

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		増補版施策名			
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か月毎に催告書を発送している。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） 30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。  31年度計画 賦課徴収については30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	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(見込)
	ア	検針戸数	戸	26,283	26,856	27,331	27,882	28,440
	イ	調定額	千円	1,146,032	1,158,245	1,180,782	1,199,412	1,200,000
	ウ	給水停止件数（月平均）	件	84	88	81	71	70
エ	給水停止による滞納整理額（下水・廃排料金含む）	千円	61,469	59,707	57,050	59,003	57,823	
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	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(見込)
	ア	給水人口	人	67,367	67,887	68,062	68,317	68,599
	イ							
	ウ							
エ								
オ								
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	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(見込)
	ア	収納額	千円	1,121,399	1,133,613	1,149,599	1,183,905	1,188,000
	イ							
	ウ							
エ								
オ								
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	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(見込)
	ア	普及率	%	83.6	85.5	85.6	86.0	86.5
	イ	収納率	%	97.9	97.9	97.4	98.7	98.8
	ウ	水道水に満足している市民の割合	%	67.8	67.5	65.2	66.3	
エ								
オ								
(2) 総事業費の推移		単位	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(見込)	
投入量	事業費	財源内訳	千円	0	0	0	0	0
		国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0	0
		その他	千円	56,061	67,299	68,681	70,670	74,935
	一般財源	千円	0	0	0	0	0	
	事業費計(A)	千円	56,061	67,299	68,681	70,670	74,935	
	人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2
		延べ業務時間	時間	2,480	2,480	2,480	2,480	2,480
		人件費計(B)	千円	10,391	10,299	10,292	10,339	10,339
トータルコスト(A)+(B)		千円	66,452	77,598	78,973	81,009	85,274	

(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。
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。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、平成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。
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。加入者からクレジット払いの要望が多くなっている。

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？ ・成果を下げずにより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																							