

水道事業評価(令和5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水道使用開始・中止等の届け出方法を推進します。 ・委託事業者と毎月連絡調整会議を開催し、お客様の意見、要望等の把握に努めます。 ・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5年4月 ～ 令和6年3月
予算額 決算額	予算額
	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
	執行率
	単位:%
	事業費計
	工事費
	原材料費
	委託料
	賃借料
	その他
	人件費

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	330,911千円	事業進捗度	A 予定以上の進捗
	上半期執行率	49%		
進捗状況	・インターネットを利用した使用開始・中止等の届け出件数は、令和5年4月から9月末時点で5,175件であり、昨年度同期（4,709件）の1.10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、検針・収納等委託業者から意見・要望を含む月次報告書を提出させるとともに、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。			

4 終了時評価(事業の達成状況)

達成状況	
------	--

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	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	選択	説明責任	意見や苦情に対する適切な対応	選択
	目的に対する実施内容	選択		情報発信の実施	選択
効率性	業務のプロセス改善(創意工夫)	選択	組織学習	職員の知識向上のための取組み	選択
	投入した費用・労力に対する成果	選択		知識の伝達	選択
評価理由(特記事項)					総合評価
					自動計算

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
	選択