

施策カルテ

1 施策の位置付け

						担当課	経営企画課
総合計画 政策の柱	市民の快適な暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	上下水道サービスの質を高める	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。						指標① (総合計画に基づく指標)	実績値	目標値	実績値	実績値	実績値	目標値		97.1%	
		③施策を取巻く環境	国・県等の動向	施策の推進に良い機会となる点(追い風)	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②	68	69	70	70	70	#DIV/0!			
			外部意見 その他	施策の推進に課題となる点(向かい風)				指標③	62	66	68				#DIV/0!		
				平成21年度に実施した上下水道事業懇話会において、給水原価や処理原価を減少させながら収益を確保し、財政基盤の安定化を実現していることについて評価される一方で、局の取組や実績について、より効果的な広報活動が必要であるといった意見がある。				指標④ (特記事項)									

⑤市民意識調査結果	市民の施策満足度	34.7%	市民の施策重要度	62.2%	⑥施策の評価	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22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68%で、目標値に対し、97%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21年度と比較し、「市民の施策満足度」が高まっており、当該施策に対する効果が見られる。	
						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	水道水の高品質化など顧客ニーズが高度化・多様化しており、それ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		顧客ニーズを的確に反映させるため、継続的な事業の改善が必要であり、上下水道モニターなど一部の事業について、手法等の見直しを予定している。		
						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・高度化する顧客ニーズを的確に把握し、顧客を重視した経営への取り組みが重要である。		

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・接続促進活動による料金収入の収益拡大といった財政基盤の強化を図る。		
	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、上下水道モニター等の広聴事業の実施手法を見直す。		

様式 2

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	H21	H22	H21	H22	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
						目標値	目標値	事業費	事業費			
						実績値	実績値	(千円)	(千円)			
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	延べ戸別訪問件数	4,300	4,300	4,356	4,216	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。
	担当課	サービスセンター				1,321	5,137					
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	延べ戸別訪問件数	15,000	15,000	8,060	8,450	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。
	担当課	サービスセンター				10,333	14,648					
3	水道料金等徴収業務		上下水道利用者	T5	督促状発布件数	108,000	108,000	91,643	95,743	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、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				111,066	109,818					
						4,000	4,000					
4	受益者負担金賦課徴収事務		下水道受益者	S45	臨戸徴収訪問戸数	3,500	3,500	22,790	26,454	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				3,175	3,562					
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、一時に工事資金を負担することが困難な市民	H1	訪問件数	2,000	2,000	1,501	1,532	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				1,632	1,984					
6	開栓・休止受付業務		上下水道利用者	T5	受付件数	70,000	70,000	41,603	43,849	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を図るよう努めていく。
	担当課	サービスセンター				71,078	70,309					
7	使用水量検針業務		上下水道利用者	S4	検針件数	1,365,000	1,380,000	121,687	134,786	B	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。
	担当課	サービスセンター				1,359,310	1,378,009					
8	広報紙の発行		市民	S62	発行部数	777,200	774,000	11,401	13,723	A	継続	市民が、上下水道局のPRや事業についての理解をより深めることができるよう、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。なお、新聞未購読世帯への送付については、効果的・効率的な手法について検討していく。
	担当課	経営企画課				777,200	774,000					
9	イベントの開催		上下水道利用者等	S34	参加人数	2,540	2,800	966	1,130	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。
	担当課	経営企画課				2,827	3,277					
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	44	44	74	12	A	継続	小学生をはじめとした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				37	32					
11	上下水道探検ツアー		市民	S33	参加人数	80	80	0	0	C	見直し	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が、より効果的・効率的な事業とするため、日程やコース等内容の改善を図る必要がある。
	担当課	経営企画課				53	59					
12	上下水道モニター		上下水道利用者	H5	会議の開催回数	5	3	230	0	C	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手段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、より効果的・効率的な事業とするため、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	0					
施策事業費合計								303,041	328,753			