

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"/> 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生活環境の創造		事業期間 <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 年度～) 年度～ 年度 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 【計画期間】 ↓ 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入																					
	施策名	15 良好な生活空間の創造																							
	基本事業名	02 水道の整備と水の安定供給																							
根拠法令		大船渡市水道事業給水条例		予算科目 会計 款 項 目 事業 水道 01 01 04																					
所 属		部課名 水道事業所 課長名 今野 稔 係 名 業務係 電話 0192-27-3111 担当者 佐藤 類 内線 174																							
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。		全体計画(※期間限定複数年度のみ)																					
主な業務内容 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(水道料金の決定) ⑤水道料金の納入通知(納付書、口座振替) ⑥水道料金の収納 ⑦未納者への督促 ⑧給水停止措置 ⑨給水装置の廃止、所有者変更等に係る届出受付 事業費は、検針業務委託料、水道料金システムに係る保守委託料、納付書等発送時の通信運搬費、車両の燃料費等である。		総投入量(千円)		<table border="1"> <tr><td>国庫支出金</td><td></td></tr> <tr><td>都道府県支出金</td><td></td></tr> <tr><td>地方債</td><td></td></tr> <tr><td>その他</td><td></td></tr> <tr><td>一般財源</td><td></td></tr> <tr><td>事業費計(A)</td><td>0</td></tr> <tr><td>正規職員従事人数</td><td></td></tr> <tr><td>延べ業務時間</td><td></td></tr> <tr><td>人件費計(B)</td><td>0</td></tr> <tr><td>トータルコスト(A)+(B)</td><td>0</td></tr> </table>		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	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
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																								
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									
① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)								
前年度実績(前年度に行った主な活動) 水道の利用開始・中止等に伴う開閉栓、水道使用量の検針、水道料金の決定・納入通知・収納	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <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(現年度)</td><td>件</td></tr> <tr><td>ウ</td><td></td></tr> </table>	名称	単位	ア 開閉栓件数	件	イ のべ水道料金未納件数(現年度)	件	ウ	
名称	単位								
ア 開閉栓件数	件								
イ のべ水道料金未納件数(現年度)	件								
ウ									
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	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)								
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	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <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> </table>	名称	単位	カ 給水人口	人	キ		ク	
名称	単位								
カ 給水人口	人								
キ									
ク									
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 利用者からの届出の受理、水道使用量の検針、水道料金の決定・納入通知・収納に係る業務を適正に行い、水道料金全額の期限内納付を目指す。	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)								
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) 収納された水道料金を原資とした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。	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>サ 開閉栓希望日対応率</td><td>%</td></tr> <tr><td>シ 収納率(現年度)</td><td>%</td></tr> <tr><td>ス</td><td></td></tr> </table>	名称	単位	サ 開閉栓希望日対応率	%	シ 収納率(現年度)	%	ス	
名称	単位								
サ 開閉栓希望日対応率	%								
シ 収納率(現年度)	%								
ス									

(2) 総事業費・指標等の推移																																																																																																																																																																											
<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">投入量</th> <th rowspan="2">単位</th> <th colspan="7">年度</th> </tr> <tr> <th>2年度(実績)</th> <th>3年度(実績)</th> <th>4年度(目標)</th> <th>5年度(目標)</th> <th>6年度(目標)</th> <th>7年度(目標)</th> </tr> <tr> <td rowspan="5">事業費</td> <td>国庫支出金</td> <td>千円</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>都道府県支出金</td> <td>千円</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>地方債</td> <td>千円</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>千円</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>一般財源</td> <td>千円</td> <td>26,463</td> <td>24,725</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">事業費計(A)</td> <td>千円</td> <td>26,463</td> <td>24,725</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> <td>23,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">人件費</td> <td>正規職員従事人数</td> <td>人</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>延べ業務時間</td> <td>時間</td> <td>6,500</td> <td>6,500</td> <td>6,500</td> <td>6,500</td> <td>6,500</td> <td>6,500</td> </tr> <tr> <td>人件費計(B)</td> <td>千円</td> <td>26,000</td> <td>26,000</td> <td>26,000</td> <td>26,000</td> <td>26,000</td> <td>26,000</td> </tr> <tr> <td>トータルコスト(A)+(B)</td> <td>千円</td> <td>52,463</td> <td>50,725</td> <td>49,000</td> <td>49,000</td> <td>49,000</td> <td>49,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">⑤活動指標</td> <td>ア</td> <td>件</td> <td>2,200</td> <td>2,000</td> <td>1,950</td> <td>1,900</td> <td>1,850</td> <td>1,800</td> </tr> <tr> <td>イ</td> <td>件</td> <td>2,211</td> <td>2,043</td> <td>2,050</td> <td>2,000</td> <td>1,950</td> <td>1,900</td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">⑥対象指標</td> <td>カ</td> <td>人</td> <td>27,178</td> <td>26,636</td> <td>26,100</td> <td>25,600</td> <td>25,100</td> <td>24,600</td> </tr> <tr> <td>キ</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>ク</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">⑦成果指標</td> <td>サ</td> <td>%</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>シ</td> <td>%</td> <td>97.9</td> <td>98.1</td> <td>98.0</td> <td>98.0</td> <td>98.0</td> <td>98.0</td> </tr> <tr> <td>ス</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </table>		投入量	単位	年度							2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(目標)	5年度(目標)	6年度(目標)	7年度(目標)	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						一般財源	千円	26,463	24,725	23,000	23,000	23,000	23,000	事業費計(A)		千円	26,463	24,725	23,000	23,000	23,000	23,000	人件費	正規職員従事人数	人	3	3	3	3	3	3	延べ業務時間	時間	6,500	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	26,000	トータルコスト(A)+(B)	千円	52,463	50,725	49,000	49,000	49,000	49,000	⑤活動指標	ア	件	2,200	2,000	1,950	1,900	1,850	1,800	イ	件	2,211	2,043	2,050	2,000	1,950	1,900	ウ								⑥対象指標	カ	人	27,178	26,636	26,100	25,600	25,100	24,600	キ	—	—	—	—	—	—	—	ク	—	—	—	—	—	—	—	⑦成果指標	サ	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	シ	%	97.9	98.1	98.0	98.0	98.0	98.0	ス	—	—	—	—	—	—	—
投入量	単位			年度																																																																																																																																																																							
		2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(目標)	5年度(目標)	6年度(目標)	7年度(目標)																																																																																																																																																																				
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																																																																																																																																																																									
	一般財源	千円	26,463	24,725	23,000	23,000	23,000	23,000																																																																																																																																																																			
事業費計(A)		千円	26,463	24,725	23,000	23,000	23,000	23,000																																																																																																																																																																			
人件費	正規職員従事人数	人	3	3	3	3	3	3																																																																																																																																																																			
	延べ業務時間	時間	6,500	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	26,000																																																																																																																																																																			
	トータルコスト(A)+(B)	千円	52,463	50,725	49,000	49,000	49,000	49,000																																																																																																																																																																			
⑤活動指標	ア	件	2,200	2,000	1,950	1,900	1,850	1,800																																																																																																																																																																			
	イ	件	2,211	2,043	2,050	2,000	1,950	1,900																																																																																																																																																																			
	ウ																																																																																																																																																																										
⑥対象指標	カ	人	27,178	26,636	26,100	25,600	25,100	24,600																																																																																																																																																																			
	キ	—	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																																			
	ク	—	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																																			
⑦成果指標	サ	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0																																																																																																																																																																			
	シ	%	97.9	98.1	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
--------	------	-------	----------------

(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？
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、開始時期あるいは後期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？
東日本大震災直後は、使用水量は大幅な減少となったが、被災した事業所等の再開や公営住宅の建設を始めとした住宅再建等により、徐々に回復した。今後は、大幅な変化は少ないものの、人口減少に伴う使用水量の減少は継続していく見込みである。
令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症による影響を受け、使用水量は営業用及び団体の減少が顕著だったものの、家事用の大幅な増加により、総有収水量においては前年度とほぼ同水準となった。
なお、当初予定していた令和2年7月分からの対象とする料金改定については、新型コロナウイルス感染拡大に伴う市民生活と地域経済への影響を考慮し改定時期を延期、令和3年4月分からの改定とした。

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？
水道事業運営審議会での意見として、適切な料金収入確保のため一層の徴収努力を求める意見や、料金改定にあたっては、その必要性について使用者に十分な理解を得ることができるよう努めるよう提言があった。

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】 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】	検針、水道料金の決定・納入通知・収納業務を適正に処理し、収入を確保することで安定した水道事業の運営を行い、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】 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】	水道事業は公営企業であり、経済性ととも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】 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】	対象は上水道利用者であり、利用者の求める開閉栓の申出への対応率と水道料金収納率によって、事務事業の進捗が把握できるので、適切である。
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】 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】	給水停止等の未納者対策を継続的に行い、前年度を上回る成果を出すことを目指す。訪問徴収は原則として行わないこととし、納付誓約書を取り交わしている滞納者については継続的な納入がされるよう納付状況を管理するとともに、電話催告等により新たな長期滞納者の発生を防ぐ。
	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】 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】	施設の運転、維持管理等に要する費用に対し、必要とする歳入が確保できず、水道事業の運営が成り立たなくなる。
効率性 評価	⑥ 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】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】	水道メーター検針業務の委託料、料金システムの利用料等、業務の実施に必要な経費であり、削減は難しい。
	⑦ 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】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】	検針から収納までの業務を包括的に外部委託することが理想であるが、業務の内容が広範囲にわたり、委託先の確保も現状では難しい状況である。
公平性 評価	⑧ 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】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】	使用水量に基づいた料金体系となっており、受益者に対し公平である。

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 1 現状維持 ② 改革改善(縮小・統合含む) 3 終了・廃止・休止	(2) 改革・改善による期待成果 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。(終了・廃止・休止の場合は記入不要)										
(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 経常経費の削減等を図るため、業務委託を推進すべきであるが、検針から収納までの業務を一体的に委託するには、業務が広範囲にわたっており、委託先の確保も困難であることから、中長期的な課題として検討していく必要がある。	<table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="2">コスト</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト		成果	向上	●	維持	×	低下	×
	コスト										
成果	向上	●									
	維持	×									
	低下	×									

4 課長等意見

(1) 今後の方向性 ① 現状維持 2 改革改善(縮小・統合含む) 3 終了・廃止・休止	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容 水道料金徴収の基本的業務であり、水道使用者の公平性を確保しながら、適切な料金徴収に努めていく。
---	--