

令和3年度

事務事業評価表(令和2年度の実績評価)

記入年月日
令和3年5月25日

事務事業名		水道料金徴収事務		事業区分		担当	
				新規/継続	継続	事務事業No.	050602000602
				単独/補助	単独	所属課	070201
政策体系		政策体系上の位置付け				課長名	水道課
総合計画の施策名		0506	上水道の整備			グループ	水道グループ
政策名		05	快適な暮らしのまちづくり			担当者名	
施策名		06	上水道の整備				
手段名		02	②上水道の安定経営				
		財務会計上の位置付け		事業期間			
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	
	09	00	00	00	00	00	
法令根拠	地方自治法	地方公営企業法			単年度繰返し(平成27年度~)		
				← 期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入			

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その1)

(1) 事務事業の概要	
① 事務事業の概要(事務事業の全体像)	② 担当者が行う業務の内容・やり方・手順
水道料金は、利用者からの使用開始届によって開栓し、奇数月に行う検針(2か月分)をもとに料金を算定し、翌月に請求している。水道使用中止時は、その都度検針を行い精算分として随時請求している。納期限までに納入が無い場合は、督促状を発送する。督促状を発送してもなお納付がない者に対し年6回催告書を発送している。未納者には、給水停止予告通知書を発送後、指定期限までに納付が確認できない場合、給水停止を実行する。 平成31年1月より上下水道料金等徴収業務(検針業務含む)が業者委託となった。	①水道使用開始・中止の届出により、現地の開閉栓の作業・検針及びデータ入力 ②2カ月毎に検針及び再検針により、水道料金の決定、納入通知書の発送・各金融機関への口座振替依頼 ③未納者への督促状の発送 ④宅内漏水による、水道料金の減免処理及びデータ入力 ⑤滞納整理(文書による催告・訪問徴収・給水停止の実施等) ⑥休止検針(未使用水栓での無断使用の確認)

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

① 手段 (担当者の活動内容)	④ 活動指標 (活動量を表す指標)	単位	01年度	02年度	03年度	04年度	05年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
納付催告に応じない未納者には、給水停止予告通知書を発送後、給水停止を実行する。停止は、1期分(2か月)以上の滞納者を対象とし実施している。	調定件数	件	79,231.00	78,314.00	77,252.00	77,252.00	77,252.00
	未納件数	件	3,617.00	3,002.00	3,002.00	3,002.00	3,002.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
② 対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤ 対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	01年度	02年度	03年度	04年度	05年度
水道使用者	水道使用戸数	戸	12,359.00	12,380.00	12,380.00	12,380.00	12,380.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③ 意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥ 成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	01年度	02年度	03年度	04年度	05年度
①適正な料金を算定する。 ②確実に料金を納入してもらう。	収納率(件数ベース)	%	95.44	96.17	96.50	97.00	97.50
	口座振替利用者率	%	85.19	84.87	85.00	85.00	85.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量(事業費)の推移

		01年度	02年度	03年度	期間限定		
		(実績)	(実績)	(計画)	総投入量		
投入量	事業費内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	
		県支出金	千円	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	
		使用料・手数料	千円	0	0	0	
		その他	千円	7,968	8,041	8,608	0
		一般財源	千円	28,494	27,657	30,063	0
		事業費計(A)	千円	36,462	35,698	38,671	0
	正規職員従事人数	人	3.00人	2.00人	2.00人		

		02年度事業費 実績(千円)		03年度事業費 予算(千円)	
事業費の内訳	10 需用費	475		10 需用費	833
	11 役務費	3,361		11 役務費	3,841
	12 委託料	30,423		12 委託料	32,558
	13 使用料及び賃借料	1,439		13 使用料及び賃借料	1,439
	合計		35,698	合計	38,671

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 checked="" 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。
効率性	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 checked="" type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名 <input checked="" 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。
	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 checked="" 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 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止		(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" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th>向上維持</th> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>				コスト					削減	維持	増加	成果	向上維持	○		X	低下			X
		コスト																				
		削減	維持	増加																		
成果	向上維持	○		X																		
	低下			X																		
		(6) 事務事業優先度評価結果																				
		成果優先度評価結果	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"/>