平成　　28　　年度　事務事業評価シート

事務事業の概要・計画（PLAN）

事務事業名	(水道)水道料金収納徴収事業	会計名称	水道特別			担当課	水道課
		予算科目	1 款 1 項 4 目	事業番号	9908	所属長名	野島 康博
事業評価の有無	■ 評価対象事業　□ 評価対象外事業（事業の概要・結果のみ）					担当責任者名	髙村 博之
法令根拠等	水道法、地方財政法					実施期間	【開始】 平成 18 年度
総合計画での位置付け	快適空間都市の創造 潤いのある水環境づくり						【終了】 平成 年度(予定) ■ 設定なし
総合計画における本事業の役割	水道使用者から水道料金を徴収し、水道事業の健全な運営を行うため、水道料金を徴収する。						
事業の対象	水道料金を市民（上水道利用者）から徴収する。	事業の目的	水道使用者情報を電算システムで管理するとともに、検針業務による使用量に応じて料金の賦課・徴収を行う。				
事業の内容（整備内容）	偶数月に検針し使用水量を確定するとともに、奇数月は料金算定を行い、料金を請求する。料金の収納については、窓口払いコンビニ収納及び口座振替により使用者から徴収する。公平及び校正の観点から滞納者に対しては、厳格に対応し、給水停止等の滞納整理を行う。	昨年度の課題に対する具体的な改善策	滞納者に対し給水停止執行業務を行うとともに、誓約分納者に対しても定期的な市道を行い、納付意識付けをし、公平及び公正の観点から厳格な対応を図る。また、口座振替制度の推進を行い、更なる収納率の向上に努める。、				

事業活動の内容・成果（DO）

事業費及び財源内訳（千円）

項目		前年度決算	当初予算額	補正予算額	継続費その他	翌年度繰越	決算額
直接事業費		24,616	35,336	0	0	0	33,976
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	0
	県支出金	0	0	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0
	一般財源	24,616	35,336	0	0	0	33,976
職員の人工（にんく）数		1.65	1.65				1.65
1人工当たりの人件費単価		8,042	8,086				8,086
※ 直接事業費＋人件費		37,885	48,678				47,318
主な実施主体		直接実施	実施形態（補助金・指定管理料・委託料等の記載欄）				

事業活動の実績（活動指標）

項目	単位	27 年度実績	28 年度予定	9月末の実績	28 年度実績
総係費（人件費除く）	千円	24616	35336	7850	33976

向こう５年間の直接事業費の推移（千円）	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度	33 年度	5年間の合計
	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	125,000

成果指標

		単位	区分年度	27 年度	28 年度	29 年度	目標 毎 年度
指標	料金収入済額÷料金調定額＝徴収率（現年度分）	%	目標	95	95	95	
指標設定の考え方	徴収率（年度比較）を向上させることで、安定した水道事業経営が保たれ、また、水道利用者の公平及び公正の確保ができる。		実績	96.39	94.5		
指標で表せない効果							

事務事業評価（CHECK）

新たな課題や当初の改善策に対する対応状況（今年度の途中経過）	3期以上の滞納者27名に対し7月19日に給水停止を執行し、数名の者を除き納付完納又は納付誓約に結びつけた。

事務事業の評価	自己判定（担当責任者）	妥当性	目的の妥当性	5 施策の目的を果たすために必要不可欠な事業である。 4 3 概ね、施策の目的に沿った事業である。 2 1 この事業では施策の目的を果たすことができない。	3	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	B	事業成果・工夫した点	水道事業の経営は料金収入で成り立っており、本事業は必要不可欠な事業である。そのため確実な料金収入に努めた。滞納者に対しては電話や文書で納付指導を行い、必要な場合は納付誓約を締結し、また悪質滞納者については給水停止の執行を講じるなど、滞納者の減少と負担の公平性を確保することに留意しながら通年厳格に対応し目標とする収納率を維持した。
			社会情勢等への対応	5 社会情勢等のニーズに合致する。又は、行政管理上必要な事業である。 4 3 社会情勢に概ね適合する。又は、行政管理上、概ね妥当である。 2 1 社会情勢又は行政管理事務に対応しておらず、見直しが必要である。	3				
			市の関与の妥当性	5 市が積極的に関与・実施すべき事業である。 4 3 今のところ市の関与・実施は妥当と判断できる。 2 1 市は関与しないで、民間や市民団体等に委ねるべきである。	3				
		有効性	事業の効果	5 市民生活の課題、又は行政内部の課題解決に大いに貢献している。 4 3 市民生活や行政内部の課題解決に向けて対応できている。 2 1 市民生活や行政内部の課題解決になっていない。	3	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	B		
			成果向上の可能性	5 既に相応の成果を得ているが、まだまだ成果向上の余地がある。 4 3 今後、成果の向上が期待でき、事業継続の必要がある。 2 1 目的は十分達成されており、事業継続の必要性は低い。	3				
			施策への貢献度	5 施策推進への貢献は多大である。 4 3 施策推進に向け、効果を認めることができる。 2 1 施策推進につながっていない。	3				
		効率性	手段の最適性	5 現状では最善の手段であり、他の方策を検討する必要はない。 4 3 最適な手段であるが、更に民活、他事業との統合・連携等の検討の余地がある。 2 1 活動指標の実績も上がらず、効率的な手段の見直しが必要である。	3	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	B	事業の苦労した点・課題	近年、水道使用量の減少に伴う収益減少傾向が生じる中、確実な料金収入の確保に努めなければならない。新規滞納者を作らないため、職員の親切でかつ厳格な接客マナーにより督促段階からきめ細かい収納指導を実施しなければならない。悪質な滞納者に対しては給水停止の執行を講じ滞納者の減少を図る必要がある。今年度からコンビニ収納等の新たな納付制度を設けた。状況を注視し更に納付機会の拡大等を図り収納率の向上に努める。
			コスト効率	5 投入コスト以上の成果を得ており、コスト削減の余地は見当たらない。 4 3 コスト削減に向けた取り組みを実施し、それに見合う成果を得ている。 2 1 満足する成果にも達せず、まだまだ事業費・人件費の削減余地がある。	3				
			市民（受益者）負担の適正	5 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民の負担は適正と認める。 4 3 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の検討の余地がある。 2 1 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の見直しが必要である。	3				
	一次判定（所属長）	妥当性	目的の妥当性	5 施策の目的を果たすために必要不可欠な事業である。 4 3 概ね、施策の目的に沿った事業である。 2 1 この事業では施策の目的を果たすことができない。	4	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	A	事業の方向性	■ 事業継続と判断する。 □ 事業縮小と判断する □ 事業廃止と判断する （判断の理由） 水道事業経営の根幹である本業務は、収納徴収方法の見直しを含め、継続が必要と判断する。
			社会情勢等への対応	5 社会情勢等のニーズに合致する。又は、行政管理上必要な事業である。 4 3 社会情勢に概ね適合する。又は、行政管理上、概ね妥当である。 2 1 社会情勢又は行政管理事務に対応しておらず、見直しが必要である。	3				
			市の関与の妥当性	5 市が積極的に関与・実施すべき事業である。 4 3 今のところ市の関与・実施は妥当と判断できる。 2 1 市は関与しないで、民間や市民団体等に委ねるべきである。	4				
		有効性	事業の効果	5 市民生活の課題、又は行政内部の課題解決に大いに貢献している。 4 3 市民生活や行政内部の課題解決に向けて対応できている。 2 1 市民生活や行政内部の課題解決になっていない。	3	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	B		
			成果向上の可能性	5 既に相応の成果を得ているが、まだまだ成果向上の余地がある。 4 3 今後、成果の向上が期待でき、事業継続の必要がある。 2 1 目的は十分達成されており、事業継続の必要性は低い。	3				
			施策への貢献度	5 施策推進への貢献は多大である。 4 3 施策推進に向け、効果を認めることができる。 2 1 施策推進につながっていない。	3				
		効率性	手段の最適性	5 現状では最善の手段であり、他の方策を検討する必要はない。 4 3 最適な手段であるが、更に民活、他事業との統合・連携等の検討の余地がある。 2 1 活動指標の実績も上がらず、効率的な手段の見直しが必要である。	3	合計点が 14～15：S 10～13：A 8～ 9：B 5～ 7：C 3～ 4：D	A	所属長の課題認識	水道料金の収納徴収業務は、水道事業経営に必要不可欠なものであり、使用量の減少傾向にある近年において、確実な料金収入の確保に努めると共に、新規滞納者を作らないなど適切な手段を講じ、悪質滞納者については給水停止の執行を講じるなど、適確に対応することで、滞納者の減少と負担の公平性を確保することにつながると考えている。また、今年度導入したコンビニ収納による成果を分析するなどして、更なる徴収率の向上を図りたい。
			コスト効率	5 投入コスト以上の成果を得ており、コスト削減の余地は見当たらない。 4 3 コスト削減に向けた取り組みを実施し、それに見合う成果を得ている。 2 1 満足する成果にも達せず、まだまだ事業費・人件費の削減余地がある。	3				
			市民（受益者）負担の適正	5 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民の負担は適正と認める。 4 3 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の検討の余地がある。 2 1 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の見直しが必要である。	4				

施策を踏まえた判断	二次判定	□	一次判定結果は以下の点について良好と評価し、更なる事業推進を求める。	⇒ 指摘事項を踏まえ、事務改善、事業推進に努め、今年度の事務事業評価シートに反映させること。
		■	一次判定結果のとおり事業継続と判断する。	
		□	一次判定結果のとおり事業継続と判断するが、以下の課題を新たに追加する。	
		□	一次判定は以下の点について外部評価が必要と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。	
		□	一次判定結果のとおり事業縮小と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。	
		□	一次判定結果のとおり事業廃止と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。	
		□	既に事業廃止が決定していることから、廃止に向けた手続を行う。	

行政評価委員会の答申	外部評価	答申の内容

今後の方向性（ACTION）

経営者会議の最終判断	事業の方向性		コメント欄
	□	さらに重点化する。	
	■	現状のまま継続する。	
	□	右記の点を見直しの上、継続する。	
	□	事業の縮小を行う。	
	□	事業の休止、廃止を行う。	