≪水道メーター検針・料金収納等業務　令和６年度　モニタリング結果≫

利用者サービスの提供及び向上

項目	定義	目標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	実数に基づく平均
利用者満足度の向上	利用者へのアンケートによる良好な回答の割合	80%以上	80%													―
コールセンター応答率の維持	応答件数／着信件数	（毎月）80%以上	80%	88.6%	91.3%											―
窓口来庁者の削減	令和8年度末において令和2年度比50%以下	（3月末時点における年平均） 令和2年度比75%以下	75%	58.2%	54.7%											―
口座振替及びすいりん登録の増加	新規開栓者が開栓月の翌月末までに口座振替又はすいりんとなった割合	（毎月）40%以上	40%	45.5%	43.5%											―

適正な給水契約及び公共下水道使用の確保並びに適正な調定

項目	定義	目標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	実数に基づく平均
調定の正確性の向上	総検針数－（使用者不明件数＋誤検針数等＋認定件数）／総検針数 ※認定件数には桁上がりと誤検を除く	（3月末時点における年平均） 98.80%以上	98.80%	99.19%	98.92%											―

水道料金及び下水道使用料の収納率向上

項目	定義	目標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	実数に基づく平均
収納率の向上	令和5年度調定に対する令和6年度末の収納率（水道料金）	（3月末時点）99.90%以上	99.90%	95.38%	99.40%											―
	令和5年度調定に対する令和6年度末の収納率（下水道使用料）			91.06%	95.34%											―