

1 事業情報					水道事業評価(令和4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	単位: %
	事業費計	57,809	57,809	0	53,831	53,831	0	93%
	工事費	0	0		0	0		
	原材料費	0	0		0	0		
	委託料	45,677	45,677		42,180	42,180		92%
	賃借料	0	0		0	0		
	その他	12,132	12,132		11,651	11,651		96%
	人件費	770			770			100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	20,997千円	事業進捗度	B 予定どおりの進捗
	上半期執行率	36%		
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4年7月1日よりd払いを導入しました。			

4 終了時評価(事業の達成状況)

達成状況	- キャッシュレス決済の利用割合が、クレジットカード決済で7.80%(前年度5.80%)、スマートフォン決済で3.35%(前年度2.89%)となり、前年度に比べ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、新たにd払いを導入しました。 - 取扱金融機関の拡大について、市長事務局と連携し情報の共有を行いました。
------	--

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	取扱金融機関数	単位	行	目標値	25		
算出式・根拠				実績値	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	B
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	B		知識の伝達	B
評価理由(特記事項)					総合評価
・クレジットカード決済、スマートフォン決済について、利用者が大幅に増加しました。 ・支払い方法の多様化に対応するため、新たな支払いチャネルを導入しました。					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
お客様の利便性の向上のため、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