

代表部署	袋井市 水道課
電話番号	0538-84-6058
E-Mail	suidou@city.fukuroi.shizuoka.jp

分野	徴収率向上
開始・終了	開始 平成 30 年 9 月 終了
連携先	紀尾井町東法律事務所
契機	水道料金の未納については、古いものや、金額の大きいものなど苦慮しているものが数多くあり、病院が弁護士事務所へ徴収委託をして成果が上がっていることを知り、徴収委託を検討することとなった。
内容	<p>弁護士事務所へ委託することのメリットとしては、近隣の病院等とも契約を結んでいるため、未納者のデータ蓄積から名寄せすることができ、徴収につながることを期待できることや、分納等未納者の管理を委託することにより事務量の軽減が図られることなどがあげられる。</p> <p>弁護士事務所との契約は、完全成功報酬制で、徴収金額に契約したパーセンテージを掛け合わせ、消費税を加えた金額が支払金額となる。</p> <p>弁護士事務所への依頼は、エクセルの専用フォームに入力したデータにより行い、受け取ったデータをもとに弁護士事務所へ通知や電話により水道料金の督促を行う。</p> <p>当市では、滞納繰越分である古い水道料金で、本人とコンタクトが取れないものを中心に委託をしています。</p>
成果	平成 30 年度に約 1,500 万円委託を行い、同年度内に 170 万円余の実績があった。令和元年度には 90 万円ほど、令和 2 年度には 60 万円余の徴収実績となっている。
課題	当初は実績もよかったが、年々減少しており令和 3 年度においては、現在までの実績が 20 万円弱と、当初と比べると徴収金額は大幅に減少している。
今後の予定	今後は委託先の弁護士事務所を変更することも検討していきたい。

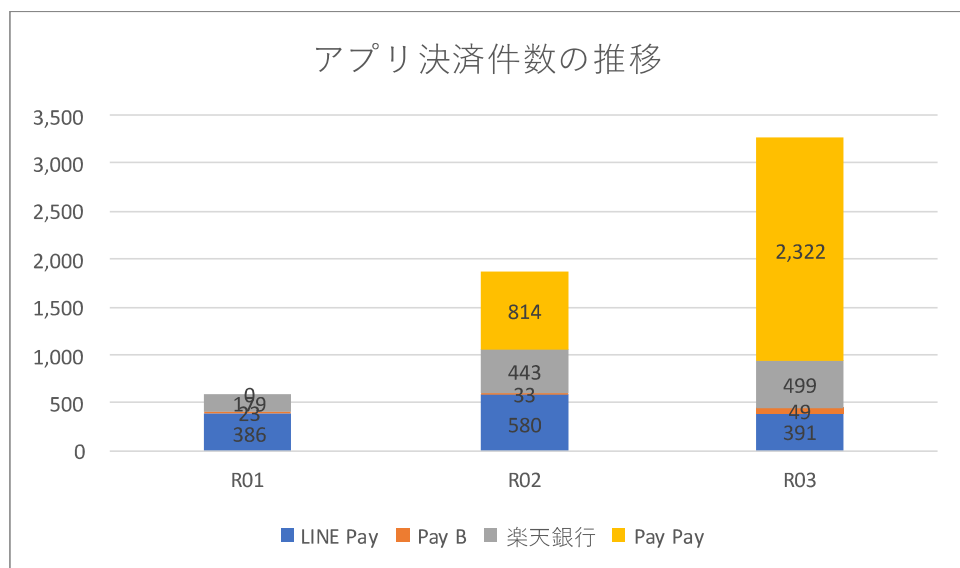
代表部署	袋井市 水道課
電話番号	0538-84-6058
E-Mail	suidou@city.fukuroi.shizuoka.jp

分野	顧客満足度向上、収納率向上		
開始・終了	開始	令和元年 5月	終了
連携先	株式会社 電算システム		

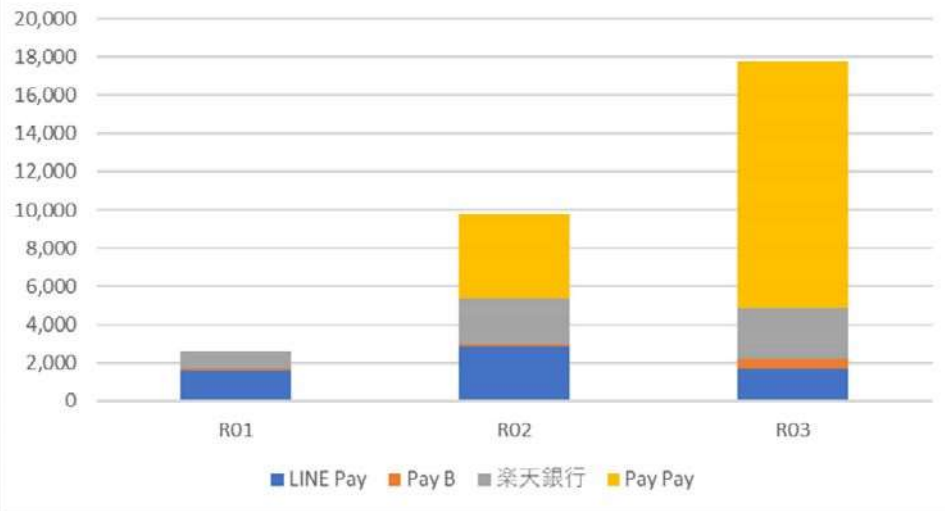
契機	水道料金コンビニ収納については、平成26年度より株式会社電算システムに委託しているが、平成30年12月にスマートフォンアプリのLine Pay、Pay B、楽天銀行アプリに対応できることとなったため導入することとしました。
----	---

内容	導入に当たっては、現在行っているコンビニ収納と同様の条件で行い、システム類の変更についても必要がなかったため、特に費用や作業負担無しに行うことができました。 令和元年5月にLine Pay、Pay B、楽天銀行アプリの3種類をスタートさせ、令和2年4月にPayPayによる支払を追加しました。
----	---

成果	令和元年度のLine Pay、Pay B、楽天銀行の合計で588件、約260万円、現年度分収入金額に占める割合で0.17%の支払いがありました。 令和2年度はLine Pay、Pay B、楽天銀行、PayPayの合計で、1,870件、約979万円、0.63%、令和3年度は1月末までの実績で3,261件、約1,776万円、1.39%と、年々増加しております。
----	--



アプリ決済金額の推移



今後の予定

令和4年度において、auPay、ゆうちょ Pay、J-CoinPay を追加で導入し、支払い方法を増やすことで、より利便性を向上させたい。