

事業名 CD	0403010101	未収金（滞納含む）管理事業	
細分化した事業名			
事業担当課室 CD	300300	上下水道課	整理コード

〈事務事業の位置づけ〉

第6次長期総合計画での目的体系	大項目	快適に暮らすための生活環境の充実	
	中項目	上下水道の整備	
	小項目		
関連する個別計画等		根拠条例等	水道事業の設置等に関する条例、水道法、地方公営企業法
関連する事業			

〈事務事業の概要〉

事業の目的 (何のためにするのか)	未収金の縮減、①水道料金滞納率の低下 ②水道料金の督促発生率の低下
事業の対象 (誰・何を対象にするか)	水道料金の収納率
これまでの改善経過	水道料金未収金収納フロチャート及び、窓口対応マニュアルの整備をし、これに従い未収金の整理を行ってきた。
事業の手段 (どんなやり方(手法)で)	<p>〈実施・運営方法〉 ■市 □委託 □補助金 □その他 ()</p> <p>① 滞納整理の方法及び方針を利用者に明示(仮称「葦崎市水道料金等滞納整理事務取扱い要綱」の整備)</p> <p>② 給水停止事務の頻度を上げ、かつ、給水再開の基準を厳しくする。</p> <p>③ 滞納額の累積を防ぐため、こまめに滞納者とのコミュニケーションを図る。</p>
事業の成果 (どのような状態にしたのか) (どのような効果を得るのか)	

〈投入費用及び従事職員の推移〉

		20年度	21年度	22年度
A	事業費 (千円)	0	0	0
財源内訳	国庫支出金			
	県支出金			
	市債			
	その他			
	一般財源			
B	担当職員数(非常勤 職員E) (人)	0.2	0.2	0.2
C	人件費(平均人件費×E) (千円)	1,381	1,364	1,343
D	総事業費(A+C) (千円)	1,381	1,364	1,343
*参考	H22)市民1人当りの事業コスト	42 円	H22)市民1人当りの行政サービス費用	599,027 円

注1)担当職員数には、1年間に当該事業に携わった職員数(職員と非常勤嘱託職員を区分)を他事業と按分して記載してあります。
 注2)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した、20年度(6,909千円)、21年度(6,823千円)、22年度(6,719千円)を使用しています。
 注3)一般財源とは用途の制限のない財源で、市税(市民税・固定資産税など)、地方交付税(市町村均衡を図るための交付金)などを言います。

〈事業を数字で分析〉 この欄では、事業の目指すべき方向を分かりやすく示すため、数値指標を設定し実績数値を記入しています

	指標名	指標の算出方法	実績値		
			20年度	21年度	22年度
活動指標	給水停止回数		2回	2回	2回
成果指標	収納率	収入済額（3月分を除く） 現年度調定済累計額（3月分を除く） +過年度滞納繰越額 （3月分は収入が翌年度になるため）	96.01%	96.13%	96.05%
効率指標	収納率改善ポイント	収納率（現年度 - 過年度）	0.02	0.12	-0.08

〈事業を自己評価〉

妥当性 (事業の手段・活動は妥当ですか)	<input type="checkbox"/> A 妥当である <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C 妥当でない 滞納者とは文書及び口頭で連絡を取りながら一方的にならないように滞納整理に努めている。 収納率向上には、滞納整理方法の組み立てを見直す必要がある。
成果 (意図した成果が上がっていますか)	<input type="checkbox"/> A 上がっている <input type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input checked="" type="checkbox"/> C 上がっていない 収納率97%台を目指しているが、達成していない。
効率性 (コストを見て効率的ですか)	<input type="checkbox"/> A 効率的である <input type="checkbox"/> B ほぼ効率的である <input checked="" type="checkbox"/> C 効率的でない 労働力の投入が年間0.2人では限界があるので若干の増加により収納率を上げるべきである。
総合評価	<input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input checked="" type="checkbox"/> C 期待以下の達成
今後の事業展開	<input checked="" type="checkbox"/> 重点化（コストを集中的に投入する） <input checked="" type="checkbox"/> 手段の改善（実施主体や実施の手段を代える） <input type="checkbox"/> 効率化（結果単位あたりのコストを下げる） <input type="checkbox"/> 簡素化（事業の規模や内容を縮小する） <input type="checkbox"/> 統廃合（他の事業と統合する、または廃止する） <input type="checkbox"/> 現行どおり
改善・改革案	改善・改革の概要・方向性（いつまでに、どういう形で具体化するのか）
	(1) 中長期的 ○収納率平成24年度までに96.5%以上、以降は97%台達成を目指す (2)24年度 ○毎月1回の給水停止処分 ○滞納者の口座引き落としを実施 (3)23年度 ○給水停止処分の頻度を半期に1回から毎月1回実施できるよう準備する。 ○収納担当との連携強化（インセンティブの導入）
	22年度の改善計画 時効の停止を目論み、分納誓約書を徴収する
	22年度の改善結果 ほとんどの滞納者から分納誓約書を徴収した
市民(地域)や民間、他官庁との役割分担(市民との協働の視点などから考えられること)	
課長所見	滞納整理については、経営上の課題となっており今後も収納率を上げる手法工夫等を考えすすめる必要がある。