

水道事業評価(令和4年度)

1 事業情報

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	4-1-1 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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4年4月 ~ 令和5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
	事業費計	671,620	671,620	0	665,217	665,217	0
	工事費	0	0		0	0	
	原材料費	0	0		0	0	
	委託料	670,986	670,986		665,156	665,156	
	賃借料	0	0		0	0	
その他	634	634		61	61		
人件費	1,155			1,155			
							99%
							99%
							10%
							100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	327,808千円	事業進捗度	A 予定以上の進捗
	上半期執行率	49%		
進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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4年4月から9月末時点で4,709件であり、昨年度同期(3,426件)の1.37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、市民課等で転入・転出の手続きをする際に、外国人向けに6か国語で翻訳した「水道の開始・中止手続きに関するチラシ」を配布しています。 			

4 終了時評価(事業の達成状況)

達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4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10,161件であり、昨年度実績(7,744件)を大幅に上回りました。 ・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。 ・外国人のかたが市民課等で転入・転出の手続きをする際に、6か国語で翻訳した「水道の開始・中止手続きに関するチラシ」を配布しました。 ・検針・収納等委託業務が円滑に稼働しているか、同委託事業の評価審査委員会によって検証しました。
------	---

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					R4	R5	R6
指標名	【PI C125】料金請求誤り割合	単位	件/千件	目標値	0.00		
算出式・根拠	(誤料金請求件数/料金請求件数) × 1,000			実績値	0.09		
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 視点評価及び総合評価

視点	評価項目	視点評価	視点	評価項目	視点評価
有効性	指標や目標値の達成度	A	説明責任	意見や苦情に対する適切な対応	A
	目的に対する実施内容	A		情報発信の実施	A
効率性	業務のプロセス改善(創意工夫)	A	組織学習	職員の知識向上のための取組み	A
	投入した費用・労力に対する成果	A		知識の伝達	A
評価理由(特記事項)					総合評価
<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請について、広報や転入・転出者へのチラシ配布等を積極的に行い、利用者的大幅な増加につながりました。 ・引越ワンストップサービスの導入により、電子申請の間口が広がり、お客様サービスの向上につながりました。 					A

7 今後の実施方針等

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
<ul style="list-style-type: none"> ・経営の効率化やお客様サービスの向上を図るため、今後も各種手続きにおける電子申請を検討していきます。 	現状維持で継続