

政策4 お客様サービスを向上させる。

施策(3) 接客・窓口サービスなどの充実

① 料金支払いの利便性の向上【共通】

挑戦

主要

実施目標

お客様のライフスタイルに合ったクレジットカード決済等の納付方法や請求方法などについて、要望やニーズを総合的に検証し、導入可能なものについて実施していきます。

(活動指標)

実施内容		H27～30年度計	R1～R4年度計	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
多様化する納付方法及び請求方法等の検討	計画値	ペイジー口座振替受付サービスの導入	新たな納付方法、請求方法等の導入	新たな納付方法、請求方法等の導入決定	新たな納付方法、請求方法等の導入	新たな納付方法、請求方法等の導入・検討	新たな納付方法、請求方法等の導入・検討
	実績値	平成30年1月からペイジー口座振替受付サービスを導入	—	令和2年度中の電子マネー等による納付書納付方法の導入決定	令和2年6月から順次新たな納付方法、請求方法等を導入		
	事業費	予算(千円)		0	0		
		決算(千円) ※見込み		0	0		
繰越(千円) ※見込み		0	0				

効果

- 水道料金収納率(現年度・5月末) (%)
- 下水道使用料収納率(現年度・5月末) (%)

(成果指標)

指標名		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
水道料金収納率(現年度・5月末)	計画値	99.01%	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
	実績値	99.00%	98.98%	99.02%		
下水道使用料収納率(現年度・5月末)	計画値	98.95%	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
	実績値	98.95%	98.96%	99.06%		

R2成果指標算出式

水道料金収納率(現年度:5月末)  
 (実収納金額) 10,290,413,591円 / (実調定額) 10,392,238,256円 × 100% = 99.02%  
 下水道使用料収納率(現年度:5月末)  
 (実収納金額) 10,445,663,300円 / (実調定額) 10,544,976,540円 × 100% = 99.06%

自己評価	説明
a	<p>料金支払いの利便性の向上について、多様化する納付方法及び請求方法等の検討をR2計画「新たな納付方法、請求方法等の導入」に対し、「令和2年6月から順次新たな納付方法、請求方法等を導入」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、お客様のスマートフォンで決済する納付書納付の方法で、4つのキャッシュレス決済を導入(6月にLINE Pay請求書支払い・楽天銀行コンビニ支払サービス、7月にPayPay請求書払い・PayB払込票決済)するとともに、ペイジー口座振替受付サービスでは既存の対象金融機関4行(静岡銀行、清水銀行、しずおか焼津信用金庫、静岡信用金庫)にゆうちょ銀行を7月に追加した。</p> <p>また、水道料金収納率(現年度・5月末)はR2計画「99.11%」に対し「99.02%」の実績で、達成率は99.9%、下水道使用料収納率(現年度・5月末)はR2計画「99.05%」に対し「99.06%」の実績で、達成率は100%となった。2つの成果指標を勘案し、目標達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、「a」評価とした。</p> <p>料金支払いの利便性の向上を進めることにより、現年度の水道料金及び下水道使用料の収納率の向上につながる。</p>

## 政策4 お客さまサービスを向上させる。

### 施策(3) 接客・窓口サービスなどの充実

#### ② サービス体制の再構築【共通】

主要

改定

#### 実施目標

コロナ禍において大きく変化するお客さまニーズに応えるため、包括業務委託(未納料金収納等業務、お客様サービスセンター業務、給水装置・量水器関係業務)の業務仕様の見直し及び更なる委託範囲の拡大を検討、ICT技術等を活用し、多機能化した次世代型サービスの導入検討を進め、令和5年度以降の稼働を目指します。

#### (活動指標)

実施内容		H27~30年度計	R1~R4年度計	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
サービス体制の再構築	計画値	包括業務委託の導入	次期包括業務委託・次世代型サービスの導入検討	継続実施	次期包括業務委託・工程表策定	継続実施導入計画検討	継続実施導入計画策定
	実績値	包括業務委託の導入	—	次期包括業務委託契約	次期包括業務委託・工程表策定		
	事業費	予算(千円)		281,380	302,085		
		決算(千円) ※見込み		281,380	302,085		
繰越(千円) ※見込み		0	0				

#### 効果

- 水道料金収納率(現年度・5月末) (%)
- 下水道使用料収納率(現年度・5月末) (%)

#### (成果指標)

指標名		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
水道料金収納率(現年度・5月末)	計画値	99.01%	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
	実績値	99.00%	98.98%	99.02%		
下水道使用料収納率(現年度・5月末)	計画値	98.95%	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
	実績値	98.95%	98.96%	99.06%		

#### R2成果指標算出式

水道料金収納率(現年度:5月末)  
 (実収納金額) 10,290,413,591円 / (実調定額) 10,392,238,256円 × 100% = 99.02%

下水道使用料収納率(現年度:5月末)  
 (実収納金額) 10,445,663,300円 / (実調定額) 10,544,976,540円 × 100% = 99.06%

自己評価	説明
a	<p>サービス体制の再構築について、R2計画どおり「次期包括業務委託・工程表策定」を実施した。</p> <p>具体的な取組として現行の包括業務委託の業務仕様の見直しを行い、令和2年10月から次期包括業務委託を実施した。また、コロナ禍において大きく変化するお客さまニーズに応えるため、ICT技術等により多機能化した次世代型サービスの導入検討を行い、令和3年度以降の工程表を策定した。</p> <p>また、水道料金収納率(現年度・5月末)はR2計画「99.11%」に対し「99.02%」の実績で、達成率は99.9%、下水道使用料収納率(現年度・5月末)はR2計画「99.05%」に対し「99.06%」の実績で、達成率は100%となった。2つの成果指標を勘案し、目標達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、「a」評価とした。</p> <p>サービス体制の再構築を進めることにより、お客さまの利便性及び満足度が高まることにより、現年度の水道料金及び下水道使用料の収納率向上につながる。</p>

## 政策5 信頼される経営を確立する。

### 施策(3) 財政の健全化

#### ④ 適正な債権管理【共通】

##### 実施目標

早期催告、給水停止を強化し、効果的な滞納整理に努めるとともに、法的措置も含め、不良債権の整理等を検討し、実施することで未収金\*を削減します。

##### (活動指標)

実施内容		H30年度	R1~R4年度 計	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
水道料金・ 下水道使用料 の使用者に対 する現住所等 調査	計画値	1,800件 以上	7,200件 以上	1,800件 以上	1,800件 以上	1,800件 以上	1,800件 以上
	実績値	2,567件	—	2,580件	2,691件		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			
受益者負担金 における滞納 歴が浅い人へ の重点督促	計画値	1回以上	4回以上	1回以上	1回以上	1回以上	1回以上
	実績値	3回	—	1回	2回		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			
受益者負担金 滞納者への 強制徴収	計画値	未実施	実施	条件整理	実施手順 策定	実施	実施
	実績値	—	—	条件整理完了 手順策定一部完了	実施手順 策定		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			

効果

- 水道料金未収金(現年度5月末+過年度3月末) (千円)
- 下水道使用料未収金(現年度5月末+過年度3月末) (千円)
- 過年度受益者負担金収納率(過年度3月末) (%)

(成果指標)

指標名		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
水道料金未収金	計画値	336,853千円	316,585千円	296,388千円	276,265千円 204,175千円	256,213千円 201,666千円
	実績値	276,200千円	212,953千円	206,685千円		
下水道使用料未収金	計画値	273,153千円	257,625千円	242,111千円	226,610千円 200,656千円	211,122千円 188,332千円
	実績値	242,393千円	233,849千円	212,981千円		
過年度受益者負担金収納率	計画値	未集計	9.41%	11.96%	12.01%	12.06%
	実績値	11.00%	24.00%	12.82%		

R2成果指標算出式	<p>【水道料金未収金】現年度(5月末) 過年度(3月末) 現年度101,824,665円 過年度104,859,392円 合計206,684,057円</p> <p>【下水道使用料未収金】現年度(5月末) 過年度(3月末) 現年度99,313,240円 過年度113,666,902円 合計212,980,142円</p> <p>【下水道過年度受益者負担金収納率】(3月末) (実収納金額) 4,328,812円 / (実調定額) 33,765,712円 × 100% =12.82%</p>
-----------	---

(成果指標の修正理由)

債権回収体制の整備や、回収見込みのない債権の整理及び処分により、水道料金・下水道使用料未収金の実績値が計画値を上回っていたため、令和3年度以降の成果指標計画値を令和2年度の実績値を基に上方修正した。

自己評価	説明
a	<p>適正な債権管理について、水道料金・下水道使用料の利用者に対する現住所等調査を、R2計画「1,800件以上」に対し、「2,691件」実施した。次に受益者負担金における滞納歴が浅い人への重点督促を、R2計画「1回以上」に対し、「2回」実施した。次に受益者負担金滞納者への強制徴収を、R2計画どおり「実施手順策定」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、未収金発生抑制、未収金整理の推進、債権回収体制の整備・強化、広報・啓発活動を実施した。</p> <p>また、水道料金未収金は、R2計画「296,388千円」に対し、「206,685千円」の実績で、大幅に未収金を削減した。次に下水道使用料未収金は、R2計画「242,111千円」に対し、「212,981千円」の実績で、未収金を削減した。次に過年度受益者負担金収納率は、R2計画「11.96%」に対し、「12.82%」の実績で、達成率107.1%となり、3つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p> <p>適正な債権管理を進めることにより、次世代への負担の平準化および安定した事業継続につながる。</p> <p>※未収金について、R2年度計画値に対しR2年度実績値は大幅な削減となっている。理由としては、R1年度に未収金を大幅に削減したが、コロナの影響が予測できないことからR2年度以降の計画値の修正を見送ることとした為である。よって自己評価は「a」とした。</p>

## 政策5 信頼される経営を確立する。

### 施策(3) 財政の健全化

外部評価対象事務事業

●戦略的に重要なもの

#### ⑤ 収納率の向上【共通】

主要

#### 実施目標

委託業務の推進により、民間業者が有する専門性、ノウハウを最大限に活用して、未収金\*を抑制し、また早期納付を推進していくことで収納率\*の向上に努めます。

#### (活動指標)

実施内容		H30年度	R1~R4年度 計	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
給水停止予告 通知書発送	計画値	19,000通	76,000通	19,000通	19,000通	19,000通	19,000通
	実績値	19,446通	—	19,085通	19,163通		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			
受益者負担金 一括納付の 勧奨	計画値	3回	12回	3回	3回	3回	3回
	実績値	3回	—	3回	3回		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			
申告書提出督 促実施	計画値	1回	4回	1回	1回	1回	1回
	実績値	1回	—	1回	1回		
	事業費	予算(千円)		—			
		決算(千円) ※見込み		—			
		繰越(千円) ※見込み		—			

#### 効果

- 水道料金収納率(現年度・5月末) (%)
- 下水道使用料収納率(現年度・5月末) (%)
- 受益者負担金収納率(現年度・5月末) (%)

(成果指標)

指標名		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
水道料金 収納率	計画値	99.01%	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
	実績値	99.00%	98.98%	99.02%		
下水道使用料 収納率	計画値	98.95%	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
	実績値	98.95%	98.96%	99.06%		
受益者負担金 収納率	計画値	93.52%	93.52%	93.57%	93.62%	93.67%
	実績値	92.75%	95.53%	95.66%		

R2成果指標算出式	水道料金収納率（現年度：5月末） （実収納金額）10,290,413,591円／（実調定額）10,392,238,256円× 100%=99.02% 下水道使用料収納率（現年度：5月末） （実収納金額）10,445,663,300円／（実調定額）10,544,976,540円× 100%=99.06% 下水道受益者負担金収納率（現年度：5月末） （実収納金額）75,378,760円／（実調定額）78,800,920円×100% =95.66%
-----------	---

自己評価	説明
a	<p>収納率の向上について、給水停止予告通知書発送をR2計画「19,000通」に対し、「19,163通」実施した。次に受益者負担金一括納付の勧奨を、R2計画どおり「3回」実施した。次に申告書提出督促実施をR2計画どおり「1回」実施した。</p> <p>また、水道料金収納率はR2計画「99.11%」に対し、「99.02%」の実績で、達成率は99.9%となった。次に下水道使用料収納率はR2計画「99.05%」に対し、「99.06%」の実績で、達成率は100%となった。次に受益者負担金収納率はR2計画「93.57%」に対し、「95.66%」の実績で、達成率は102.2%となった。3つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p> <p>収納率の向上を進めることにより、現年度分未収金の発生抑制に伴い、収入の増加につながる。</p>