

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)	3 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)	水道水の高品質化や安定給水、生活排水の適正処理などにより、市民の上下水道サービスへの満足度が向上しています。	H23中間総括評価 時点の政策の達成度	B	A:順調 B:概ね順調 C:少し遅れている D:遅れている
------	--------------------	----------------	------------------	---------------------	--	------------------------	----------	----------------------------------

1 政策を構成する各施策の取組状況

No.	施策名	主要な取組内容	施策指標の実績とH24末の見通し	指標の達成率	施策指標 指標の数値	課題
1	水道水の安心給水の推進	<ul style="list-style-type: none"> ◆水道水の高品質化の推進のため、水質試験、貯水槽水道管理者への指導・助言を行うなど水質管理の充実を図るとともに、安心して水道水を利用できるための取組を進めている。 ◆安定給水の確保のため、水源の確保やISO9001の推進、老朽配水管の布設替、浄水場施設整備、耐震診断などを実施し、災害や事故に強い水道の整備に向けた取組を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆「老朽配水管布設替計画」に基づき、国庫補助を導入し計画的に布設替を実施しており、老朽配水管更新率は目標値を上回る実績となっている。 ⇒今後とも継続的に事業を実施することにより、前期目標をほぼ達成する見込みである。 	91.0%	◎老朽配水管更新率 現状値 H23:71% ↓ 目標値 H24:78%	<ul style="list-style-type: none"> ◆高品質で安全な水を今後とも継続して供給していく必要がある。 ◆福島第一原子力発電所事故に起因する、放射能による水道水への影響の監視継続が課題となっている。 ◆水道施設は、順次耐用年数を迎え老朽化するため、計画的な施設の改築や更新に合わせた耐震化の推進が課題となっている。 ◆東日本大震災を踏まえ、危機管理体制の強化を図ることが課題となっている。
2	下水の適正処理の推進	<ul style="list-style-type: none"> ◆下水道の適正な管理を図るため、公共下水道の整備や合流式下水道の機能改善を進めるとともに、下水道施設の計画的な改築更新などの取組を進めている。 ◆雨水対策の推進のため、浸水被害の解消に向けた雨水幹線等の整備や雨水貯留浸透施設設置の促進などの取組を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆施策指標である合流式下水道改善率については、これまで、事業実施時期の見直しにより目標値を下回ってきた。平成23年度に合流式下水道緊急改善計画の見直しなどを行い、目標値を上回ったところである。また、老朽管渠更新率についても、事業の前倒しなどにより目標値を上回っている。 ⇒合流式下水道改善率については、下水道法施行令で規定された平成25年度末までに事業が完了する見込みである。また、老朽管渠更新率は、引き続き、計画的に事業を進めていくことにより、平成24年度末の目標値を達成する見込みである。 	93.8%	◎合流式下水道改善率 現状値 H23:61% ↓ 目標値 H24:65%	<ul style="list-style-type: none"> ◆生活環境の快適性や利便性ととも、公共用水域の水質保全を図ることが課題となっている。 ◆公共下水道(汚水)の整備については、これまで計画的に整備を進めてきており、現在、整備率が約9割を超えるなど概成に向かいつつある。今後は、順次老朽化する施設の計画的な改築更新が課題となってくる。 ◆東日本大震災を踏まえ、災害時における下水道の基本機能を確保することが課題となっている。
3	上下水道施設・資源による環境保全の推進	<ul style="list-style-type: none"> ◆上下水道施設の有効活用を推進するため、小水力発電や太陽光発電設備を設置し、二酸化炭素の排出量を削減し環境負荷の低減を図る取組を進めている。 ◆上下水道資源の有効活用を推進するため、処理過程で発生する浄水発生土や下水汚泥の全量リサイクルなどの取組を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆総合計画に掲げた施策指標については、太陽光発電設備や小水力発電設備を設置して、計画的に事業を進めている。 ⇒太陽光発電設備からの発電による二酸化炭素の排出量削減効果は当初の計画通りであるが、小水力発電設備による発電に関しては、稼働状況の検証や出力向上を図る必要がある。 	57.9%	◎水道施設の二酸化炭素排出量削減率 現状値 H23:8.1% ↓ 目標値 H24:14.0%	<ul style="list-style-type: none"> ◆二酸化炭素の排出量削減については、小水力発電の出力の引き上げが課題となっている。 ◆上下水道資源である浄水発生土及び下水汚泥については、計画的に有効利用を推進してきたが、福島第一原子力発電所事故後は汚泥等に放射性物質が含まれており、今後の有効利用については、適切に対応する必要がある。 ◆地球温暖化防止対策等の社会的ニーズに対応する、新たな施策への取組が課題となっている。
4	顧客重視経営の推進	<ul style="list-style-type: none"> ◆顧客サービスの高品質化を図るため、マーケティング調査などによる顧客ニーズの把握や、上下水道事業に親しみやすい広報紙の発行に努めるとともに、各種イベントによる市民への積極的なPRや小学生を対象としたお届けセミナーによる情報発信などの取組を進めている。 ◆財政基盤の強化を図るため、財政構造改革計画の推進、収納率向上、上下水道の未加入者や未接続者への効果的かつ継続的な加入・接続促進などの取組を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆広報紙等による情報発信や各種イベントでのPRにより、顧客満足度は向上している。 ⇒平成24年度末の見通しとしては、継続的に広報広聴活動を実施することにより、目標値を達成する見込みである。 	97.1%	◎顧客満足度 現状値 H23:68% ↓ 目標値 H24:70%	<ul style="list-style-type: none"> ◆顧客ニーズの多様化・高度化への対応が課題となっている。 ◆節水意識の向上などにより、上下水道料金収入の増収が見込めない中で、収入の着実な確保が課題となっている。
政策を構成する施策指標の達成状況		B	※各施策の「指標の達成度」の平均値をA～Eの指標で提示 90%以上:A 80～90%:B 60～80%:C 40～60%:D 40%未満:E	施策指標の達成度 平均値	85.0%	

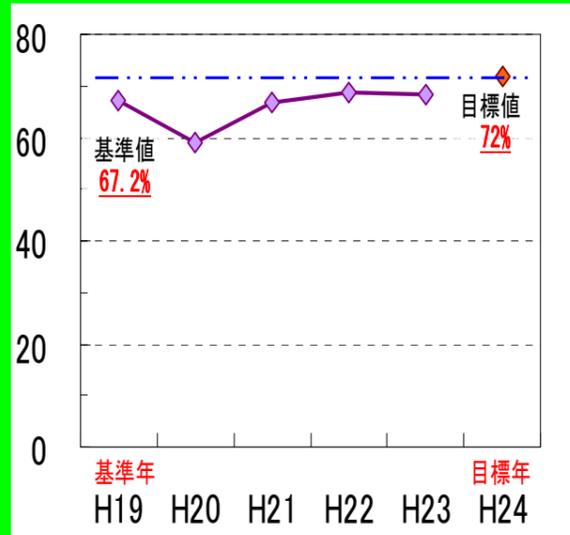
2 これまでの取組状況（H20～H23）と見通し

主要な取組内容	成果の大きい施策	「水道水の安心給水の推進」や「下水の適正処理の推進」、「顧客重視経営の推進」については、指標の達成率が9割を超え、市民の重要度・満足度についても一定評価を得ているところである。	外 特 部 記 要 事 因 項 な ど	<ul style="list-style-type: none"> ◆国により「水道ビジョン」及び「下水道ビジョン2100」が策定され、施設等の耐震化やアセットマネジメントを踏まえた改築・更新のほか、上下水道資源を活用した環境負荷の低減を推進するなど、将来における上下水道のあるべき姿や持続可能な循環型社会を構築するための方向性が示されている。 ◆老朽施設の更新や耐震化には多額の資金が必要であるが、国庫補助金等の制度の変更はないことから、財源の確保が大きな課題となっている。 ◆東日本大震災の発生などにより、危機管理意識がより一層高まる中、ライフラインとしての上下水道についても災害や事故への適切な対応が求められている。 	実績とH24末の見通し	<ul style="list-style-type: none"> ◆水道水の安心給水の推進については、「水安全計画」の策定などにより水道水の高品質化を図るとともに、安定給水の確保のため、災害や事故に強い水道の整備を着実に推進している。 ⇒ H24の見通しとしては、引き続き、水質管理の充実を図るとともに、耐震化を含め計画的な施設の改築更新などの施策を推進する。 ◆下水の適正処理の推進については、公共下水道や雨水幹線などの整備、耐震化を含めた下水道施設の計画的な改築更新や公共用水域の水質保全を図るなど、計画的に取組を進めている。 ⇒ H24の見通しとしては、一部事業の時期を見直したものの、必要な整備箇所を見極めながら、計画的に施策を推進する。 ◆上下水道施設・資源による環境保全の推進については、太陽光・小水力発電を導入し推進している。 ⇒ H24の見通しとしては、引き続き、環境負荷の低減を図るための手法の調査・研究に取り組んでいく。 ◆顧客重視経営の推進については、広報広聴活動の充実や財政構造改革計画などの財政基盤の強化に関する取組を着実に推進している。 ⇒ H24の見通しとしては、引き続き、顧客満足度の向上を図るための施策を推進する。
	取組の遅れている施策	「上下水道施設・資源による環境保全の推進」については、現在、小水力発電の効果や課題を検証しており、出力の引き上げや設備の増設に至っていないことから、指標の達成率は約6割弱となっている。				

3 市民意識調査結果

H23 市民意識調査	市民の政策満足度	
	H23満足度	達成率
	68.2%	94.7%
	目標に対する達成率が 高：90%以上 中：70～90%未満 低：70%未満 <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: blue;">高</div>	

政策に関する市民満足度の推移（H19→H23）



4 今後の方向性

今後の方向性

- ◆「水道水の安心給水の推進」は、現在、ほぼ全ての市民に水道水が供給されている状況にあり、今後も高品質で安全な水を供給するために、引き続き水質管理の充実を図っていく。
また、持続可能な水道事業を実現していくため、老朽化した施設・管渠の耐震化や改築・更新を計画的に進め、災害や事故に強い水道の整備や危機管理体制の強化に取り組んでいく。
- ◆「下水の適正処理の推進」は、現在、下水道普及率・整備率とも高い水準にある状況にあり、今後も市民の快適な生活環境を確保するため、下水道の適正な管理を図るための取組や浸水被害の解消に向けた取組を推進していく。
また、持続可能な下水道事業を実現していくため、老朽化した施設・管渠の耐震化や改築・更新を計画的に進め、災害や事故に強い下水道の整備や危機管理体制の強化に取り組んでいく。
- ◆「上下水道施設・資源による環境保全の推進」は、これまで、太陽光発電や小水力発電の設備設置による二酸化炭素の排出量の削減などに取り組んできたところであり、引き続き、費用対効果も踏まえながら、環境負荷を低減する取組を実施していく。
- ◆「顧客重視経営の推進」は、今後も市民への情報発信に積極的に取り組み、事業に対する一層の理解を得られるよう努めるとともに、引き続き顧客ニーズの把握に取り組み、さらなる顧客満足度の向上を図っていく。
また、事業経営については、料金収入の確保や費用の抑制を図るなど、引き続き財政基盤の強化に努めていく。