

|            |  |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|------------|--|--------------------------|-----------------|---------|---------|--------------|------------------------------------|---------|------------------------------|------|--------|--------|-------|
| No.        | 017  | —                        | 2001            | 事務事業名   | 滞納整理事務  |              |                                    |         |                              |      | 公的関与   | 3      |       |
| PLAN       | 課名   | 上下水道課                    | 係名              | 料金係     | 電話番号    | 089-964-4416 |                                    | メールアドレス | jogesuido@city.toon.ehime.jp |      |        |        |       |
|            | 事業区分   | 経常的事務事業                  |                 | 事業運営方法  | 直営      | 実施計画         | 非該当                                | 事業期間    | 年度                           | ～    | 期間設定なし |        |       |
|            | 総合計画   | 政策目標                     | 2 安全で快適な社会基盤のまち |         | 政策項目    | 4 上下水道等の整備   |                                    | 主要施策    | 3 水道事業の健全運営                  |      |        |        |       |
|            | 事業の目的  | 水道料金が滞納となっている債権を徴収するため。  |                 |         |         | 根拠法令等        | 水道給水条例,公共下水道条例,公共下水道事業受益者負担金に関する条例 |         |                              |      |        |        |       |
|            | 事業の手段  | 計画的な滞納整理を実施します。          |                 |         |         | 掲載計画         |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            | 達成度を測る指標   | 指標名                      | 計算式又は指標設定理由     |         |         | 単位           | 令和元年度                              | 令和2年度   | 令和3年度                        | 最終目標 |        |        |       |
|            |  | 水道料金の収納率                 | 収納額/調定額         |         |         | %            | 目標                                 | 99      | 99                           | 99   | 100    |        |       |
|            |  |                          |                 |         |         |              | 実績                                 | 93      | 94                           |      |        |        |       |
|            |  |                          |                 |         |         |              |                                    | 目標      |                              |      |        |        |       |
|            |  |                          |                 |         |         |              |                                    | 実績      |                              |      |        |        |       |
|            |  |                          |                 |         |         | 目標           |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            |  |                          |                 |         |         | 実績           |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 活動内容       | ①  | 催告状等文書の送付、電話での納付呼掛けの対象者。 |                 |         | ④       |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            | ②  | 滞納分の納付相談実施。              |                 |         | ⑤       |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            | ③  |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| DO         | 予算費目   | 会計                       | 水道事業会計          |         |         | 費目名          | 費                                  |         |                              |      |        |        |       |
|            | 直接事業費  |                          | 令和元年度決算         | 令和2年度決算 | 令和3年度予算 | 備考           |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            |  | 国・県支出金                   | 0千円             |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            |  | 地方債                      | 0千円             |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            |  | その他特定財源                  | 0千円             |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
|            |  | 一般財源                     | 422千円           |         |         | 340千円        |                                    |         | 701千円                        |      |        |        |       |
|            | 計(A)   | 422千円                    |                 |         | 340千円   |              |                                    | 701千円   |                              |      |        |        |       |
|            | 人件費(B)   | 正職員工数・経費                 | 0.215人          | 1,342千円 | 0.339人  | 2,118千円      | 0.339人                             | 2,103千円 |                              |      |        |        |       |
|            |  | 臨時職員工数・経費                | 0.420人          | 835千円   | 0.314人  | 622千円        | 0.314人                             | 621千円   |                              |      |        |        |       |
|            | 全体事業費(A+B)   | 2,598千円                  |                 |         | 3,080千円 |              |                                    | 3,425千円 |                              |      |        |        |       |
| 一次評価者      | 料金係  | 総合評価点                    | C               | 必要性     | 3       | 有効性          | 3                                  | 達成度     | 3                            | 効率性  | 3      | 今後の方向性 | 拡大・充実 |
| 項目         | 評価項目の説明 (一次評価者のコメント)   |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 必要性        | 公平性の見地から水道料金等の未納は可能な限りなくし、100%に近い収納率を目指して事業を実施していく必要があります。                             |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 有効性        | 督促状の送付、給水停止措置を含めた催告通知の送付、納付相談を継続していく必要があります。また、債権管理室との連携を強化し、効率的な債権回収を行います。            |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 達成度        | 収納率は年々向上しており、概ね達成しており、更に計画的な滞納整理を計画的に実施していきます。   |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 効率性        | 中長期的な滞納整理計画の作成、継続可能な滞納整理の実施に加え、JPQR等トータル収納の導入を他部署と連携し、導入を検討する必要があります。                  |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 当面の課題      | 納付相談による分納誓約書の履行遵守の呼び掛け、給水停止予告通知及び給水停止の執行により、収納率は向上してきましたが、今後更なる向上を図るための施策が必要です。        |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 改計画        | 納付の機会・場所を増やすために、JPQR等トータル収納の導入を他部署と連携し、導入の検討が必要です。                                     |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |
| 二次評価者      | 上下水道課長   | 総合評価点                    | C               | 必要性     | 3       | 有効性          | 3                                  | 達成度     | 3                            | 効率性  | 3      | 今後の方向性 | 方法改善  |
| 二次評価での指摘事項 | 現年度の早期の未納の対応が過年度滞納の削減につながるため、今後も継続して下さい。また、料金係のみでは負担が大きい業務もあるため、課内他係とも協力して業務に当たってください。 |                          |                 |         |         |              |                                    |         |                              |      |        |        |       |