

事務事業名	コード1	90200	【水道会計】水道お客様センター業務	課	水道					
	コード2			所属班	業務班					
			<input type="checkbox"/> 主要事業	電話番号	63-9180	内線				
政策体系	基本方針	2	快適でうるおいのあるまちづくり	予算科目	会計			款	項	目
	施策	3	上水道の整備	根拠法令	水道会計			-	-	-
	施策の展開	1	上水道の安定供給							
	基本事業									

1 現状把握(Do)

(1) 事業概要

① 事業期間	② 事業の内容 ※何をどのようにする事業なのか、市民が理解できるよう記述する、行政用語は使わない
<input type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 平成 年度～ <input type="checkbox"/> 開始年度不詳 <input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度 平成 21 年度～ 平成 25 年度まで ※全体像を記述→	下記業務を委託して実施。市職員業務は、毎月の業務検査及び委託費の支払い、及び悪質な滞納者等への調査・徴収業務。 ①窓口業務(水道料金納付に関すること)、②開閉栓業務(水道の使用を開始する、もしくは使用を中止する際に行う業務)、③検針業務(水道メーター検針)④調定業務(水道料金を確定する業務)⑤収納業務(水道料金の納付書発行や口座振替などを行う業務)、⑥滞納者等への徴収業務⑦給水停止業務(水道料金未納により、水道利用を強制的に停止する業務)⑧検満メーター管理業務(交換されたメーターを管理する業務)※各家庭に設置してある水道メーターは8年に一度交換する。⑨インターネット受付業務(上記のうち、開閉栓業務についてインターネットにて受付をする) 【業務の流れ】 ①委託契約→②業務検査実施(毎月初め)→③委託費支払い

(2) トータルコスト

① 事業費の内訳(24年度の実績) 単位:千円		単位	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(決算)	25年度(計画)	
1.委託料	32,655	千円	32,655	32,655	32,655	32,655	
	0	千円					
	0	千円					
	0	千円					
② 延べ業務時間の内訳(24年度の実績) 単位:時間		事業費計(A)	千円	32,655	32,655	32,655	32,655
徴収業務	12時間 (1時間×12ヶ月)	うち一般財源	千円				
お客様センター業務検査	(30分×12ヶ月)	正規職員従事人数	人	0.01	0.01	0.01	0.01
		延べ業務時間	時間	18	18	18	18
		人件費計(B)	千円	68	68	68	68
		トータルコスト(A)+(B)	千円	32,723	32,723	32,723	32,723

(3) 事務事業の手段・目的・上位目的及び対応する指標

手段	① 主な活動	⑤ 活動指標名	単位	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(決算)	25年度(計画)
	24年度実績(24年度に行った主な活動) ① 窓口業務②開閉栓業務③検針業務④調定業務⑤収納業務⑥徴収業務⑦給水停止業務⑧検満メーター管理業務⑨インターネット受付業務 25年度計画(25年度に計画している主な活動) ① 窓口業務②開閉栓業務③検針業務④調定業務⑤収納業務⑥徴収業務⑦給水停止業務⑧検満メーター管理業務⑨インターネット受付業務	ア 給水件数	件	18,679	19,085	19,133	19,296
		イ 営業日数	日	294	295	293	294
		ウ					
目的	② 対象(誰、何を対象にしているのか)	⑥ 対象指標名	単位	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(決算)	25年度(計画)
	水道利用者	ア 給水人口	人	56,870	57,749	57,582	58,723
	③ 意図(対象がどのような状態になるのか)	⑦ 成果指標名(考え方)	単位	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(決算)	25年度(計画)
	納入通知書または使用水量等のお知らせを確認し、納入期限までに水道料金を納付する。	ア 料金収納率(料金を納めた額/料金調定額)	%	96.9%	97.6%	97.9%	98.0%
		イ 土曜日における応対件数()	件	688	698	680	700
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けるのか	⑧ 上位成果指標名(考え方)	単位	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(決算)	25年度(計画)
	上水道が安定して供給される。	ア					
		イ					

(4) 事務事業の環境変化、住民意見等

① 開始したきっかけは何か?どんな経緯で始まったか?	② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか?開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったか?	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?
・民間委託によるコストの削減 ・民間委託によるサービスの向上 (開設時間平日18時まで・土曜日窓口開設)	PPPの促進等、技術力のある民間への外部委託が主流になりつつある。	制服等服務統一の安心感、丁寧な言葉使いで概ね好評である。

事務事業名	【水道会計】水道お客様センター業務	課名	水道	班名	業務班
-------	-------------------	----	----	----	-----

2 評価 (Check1) 担当者による事後評価

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市の政策体系に結びつくか？意図することが上位目的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】 水道お客様センター業務の導入により、利用者の利便性が向上することで収納率が高まり、上水道の安定供給につながる。
	② 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】 水道利用者の納付に関する利便性向上が水道お客様センター業務の導入目的であり、適切である。
	③ 行政関与の妥当性 なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して実施すべきか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 水道法に基づき水道事業は公営企業で実施しており、その料金収入等に関する業務であるため、妥当である。
有効性 評価	④ 成果の現状水準 あるべき水準や目標に達しているか？近隣市や類似団体と比較してどうか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 近隣(八匠水道企業団、銚子市水道課)の市や類似団体も旭市同様外部委託しており、徴収率も旭市とほぼ同様の数字である。
	⑤ 成果の向上余地 次年度以降の成果向上が期待できるか？事務事業を取り巻く環境変化等を考慮するかどうか？	<input type="checkbox"/> 活動量を増やせば成果は向上する ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 活動量を増やさなくても、やり方を工夫することで成果は向上する ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 活動量を増やしたり、活動を工夫したりしても、今以上成果は向上しない ⇒【理由】 現在、お客様センターに委託している以外の業務(警備・料金等のシステムなど)との契約を集約することにより成果が向上する余地がある。
	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、この事務事業の他(民間・国県を含む)に方法があるか？ ↓ 他に手段がある場合 (1)具体的にはどのような事務事業か？ (2)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 (1) 事務事業名：() (2) <input type="checkbox"/> 統廃合ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 既に統廃合・連携している ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地(表面トータルコストの事業費部分) 事業費を削減できないか？(経費の精査、過剰仕様の適正化、回数削減、住民の協力、アウトソーシングなど)	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 必要な業務を精査した上で入札により委託先を決定したので、同じ業務を委託するのであれば、現状では削減することは難しいと思われる。但し、委託契約期間終了後は、業務内容の精査等を行いさらに電算業務や警備委託等とあわせて包括的に業務を委託することで、トータルコストの削減の余地はある。
	⑧ 人件費の削減余地(表面トータルコストの人件費部分) やり方の工夫(業務プロセスの改善など)や臨時職員の活用・委託により、正規職員の延べ業務時間を削減できないか？	<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】 徴収業務の立会いやお客様センターへの業務検査などが正規職員の人件費の対象となるが、1ヶ月あたり正規職員の業務時間は月1時間ほどであり、これ以上の削減は難しい。
公平性 評価	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】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 水道利用者全ての利便性が向上する業務であり、公平である。

3 評価 (Check2) 担当課長による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果 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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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	(2) 全体総括(振り返り、反省点) 業務委託を行うことで市民サービスの向上が図られ、かつ徴収率も近隣と同等の高い水準にある。また、委託期間終了後は、電算業務や警備委託等とあわせて包括的に業務を委託することで、トータルコストの削減も検討する。
--	---

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(Plan)

(1) 今後の事業の方向性(複数選択可) ※2~3年後を目処にした方向性 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 行政関与の見直し <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善による成果向上 <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携(関連事業：) <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善による事業費削減 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善による延べ業務時間削減 <input type="checkbox"/> 受益機会の適正化 <input type="checkbox"/> 費用負担の適正化 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	(3) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <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> <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> </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																					
(2) 改革改善案について ※いつまでに、なにを、どうするのか？ ① 市外徴収を行い徴収率の向上に努める(平成25年度より実施) ② 今までの業務に加えて、現在別業者に委託している、庁舎警備・料金等のシステムなどの委託業務を一元化し委託することで、トータルコストの削減を目指す。(平成26年度より警備委託、平成28年度よりシステム委託の一元化を順次実施)																						
(4) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策 ① 徴収に係るコスト(人件費)と徴収額のバランスを考慮して、徴収を行う。 ② 委託業務内容の精査と、委託先との契約期間の調整。																						