

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	市民の快適な暮らしを支えるために							
政策名	3 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、重点的に取り組めます。							
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。							
政策を取巻く環境	お客様のニーズの多様化、高度化に対応し、安全で高品質な水道水を継続して提供していく必要があるほか、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や集中豪雨などの雨水対策を進める必要がある。さらには、近年の大規模地震の発生などにより危機管理意識が高まる中、市民生活に欠かすことのできないライフラインを守るため、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。	政策の指標	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					
		H19：基準	H20	H21	H22	H23	H24：目標	進捗状況
		67.2%	58.9%				72.0%	81.8%

2. 政策の評価

現状と課題の分析	<p>政策指標の達成度は80%を超えており、目標は概ね達成しているといえるものの、進捗状況は8.3ポイント減少している状況である。各施策の状況については、施策全体は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が、「顧客重視経営の推進」については、市民の意識の中で満足度及び重要度が低く、また、施策指標の年度目標に達していない状況である。このようなことから、新しく始めたマーケティング調査の結果を詳細に分析し、顧客ニーズを捉えた事業を推進するとともに、財政基盤の強化にも引き続き取り組み、「顧客重視経営の推進」に関する市民意識の満足度や重要度を上げていくとともに、よりお客様に満足される上下水道サービスとなるよう、質の向上に努めていくことが重要である。また、水道水の安心給水を図るため、老朽配水管の布設替及び施設等の効率的な耐震化を計画的に進めるとともに、公共用水域の水質保全を図るため、合流式下水道の機能改善に取り組むことが必要である。さらに、近年の大規模地震や新型インフルエンザなどの新たな危機に対応するため、危機管理体制の強化を図ることが必要である。</p>
----------	---

3. 政策を構成する施策一覧

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	H19：基準	H20	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】 老朽配水管更新延長 老朽配水管延長	-	19	78	24.4%	現在の普及率は98%とほぼ全ての市民に水道水が供給されている状態にあり、また、事業は計画通り進捗しており、引き続き事業を継続して推進していくことが重要である。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、施設等の耐震化や老朽配水管の布設替を行い、災害や事故に強い水道の整備に計画的に取り組んでいくこと。また、持続可能な安定給水のため、施設等の適正な維持管理を推進すること。さらに、新たな危機へ適切に対応できるよう、危機管理体制の強化を図ること。	62.4%	85.7%
2 下水の適正処理の推進	合流式下水道改善率(%) 【算出式】 貯留施設整備済区域面積 合流式下水道区域面積	-	-	65	0.0%	現在の下水道普及率は82.3%、整備率は92.1%と高い水準であるが、今後も市民の快適な生活環境を確保するため、引き続き事業を継続して推進していくことが重要である。なお、合流式下水道緊急改善事業については継続事業であるため、現時点の達成状況は0となっているが、計画通り推進しているところである。これまでも、生活排水と雨水の適正な処理を進めてきたが、今後についても、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、施設等の耐震化を計画的に進めていく。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、これまで17か所のスクリーンを設置し、ゴミ除去施設の整備を完了したところであるが、貯留施設の工事については、予定か所が住宅が密集する市街地であることから、効率的・効果的な手法を検討しながら推進していくこと。	52.9%	81.0%
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】 二酸化炭素削減量 1990年の水道施設全体の二酸化炭素排出量	2.7	2.7	14	19.3%	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うえでも、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、松田新田浄水場の太陽光発電や、今市送水管の小水力発電等、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あわせ、環境にやさしい事業運営を推進していくこと。	30.7%	73.8%
4 顧客重視経営の推進	顧客満足度(%) 【算出式】 水道事業に対し満足又は概ね満足と答えた人数 有効回答者数(マーケティング調査結果)	-	62	70	88.6%	多様化、高度化した顧客ニーズを把握し、顧客満足度の向上を図るため、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。今後も引き続き、経営の根幹である上下水道料金収入を確保するとともに、費用の抑制を図る。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は、これまで収集したものと、今後さらに広く市民を対象としてマーケティング調査により収集するものを合わせて、詳細に分析を行い、その分析結果を事業に反映すること。	24.3%	55.9%