

政策カルテ

1. 政策の位置づけと目標

主管課 経営企画課

政策の柱	Ⅲ 市民の快適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・資源による環境保全の推進」、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。
政策名	3 上下水道サービスの質を高める	政策目標	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. 政策を取り巻く環境と進捗状況

① 政策を取り巻く環境	国・県等の動向	顧客ニーズの多様化、高度化に対応し、引き続き、安全で高品質な水道水を提供していく必要がある。また、下水道の普及等による生活環境の快適性や利便性を図るとともに、公共用水域の水質保全及び集中豪雨などの雨水対策を推進する必要がある。更には、持続可能な上下水道事業を実現していくため、施設等の耐震化やアセットマネジメントを踏まえた改築・更新のほか、上下水道資源を活用した環境負荷の低減を進める必要がある。	② 構成する施策に関する市民意識調査結果	<p>【凡例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.安心給水 2.下水適正処理 3.環境保全 4.顧客重視経営 	③ 政策の進捗状況	政策指標 (単位)	H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標	進捗状況 (%)
	外部意見その他	近年の大規模地震の発生などによる危機管理意識が高まる中、災害や事故に強い上下水道を確立することが求められている。また、上下水道事業懇話会において、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、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① (総合計画に基づく指標)	上下水道サービスが充実していると感じている市民の割合	67.2	58.9	66.8			72.0
					指標②								
					指標③								

3. 政策の評価

④ 現状と課題の分析	成果が見られる点	政策指標が平成20年度から7.9ポイント向上し、達成度が92.8%であり、目標は概ね達成している状況である。なお、各施策とも概ね順調に進行しており、施策の満足度と重要度も一定の高い数値を示している。	⑤ 今後の取組方針	総論	多様化するお客様ニーズを的確に捉え、さらなるサービス向上を目指し、平成21年3月に策定した「上下水道基本計画」に掲げた各種施策・事業を着実に推進する。また、地方公営企業として、受益者負担の原則及び独立採算の原則に立ち、最小の経費で最大の効果が上がるよう効率的・合理的な経営を行う。
	改善の必要な点	「上下水道施設・資源による環境保全の推進」や「顧客重視経営の推進」については、他の施策と比較すると、市民の意識の中で重要度・満足度も低い状況である。このようなことから、引き続き、地球環境にやさしい環境負荷軽減事業の推進や顧客ニーズを捉えた事業の推進と併せて効果的な広報活動により、市民の関心を高め、市民の満足度・重要度を向上させるよう、努めていくことが重要である。		重点施策	持続可能な上下水道事業の確立のため、施設等の耐震化やアセットマネジメントを踏まえた改築・更新を図る。また、生活排水の適正処理を推進するため、合流式下水道の機能改善及び緊急度の高い重点排水区の雨水幹線等を整備する。更に、市民に信頼される経営に向け、費用の抑制・企業債の縮減を図り、財政基盤の強化に取り組む。

4. 政策を構成する施策一覧

No.	施策名	施策の達成状況				施策の二次評価		市民の意識		
		施策の指標(上段:総合計画に基づく指標) (下段:その他の指標)	H19:基準	H21	H24:目標	進捗状況	満足度	重要度		
1	水道水の安心給水の推進	老朽配水管更新率(%) 【算出式】 $\frac{\text{老朽配水管更新延長}}{\text{老朽配水管延長}}$	—	43	78	55.1%	総論	現在、ほぼ全ての市民に水道水が供給されている状態にあるが、今後も高品質で安全な水を供給するために、新しい技術を取り入れながら、水質管理を行っていくとともに、持続可能な水道事業を実現していくため、老朽化した施設・管について耐震化やアセットマネジメントを考慮した施設の改築・更新を計画的に進め、災害や事故に強い水道の整備や危機管理体制の強化等に計画的に取り組んでいくこと。また、安定した給水の確保のため、施設等の適正な維持管理を推進すること。	65.9%	89.3%
							重点事業	老朽配水管布設替事業は、政策目標である水道水の高品質化や安定給水に係る本施策の中核となる事業であるため、今後も目標値の早期達成に向け、「老朽配水管布設替計画」に基づき、事業をより一層推進し、おいしい水の供給と災害に強い水道施設の実現に向けた取組を強化すること。		
							見直し事業	水源地域の住民との相互交流事業については、将来に向けた安定水源の確保には欠かすことの出来ない事業であるが、事業開始から約20年が経過し、社会を取り巻く環境も変化していることから、新たな事業手法について検討すること。		
2	下水の適正処理の推進	合流式下水道改善率(%) 【算出式】 $\frac{\text{貯留施設整備済区域面積}}{\text{合流式下水道区域面積}}$	—	—	65	0.0%	総論	現在の下水道普及率・整備率とも高い水準であるが、今後も市民の快適な生活環境を確保するため、地域の状況に即した効率的な整備を図り、計画的な施設整備と事業の効率化を推進するとともに、持続可能な下水道事業を実現していくため、老朽化した施設・管渠について、耐震化やアセットマネジメントを踏まえた改築・更新を計画的に進め、災害や事故に強い下水道の整備や危機管理体制の強化等に計画的に取り組んでいくこと。また、公共用水域の水質保全を図るための合流式下水道緊急改善事業については、ゴミ除去施設であるスクリーンの整備を完了し、平成21年度から貯留施設設置工事を継続中であるが、住宅が密集する市街地での工事となることから、周辺住民に配慮した整備の手法を検討しながら推進していくこと。	52.8%	86.7%
							重点事業	老朽管渠改築更新事業は、政策目標である生活排水の適正処理に係る本施策の中核となる事業であるため、今後も目標値の早期達成に向け、「老朽管渠改築更新計画」に基づき事業を推進し、下水の適正処理と災害に強い下水道施設の実現に向けた取組を強化すること。また、合流式下水道緊急改善事業については、平成25年度末事業完了を目指し事業を実施しており、引き続き計画的に事業を進めること。		
							見直し事業	—		
3	上下水道施設・資源による環境保全の推進	水道施設の二酸化炭素排出量削減率(%) 【算出式】 $\frac{\text{二酸化炭素削減量}}{\text{1990年の水道施設全体の二酸化炭素排出量}}$	2.7	7.4	14	52.9%	総論	地球温暖化が進行している現在、環境への負荷を軽減し、また、市民の環境意識向上を図る上でも、上下水道局として環境保全事業に取り組むことは必要不可欠である。これまで、浄水場の太陽光発電や、送水管の小水力発電など、環境負荷の低減に取り組んできたが、今後も、主要な施設の更新に併せ、費用対効果を踏まえながら、環境にやさしい事業運営を推進するとともに、市民に対し、事業に対する関心を高めるPRの強化も努めていくこと。	31.6%	80.2%
							重点事業	下水汚泥のスラグ利用や上下水道施設への新エネルギー設備の導入などにより、環境保全対策の一定の整備が進められたことから、下水処理の過程で発生するガスや処理水などの未利用資源をはじめ、他の環境保全技術の情報収集や導入可能性について検討を行うこと。		
							見直し事業	—		
4	顧客重視経営の推進	顧客満足度(%) 【算出式】 $\frac{\text{水道事業に対し満足又は概ね満足と答えた人数}}{\text{有効回答者数(マーケティング調査結果)}}$	—	66	70	94.3%	総論	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。	27.9%	63.4%
							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を図ること。		
							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こと。		