事務事業マネジメントシート(平成24年度実績と平成25年度計画)

平成25年12月27日更新

事務事業名	水道料金決定収納事務		☐ マニフェスト関連	☐ 全庁横断課題関連	☒ 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 管澤 徳子
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	合志市工業用水道事	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	☐ 24年度で終了 ☐ 24年度から開始		事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 18 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を決定し、水道使用者からの納入を受け入れることに関する事務である。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。さらに平成23年3月で19,798件、平成24年3月には20,555件、平成25年3月には21,117件となり、合併後も著しく増加している。平成24年度から、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業者に委託した。消費税法等の改正により、平成26年4月使用分から消費税等相当額が5%から8%に引き上げられる。
【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(職員) 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(委託)、各金融機関へ口座振替依頼(委託) ④料金収納処理(一部委託) ⑤未納者への督促状郵送(委託) ⑥滞納整理(催告状郵送、電話催告、戸別徴収、給水停止等)(委託)
【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?

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) 24年度実績(24年度に行った主な活動)(DO)	25年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
毎月の調定、委託料の支払い、委託業者への監督・協議	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	件
→ イ 滞納件数(月数)	件
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) (単位)
水道使用者(水道の使用者、給水装置所有者・管理者)	→ 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) (単位)
①正確な料金算定となっている。	→ ア 正確に決定した調定の割合 %
②確実に料金を納入してもらう。	→ イ 収納率 %
*③成果指標設定の理由と25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し、水道料金を納入していただくことで成り立っており、料金決定については正確でなければ、水道事業の信頼を失墜する恐れも生じてくる。したがって成果指標①については当然「100%」を目指すべきであるが、人的漏漏も考慮して設定した。また、②については、既に高水準にあり、数値が頭打ちであることから、経済弱者等の実情も踏まえ、この状況を継続することを成果として設定した。	
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	22年度 実績(決算)	23年度 実績(決算)	24年度 目標(当初予算)	24年度 実績(決算)	25年度 目標(当初予算)	26年度 予定	27年度 見込	28年度 見込	
① 活動指標	ア 件	件	235,667	242,016	246,800	248,346	251,700	256,700	261,800	266,800	
	イ 件	件	1,495	0	0	15,966	0	0	0	0	
	② 対象指標	ア 人	人	19,798	20,555	20,150	21,117	21,200	21,300	21,400	21,500
	イ										
③ 成果指標	ア %	%	99.98	100	99.9	99.98	99.9	99.9	99.9	99.9	
	イ %	%	99.35	99.3	99.3	99.31	99.3	99.3	99.3	99.3	
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	30,496	32,124	54,505	53,138	53,377	53,377	53,377	53,377
		繰入金	千円	2	3	2	2	1	1	1	1
	一般財源	千円									
	(A) 事業費計	千円	30,498	32,127	54,507	53,140	53,378	53,378	53,378	53,377	
(A)のうち指定経費	千円	2,186	3,773	2,919	2,976	3,000	3,000	3,000	3,000		
(A)のうち時間外・特勤	千円	1,357	1,799	0	58	0	0	0	0		
人件費	正規職員従事人数	人	12	11	2	6	2	2	2	2	
	延べ業務時間	時間	8,097	8,735	1,600	951	800	800	800	800	
	(B)人件費計	千円	33,359	35,271	6,460	3,871	3,230	3,230	3,230	3,230	
トータルコスト(A)+(B)	千円	63,857	67,398	60,967	57,011	56,608	56,608	56,608	56,608		

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24年度の後評価、ただし複数年度事業は24年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①24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？	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒【原因】
	②25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？	☒ 目標達成見込みあり⇒【理由】 ☐ 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 正確に決定した調定の割合は、チェック体制を整え人為ミスを減らすことで達成の見込みはある。また、収納率は、既に高水準にあり、調定件数は増加しても収納率を下げることなく維持することを成果としており、お客さまセンター業務の充実により達成の見込みはある。
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？	☒ 向上余地がある ⇒【理由】 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 正確に決定した調定の割合は、100%をめざしており向上の余地はある。収納率は、調定件数が増加しても下げることなく維持することを成果としており、調定件数や額の増加と収納率の推移をみることで数値的な成果が判断でき、向上の余地はある。
	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？	☒ 他に手段がある⇒【理由】 (具体的な手段、事務事業) ☐ 他に手段がない ⇒【理由】 ☒ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 平成24年度から料金決定及び徴収事務を民間事業者へ委託したため、本事務におけるお客さまセンターと水道局(一般職員)との密接な連携により成果向上を図る。水量検針における量水器取替え・購入事業のうち法定交換業務は委託し、量水器購入(調達)は水道局で担うなど、役割分担を明らかにして業務に取り組む。
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)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 平成24年度から徴収業務等を民間事業者へ委託したが、所期の目的は、事業費の削減が第一ではなく、料金徴収(滞納整理等)業務の専門性の向上及び一般職をより多面的に活かすことであり、これ以上の事業費削減余地はない。
	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きないか？(アウトソーシングなど)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 平成24年度から徴収業務等を民間事業者へ委託し、一般職をより多面的に活かすべく、水道局の人員は減少した。業務を委託しても業務内容への対応及び調整等は職員が行う必要があり、これ以上の削減余地はない。
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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 受益者負担の公平、公正を元に未納者対策及び滞納整理業務を強化するよう受託者に求めており、適正である。
	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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 役割分担は適正である ⇒【理由】 平成24年度から料金徴収業務等を民間に委託したところであり、役割分担は現状で適正である。

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

本年度からの民間事業者による料金徴収業務について、作業上のトラブルや再委託に関する不信の事象はあったが、成果指標である収納率は、前年から下がることなく過年度分については向上が見られ、概ね良好に1年の業務が遂行された。

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>☐廃止 ☐休止 ☐目的再設定 ☐事業統廃合・連携 ☐事業のやり方改善(有効性改善)</p> <p>☐事業のやり方改善(効率性改善) ☐事業のやり方改善(公平性改善)</p> <p>☒現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>民間委託による料金徴収業務は、開始からまだ1年目であり、今後さらに徴収手腕を発揮し、機動的な滞納整理など専門性を駆使した業務が期待でき、職員との連携を深め、利用者へのサービス向上に努める。</p> <p>また、将来的には民間委託業務を検証し、アウトソーシング範囲の拡大及び施設の管理面を含めた水道事業の総合的な第三者委託の検討を進める。</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"> <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>																						