

水道事業評価(令和3年度)					担当課	料金課
1 事業情報	目指すべき方向性	持続	基本政策	4 サービスの向上	施策	4-1 お客様サービスの向上
					事業	4-1-1 お客様センターの利便性の向上

2 事業評価の概要

項目	内容							
基本政策	信頼される水道サービスであるために、お客様に正確・迅速・丁寧に対応するとともに、お客様ニーズの把握によりサービスを充実し、積極的な情報提供により相互理解を深め、お客様の満足度を高めます。							
事業目的	・上下水道局お客様センターの利便性の向上を図るため、継続的に機能の検証を行います。また、窓口でのご意見やご要望などのお客様の声を業務に反映させ改善に努めます。							
取組内容、数値目標及びスケジュール（単年度）	・インターネットを利用した使用開始・中止等の届け出方法の検証を行います。 ・意見・要望等簡易データベースを運用していきます。 ・外国人に対する窓口対応能力の向上を図ります。 ・検針・収納等委託業務が円滑に稼働しているか検証します。							
期間	令和3年4月 ～ 令和4年3月							
予算額 決算額		予算額			決算額			執行率
	単位:千円	総事業費	収益的支出	資本的支出	総事業費	収益的支出	資本的支出	単位: %
	事業費計	662,498	662,498	0	660,435	660,435	0	100%
	工事費	0	0		0	0		
	原材料費	0	0		0	0		
	委託料	662,498	662,498		660,435	660,435		100%
	賃借料	0	0		0	0		
	その他	0	0		0	0		
	人件費	1,185			1,185			100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	325,259	事業進捗度	A 予定以上の進捗
	上半期執行率	49%		
進捗状況	・インターネットを利用した使用開始・中止等の届出件数は、令和3年4月から9月末時点で3,426件であり、昨年度同期(834件)の4.11倍です。 ・意見・要望等及び委託業務の円滑な稼働については、委託業者から意見・要望を含む月次報告書の提出を求めるとともに、毎月連絡調整会議を開催し、事業の進捗状況を共有、把握、検証しています。 ・外国人に対する窓口対応については、地域特性に応じたサービスの調査、情報収集に努め、今年度からNTTと連携した通訳サービスの導入を予定しています。			

4 終了時評価(事業の達成度)

達成状況	・令和3年度のインターネットを利用した使用開始・中止等の届出件数は7,744件であり、昨年度実績(3,387件)を大幅に上回りました。 ・複数の職員が電子申請システムに関する研修を受講し、内容を課内や委託事業者にフィードバックするなど、組織学習に取り組むとともに、簡易な入力画面の構築や積極的な広報により電子申請の利用促進に努めました。 ・NTTと連携した通訳サービスを導入しました。		
事業達成度	A 予定以上の成果を上げた		
事業達成度C～Eの理由			

5 水道事業ガイドライン業務指標(PI)・独自指標

水道事業ガイドライン業務指標(PI)・独自指標					R1	R2	R3	R4
指標名	【PI C125】料金請求誤り割合	単位	件/千件	目標値	0	0	0	
算出式・根拠	(誤料金請求件数/料金請求件数)×1,000				実績値	0.08	0.11	0.14
指標名		単位		目標値				
算出式・根拠					実績値			
指標名		単位		目標値				
算出式・根拠					実績値			

6 視点評価

視点	評価項目	視点評価	視点	評価項目	視点評価
効率性	投入した事業費に見合った成果を出せたか。	B 予定どおりできた	説明責任	顧客やパートナー企業等の意見や苦情に真摯に対応したか。	B 予定どおりできた
有効性	業務指標等の向上に貢献したか。	B 予定どおりできた	組織学習	事業目的達成のため、組織学習を十分行ったか。	A 予定以上でできた

7 総評価

総合評価	事業を実施する上での課題及び改善方針	今後の実施方針
A 予定以上の成果を上げた	経営の効率化やお客様サービスの向上を図るため、引越ワンストップサービスの導入等により、今後も各種手続きにおける電子申請を拡充していきます。	拡大して継続