

水道事業ローリングシート(個別事業点検表)

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	担当課	料金課
総事業費 6,890,156千円			事前・中間評価							
計画額	令和元年度(予算額)	令和2年度(予算額)	令和3年度(予算額)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
	638,272千円	685,570千円	668,456千円	670,986千円	679,330千円	697,514千円	698,235千円	707,503千円	717,141千円	727,149千円
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。	・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。	・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。	・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。	・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。					
総事業費 1,969,852千円			終了時評価							
決算額	629,868千円	673,591千円	666,393千円							
達成状況	・インターネットを利用した使用開始・中止等の届出は、956件であった。 ・意見・要望等簡易データベース化し、共有を図った。実現可能な要望については、速やかに対応した。 ・外国人に対する窓口対応能力向上については、NTTのサービス導入に向け準備している。 ・検針・収納等委託事務について、令和2年2月に委託評価審査委員会を開催し、業務内容を評価した。また、毎月の委託事業者との連絡調整会議において、業務報告、課題の検討、情報交換を行った。	・インターネットを利用した使用開始・中止等の届出は、3,387件で、前年度実績を大幅に上回りました。 ・料金改定等に関する多くの問合せに対し、丁寧な説明により説明責任を果たし、内容は上層部へ迅速に報告しました。 ・外国人に対する窓口対応能力を向上させるため、NTTのサービス導入に向け準備を継続しました。 ・毎月の委託業者との連絡調整会議において、事業の進捗状況等について共有、把握、検証し、適宜適切な指示ができました。	・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。							