



事務事業名	水道料金徴収事務	事務事業No.	50602000602	所属課	水道課
(4) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？ 水道使用者に安全で安心な水を安定的に供給 地方公営企業法により水道事業は、料金収入で水道事業の運営費を賄うことになっている。					
(5) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？ クレジットカード決済可否の問合せがあった。 電話での開栓及び閉栓も少数ある。					

【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

評価項目	
改革改善を行う	①政策体系との整合性 (この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 水道料金の収納率を上げることによって、施策の基本事業「上水道の安定経営」に結びつく。
	②公共関与の妥当性 (なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？) (法定受託事業はその名称) <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 水道事業は、市町村が公営企業として経営するものであるため、市で行うことが妥当である。
有効性	③成果の向上余地 (成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？) <input type="checkbox"/> 向上余地がない 平成31年1月より業者委託を開始したことにより、これまで行ってきた収納向上対策に加えて、委託業者のノウハウを生かした業務を行うことで徴収率がアップしている。現在未納となっている分は転出先不明等、対応困難と思われる分となっている。
	④廃止・休止の成果への影響 (事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 水道料金徴収事務を廃止・休止することは、水道事業の経営が成り立たなくなるため住民への水道水の安定的な供給ができなくなる。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 (類似事業や統廃合の可能性はありますか？(市以外の取り組みも含む)) (他に手段がある場合) <input type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名 <input type="checkbox"/> 余地がない 水道料金と下水道料金を一緒に納付書発行・口座振替及び徴収事務を連携して実施している。公債権(市税等)や他の私債権(市営住宅家賃等)との情報共有。各課で管理している債権を一括して管理・徴収する部署を設置する。
効率性	⑥事業費・人件費の削減余地 (成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？) <input type="checkbox"/> 削減余地がない 平成31年1月から業者委託となったことにより、令和元年度から1名人員削減している。
公平性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 (事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 水道料金体系及び加入金等は統一されているため費用負担は公平である。

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																								
①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	⇒	収納率向上のため、未納者への催告回数を増やし、給水停止を厳格に行うことで納付意識を向上できた。給水停止の対象を未納2期分から未納1期分とし、より厳格な対応とした。 アパート入居者は、住民登録をしていない場合、退去されると追跡調査ができない。未納件数が少ないうちに厳しく対処することで徴収不能分を減らすことができた。																								
(3) 今後の事業の方向性		(4) 改革・改善による期待成果 (終了・廃止・休止の場合は記入不要)																								
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる																								
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		成果	向上 維持 低下	コスト			削減	維持	増加		○													
成果	向上 維持 低下	コスト																								
		削減	維持	増加																						
	○																									
		(6) 事務事業優先度評価結果																								
		成果優先度評価結果 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤																								

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価 (課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合)
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> A A: 継続(現状維持) C: 終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B B: 継続(改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>