

| | | | | | | | | |
|--------|--|--------------------|-------|------|---|--------------|--|--|
| 事務事業名 | 水道料金賦課徴収事務 | | | 担当 | 水道部 水道課 庶務係 | | | |
| 政策名 | D | 自然と潤いがある安全快適なまちづくり | | | 電話番号 | 0285-83-8167 | | |
| 施策名 | 1 | 水道事業の推進 | | | <input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業 | | | |
| 関連個別計画 | | | | 事業期間 | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 昭和39 年度～） <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度） | | | |
| 法令根拠 | 真岡市水道事業給水条例 | | | | | | | |
| 予算科目 | 12.水道事業会計 | 2.水道事業費用 | 1.営業費 | | 3.業務費 | | | |
| 事業概要 | 水道料金は、利用者からの開栓使用届によって開栓し、使用水量を2か月毎に検針（2か月分を按分）後、料金を計算して毎月請求している。料金徴収業務は、口座振替・コンビニ収納を推奨するとともに休日窓口開設・夜間窓口延長を実施し利用者の利便性向上を図っている。滞納整理については、1か月以上の滞納者に対して、給水停止事前通知、給水停止予告通知を発送後、給水停止を実施することで料金支払いを促している。また、滞納者が転居した場合などは、3か月毎に催告書を送している。さらに、特別徴収として年2回、長期滞納者に対し水道・下水道課職員による一斉督促を実施している。 | | | | | | | |

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

| | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ①手段（主な活動） 28年度実績 1) 使用水量の検針（民間委託） 2) 料金の賦課 3) 料金の徴収（民間委託） 4) 滞納整理業務（民間委託） 収納率を上げるため、1か月の滞納者に対して給水停止を実施。 29年度計画 28年度と同様 | ⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 | | | | | | | |
| | 名称 | | 単位 | 25年度(実績) | 26年度(実績) | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(見込) |
| | ア | 検針戸数 | 戸 | 25,718 | 26,075 | 26,283 | 26,856 | 27,419 |
| | イ | 調定額 | 千円 | 1,130,479 | 1,147,289 | 1,146,032 | 1,158,245 | 1,138,524 |
| | ウ | 給水停止件数（月平均） | 件 | 102 | 95 | 84 | 88 | 89 |
| | エ | 給水停止による滞納整理額（下水道料金含む） | 千円 | 65,954 | 65,322 | 61,469 | 59,707 | 57,770 |
| | オ | | | | | | | |
| ②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 水道利用者 | ⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 | | | | | | | |
| | 名称 | | 単位 | 25年度(実績) | 26年度(実績) | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(見込) |
| | ア | 給水人口 | 人 | 67,812 | 67,782 | 67,367 | 67,887 | 67,836 |
| | イ | | | | | | | |
| | ウ | | | | | | | |
| ③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 水道料金の適正な賦課及び徴収を行う。 | ⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 | | | | | | | |
| | 名称 | | 単位 | 25年度(実績) | 26年度(実績) | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(見込) |
| | ア | 収納額 | 千円 | 1,103,725 | 1,121,894 | 1,121,399 | 1,133,613 | 1,113,040 |
| | イ | | | | | | | |
| | ウ | | | | | | | |
| ④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 清浄でおいしく、豊富で安全な水を安定供給する。 | ⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 | | | | | | | |
| | 名称 | | 単位 | 25年度(実績) | 26年度(実績) | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(見込) |
| | ア | 普及率 | % | 83.8 | 84.0 | 83.6 | 85.5 | 85.3 |
| | イ | 収納率 | % | 97.6 | 97.8 | 97.9 | 97.9 | 98.0 |
| | ウ | 水道水に満足している市民の割合 | % | 62.6 | 63.7 | 67.8 | 67.5 | |
| | エ | | | | | | | |
| | オ | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------|-----|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| (2) 総事業費の推移 | | 単位 | 25年度(実績) | 26年度(実績) | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(見込) |
| 投入量 | 事業費 | 国庫支出金 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 県支出金 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 地方債 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | その他 | 千円 | 54,387 | 57,427 | 56,061 | 67,299 |
| | | 一般財源 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 事業費計(A) | 千円 | 54,387 | 57,427 | 56,061 | 67,299 |
| | 人件費 | 正規職員従事人数 | 人 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | 延べ業務時間 | 時間 | 2,480 | 2,480 | 2,480 | 2,480 |
| | | 人件費計(B) | 千円 | 10,079 | 10,468 | 10,391 | 10,299 |
| | | トータルコスト(A)+(B) | 千円 | 64,466 | 67,895 | 66,452 | 77,598 |

| | |
|--|---|
| (3) 事務事業の環境変化・市民意見等 | |
| ①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？ | 昭和39年から給水を開始した。水道事業者は、安全でおいしい水を安定供給する責務があり、利用者は給水に対して料金の支払い義務を負うものである。滞納額が増えることは、事業の収支の均衡を失うとともに、正当な納入者に対して著しく公平を失うことになるため給水停止を実施した。 |
| 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？ | 納付書による収納場所・時間が限られているので、利用者の利便性を図るため、平成21年度から、ゆうちょ銀行窓口での収納（4月）及びコンビニ収納（7月）を導入した。経営効率とサービスの向上を図るため、平成22年度から、水道料金徴収業務の民間委託を行うとともに、毎週水・金曜日の窓口延長（午後7時まで）と毎月第1・第3日曜日の休日窓口開設（午前8時30分から正午まで）を実施した。収納率を上げるため、23年度から給水停止処分を強化し、1か月の滞納者に対して給水停止を実施した。給水停止処分を強化したため、滞納額は減少している。 |
| 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？ | 定期監査及び収納対策会議において、未収金解消のため、収納に力を入れるようにとの意見がある。 |

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

| | | |
|-----------------|--|--|
| 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(上位施策)に結びついているか？ | <input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 独立採算の水道事業の健全経営には、賦課徴収は不可欠である。 |
| | ②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務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"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 水道利用者から水道料金を徴収し、運営管理費に充当するため。 |
| | ③対象と意図の妥当性 ・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"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 水道利用者に対し賦課徴収を行う。 |
| 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 type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 収納率を向上する。 |
| | 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"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 廃止・休止した場合は、財源が確保できないため事業が成り立たない。 |
| | ⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？ | <input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない 下水道・農業集落排水使用料賦課徴収事務 |
| | ・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？ | <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない 下水道・農業集落排水使用料の賦課徴収事務を受託している。 |
| 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"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 平成22年度から料金徴収業務の民間委託を行い、トータルコストを削減している。 |
| | 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？ ・成果を下げずに正社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 type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 平成22年度から料金徴収業務の民間委託を行い、職員数を削減している。 |
| 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不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？ | <input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 使用量により料金が賦課されており公平である。 |

3. 改革・改善方向の部

| (1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し(<input type="checkbox"/> : 目的妥当性 <input type="checkbox"/> : 有効性 <input type="checkbox"/> : 効率性 <input type="checkbox"/> : 公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続 | (3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

| (1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える | (5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) | (4) その他2次評価会議で指摘された事項 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |