

平成25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	109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。
------	--------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

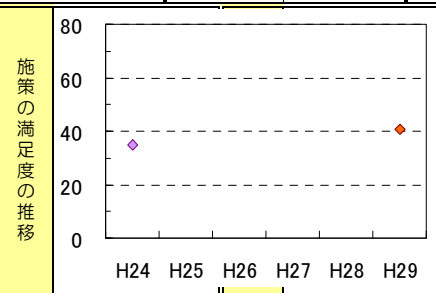
2 施策の取組状況

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 中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24	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	指標2	営業収支比率(%)	中核市平均	上水道: 117.7% 下水道: 110.7%					
現状値		68%	実績値	65.0%						実績値	中核市での本市の順位			上水道: 142.4% 下水道: 141.0%							
目標値(H29)		75%	単年度の達成度	92.9%							中核市での本市の順位			上水道: 2位/35市中 下水道: 3位/30市中							
指標3		単年度目標値							A	指標3	水道料金及び下水道使用料収納率(%)	中核市平均	上水道: 91.74% 下水道: 88.44%							A	
	現状値		実績値									実績値	中核市での本市の順位	上水道: 98.57% 下水道: 97.85%							
	目標値(H29)		単年度の達成度										中核市での本市の順位	上水道: 1位/40市中 下水道: 1位/41市中							
③ 市民意識調査結果		単年度目標値							—	③ 市民意識調査結果	施策の満足度(%)	調査結果	H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	—		
	現状値		実績値									目標値(H29)	40.7%								
	目標値(H29)		単年度の達成度										前年度からの増減								

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 通増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{単年度目標値}} \times 100 (\%)$
★ 通減型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{単年度目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



※評価の考え方

施策指標	A: 達成度90%以上	B: 達成度70%~90%未満	C: 達成度70%未満
中核市等との水準比較(中核市での本市の順位)	A: 上位1/3(1~14位)	B: 中位(15~28位)	C: 下位1/3(29位以下)
市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上(2%超)	B: 前年度同水準(±2%以内)	C: 前年度より低下(−2%未満)

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策指標	<p>◆ 市政に関する世論調査による顧客満足度については、顧客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積極的な情報発信に取り組んだことにより、実績値として3ポイント下げているものの、本市の施策全体の中で、引き続き最も高い水準を維持できた。</p> <p>◆ 経営分析の指標である営業収支比率は、未収金の発生防止、未収金の早期収納、滞納処分の強化を柱とした料金収入の確保や費用の抑制に取り組んだことにより、中核市の中でもトップ水準にある。</p>	市民満足度	進捗の状況	順調
------	---	-------	-------	----

3 施策を構成する事業の状況

No.	事業名	戦略P・主要事業	事業が属する総合計画の構成事業名	事業内容		開始年度	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		広報・広聴事業の充実	市民	上下水道施設の見学ツアーの開催	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り、想定される参加者に沿った内容で実施することで、より効果的・効率的な見学をしてもらい、参加者の満足度を高めていく。また、より多くの方々に参加いただくため、様々な媒体を通してPRしていく。
2	イベントの開催		広報・広聴事業の充実	市民	各種イベントへの出展及びPRグッズの製作・配付	S34	「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、内容のさらなる改善、充実を図っていく。
3	広報紙の発行		広報・広聴事業の充実	市民	上下水道事業に関する情報の提供	S62	上下水道事業について理解をより深めることができるよう、事業についてのPRや市民が必要とする情報を掲載し、読者の視点に立って、わかりやすく、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		広報・広聴事業の充実	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前講座の開催	H15	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うとともに、水の循環や水を中心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義内容となるよう、適宜内容を充実させていく。
5	開栓・休止受付業務		顧客ニーズを踏まえたサービスの提供	上下水道利用者	迅速で円滑な開栓・休止等の受付	T5	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。
6	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	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	公共下水道接続工事資金の融資斡旋を行い、金利を負担	H1	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。
7	上下水道1日モニター		顧客ニーズを踏まえたサービスの提供	上下水道利用者	利用者ニーズの把握及び上下水道事業のサービス向上	H5	セミナーや施設見学を通して、お客様に上下水道事業に対する理解と関心を高めてもらうために有効であり、また、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できる貴重な機会であることから、今後も引き続き、幅広い顧客層と双方向コミュニケーションが図れるよう努めていく。
8	水道料金等徴収業務		健全経営の推進	上下水道利用者	督促状の発布や訪問催告、給水停止など	T5	経営の安定を図る上で重要な業務であることから、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。
9	使用水量検針業務		健全経営の推進	上下水道利用者	適正な使用水量の計量、認定	S4	お客様サービス向上を図る上で根幹となる事業であることから、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っていく。
10	下水道未接続者の接続促進		健全経営の推進	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	S40	公衆衛生の向上と公共用水域の水質保全を図るため、訪問の曜日や時間帯等を検討するとともに訪問頻度を増やし、今後も継続して早期接続を指導していく。
11	受益者負担金賦課徴収事務		健全経営の推進	下水道受益者	下水道受益者への負担金の賦課及び徴収	S45	下水道整備事業推進のため重要な事業であることから、負担金制度の理解促進に向けた取組を継続し、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とともに、差押などの滞納処分を行う。
12	水道未加入者の接続促進		健全経営の推進	給水区域内の水道未加入者	戸別訪問等による加入勧奨	H13	給水要望等による配水管整備に伴い、新たに給水可能となる住民に対し、確実に加入してもらえるよう、訪問の曜日や時間帯等を検討するとともに、訪問頻度を増やし、今後も継続して加入勧奨を行い、水道料金の収益拡大に努めていく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	<p>◆お客様に、より一層安全でおいしい水道水を提供するため、薬品使用量の低減などによる水道水の高品質化や、直接給水の推進など、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、上下水道料金の増収が見込めない中で、収入の着実な確保や費用の抑制が課題となっている。</p>
方向性	<p>〈施策全般〉</p> <p>◆上下水道事業に係る広報広聴活動の充実強化を推進し、事業に対するお客様の理解と信頼の向上に努めるとともに、お客様ニーズを的確に反映した事業を展開することで、顧客満足度の向上に努めていく。</p> <p>◆未収金の発生防止、未収金の早期収納、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、収入の確保を図っていく。また、建設コストや企業債残高の縮減など費用の抑制に努めることで、健全経営を推進していく。</p> <p>〈主要事業〉</p>