

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		6,840,109千円												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(予算額)	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	703,720千円	711,941千円	718,814千円																
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。	・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。																			