

平成28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。
------	--------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

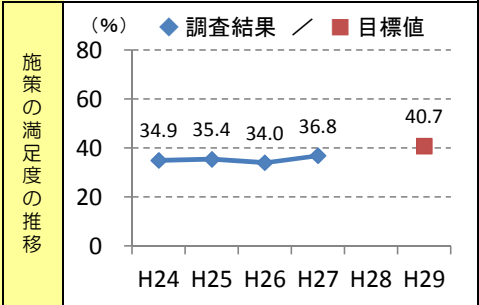
2 施策の取組状況

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3	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	調査結果	施策の満足度(%)	34.9%	35.4%	34.0%	36.8%		
	現状値	実績値	68%	65.0%	-	66.0%	69.2%													
	目標値(H29)	単年度の達成度	75%	92.9%	-	91.7%	94.8%				目標値(H29)			40.7%	前年度からの増減	0.5%	-1.4%	2.8%		
指標2		単年度目標値							【参考】中核市等との水準比較	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	
	現状値	実績値																		
	目標値(H29)	単年度の達成度																		
	現状値	実績値																		
	目標値(H29)	単年度の達成度																		

※『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)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 逓減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



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]
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]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>厚生労働省の新水道ビジョンなどに基づき、お客様から信頼される上下水道事業を持続的に運営するために、健全経営の推進を図り、長期的に安定した経営基盤を確立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>ISO9001の理念である「顧客重視」「継続的改善」を踏まえ、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>	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>水道100周年・下水道50周年に伴う広報活動の強化等により、施策の満足度が昨年度に比べて2.8%上昇し、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
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>				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(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業の目的	事業内容		事業の進捗状況	H27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		上下水道事業の理解促進と顧客ニーズの把握	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事業PRの充実を図る。
2	イベントの開催	★	上下水道事業全般のPR	市民	各種イベントへの出展及びPRグッズの製作・配付	計画どおり	3,187	S34		「フェスタmy宇都宮」など参加者が多いイベントで「安全でおいしい宇都宮市の水道水」や「下水道の必要性」について周知・啓発を図り、より多くの市民へ効果的にPRしていく。
3	広報紙の発行	★	上下水道事業等に関する周知・啓発	市民	上下水道事業に関する情報の提供	計画どおり	16,082	S62		上下水道事業についてより理解を深めることができるよう、事業のPRや市民が必要とする情報を掲載するなど、市民に親しまれ、分かりやすく、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		小学生などに対する上下水道事業の理解促進	上下水道利用者で市内在住の団体及び小学生4年生	上下水道事業に関する出張セミナーの開催	計画どおり	0	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」に対する意識が高められるよう、幅広い年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、事前に学校等との日程調整を行い、より多く開催できるよう努める。
5	上下水道1日モニター		上下水道事業の理解促進と顧客ニーズの把握	市民	上下水道施設の見学ツアーとセミナーの開催	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、より効果的な開催とするための募集方法や開催時期、事業の周知方法などについて検討する。
6	開栓・休止受付業務		お客様情報の適正な管理	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	46,721	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	公共下水道へ接続する工事費用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	130	H1		水洗化率を向上させるため、戸別訪問や広報紙等により制度を周知し、利用促進を図る。
8	水道料金等徴収業務	★	水道料金等収益の確保と料金負担の公平性遵守	上下水道利用者	督促状の発布や訪問催告、給水停止など	計画どおり	94,549	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、さらなる収納率の維持向上に努めていく。
9	使用水量検針業務		水道料金等の適正な算定	上下水道利用者	適正な使用水量の計量、認定	計画どおり	160,369	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	★	公衆衛生の向上及び下水道使用料収益の拡大	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	282	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、下水道使用料収益の拡大のため、広報紙やホームページなどで接続義務の周知を図るとともに、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		下水道事業建設費の財源確保	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	7,902	S45		下水道整備事業の重要な財源であることから、下水道整備対象者に対し制度説明を実施し、早期から制度への理解を促進することで未収金の発生を防止するとともに、休日・夜間の訪問催告や滞納処分を強化し、受益者負担金収入の確保に努めていく。
12	水道未加入者の加入促進	★	水道料金収益の拡大	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	141	H13		水道料金の収益拡大のため、給水要望等による配水管整備によって、新たに給水可能となる住民に確実に水道に加入してもらえるよう、継続して加入勧奨を行っていく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	<p>◆顧客満足度の高い上下水道サービスを提供するため、顧客重視と継続的改善を意識しながら事業経営に取り組んでいく必要がある。</p> <p>◆お客様の上下水道事業への理解や関心を高めるため、より効果的な広報活動を展開していく必要がある。</p> <p>◆節水意識の向上などにより、上下水道料金の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>◆上下水道探検ツアーや各種イベントへの出展の際などに、上下水道事業に関するお客様からの疑問や意見等を直接聴取するなど、顧客ニーズを的確に捉えるとともに、それらの意見等を反映した継続的なマネジメントレビューを行いながら、お客様目線の事業運営に取り組んでいく。</p> <p>◆公営企業の現状と将来の見通しを踏まえた中長期的な経営の基本計画である経営戦略の策定を見据え、水道アセットマネジメントの精度の向上や下水道ストックマネジメントの充実・強化を図り、効率的かつ健全な経営を実践していく。</p> <p>◆広報活動については、昨年度に水道100周年・下水道50周年という大きな節目を迎え、お客様に注目されているこの機会をとらえ、従来の広報紙やホームページだけでなく、新たなメディアの活用といった広報活動の充実・強化を図り、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>◆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>〈主要事業〉</p> <p>〈その他個別事業〉</p>