

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 | | | 6,841,522千円 | | | | | | | | | | | 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(予算額) | 令和5年度(予算額) | 令和6年度(予算額) | 令和7年度 | 令和8年度 | 令和9年度 | 令和10年度 | | | | | | |
| | 638,272千円 | 678,285千円 | 662,498千円 | 671,620千円 | 679,354千円 | 678,774千円 | 696,831千円 | 705,155千円 | 711,930千円 | 718,803千円 | | | | | | |
| 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。 | ・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。 | ・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。 | ・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。 | ・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。 | | | | | | | |
| | 総事業費 | | | 3,990,701千円 | | | | | | | | | | | 終了時評価 | |
| | 決算額 | 629,868千円 | 673,591千円 | 666,393千円 | 665,217千円 | 676,880千円 | 678,752千円 | | | | | | | | | |
| | 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。 ・毎月の委託事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。 | ・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。 ・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。 ・NTTと連携した通訳サービスを導入しました。 ・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。 | ・令和4年度のインターネットを利用した使用開始・中止等の届け出件数は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。 | ・令和5年度の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11,212件であり、昨年度実績(10,161件)を上回りました。 ・意見・要望等及び委託業務の円滑な稼働については、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。 ・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。 | ・令和6年度の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12,166件であり、昨年度実績(11,212件)を上回りました。 ・意見・要望等及び委託業務の円滑な稼働については、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。 ・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。 | | | | | | | | | |