

事務事業マネジメントシート(平成23年度実績と平成24年度計画)

平成24年 9月27日更新

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	政策	2	緑豊かな環境と共生するまちづくり			所属部	水道局	課長名	水野 孝春
体系	施策	9	住環境の充実			所属課	上下水道課	担当者名	木場田 可織
	基本事業	24	水の安定供給			所属班	庶務料金班	(内線)	1163
予算科目	会計企業	款	項	目	事業連番	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	成果優先度評価結果	: ⑫
								コスト削減優先度評価結果	: -
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 23年度で終了 <input type="checkbox"/> 23年度から開始		事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 18 年度) <input type="checkbox"/> 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】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	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。・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。・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23年3月では、19,798件となり、合併後は年間300件前後ずつ増加している。平成24年度からは集中改革プランに則り、受付窓口業務、開閉栓業務、台帳入力業務、滞納整理業務等の大部分を民間事業者へ委託することになった。
【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】	事業費は、印刷製本費(納付書、検針票)、通信運搬費(郵送料)、委託料(料金徴収等業務)、手数料(金融機関等への収納手数料)等に支出される。(なお、徴収事務受託により下水道使用料も同時に徴収している。)
【意見や要望】 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。

1 現状把握の部(DO、PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標	新規・拡充区分:
① 手段(主な活動) 23年度実績(23年度に行った主な活動)(DO)	24年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
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。料金徴収業務委託の業者選定、契約	毎月の調定、委託料の支払い、委託業者への監督・協議
① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 予算の主な増減の理由
→ ア: 調定件数	水道業務の民間委託に伴い、委託料が増額するため
→ イ: 滞納件数(月数)	
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	② 対象指標(対象の大きさを表す指標)
水道使用者(水道の使用者、給水装置所有者・管理者)	(単位) 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)	③ 成果指標(意図の達成度を表す指標)
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	(単位) ア: 料金の決定誤り件数 件
	→ イ: 収納率 %
*③ 成果指標設定の理由と24年度目標値設定の根拠	
水道事業は市民生活に欠かせない「水」を常に安定して供給することで、水道料金を納入していただくことで成り立っている。したがって、料金決定については正確でなければ、水道事業の運営に支障をきたす恐れも生じてくる。したがって成果指標「ア」については当然「0」を目指すべきものとして、同「イ」については比較的良好な水準を保っているが、より高い水準を目指して設定している。	
総トータルコスト 全体計画 ~ 年度 0	

(2) 各指標・総事業費の推移	単位	21年度実績(決算)	22年度実績(決算)	23年度目標(当初予算)	23年度実績(決算)	24年度目標(当初予算)	25年度予定	26年度見込	27年度見込	
① 活動指標	ア 件	230,839	235,667	236,800	242,016	246,800	251,700	256,700	261,800	
	イ 件	1,530	1,495	0	0	0	0	0	0	
② 対象指標	ア 人	19,736	19,798	19,900	20,555	20,150	20,400	20,700	21,000	
	イ 件									
③ 成果指標	ア 件	0	4	0	0	0	0	0	0	
	イ %	99.38	99.35	99.5	99.3	99.5	99.5	99.5	99.5	
投資入費量	財源内訳	国庫支出金	千円							
		都道府県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	27,513	30,496	34,063	32,124	54,505	67,499	67,499
		繰入金	千円	2	2	4	3	2	1	1
	一般財源	(A) 事業費計	千円	27,515	30,498	34,067	32,127	54,507	67,500	67,500
		(A)のうち指定経費	千円	876	2,186	3,655	3,773	2,919	57,119	57,119
		(A)のうち時間外、特勤	千円	876	1,357	1,996	1,799	0	0	0
	人件費	正規職員従事人数	人	12	12	10	11	2	2	2
		延べ業務時間	時間	9,289	8,097	9,200	8,735	1,600	1,600	1,600
	(B) 人件費計	千円	36,970	33,359	37,904	35,271	6,592	6,592	6,592	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	64,485	63,857	71,971	67,398	61,099	74,092	74,092	

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23年度の後評価、ただし複数年度事業は23年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①23年度目標達成度評価 事務事業の当年度実績は当年度目標値を達成したか、未達成の場合その原因は？	<input type="checkbox"/> 達成した 滞納整理は増やしたが、徴収率の増加には結びつかなかった。原因については、景気の低迷等も考えられるところであるが、不明である。	<input checked="" type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【原因】 ⇒【理由】
	②24年度目標達成見込み 事務事業の次年度目標値に対して次年度の見込みはついているのか？	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり ⇒【理由】 徴収率についてはこの数年横ばいであり、次年度も同様の水準が予想される。むしろ職員数の減少や異動による影響も徴収率低下のリスク要因として考えなければならない。しかし、年度初めでもあり現段階で達成が厳しいと判断できる要因も見当たらない。	<input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい ⇒【理由と対策】
有効性評価	③成果の向上余地 次年度以降にこの事務事業の成果を向上させる余地はあるか？成果が頭打ちになってないか？	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【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が、訪問件数の伸びにもかかわらず、徴収率は横ばいである。	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】
	④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 (具体的な手段、事務事業) <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 ・ 量水器取替え・購入事業と統一を図る。・ 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	⑤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 checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 平成22年度までに上下料金徴収業務等についての包括的な民間委託について検討を行ったところ、民間委託した場合事業費削減効果があることがわかった。	<input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】
	⑥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】 アウトソーシングにより削減できる余地がある。	<input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】
公平性評価	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"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 収納率は99%を超えているが、さらに未納者対策が必要。	<input type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】
	⑧行政の役割分担の適正化 事業事務のやり方や手段においてこれまでの行政、市が行ってきた範囲を住民や地域・団体に移行できないか？	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 検針や収納の一部については従来から住民への委託を行なっているところである。	<input type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】

3 評価結果の総括 (SEE) ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

徴収率の面では昨年度並みの水準を確保出来そうな見込みであるが、より効率的に事業を行なうためアウトソーシング化が有効と考えられる。

4 今後の方向性(事務事業担当課案) (PLAN)

<p>(1) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input type="checkbox"/>事業統廃合・連携 <input type="checkbox"/>事業のやり方改善(有効性改善)</p> <p><input type="checkbox"/>事業のやり方改善(効率性改善) <input type="checkbox"/>事業のやり方改善(公平性改善)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>より効果的に事業を行うため、アウトソーシングを行う。</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <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> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></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																					
<p>(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</p>																						