# 宜野湾市上下水道事業包括業務委託 年次モニタリング評価シート（令和6年度履行分）

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 料金等関連業務 | (1)料金等関連業務 | 1 | 必要な人員の確保及び配置は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 2 | 申請や問い合わせ及び苦情等に対し、適切な対応及び案内がなされているか | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | | 3 | 上下水道料金調定システムへのデータ入力及びチェックは、適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 4 | データ入力を終えた申請書等は所定の場所で適切に整理保管できているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 5 | 調査業務を適切に実施しお客さまへ説明及び通知等できているか | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | | 6 | 上下水道局への報告や決裁依頼は滞ることなく適切に実施されているか | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | | 7 | 個人情報の保護が適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 8 | 伝票起票や月締め及び年度締めの処理を適切に実施し速やかに上下水道局へ報告しているか | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | | 9 | 法令違反及びそれに抵触する可能性がある事案に対し未然に防ぐための取組み及び対応がなされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (2)水道開栓・閉栓等業務 | 10 | 水道メーターパイロット等が停止しない場合や営業時間外の作業はお客さまと調整し解決できているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 11 | 給水装置等に異常があった際は適切な対応がなされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 12 | 作業内容等の記録が正確になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (3)検針業務 | 13 | 誤検針の対応は適切になされているか | 3 | 1 | 3 | 3 |
| | | 14 | 「上下水道のお知らせ」及び「検針人からのお知らせ」等の交付及び通知、原因不明の水量増等に対しての説明等は適切になされているか | 3 | 2 | 4 | 3 |
| | | 15 | 「認定水量」業務は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 料金等関連業務 | (4)料金等の調定に係る業務 | 16 | 通常調定確定処理業務及び停止分等の調定確定処理は適切に完了できているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 17 | 下水道使用料減免等の調定業務が適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 18 | 調定更正業務は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (5)収納業務 | 19 | 水道料金及び下水道使用料等、その他公金収納の確認及び保管管理を適切に実施し速やかに上下水道局へ報告しているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 20 | 水道料金及び下水道使用料等の収納消込は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 21 | 口座振替による収納率向上の為、具体的な取り組みがなされているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 22 | 誤請求はないか | 3 | 1 | 3 | 3 |
| | | 23 | 還付処理業務は適切になされているか | 3 | 2 | 3 | 3 |
| | (6)滞納整理業務 | 24 | 水道料金及び下水道使用料の収納率向上の為の具体的な取り組みがなされているか | 5 | 3 | 4 | 3 |
| | | 25 | 水道料金及び下水道使用料の猶予及び分割納付業務は適切になされているか | 3 | 3 | 4 | 3 |
| | | 26 | 給水停止及び給水再開業務は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (7)水道メーター取替業務及び在庫管理業務 | 27 | 検定満期水道メーター取替業務は当年度の取替計画に基づき実施できているか | 3 | 3 | 3 | 2 |
| | | 28 | 水道メーター取替業務における通知及び調整が適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 29 | 水道メーター在庫管理は適切な管理を実施し紛失や在庫不足になることがないか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (8)中高層建物及び集合住宅等における各戸の検針及び料金等徴収事務取扱に係る業務 | 30 | 審査業務及び検査業務は滞ることなく適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 31 | 契約解除に係る業務を適切に実施しているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 32 | 鍵及び暗証番号は、適切な保管を実施し、紛失等がないよう管理されているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 料金等関連業務評価点（160点満点・32項目） | | | | 100 | 88 | 100 | 96 |

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 水道工務関連業務 | (1)管路維持管理業務 | 33 | 路上漏水確知後の対応は適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | | 34 | 地中漏水確知後の対応は適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | 35 | 改良・修繕箇所の工事台帳作成は適切になされているか | 4 | 3 | 3 | 2 |
| | | 36 | 水圧の管理、測定結果の整理は適切になされているか | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | | 37 | 窓口・電話によるお客さま対応は適切になされているか | 5 | 5 | 4 | 4 |
| | (2)施設管理業務 | 38 | 警報発報時の初動および初動連絡体制が適切にとられているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 39 | システム稼働の管理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 40 | 施設の巡回は適切になされているか | 5 | 5 | 5 | 4 |
| | | 41 | 施設・設備等の不具合の確知、修繕は適切になされているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 42 | 電力・通信の調達管理、配水量データの整理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (3)台帳システム管理業務 | 43 | システム稼働の管理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 44 | 上下水道局からの登録依頼への対応は適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | (4)水質検査業務 | 45 | 検査員および検査機関の資格は適切か | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 46 | 基準値内であっても平常値と比較して異常な値が得られた場合の対応は適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | 47 | 消耗品の在庫管理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 水道工務関連業務 | (5)給水装置関連支援業務 | 48 | 給水装置業務に関する体制は、給水装置工事主任技術者を含む人員配置が適切になされているか | 5 | 5 | 5 | 4 |
| | | 49 | 給水装置工事申込書の審査、公道・屋内完了検査及び指定工事業者への是正指導は、法令や指針等の技術的基準に基づき適切になされているか | 5 | 4 | 3 | 2 |
| | | 50 | 調定伝票等作成及び支払いの案内は適切になされているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 51 | 給水装置工事申込書等の管路情報システムへの登録及び書類管理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 52 | お客様からの問い合わせ及び苦情への対応は適切になされているか | 5 | 5 | 4 | 3 |
| | | 53 | 無届工事等の法令違反を未然に防ぐための対策や、法令違反を確認した際の対応は適切になされているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | (6)指定給水装置工事事業者関連支援業務 | 54 | 指定給水装置工事事業者各申請書の内容確認及び指定工事業者への是正指導は、法令等に基づき適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | 55 | 指定給水装置工事事業者台帳への入力及び、名簿の更新は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (7)給水装置工事主任技術者関連支援業務 | 56 | 給水装置工事主任技術者各届出書の内容確認及び指定工事業者への是正指導は、法令等に基づき適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | 57 | 給水装置工事主任技術者台帳への入力及び、名簿の更新は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 水道工務関連業務評価点（125点満点・25項目） | | | | 97 | 94 | 87 | 80 |

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 下水道工務関連業務 | (1)管路・函渠維持管理業務 | 58 | 点検、計画、実施、精算は適切になされているか | 3 | 3 | 2 | 3 |
| | | 59 | 不明水調査を実施し不明水対策が出来ているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 60 | 窓口・電話によるお客さま対応は適切になされているか | 2 | 3 | 3 | 3 |
| | (2)施設管理業務 | 61 | 警報後の対応が適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 62 | 点検、調査結果を反映した修繕が実施出来ているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 63 | 調達管理は適切に行えているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 64 | 施設はきれいに管理されているか。（草刈り、清掃等） | 2 | 3 | 3 | 3 |
| | (3)台帳システム管理業務 | 65 | 台帳システムは常に利用可能な状態に管理されているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 66 | 台帳システムが適切な時期、内容に更新されているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (4)水質・流量調査業務 | 67 | 適切な時期に調査、報告が出来ているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 68 | 排水の変質・異常が確認された場合の対応は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |

| 業務名 | | 評価項目 | | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 下水道工務関連業務 | (5)排水設備関連支援業務 | 69 | 排水設備業務について、排水設備工事責任技術者を配置し円滑な業務運営を行える体制を整えているか | 4 | 5 | 4 | 3 |
| | | 70 | 申請書の審査、完了検査及び指定工事店への是正指導は、法令や指針等の技術的基準に基づき適切になされているか | 4 | 4 | 3 | 2 |
| | | 71 | 下水道台帳システムへの登録及び書類管理は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 72 | お客様からの問い合わせ及び苦情への対応は適切になされているか | 5 | 5 | 4 | 3 |
| | | 73 | 無届工事等の法令違反を未然に防ぐための対策や、法令違反を確認した際の対応は適切になされているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | (6)指定工事店関連支援業務 | 74 | 新規・更新・廃止の受付対応等が滞りなくできる体制を整えているか | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | | 75 | 各申請書の内容確認及び指定工事業者への是正指導は、法令等に基づき適切になされているか | 3 | 4 | 3 | 3 |
| | | 76 | 指定工事店台帳への入力及び、名簿の更新は適切になされているか | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | (7)排水設備工事責任技術者関連支援業務 | 77 | 排水設備工事責任技術者各届出書の内容確認及び是正指導は、法令等に基づき適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 78 | 責任技術者名簿への入力及び更新は適切になされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | (8)除害施設・特定事業所関連支援業務 | 79 | 各申請書の内容確認及び指定工事業者への是正指導は、法令等に基づき適切になされているか | 5 | 4 | 4 | 4 |
| | | 80 | 除害施設の水質検査を実施し、検査結果が基準値外の施設に対し法令等に基づいた適切な指導を行っているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 81 | 特定事業所から水質検査結果を徴収し、検査結果が基準値外の施設に対し法令等に基づいた適切な指導を行っているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 82 | 除害施設及び特定事業所に関するパンフレットの充実を図り配布しているか | 4 | 4 | 3 | 2 |

| 業務名 | | | 評価項目 | R6 | R5 | R4 | R3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 下水道工務関連業務 | (9)水洗化促進業務 | 83 | あっせんに関して利用者にわかりやすい方法で案内できているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 84 | あっせんに関する申請書等の審査及び是正指導は、法令等に基づき適切に行われ、毎月の返済状況等の資料作成がなされているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 85 | 接続補助に関して利用者にわかりやすい方法で案内できているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | | 86 | 接続補助に関する申請書等の審査及び是正指導は、法令等に基づき適切に行なわれ、毎月の補助状況等の資料作成がなされているか | 5 | 5 | 4 | 4 |
| | | 87 | 接続普及の臨戸訪問及び市民からの求めに応じ説明を求められた際の臨戸訪問の補助を行っているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | 88 | 接続普及のパンフレットの充実を図り配布しているか | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | | 89 | 無断接続の調査を行い内容に応じ適切に対応しているか | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 下水道工務関連業務評価点（160点満点・32項目） | | | | 110 | 113 | 102 | 97 |
| 4 その他 | （1）災害・緊急事態発生時対応業務 | 90 | 災害及び緊急事態が発生したときの対応は適切に出来ているか | 3 | 4 | 3 | 3 |
| | | 91 | 防災訓練及び祭事等へ積極的に参加しているか | 3 | 3 | 3 | 3 |
| その他業務評価(10点満点・2項目) | | | | 6 | 7 | 6 | 6 |
| 満足度調査 5 お客様 | （1）電話・窓口等におけるお客様対応 | 92 | 【アンケート結果】アンケート４（2）について評価する。<br>満足している(5)、どちらかといえば満足している(4)、どちらともいえない(3)、どちらかといえば不満である(2)、不満である(1) | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 評価点合計（460点満点） | | | | 317 | 306 | 299 | 283 |