

施策カルテ

1 施策の位置付け

総合計画 政策の柱		市民の安全な暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	市民の安全な暮らしを支えるために	取組の 基本方向	「上下水道サービスの質を高める」ため、水道水の品質を高め、安定的な給水を確保するための「水道水の安心給水の推進」、快適な生活環境の確保と公共用水域の水質保全を図るための「下水道の適正処理の推進」、環境負荷の低減を図るための「上下水道施設・資源により環境保全の推進」、顧客満足度の向上や経営基盤の強化を図るための「顧客重視経営の推進」に重点的に取り組みます。	政策目標 (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。
--------------	--	------------------	----------------	------------------	-------------	--	------------------	--

2 施策の現状と達成状況、課題の抽出

①施策名	顧客重視経営の推進		④ 施策の達成状況	施策指標(単位)	H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標	達成率 (%)		
	②施策目標	顧客を重視した経営により、顧客の満足度が向上しています。		実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値				
	③施策を 取巻く環境	国・県等の動向		平成16年度に厚生労働省より「水道ビジョン」が、平成17年度に国土交通省より「下水道ビジョン2100」が策定され、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。	指標①	顧客満足度数(%) 【算出式】マーケティング調査による 上下水道事業に対し、満足又は概ね満足と答えた人数÷有効回答者数×100	68	69	70	70	70	94.3%	
		外部意見 その他			指標②		62	66					
指標③													
指標④ (特記事項)													
⑤ 市民意識調査結果	市民の 施策満足 度	27.9%	市民の 施策重要 度	63.4%	達成度 (単年度目標)	● 達成している (90%以上)	概ね達成 (70%~90%未満)	達成していない (70%未満)	説明	平成21年度に上下水道局において実施したマーケティング調査による顧客満足度の実績値は66%で、目標値に対し、96%の達成値である。	⑦ 現状分析と課題の抽出 (③⑤⑥を踏まえた分析)	成果が見られる点	平成20年度と比較し、施策の満足度及び重要度共に市民の評価が高まっているなど、当該施策に対する理解と関心の向上が見られる。
					必要性・緊急性 (住民・社会ニーズ)	● 増加している	横ばい	減少している	説明	顧客ニーズの高度化・多様化に対応していくため、施策の必要性は増加している。		改善の必要な点	顧客ニーズの多様化・高度化の対応が求められる一方で、上下水道料金収入の増加が見込めないなど、財政基盤の強化を図る必要があり、これまで以上に効果的な事業運営を図る必要がある。
					適切性 (適切な事務事業の選択、実施)	● 十分である	● 不十分な事業が一部ある	不十分な事業が複数ある	説明	一部、手法等の見直しを予定している事業があるなど、継続的な事業の改善が必要である。			
					有効性 (政策目標への効果)	● 十分である	● やや不十分である	不十分である	説明	政策目標である、上下水道サービスへの満足度の向上のためには、多様化する顧客ニーズや高度化を的確に把握し、顧客を重視経営の取り組みが不可欠である。			

3 今後の取組方針

⑧取組の 考え方	総論	顧客ニーズを的確に反映させるため、広報広聴活動を強化するほか、財政基盤の強化に向けた取り組みを推進する。	⑨政策評価 会議意見	・上下水道の仕組みや料金制度について、市民へのPRを強化し、事業に対する一層の理解を得るよう努めること。また、これまで各種会議やアンケートで収集した顧客ニーズについて詳細な分析を行い、その分析結果を事業に反映し、顧客満足度の向上を図ること。併せて、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向けた取組を推進すること。
	重点事業	広報紙の発行、お届けセミナー及び各種イベントの開催等による双方向コミュニケーションの強化や上下水道料金の収納率向上及び加入・接続促進による料金収入の収益拡大による財政基盤の強化		
	見直し事業	これまで以上に顧客ニーズを効果的・効率的に聴取するため、マーケティング調査及び上下水道モニター事業の実施手法を見直す。		

4 施策を構成する事務事業一覧

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	H20	H21	H20	H21	重点度 (A~C)	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
					目標値	目標値	事業費 (千円)	事業費 (千円)			
					実績値	実績値					
1	マーケティング調査 担当課 経営企画課	上下水道利用者等	H20	有効回収数	1,200	500	381	0	B	見直し	顧客ニーズが多様化・高度化する中、サービスの質の向上に努めていくため、ニーズを的確に把握する各種調査が必要であると考え、現在の手法が顧客満足度を高める上で適切な方法であるかどうか再検討する必要がある。
					894	434					
2	水道未加入者の加入促進 担当課 サービスセンター	給水区域内の水道未加入者	H13	延べ戸別訪問件数	4,500	4,300	4,055	4,356	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ため、確実に加入してもらえよう、今後も継続して効果的な加入勧奨を行いながら、水道料金の収益拡大に努めていく。
					5,296	1,321					
3	下水道未接続者の接続促進 担当課 サービスセンター	下水道整備区域内の下水道未接続者(建物所有者)	S40	延べ戸別訪問件数	17,000	15,000	8,434	8,060	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ため、確実に接続してもらえよう、今後も継続して効果的な普及指導を行いながら、下水道使用料の収益拡大に努めていく。
					8,215	10,333					

様式 2

4	水道料金等徴収業務		上下水道利用者	T 5	督促状発布件数	110,000	108,000	95,626	91,643	A	継続	休止分未収金徴収方策の検討など、収納率向上計画の具体策を着実に推進し、更なる収納率向上に努めていく。
	担当課	サービスセンター				108,387	111,066					
						4,000	4,000					
					給水停止件数	3,859	3,707					
5	受益者負担金賦課徴収事務		下水道受益者	S 4 5	臨戸徴収訪問戸数	2,500	3,500	36,785	22,790	B	継続	下水道整備計画に合わせて今後も賦課徴収事務を継続し、休日・夜間訪問催告を強化するなど、受益者負担金の調定収入の確保に努めていく必要がある。
	担当課	サービスセンター				3,235	3,175					
6	公共下水道接続工事融資斡旋		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	H 1	訪問件数	2,000	2,000	1,486	1,073	B	継続	水洗化率の向上を図るため、制度の更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。
	担当課	工事受付センター				1,728	1,632					
7	開栓・休止受付業務		上下水道利用者	T 5	受付件数	70,000	70,000	42,855	41,603	B	継続	業務委託にあたり、業務委託者間の連携等の指導を行い、より効果的な毛付体制を計れるよう検討していく。
	担当課	サービスセンター				74,774	71,078					
8	使用量検診業務		上下水道利用者	S 4	検診件数	1,350,000	1,365,000	118,764	121,687	B	継続	今後も「窓口サービス品質向上マニュアル」を活用し、お客様サービスへのサービス向上に努め、適正な計量認定業務を図っていく。
	担当課	サービスセンター				1,335,133	1,359,310					
9	広報紙の発行		市民	S 6 2	発行部数	781,600	777,200	10,335	11,401	A	継続	市民に対し、上下水道局のPRや事業についての理解をより深めるため、できる限りお客様の視点にたった、わかりやすく、読みやすい広報紙を発行する必要がある。
	担当課	経営企画課				781,600	777,200					
10	イベントの開催		上下水道利用者等	S 3 4	参加人数	3,540	2,540	2,241	956	A	継続	市民に信頼され、安全でおいしい「宇都宮市の水道水」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、内容の再検討を行い、充実を図っていく。
	担当課	経営企画課				4,440	2,827					
11	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	H 1 5	開催回数	44	44	0	74	A	継続	お客様に上下水道事業への関心と理解を深めてもらい、水を機軸とした水の循環と環境保全への意識を高めてもらうために必要性の高い事業であることから、今後と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。
	担当課	経営企画課				34	37					
12	上下水道探検ツアー		市民	S 3 3	参加人数	120	80	0	0	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効果的な事業であることから、継続的に実施するとともに、事業のPRを図っていく。
	担当課	経営企画課				90	53					
13	上下水道モニター		上下水道利用者	H 5	会議の開催回数	5	5	203	230	B	見直し	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主軸として有効であるが、意見・要望等の単一化、申込者の減少及び年齢の偏り等の課題があることから、会議の回数や手法について見直す必要がある。
	担当課	経営企画課				5	5					
施 策 事 業 費 合 計								321,165	303,873			