

平成27年度 行政評価 施策カルテ

施策名	3 顧客重視経営の推進
-----	-------------

施策主管課	経営企画課	総合計画記載頁	129ページ
-------	-------	---------	--------

1 施策の位置付け

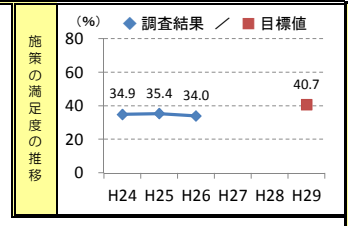
政策の柱	Ⅲ 市民の快適な暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	15 上下水道サービスの質を高める	政策の達成目標 (基本施策目標)	安全・安心で高品質な水道水が安定的に供給されているとともに、下水が適正に処理されています。
------	--------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

2 施策の取組状況

施策目標	顧客を重視した経営により、顧客満足度の高い上下水道サービスが提供されています。
------	---

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果	指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価
	指標1	顧客満足度(%)	単年度目標値	70%	71%	72%	73%	74%	75%		A	指標2	施策の満足度(%)	調査結果	34.9%	35.4%	34.0%		
		現状値	68%	実績値	65.0%	-	66.0%												
		目標値(H29)	75%	単年度の達成度	92.86%	-	91.67%												
③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照)										B									
① 施策指標	指標名(単位)		H24 (H23決算値)	H25 (H24決算値)	H26 (H25決算値)	H27	H28	H29	【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24 (H23決算値)	H25 (H24決算値)	H26 (H25決算値)	H27	H28	H29		
	営業収支比率(%) ※収益性を示す指標で、営業費用が営業収益によってどの程度賄われているかを示す。比率が高いほど経営が安定していることを意味する。	中核市平均	上水道: 117.7% 下水道: 110.7%	上水道: 116.2% 下水道: 108.4%	上水道: 115.5% 下水道: 106.1%						実績値	上水道: 142.4% 下水道: 141.0%	上水道: 140.7% 下水道: 142.0%	上水道: 135.7% 下水道: 135.7%					
		※上水道: 中核市のうち給水人口30万人以上の都市 ※下水道: 中核市のうち下水道事業が企業会計に移行している都市	中核市での本市の順位	上水道: 2位/35市中 下水道: 3位/30市中	上水道: 3位/35市中 下水道: 2位/32市中	上水道: 4位/36市中 下水道: 3位/32市中													
	水道料金及び下水道使用料収納率(%)	中核市平均	上水道: 91.7% 下水道: 88.4%	上水道: 91.8% 下水道: 89.7%	上水道: 91.5% 下水道: 88.4%						実績値	上水道: 98.6% 下水道: 97.9%	上水道: 98.5% 下水道: 97.6%	上水道: 98.5% 下水道: 97.6%					
		中核市での本市の順位	上水道: 1位/40市中 下水道: 1位/41市中	上水道: 1位/40市中 下水道: 1位/41市中	上水道: 1位/41市中 下水道: 2位/42市中														

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について		
★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$	
★ 削減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$	



※ 評価の考え方	① 施策指標	A: 達成度90%超 [33点]	B: 達成度70%~90% [25点]	C: 達成度70%未満 [15点]
	② 市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上 [±5pt超] [33点]	B: 前年度同水準 [±5pt以内] [25点]	C: 前年度より低下 [±5pt超] [15点]
	③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上 (主要な構成事業の2割超が計画以上) [33点]	B: 計画どおり (主要な構成事業の8割以上が計画どおり) [25点]	C: 計画より遅れ (主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況					総合評価	順調: (A評価が2つ以上 (C評価がある場合を除く。)) [90点以上]	概ね順調: (主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満]	やや遅れている: (C評価が2つ以上) [65点未満]
---------------------	--	--	--	--	------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様から信頼される上下水道事業を運営するために、健全経営の推進を図り、経営基盤を強化することが求められている。</li> <li>節水機器の普及や節水意識の向上などから、上下水道事業の経営の根幹となる水道料金や下水道使用料の増収が見込みにくい状況にある。</li> <li>上下水道事業についてお客様の関心や理解を高め、信頼を構築するために、上下水道の情報提供の充実や多様化するお客様ニーズを的確に把握することが求められている。</li> </ul>
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度については、お客様ニーズを踏まえた上下水道サービスの提供や、事業に対する市民の理解が得られるよう情報発信に取り組んだことで、前年度数値を上回ることができた。</li> <li>経営分析の指標である営業収支比率については、水道未加入者の加入促進等による収入の確保や、維持管理費の縮減など支出の抑制に取り組んでいることから、中核市の中でもトップ水準にある。</li> </ul>

市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策の満足度がやや低下しており、今後は、平成29年度の目標値達成に向けて、さらに、お客様サービスの充実や信頼される経営の推進に努めていく。</li> </ul>	総合評価	83点
		総合評価	概ね順調

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象、★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(最大5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業が属する総合計画の構成事業名	事業内容		事業の進捗状況	H26事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	施策目標を達成するための取組方針
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	上下水道探検ツアー		広報・広聴事業の充実	市民	上下水道施設の見学ツアーの開催	計画どおり	0	S33		上下水道施設の見学は、事業に対する理解と関心を高めるために有効であることから、各世代に対応した内容で実施するなど、実施手法の工夫に努めていく。また、より多くの方が参加できるよう、新聞や広報紙などを通してPRの充実を図る。
2	イベントの開催	★	広報・広聴事業の充実	市民	各種イベントへの出展及びPRグッズの製作・配布	計画どおり	378	S34		「フェスタmy宇都宮」など参加者が多いイベントに出展することで、「安全でおいしい宇都宮市の水道水」や「下水道の必要性」をより多くの市民に効果的にPRしていく。
3	広報紙の発行	★	広報・広聴事業の充実	市民	上下水道に関する情報の提供	計画どおり	11,940	S62		上下水道事業について理解をより深めることができるよう、事業についてのPRや市民が必要とする情報を掲載するなど、わかりやすく、読みやすい広報紙を作成していく。
4	上下水道お届けセミナー		広報・広聴事業の充実	上下水道利用者で市内在住の団体及び小学生4年生	上下水道に関する情報の提供	計画どおり	31	H15		上下水道事業への関心と理解を深め、「水の循環」や「水を中心とした環境保全」に対する意識を高められるよう、各世代に対応した内容で実施するなど、実施手法の工夫に努めていく。また、より多く開催できるよう、事前に学校などと日程調整を図って行く。
5	上下水道1日モニター		顧客ニーズを踏まえたサービスの提供	上下水道利用者	利用者ニーズの把握及び上下水道事業のサービス向上	計画どおり	0	H5		セミナーや施設見学は、お客様が普段感じている疑問や事業運営の参考となる意見を直接聴取するほか、事業に対する理解と関心を高めるために有効であることから、より多くの方が参加できるよう、参加しやすい開催時期を設定し、新聞や広報紙などを通してPRの充実を図る。
6	開栓・休止受付業務		顧客ニーズを踏まえたサービスの提供	上下水道利用者	迅速で円滑な開栓・休止等の受付	計画どおり	46,455	T5		お客様情報を適正に管理し、お客様サービスの向上を図る上で重要な事業であることから、委託業者への指導・監督を行い、より円滑かつ効果的な受付体制の整備に努めていく。
7	公共下水道接続工事資金融資斡旋		顧客ニーズを踏まえたサービスの提供	下水道の供用区域内において、工事資金を負担することが困難な市民	公共下水道接続工事資金の融資斡旋と金利の負担	計画どおり	103	H1		水洗化率の向上を図るため、制度のさらなる利用拡大が求められることから、戸別訪問や広報紙等により制度のPRの強化を図っていく。
8	水道料金等徴収業務	★	健全経営の推進	上下水道利用者	督促状の発布や訪問催告、給水停止等	計画どおり	95,872	T5	トップクラス	経営の安定を図る上で重要な業務であることから、特に休止未収金対策を強化するとともに、給水停止や法的措置などの滞納処分や口座振替の推進を行い、さらなる収納率向上に努めていく。
9	使用水量検針業務		健全経営の推進	上下水道利用者	適正な使用水量の計量、認定	計画どおり	158,472	S4		水道料金等の算定の基礎となる使用水量の検針は、経営基盤の強化を図る上で根幹となる業務であることから、検針業務受託業者への指導・監督を適宜行い、適正な業務遂行を図るとともに、使用水量が著しく増減している場合は、お客様へ速やかに周知し原因確認等を行うなど、お客様サービスの向上に努めていく。
10	下水道未接続者の接続促進	★	健全経営の推進	下水道整備区域内の下水道未接続者(建物所有者)	戸別訪問等による普及指導	計画どおり	169	S40		公衆衛生の向上や公共用水域の水質保全など下水道事業本来の目的の実現と、下水道使用料の収益拡大を図るため、今後も、広報紙やホームページなどでPRを行うとともに、戸別訪問により早期接続を指導していく。
11	受益者負担金賦課徴収事務		健全経営の推進	下水道受益者	下水道受益者への負担金の賦課及び徴収	計画どおり	7,144	S45		下水道整備事業推進のため重要な財源であることから、負担金制度の理解促進に向けた取組を継続し、休日・夜間訪問催告を強化するなど、受益者負担金の収入の確保に努めていく。
12	水道未加入者の加入促進	★	健全経営の推進	給水区域内の水道未加入者	戸別訪問等による加入勧奨	計画どおり	76	H13		給水要望等による配水管整備に伴い、新たに給水可能となる住民に対し、確実に加入してもらえよう、今後も継続して加入勧奨を行い、水道料金の収益拡大に努めていく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	<p>◆お客様の上下水道事業への理解や関心を高めるため、より効果的に広報活動していく必要がある。</p> <p>◆多様化するお客様ニーズを的確に把握するため、お客様からの疑問や意見を直接聴取していく必要がある。</p> <p>◆節水意識の向上などにより、上下水道料金的大幅な増収が見込みにくい状況の中、健全経営の推進を図るため、収入の確保や支出の抑制に努める必要がある。</p>
方向性	<p>〈施策全般〉</p> <p>◆広報活動については、従来の広報紙やホームページだけでなく、新聞等の広報媒体を活用するなど、PRの充実を図って行く。</p> <p>◆お客様ニーズを的確に把握するため、上下水道1日モニターや各種イベントへの出展など、お客様からの疑問や意見を直接聴取できる機会を増やし、事業運営に反映していく。</p> <p>◆健全経営の推進を図るため、未収金の発生防止や早期収納、滞納処分の強化に取り組むとともに、上下水道の加入・接続促進に努め、高い収納率を維持していく。また、常に費用対効果を意識しながら、計画的・効率的な予算執行に努めていく。</p> <p>◆平成27年度には、水道100周年・下水道50周年という大きな節目を迎えることから、これを契機に、広報活動の充実を図り、お客様の上下水道事業への理解と関心をより一層深め、お客様との信頼関係を構築していく。</p> <p>〈主要事業〉</p> <p>〈その他個別事業〉</p>