

施策カールテ

1 施策の位置付け

担当課 経営企画課

総合計画 政策の柱	市民の安全な暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	市民の安全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

施策名	顧客重視経営の推進						施策の達成状況	施策指標(単位)						達成率(%)	
	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。							H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標		
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。						顧客満足度の実績値は62%で、目標値に対する達成率は88.7%で、目標を概ね達成している。	---	目標値	目標値	目標値	目標値	目標値	---	
施策を取巻く環境	顧客ニーズの多様化や高度化を背景に、あらゆるサービスの高品質化や経営基盤の強化が求められている。							顧客満足度(%)	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	---	
								【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)	---	68	69	70	70	70	
									---	62				---	
市民の 施策満足度	24.3%	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	顧客満足度の実績値は62%で、目標値に対する達成率は88.7%で、目標を概ね達成している。	現状 課題 抽出	「上下水道サービスの質を高める」については、基本施策の満足度において第3位であることなどから、利用者の満足度は高いと思われるが、利用者のライフスタイルが多様化し、ニーズも高度化していることから、それらを反映した顧客重視経営を推進する必要がある。					
市民の 施策重要度	55.9%		必要性 (住民・社会ニーズ)	増加している	横ばい	減少している	説明	顧客のニーズが多様化しているほか、料金収入が伸び悩む中、財政基盤の強化が求められているなど、施策の必要性は増加している。							
			効率性 (事務事業の進捗)	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	一部で、目標を達成しておらず今後の活動強化が求められる事業もある。							
			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	顧客ニーズが多様化・高度化する中、顧客重視の取り組みは、基本施策目標の実現のために不可欠である。							

3 今後の取組方針

取組の 考え方	顧客ニーズを的確に反映させるため、マーケティング調査などの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。	→	政策評価 会議意見	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。
------------	--	---	--------------	---

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	H19	H20	H19	H20	優先度	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 (千円)	事業費 (千円)			
1	マーケティング調査 担当課 経営企画課	上下水利用者等	H20	有効回収数 (2,000人送付 60%の目標回収率)	-	1,200	-	381	A	継続	顧客ニーズの把握(利用者が何を求めているのか、現状をどう捉えているのか等)も必要であるが、分析結果を局の施策や事業にフィードバックし、顧客満足度の向上につなげるためのシステムの確立が必要である。(結果の分析、課題の抽出、施策・事業へ反映できるかの検討等)
					-	894					
2	水道未加入者の加入促進 担当課 サービスセンター	給水区域内の 水道未加入者	H13	延べ戸別訪問件数	4,000	4,500	4,357	4,200	A	継続	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。
					4,424	5,296					
3	下水道未接続者の接続促進 担当課 サービスセンター	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	18,000	17,000	8,606	8,379	A	継続	下水道未接続者に対し、今後も効果的な普及指導を継続し、下水道使用料の収益拡大に努めていく。
					12,999	8,215					
4	水道料金等徴収業務 担当課 サービスセンター	上下水道利用者	T5	督促状発布数(件)	111,000	110,000	81,476	95,626	A	継続	収納率向上計画の具体策を着実に推進し、休止分未収金徴収策についても検討し、更なる収納率向上に努めていく。
					109,687	108,387					
5	水道料金等徴収業務 担当課 サービスセンター	下水道受益者	S45	給水停止件数(件)	4,000	4,000	38,875	30,593	B	継続	休日、夜間訪問催告を強化するなど、受益者負担金未収金の早期収納に努め、収納率向上を図っていく。
					3,779	3,859					
6	受益者負担金賦課徴収事務 担当課 サービスセンター	下水道受益者	S45	臨戸徴収訪問戸数(戸)	2,500	2,500	1,424	1,486	B	継続	広報紙等により更なる工事資金の融資斡旋についてPRを図っていく。
					2,646	3,235					
7	公共下水道接続工事資金融資斡旋 担当課 工事受付センター	下水道の供用開始区域内に 建物所有または使用して いて、一時に工事資金を負担 することが困難な市民	H1	嘱託員による制度PR(訪問件数)	2,000	2,000	1,424	1,486	B	継続	広報紙等により更なる工事資金の融資斡旋についてPRを図っていく。
					1,744	1,728					
8	開栓・休止受付業務 担当課 サービスセンター	上下水道利用者	T5	受付件数(件)	70,000	70,000	41,792	42,856	B	継続	業務委託にあたり、業務委託者間の連携等の指導を行い、より効果的な受付体制を図るよう検討していく。
					70,767	74,774					
9	使用水量検針業務 担当課 サービスセンター	上下水道利用者	S4	検針件数(件)	1,323,000	1,350,000	117,996	114,955	B	継続	今後も「窓口サービス品質向上マニュアル」を活用し、お客様へのサービス向上に努め、適正な計量認定業務を行っていく。
					1,310,128	1,335,133					

様式 2

9	広報紙の発行		市民	S 6 2	広報紙の発行部数	788,000	781,600	11,126	10,335	A	継続	企画事務の一部を委託する予定であり、お客様にとって魅力的で、より分かりやすい紙面作成を目指していく。今後も、利用者ニーズの把握に努め、政策的な紙面とより深い理解が得られる記事づくりを進める。さらに、紙面を有料広告として活用する等、収入確保についても検討していく。
	担当課	経営企画課				788,000	781,600					
10	イベントの開催		上下水道利用者等	S 3 4	参加人数	4,280	3,540	2,760	2,241	A	継続	これまで同様、イベントの開催等については最小の経費で最大の効果を発揮できるよう、内容の見直し、再検討を行い、充実を図っていく。
	担当課	経営企画課				4,440	4,808					
11	上下水道お届けセミナー		上下水道利用者で宇都宮市在住の10人以上で構成された団体、及び小学校4年生	H 1 5	開催回数	30	30	0	0	A	継続	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、アンケート内容の充実を図ることで、お客様の反応、意見や要望等を捉え、現在以上にお客様に満足してもらえるセミナーとなるよう、今後のセミナー実施の改善に活かしていく。
	担当課	経営企画課				34	31					
12	上下水道探検ツアー		市民	S 3 3	参加人数	200	120	30	0	B	継続	今後についても、お客様にとってよりわかりやすい見学会にするため、コース設定の検討を行い、また、説明方法の見直しなどの改善を重ね、上下水道事業に対して更なる理解が得られるよう努めていく。
	担当課	経営企画課				156	90					
13	上下水道モニター		上下水道利用者	H 5	会議の開催回数	5	5	238	203	B	継続	アンケート等を活用し、モニターの関心のあるテーマに基づいて、活発な意見交換ができるよう会議内容などを検討し、よりの確な顧客ニーズを把握できるよう、事業を継続していく。
	担当課	経営企画課				5	5					
業 費 合 計						133,314	138,798					