

## 事務事業マネージメントシート

作成日 令和2年05月11日

事務事業名	水道料金賦課徴収事務			担当	上下水道部 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 checked="" type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業							
関連個別計画												
法令根拠	真岡市水道事業給水条例					事業期間						
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	<input checked="" type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返(開始年度 昭和39年度～) <input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度( 年度～ 年度)							
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か月分を技分)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) 31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) 受納率を上げるために、1か月の滞納者に対して給水停止を実施。	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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	
	ア:検針戸数	戸	26,856	27,331	27,882	28,052	28,220	
	イ:調定額	千円	1,158,245	1,180,613	1,199,381	1,188,463	1,206,378	
	ウ:給水停止件数(月平均)	件	88	81	71	73	72	
2年度計画 賦課徴収については令和元年度と同様	エ:給水停止による滞納整理額(下水・廃排料金含む)	千円	59,707	57,050	59,003	57,654	56,501	
	オ:							
	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)の推移							
	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	
	ア:給水人口	人	67,887	68,062	68,317	67,792	67,739	
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。	イ:給水世帯	世帯	25,401	25,912	26,427	26,636	27,048	
	ウ:							
	エ:							
	オ:							
	⑦成果指標(対象における意図された対象の程度)の推移							
④結果(どんな結果(上位施策)に結びつけるのか) 清潔でおいしく、豊富で安全な水を安定供給する。	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	
	ア:収納額	千円	1,133,613	1,149,769	1,165,847	1,159,558	1,182,250	
	イ:							
	ウ:							
	エ:							
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	
ア:普及率		%	85.5	85.6	86.0	85.5	85.9	
イ:収納率		%	97.9	97.4	97.2	97.6	98.0	
ウ:水道水に満足している市民の割合		%	67.5	65.2	62.0	61.1		
エ:								
(2) 総事業費の推移		単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	
投 入 量	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	
	県支払金	千円	0	0	0	0	0	
	地方債	千円	0	0	0	0	0	
	その他	千円	67,299	68,681	70,670	71,376	75,079	
	一般財源	千円	0	0	0	0	0	
事業費計(A)		千円	67,299	68,681	70,670	71,376	75,079	
人 件 費	正規職員従事人數	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	10,299	10,292	10,339	10,027	10,027	
トータルコスト(A)+(B)		千円	77,598	78,973	81,009	81,403	85,106	
(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に、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(令和2年度からは第2・第4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すことになるため、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、財源が確保できぬ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 使用水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"/> 繼続	(3) 改革・改善による期待成果
(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?	収納率を上げるために、滞納者に対する給水停止の実施や、上下水道部職員による一斉監査の実施を徹底する。また、計画区域内の未加入世帯への加入を促進し、給水戸数の増加に努める。	

## 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
(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(從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		