

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)	<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動しているか検証します。 	<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動しているか検証します。 	<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動しているか検証します。 	<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動しているか検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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動しているか検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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動しているか検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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動しているか検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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動しているか検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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動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	<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・収納等委託業務について、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。 	<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。 	<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、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動しているか、同委託事業の評価審査委員会によって検証しました。 	<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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 						