

事務事業評価シート

(平成 25 年度実施事業)

| | | | | | |
|-------|--|------|------------|-------|------|
| 事務事業名 | 水道料金口座振替関連事務 | | | 事業コード | 1194 |
| 所属コード | 902500 | 課等名 | 上下水道局経営企画課 | 係名 | 料金係 |
| 課長名 | 石橋 俊一 | 担当者名 | 立花 亜希子 | 内線番号 | 6238 |
| 評価分類 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理 | | | | |

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

| | | | | |
|------------|--|-------------------|----------|---|
| 総合計画 体系 | 施策の柱 | 快適な都市機能 | コード | 7 |
| | 施策 | いつでも信頼される上水道事業の推進 | コード | 5 |
| | 基本事業 | 給水サービスの向上 | コード | 2 |
| 予算費目名 | 水道事業会計 1 款 1 項 70 目 広告料(070-15) | | | |
| 特記事項 | | | | |
| 事業期間 | <input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 | 開始年度 | 昭和 48 年度 | |
| 根拠法令等 | 盛岡市水道料金等の口座振替による収納事務取扱要綱 | | | |

(2) 事務事業の概要

水道料金等支払いの利便性の向上

(3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

期限内納入の推進

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

コンビニ収納の実施により、年々減少傾向にある。また、使用者からクレジット払いの要望がある。全国の水道事業者でもクレジット払いを扱うところが増え始めているが、これが実施されると金融機関から口座振替手数料の改定が要望され、所要の経費の増加が見込まれる。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象（誰が、何が対象か）

新規水道利用者及び既存の水道利用者で口座振替をしていない利用者

(2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

| 指標項目 | 単位 | 23年度 実績 | 24年度 実績 | 25年度 計画 | 25年度 実績 | 26年度 見込み |
|-----------------|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 水道新規申込件数 | 件 | 16,264 | 19,091 | 19,000 | 19,602 | 19,500 |
| B 納入通知で支払っている件数 | 件 | 196,759 | 202,196 | 194,000 | 214,230 | 215,000 |
| C | | | | | | |

(3) 25年度に実施した主な活動・手順

- ・給水申込時の口頭勧誘
- ・広報でのPR
- ・商業紙にPR記事掲載
- ・納入通知書の裏面に案内を記載
- ・ホームページへの掲載（水道料金等口座振替依頼書のダウンロードサービス）

(4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

| 指標項目 | 単位 | 23年度 実績 | 24年度 実績 | 25年度 計画 | 25年度 実績 | 26年度 目標値 |
|---------------|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 勧誘件数＝新規申込者数 | 件 | 16,264 | 19,091 | 18,000 | 19,602 | 19,500 |
| B 広報等記事等掲載回数 | 回 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| C 納入通知書発送数 | 通 | 181,018 | 196,607 | 173,400 | 207,370 | 205,000 |

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

水道料金の納入方法を納付制から口座引落としに変更させ、口座振替件数を増加させる。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

| 指標項目 | 性格 | 単位 | 23年度 実績 | 24年度 実績 | 25年度 計画 | 25年度 実績 | 26年度 目標値 |
|-------------------------|--|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 口座引落とし件数/全水道料金請求件数 | <input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持 | % | 75.08 | 74.35 | 80.00 | 73.41 | 74.00 |
| B 口座引落とし金額/全水道料金請求金額 | <input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持 | % | 67.75 | 67.76 | 68.02 | 68.24 | 68.50 |
| C | <input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持 | | | | | | |

(7) 事業費

| 項目 | 財源内訳 | 単位 | 23年度実績 | 24年度実績 | 25年度計画 | 25年度実績 |
|-----|------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| ⑥ | ①国 | 千円 | | | | |
| | ②県 | 千円 | | | | |
| | ③地方債 | 千円 | | | | |
| | ④一般財源 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | ⑤ その他() | 千円 | 270 | 0 | 0 | 0 |
| | A 小計 ①～⑤ | 千円 | 270 | 0 | 0 | 0 |
| 人件費 | ⑥延べ業務時間数 | 時間 | 250 | 250 | 250 | 250 |
| | B 職員人件費 ⑥×4,000円 | 千円 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| 計 | トータルコスト A+B | 千円 | 1,270 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| 備考 | | | | | | |

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

結びついている

理由：この事業の推進は、支払いに係る利用者の手間が省かれるとともに、確実な収納が期待できる。

② 市の関与の妥当性

妥当である

理由：内部管理事務である。

③ 対象の妥当性

現状で妥当である

理由：内部管理事務である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。

内容：本事業を廃止・休止した場合、収納率の低下とともに滞納整理に係る経費の増加を招く。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

向上余地がある

内容：新規の利用者に対する、勧誘等 PR 活動の更なる徹底。

(3) 公平性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

- ・受益機会の適正化余地

公平・公正である

理由：水道料金は、総括原価主義であり適正な負担となっている。

- ・費用負担の適正化余地

公平・公正である。

理由：水道料金は、総括原価主義であり適正な負担となっている。

(4) 効率性評価

- ・事業費の削減余地

削減できない

理由：広告媒体を活用した PR 及び電話での勧誘は、新規使用者に対する最低限の経費である。

- ・人件費の削減余地

削減できない

理由：個々の要望(開始・中止届出等)を電話で対応しているため、最低限度の経費である。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

当面は、給水開始の申し込み時における勧誘の徹底

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

申し込み時に均質なサービスを行うためには受付側の平準化が必要である。部内及び課内の研修を行っている。

5 課長意見

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

コンビニ収納開始後、口座振替率は年々減少傾向にある。その向上対策として、口座振替利用者への割引制度や、お客さまサービスの向上と期限内納入の促進のために、クレジット決済等についても検討を行う。