

## 第2回宇都宮市上下水道事業懇話会

日 時：平成24年3月15日（木）  
午前10時～  
場 所：上下水道局5階大会議室

### 次 第

#### 1 開 会

#### 2 懇 話

(1) 宇都宮市上下水道基本計画中間総括評価について・・・資料1

(2) 平成24年度マーケティング調査の実施について・・・資料2

(3) その他

#### 3 閉 会

## 宇都宮市上下水道事業懇話会委員

(敬称略)

氏 名	所 属 等
◎ おおた ただし 太田 正	作新学院大学経営学部教授
○ あかつか ともこ 赤塚 朋子	宇都宮大学教育学部教授
かなえだ ゆうこ 金枝 右子	宇都宮市消費者友の会会長
かながき せつお 金柿 説生	宇都宮商工会議所青年部会長
かわしま やすお 川島 育郎	(株)栃木放送報道制作局次長兼報道制作部長
かわしま かつこ 川嶋 和子	宇都宮市河川愛護会副会長
にしたに もとのり 西谷 元則	公募委員
ほうじょう のぶお 北條 信男	宇都宮市自治会連合会副会長
みよし かんいち 三好 貫一	公募委員
むろ けいこ 室 恵子	足利工業大学工学部教授

◎ 座長      ○ 職務代理者

## 【資料 1】

### 宇都宮市上下水道基本計画中間総括評価について

#### 1 目的

平成21年3月に策定した「宇都宮市上下水道基本計画」が、平成25年3月で前期5年の計画期間を終了することから、計画に掲げた計画の柱（基本施策）の目標の達成度や施策の進捗状況（進捗見込）を把握しながら、前期基本計画に対する評価を行う。

また、社会経済状況やお客様ニーズの変化を的確に捉え、計画の柱（基本施策）及び基本事業における課題を把握しながら、後期5年の計画期間における取り組みの基本的な考え方や、具体的な取り組みの方向を明らかにし、併せて指標値の見直し等を行うために実施するもの

#### 2 評価

##### (1) 対象

上下水道基本計画の「計画の柱」単位を対象とする。

##### (2) 視点

- ・前期計画期間（H20～H24）の実績及び見込みを踏まえ、評価を行う。
- ・評価の対象となる計画の柱（基本施策）及び基本事業の目的・目標の達成状況を確認することで、『上下水道サービスの質を高める』ために、施策・事業をどのように実施したかという視点で評価を行う。
- ・「施策指標」を定量的に示すことで、分かりやすい説明となるよう評価を行う。

#### 3 評価結果

- ◆ 別紙「中間総括評価調書」参照

## 【資料2】

### 平成24年度マーケティング調査の実施について

#### 1 調査の目的

上下水道事業に関する顧客満足度やニーズ等を把握し、今後の事業運営の参考とするとともに、上下水道基本計画の見直しに活用するため、アンケート形式によるマーケティング調査を実施するもの

#### 2 経緯

上下水道局では、これまで広聴活動として市の世論調査、各種イベント時のアンケート調査等を行ってきたが、質問内容や質問数が限られてしまうという課題があったことから、顧客満足度やニーズ等をより詳細に把握・分析するため、平成20年度の上下水道基本計画策定時にマーケティング調査を実施した。

#### 3 今回のマーケティング調査対象

下記のとおり実施

調査対象地域	宇都宮市全域
調査対象人数	2,000名
調査対象	上下水道利用者
抽出方法	単純無作為抽出
調査方法	郵送

※ 前回の回答状況 894/2,000名（回答率44.7%）

#### 4 実施にあたっての基本的な考え方

- (1) 経年変化を把握するため、前回の調査項目をベースとして適宜加除修正する
- (2) 上下水道基本計画の見直しを見据え、新たに参考となる項目を検討する
- (3) 5分程度で回答可能な調査項目数とする

#### 5 調査内容

別紙（案）のとおり

#### 6 今後のスケジュール

平成24年4月 調査表の作成、発送

5月 回収

6月 集計・分析

7月 上下水道事業懇話会への結果報告

平成24年度

# 水道・下水道に関するアンケート 案

日頃より、本市上下水道事業にご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。  
ございます。

さて、このたび上下水道局では、より質の高いサービスを提供するため、  
「水道・下水道に関するアンケート」を実施いたします。

大変ご面倒をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご回答く  
ださいますようお願い申し上げます。

ご回答いただいたアンケート調査票は、平成24年 月 日( )までに、  
同封の返信用封筒でご返送ください。(切手は不要です)

※このアンケートは、本市の上下水道をご利用いただいている方の中から、無作為に選び出した  
2,000世帯の皆様にご協力をお願いしております。

※ご回答については、ご家族の方が記入していただいても結構です。

※このアンケートは上下水道局のみで統計的に処理し、調査目的以外には使用いたしません。

宇都宮市上下水道局

平成24年 月



＜お問い合わせ＞  
上下水道局経営企画課  
企画財政広報グループ  
TEL:028-633-3230

## § 1 水道事業に関するご質問

問1 あなたは、うつのみやの水道水をおいしいと思いますか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 おいしい
- 2 どちらかといえばおいしい
- 3 どちらかといえばおいしくない
- 4 おいしくない

問2 あなたは、普段『水』を飲む場合、どのように飲んでいきますか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 水道水をそのまま飲む
- 2 水道水を冷やして飲む
- 3 水道水を沸かしてから飲む
- 4 水道水を浄水器に通して飲む
- 5 市販の水(ミネラルウォーター等)を飲む
- 6 普段水を飲まない
- 7 その他( )

⇒ 問2-2へ

問2-3へ

問2-2 (問2)で、「1」と回答された方にお聞きします。  
その主な理由は何ですか？  
次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 水道水は安心である
- 2 そのままでもおいしい
- 3 市販の水(ミネラルウォーター等)より安上がり
- 4 普段から飲んでいるので気にしたことはない
- 5 その他( )

問2-3 (問2)で、「1」以外に回答された方にお聞きします。  
水道水をそのまま飲まない理由は何ですか？  
次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 冷たくない
- 2 塩素のにおいが気になる
- 3 安全性が気になる
- 4 よりおいしい水を飲みたい
- 5 市販の水(ミネラルウォーター等)はどこでも飲める
- 6 川の藻のようなにおいが気になる
- 7 なんとなくおいしくないイメージがあるから
- 8 マンションなどのタンク(貯水槽)の管理に不安があるから
- 9 その他( )

問3 あなたは普段の生活の中で、水資源の大切さや節水を意識して水道を使用していますか。(○は1つ)

- 1 常に意識して使っている
- 2 時々意識して使っている
- 3 あまり意識していない
- 4 全く意識していない

問4 うつのみやの水道事業につきましては、いつでも安全でおいしい水道水を適正な水道料金でお届けできるよう努めておりますがあなたは、水道事業について満足していますか？(○は1つ)

- 1 満足
- 2 概ね満足
- 3 どちらともいえない
- 4 やや不満
- 5 不満

問5 あなたは、今後、水道事業の取り組みとして何を優先してほしいと思いますか？次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 水道料金の維持抑制に取り組む
- 2 水不足などに備え、水道水を安定的に供給できる取り組みを行う
- 3 さらに安全でおいしい水を供給できる取り組みを行う
- 4 浄水場や水道管を大地震などの災害に強い施設にする
- 5 水道管を利用した水力発電や太陽光発電など、環境に配慮した取り組みを行う
- 6 水源地の環境保全に取り組む
- 7 水道施設の安全確保ため、警備体制などを強化する
- 8 水道技術を必要としている途上国に対する支援・協力を行う
- 9 その他( )

## § 2 下水道事業に関するご質問

問6 うつのみやの下水道事業につきましては、快適な生活環境を守るためご家庭から出る下水を適正な下水道使用料で処理できるよう努めておりますが、あなたは、下水道事業について満足していますか？(○は1つ)

- |             |        |
|-------------|--------|
| 1 満足        | 4 やや不満 |
| 2 概ね満足      | 5 不満   |
| 3 どちらともいえない |        |

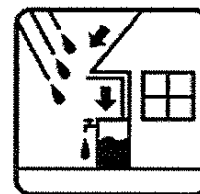
問7 あなたは、今後、下水道事業の取り組みとして何を優先してほしいと思いますか？次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 下水道使用料の維持抑制に取り組む
- 2 下水の高度な処理方法を導入し、放流先河川の水質をさらに良くする
- 3 下水道は市街地における大雨時の浸水被害を防ぐ役割もあるため、その対策を強化する
- 4 処理場や下水管を大地震などの災害に強い施設にする
- 5 下水汚泥の処理過程で発生するガスを有効利用するなど、環境に配慮した取り組みを行う
- 6 下水道技術を必要としている途上国に対する支援・協力を行う
- 7 その他( )

問8 大雨時の浸水被害を防ぐ手法の1つとして、宅地内に降った雨水を雨どいからタンクに貯めるなどの方法がありますが、上下水道局では市街化区域にお住まいの方に、設置にかかる経費の一部を補助しております。あなたはこの補助制度を知っていますか？(○は1つ)

- |         |        |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

(雨水を庭の散水などに有効利用することができます)



雨水貯留施設

問8-2 あなたはこのタンクなどを設置したいと思いますか？

- 1 すでに設置している
- 2 今後設置したい
- 3 設置する必要を感じない
- 4 設置できない
- 5 わからない



### § 3 災害対策に関するご質問

問9 あなたは、災害などが発生した当日に、水道水の水質に関することや、断水などの情報を迅速かつ正確に知るために、どのような手段が特に有効だと思いますか？次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 市(上下水道局)のホームページ
- 2 携帯電話のサイト
- 3 地域(主に栃木県内)で放送されているテレビ
- 4 広域(主に全国, 首都圏)で放送されているテレビ
- 5 ラジオ
- 6 新聞
- 7 市(上下水道局)の広報車
- 8 地域の防災無線による放送
- 9 市役所や地区市民センター, 避難所等からの情報提供
- 10 その他( )

問10 現在、上下水道局においては、計画的に上下水道施設の耐震化を進めているところですが、一方で、この事業には多額の費用が必要となります。あなたは、今後の耐震化について、どのようにすべきと考えますか？(○は1つ)

- 1 多少、料金等が値上げになったとしても、耐震化を強化すべき
- 2 現状の料金等を維持しながら、老朽施設の改築など、他の整備費用を抑えて、少しでも耐震化に力を注ぐべき
- 3 多額の費用がかかる耐震化の必要性を感じない
- 4 わからない

問11 災害などが発生した場合、水道水が断水したり、トイレが使えなくなったりすることも想定できますが、その場合にどういった備えを行なっていますか？(○はいくつでも)

- 1 飲料水としての水道水のくみ置き
- 2 市販のペットボトル水の備蓄
- 3 風呂水のくみ置き
- 4 簡易トイレの備え
- 5 その他( )
- 6 特にしていない

## § 4 お客様サービスに関するご質問

問12 上下水道局の広報紙『私たちの暮らしと水』を、年に4回(6, 9, 12, 3月)発行していますが、あなたは読んだことがありますか？  
次の中から選んでください。(○は1つ)

- 1 いつも読んでいる
- 2 たまに読んでいる
- 3 ほとんど読んでいない
- 4 発行していることを知らない



問13 上下水道局では、広報紙の充実、料金の口座振替割引やコンビニ納付など、サービスの向上に努めていますが、あなたは上下水道局のお客様サービスについて満足していますか？(○は1つ)

- 1 満足
- 2 概ね満足
- 3 どちらともいえない
- 4 やや不満
- 5 不満

問14 あなたは、今後、上下水道局で、どのようなサービスを優先して取り組んでほしいと思いますか？

次の中から選んでください。(○は2つまで)

- 1 電話や窓口における職員の対応の改善
- 2 水もれや下水のつまりなど、水のトラブル相談の充実
- 3 広報紙の充実
- 4 ホームページの充実
- 5 お客様の要望を聞くアンケート調査の充実
- 6 施設開放や施設見学会などイベントの充実
- 7 お届けセミナー(出前講座)の充実
- 8 備蓄用ペットボトル水の販売
- 9 その他( )

## § 5 お客様情報に関するご質問

<統計的に処理するために、あなたやご家庭のことについてお伺いします>

### 1 あなたの性別

ア. 男性                      イ. 女性

### 2 あなたの年齢

ア. 19歳以下                  オ. 50～59歳  
イ. 20～29歳                  カ. 60～69歳  
ウ. 30～39歳                  キ. 70歳以上  
エ. 40～49歳

### 3 あなたのお住まいの地域(町名までご記入ください)

(例:河原町, 旭1丁目 等)

### 4 住居形態

ア. 一戸建て (持家)  
イ. 一戸建て (賃貸)  
ウ. アパートやマンション

## § 6 お客様からのご要望

<上下水道局に対するご意見, ご要望等がございましたら記入してください。>

(記入欄)

---

---

---

---

以上で、設問は終わりです。  
ご協力いただき、誠にありがとうございました。

宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価調査

計画の柱	1 水道水の安心給水の推進	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	高品質で安全な水を安定供給します。
------	---------------	------------------------	-------------------

No.	基本施策	基本事業	◆実績 ⇒H24末の見直し	評価
1	水道水の高品質化の推進	(1)水源地の水質保全 (2)水道水の水質管理の充実 (3)おいしい水づくりの推進 (4)新鮮でおいしい水の供給の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆定期的な河川上流巡視、上流域自治会への環境保全意識啓発（チラシの配布）及び水質管理マップの更新を実施</li> <li>◆ISO9001による品質管理の強化、水道GLPによる信頼性の高い水質検査を実施、水質管理の一層の強化を図るため「水安全計画」を策定・運用</li> <li>◆次亜塩素酸消毒設備を導入、塩素要求量計を設置し適正な塩素の注入</li> <li>◆4配管区以上の建築物にも循環給水方式を拡大、「貯水槽水道」の管理及び指導に係る基本方針」に基づき、設置者に対し年間500件の現地指導を実施</li> </ul>	各種取組を着実に推進したことにより、水質管理の強化やおいしい水づくりの推進が図られ、水道水の高品質化を推進することができた。 ただし、4階建て以上の建築物への直結給水方式の拡大については、建築物の建替や設備の更新時に合わせて変更が難しい状況があることなどから、今後とも継続して周知に努める必要がある。
2	安定給水の確保	(1)安定水源の確保 (2)水道施設の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒継続して上記実施内容を実施している</li> <li>◆湯西川ダム貯定量水利権の確保、湯西川ダム基金事業による水源地の森林保全、水源地区へ水源保護の協力活動を依頼</li> <li>◆湯西川ダム供用開始により安定水利権を取得、清水川、鬼怒川の流域住民との協働による清掃を実施</li> <li>◆災害等の緊急時における給水拠点施設の整備（一日最大給水量の12時間分の配水池、区画整理事業に伴う配水管新設などの整備）、避難操作による水量・水圧監視と制御を行っている配水区域間の効率的な水運用を実施、水運用の効率化を目的とした配水コントロールシステムの整備に着手</li> </ul>	各種取組を着実に推進したことにより、安定水源の確保や水道施設の整備が図られ、安定給水の確保を推進することができた。
3	水道施設等の適正な管理	(1)施設の適正な維持管理 (2)施設の計画的な改築・更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆漏水調査（毎年750km）の実施・修繕及び調査結果の分析、水道関連施設の位置、構造、修繕履歴などの電子データベース上での一元管理を開始</li> <li>⇒計画的な点検、修繕及び保守工事を実施、配水池清掃を継続的に実施、分析に基づく効率的な漏水調査、データベースの入力更新作業などを実施</li> <li>◆老朽配水管布設調査を実施</li> <li>⇒データベースの入力更新作業を実施し老朽管集の更新計画や施設の改築計画にシステムを活用</li> <li>⇒継続して上記実施内容を実施している</li> </ul>	各種取組を着実に推進したことにより、施設の適正な維持管理や計画的な改築更新が図られ、水道施設等の適正な管理を推進することができた。 ただし、施設の計画的な改築更新については、施設の老朽化に伴い継続的に実施するものであることから、事業費の平準化や耐震化との整合など、計画的に推進する必要がある。

No.	施策指標	単位	指標の概要	◆実績・見込みに対する評価 ⇒今後の課題					前期間（前年度）の指標の推移		H24目標値		
				H19 現状値	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24 見込み	H22 実績		H23 実績	
1	塩素臭から見たおいしい水の達成率	%	味覚の観点からは、法定基準の範囲内であり、塩素濃度が低い方が優れているといわれている。残留塩素濃度の管理には、原水等の季節変動や、配水池からの未燃に起因する塩素消費量が夏季に増大することを配慮した、適正な運転管理が必要である。	75	50	100	75	100	100	100	100	100	75%
2	配水池容量12時間分の確保率	%	安定的に水道水を供給するためには、一日最大給水量に対する配水池容量の12時間分確保が目的とした配水池の整備については、松田新田湧水場に引続き白沢浄水場配水池の整備により完了し、施策指標を達成した。今後、老朽化した配水池の改築・更新に向けた資料をため、耐震診断の実施を検討するなど将来に際する機能確保に向けた取り組みが必要である。	81	94	100	100	100	100	100	100	100	100%
3	老朽配水管更新率	%	平成19年度に策定された「老朽配水管布設更新計画」において位置付けられている総延長35kmの配水管更新率	-	19	43	61	71	78	78	78	78	78%
										達成率平均値		84%	

3 総合評価	計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 (達成率平均値をA～Dの指標で提示)	<p>90%以上 : A 順調</p> <p>70～89% : B 概ね順調</p> <p>50～69% : C 少し遅れている</p> <p>49%以下 : D 遅れている</p>	<p>◆「水道水の高品質化の推進」については、ISO9001による品質管理の強化、「安定給水の確保」については、湯西川ダムが完成することによる安定水利権の取得、「水道施設等の適正な管理」については、水道施設情報管理システムを構築し活用を始めるなど、「高品質で安全な水を安定供給します」という目標を達成するため、着実に取り組みを進めている。</p> <p>⇒高品質で安全な水を今後とも継続して供給することや、水道施設は順次耐用年数を迎え老朽化することから、計画的な施設の改築更新や更新に合わせた耐震化を図ることなどが課題である。</p>
総合評価		◆計画の柱の実現状況 ⇒今後の課題	

**B**

宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価調書

計画の柱	2 下水の適正処理の推進	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	生活排水と雨水を適正に処理し、快適な生活環境を確保します。
------	--------------	------------------------	-------------------------------

1 計画の柱を構成する基本施策の取組状況

No.	基本施策	基本事業	◆実績 ⇒H24未の見通し	評価
1	生活排水の適正処理の推進	(1)汚水管渠の整備 (2)水再生センター・中継ポンプ場の整備 (3)合流式下水道の機能改善 (4)公共用水域の水質向上	◆公共下水道の整備（認可区域：9,748ha） 整備面積：H20 117ha、H21 126ha、H22 77ha、H23 84ha [H23未整備率：95.0%] ⇒H24整備予定面積：50ha [H24未整備率95.6%] ◆河川水再生センター・水処理3系増設（H21～H23）、系中継ポンプ場建設（H19～H21） ◆スクリーン設置：全17カ所完了、貯留施設設置：4カ所完了（全12カ所） ◆貯留施設設置：3カ所完了（12カ所のうち7カ所が完了） ◆水質監視・指導（541件）、高度処理の研究、さつき回地の公共下水道への接続 ⇒水質監視・指導：150件	各種取組を蓄実に推進したことにより、汚水管渠の整備や合流式下水道の機能改善が図られ、生活排水の適正処理を推進することができた。 ただし、施設整備については、汚水量の推移を見極めながら、適切な規模や時期を検討する必要がある。また、合流式下水道の機能改善については、稼働率による継続的な事業であるため、施設整備の達成率が低い状況であるが、平成25年度の事業完了に向け、蓄実に実施している。
2	雨水対策の推進	(1)雨水幹線の整備 (2)雨水貯留・浸透施設設置の促進	◆雨水幹線の整備（整備計画総延長：21,520m） 整備延長：H20 2,702m、H21 1,644m、H22 2,399m、H23 48m [H23未整備率：70.4%] ⇒H24整備延長：12m [H24未整備率：70.5%] ◆市街化区域内の住宅に対する雨水貯留施設設置補助 設置基數：H20 144基、H21 164基、H22 171基、H23 182基 ⇒設置基數：180基	各種取組を蓄実に推進したことにより、雨水幹線の整備や雨水貯留・浸透施設設置の促進が図られ、雨水対策を推進することができた。 ただし、雨水幹線の整備については、放流先の河川が一部未整備であり放流できないため、雨水幹線整備に着手できない箇所があることから、関係部署と連携を図りながら、事業を推進する必要がある。
3	下水道施設等の適正な管理	(1)施設等の適正な維持管理 (2)施設等の計画的な改築・更新	◆老朽管渠修繕計画の策定、不明水対策の実施（調査・止水工事）、水再生センター再編の研究、下水道施設情報管理システムの構築・運用 ⇒継続して老朽管渠修繕工事、不明水対策（調査・止水工事）、水再生センター再編の研究、システム運用（下水道台帳の加除修正）の実施 ◆施設の計画的な改築・更新（川田水再生センター水処理1系設備、中継ポンプ場遠方監視装置）、老朽管渠改築・更新670m（第1期更新延長：787m） ⇒施設の計画的な改築・更新（川田水再生センター水処理2系設備）、老朽管渠改築・更新第1期完了	各種取組を蓄実に推進したことにより、施設の適正な維持管理や計画的な改築・更新が図られ、下水道施設等の適正な管理を推進することができた。 ただし、施設等の計画的な改築更新については、施設等の老朽化に伴い継続的に実施するものであることから、事業費の平準化や耐震化との整合など、計画的に推進する必要がある。

2 施策指標の達成状況

No.	施策指標	単位	指標の概要	◆実績・見込みに対する評価 ⇒今後の課題					前記計画期間内の実績の推移		
				H19 現状値	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24 見込み	H24 達成率	
1	合流式下水道改善率	%	合流式下水道区域において、雨天時の河川への放流水質の改善状況を表すもの	-	0	0	14	61	72	65	22%
2	重点8排水区雨水幹線整備率	%	「公共下水道雨水整備計画」において、特に緊急度の高い重点排水区として定められた8排水区における雨水幹線の整備状況を表すもの	56	68	69	70	70	71	80	88%
3	老朽管渠更新率	%	「老朽管渠改築・更新計画（下水道長寿化計画）」に基づく、改築工事の進捗状況を表したもので、優先的に改築工事が必要な路線延長のうち、工事が完了した割合を表すもの	-	6	15	19	27	30	30	63%
										達成率平均値	58%

3 総合評価

計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 （達成率平均値をA～Dの指標で提示）		総合評価（◆計画の柱の実現状況 ⇒今後の課題）
90%以上：A 順調 70～89%：B 概ね順調 50～69%：C 少し遅れている 49%以下：D 遅れている	◆「生活排水の適正処理の推進」については、計画的な汚水管渠の整備や合流式下水道の機能改善、「雨水対策の推進」については、雨水幹線の整備や雨水貯留・浸透施設の設置促進、「下水道施設等の適正な管理」については、下水道施設情報管理システムの構築・運用や計画的な施設の改築・更新を実施するなど、「生活排水と雨水を適正に処理し、快適な生活環境を確保します」という目標を達成するため、蓄実に取り組むを進めている。 ⇒汚水量の推移を見極めながら、適切な規模や時期を検討し施設を増設することや、より効率的、効果的な不明水対策を推進するための新たな手法等の検討などが課題である。	

宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価報告書

計画の柱	3 危機管理の強化	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	災害に強いライフラインの確立と危機管理体制の強化を図ります。
------	-----------	------------------------	--------------------------------

1 計画の柱を構成する基本施策の取組状況			
No.	基本施策	基本事業	評価
1	災害や事故に強い 上下水道の確立	(1)危機管理体制の充実 (2)施設の震災対策等の推進	<p>◆実績 ⇒H24末の見直し</p> <p>◆浄水場等、重要な水道施設の整備体制の強化                      災害・事故発生時に、的確に対応するための危機管理に関する計画見直しの実施（危機管理計画、新型インフルエンザ対策マニュアル等）                      周立報紙やイベント等で災害対策について、市民への意識啓発の実施                      緊急時等に水運用マニュアルに基づき、関係する各配水区間での水運用の実施</p> <p>◆上下水道施設耐震化基本方針、計画の策定                      上下水道施設の耐震化診断などの調査の実施                      市内5箇所（浄水場、板戸配水場、下荒新配水場、瑞穂野浄水場、白沢浄水場）                      ⇒継続して上記実績内容を実施している</p>

2 施策指標の達成状況											
No.	施策指標	単位	指標の概要	◆実績・見込みに対する評価 ⇒今後の課題					前期計画期間内の指標の推移		
1	浄水場・水再生センターの 耐震診断実施率	%	上下水道の基本機能の確保に必要な浄水場及び水再生センターが、必要なレベルの耐震性能を保有しているかを把握する耐震診断の実施状況を示すもの	H19 現状値	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24 見込み	H24目標値	
				0	0	0	100	100	100	100	H24 達成率
											100%
											達成率平均値
											100%

3 総合評価		計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 (達成率平均値をA～Dの指標で提示)	総合評価（◆計画の柱の実現状況 ⇒今後の課題）
90%以上 : A 順調	A	70～89% : B 概ね順調	<p>◆「災害や事故に強い上下水道の確立」について、浄水場施設の耐震化に向けた耐震化診断、上下水道耐震化基本計画を策定するなど、「危機管理の強化」という目標を達成するため、着実に取り組みを進めている。ただし、東日本大震災時には上下水道施設にも大きな被害は受けなかったものの、小規模な漏水が生じるなど今後対応を検討すべき問題点も生じた。</p> <p>⇒耐震化基本計画に基づき、費用の平準化などに配慮しながら、耐震化を推進するなど災害に強い上下水道施設を構築する必要がある。</p>
50～69% : C 少し遅れている			
49%以下 : D 遅れている			

宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価調査

計画の柱	4 環境保全の推進	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	環境負荷の低減を図り、持続可能な循環型社会に貢献します。
------	-----------	------------------------	------------------------------

1 計画の柱を構成する基本施策の取組状況			
No.	基本施策	基本事業	評価
1	環境に配慮した取組の推進	<p>(1)省エネルギー対策の推進</p> <p>(2)クリーンエネルギーの有効活用</p> <p>(3)上下水道資源の有効活用</p>	<p>◆実績 ⇒H24末の見通し</p> <p>◆二酸化炭素排出量の少ない設備機器の導入 局舎をはじめとする上下水道施設において、夏場に緑のカーテンを設置</p> <p>◆松田新田・白沢浄水場・太陽光発電設備を設置 今市浄水場3減圧所に小水力発電設備を設置 (小水力発電：高低差による水力を有効活用した発電で、二酸化炭素排出量が少ない発電が可能)</p> <p>◆浄水場で発生する浄水発生水の有効利用 ・今年度は、放射性物質が含まれているため再利用が不可能となり、溶融スラッグを水再生センター場内に仮置き 水再生センターで発生する下水汚泥の有効利用 ・下水汚泥等については、H22まで溶融スラッグ化や民間などで有効活用 ・今年度は、放射性物質が含まれているため再利用が不可能となり、溶融スラッグを水再生センター場内に仮置き 下水汚泥から発生する消化ガスの有効活用についての検討開始 下水処理水の水再生センター内の再利用 ⇒継続して上記実績内容を実施している</p>

2 施策指標の達成状況																																						
No.	施策指標	単位	指標の概要																																			
1	二酸化炭素排出量削減率	%	<p>施設・資源が有効活用され、環境負荷が低減されていることを表す指標で、京都市議定書で定められた平成2年を基準年として、水道施設の二酸化炭素排出量の削減の割合を示すもの</p>																																			
<table border="1"> <tr> <th colspan="6">前期計画期間内の指標の推移</th> <th>H24目標値</th> </tr> <tr> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H22</th> </tr> <tr> <td>現状値</td> <td>実績</td> <td>実績</td> <td>実績</td> <td>見込み</td> <td>見込み</td> <td>達成率</td> </tr> <tr> <td>2.7</td> <td>2.7</td> <td>3.5</td> <td>7.2</td> <td>7.9</td> <td>7.9</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td colspan="6">達成率平均値</td> <td>51%</td> </tr> </table>				前期計画期間内の指標の推移						H24目標値	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H22	現状値	実績	実績	実績	見込み	見込み	達成率	2.7	2.7	3.5	7.2	7.9	7.9	14	達成率平均値						51%
前期計画期間内の指標の推移						H24目標値																																
H19	H20	H21	H22	H23	H24	H22																																
現状値	実績	実績	実績	見込み	見込み	達成率																																
2.7	2.7	3.5	7.2	7.9	7.9	14																																
達成率平均値						51%																																

3 総合評価		計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 (達成率平均値をA～Dの指標で提示)	総合評価 (◆計画の柱の実現状況 ⇒今後の課題)
90%以上：A 順調	70～89%：B 概ね順調	<b>C</b>	<p>◆「環境に配慮した取組の推進」について、太陽光発電設備や小水力発電設備の設置、浄水発生水・下水汚泥の有効活用などを推進するなど、「循環負荷の低減を図り、持続可能な循環型社会に貢献します。」という目標を達成するため、着実に取組を進めている。ただし、小水力発電については、全国ではじめて減圧所に設置するという取組であったが、当初予定した出力に達しなかった。また、浄水発生水、下水汚泥とも、放射性物質の影響を受けた平成23年度は有効活用を行うことができなかった。</p> <p>⇒小水力発電の出力向上に、引き続き取組む必要がある。</p> <p>⇒放射性物質を含んだ浄水発生水、下水汚泥について状況をしながら有効活用を図る。高濃度の再利用が不可能なものの処分については、今後とも国へ要望していくこととも、その処分先等を検討する必要がある。</p>
50～69%：C 少し遅れている	49%以下：D 遅れている		

宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価調書

計画の柱	5 お客様サービスの充実	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	お客様のニーズに的確に対応し、お客様満足度の向上に努めます。
------	--------------	------------------------	--------------------------------

1 計画の柱を構成する基本施策の取組状況			
No	基本施策	基本事業	評価
1	お客様サービスの高品質化	(1)お客様サービスの充実 (2)新鮮でおいしい水の供給の推進 (3)広報広聴活動の充実	◆実績 ⇒H24未の見直し お客様からの相談受付体制の拡充、画給水方式の拡充、広報紙の発行等を着実に推進したことにより、お客様サービスや広報広聴活動の充実が図られ、お客様サービスの高品質化を推進することができた。
1	お客様サービスの高品質化	◆4階建て以上の建築物にも画給水方式を拡大 ◆上下水道局の広報紙を年間4回発行 ◆上下水道ホームページでの市民への情報提供 ◆上下水道モニター制度の実施、食育フェア等のイベントへの参加、浄水場施設開放イベントの開催 ◆水循環の仕組みや節水の大切さ等を普及啓発するため、小学校4年生や一般のお客様を対象とした出前講座（お届けセミナー）の毎年実施 ◆上下水道事業に対する有識者の意見を聴取するため、上下水道事業懇話会の実施 ⇒継続して上記実績内容を実施している	

2 施策指標の達成状況										
No	施策指標	単位	指標の概要	◆実績・見込みに対する評価 ⇒今後の課題	前期計画期間内の指標の推移					
1	お客様満足度	%	お客様を重視した経営により、上下水道事業に対するお客様満足度の向上を表す指標で、広く上下水道利用者を対象に行うマーケティング調査などをもとに算出	◆H22の実績での目標達成率が97%となり、現状でも概ね目標を達成しているところである。 ⇒より一層顧客満足度を高めるために、多様化・高度化する顧客ニーズに対応していく必要がある。	H19 現状値	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24目標値 H22 達成率
					65	62	66	68	68	70
										97%
										97%

3 総合評価	
計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 (達成率平均値をA～Dの指標で提示)	総合評価 (◆計画の柱の実現状況 ⇒今後の課題)
90%以上：A 順調 70～89%：B 概ね順調 50～69%：C 少し遅れている 49%以下：D 遅れている	◆「お客様サービスの高品質化」については、お客様相談窓口の拡充、広報紙発行や各種イベントの実施など、「お客様のニーズに的確に対応し、お客様満足度の向上に努めます。」という目標を達成するため、着実に取り組むを進めている。（上下水道事業に対する満足度はH22実績で68%となるなど、宇都宮市における全ての施策事業の中で、最も高い満足度となっている。） ⇒お客様満足度の数値目標達成に向けて、多様化・高度化する顧客ニーズに対応していく必要がある。
<b>A</b>	



宇都宮市上下水道基本計画 中間総括評価報告書

計画の柱	6 信頼経営の推進	計画の柱の達成目標 アウトカム（成果）	財政構造改革と人材育成により、経営基盤の強化を図り信頼性を確保します。
------	-----------	------------------------	-------------------------------------

1 計画の柱を構成する基本施策の取組状況			
No	基本施策	基本事業	評価
1	経営基盤の強化	(1) 財政基盤の強化 (2) 人材育成の強化	取組率の向上、企業債残高の縮減、人材育成の強化などを確実に推進したことにより、財政基盤や人材育成の強化が図られ、経営基盤の強化を推進することができた。
2	経営の効率化	(1) 民間的経営手法の活用 (2) 計画的・効率的な事業の推進	財政構造改革計画の推進や上下水道施設の維持管理業務の外部委託の活用などにより、民間的経営手法の活用が図られ、経営の効率化を推進することができた。

2 施策指標の達成状況			
No	施策指標	単位	指標の概要
1	企業債残高（水道）	億円	企業債に係る支払い利息を軽減し、長期にわたり経営の健全性を確保するため、上下水道事業財政構造改革計画に定める財政収支に基づき、企業債残高を削減するもの
2	企業債残高（下水道）	億円	同上

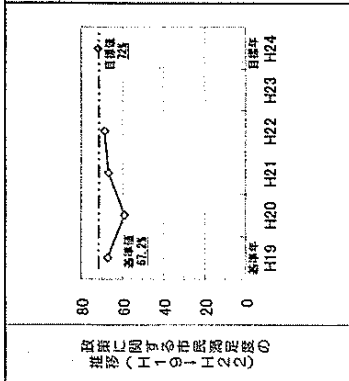
No	達成率	前期計画期間内の指標の推移				H24目標	
		H19 現状値	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24 見込み
1	489	558	513	501	463	445	432
2	832	977	940	907	875	836	791
達成率平均値		98%					

3 総合評価		総合評価（◆計画の柱の実現状況 ⇒ 今後の課題）
計画の柱を構成する基本施策指標の達成度 （達成率平均値をA～Dの指標で提示）		
90%以上：A 順調 70～89%：B 概ね順調 50～69%：C 少し遅れている 49%以下：D 遅れている	A	<p>◆「経営基盤の強化」については、取組率の向上、企業債残高の縮減、人材育成の強化などを実施し、「経営の効率化」については、上下水道事業の財政の健全性の確保のため策定した財政構造改革計画の推進、上下水道施設の外部委託の推進など、「財政構造改革と人材育成により、経営基盤の強化を図り信頼性を確保します。」という目標を達成するため、着実に取組を進めている。ただし、水道事業における重要な経営指標である「水道使用料」については、当初の計画を若干下回る実績となった。</p> <p>⇒ お客様の節水意識の向上や景気低迷などにより、上下水道料金収入の大きな増収が見込めない状況にあり、取組率向上など収入の確保や、維持管理コスト削減などの費用の抑制などを図り、引き続き信頼経営の推進を図る必要がある。</p>



3 市民意識調査結果

H22市民意識調査	市民の政策満足度	達成率
	H22満足度 68.6%	95.3%
目標に達する達成率が 高：60%以上 中：70%未満 低：70%未満		<b>高</b>



4 総合評価

政策の達成度	<b>B</b>
A：順調 B：概ね順調 C：少し遅れている D：遅れている	

総合評価（政策の実現状況と今後の課題）	<p>◆「水道水の安心給水の推進」は、「高品質な水が安定して給水され、市民が安心して水道水を利用して水道水を利用しています」という目標を達成するため、水質管理の充実を図るとともに、災害や事故に強い水道の整備に向け、着実に取組を進めている。</p> <p>◆「下水の適正処理の推進」は、「生活排水と雨水が適正に処理され、市民の快適な生活環境が確保されています」という目標を達成するため、下水道の適正な管理を図るための取組や受水被害の軽減に向けた取組を着実に進めている。</p> <p>◆「上下水道施設・資源による環境保全の推進」は、「上下水道の施設・資源が有効活用され、環境負荷が低減されている」という目標を達成するため、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や、上下水道資源の有効活用を図る取組を進めている。</p> <p>◆「顧客重視経営の推進」は、「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」という目標を達成するため、顧客ニーズの把握や情報発信などの取組や、財政構造改革の推進など財政基盤の強化を図るための取組を進めている。</p> <p>⇒「下水の適正処理の推進」に関して、複数年にわたる継続的な事業であるため施設目標の達成率が低い状況であるが、国で定められたH25までには完了見込みであること、また、政策の達成目標の実現についても、概ね順調であり、市民の満足度も約3分の2と過半数を超えている状況にあることから、達成度を「B」とした。</p>
---------------------	--



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)					
						H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み		
6	直結給水事業	直結水回線が、埋設工以上の取扱いの水源地設置者	H9	広報紙等への掲載回数	回	1	4	2	2		
				直結給水受付け件数	件	70	50	50	50		
7	土地区画整理事業による配水管布設	土地区画整理区内水道利用者	S63	配水管布設延長	m	14,097	9,076	9,157	8,108		
						8,988	9,251	7,039			
8	未給水区域への配水管布設	未給水区域の水源地	H6	未給水区域への配水管布設延長	m	4,090	10,951	4,879	11,075		
						5,204	7,627	7,923			
9	出水不良等による配水管布設	水道利用者	全期	配水管布設着工事延長	m	3,345	2,431	2,360	3,000		
						2,632	2,415	687			
10	配水管移設	水道利用者及び公共施設、管理室	全期	配水管移設工事延長	m	3,237	2,584	2,380	5,880		
						1,523	1,555	3,499			
11	湖西川ダムの建設負担金	水道利用者	S60	ダム建設負担金	千円	420,000	545,328	621,600	1,081,376		
						387,513	433,762	659,625			
12	水源地域対策	水源地域及び水道利用者	H6	水持去・基金事業の負担金	千円	221,354	360,382	332,052	237,168		
						157,579	222,875	232,217			
13	配水管等図面の電子情報化	水道利用者	H14	図面管理 (配水管総延長)	km	2,956	2,992	3,023	3,054		
						2,956	2,992	3,023			
14	給水装置工事指導	宇都宮市指定給水装置工事業者	H9	指定工事店事務連絡会等の開催回数	回	2	2	1	1		
				給水装置工事申請件数	件	6,450	6,477	6,000	6,000		
15	貯水槽水道への開与	貯水槽水道設置者	H15	戸別調査実施件数	件	500	500	500	500		
				パンフレットの送付件数	件	500	453	572	600		
16	水源地域の住民との相互交流事業	水源地域及び水道利用者	H2	水源地域交流事業実施回数	回	2	2	2	2		
						2	2	2			



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)			
						H20 実績	H21 実績	H22 実績	
4	特定環境保全公共下水道整備事業	市域内 の区域 の区域 の区域	S56	下水道整備面積	ha	21	26	28	40
				雨水幹線整備延長	m	21	26	42	
5	公共下水道雨水整備計画の推進	公共下水道 整備の 推進 の区域 の区域	H12	雨水幹線整備延長	m	260	170	400	50
				中継ポンプ場工事等の発注件数	件	260	170	400	
6	下水道施設の改築・更新	公共下水道 整備の 推進 の区域 の区域	H12	川田水再生センター工事等の発注件数	件	2	1	2	1
				中継ポンプ場工事等の発注件数	件	2	1	2	
7	下水道施設の 신설・増設	公共下水道 整備の 推進 の区域 の区域	S37	処理施設の新設工事及び実施設計を発注した件数	件	1	1	1	0
				中継ポンプ場の工事及び実施設計を発注した件数	件	1	1	1	
8	雨水流出抑制対策の推進	市域内 の区域 の区域 の区域	H14	処理施設の新設工事及び実施設計を発注した件数	件	2	1	1	2
				中継ポンプ場の工事及び実施設計を発注した件数	件	2	1	1	
9	公共下水道台帳の整備	市域内 の区域 の区域 の区域	H14	補助金交付決定件数	件	2	0	0	0
				設置数	基	2	0	0	
10	水質監視・指導	特定施設・事業者 の区域 の区域	S40	下水道台帳の総整備延長	m	50	50	50	50
				下水道台帳の整備延長	m	100	113	117	
11	合併処理浄化槽整備事業	市域内 の区域 の区域	S63	下水道台帳の総整備延長	m	126	163	163	163
				下水道台帳の整備延長	m	144	164	171	
12	管渠の適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	下水道台帳の総整備延長	m	1,826,850	1,886,950	1,922,150	1,948,750
				下水道台帳の整備延長	m	1,783,700	1,842,400	1,877,600	
13	水再生センターの適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	下水道台帳の総整備延長	m	90,350	60,100	35,200	26,600
				下水道台帳の整備延長	m	82,500	58,700	35,200	
14	水質監視・指導	特定施設・事業者 の区域 の区域	S40	立入調査数	事業場	110	120	130	140
				補助基数	基	121	127	130	
15	合併処理浄化槽整備事業	市域内 の区域 の区域	S63	立入調査数	事業場	470	470	470	470
				補助基数	基	491	463	464	
16	管渠の適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	立入調査数	事業場	4,600	4,600	4,300	4,300
				補助基数	基	3,100	3,000	2,600	
17	管渠の適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	立入調査数	m	29,000	30,000	23,000	23,000
				補助基数	m	30,000	33,000	20,000	
18	水再生センターの適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	立入調査数	m/日	255,100	219,000	219,000	219,000
				補助基数	回	182,804	174,162	186,012	
19	水再生センターの適正管理	下水道の 利用 の区域 の区域	S40	立入調査数	回	24	24	24	24
				補助基数	回	24	24	24	

3 施策を構成する事務事業の活動指標

No	事業名	発着者	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)					
						H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 実績		
14	ポンプ場の適正管理	下河原の 排水局 ひびき 水務 事業	S58	施設数 (中継ポンプ場)	箇所	12	13	14	14	14	
				施設数 (マンホールポンプ場)	箇所	159	162	171	175		
				各ポンプ場の点検回数	回/月	153	167	169			
						4	4	4	4		
						4	4	4	4		





第5次総合計画基本計画 中間総括評価表【施策編】

政策の柱	Ⅲ 市民の快適な暮らしを支えるために	政策名 (取組施策名)	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	施策指標等 (取組が、総合計画に基づく指標)	指標の達成率	単位	指標の数値 (上段: 目標値, 下段: 実績値)								
				H19 基準年	H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 見込み	H24 見込み	H22 達成率	H24 達成率	
<p>◆顧客サービスの商品質化を図るため、アンケート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や子ども達などへの届けセミナーによる情報発信などの取組を進めている。</p> <p>◆財政基盤の強化を図るため、財政構造改革計画の推進、収支向上、上下水道の未加入や未接続者への効果的かつ積極的な加入・接続促進などの取組を進めている。</p> <p>◆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。</p> <p>◆節水意識の向上などにより、上下水道料金の収入の増収が見込まれている。</p>	<p>施策指標の実績とH24年の見直し</p> <p>◆広報紙面による情報発信や、各種イベントでのPRにより、著実に顧客満足度は向上している。 ⇒H24年の見直しとしては、継続的に広報広聴活動を実施することにより、目標は達成する見込みである。</p>	97.1%	%	68	69	70	70	70	70	70	97.1%	97.1%
課題												
	市民意識調査 (重要度・満足度)			H20	H21	H22						
				重要度	63.4	62.3						%
				満足度	24.3	27.9	34.6					%

2 重点事業の進捗状況

事業名	スケジュール 前期	後期	事業の進捗状況とH24年の見直し
			課題

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)							
						H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23 実績	H24 見込み			
1	水道未加入者の加入促進	給水区域内の水通未加入者	H13	訪問件数	件	4,500	4,300	4,300	4,000	4,000			
2	下水道未接続者の接続促進	下水道区域内の未接続者(未接続)	S40	訪問件数	件	5,296	2,942	5,134	15,000	15,000			
3	水道料金等徴収業務	上下水道利用者	T5	督促状発行枚数 給水停止件数	枚 件	17,000	10,552	14,648	108,000	108,000	109,818	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	4,000	4,000	3,707	2,780	3,500	3,562		
						2,500	3,500	3,500	3,500	3,500			
						3,235	3,175	3,175	3,562	3,562			

3 施策を構成する事務事業の活動指標

No	事業名	知覚者	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)			
						H20 実績	H21 実績	H22 実績	H23
5	公共下水道接続工事資金融資貸付	上下水道利用者が、下水道利用料を滞りなく支払っていること、下水道利用料を滞りなく支払っていること、下水道利用料を滞りなく支払っていること、下水道利用料を滞りなく支払っていること	H1	広報紙等への掲載 委託員による制度PR (訪問件数)	回	1 2,000 1,728	1 2,000 1,632	1 2,000 1,984	1 2,000
6	開栓・休止受付業務	上下水道利用者	T5	受付件数	件	70,000 74,774	70,000 71,078	70,000 70,309	70,000
7	使用水運検針業務	上下水道利用者	S4	検針件数	件	1,350,000 1,335,133	1,365,000 1,359,310	1,380,000 1,378,009	1,395,000
8	広報紙の発行	市民	S62	広報紙の発行部数	部	781,600 781,600	777,200 777,200	774,000 774,000	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 イベント等に参加した人数	日 人	6 3,540 4,808	6 2,540 2,827	5 2,800 3,277	4 3,200
10	上下水道お届けセミナー	上下水道利用者、市内在住の団体、小学生等	H15	開催回数	件	44	44	44	39
11	上下水道探検ツアー	市民	S33	実施回数 参加人数 (かっこ内は応募者数)	回 人	3 120 90	2 80 53	2 80 59	1 40
12	上下水道モニター	上下水道利用者	H5	会談の開催回数 (施設見学会を含む) アンケート実施回数	回 回	5 5 2 2	5 5 2 2	3 0 3 0	2 2