

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	施策名	④ 顧客重視経営の推進
------	--------------------	----------------	------------------	-----	-------------

1 施策の取組状況

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	施策指標等 (最上段が、総合計画に基づく指標)	単位	指標の数値(上段:目標値, 下段:実績値)						達成率	
					H19	H20	H21	H22	H23	H24	H23	
					基準年	実績	実績	実績	実績	見込み	H24見通し	
◆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。	◆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%	顧客満足度数	%	/	68	69	70	70	70	97.1%	
					0	62	66	68	68	70	100.0%	
課題	◆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。					/						
						/						
						/						
			市民意識調査(重要度・満足度)			H20	H21	H22	H23			
			重要度			55.9	63.4	62.3	60.7		%	
			満足度			24.3	27.9	34.6	31.5		%	

2 重点事業の進捗状況

事業名	スケジュール		事業の進捗状況とH24末の見通し	課題
	前期	後期		

3 施策を構成する事務事業の活動指標

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	単位	指標の数値(上段:目標値, 下段:実績値)					重点度 (A~C) ※施策目標に対する寄与度	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
						H20	H21	H22	H23	H24			
						実績	実績	実績	実績	実績			
1	水道未加入者の加入促進	給水区域内の水道未加入者	H13	訪問件数	件	4,500	4,300	4,300	4,000	4,000	A	継続	給水要望等による配水管整備に伴い、水道加入対象者が発生することから、確実に加入してもらえるよう、今後も継続して効果的な加入勧奨を行い、水道料金の収益拡大に努めていく。
						5,296	1,321	5,137	5,056				
2	下水道未接続者の接続促進	下水道整備区域内の下水道未接続者(建物所有者)	S40	訪問件数	件	17,000	15,000	15,000	15,000	15,000	A	継続	下水道整備の進捗に伴い、下水道接続対象者が発生することから、確実に接続してもらえるよう、今後も継続して効果的な普及指導を行い、下水道使用料の収益拡大に努めていく。
						8,215	10,333	14,648	13,669				
3	水道料金等徴収業務	上下水道利用者	T5	督促状発布数	枚	110,000	108,000	108,000	108,000	108,000	A	継続	本事業は、経営の安定を図る上で重要な事業であることから、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を行い、さらなる収納率向上に努めていく。
						108,387	111,066	109,818	112,686				
				給水停止件数	件	4,000	4,000	4,000	3,000	3,000			
4	受益者負担金賦課徴収事務	下水道受益者	S45	訪問戸数	戸	2,500	3,500	3,500	3,500	3,500	A	継続	本事業は、経営の安定を図る上で重要な事業であることから、下水道整備計画に合わせて、負担金制度に関する理解を深めてもらう取組を継続し、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。
						3,235	3,175	3,562	2,983				

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	単位	指標の数値（上段：目標値，下段：実績値）					重点度 (A~C) ※施策目標に 対する寄与度	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
						H20	H21	H22	H23	H24			
						実績	実績	実績	実績				
5	公共下水道接続工事資金融資斡旋	下水道の供用開始区域内に建物を所有又は使用している、一時に工事資金を負担することが困難な市民	H1	広報紙等への掲載	回	1	1	1	1	1	B	継続	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。
				嘱託員による制度PR（訪問件数）	件	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000			
						1,728	1,632	1,984	1,843				
6	開栓・休止受付業務	上下水道利用者	T5	受付件数	件	70,000	70,000	70,000	70,000	70,000	A	継続	本事業は、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、委託業者への指導を強化し、より効果的な受付体制の整備に努めていく。
						74,774	71,078	70,309	72,000				
7	使用水量検針業務	上下水道利用者	S4	検針件数	件	1,350,000	1,365,000	1,380,000	1,395,000	1,410,000	A	継続	本事業は、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、委託業者との連携を密にし、適正な業務遂行を図っていく。
						1,335,133	1,359,310	1,378,009	1,397,967				
8	広報紙の発行	市民	S62	広報紙の発行部数	部	781,600	777,200	774,000	768,000	756,000	A	継続	上下水道局の取組を広くPRするとともに、お客様が事業についての理解をより深めることができるよう、可能な限りお客様の視点に立った、わかりやすく、読みやすい広報紙の発行に努めていく。
						781,600	777,200	774,000	768,000				
9	イベントの開催	上下水道利用者等	S34	イベント開催，出展日数	日	6	6	5	4	4	A	継続	「安全でおいしい宇都宮市の水道水」や「下水道の必要性」のPR(ブランド化を含む)について、最小の経費で最大の効果を発揮できるよう、内容の改善、充実を図っていく。
				イベント等に参加した人数	人	3,540	2,540	2,800	3,200	3,200			
						4,808	2,827	3,277	1,980				
10	上下水道お届けセミナー	上下水道利用者で市内在住の団体及び小学生等	H15	開催回数	件	44	44	44	39	39	A	継続	小学生をはじめとするお客様に、上下水道事業への関心と理解を深めてもらい、あわせて、水の循環や水を機軸とした環境保全への意識を高めてもらうために、今後も多様化するお客様ニーズに沿った講座内容となるよう、適宜内容を充実させていく。
						34	37	32	30				
11	上下水道探検ツアー	市民	S33	実施回数	回	3	2	2	1	1	B	継続	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り、より効果的・効率的な事業とするため、想定される参加者の属性に適した内容で実施していく。
				参加人数（かっこ内は応募者数）	人	120	80	80	40	40			
						90	53	59	0				
12	上下水道モニター	上下水道利用者	H5	会議の開催回数（施設見学会を含む）	回	5	5	3	2	1	B	継続	利用者の率直な意見等を直接聴取し、双方向にコミュニケーションを図る手段として有効であるが、意見・要望等の画一化、申込者の減少及び年齢の偏り等の課題があることから、一日モニターに方式を改めるなど、お客様がより意見を出しやすい形態での実施に努めていく。
				アンケート実施回数	回	5	5	0	1				
						2	2	3	2	0			
						2	2	0	0				