

事務事業マネジメントシート (20年度実績と21年度計画)

21年度予算編成後平成 21 年 3 月 26 日 作成
20年度決算把握後平成 21 年 6 月 19 日 作成

事務事業名		水道料金決定収納事務		<input type="checkbox"/> マニフェスト 関連	<input type="checkbox"/> 全庁横断 課題関連	<input checked="" type="checkbox"/> 集中改革 プラン関連
総合計画 体系	政策	1	人々が安全に安心して暮らせるまちづくり	所属部	水道局	課長名 久留 伸二
	施策	6	計画的な土地利用の推進	所属課	上下水道課	担当者名 木場田 可織
	基本事業	16	快適な住環境の整備	所属班	庶務料金班	(内線) 1178
				法令根拠	地方公営企業法、水道法、合志市水道事業給水条例	

予算科目	会計	款	項	目	事業連番	<input type="checkbox"/> 20年度で終了	<input type="checkbox"/> 21年度から開始	成果優先度評価結果	8
	90	11						コスト削減優先度評価結果	6

事業期間 単年度のみ 単年度繰返(開始年度 昭和37 年度) 期間限定複数年度 (~ 年度)

事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

【事業の内容】
適正な検針に基づく水道料金の決定と、水道使用者からの納入についての事務である。
【業務の流れ】
①新規の利用に伴う給水装置工事申請受付による加入金・手数料の納付書発行、量水器の払い出し、竣工検査及び対象物件の台帳作成 ②既存使用者の変更等に伴う給水装置開始・休止届受付による現地開閉栓作業(委託)、及び台帳異動 ③毎月検針(委託)及び再検針(職員)による水道料金の決定、納入通知書郵送、各金融機関へ口座振替依頼 ④料金収納処理(一部委託)
⑤未納者への督促状郵送 ⑥滞納整理(催告状郵送、電話催告、戸別徴収、給水停止等)
【主な予算費目】
1 現状把握の部(DO、PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動) 20年度実績(20年度に行った主な活動)(DO) 毎月の調定、納入通知書送付、口座振替依頼、及び料金収納処理。これに伴う未納者への督促状送付、催告状送付、電話催告、訪問徴収、及び給水停止の実施。 平成20年10月1日から料金を統一した。	21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) ⑤活動指標(事務事業の活動量を表す指標)=①の指標 (単位) 件 → ア 調定件数 件 イ 滞納件数 件
② 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 水道使用者(水道の使用者、給水装置所有者・管理者)	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位) 人 → ア 水道使用者数 人 イ
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) ①適正な料金となっている ②確実に料金を納入してもらう	⑦成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位) 件 → ア 料金の決定誤り件数 件 イ 収納率 %
④ 上位の目的(さらにどんな目的に結び付けるのか) 快適な住環境で暮ることができる	⑧上位成果指標(上位目的の達成度を表す指標)=④の指標 (単位) % → ア 給水普及率 % イ

(2) 総事業費・指標等の推移

		単位	18年度 実績(決算)	19年度 実績(決算)	20年度 目標(当初予算)	20年度 実績(決算)	21年度 目標(当初予算)	22年度 (目標)	23年度 (予定)	全体計画 ~ 年度	
投入量	事業費	国庫支出金	千円							総 ト ー タ ル コ ス ト (期間 限 定 複 数 年 度 の み 記 載) 0 0 0	
		都道府県支出金	千円								
		地方債	千円								
		その他	千円	25,746	27,493	30,707	28,304	31,847	31,998		31,998
		繰入金	千円								
	一般財源	千円					2	2	2		
	(A) 事業費計	千円	25,746	27,493	30,707	28,304	31,849	32,000	32,000		
	うち指定経費	千円		1,864	2,254	858	2,444	2,254	2,254		
	うち時間外、特殊勤務手当	千円		1,247	2,254	858	2,444	2,254	2,254		
	人件費										
正規職員従事人数	人	12	12	12	12	12	12	12			
延べ業務時間	時間	6,628	8,030	8,178	9,261	9,200	9,200	9,200			
(B)人件費計	千円	26,313	31,959	32,548	36,859	36,616	36,616	36,616			
トータルコスト(A)+(B)	千円	52,059	59,452	63,255	65,163	68,465	68,616	68,616			

指標	単位	18年度 実績(決算)	19年度 実績(決算)	20年度 目標(当初予算)	20年度 実績(決算)	21年度 目標(当初予算)	22年度 (目標)	23年度 (予定)	全体計画 ~ 年度
活動指標	件	220956	224849	228850	228229	230800	233800	236800	目 標 合 計 数 計 画 22 年 度 97
	件	2792	1274	1000	1219				
対象指標	人	18622	18919	19250	19226	19400	19650	19900	
	人								
成果指標	件	4	4	0	4	0	0	0	
	%	98.66	99.37	99.4	99.4	99.45	99.5	99.55	
上位成果指標	%	96.8	96.9	96.9		96.9	97		

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か?いつ頃どんな経緯で開始されたのか?
・昭和37年度から水道を計画的に整備し清浄にして豊富低廉な水の供給を図り、公衆衛生の向上と生活環境の改善のために行う水道事業の経営を支える料金徴収を行うものであり、事業開始時から行っている。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか?
・水道使用者数(給水件数)は平成14年3月の16,687件から平成19年2月には、18,538件と5年間で1,851件増加しており、これに伴い事務量も増加している。また21年3月では、19,133件に増加し、合併後は年間300件前後増加している。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?
・使用者からは、クレジット払いを可能にしてほしいとの要望もきている。

事務事業名	水道料金決定収納事務	所属部	水道局	所属課	上下水道課
-------	------------	-----	-----	-----	-------

2 評価の部(SEE) *原則は20年度の後評価、ただし複数年度事業は20年度における途中評価

目的 妥当性 評価	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 type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】⇒ ・水道料金の納期内納入を図ることにより、水道事業の維持管理が可能となり、住環境の向上(水道水の安定的供給)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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】⇒ ・水道事業は、原則として市町村が経営する(水道法第6条)とされており、使用者の水道料金を決定し、納入してもらうための事務であり、妥当である。
	③ 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】⇒ ・水道事業の受益者は給水サービスを受ける水道使用者であり対象は適切である。(合志市水道事業給水条例第24条に水道料金は水道使用者等から徴収すると規定されている) ・意図についても現状で適切である。
有効性 評価	④ 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"/> 向上余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】⇒ ・収納率向上のため、滞納者への訪問や電話催告の強化による収納促進に努める。 ・使用者の利便性向上のため、コンビニ収納導入により収納窓口を拡大したので、早期納入の促進に努める。
	⑤ 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 type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】⇒ 21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】⇒ ・水道料金徴収事務を廃止・休止、あるいは活動量を削減することは、水道事業経営が成り立たなくなり、住民への給水サービスができなくなる。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある ⇒【理由】⇒ (具体的な手段、事務事業) ・量水器取替え・購入事業と統一を図る。 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ ・料金決定においては、量水器管理が不可欠であり、本事務を量水器取替え・購入事業と統一を図ることができる。 <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】⇒
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ ・最小限の方法をとっており削減できない。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ ・水道開始・休止の受付を含む窓口事務や収納事務及び滞納整理等も含め、有効性について検討する余地がある。
公平性 評価	⑨ 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"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】⇒ ・全受益者に関する事務であり、収入の確保を図る上で必要である。 ・旧町ごとに料金体系が違うため、平成20年10月に料金体系を統一した。 ・収納率は99%を超えているが、さらに未納者対策が必要。

3 評価結果の総括(SEE)

(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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	①目的妥当性については、適切である。 ②有効性については、量水器取替え・購入事業との統合の検討が必要。 ③効率性については、収納・徴収事務委託の検討が必要。 ④公平性については、さらに未納者対策を強化が必要。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input checked="" type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善) <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(効率性改善) <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(公平性改善) <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(2) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>○</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td>△</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td>△</td> <td>△</td> </tr> </table>		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																
成果	向上	○	△																
	維持	△	△																
	低下	△	△																

(3) 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

(3) 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

5 事務事業貢献度評価結果(施策の統括課長の総括)

(1) 目的の直結度	9	(直結度高い 1~3 直結度中 4~6 直結度低い 7~9)
(2) 貢献度	11	(貢献度高い 1~3 貢献度中 4~9 貢献度低い 10~12)