

事務事業名		上水道開閉栓、検針、収納事務		☐ 実施計画登載事業 ☐ 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 ☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 昭和29 年度～) ☐ 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	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			
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	中井 吉隆			
	係名	業務係	電話 0192-27-3111		
	担当者	上野 公	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。 主な業務内容は、①使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(職員が対応)、⑩給水停止警告及び給水停止(職員が対応)、⑪中止・廃止の届出受付 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。				全体計画(※期間限定複数年度のみ) 総投入量(千円) 事業費 財源内訳 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) 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、納付書の発送及び料金の収納業務 今年度計画(今年度に計画している主な活動) 前年度に同じ 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) 利用者から届出の処理、検針、料金算定、請求、収納といった業務を適正に行い、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) 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 訪問徴収件数 件 ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標) 名称 単位 カ 給水人口 人 キ ク ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) 名称 単位 サ 開閉希望日対応率 % シ 収納率(現年度) % ス	

(2) 総事業費・指標等の推移										
				年度	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(目標)
				単位						
投入量	事業費	財源内訳	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	20,027	20,747	20,802	20,874	23,135	27,000
			事業費計 (A)	千 円	20,027	20,747	20,802	20,874	23,135	27,000
	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	46,027	46,747	46,802	46,874	49,135	53,000	
	⑤活動指標			ア	件	1,691	1,694	2,061	1,185	2,356
イ				件	4,752	4,260	4,108	5,419	3,962	4,000
ウ				件	278	418	330	250	110	300
⑥対象指標			カ	人	30,394	30,253	30,039	29,896	29,519	29,500
			キ							
			ク							
⑦成果指標			サ	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
			シ	%	96.4	97.4	97.5	97.8	97.8	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、開始時期あるいは前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仮設住宅への入居、さらには住宅再建等により、徐々に回復しており、今後、復興計画期間中は増加傾向で推移するものと予測している。

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？
自家用水道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	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	検針、料金算定、請求、収納といった業務を適正に処理し、水道事業の収入を確保することで安定した運営を行い、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	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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。	
有効性 評価	③ 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	対象・意図は、上水道利用者から使用水量に応じた料金を納付してもらいものであり、妥当である。	
	④ 成果の向上余地	☒ 向上余地がある ⇒【理由】 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	訪問徴収や給水停止などの未納者対策を継続的にを行い、前年度を上回る成果を出すことを目指している。	
効率性 評価	⑤ 廃止・休止の成果への影響	☐ 影響無 ⇒【理由】 ☒ 影響有 ⇒【その内容】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	収入を確保できず、水道事業の運営ができなくなる。	
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある (具体的な手段, 事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	現状では水道事業以外に他の手段は考えられない。	
公平性 評価	⑦ 事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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)	現在、水道メーター検針業務を委託しているが、これ以上の費用の削減は難しい。	
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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)	検針から収納業務までを一体的に業務委託するのが理想であるが、業務の内容が広範囲にわたっているため、現状では委託することが難しい状況である。	
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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。	

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

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)

(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)		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 料金の収納率向上のため、未納者に対する督促状の発送はもとより、訪問徴収及び給水停止警告、停止措置を行った。しかしながら、給水停止の回数が昨年度を下回ったため、過年度分料金の収納率が低下した(58.3%→51.2%)。																					
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																							
(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) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☐ 現状維持 事業のやり方改善 (☒ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 料金の収納率向上を図るため、未納常習者に対する給水停止警告及び給水停止の毎月実施など、計画的な運用を図る。 また、料金の支払方法の選択肢を増やし、利便性の向上に向け、コンビニエンスストアを使用した新たな収納方法の導入について検討する。		(4) 改革・改善による期待成果 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) <table border="1"> <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> <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		×	×																			
(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 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、検針から収納業務までを一体的に委託するには業務が広範囲にわたっており、現時点では、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。																							

(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	中井 吉隆
-------	--------	-------

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合																						
①記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択) ☐ 記述不足でわかりにくい ☐ 一部記述不足のところがある ☒ 記述は十分なされている 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) ☐ 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、課題が認識されていない) ☐ 一部に客観性を欠いたところがある ☒ 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)																						
(2) 2次評価者としての評価結果	(3) 評価結果の根拠と理由 恒常的な未納者に対する、給水停止処分等により、収納率向上を図る必要がある。																					
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
(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) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☐ 現状維持 事業のやり方改善 (☒ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 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を図るため、民間での委託受け入れ体制を考慮しながら業務委託の範囲、形態等を検討する必要がある。																						
(5) 改革・改善による期待成果 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) <table border="1"> <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> <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		×	×																		

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項