、いくつかの注意点や改善点がある。
D	契約内容を満たしていないため改善が必要。

※受託者が提出した業務日誌や月間業務報告書等の業務実績書類の確認や要求水準の達成度並びに契約書の履行状況を確認し、評価を行っています。

4. 年間評価結果について

年間評価結果については、下記の通りです。

令和5年度 年間評価結果

評価項目	評価
①給水装置等管理関連業務	B
②水道管路管理業務（漏水調査・修繕）	B
③水道料金等関連業務	B
④その他共通事項	B
総合評価	B
【所見】 令和5年度について、上半期・下半期の評価を行った結果、年間評価は〔B〕となり、要求水準書に基づき、安定して業務が行われていた。 業務が開始して2年目となり、共同企業体の構成員間の連携を漏水修繕対応や窓口受付業務に発揮しており、さらにイベントや研修会の参加等により、水道事業への貢献が図られた。 令和6年度は、契約最終年度となるため、更なる業務連携や市民サービスの向上を期待したい。	

以上