

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

① 料金支払いの利便性の向上【共通】

挑戦

主要

実施目標

お客さま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 | 令和6年10月以降のクレジットカードによる決済の導入決定 | | |
| | 事業費 | 予算（千円） （前年度繰越+現計予算） | | | 0 | 0 | 0 | |
| | | 決算（千円）※見込み | | | 0 | 0 | 0 | |
| 繰越（千円）※見込み | | | 0 | 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% | 99.10% | |
| 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% | 99.11% | |

R3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) 10,993,057,587円 / (実調定額) 11,093,396,053円 × 100% = 99.10%

下水道使用料収納率(現年度:5月末)
(実収納金額) 10,386,112,830円 / (実調定額) 10,479,829,160円 × 100% = 99.11%

| 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R3計画「新たな納付方法、請求方法等の導入・検討」に対し、「令和6年10月以降のクレジットカードによる決済の導入決定」を実施した。これは料金システムを更新するタイミングに併せて、新たな納付方法としてクレジットカード決済を導入していくものである。</p> <p>また、水道料金収納率(現年度・5月末)はR3計画「99.16%」に対し「99.10%」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R3計画「99.10%」に対し「99.11%」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、おおよそ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 | 継続実施導入計画検討 | | |
| | 事業費 | 予算(千円) (前年度繰越+現計予算) | | | 281,380 | 302,085 | 365,772 | |
| | | 決算(千円) ※見込み | | | 281,380 | 302,085 | 365,772 | |
| 繰越(千円) ※見込み | | | 0 | 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% | 99.10% | |
| 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% | 99.11% | |

R3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) 10,993,057,587円 / (実調定額) 11,093,396,053円 × 100% = 99.10%
 下水道使用料収納率(現年度:5月末)
 (実収納金額) 10,386,112,830円 / (実調定額) 10,479,829,160円 × 100% = 99.11%

| 自己評価 | 説明 |
|------|---|
| a | <p>サービス体制の再構築について、R3計画どおり「継続実施、導入計画検討」を実施した。</p> <p>また、水道料金収納率(現年度・5月末)はR3計画「99.16%」に対し「99.10%」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R3計画「99.10%」に対し「99.11%」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、おおよそ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

外部評価対象事務事業

▲新たな取組等実施したもの

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 | 1,895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 | 1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 | 実施 | |
| | 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 | 204,175千円 | 201,666千円 |
| | 実績値 | 276,200千円 | 212,953千円 | 206,685千円 | 202,104千円 | |
| 下水道使用料未収金 | 計画値 | 273,153千円 | 257,625千円 | 242,111千円 | 200,656千円 | 188,332千円 |
| | 実績値 | 242,393千円 | 233,849千円 | 212,981千円 | 194,975千円 | |
| 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% | 12.89% | 28.50% | |

| | |
|-----------|---|
| R3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100,338,466円 過年度101,765,398円 合計202,103,864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93,716,330円 過年度101,259,067円 合計194,975,397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) 7,105,100円 / (実調定額) 24,926,828円 × 100% =28.50%</p> |
|-----------|---|

| 自己評価 | 説明 |
|------|--|
| a | <p>活動指標の実施内容上段の「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、R3計画「1,800件以上」に対し、「1,895件」実施した。</p> <p>中段の「受益者負担金における滞納歴が浅い人への重点督促」をR3計画「1回以上」に対し、「1回」実施した。</p> <p>下段の「受益者負担金滞納者への強制徴収」を、R3計画どおり実施した。</p> <p>次に成果指標の指標名上段の「水道料金未収金」は、R3計画「204,175千円」に対し、「202,104千円」の実績で、計画値より未収金を1.0%削減した。</p> <p>中段の「下水道使用料未収金」は、R3計画「200,656千円」に対し、「194,975千円」の実績で、計画値より未収金を2.8%削減した。</p> <p>下段の「過年度受益者負担金収納率」は強制徴収を実施した結果、R3計画「12.01%」に対し「28.50%」の実績で、達成率は飛躍的に向上し237.3%となった。</p> <p>3つの成果指標のうち「水道料金未収金」が5%未満の削減であるため「a」評価とした。</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 | 17,077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 | 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 | 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% | 99.10% | |
| 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% | 99.11% | |
| 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% | 95.56% | |

| | |
|-----------|---|
| R3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）10,993,057,587円／（実調定額）11,093,396,053円× 100%=99.10% 下水道使用料収納率（現年度：5月末） （実収納金額）10,386,112,830円／（実調定額）10,479,829,160円× 100%=99.11% 下水道受益者負担金収納率（現年度：5月末） （実収納金額）42,218,130円／（実調定額）44,177,720円×100% =95.56% |
|-----------|---|

| 自己評価 | 説明 |
|------|--|
| a | 活動指標の実施内容上段の「給水停止予告通知書発送」をR3計画「19,000通」に対し、「17,077通」実施した。 中段の「受益者負担金一括納付の勧奨」を、R3計画どおり「3回」実施した。 下段の「申告書提出督促実施」をR3計画どおり「1回」実施した。 なお、給水停止予告通知書発送について、実績値が計画値を下回る結果となった要因は、緊急事態宣言の発出により9月の給水停止予告通知書の発送中止及び給水停止に至る前の現年催告の強化実施により給水停止予告通知書発送対象者が削減したことによる。 次に成果指標の指標名上段の「水道料金収納率」はR3計画「99.16%」に対し、「99.10%」の実績で、達成率は99.9%となった。 中段の「下水道使用料収納率」はR3計画「99.10%」に対し、「99.11%」の実績で、達成率は100%となった。 下段の「受益者負担金収納率」はR3計画「93.62%」に対し、「95.56%」の実績で、達成率は102%となった。 3つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。 |