

平成29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 129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。 |
|------|--------------------|----------------|-------------------|---------------------|---|

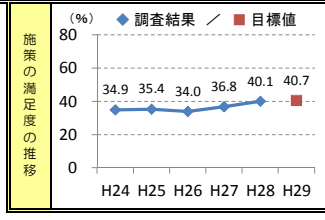
2 施策の取組状況

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 市民意識調査結果 指標3 | 指標名(単位) | | H24 (現状値) | 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 | 調査結果 | 顧客の満足度(%) | 34.9% | 35.4% | 34.0% | 36.8% | |
| | 現状値 | 実績値 | 65.0% | - | 66.0% | 69.2% | 68.9% | B | 前年度からの増減 | 目標値(H29) | 40.7% | | | 0.5pt | -1.4pt | 2.8pt | 3.3pt | | |
| | 目標値(H29) | 単年度の達成度 | 92.9% | - | 91.7% | 94.8% | 93.1% | | | ③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照) | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※「①施策指標」の単年度の達成度の計算について

| | |
|----------------------------------|---|
| ★ 進増型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの) | $\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$ |
| ★ 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) | $\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$ |



| | | | |
|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ① 施策指標 | A: 達成度90%超 [33点] | B: 達成度70%~90% [25点] | C: 達成度70%未満 [15点] |
| ② 市民意識調査結果(満足度) | A: 前年度より向上 (+5pt超) [33点] | B: 前年度同水準 (+5pt以内) [25点] | C: 前年度より低下 (-5pt超) [15点] |
| ③ 主要な構成事業の進捗状況 | A: 計画以上 (主要な構成事業の8割以上が計画以上) [33点] | B: 計画どおり (主要な構成事業の8割以上が計画どおり) [25点] | C: 計画より遅れ (主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点] |
| 総合評価 | 順調:(A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上] | | |
| | 概ね順調:(主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満] | | やや遅れている:(C評価が2つ以上) [65点未満] |

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

| | | | |
|------------|--|-------|---|
| 施策を取り巻く環境等 | <ul style="list-style-type: none"> ・お客様から信頼される上下水道事業を持続的に運営するため、厚生労働省が策定した「新水道ビジョン」などに基づき、官民連携や水道事業の広域化などの効率的な執行体制の整備や、健全経営の推進を図り長期的に安定した経営基盤を確立することが求められている。 ・人口減少や節水機器の普及などから、上下水道事業経営の根幹となる水道料金や下水道使用料の増収が見込みにくい状況にある。 ・ISO9001の理念である「顧客重視」「継続的改善」を踏まえ、上下水道事業についてお客様の関心や理解を高め、信頼を構築するために、上下水道の情報提供の充実や多様化するお客様ニーズを的確に把握することが求められている。 | | |
| 施策指標 | 顧客満足度 | 市民満足度 | <ul style="list-style-type: none"> ・水道100周年・下水道50周年に伴う広報活動の取組強化等に伴い、お客様に事業への理解が得られたことにより、施策の満足度が昨年度に比べて3.3%上昇した。 ・平成29年度の目標値達成に向け、更なるお客様サービスの充実や信頼される経営の推進に努めている。 |

総合評価 83点
概ね順調

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象、★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(5事業選択)

| No. | 事業名 | 戦略P・主要事業※ | 事業の目的 | 事業内容 | | 事業の進捗状況 | H28事業費(千円) | 開始年度 | 日本一施策事業 | 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 | | 上下水道事業の理解促進と顧客ニーズの把握 | 市民 | 上下水道施設の見学ツアーの開催 | 計画どおり | 2 | 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ることから、各世代に対応した内容で実施するなど、実施手法の工夫に努めていく。また、より多くの方が参加できるよう、他団体等との連携を図り、事業PRの充実を図る。 |
| 2 | イベントの開催 | ★ | 上下水道事業全般のPR | 市民 | 各種イベントへの出展及びPRグッズの製作・配付 | 計画どおり | 548 | S34 | | 「フェスタmy宇都宮」など市民の参加者が多いイベントで「安全でおいしい宇都宮市の水道水」や「下水道の必要性」について周知・啓発を図り、より多くの市民へ効果的にPRしていく。 |
| 3 | 広報紙の発行 | ★ | 上下水道事業等に関する周知・啓発 | 市民 | 上下水道事業に関する情報の提供 | 計画どおり | 16,938 | S62 | | 上下水道事業についてより理解を深めることができるよう、事業のPRや市民が必要とする情報を掲載するなど、市民に親しまれ、分かりやすく、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 | | 小学生などに対する上下水道事業の理解促進 | 上下水道利用者で市内在住の団体及び小学校4年生 | 上下水道事業に関する出張セミナーの開催 | 計画どおり | 13 | H15 | | 上下水道事業への関心と理解を深め、「水の循環」や「水を中心とした環境保全」に対する意識を高められるよう、幅広い年代に対応した内容で実施するほか、市内大学と連携した新たな展開を検討するなど、実施手法の工夫に努めていく。また、従来の日程に加え、夏休み期間中にセミナーを開催し、より幅広い学年層への理解促進の機会とする。 |
| 5 | 上下水道1日モニター | | 上下水道事業の理解促進と顧客ニーズの把握 | 市民 | 上下水道施設の見学ツアーとセミナーの開催 | 計画より遅れ | - | H5 | | 従来の上下水道1日モニター実施による顧客ニーズの把握については、参加者のみの意見に限定されていたため、今後は、各種イベント等におけるアンケートや、ホームページによる意見聴取を実施するなど、より多くのお客様に対して上下水道事業に対する意見を広く聴取できる方法について検討する。 |
| 6 | 開栓・休止受付業務 | | お客様情報の適正な管理 | 上下水道利用者 | 迅速で円滑な開栓・休止等の受付 | 計画どおり | 48,420 | 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、お客様情報を適正に管理し、委託業者への指導・監督を行う、適正な業務遂行を図るとともにお客様のニーズやライフスタイルを踏まえた、より効果的で円滑な受付体制の整備に努めていく。 |
| 7 | 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 | 公共下水道へ接続する工事費用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と金利の負担 | 計画どおり | 48 | H1 | | 水洗化率を向上させるため、戸別訪問や広報紙等により制度を周知し、利用促進を図る。 |
| 8 | 水道料金等徴収業務 | ★ | 水道料金等収益の確保と料金負担の公平性遵守 | 上下水道利用者 | 督促状の発布や訪問催告、給水停止など | 計画どおり | 95,762 | T5 | トップクラス | 経営の安定を図る上で重要な業務であることから、特に休止未収金対策を強化するとともに、給水停止や法的措置などの滞納処分や口座振替の推進を行い、さらなる収納率の維持向上に努めていく。 |
| 9 | 使用水量検針業務 | | 水道料金等の適正な算定 | 上下水道利用者 | 適正な使用水量の計量、認定 | 計画どおり | 162,417 | S4 | | 水道料金等の算定の基礎となる使用水量の検針は、経営基盤の強化を図る上で根幹となる業務であることから、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るとともに、使用水量が著しく増減している場合は、お客様へ速やかに周知し原因確認等を行うなど、お客様サービスの向上に努めていく。 |
| 10 | 下水道未接続者の接続促進 | ★ | 公衆衛生の向上及び下水道使用料収益の拡大 | 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 | 計画どおり | 250 | S40 | | 公衆衛生の向上や公共用水域の水質保全など下水道事業本来の目的の実現と、下水道使用料収益の拡大のため、広報紙やホームページなどで接続義務の周知を図るとともに、戸別訪問により早期接続を指導していく。 |
| 11 | 受益者負担金賦課徴収事務 | | 下水道事業建設費の財源確保 | 下水道受益者 | 下水道受益者への負担金の賦課及び徴収 | 計画どおり | 5,044 | S45 | | 下水道整備事業の重要な財源であることから、下水道整備対象者に対し制度説明を実施し、早期から制度への理解を促進することで未収金の発生を防止するとともに、休日・夜間の訪問催告や滞納処分を強化し、受益者負担金収入の確保に努めていく。 |
| 12 | 水道未加入者の加入促進 | ★ | 水道料金収益の拡大 | 給水区域内の水道未加入者 | 戸別訪問等による加入勧奨 | 計画どおり | 102 | H13 | | 水道料金の収益拡大のため、給水要望等による配水管整備によって、新たに給水可能となる住民に確実に水道に加入してもらえよう、継続して加入勧奨を行っていく。 |

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性

| | | |
|--|------------|---|
| <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆顧客満足度の高い上下水道サービスを提供するため、顧客重視と継続的改善を意識しながら事業経営に取り組んでいく必要がある。 ◆お客様の上下水道事業への理解や関心を高めるとともに、経営基盤の強化を図るため、より効果的な広報活動を展開していく必要がある。 ◆人口減少や節水機器の普及などにより、料金の増収が見込みにくい状況の中、老朽化に伴い施設の修繕・更新に多大な費用が見込まれることから、効率的な執行体制の検討や、財政の健全性を考慮した持続可能な事業運営を展開する必要がある。 | <p>方向性</p> | <p>〈施策全般〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆広報活動については、事業への理解と関心をより一層深めてもらいお客様との信頼関係を構築するため、安全で安心な上下水道事業の取組について適切な情報提供をするとともに、経営基盤の強化につながる戦略的な広報を検討していく。また、従来の広報媒体だけでなく、新たなメディアの活用検討など広報活動の充実・強化を図る。 ◆各種イベントへの出展の際などに、上下水道事業に関するお客様からの疑問や意見を直接聴取するなど、顧客ニーズを的確に捉えるとともに、それらの意見を反映した継続的なマネジメントレビューを行いながら、お客様目線の事業運営に取り組んでいく。 ◆公営企業の現状と将来の見通しを踏まえつつ、平成29年度に改定する「第2次上下水道基本計画」に基づき、官民連携や水道事業の広域化に関する研究など、効率的な執行体制に係る検討や、水道アセットマネジメント、下水道ストックマネジメントの充実・強化を図り、効率的かつ健全な経営を実践していく。 <p>〈主要事業〉</p> <p>〈その他個別事業〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆健全経営の推進を図るため、未収金の発生防止や早期収納、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、高い収納率を維持していく。また、常に費用対効果を意識しながら、計画的・効率的な予算執行に努めていく。 |
|--|------------|---|