

備 前 市 事 務 事 業 評 価 シ ー ト

(平成24年度事業)

事業の概要		事業開始年度	平成17年3月(昭和38年)	根拠法令・例規等	水道法、備前市水道事業給水条例、同施行規則	
総合計画	大項目	基本目標	01 安全で快適に暮らせるまちづくり	問	担当課(室)	
	中項目	基本施策	09 生活しやすいまちづくり			水道課
	小項目	施策	01 上水道及び簡易水道			営業係長 波多野靖成
事務事業名		03	水道料金賦課徴収事業	合先	電話	
				このシート作成に要した時間	4.0 時間	

事業の目的		事業の意図する成果(どのような状態にしたいのか)
対象(誰・何に対して)	上水道を利用されているお客様(H24 給水戸数15,775戸、給水人口37,336人)	
目的(何のために)	水道の安定供給を維持するための健全経営に資することを目的とし、その手段として適正に料金を賦課し徴収することで給水の適正を保持する。	
事業の意図する成果(どのような状態にしたいのか)		検針結果に基づき、適正に賦課された水道料金を100%納付していただく。

事業の実績		事業の説明	優先度
目的を達成するため実施した事業	水道事業賦課徴収事業	水道の開栓・閉栓の受付に伴う手数料の賦課徴収を行います。	
		給水戸数15,775戸に対して、2ヶ月ごとに量水器の使用水量検針結果に基づき、13から100の口径ごとに適正な賦課を行っています。	
		計量法で定められている量水器の使用期限である8年が経過しないうちに、各戸の量水器を新しいものに随時交換し、適正な検針結果の精度を保っています。	
		収納率の向上のため、口座振替の推進を進めるとともに、臨戸徴収や電話催告を積極的に行い、悪質滞納者には停水措置を講じています。	

事業費等		単位	平成22年度実績	平成23年度実績	平成24年度実績
決算額	事業費	千円	28,591	32,067	29,030
	必要人員	人	4.64人	4.39人	4.07人
	事業費	千円	66,549	67,426	60,525
財源	国庫支出金	千円			
	受益者負担		51,200	52,900	48,048
	繰入金				
	その他(業務委託料)		15,349	14,526	12,477
	一般財源				
受益者負担比率		%	76.9%	78.5%	79.4%

結果指標名		単位	平成22年度実績	平成23年度実績	平成24年度実績
結果指標	結果指標量	件数	102,874	102,485	102,461
	対前年比	%	-	99.6%	99.98%
	活動コスト	円	66,549,000	67,626,000	60,525,000
	単位当たりコスト		647	660	591

事業の成果		年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度目標値
成果指標名	成果指標	目標値(A)	98.85	98.85	98.85	98.9
	実績値(B)	98.33	98.57	98.55	到達目標値	
	達成率(B/A)	99.47%	99.72%	99.70%	99.0%(H26)	
成果指標設定の考え方・式や説明						
(算式) 収納率 / 調定額 × 100 この事務事業においては、現年収納率を向上させ、未収金を減少させることが健全経営に繋がることから、収納率を成果指標にしています。(過年の収納率の目標値は、H21年の85.06 H26年で88.00を行政改革プランで目標値にしましたが、24年度は88.91%に達しています)						

事務事業の評価		該当する項目を から へ く 「コピー」して「貼り付け」してください	Check
妥当性の評価	市の関与の妥当性	市が実施するよう法令で義務づけられている 法令で義務づけられていないが、実施しなければ大半の市民の日常生活に支障をきたす 現在市が実施しているが、実施しなくても市民の日常生活に支障をきたさない 事業の内容が一部の受益者に偏っている 対象者は限定的であるが社会的弱者等を対象としている 現在の市を取り巻く環境からも目的・意図する成果は妥当である 事業開始当初の目的から変化してきている 事業開始当初の目的は、ほぼ達成されている 厳しい財政状況であるが、実施する必要がある	妥当性評価 A B C D E 高や普や低 いや通やい 高 低 い い  A
	市民ニーズ	市民・団体等から要望・要請が強い	
効率性の評価	コスト	単位当たりコストは前年度と比較して改善している 実施方法(派遣・委託含)を見直すことでコストを下げる余地がある 事務の電子化や事務改善によりコストを下げる余地がある コスト削減の努力はしているが、下がる余地は小さい 受益者負担率は適正である 受益者負担率を見直す余地がある サービスを維持するためこれ以外、他に手段が見当たらない 現在の手段は過剰なサービスのため、改善の余地がある 最適な手段を求めて職場内で改善・研修に努めている	効率性評価 A B C D E 高や普や低 いや通やい 高 低 い い  C
	目的達成度	成果指標の設定は適切である 成果指標の到達目標値は達成できそうである 成果指標達成率は前年度と比較して向上している 成果指標達成率は80%未満となっている 現在の事業を継続しても成果指標の向上は期待できない 法定事務・内部管理事務 であり成果は求めにくい 事業について積極的にHPや広報等で情報提供している 事業にはNPO、ボランティア団体等が参画している	有効性評価 A B C D E 高や普や低 いや通やい 高 低 い い  B

進行年度(H25年度)の改革改善内容	
状況	拡充 現状継続 見直し 縮小 整理統合 休止 廃止・完了
説明	25年度は次の項目の改善に取り組んでいる。 1 新規開栓者及び納付書送付者への口座振替を一層促進し、口座振替率90%を目指す。 2 上下水道部全体で一斉徴収を行い、滞納者のコンビニ収納を効果的に利用した給水停止措置を図る。 3 お客様の窓口業務を一本化した民間委託の推進を図る。 4 水道の開栓及び転出者の催告を行い、継続的な納付を図る。

総合評価		総合評価
水道法第6条第2項のとおり、水道事業は原則として市町村が経営し、生活上重要なライフラインであることから市の関与は不可欠です。H24年度市民意識調査の満足度は「住みやすさ」という点で最も高く(53.1%)、妥当な施策と認識されています。水道事業は使用者負担により成り立つ事業であることから、未納者に対し督促状・催告書の発送及び訪問徴収を行っています。料金収納のコストについては、お客様サービスの向上を図るため収納業務の一部と開栓や宅内漏水調査などの窓口業務を民間委託化する経営戦略を考えています。成果指標は現年収納率と並行して過年度収納対策にも取り組んだ成果であり、引き続き納付折衝を欠かさないよう努力を続けます。		総合評価 A B C D E 高や普や低 いや通やい 高 低 い い  B

平成26年度の方向性・取組目標		Action
方向性	拡充 現状継続 見直し 縮小 整理統合 休止 廃止・完了	
取組目標	1 料金収納を柱とした民間委託を推進する。 2 お客様サービスの向上について、民間委託と合わせた効率の良いワンストップサービスを図る。 3 給水停止の執行について一定の基準に基づいた取り組みを実施する。	

事業の意図する成果とつながる成果指標を設定

事業の目的、対象、内容を考えながら妥当性を評価

事業費や受益者負担比率、単位当たりコストに留意しながら効率性を評価

事業の目的やその数値目標である成果指標に留意しな