

|   |                |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|---|----------------|---------------------|----|---|---------------|-----------------------------------|-------------|------|-------|--|--|---------|--|--|-----|--|--|-----|--|--|------|--|--|---------|---|-----|----------|--|--|--------|--|--|---------|---|--|----------------|---|
| 事務事業名   |                | 簡易水道料金収納事務          |    | <input type="checkbox"/> 実施計画登載事業   |               | <input type="checkbox"/> 総合戦略登載事業 |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 政策体系  | 政策名            | 04 潤いに満ちた快適な都市環境の創造 |    | 事業期間  |               | 予算科目                              |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 施策名            | 20 良好な生活空間の創造       |    | <input type="checkbox"/> 単年度のみ  |               | 会計                                | 款           |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 基本事業名          | 02 上水道・簡易水道の整備      |    | <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返<br>(開始 昭和30 年度～)  |               | 16                                | 01          |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 根拠法令  |                | 水道法、大船渡市簡易水道事業給水条例  |    | <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度<br>【計画期間】   |               | 01                                | 01          |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 所属  | 部課名            | 都市整備部簡易水道事業所        |    | 年度～年度   |               | 事務事業区分                            |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 課長名            | 千葉 洋一               |    | ↓<br>※全体計画欄の総投入量を記入   |               | A 政策事業 B 施設整備                     |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 係名             | 簡易水道係               | 電話 | 0192-27-3111  | C 施設管理 D 補助金等 |                                   | E 一般(A～D以外) |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 担当者            | 山口 和真               | 内線 | 207   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 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)  |                |                     |    | 全体計画(※期間限定複数年度のみ)   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 簡易水道の利用者に対し、毎月の検針結果をもとに、使用水量に応じた料金の調定及び徴収する。主な業務は次のとおり。<br>①利用者からの給水申込等の届出受付 ②開閉栓 ③毎月の検針(委託) ④調定(水道料金の算定) ⑤水道料金の納入通知(納付書、口座振替) ⑥水道料金の納付確認 ⑦未納者への督促 ⑧催告書の送付 ⑨水道料金の徴収 ⑩給水停止警告及び給水停止<br>事業費は、帳票の印刷費、指定金融機関公金取扱手数料、コンビニエンスストア収納事務委託料、簡易水道料金システムリース料である。 |                |                     |    | <table border="1"> <tr><td>総投入量</td><td>国庫支出金</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>都道府県支出金</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>地方債</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>その他</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>一般財源</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>事業費計(A)</td><td>0</td></tr> <tr><td>人件費</td><td>正規職員従事人数</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>延べ業務時間</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>人件費計(B)</td><td>0</td></tr> <tr><td></td><td>トータルコスト(A)+(B)</td><td>0</td></tr> </table> |               |                                   |             | 総投入量 | 国庫支出金 |  |  | 都道府県支出金 |  |  | 地方債 |  |  | その他 |  |  | 一般財源 |  |  | 事業費計(A) | 0 | 人件費 | 正規職員従事人数 |  |  | 延べ業務時間 |  |  | 人件費計(B) | 0 |  | トータルコスト(A)+(B) | 0 |
| 総投入量  | 国庫支出金          |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 都道府県支出金        |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 地方債            |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | その他            |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 一般財源           |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 事業費計(A)        | 0                   |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
| 人件費   | 正規職員従事人数       |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 延べ業務時間         |                     |    |   |               |                                   |             |      |       |  |  |         |  |  |     |  |  |     |  |  |      |  |  |         |   |     |          |  |  |        |  |  |         |   |  |                |   |
|   | 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   |  | ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)     |          |
| ① 手段(主な活動)   |  | 名称                        |          |
| 前年度実績(前年度に行った主な活動)   |  | 単位                        |          |
| 簡易水道の使用開始、中止等に伴う開閉栓、水道使用量の検針(委託)・認定、納付書の発送及び料金の徴収業務、コンビニエンスストア及びマル公(ゆうちょ銀行)収納導入、公金収納サービス導入 |  | ア                         | 給水件数     |
| 今年度計画(今年度に計画している主な活動)  |  | イ                         | 督促状発送件数  |
| 前年度同様の活動   |  | ウ                         |          |
| ② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等  |  | ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)       |          |
| 簡易水道利用者  |  | 名称                        |          |
|  |  | 単位                        |          |
|  |  | カ                         | 調定件数     |
|  |  | キ                         |          |
|  |  | ク                         |          |
| ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)  |  | ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) |          |
| 使用水量に応じて、決められた料金を期限内に納付していただく。   |  | 名称                        |          |
|  |  | 単位                        |          |
|  |  | サ                         | 現年度分徴収率  |
|  |  | シ                         | 滞納繰越分徴収額 |
|  |  | ス                         |          |
| 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)   |  |                           |          |
| 簡易水道事業の健全な経営に寄与し、安全な水道水を安定して供給できる。   |  |                           |          |

|                 |         |                |          |          |          |          |           |         |         |
|-----------------|---------|----------------|----------|----------|----------|----------|-----------|---------|---------|
| (2) 総事業費・指標等の推移 |         | 年度             | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(実績) | 30年度(実績) | 元年度(目標)   | 2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       | 1,346    | 1,340    | 2,928    | 1,945     | 2,060   |         |
|                 |         | 一般財源           | 千円       |          |          |          |           |         |         |
|                 | 事業費計(A) |                | 千円       | 1,346    | 1,340    | 2,928    | 1,945     | 2,060   | 2,060   |
|                 | 人件費     | 正規職員従事人数       | 人        | 2        | 2        | 2        | 2         | 2       | 2       |
|                 |         | 延べ業務時間         | 時間       | 2,250    | 2,184    | 4,772    | 2,150     | 2,040   | 2,040   |
|                 |         | 人件費計(B)        | 千円       | 9,000    | 8,736    | 19,088   | 8,600     | 8,160   | 8,160   |
|                 |         | トータルコスト(A)+(B) |          | 千円       | 10,346   | 10,076   | 22,016    | 10,545  | 10,220  |
| ⑤ 活動指標          |         | ア              | 件        | 2,409    | 2,354    | 2,309    | 2,183     | 2,232   | 2,193   |
|                 |         | イ              | 件        | 1,134    | 1,030    | 1,025    | 889       | 987     | 973     |
|                 |         | ウ              |          |          |          |          |           |         |         |
| ⑥ 対象指標          |         | カ              | 件        | 29,110   | 28,688   | 28,050   | 27,600    | 27,498  | 27,113  |
|                 |         | キ              |          |          |          |          |           |         |         |
|                 |         | ク              |          |          |          |          |           |         |         |
| ⑦ 成果指標          |         | サ              | %        | 99.16    | 99.21    | 99.14    | 99.38     | 99.27   | 99.29   |
|                 |         | シ              | 円        | 483,671  | 703,543  | 948,258  | 1,189,279 | 600,000 | 600,000 |
|                 |         | ス              |          |          |          |          |           |         |         |

|        |      |       |            |
|--------|------|-------|------------|
| 事務事業ID | 0701 | 事務事業名 | 簡易水道料金収納事務 |
|--------|------|-------|------------|

**(3) 事務事業の環境変化・住民意見等**

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？  
簡易水道事業の開始に伴い、料金の調定・徴収業務を開始した。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは後期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？  
平成25年7月の料金改定や消費税増税に伴い、新たな滞納者の発生や従来からの滞納者の滞納額の圧縮が困難になるなど状況が変わってきている。

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？  
健全な事業運営とともに、安全な水道水を供給すること。  
また、電話での中間検受付などの手続きの簡略化への要望がある。

**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<br>妥当性<br>評価 | ① 政策体系との整合性<br>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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】  | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   | 適正な料金の調定・徴収により、簡易水道事業の健全な運営ができる。  |  |
|                 | ② 公共関与の妥当性<br>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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】    | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   |   | 平成13年に水道法が改正され、水道事業の包括的な民間委託が可能となったが、受け皿となるべく事業者が少なく、全国的にも例が少ない。また、民間委託した場合、料金が高額になる恐れがあることや公共性、水道水の安定供給、安全性の観点からも、今のところ自治体で運営する方が妥当である。 |
|                 | ③ 対象・意図の妥当性<br>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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】    | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   |   | 簡易水道利用者に対しての料金の調定・徴収であるため、適切である。   |
| 有効性<br>評価       | ④ 成果の向上余地<br>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】<br><input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】   | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   | 滞納者が固定化されているほか、簡易水道料金以外の滞納がある者が多く、厳しい面もあるが、給水停止や納付指導により、わずかではあるが収納率を向上させることは可能である。  |  |
|                 | ⑤ 廃止・休止の成果への影響<br>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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】         | ⇒【理由】<br>⇒【その内容】 |   | 簡易水道事業の健全な運営ができなくなり、水道水の供給ができなくなる。   |
| 効率性<br>評価       | ⑥ 事業費の削減余地<br>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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】   | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   | 水道料金システムリースなどについては、水道事業所と一括発注し、事業費削減に取り組んでいるが、これ以上事業費の削減余地はない。なお、平成29年度は、コンビニエンスストア収納導入や公金収納システム導入関連により、一時的に事業費が大きくなっている。 |  |
|                 | ⑦ 人件費(延べ業務時間)の削減余地<br>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 checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】<br><input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】   | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   |   | 給水停止や電話催告を定期的に行い、納付意識を向上させることで初期滞納者が減り、滞納整理に係る業務時間の削減ができる。   |
| 公平性<br>評価       | ⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地<br>事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？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】<br><input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 | ⇒【理由】<br>⇒【理由】   | 簡易水道使用者に対しての料金の調定・徴収であるため、適切である。  |  |

**3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)**

|  |  |    |     |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |    |   |   |    |   |   |
|--|--|----|-----|--|--|--|----|----|----|----|----|--|--|----|---|---|----|---|---|
| (1) 改革改善の方向性   | (2) 改革・改善による期待成果   |    |     |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |    |   |   |    |   |   |
| <p>① 現状維持<br/>2 改革改善(縮小・統合含む) →<br/>3 終了・廃止・休止</p>   | <p>左記(1)の改革改善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。<br/>(終了・廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</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   | ×  | ×   |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |    |   |   |    |   |   |
| (3) 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<br>経済的に納付困難な滞納者が残り固定化していることから、根気強い納付指導が必要になってくる。また債務者が所在不明などで事実上回収不能な債権については、議会の議決による権利放棄が必要であるが、この事務処理は非常に煩雑であるため、他の自治体においてもこの方式による債権放棄は行っておらず、代わりに「債権管理条例」を制定し、簡易な手続きによる不納欠損処理を行っている自治体もある。当市においても、適切な債権管理を行うためには「債権管理条例」の制定が必要である。市外転居の滞納者に対しては、訪問徴収及び支払督促などの法的手段による回収方法があるが、コストの問題があり検討が必要である。 |  |    |     |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |    |   |   |    |   |   |

**4 課長等意見**

|  |  |
|--|--|
| (1) 今後の方向性                                       | (2) 全体総括・今後の改革改善の内容  |
| <p>① 現状維持<br/>2 改革改善(縮小・統合含む)<br/>3 終了・廃止・休止</p> | <p>滞納者からの徴収については、困難な面もあり、現状で徴収可能な方法を継続して実施していく。引き続き、他市等の例を参考としながら、市全体で新たな方策を検討する必要がある。</p> |