

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	水道料金等未納者対策関係事務				事業コード	1209
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	6102

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
	特記事項					
	事業期間	○ 単年度 ● 単年度繰返 ○ 期間限定複数年度				⇒ (開始年度 平成9年度～)
事務事業の概要	収入の確保及び不公平感の解消					
根拠法令等	盛岡市水道事業給水条例他					
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)						
水道事業の円滑な運営と公平な納入を即すため						
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						
生活保護受給世帯及び母子世帯からの減免の問い合わせがある						
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						
経済状況の変化により, 失業等による生活困窮者の増加が見られ, 分割納入が今後ますます増えると思われるため, これらの一層の管理が必要						

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)	水道料金等の未納者	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 調定額	単位	千円
				B. 収納額	単位	千円
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) 督促状、催告書の郵送、及び滞納整理員と連携した給水停止執行(事前)通知書の配布を経て、最終的には給水停止を行い納入を催告した 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 督促状・催告書の郵送、及び給水停止執行(事前)通知書の配布を経て、最終的には給水停止を行い納入を催告することについて、業務委託により実施	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 督促状送付件数	単位	件
				B. 給水停止件数	単位	件
				C.	単位	
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	納入意識の啓発による未納の解消及び収納率の向上	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 収納額/調定金額(最終収納率) 95.0 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
				B. 【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)	利用者の理解と信頼が確保される	⇒	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:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

[illegible]

⑩事務事業に係る事業費

[illegible]

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？	☐ 見直す余地がある ☒ 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由: 料金負担の公平性から、未納者に対する施策として必要である		
	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？	☐ 見直す余地がある ☒ 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	㊦「妥当」とする理由: ☐ 法定事務である ☒ 内部管理事務である ☐ その他		
有効性評価	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	☐ 拡大または絞る余地がある ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	㊦「妥当」とする理由: ☐ 法定事務である ☒ 内部管理事務である ☐ その他		
	理由:		
	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？	☐ 拡大または絞ることができる ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
㊦「妥当」とする理由: ☐ 法定事務である ☒ その他			
理由: 未納料金の解消を図ることにより併せて収納率の向上が図られるものである			
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？	☐ 向上余地がある ☒ 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由: 給水停止を伴う催告の件数が現在の体制では増やすことが出来ない		
	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？	☐ 影響がない ☒ 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	その内容: 滞納額及び不納欠損額の増加による収納率の低下		
有効性評価	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？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	
	事業名: 電気・ガス・電話の公共料金		
	※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 ☐ できる ☒ できない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ		
理由: 経営主体の相違から不可能			
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節減できる余地はありますか？	☒ 削減余地がある ☐ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	その内容: 更なる委託経費の削減に余地がある。		
効率性評価	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？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由: 平成23年度から民間委託することとした。		
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？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由:		
公平性評価	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？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由:		

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 窓口業務の包括的業務委託
	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)

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) 事務改善の必要性を踏まえて、未納者対策業務の包括外部委託について内部検討を行い、平成23年4月1日から包括外部委託することとして準備を進めた。
	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) ☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携 ↓ 方向付けの理由と改革改善の内容 事務改善の必要性を踏まえて、未納者対策業務の包括外部委託について内部検討を行い、平成23年4月1日から包括外部委託することとしたが、次の委託更新にあたっては、さらに委託料削減について検討する必要がある。 また、今後、委託者と協議しながら更なる未納者対策を強化していかなければならない。	