

課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

年度	16	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)	棚卸表コード	No.
作成日	7月22日	水道局	営業課	料金係	-	-	-	水営02	8

業務名称	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
水道料金の徴収および収納業務					
上位目的	健全な企業経営(財務、人事、工事信頼性)ができる	市民反応(信頼、好感)			
担当業務目的	水道料金収入を確保する	水道料金徴収率	93.10%	95%	10
				10	10,887

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費(千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)					
01 滞納者を効率的に減らす				10,817	【平成16年度実績】 ○督促状発送件数 33,400件 (調定件数 804,000件に対して 4.15%) ○未納整理員による催告件数 28,000件 (督促状発送件数に対して 83.8%) ○給水停止予告通知発送件数 9,400件 (督促状発送件数に対して 28.10%) ○給水停止執行件数 2,140件 (督促状発送件数に対して 6.40%)
滞納者率(督促発送件数/調定件数)	4.06%	4%以下			
納入指導及び催告等の強化 給水停止執行による回収の強化 転居・転出者の調査徹底 未納整理員の意識向上を図る					
02 滞納を未然に防止する				70	○秋田市の関係部局のほか、秋田市公共料金等暴力対策協議会に加盟しており、各事業者からの情報収集を密に行っている。
使用者情報量	未実績	前年比UP			
使用者情報の充実を図る 口座振替加入率の向上を図る 他機関からの情報を有効に活用する					
03 常に最新の収納情報を把握し的確に市民と対応する				0	
顧客満足度	-	100%			
迅速かつ正確な収納事務を行う 重複還付の未済を減らす					