

事務事業名		上水道開閉栓、検針、収納事務		<input type="checkbox"/> 実施計画登載事業 <input type="checkbox"/> 合併建設計画登載事業			
政策体系	政策名	潤いに満ちた快適な都市環境の創造		事業期間			
	施策名	良好な生活空間の創造					
	基本事業名	上水道・簡易水道の整備		<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 昭和29 年度～)			
根拠法令		大船渡市水道事業給水条例		<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 <b>【計画期間】</b> 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入			
所属	部課名	水道事業所					
	係名	業務係	電話 0192-27-3111 内線 172				
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) 水道の使用開始、中止等に伴う開閉栓、水道使用量の検針及び徴収を含む料金の収納を行う。 主な業務内容は、①利用者からの給水申込等の届出受付、②開閉栓(H18から委託)、③毎月の検針(委託)、④ 調定(水道料金の算定)、⑤水道料金の請求(納付書、口座振替)、⑥水道利用料の納付確認、⑦ハガキによる督 促、⑧催告書の送付、⑨水道料金の徴収(職員が対応)、⑩給水停止(職員が対応)、⑪中止・廃止の届出受付 事業費は、開閉栓及び検針業務委託料、水道料金システムに係る保守委託料と賃借料、納付書等発送時の通 信運搬費、車両の燃料費等である。				全体計画(※期間限定複数年度のみ)			
				総投入量 (千円)	事業費	国庫支出金	
					財源内訳	都道府県支出金	
						地方債	
						その他	
						一般財源	
				人件費	事業費計(A)	0	
					正規職員従事人数		
					延べ業務時間	0	
					人件費計(B)	0	
					トータルコスト(A)+(B)	0	

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標																									
① 手段(主な活動) 前年度実績(前年度に行った主な活動) 上水道の使用開始、中止等に伴う開閉栓、水道使用量の検針(委託)・認定、納付書 の発送及び徴収を含む料金の収納  今年度計画(今年度に計画している主な活動) 前年度と同じ  ② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等 上水道利用者  ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 利用者の届け出に迅速に対応した開閉栓業務、正確な検針・認定・料金算定等を行う ことにより、料金を期限内に納付してもらう。  ④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか) 水道事業の円滑な運営が図られ、安全な水が安定して供給される。	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標) <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 開閉栓件数</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td>イ のべ水道料金未納件数</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td>ウ 訪問徴収件数</td> <td>件</td> </tr> </tbody> </table> ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標) <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>カ 給水人口</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>キ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ク</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サ 届け出開閉希望日遵守率</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>シ 収納率(現年度)</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>ス</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	名称	単位	ア 開閉栓件数	件	イ のべ水道料金未納件数	件	ウ 訪問徴収件数	件	名称	単位	カ 給水人口	人	キ		ク		名称	単位	サ 届け出開閉希望日遵守率	%	シ 収納率(現年度)	%	ス	
	名称	単位																							
	ア 開閉栓件数	件																							
	イ のべ水道料金未納件数	件																							
ウ 訪問徴収件数	件																								
名称	単位																								
カ 給水人口	人																								
キ																									
ク																									
名称	単位																								
サ 届け出開閉希望日遵守率	%																								
シ 収納率(現年度)	%																								
ス																									

(2) 総事業費・指標等の推移								
		年度	23年度(実績)	24年度(目標)	25年度(目標)	26年度(目標)	27年度(目標)	28年度(目標)
投入量	事業費	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	20,027	27,000	27,000	27,000	27,000
		一般財源	千円					
		事業費計(A)	千円	20,027	27,000	27,000	27,000	27,000
		正規職員従事人数	人	3	3	3	3	3
		延べ業務時間	時間	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500
		人件費計(B)	千円	26,000	26,000	26,000	26,000	26,000
		トータルコスト(A)+(B)	千円	46,027	53,000	53,000	53,000	53,000
⑤活動指標	ア	件	1,691	1,600	1,600	1,600	1,600	
	イ	件	4,752	4,000	4,000	4,000	4,000	
	ウ	件	278	1,200	1,200	1,200	1,200	
⑥対象指標	カ	人	30,394	30,230	30,300	30,300	30,300	
	キ							
	ク							
⑦成果指標	サ	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
	シ	%	96.4	98.0	98.0	98.0	98.0	
	ス							

事務事業ID	0313	事務事業名	上水道開閉栓、検針、収納事務
--------	------	-------	----------------

<b>(3) 事務事業の環境変化・住民意見等</b>	
①	この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 昭和29年4月、水道事業の開始による。
②	事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？ 平成22年度は、大手水産加工会社の進出などにより、全体の水道使用量及び1利用者あたりの使用量は増加に転じたが、今後、少子高齢化の進展による人口減少、節水型電化製品の普及、震災による事業所閉鎖などにより、使用水量の見通しについては厳しい状況にある。 水道水の水質は良好に維持されている。 水道事業の委託化については、県内では、検針の委託が中心である。
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？ 地下水等を利用している上水道供給区域内の未利用者に対しては、積極的に利用促進を求めるべきとの水道事業運営審議会での意見がある。

2 評価の部(SEE) \* 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当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】⇒ 水道使用開始等の届け出に基づき適正に開閉栓し、正しく検針することで、水道料金を適正に収納することは、安定した収入の確保と共に水道事業の健全な運営につながり、その結果、快適な都市環境の向上が図られる。
	② 公共関与の妥当性  なぜこの事業を当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"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】⇒ 水道は公営事業であり、経済性と共に住民福祉の増進に努めなければならないことから妥当である。
	③ 対象・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"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】⇒ 対象・意図は、上水道利用者から使用量に応じ料金を納付してもらうもので、妥当である。
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との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】⇒ 定期的な訪問徴収及び恒常的な未納者に対する給水停止処分により収納率を上昇させ、さらなる成果向上を目指す。
	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"/> 影響無 ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】⇒ 収入が確保できず、水道事業を運営できなくなる。
効率性 評価	⑥ 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？	<input type="checkbox"/> 他に手段がある ⇒ (具体的な手段, 事務事業)  <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ 現状では他の手段は考えられない。  <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】⇒
	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"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 現在、開閉栓業務を民間委託、水道メーター検針及び一部徴収業務を個人委託で対応しており、これ以上の費用の削減は難しいが、引続き経常経費の節減とともに業務委託の範囲、形態を検討していく必要がある。
公平性 評価	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職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"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 給水区域の拡大や下水道の普及とともに料金計算、徴収・収納事務が年々増加し、現状では人件費の削減は難しい。
	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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】⇒ 使用水量に基づいた料金算定となっている。

### 3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

<p>(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)</p> <table border="1"> <tr> <td>① 目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td><input type="checkbox"/> 適切</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	② 有効性	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・震災により金融機関の業務が停止し、水道料金の口座振替や収納業務ができなくなり、3月分料金が未納となるなど、水道料金の収納率が低下した。</li> <li>・恒常的な未納者に対して、一層の納付意識の向上と徴収強化に努める必要がある。</li> <li>・震災後、水道事業者の災害対応のため、開閉栓業務委託ができない状況となり直営で行ったが、委託の再開に向け進めていく必要がある。</li> </ul>									
① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
② 有効性	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input checked="" type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業経営の一層の安定化を図るため、水道の利用促進及び収納率の向上に努め、安定した収入の確保に努める。</li> <li>・費用の削減を図るため、経常経費の節減とともに今後、民間での委託受け入れ体制の整備状況に応じ、業務委託の範囲、形態を検討していく必要がある。</li> </ul>	<p>(4) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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>(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自家用水道利用者に対し、衛生的で安全な市水道の利用促進を働きかける。</li> <li>・給水停止処分に関する一連の作業は多大な労力と時間を必要とするが、未納者が固定化し、繰り返し未納対象となることが多いことから、この場合の処分を厳しく設定していきたいものの、住民福祉の側面もあり、対応に苦慮している。</li> <li>・コスト削減を図るため、積極的な業務の委託化を図るべきであるが、委託先が整っていないことから引き続き検討する必要がある。</li> </ul>																						

(職名) ※原則として施策の主管課長 (氏名)

### 4 事務事業の2次評価結果

2次評価者	水道事業所長	
-------	--------	--

<p>(1) 1次評価結果の客観性と出来具合</p> <p>①記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい</p> <p><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 記述は十分なされている</p> <p>②評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)</p> <p><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)</p>																						
<p>(2) 2次評価者としての評価結果</p> <table border="1"> <tr> <td>① 目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td><input type="checkbox"/> 適切</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	② 有効性	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(3) 評価結果の根拠と理由</p> <p>恒常的な未納者に対する、定期的な訪問徴収や給水停止処分により、収納率向上を図る必要がある。</p>									
① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
② 有効性	<input type="checkbox"/> 適切	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input checked="" type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>水道の利用促進及び収納率の向上に努め、安定した収入の確保に努めるとともに、経常経費の一層の節減や震災復興に応じた民間での委託受け入れ体制の整備状況により、業務委託の範囲、形態を検討していく必要がある。</p>	<p>(5) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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		×	×																		

### 5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項