

| 1 事業情報   |    |      |           |    | 水道事業評価(令和6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。<br>・口座振替割引制度導入後の期限内納付率を検証します。<br>・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。<br>・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6年4月                      ～                      令和7年3月                                                                          |        |        |       |        |        |       |       |
| 予算額<br>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                                                                                                                               | 62,349 | 62,349 | 0     | 60,960 | 60,960 | 0     | 98%   |
|                        | 工事費                                                                                                                                | 0      |        |       | 0      |        |       |       |
|                        | 原材料費                                                                                                                               | 0      |        |       | 0      |        |       |       |
|                        | 委託料                                                                                                                                | 49,168 | 49,168 |       | 49,359 | 49,359 |       | 100%  |
|                        | 賃借料                                                                                                                                | 1,903  | 1,903  |       | 396    | 396    |       | 21%   |
|                        | その他                                                                                                                                | 11,278 | 11,278 |       | 11,205 | 11,205 |       | 99%   |
|                        | 人件費                                                                                                                                | 1,215  |        |       | 1,215  |        |       | 100%  |

3 中間評価(事業の進捗状況)

|      |                                                          |          |       |            |
|------|----------------------------------------------------------|----------|-------|------------|
| 執行状況 | 上半期執行額                                                   | 24,865千円 | 事業進捗度 | B 予定どおりの進捗 |
|      | 上半期執行率                                                   | 40%      |       |            |
| 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、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。 |          |       |            |

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10.92%(前年度9.85%)、スマートフォン決済で5.19%(前年度3.84%)となり、前年度に比べ増加しました。<br>・口座振替割引制度により、納期限内の納付が促進されました。 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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  | 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 | B    |
|                                                     | 投入した費用・労力に対する成果 | A    |      | 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等のキャッシュレス決済について、利用者が大幅に増加しました。 |                 |      |      |                | 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 |