

平成30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ているとともに、下水が適正に処理されています。
------	--------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

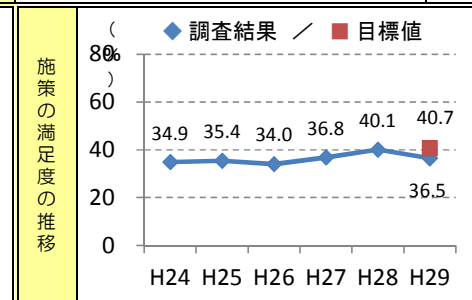
2 施策の取組状況

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%	B	指標3	施策の満足度(%)	調査結果	34.9%	35.4%	34.0%		36.8%	40.1%
	現状値	実績値	68%	65.0%	-	66.0%	69.2%	68.9%	65.8%	目標値(H29)	40.7%			前年度からの増減		0.5%	-1.4%	2.8%	3.3%	-3.6%	
	目標値(H29)	単年度の達成度	75%	92.9%	-	91.7%	94.8%	93.1%	87.7%	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)									B		
指標2		単年度目標値							【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24 (H24決算値)	H25 (H24決算値)	H26 (H25決算値)	H27 (H26決算値)	H28 (H27決算値)	H29 (H28決算値)				
	現状値	実績値								営業収支比率(%)	中核市平均	水道: 117.7% 下水道: 110.7%	水道: 116.2% 下水道: 108.4%	水道: 115.5% 下水道: 108.1%	水道: 113.0% 下水道: 85.5%	水道: 113.0% 下水道: 85.9%	水道: 113.9% 下水道: 85.2%				
	目標値(H29)	単年度の達成度								※収益性を示す指標で、営業費用が営業収益によってどの程度賄われているかを示す。比率が高いほど経営が安定していることを意味する。 ※水道: 中核市のうち給水人口30万人以上の都市 ※下水道: 中核市のうち下水道事業が企業会計に移行している都市	実績値	水道: 142.4% 下水道: 141.0%	水道: 140.7% 下水道: 142.0%	水道: 135.7% 下水道: 135.7%	水道: 136.7% 下水道: 108.9%	水道: 133.6% 下水道: 106.0%	水道: 128.6% 下水道: 104.0%				
	現状値	実績値							水道料金及び下水道使用料収納率(%)	中核市での本市の順位	水道: 2位/35市中 下水道: 3位/30市中	水道: 3位/35市中 下水道: 2位/32市中	水道: 4位/36市中 下水道: 3位/32市中	水道: 1位/36市中 下水道: 2位/32市中	水道: 2位/36市中 下水道: 3位/32市中	水道: 6位/36市中 下水道: 3位/37市中					
	目標値(H29)	単年度の達成度								実績値	中核市平均	水道: 91.7% 下水道: 88.4%	水道: 91.8% 下水道: 89.7%	水道: 91.5% 下水道: 88.4%	水道: 91.6% 下水道: 88.4%	水道: 91.7% 下水道: 88.8%	水道: 91.9% 下水道: 88.8%				
	現状値	実績値									中核市での本市の順位	水道: 1位/40市中 下水道: 1位/41市中	水道: 1位/40市中 下水道: 3位/41市中	水道: 1位/41市中 下水道: 2位/42市中	水道: 2位/42市中 下水道: 2位/44市中	水道: 1位/44市中 下水道: 1位/47市中	水道: 1位/44市中 下水道: 2位/48市中				

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減進型の指標(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2割超が計画以上) [33点]	B: 計画どおり (主要な構成事業の8割超が計画どおり) [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"> 厚生労働省が策定した「新水道ビジョン」や、国土交通省が策定した「新下水道ビジョン」において、持続可能な上下水道事業を推進するため、アセットマネジメントによる効率的な事業運営等によって健全な経営を推進することが求められている。 人口減少やライフスタイルの変化に伴う水道水の使用状況の変化などから、使用水量が減少傾向にあり、上下水道事業経営の根幹となる上下水道料金収入の減少が見込まれている。 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、ISO9001の理念である「顧客重視」「継続的改善」を踏まえ、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。 	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> 施策の満足度がやや低下しており、今後は事業の取組についての情報発信を強化していくとともに、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く。 	総合評価	75点 概ね順調
施策指標	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度については減少傾向にあり、今後はより一層お客様ニーズを踏まえた上下水道サービスの提供や、事業に対する市民の理解が得られるよう、情報発信の強化に取り組む。 経営分析の指標である営業収支比率については、収納率の維持・向上等による収入の確保や、維持管理費の縮減など支出の抑制に取り組んでいることから、適正な水準を維持している。 				

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	H29 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	1	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、関連施設等との連携を図り、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	771	S34		「食育フェア」など市民の参加者が多いイベントで「水道水のおいしさ」や「下水道の重要性」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	12,955	S62		「読む広報紙」から「見る広報紙」として、引き続き写真やイラストを効果的に活用しながら、お客様に親しまれ、分かりやすく、読みやすい広報紙を作成する。
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	300	H15		お客様に水源から取水し水道水となる工程や下水処理の仕組み等に関する知識を普及し、上下水道に対する興味・関心を深めてもらうとともに、水の循環と水を基軸とした環境保全への意識を高めて頂くため、幅広い年代に対応した内容で実施するほか、市内の大学と連携し効率的にセミナーを実施し、講座数を増やす。
5	宮の水サポーター		上下水道事業の理解促進と顧客ニーズの把握	市民	アンケート調査等による意見聴取	計画どおり	-	H29		イベントの開催やアンケート調査等の広報広聴活動で連携を図りながら、上下水道事業に対するお客様ニーズや水道利用状況等のライフスタイルを把握する。また、今後も「宮の水サポーター」の募集を継続して行い、より多くのお客様のご意見を聴取する。
6	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者	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	8	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。
7	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	116	H13		水道未加入者への加入促進については、水道料金の収益拡大を図る上で重要な業務であることから、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。
8	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	172	S40		下水道未接続者への接続指導については、公衆衛生の向上、公共用水域の水質保全、下水道使用料収益拡大を図る上で重要な業務であることから、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。
9	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	101,733	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、特に休止者への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、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。
10	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	4,570	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。

11	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	開栓・休止等の受付	計画どおり	53,565	T5	お客様情報を適正に管理し、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・監督を行い、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、より利便性の高いICTの活用など、効果的で円滑な受付体制の整備に努めていく。
12	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	164,581	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っていく。 また、お客様の利便性向上や業務の効率化を図るため、IoTの活用について研究していく。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	方向性
<p>◆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。</p> <p>◆お客様により効果的な広報広聴活動を展開し、上下水道事業への理解や関心を高めるとともに、信頼される経営を推進する必要がある。</p> <p>◆人口減少やライフスタイルの変化に伴う水道水の使用業況の変化などから、使用水量が減少傾向にあり、上下水道事業経営の根幹となる上下水道料金収入の減少が見込まれる中、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>	<p>〈施策全般〉</p> <p>◆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。</p> <p>◆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等を聴取し、顧客ニーズを的確に捉えるとともに、そのニーズに基づくマネジメントレビューを行い、継続的改善を図りながら、お客様目線の事業運営に取り組んでいく。</p> <p>◆公営企業の現状と将来の見通しを踏まえつつ、「第2次宇都宮市上下水道基本計画」に基づき、アセットマネジメントの更なる推進及び定着化を図り、官民連携など効率的な執行体制に係る検討や、効率的かつ健全な経営を実践していく。</p> <p>〈主要事業〉</p> <p>◆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。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>