

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI①	岡山市水道局アプリ等の利用登録者数	種別	アウトプット	単位	利用者数
KPIの概要、測定方法	岡山市水道局アプリ（水道窓口サービス）の利用登録が行われた累計数 アカウントに紐付けられた水道番号（顧客番号）数を確認し測定する。				
事業成果等の計測に 適する理由	アプリの利用登録を行うだけで、紙による通知が電子化され、市民に対するサービスの効果を確認できるため。また、水道番号は水道事業でのみ使用しているため、本事業の成果測定に適している。 先行導入都市では導入後3カ月の利用率が2%以下の都市が大半を占めることから、先行事例を参考に広報を強化することで利用率3%の達成を目標とし（給水件数 32万件×3%）、次年度以降は先行導入都市の事例が極めて少ないこと、 今後は人口減少に伴い給水件数が減少する見込みであることから年2%の利用率向上を目指す。				
2025年度末（1月事業開始）【目標】		2026年度末【目標】		2027年度末【目標】	
9,600		16,000		22,400	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
10,063（達成）		-		-	

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI②	岡山市水道局アプリ等からの支払方法変更件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法	1年間の処理件数を管理ツールを用いて集計する。				
事業成果等の計測に適する理由	岡山市水道局アプリ等からの支払方法変更は、新しいサービスが広く利活用されていると判断できるため。 目標値は現インターネット口座依頼書とインターネット口座振替申込（1銀行のみ）の過去3年間の利用実績が口座振替の全登録件数の20%となることから、初年度の目標値は2024年1月～3月の口座振替登録件数の20%に2024年1月～3月のクレジットカード決済申込件数を加えたものとする。次年度以降は口座振替、クレジットカード決済それぞれ年2%の利用率向上を目指す。				
2025年度末（1月事業開始）		2026年度末		2027年度末	
680		3,630		4,160	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
3,780（達成）		-		-	

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI③	岡山市水道局アプリ利用による水道料金等の支払件数	種別	アウトプット	単位	件
KPIの概要、測定方法		岡山市水道局アプリを利用した水道料金等の支払件数 支払手数料の請求件数により測定する。			
事業成果等の計測に適する理由		アプリ利用によりその場で支払いが可能となること、市民サービスの向上となるため。 現納付書支払の利用者がアプリに移行し、督促前に支払いを完了することを目指すため、納付書発行件数（年454,300件）にアプリの目標利用率を乗じた件数を目標値とする。			
2025年度末（1月事業開始）		2026年度末		2027年度末	
3,400		22,800		31,800	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
365（未達成）		-		-	
未達成要因・対策		アプリ利用者の支払方法の割合のうち、本サービスの利用者は20%であり、水道使用者全体の紙の請求書で支払っている使用者及び本サービス利用者を合算した割合を下回った。アプリ利用者数と比較し、想定した割合を下回ったことや、本サービスが浸透しておらず、支払漏れ等が発生したことで目標を下回った。 目標達成のため、特に紙の請求書で支払っている使用者に対し、料金決定から請求までの期間が長くなることのほか、紙の請求書で支払う煩わしさが軽減されることといった本サービスのメリットを周知するため、HPやアプリのプッシュ通知等の利用を含めた広報に力を入れる。			

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI①	水道アプリ利用者満足度	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	アプリ内のお知らせ機能によりアンケートを発信し、満足度を計測する。				
事業成果等の計測に適する理由	アプリの実装により水道利用者の利便性向上が図れていることが、アプリ利用における満足度から計測できるため。本市が実施する「水道に関する意識調査」における窓口及び電話対応の満足度（良かった 46.6%）を基準とする。次年度以降、3%ずつ向上				
2025年度末（1月事業開始）		2026年度末		2027年度末	
46.6		49.6		52.6	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
67.3（達成）		-		-	

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI②	紙による口座振替申込率	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法	口座振替申込のうち、紙による口座振替申し込みが行われた割合				
事業成果等の計測に適する理由	口座振替WEB受付サービスを利用した申込みは市民、職員相互の作業量が大幅に削減しているため。				
2025年度末（1月事業開始）		2026年度末		2027年度末	
80		78		76	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
63（達成）		-		-	

■ 事業の成果を複数年にわたって計測するためのKPI（3カ年分）

KPI③	電子請求の収納率	種別	アウトカム	単位	ポイント
KPIの概要、測定方法		電子請求（電子バーコードマルチ決済サービスによる請求）の納期限内の収納率			
事業成果等の計測に適する理由		料金調定から請求までの期間が短縮されることで支払期限が長くなり、支払もその場で完結できることから料金の支払やすさが向上することから、納期限内の収納率により利便性向上の効果を計測できる。 令和5年度収納率 82.7%（督促81,359件/定期請求469,427件）から督促件数3%減少（3か月）次年度以降、2%ずつ向上（督促件数 2%ずつ減少）。			
2025年度末（1月事業開始）		2026年度末		2027年度末	
82.8		83.5		83.9	
2025年度末（1月事業開始）【実績】		2026年度末【実績】		2027年度末【実績】	
60.8（未達成）		-		-	
未達成要因・対策		アプリへの利用者登録前に紙の請求書で支払っていた利用者は、アプリへの利用者登録により自動的に本サービスでの払いとなるが、その旨の広報が不足しており、本サービスが浸透しておらず、支払漏れ等が発生したことで目標を下回った。 目標達成のため、アプリ利用者のうち、特に紙の請求書で支払っていた利用者に対し、紙の請求書の送付ではなくなっていることや、本サービスのメリットである紙の請求書で支払うで支払う煩わしさが軽減されていることを周知するため、HPやアプリのプッシュ通知等の利用を含めた広報に力を入れる。			