

平成26年度 事務事業評価調書（平成25年度実績分）

事務事業名 <b>料金等徴収包括委託業務</b>				
所管部局	高知市上下水道局	部局長名	明神 公平	予算事業名
所管部署	営業管理課	所属長名	杉本 一範	予算事業科目(平成26年度)

1 事業の位置付け

2011 高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け				
施策の大綱	99 その他の行政経費及び一般行政経費	施策取組方針	その他の行政経費及び一般行政経費	
政策	99 その他の行政経費及び一般行政経費			
施策	99 その他の行政経費及び一般行政経費			

2 事業の根拠・性格

		法定受託事務	施策取組方針
法律・政令・省令	水道法, 下水道法		
県条例・規則・要綱等			
市条例・規則・要綱等	高知市給水条例, 高知市下水道条例		
その他(計画, 覚書等)	アウトソーシング推進計画(平成20年3月)		

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	高知市の水道及び下水道利用者		
意図	どのような状態にしていけるのか	お客さまサービスの向上と経費の削減		
手段	事業実施体制等	民間活力の導入による業務改善 料金係(6人), 業務委託先(社員51人, 検針員33人)	事業開始年度	平成22年度
			事業終了年度	-
活動内容	どのような事業活動を行うのか	料金お客さまセンターの運営(夜間休日窓口を含む。) 各戸のメーター検針, 上下水道料金の計算と納入通知及び徴収 上下水道料金等に関する手続き及び手数料の収納等		
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方	
	A	徴収率(翌年度5月末時点)(%)	委託前の平成20年度の徴収率(平成21年5月末時点)	
	B	徴収率(翌々年度5月末時点)(%)	委託前の平成19年度の徴収率(平成21年5月末時点)	
	C	人員体制(人)	正職員31人, 臨時職員5人(平成22年4月時点)を正職員7人程度に削減	

4 事業の実績等

			23年度	24年度	25年度	26年度(計画)	備考欄	
成果指標	A	徴収率(翌年度5月末時点)(%)	目標	98.89	98.89	98.89	98.89	
			実績	99.20	99.21	99.24		
	B	徴収率(翌々年度5月末時点)(%)	目標	99.83	99.83	99.83	99.83	
			実績	99.89	99.88			
	C	人員体制(人)	目標	7	7	7	7	
			実績	6	4	5		
投入コスト	① 事業費	決算額(千円)	230,237	230,237	255,111	264,677		
		財源内訳	国費(千円)					
			県費(千円)					
			市債(千円)					
			その他(千円)	230,237	230,237	255,111		264,677
			一般財源(千円)	0	0	0		0
	翌年度への繰越額(千円)							
	② 概算人件費等	人件費等(千円)	26,784	23,273	19,309	30,060	平成26年4月から 上下水道事業の業務に対応	
		正規職員(千円)	26,784	23,273	19,309	30,060		
		その他(千円)						
		人役数(人)	3.72	3.15	2.65	4.18		
		正規職員(人)	3.72	3.15	2.65	4.18		
		その他(人)						
総コスト=①+②(千円)			257,021	253,510	274,420	294,737	総コスト/年度末人口	
市民1人当たりコスト(円)			761	749	815			
年度末住民基本台帳人数(人)			337,875	338,397	336,845			

## 5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

- (1) コンビニ収納及び夜間休日窓口の開始による市民サービスの向上
- (2) 窓口、電話、その他お客さまとの受け答えに関する接遇レベルの向上
- (3) 上下水道の組織統合に向けた下水道事業に関する業務の効率化と委託化による経費削減
- (4) 委託先が変更になる場合の業務引継及び市民サービスレベルの維持

## 6 所属長評価

評価項目		評価基準		1次	平均点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① [施策体系等での位置付け] 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく	A	4.0	本事業は高知市上下水道事業の経営の効率化を図るとともに、経費の削減に結びついている。	
		B (3) 一部結びつく				
		C (1) あまり結びつかない				
		D (0) 結びつかない				
② [市民ニーズの傾向] 事業の実施に対する市民のニーズ（需要量）の傾向はどうか	A (5) 非常に多い、急増している	B				
	B (3) 横ばいである					
	C (1) 少ない、減少している					
	D (0) ほとんどない					
事業内容の有効性	③ [成果の達成状況] 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5) 十分に達成している	A	5.0	委託契約時の徴収目標値は毎年達成されており、市民対応も概ねよくできている。	
		B (3) 概ね達成している				
		C (1) あまり順調ではない				
		D (0) 十分な成果を望めない				
④ [事業の手法・活動内容] 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5) 妥当である	A				
	B (3) 概ね妥当である					
	C (1) 検討の余地がある					
	D (0) 見直しが必要である					
事業実施の効率性	⑤ [アウトソーシングの可能性] 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない	A	5.0	平成23年1月から料金等徴収包括委託を実施しており、人件費やシステム管理費等の経費について、予定どおり5年間で4億5千万円の削減が見込まれる。 平成26年4月から下水道事業に係る業務を統合することで、下水道に関する経費の削減を図る。	
		B (3) 行政主体が望ましい				
		C (1) 検討の余地はある				
		D (0) 十分可能である				
⑥ [事業統合・連携・コスト削減] 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5) 現状が望ましい・できない	A				
	B (3) 概ね効率的にできている					
	C (1) 検討の余地がある					
	D (0) 十分可能である					
事業実施の公平性	⑦ [受益者の偏り] 事業の受益者が特定の個人(団体)等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い	A	5.0	水道料金及び下水道使用料で経費を負担している。	
		B (3) 概ね保たれている				
		C (1) 偏っている				
		D (0) 公平性を欠いている				
⑧ [受益者負担の適正化] 事業実施の財源として、受益者負担割合（一般財源負担割合）は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5) 適正な負担割合である	A				
	B (3) 概ね適正な負担割合である					
	C (1) 検討の余地がある					
	D (0) 検討すべきである					
総合点	19.0	総合評価	○ A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)			
			B 改善を検討し、事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)			
			C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合)			
			D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)			

## 7 部局長評価

総合評価	評価理由・今後の方向性等
○ A 事業継続	所属長評価のとおり
B 改善を検討し、事業継続	
C 事業縮小・再構築の検討	
D 事業廃止・凍結の検討	

## 8 特記事項