

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	水道料金口座振替関連事務			事業コード	1194
担当課等	所属名	上下水道局 料金課	担当係名		
	課長名	佐々木正宏	担当者名	樋沢 満	電話番号

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 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="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度			⇒ (開始年度 昭和48年度～)		
事務事業の概要	水道料金等支払いの利便性の向上					
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					
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						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
現在の取扱は、市内に本店及び支店がある金融機関とゆうちょ銀行に限られているが、全国の金融機関を利用出来るよう要望がある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
コンビニ収納の実施により、年々減少傾向にある。また、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 (誰を、何を対象としているのか)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 水道新規申込件数	単位	件
			B. 納入通知で支払っている件数	単位	件
			C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 勧誘件数=新規申込者数	単位	件
			B. 広報記事掲載回数	単位	回
			C. 納入通知書発送数	単位	通
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 口座引落し件数/全水道料金請求件数 【指標の性格: ● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
			B. 口座引落し金額/全水道料金請求金額 【指標の性格: ● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
			C. 【指標の性格: ○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	公道内鉛製給水管解消率(単位:%)		

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	① 施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 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 公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	理由: ↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: ↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	④ 意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: ↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> その他
有効性評価	⑤ 成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容:新規の利用者に対する、勧誘等PR活動の更なる徹底。
	⑥ 廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容: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。
	⑦ 類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名:電気・ガス・電話料等の公共料金。 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由:経営主体の相違から不可能と考える。
効率性評価	⑧ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 公告媒体を活用したPR及び電話での勧誘は、新規利用者に対する最低限の経費である。
	⑨ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 個々の要望(開始・中止の届出等)を電話で対応しているため、最低限の経費である。
公平性評価	⑩ 受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	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。
	⑪ 費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	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. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1, 代替案その2とすること 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, 改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか? それをどう克服していきますか? (関連部門や全庁的な調整の必要性, トップへの要望も含む) 申し込み時に均質なサービスを行なうためには受付する側の平準化が必要である。部内及び課内の研修も行なっているが窓口業務の包括的な業務委託の検討も必要と思われる。
---------	--

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 ① 必要性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり ② 有効性 : ○ 妥当 ● 見直し余地あり ③ 効率性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり ④ 公平性 : ● 妥当 ○ 見直し余地あり	(2)全体総括(振り返り, 反省点) 下がりにつつある口座振替率の低下を食い止め、現状維持するための検討を行った。		
今後の方向性と改革改善案	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 </td> <td> <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携			
				
方向付けの理由と改革改善の内容 コンビニ収納を始めてから年々下がる傾向にある口座振替率の向上対策として、口座振替利用者への割引制度を検討するとともに、お客様サービス向上と期限内納入の促進のために、別の方法としてクレジット決済等についても検討を進める。				