

1 事業情報					水道事業評価(令和3年度)		担当課	料金課
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	4-1-2 サービスの多様化	

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	お客様の利便性を高めるため、多様化するお客様ニーズを把握し、サービスの充実に努めます。							
取組内容、数値目標及びスケジュール（単年度）	・導入したクレジットカード決済、スマートフォン決済の収納比率を検証します。 ・口座振替割引制度導入後の収納額推移を検証します。 ・新たな支払いチャネルの導入に向けた調査・研究を進めます。 ・取扱金融機関の拡大について、調査・研究を進めます。							
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	57,360	57,360	0	50,426	50,426	0	88%
	工事費	0	0		0	0		
	原材料費	0	0		0	0		
	委託料	44,672	44,672		38,544	38,544		86%
	賃借料	0	0		0	0		
	その他	12,688	12,688		11,882	11,882		94%
	人件費	790			790			100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	19,557	事業進捗度	B 予定どおりの進捗
	上半期執行率	34%		
進捗状況	・クレジットカード決済、スマートフォン決済について、順調に利用者数が伸びており、今後もキャッシュレス決済を推進します。 ・新たな支払いチャネルとして、スマートフォン決済の取り扱いブランドのうち、令和3年4月1日よりPayPayを、6月1日からauPayを導入しました。			

4 終了時評価(事業の達成度)

達成状況	- キャッシュレス決済を推進し、クレジットカード決済とスマートフォン決済の利用者が大幅に増加しました。 - 口座振替割引制度導入により、納期限内の納付が促進されました。 - スマートフォン決済の取り扱いブランドとして、PayPayとauPayを導入しました。 - 取扱金融機関の拡大について、市長事務部局と連携し情報の共有を行いました。		
事業達成度	B 予定どおり成果を上げた		
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	取扱金融機関数	単位	行	目標値	25	25	25	
算出式・根拠					実績値	25	25	25
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。	B 予定どおりできた

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
B 予定どおり成果を上げた	債権管理の適正化やお客様サービス向上のため、引き続きキャッシュレス決済を推進していきます。	現状維持で継続