

整理番号	32-3	事務事業名	上下水道料金収納業務委託事業	作成部署	水道部業務課	電話	内線874	
事務区分	自治事務	法定受託事務	部長職名	赤沼正三	課長職名	加藤正人	作成日	平成17年6月
事務事業開始年度	昭和55年	根拠法令等	なし					
〃 終了予定年度								
事務事業開始のきっかけ(導入当初の目的等)	未納となっている水道料金を徴収するため、業務時間以外の土・日曜、祝日、夜間においても収納ができるように、収納員による集金業務を導入し、収納率の向上を図るとともに、口座振替を奨励し自主納付の促進を図る。							

1 計画(プラン)

上位施策との関連(総合計画での位置付け)	章	高い都市機能を持ち、活力にあふれるまち	(第5章)
	節	上水道	(第5節)
	施策	水の安定供給	(第1施策)
目的(ここから成果指標を導きます)	対象(誰、又は何を)	水道料金及び下水道使用料滞納者	
	意図(何をねらっているのか、対象をどのような状態にしたいのか)	水道事業は、企業と同様「独立採算性」で経営しており、事業に必要な経費のほとんどは水道料金でまかなわれている。料金収入を確保し、安定した経営基盤を維持していくためには未納の発生を防ぐとともに、未納となった料金を確実に徴収し、水道事業経営の健全化に努めなければならない。収納業務委託は、職員が対応しきれない業務時間外の滞納整理を積極的に実行することにより、未納者をなくし、収納率の向上を図るための重要業務である。	
手段(ここから活動指標を導きます)	市が行った(行う)事務事業の具体的な実施内容(補助金等の場合は団体等の活動内容)	16年度まで	(過去3か年の収納件数、収納実績、全収納額及び収納割合) H14年度～4,816件(収納件数)/20,241千円(収納実績)/1,105,752千円(全収納額)/1.83%(収納割合) H15年度～4,381件(収納件数)/18,023千円(収納実績)/1,120,059千円(全収納額)/1.61%(収納割合) H16年度～4,523件(収納件数)/18,480千円(収納実績)/1,135,361千円(全収納額)/1.63%(収納割合)
		17年度	H17年度見込み 4,700件(収納件数)/20,425千円(収納実績)/1,179,063千円(全収納額)/1.73%(収納割合)

2 実施(ドゥ)

【事業費の推移】

(単位:千円)

	区分	15年度(決算)	16年度(決算)	17年度(予算)	18年度(予定)
直接事業費	国支出金				
	道支出金				
	地方債				
	その他特財				
	一般財源	6,623	6,706	6,996	7,087
	合計	6,623	6,706	6,996	7,087
人件費(概算)	人数(年間)	0.10	0.10	0.10	0.10
	1人当り年間平均人件費	9,000	9,000	9,000	9,000
	= ×	900	900	900	900
総事業費 +		7,523	7,606	7,896	7,987

【事務事業を評価する指標(ものさし)】

指標	指標(算式)	指標値			
		15年度	16年度	17年度(目標)	18年度(目標)
活動指標(事務事業の活動量や実績)	収納実績額	18,023	18,480	20,425	20,769
	収納件数	4,381	4,523	4,700	4,700
成果指標(目的の達成度を測るものさし)	収納割合	1.61%	1.63%	1.73%	1.73%
	(収納実績額 ÷ 全収納額)				
効率指標(主要活動単位当たりコスト)	収納効率	2.40倍	2.43倍	2.59倍	2.60倍
	(収納実績額 ÷ 総事業費)				

3 評価(チェック)と改善(アクション)

事務事業を取り巻く社会環境の変化や今後の予測・各市町村の動向等 上下水道料金の収納業務は、既に3人の収納員への個人委託により実施しているが、現在、地方自治体が独占的に運営している水道事業を、民間企業に全面委託できるようにするという方針を国が決めたことから、料金設定・徴収から水質管理、メーターの検針など、水道事業のすべての業務が、今後ますます民間委託へと移行していくことが予想される。

【妥当性の評価と改善の方法等】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
行政関与の妥当性 【市が実施すべき事務事業ですか。市民・企業等での実施可能性はありますか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	料金収納業務の実施主体は行政ではありませんが、市民・企業等での実施可能性はないことから、適切とした。	
目的の妥当性 【社会経済情勢や市民ニーズの変化などから、設定した対象や意図は妥当ですか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	設定対象は、水道料金の未納者に限られ、意図はその未納者に対する収納業務であることから、判定は適切とした。	
手段の妥当性 【現在の手段は適切ですか。他の手段や委託化などの可能性はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	主に職員が対応できない業務時間外の滞納整理を実行するための手段であるが、現在個人委託で行っている収納業務を、民間へ移行していくことも検討すべきであることから、判定は改善の余地ありとした。	現在個人委託で行っている収納業務を、他の水道事業のすべての業務を含め、民間へ委託できるかどうかの検討はしていく必要があると考える。
受益者負担の妥当性 【受益者負担の適正化の余地はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入) 該当しない	当該項目には、該当しない。	

【有効性と効率性の評価と改善の方法】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
有効性の評価 【意図した成果は上がっていますか】	十分成果が上がっている 概ね成果が上がっている あまり成果が上がっていない 成果が上がっていない	収納実績は経済状況等に左右されがちであることから、低下傾向にあるが、年間概ね2,000万円の未納料金の回収が図られている。十分とはいえないまでも、かなり成果は上がっていると判断している。	
効率性の評価 【手法は効率的ですか。コスト削減の方法はありませんか】	十分効率的 概ね効率的 やや非効率的 かなり非効率的	具体的な成果目標値を設定しているわけではないので、効率性の評価は難しいが、職員が未納者に対し機動的に対応し、また、現在の収納実績を確保していくとしたら、相当の時間と経費の支出が見込まれることから、概ね効率的であると判断した。	

【事務事業担当部局内優先度】

部局で所管するすべての事務事業の中で、この事務事業の位置づけはどの程度ですか

A B C

4 総合判定と今後の方向性

【1次評価】	判定	今後の方向性や改善方法など
事務事業担当部局の総合判定 【上記3の評価と改善を踏まえ、今後の方向性についての総合判定と改善方法を記入】	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	水道事業に必要な経費のほとんどが水道料金でまかなわれていることからして、水道事業の健全化のために未納者対策は重要である。現在収納業務を個人委託(3人の収納員)で実施しているが、収納実績を上げるために人員は適正であるのか、また、「固定分」と「歩合分」から算定している委託料について、歩合分は収納金額の一律10パーセントとしているが、収納金額に応じて率に格差をもうけるなど、今後見直しをしながら継続していくこととする。
【2次評価】	判定	今後の方向性等
行財政構造改革推進本部の総合判定	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	1次評価のとおり。水道事業の経営安定・利用者の公平性の確保の観点から、収納率向上は絶対要件であり、収納率の目標数値の設定、適正人員、委託料の算定等の検証を行うこと。