

## 令和4年度 小施策評価シート

作成日	令和4年4月22日	作成課	料金施設課	作成者	今田 英敏	
小施策	04	-	09	-	02	お客様サービスの向上

### 1. 小施策の位置づけ<Plan>

都市将来像	未来をひらく にぎわいとやすらぎのコミュニティ都市						
政策	04	都市と自然が共生した安全で安心なまちづくり					
大施策	09	上下水道の衛生管理とお客様サービスの向上			-		
めざそう値	-						
	設定時	目標値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	-	-	-	-	-	-	
現状と課題	<p>ビルやマンションなどの小規模貯水槽水道の衛生管理および特定事業場、飲食店などの排水管理が適正に行われない場合、衛生上の問題や下水道施設への悪影響が懸念されます。本市では、小規模貯水槽水道設置者や特定事業場などに対して、適正管理に関する指導を行っており、今後も継続していく必要があります。</p> <p>また、民間事業者のノウハウの活用による窓口サービスの提供に努めており、今後も継続していく必要があります。</p>						
大施策の基本目標	<p>宅地内の上下水道の衛生管理を徹底し、安全で安心な水道水の提供や市民生活環境、公衆衛生の保全を図ります。また、お客様ニーズの把握に努め、満足度の高いサービスの提供に努めます。</p>						
小施策	02	お客様サービスの向上					
小施策の基本目標	<p>民間事業者のノウハウを活かしたお客様サービスの向上並びに水道料金などの収納率向上に努めます。</p>						

### 2-1. 小施策を構成する事務事業<Do> (詳細は別紙3参照)

事業1	水道料金等のコンビニエンスストア等収納業務	事業13	
事業2	滞納整理関連業務	事業14	
事業3	窓口関連業務(給排水設備申請他)	事業15	
事業4	調定・収納関連業務	事業16	
事業5	量水器等管理業務	事業17	
事業6	宅内漏水修理当番業務	事業18	
事業7	水洗化促進業務	事業19	
事業8	受益者負担金賦課徴収業務	事業20	
事業9	窓口業務等委託業務(検針・集金・窓口)	事業21	
事業10		事業22	
事業11		事業23	
事業12		事業24	

### 2-2. 小施策に投入する業務量と事業費<Do>

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
工 下	業務量(正規)		7,281時間	8,977時間
	業務量(会計)		0時間	1,557時間
	業務量合計		7,281時間	10,534時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カ ネ	事業費	225,696千円	253,523千円	242,094千円

一般財源	225,696千円	253,523千円	242,094千円
特定財源	0千円	0千円	0千円

### 3. 小施策における客観的成果(主な指標)<Check>

指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:達成値				
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
水道料金等の収納率	%	98.7	98.60	98.80	99.04	99.12	99.18
			98.98	99.08	99.14		
成果の達成原因・未達成の原因と達成に向けた改善点等			民間事業者のノウハウの活用により、収納率は年々向上している。				
主な関連事務事業	調定・収納関連(上下水道料金)業務、受益者負担金賦課徴収業務						

### 4. 小施策の展開<Action>

過去の施策マネジメント 診断結果 (小施策への診断)	診断実施年度: 未実施  未実施
小施策の目標達成に向けた課題(達成に向けて必要なこと)	・滞納者の内、「市外転出滞納者」「井戸水専用使用者(下水道使用料のみ)の滞納者」に対しては、「停水」の手段が取れないため、他の有効な方策を検討する必要がある。
小施策の目標達成に向けた取組の方向性(上記課題を解決するために実施すること)	・「市外転出滞納者」「井戸水専用使用者(下水道使用料のみ)の滞納者」に対しては、弁護士連名での催告書の送付や内容証明郵便の送付など、新たな方策を行う。

(空白)

別紙1 小施策構成事務事業一覧表(事業費、業務量)

事業 番号	事務事業名	小施策			お客様サービスの向上				作成課	料金施設課		計	14名			
		職員構成			係長	2名	担当	5名	再任用 PM	0名	再任用			1名	会計年度 任用職員	6名
		上段:総事業費(単位:千円) 下段:特定財源(単位:千円)			事業費、特定財源に関するコメント (主な増減理由等)				業務量(単位:時間)					業務量に関するコメント (主な作業、増減理由等)		備考
R2年度決算	R3年度見込	R4年度予算	R2年度実績	R3年度実績	R4年度計画											
計		225,696千円 0千円	253,523千円 0千円	242,094千円 0千円				7,281時間	10,534時間							
1	水道料金等のコンビニエンスストア等収納業務	7,857千円 0千円	6,628千円 0千円	4,660千円 0千円	・コンビニに収納やスマホアプリ収納に関する手数料。 ・R4より電算処理業務は市職員が行い、収納代行業務のみ委託するよう見直しし事業費を減額している。			27時間	27時間							
2	滞納整理関連業務	0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				131時間	230時間							
3	窓口関連業務(給排水設備申請他)	19,548千円 0千円	23,119千円 0千円	24,711千円 0千円				4,562時間	5,747時間							
4	調定・収納関連業務	108,006千円 0千円	109,590千円 0千円	111,484千円 0千円				1,332時間	2,087時間							
5	量水器等管理業務	28,161千円 0千円	51,930千円 0千円	38,812千円 0千円	・量水器の取替数量の減に伴う事業費の減			965時間	1,880時間							
6	宅内漏水修理当番業務	5,953千円 0千円	5,960千円 0千円	6,223千円 0千円				133時間	218時間							
7	水洗化促進業務	9千円 0千円	13千円 0千円	13千円 0千円				39時間	134時間							
8	受益者負担金賦課徴収業務	37千円 0千円	185千円 0千円	93千円 0千円				28時間	59時間							
9	窓口業務等委託業務(検針・集金・窓口)	56,125千円 0千円	56,098千円 0千円	56,098千円 0千円	・「上下水道局窓口業務」の委託料。 ・R6年度までR3と同額			64時間	152時間			令和2年度の4月末で週末窓口業務が終了し減額(変更契約)している。				
10		0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				0時間	0時間							
11		0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				0時間	0時間							
12		0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				0時間	0時間							
13		0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				0時間	0時間							
14		0千円 0千円	0千円 0千円	0千円 0千円				0時間	0時間							

(空白)

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名		お客様サービスの向上											
事業番号	事務事業名	事業概要(目標は総合計画の目標年度)													
		事業区分	根拠法令・要綱等	事業の性質	市の実施義務	目的【何のためにこの事務事業を実施するのか】	直接対象【誰(何)を対象にこの事務事業を実施するのか】	対象規模(人数等)	手段【どのような手段でこの事務事業を実施するのか】	期待される成果【左記の手段をとることで、誰にどのような成果がもたらされることを期待するのか】	実施形態【外部委託の状況、補助・助成の状況】	筑紫地区等近隣自治体との比較	本市の水準、順位等	小施策への貢献度【左の成果をあげることにより、小施策の目標達成にどのような影響を与える(ことが期待できる)か】	貢献度
1	水道料金等のコンビニエンスストア等収納業務	実施計画事業	無し	自治事務	任意規定	共働き世帯の増加などライフスタイルが多様化する上下水道利用者に対して、納付窓口及び納付時間を拡大し、利便性及び収納率の向上を図るために実施する。	納付書による水道料金等納付者	94,339人	全国のコンビニエンスストア等において、休日や夜間でも水道料金及び下水道使用料の納付ができるようにする。	水道料金等の納付に係る利便性及び収納率の向上が期待できる。	一部委託 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	お客様のサービスの向上及び収納率の向上を図ることができる。	高 (3点)
2	滞納整理関連業務	経常事業	大野城市水道事業給水条例第21条	自治事務	義務規定	水道利用者等に対する水道料金等の負担の公平性及び安定的な事業運営の確保を目的として実施する。	水道下水道料金の滞納者(市内・市外転出)(滞納額が減少しない人・最終通告効果なしの人)	63人	滞納者(市内・市外)への催告・集金訪問	水道利用者等に対する水道料金等の負担の公平性及び安定的な事業運営が確保される。	直営 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	水道料金等の負担の公平性及び使用者の公共財産である水道等を安定的に確保することで、質の高いサービスを提供することができる。	中 (2点)
3	窓口関連業務(給排水設備申請他)	経常事業	大野城市開発行為等指導要綱施行細則第5条(公共施設等に関する協議報告書)	自治事務	義務規定	指定工事業者に適正な給排水設備工事を実施してもらうため、指定工事業者の受付管理、工事申請受付、事前協議等を行うもの。	指定工事店等	500事業所	料金窓口業務、公共施設等に関する協議、各戸検針事前協議受付・協議、3階直圧事前協議受付・協議、指定給水装置工事業者管理・受付業務、特定事業場管理・受付業務	適正な給排水設備工事の実施及び指定工事店の管理。	直営 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	質の高いサービスを提供するための根幹となる業務である。	中 (2点)
4	調定・収納関連業務	経常事業	大野城市開発行為等指導要綱施行細則第5条(公共施設等に関する協議報告書)	自治事務	義務規定	水道の安定的な供給のために、水道料金、下水道使用料、水道加入金等の収納・更正・還付等の適正な事務処理を行うもの。	上下水道利用者	45,147戸【給水戸数】	工事用水道等前受金還付事務	お客様サービスの向上、安定した業務運営等。	直営 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	質の高いサービスを提供するための根幹となる業務である。	中 (2点)
5	量水器等管理業務	経常事業	計量法施行令・大野城市水道事業給水条例第16条	自治事務	義務規定	安全で安心な水道水の安定供給のために、定期的な量水器の更新、計画的な量水器の購入や修理を適切に行うもの。	上下水道利用者	45,147戸【給水戸数】	集中検針業務、一層管改良工事、緊急給水業務、量水器検定満期取替委託業務(井戸含む)、筑紫地区給水部会関連業務	基準に適合し、且つ有効期間内(8年)である量水器が適正に設置・管理される。	一部委託 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	質の高いサービスを提供するための根幹となる業務である。	中 (2点)
6	宅内漏水修理当番業務	経常事業	無し	自治事務	任意規定	年中(土日・祝日等を含む)24時間、市民等からの漏水修理要請に迅速に対応していくため。	水道利用者	45,147戸【給水戸数】	業者の選定及び委託契約の締結	公道を除く宅内における漏水に関する相談受付、修理(漏水箇所の調査・探索等を含む)の適正な履行。お客様サービスの向上、安定した業務運営等。	全部委託 補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	質の高いサービスを提供するための根幹となる業務である。	中 (2点)

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名		お客様サービスの向上									
事業番号	事務事業名	小施策の目標を踏まえた現状と課題				小施策の目標達成に向けた今年度以降の事務事業の方向性			優先順位		備考		
		現時点の成果達成状況		診断実施年度：未実施		現時点の課題 【期待される成果をあげるため(小施策の目標達成に貢献するため)に必要なことは何か】	今後の方向性		事務事業の今後の取組の方向性(コメント)	貢献度+進捗度+方向性		優先順位	
		達成度	【現時点ではどのような成果がでているか(左記の当初期待される効果及び当初は期待していなかった効果の発現状況)】	過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施		未実施	事業費の方向性					業務量の方向性
1	水道料金等のコンビニエンスストア等収納業務	当該年度目標達成(2点)	利用者の利便性が飛躍的に向上した。更に、収納状況の迅速な把握が可能になったことによる事務の効率化に加え、収納率の向上にも繋がっている。また、令和2年6月より本事業の仕組みを利用したスマホアプリ収納を導入し、更なる利便性の向上に努めている。	未実施	未実施	本事業は収納方法の一つとしてとして定着しており、事務の効率化、収納率向上にも繋がっていることから今後も継続して実施していく必要がある。但し、1件あたりの処理手数料が口座振替に比べて高価であることから、口座振替への移行を並行して進めていく必要がある。	現状のまま継続(3点)	維持	維持	給水戸数の増加に伴い、納付書による納付件数も増加すると見込まれており、事業費は緩やかに増加するものと思われる。	8	2	
2	滞納整理関連業務	未達成(3点)	悪質滞納者(困窮偽装や給水停止が及ばない下水道使用料のみの滞納者等)に対しては、有効な対策が取れていない。	未実施	未実施	新たな徴収方法(弁護士協会等に債権回収の業務委託等)の検討が必要である。	拡大・重点化(4点)	拡充	拡充	水道料金等の負担の公平性と安定的な事業運営を確保することで、質の高いお客様サービスの提供が期待できる。	9	対象外	
3	窓口関連業務(給排水設備申請他)	当該年度目標達成(2点)	適切な処理により安定的な業務運営ができています。	未実施	未実施	検査員の人員確保が困難な状況にあり、今後の安定的な業務運営に支障をきたす恐れがある。	見直しの上で継続(3点)	維持	縮小	給排水設備工事申込審査・完了検査関連業務についても、今後メーター管理業務同様に委託する方向で調査研究を行う。	7	対象外	
4	調定・収納関連業務	当該年度目標達成(2点)	適切な処理により安定的な業務運営ができています。	未実施	未実施	新システムへの切り替えに伴う各種処理の不具合に解消を早期に行う必要がある。	現状のまま継続(3点)	維持	維持	今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	7	対象外	
5	量水器等管理業務	当該年度目標達成(2点)	適切な処理により安定的な業務管理ができています。	未実施	未実施	無し	現状のまま継続(3点)	維持	維持	今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	7	対象外	
6	宅内漏水修理当番業務	当該年度目標達成(2点)	宅内漏水の早期修理に繋がっている。	未実施	未実施	無し	現状のまま継続(3点)	維持	維持	今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	7	3	

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名														
		お客様サービスの向上														
事業番号	事務事業名	事業概要(目標は総合計画の目標年度)														
		事業区分	根拠法令・要綱等	事業の性質	市の実施義務	目的【何のためにこの事務事業を実施するのか】	直接対象【誰(何)を対象にこの事務事業を実施するのか】	対象規模(人数等)	手段【どのような手段でこの事務事業を実施するのか】	期待される成果【左記の手段をとることで、誰にどのような成果がもたらされることを期待するのか】	実施形態【外部委託の状況、補助・助成の状況】		筑紫地区等近隣自治体との比較	本市の水準、順位等	小施策への貢献度【左の成果をあげることで、小施策の目標達成にどのような影響を与える(ことが期待できる)か】	貢献度
7	水洗化促進業務	経常事業	無し	自治事務	任意規定	供用開始区域における下水道へ未接続家屋等に対する水洗化を促進するもの	未接続建物数	128棟	・年1回の未接続状況調査の実施 ・未接続家屋等の所有者に対する水洗化の指導・啓発	生活環境の改善や公共用水域の水質保全。	直営	補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	大きな影響を与える業務ではない。	低 (1点)
8	受益者負担金賦課徴収業務	経常事業	・都市計画法第75条・大野城都市計画下水道事業受益者負担金に関する条例第6条	自治事務	義務規定	下水道に関する安定的なサービスを提供していくために、下水道設備の整備や管理に要する費用について、受益者に対し適正な金額を賦課・徴収するもの。	受益者(公共下水道の排水区域内に存する土地の所有者)	7人(R4年度)	賦課対象区域の決定・告示、受益者ごとに負担金額の確定・通知	下水道整備費に係る公平性の確保。	直営	補助無し	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度	質の高いサービスを提供するための根幹となる業務である。	低 (1点)
9	窓口業務等委託業務(検針・集金・窓口)	経常事業	無し	自治事務	任意規定	民間事業者のノウハウを活かしたサービスや収納率の向上及び経費の削減を図るため、窓口等業務委託を行うもの。	窓口業務等(窓口・電話受付関連業務、検針関連業務、調定・更正業務、収納業務、滞納整理業務、メータ関連業務、一般庶務)	45,147戸【給水戸数】	窓口業務等の包括的委託を実施する。	上下水道利用者に対して、民間事業者のノウハウを生かした極め細やかな窓口サービスや収納率の向上が期待できる。	全部委託	補助無し	本市のほか、春日市、那珂川市が実施している。	高い	事業経費の削減及びお客様のサービスの向上並びに収納率向上を図ることができる。	高 (3点)

別紙2_小施策構成事務事業各概要		小施策名										お客様サービスの向上	
事業番号	事務事業名	小施策の目標を踏まえた現状と課題				小施策の目標達成に向けた今年度以降の事務事業の方向性			優先順位		備考		
		現時点の成果達成状況	診断実施年度：未実施		現時点の課題	今後の方向性	事業費の方向性	業務量の方向性	事務事業の今後の取組の方向性(コメント)	貢献度+進捗度+方向性		優先順位	
		達成度	【現時点ではどのような成果がでているか(左記の当初期待される効果及び当初は期待していなかった効果の発現状況)】		過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	【期待される成果をあげるため(小施策の目標達成に貢献するため)に必要なことは何か】							
7	水洗化促進業務	当該年度目標達成(2点)	生活環境の改善や公共用水域の水質保全に繋がっている。		未実施 未実施	未接続家屋の数は年々減少しているが、残存の家屋は効果的な対策が見出せない状況である。	縮小(1点)	縮小	縮小	引き続き下水道未接続施設の解消を図っていくが、すでに99%を超える水洗化率となっており、他の事務事業と比べ取り組みは縮小させていくことを考えている。	4	4	
8	受益者負担金賦課徴収業務	当該年度目標達成(2点)	下水道整備費に係る公平性の確保ができていない。		未実施 未実施	特に無し	現状のまま継続(3点)	維持	維持	受益者負担を適正に行うために、継続して行う必要がある業務である。	6	対象外	
9	窓口業務等委託業務(検針・集金・窓口)	当該年度目標達成(2点)	H18から窓口業務を委託したことにより、職員4名・嘱託職員1名を減らし、H27に業務を拡大したことから、新たに職員を1名減とした。更にH31には職員を1名減とした。収納率も右肩上がりで向上している。		未実施 未実施	水道料金等の窓口業務は包括的委託が完了している。今後は、給排水設備工事申込審査・完了検査関連業務の委託について検討を進めていく。	拡大・重点化(4点)	拡充	縮小	事業費は増加することになるが、人件費の更なる削減や人材(検査員)不足の解消等の効果が期待される。	9	1	

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業1	水道料金等のコンビニエンスストア等収納業務		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	実施計画事業	
根拠法令・要綱等	無し			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定	

目的	共働き世帯の増加などライフスタイルが多様化する上下水道使用者に対して、納付窓口及び納付時間を拡大し、利便性及び収納率の向上を図るために実施する。	
対象	納付書による水道料金等納付者	
対象者数	94,339人	
手段(活動)	全国のコンビニエンスストア等において、休日や夜間でも水道料金及び下水道使用料の納付ができるようにする。	
期待される成果	水道料金等の納付に係る利便性及び収納率の向上が期待できる。	
実施形態	一部委託	補助無し
筑紫地区等 近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		27時間	27時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		27時間	27時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	7,857千円	6,628千円	4,660千円

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
財源	一般財源	7,857千円	6,628千円	4,660千円
	特定財源			
	特定財源内容			

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	納付書発行件数	件数	/	96,300	96,700	97,100	97,600	98,000
				95,664	92,043	94,339		
活動指標②			/					
成果指標①	支払い件数に対するコンビニエンスストア等利用率	%	15	14	15	15	15	15
				14.60	14.39	14.65		
成果指標②	水道料金等の収納率	%	98.7	98.60	98.80	99.04	99.12	99.18
				98.98	99.08	99.14		
上記指標に表れない成果等								

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	現状のまま継続(3点)
未実施			給水戸数の増加に伴い、納付書による納付件数も増加すると見込まれており、事業費は緩やかに増加するものと思われる。	

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	27	7	20	0	0	0	27	9	18	0	0	0	
1	コンビニ収納事務(例月)、コンビニ電算事務(年4回) (※メインタスク:水道料金下水道使用料収納)	27	7	20	0	0	0	27	9	18	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業2	滞納整理関連業務		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	大野城市水道事業給水条例第21条			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	義務規定	

目的	水道利用者等に対する水道料金等の負担の公平性及び安定的な事業運営の確保を目的として実施する。	
対象	水道下水道料金の滞納者 (市内・市外転出)(滞納額が減少しない人・最終通告効果なしの人)	
対象者数	63人	
手段(活動)	滞納者(市内・市外)への催告・集金訪問	
期待される成果	水道利用者等に対する水道料金等の負担の公平性及び安定的な事業運営が確保される。	
実施形態	直営	補助無し
筑紫地区等 近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	拡大・重点化(4点)
未実施			水道料金等の負担の公平性と安定的な事業運営を確保することで、質の高いお客様サービスの提供が期待できる。	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		131時間	230時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		131時間	230時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	0千円	0千円	0千円

財源	一般財源	0千円	0千円	0千円
	特定財源			
	特定財源内容			

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	市外転出者への通告・集金訪問	件		-	-	-	-	-
				-	27	8		
活動指標②								
成果指標①	滞納額が減少しない支払い状況の人数	人	0	-	-	-	47	45
				-	-	49		
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	131	63	68	0	0	0	230	150	80	0	0	0	
1	滞納整理関係	131	63	68	0	0	0	230	150	80	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業3	窓口関連業務(給排水設備申請他)		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	大野城市開発行為等指導要綱施行細則第5条(公共施設等に関する協議報告書)			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	義務規定	

目的	指定工事業者に適正な給排水設備工事を実施してもらうため、指定工事業者の受付管理、工事申請受付、事前協議等を行うもの。	
対象	指定工事店等	
対象者数	500事業所	
手段(活動)	料金窓口業務、公共施設等に関する協議、各戸検針事前協議受付・協議、3階直圧事前協議受付・協議、指定給水装置工事業者管理・受付業務、特定事業場管理・受付業務	
期待される成果	適正な給排水設備工事の実施及び指定工事店の管理。	
実施形態	直営	補助無し
筑紫地区等近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		4,562時間	4,860時間
	業務量(会計)		0時間	887時間
	業務量合計		4,562時間	5,747時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	19,548千円	23,119千円	24,711千円

		19,548千円	23,119千円	24,711千円
財源	一般財源			
	特定財源			
	特定財源内容			

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	給排水工事申請受付件数(給水工事)	件		1,147	1,130	1,111	1,138	1,138
活動指標②	給排水工事申請受付件数(排水工事)	件		-	-	-	-	0
				392	389	382		
成果指標①	給排水工事申請受付に要するタスク量	時間	2880			3,752	2,880	2,880
成果指標②						2,645		
上記指標に表れない成果等								

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	見直しの上で継続(3点)
未実施	給排水設備工事申込審査・完了検査関連業務についても、今後メーター管理業務同様に委託する方向で調査研究を行う。			

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	4,562	513	3,898	0	151	0	4,860	45	3,485	0	1,330	887	
1	埋設対応事務	1,144	231	898	0	15	0	1,596	0	1,277	0	319	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2	給排水工事	2,645	256	2,374	0	15	0	2,304	0	1,728	0	576	576	
3	公共施設等に関する協議	279	15	261	0	3	0	165	0	110	0	55	111	
4	各戸検針事前協議受付・協議	50	8	42	0	0	0	61	0	41	0	20	41	
5	3階直圧事前協議受付・協議	23	2	21	0	0	0	23	0	15	0	8	15	
6	指定給水装置工事業者管理・受付業務	66	1	65	0	0	0	94	0	72	0	22	71	
7	公共樹自費設置工事受付・工事立会い業務	295	0	177	0	118	0	495	0	165	0	330	0	受付件数が増加傾向であり、必要と思われる人数と時間を見込んだもの。(295h→495h)
8	排水設備指定工事店・責任技術者管理・受付業務	60	0	60	0	0	0	37	0	37	0	0	73	
9	筑紫地区給水部会関連業務	0	0	0	0	0	0	85	45	40	0	0	0	R3実績未集計。
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業4	調定・収納関連業務		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	大野城市開発行為等指導要綱施行細則第5条(公共施設等に関する協議報告書)			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	義務規定	

目的	水道の安定的な供給のために、水道料金、下水道使用料、水道加入金等の収納・更正・還付等の適正な事務処理を行うもの。	
対象	上下水道使用者	
対象者数	45,147戸【給水戸数】	
手段(活動)	工事用水道等前受金還付事務	
期待される成果	お客様サービスの向上、安定した業務運営等。	
実施形態	直営	補助無し
筑紫地区等近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	現状のまま継続(3点)
未実施			今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		1,332時間	1,671時間
	業務量(会計)		0時間	416時間
	業務量合計		1,332時間	2,087時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	108,006千円	109,590千円	111,484千円

		108,006千円	109,590千円	111,484千円
財源	一般財源			
	特定財源			
特定財源内容				

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	使用料の調定収納の対象戸数	戸	/	42,808	43,631	44,683	45,087	45,173
				43,730	44,522	45,147		
成果指標①	水道料金等の収納率	%	98.7	98.60	98.80	99.04	99.12	99.18
				98.98	99.08	99.14		
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	1,332	331	1,001	0	0	0	1,671	713	958	0	0	416	
1	水道料金下水道使用料調定	309	129	180	0	0	0	213	90	123	0	0	72	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2	水道料金下水道使用料収納	499	126	373	0	0	0	414	207	207	0	0	216	
3	水道料金下水道使用料更正・還付	139	58	81	0	0	0	588	264	324	0	0	96	新システム稼働によって抽出方法、操作方法等が変わり以前より処理に要していること。(139h→588h)
4	前受金還付事務	30	1	29	0	0	0	10	0	10	0	0	20	
5	調定管理事務(水道加入金等)	282	17	265	0	0	0	360	128	232	0	0	0	
6	窓口業務(料金担当)	73	0	73	0	0	0	48	24	24	0	0	12	
7	郵送料業務(料金担当)	0	0	0	0	0	0	38	0	38	0	0	0	R3実績未集計。
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業5	量水器等管理業務		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	・計量法施行令 ・大野城市水道事業給水条例第16条			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	義務規定	

目的	安全で安心な水道水の安定供給のために、定期的な量水器の更新、計画的な量水器の購入や修理を適切に行うもの。	
対象	上下水道使用者	
対象者数	45,147戸【給水戸数】	
手段(活動)	集中検針業務、一層管改良工事、緊急給水業務、量水器検定満期取替委託業務(井戸含む)、筑紫地区給水部会関連業務	
期待される成果	基準に適合し、且つ有効期間内(8年)である量水器が適正に設置・管理される。	
実施形態	一部委託	補助無し
筑紫地区等 近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度: 未実施	事務事業の今後の取組の方向性	現状のまま継続(3点)
未実施			今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		965時間	1,677時間
	業務量(会計)		0時間	203時間
	業務量合計		965時間	1,880時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	28,161千円	51,930千円	38,812千円

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
財源	一般財源	28,161千円	51,930千円	38,812千円
	特定財源			
特定財源内容				

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	量水器交換個数	個	/	4,404	5,397	8,114	5,031	5,569
				4,364	5,339	8,059		
成果指標①	有効期間を過ぎた量水器の数	数	0			0	0	0
						0		
活動指標②			/					
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	965	180	776	5	4	0	1,677	288	1,362	0	27	203	
1	給水・排水台帳管理業務	180	0	180	0	0	0	399	0	399	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2	量水器業務	334	58	272	4	0	0	275	0	275	0	0	0	
3	寒波対策業務(給排水担当)	105	12	92	1	0	0	131	0	104	0	27	137	
4	量水器検定満期取替委託業務(井戸)	24	22	2	0	0	0	22	0	22	0	0	49	
5	集中検針業務	20	2	14	0	4	0	10	0	10	0	0	17	
6	寒波対策業務(料金担当)	211	59	152	0	0	0	176	0	176	0	0	0	
7	水道料金システム	0	0	0	0	0	0	556	278	278	0	0	0	新システム稼働によって抽出方法、操作方法等が変更に対応に時間を要するため。また、R3年度は実績を未集計(その他業務とまとめて集計)だったため。(0h→556h)
8	緊急給水業務	91	27	64	0	0	0	108	10	98	0	0	0	
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業6	宅内漏水修理当番業務		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	無し			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定	

目的	年中(土日・祝日等を含む)24時間、市民等からの漏水修理要請に迅速に対応していくため。	
対象	水道使用者	
対象者数	45,147戸【給水戸数】	
手段(活動)	業者の選定及び委託契約の締結	
期待される成果	公道を除く宅内における漏水に関する相談受付、修理(漏水箇所の調査・探索等を含む)の適正な履行。 お客様サービスの向上、安定した業務運営等。	
実施形態	全部委託	補助無し
筑紫地区等 近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	現状のまま継続(3点)
未実施			今後も適切な手段・内容により、効率的な業務運営を行う。	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		133時間	218時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		133時間	218時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	5,953千円	5,960千円	6,223千円

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
財源	一般財源	5,953千円	5,960千円	6,223千円
	特定財源			
特定財源内容				

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	修理対応対象件数(公道側)	件	/	96	102	107	104	104
				85	104	97		
活動指標②			/					
成果指標①	宅内漏水修理件数(公道側)	件	-	-	-	-	-	-
				85	104	97		
成果指標②	宅内漏水修理件数(家屋側)	件	-	-	-	-	-	-
				201	258	213		
上記指標に表れない成果等								

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	133	11	79	43	0	0	218	0	218	0	0	0	
1	宅内漏水修理当番業務	133	11	79	43	0	0	218	0	218	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上				
事務事業名	事業7	水洗化促進業務			
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1			4	
	2			5	
	3			6	
所管部署	料金施設課		事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	無し				
事業の性質	自治事務		市の実施義務	任意規定	

目的	供用開始区域における下水道へ未接続家屋等に対する水洗化を促進するもの	
対象	未接続建物数	
対象者数	128棟	
手段(活動)	<ul style="list-style-type: none"> <li>年1回の未接続状況調査の実施</li> <li>未接続家屋等の所有者に対する水洗化の指導・啓発</li> </ul>	
期待される成果	生活環境の改善や公共用水域の水質保全。	
実施形態	直営	補助無し
筑紫地区等近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	縮小(1点)
未実施			引き続き下水道未接続施設の解消を図っていくが、すでに99%を超える水洗化率となっており、他の事務事業と比べ取り組みは縮小させていくことを考えている。	

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		39時間	83時間
	業務量(会計)		0時間	51時間
	業務量合計		39時間	134時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	9千円	13千円	13千円

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
財源	一般財源	9千円	13千円	13千円
	特定財源			
特定財源内容				

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	未接続状況調査	回	/	1	1	1	1	1
				1	1	1		
活動指標②	啓発・指導	回	/	1	1	1	1	1
				1	1	1		
成果指標①	未接続建物数	等	121	181	165	143	120	115
				177	150	128		
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績					令和4年度計画					備考(増減理由等)		
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM			再任用
	計	39	0	12	0	27	0	83	0	30	0	53	51	
1	水洗化促進業務	39	0	12	0	27	0	83	0	30	0	53	51	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上				
事務事業名	事業8	受益者負担金賦課徴収業務			
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1			4	
	2			5	
	3			6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業		
根拠法令・要綱等	・都市計画法第75条・大野城都市計画下水道事業受益者負担金に関する条例第6条				
事業の性質	自治事務	市の実施義務	義務規定		

目的	下水道に関する安定的なサービスを提供していくために、下水道設備の整備や管理に要する費用について、受益者に対し適正な金額を賦課・徴収するもの。	
対象	受益者(公共下水道の排水区域内に存する土地の所有者)	
対象者数	7人(R4年度)	
手段(活動)	賦課対象区域の決定・告示、受益者ごとに負担金額の確定・通知	
期待される成果	下水道整備費に係る公平性の確保。	
実施形態	直営	補助無し
筑紫地区等近隣自治体との比較	筑紫地区においても同様の業務を実施している。	同程度

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		28時間	59時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		28時間	59時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	37千円	185千円	93千円

		37千円	185千円	93千円
財源	一般財源			
	特定財源			
	特定財源内容			

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	受益者負担金の調定件数	件		—	—	—	—	—
				18	12	7		
活動指標②								
成果指標①	受益者負担金の徴収率	%	100	100	100	100	100	100
				100	100	100		
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	現状のまま継続(3点)
未実施			受益者負担を適正に行うために、継続して行う必要がある業務である。	

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績					令和4年度計画					備考(増減理由等)		
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM			再任用
	計	28	0	28	0	0	0	59	5	54	0	0	0	
1	受益者負担金賦課徴収事務	28	0	28	0	0	0	59	5	54	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						

別紙3\_事務事業詳細評価シート

1. 事業概要

小施策名	お客様サービスの向上			
事務事業名	事業9	窓口業務等委託業務(検針・集金・窓口)		
小事業※事務事業の中に複数の小事業が含まれる場合のみ記載	1		4	
	2		5	
	3		6	
所管部署	料金施設課	事業区分	経常事業	
根拠法令・要綱等	無し			
事業の性質	自治事務	市の実施義務	任意規定	

目的	民間事業者のノウハウを活かしたサービスや収納率の向上及び経費の削減を図るため、窓口等業務委託を行うもの。	
対象	窓口業務等 (窓口・電話受付関連業務、検針関連業務、調定・更正業務、収納業務、滞納整理業務、メーター関連業務、一般庶務)	
対象者数	45,147戸【給水戸数】	
手段(活動)	窓口業務等の包括的委託を実施する。	
期待される成果	上下水道利用者に対して、民間事業者のノウハウを生かした極め細やかな窓口サービスや収納率の向上が期待できる。	
実施形態	全部委託	補助無し
筑紫地区等 近隣自治体との比較	本市のほか、春日市、那珂川市が実施している。	高い

2. 経営資源配分(投入)の状況(インプット)

(単位:時間、千円)

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
ヒト	業務量(正規)		64時間	152時間
	業務量(会計)		0時間	0時間
	業務量合計		64時間	152時間
		令和2年度実績(決算)	令和3年度見込(決算見込)	令和4年度計画(予算)
カネ	事業費	56,125千円	56,098千円	56,098千円

		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度計画
財源	一般財源	56,125千円	56,098千円	56,098千円
	特定財源			
	特定財源内容			

3. 成果の状況(アウトプット、アウトカム) ※活動指標・成果指標はそれぞれ一つ以上記載

	指標名	単位	目標値	上段:目標値 下段:実績値				
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
活動指標①	検針件数	件	/	229,200	233,600	236,000	238,400	240,900
				231,243	233,952	236,928		
成果指標①	水道料金等の収納率	%	99.07%	98.76	99.01	99.03	99.12	99.14
				98.99	99.08	99.46		
活動指標②			/					
成果指標②								
上記指標に表れない成果等								

4. 過去の診断結果と事務事業の今後の方向性

過去の施策マネジメント診断結果(各構成事務事業への診断)	未実施	診断実施年度:未実施	事務事業の今後の取組の方向性	拡大・重点化(4点)
未実施			事業費は増加することになるが、人件費の更なる削減や人材(検査員)不足の解消等の効果が期待される。	

3-1. 業務量調査

(単位:時間)

番号	メインタスク	令和3年度実績						令和4年度計画						備考(増減理由等)
		正規職員等					会計年度	正規職員等					会計年度	
		計	係長	担当	再任用PM	再任用		計	係長	担当	再任用PM	再任用		
	計	64	31	33	0	0	0	152	51	101	0	0	0	
1	窓口業務等委託	64	31	33	0	0	0	152	51	101	0	0	0	・R3→R4にかけて、正規職員1名病休及び新システムへの移行が重なったことにより、滞納者への対処方法の改善について検討が進められなかったため、R4年度は必要な時間を見込んだもの。
2		0						0						
3		0						0						
4		0						0						
5		0						0						
6		0						0						
7		0						0						
8		0						0						
9		0						0						
10		0						0						
11		0						0						
12		0						0						
13		0						0						
14		0						0						
15		0						0						