

|                    |   |        |  |
|--------------------|---|--------|--|
| 施策番号               | 2704  |        |  |
| 施策名                | 市民ニーズに対応した上下水道サービスの推進   |        |  |
| 概要                 | 市民に信頼され親しまれる上下水道事業を展開していくため、積極的な広報活動や情報開示の推進、広聴機能の充実を図る。さらに、利用者の要望を的確に把握し、迅速な対応に努め、利便性の向上などお客さまサービスの一層の推進に取り組む。 |        |  |
| 担当局・部室             | 上下水道局・総務部   | 共管局・部室 |  |
| 上位政策               | 27 くらしの水  |        |  |
| 施策に関する<br>主な分野別計画等 | 京（みやこ）の水ビジョン<br>京都市上下水道事業中期経営プラン（2008－2012）   |        |  |

### 施策の評価

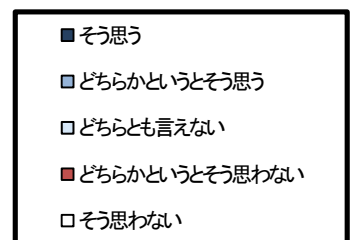
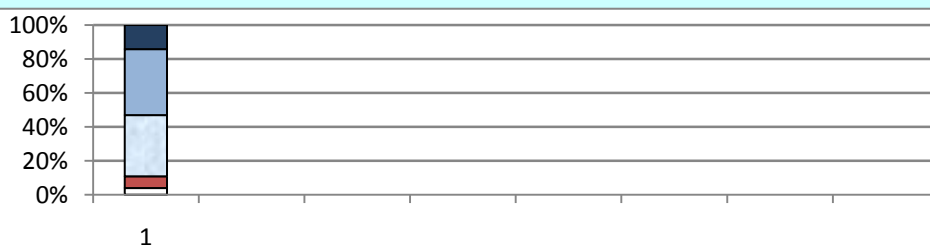
#### 1 客観指標評価

| 指標名                                | 年度 | 23年度 | 24年度評価   |         |         |        |    |             |
|------------------------------------|----|------|----------|---------|---------|--------|----|-------------|
|                                    |    |      | 前回値      | 最新値     | 目標値     | 達成度    | 評価 | 指標の<br>ウェイト |
| 1 1㎡当たりの上下水道料金(水道供給単価と下水道使用料単価)(円) | -  | a    | 282.2    | 280.4   | 310.8   | 109.8% | a  | 1.00        |
| 2 上下水道局ホームページアクセス件数(件)             | -  | b    | 354,168  | 396,042 | 372,900 | 106.2% | a  | 1.00        |
| 3 -                                | -  | -    | -        | -       | -       | -      | -  | -           |
| 4 -                                | -  | -    | -        | -       | -       | -      | -  | -           |
| 5 -                                | -  | -    | -        | -       | -       | -      | -  | -           |
| 6 -                                | -  | -    | -        | -       | -       | -      | -  | -           |
|                                    |    | a    | 客観指標総合評価 |         |         |        | a  |             |

#### 2 市民生活実感評価

\*この評価は、毎年5月頃に実施している京都市市民生活実感調査のアンケート結果を基にしています。

| 設問                                 | 24年度回答      |                  |               |                        |            |     | 有効回答<br>者数 | 評価 |
|------------------------------------|-------------|------------------|---------------|------------------------|------------|-----|------------|----|
|                                    | そう思う        | どちらかと言<br>うとそう思う | どちらとも<br>言えない | どちらかと言<br>うとそう思わ<br>ない | そう思わ<br>ない |     |            |    |
| 1 水道水がおいしくなるなど、京都の上下水道サービスは向上している。 | 76<br>14.2% | 208<br>38.9%     | 193<br>36.1%  | 37<br>6.9%             | 21<br>3.9% | 535 | b          |    |
| 2 -                                |             |                  |               |                        |            |     | -          |    |
| 3 -                                |             |                  |               |                        |            |     | -          |    |
| 4 -                                |             |                  |               |                        |            |     | -          |    |
| 5 -                                |             |                  |               |                        |            |     | -          |    |
| 市民生活実感調査総合評価                       |             |                  |               |                        |            |     | b          |    |



### 3 総合評価(客観指標総合評価+市民生活実感調査総合評価)

|  |                         |                               |   |   |   |          |   |
|--|-------------------------|-------------------------------|---|---|---|----------|---|
| <b>B</b>   | <b>施策の目的がかなり達成されている</b> |                               |   |   |   | 23<br>年度 | B |
|  | 重み付け                    | <input type="checkbox"/> 客観指標 | a | <input checked="" type="checkbox"/> 市民の実感 | b |          |   |
| (重み付けの理由)<br>お客様サービスの一層の推進に取り組むものであり、市民の実感を重視する。   |                         |                               |   |   |   | 年<br>度   | - |
| (原因分析)<br>・1㎡当たりの上下水道料金については、他都市よりも安い水準を保つことができた。<br>・ホームページアクセス件数については、ホームページの更新を随時行う一方で、洛西地域での水道の配水管の破損事故や23年度から始まった給水区域切替作業への対応状況など、市民向けのお知らせをホームページに迅速に掲載したことによってアクセス件数が増加し、過去5年間の最高値となった。<br>・市民生活実感評価においては、肯定的評価が半数以上となり、否定的評価を上回った。 |                         |                               |   |   |   |          |   |

#### 今後の方向性の検討

#### <この施策を構成する事務事業>

|    | 事業名     | 事業費の状況(千円)  |             | 24年度事務事業評価結果<br>における目標達成度評価 | 担当局   |
|----|---------|-------------|-------------|-----------------------------|-------|
|    |         | 23年度<br>決算額 | 24年度<br>予算額 |                             |       |
| 1  | 水道事業    | 29,235,122  | 29,676,000  | —                           | 上下水道局 |
| 2  | 公共下水道事業 | 43,674,126  | 43,834,000  | —                           | 上下水道局 |
| 3  |         |             |             |                             |       |
| 4  |         |             |             |                             |       |
| 5  |         |             |             |                             |       |
| 6  |         |             |             |                             |       |
| 7  |         |             |             |                             |       |
| 8  |         |             |             |                             |       |
| 9  |         |             |             |                             |       |
| 10 |         |             |             |                             |       |
| 11 |         |             |             |                             |       |
| 12 |         |             |             |                             |       |
| 13 |         |             |             |                             |       |
| 14 |         |             |             |                             |       |
| 15 |         |             |             |                             |       |
| 16 |         |             |             |                             |       |
| 17 |         |             |             |                             |       |
| 18 |         |             |             |                             |       |
| 19 |         |             |             |                             |       |
| 20 |         |             |             |                             |       |

\*上記の決算額、予算額は、収益的支出の額を記載しています。

#### <今後の方向性>

・お客様の御要望にお応えし、信頼される事業を展開するため、水道創設100周年記念事業や上下水道施設の一般公開など積極的な広報活動、より分かりやすい情報開示の推進等に努めるとともに、多様化・高度化する市民の皆様の御要望を的確に把握し、迅速に対応していく。

| 施策名   | 2704                             | 市民ニーズに対応した上下水道サービスの推進   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
|---|----------------------------------|---|--|--|-------------|--------|----|----|---|---|---|
| 指標名   | 1㎡当たりの上下水道料金（水道供給単価と下水道使用料単価）（円） |   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| 担当課   | 総務課                              | 連絡先   | 672-7709   |  |             |        |    |    |   |   |   |
| <b>1 指標の説明</b>  |                                  |   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| 1㎡当たりの水道料金と下水道使用料の合計  |                                  |   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| <b>2 指標の意味</b>  |                                  |   | <b>3 算出方法・出典等</b>  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| 安価な上下水道サービスの提供ができていないかを示す指標   |                                  |   | 算出方法：水道料金単価＋下水道使用料単価<br>出展：水道ガイドライン及び下水道維持管理サービスのためのガイドライン |  |             |        |    |    |   |   |   |
| <b>4 数値</b>   |                                  |   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
|   | 前回数値                             | 最新数値  | 推移   | 目標値  |             |        |    |    |   |   |   |
|   | 22年度                             | 23年度  |  | 数値   | 根拠          | 達成度    |    |    |   |   |   |
| 数値  | 282.2                            | 280.4   | 1.8ポイント減   | 310.8  | 【基準値】大都市平均値 | 109.8% |    |    |   |   |   |
|   | 全国順位                             | 中長期目標   |  |  | 備考          |        |    |    |   |   |   |
|   |                                  | 数値  | 目標年次   | 達成度  |             |        |    |    |   |   |   |
| 数値  |                                  |   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| <b>5 評価基準</b>   |                                  | <b>6 基準説明</b>   |  | <b>7 評価結果</b>  |             |        |    |    |   |   |   |
| 大都市の平均値と比べて最新数値が<br>a：20円以上安い<br>b：10円以上20円未満安い<br>c：0円以上10円未満安い<br>d：0円超10円未満高い<br>e：10円以上高い |                                  | 大都市（政令指定都市及び東京都）の平均値と比較して、京都市の上下水道料金がどのような位置にあるかを示すため、10円刻みに基準を設定した。<br><br>大都市平均値（平成23年度） 310.8円 |  | <table border="1"> <tr> <td></td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>a</td> <td>a</td> </tr> </table> |             |        | 23 | 24 | - | a | a |
|   | 23                               | 24  |  |  |             |        |    |    |   |   |   |
| -   | a                                | a   |  |  |             |        |    |    |   |   |   |

| 指標名 | 上下水道局ホームページアクセス件数（件） | | | | |
| 担当課 | 総務課 | 連絡先 | 672-7810 | | |
| **1 指標の説明** | | | | | |
| 上下水道局ホームページへのアクセス件数 | | | | | |
| **2 指標の意味** | | | **3 算出方法・出典等** | | |
| 市民の暮らしを支える上下水道事業に対する関心の高さを示す指標 | | | 上下水道局ホームページへのアクセス件数の集計 | | |
| **4 数値** | | | | | |

|    | 前回数値    | 最新数値    | 推移       | 目標値     |                   |        |
|----|---------|---------|----------|---------|-------------------|--------|
|    | 22年度    | 23年度    |          | 数値      | 根拠                | 達成度    |
| 数値 | 354,168 | 396,042 | 41,874件増 | 372,900 | 過去5年間の最高値（平成21年度） | 106.2% |

|    | 全国順位 | 中長期目標 |      |     | 備考 |
|----|------|-------|------|-----|----|
|    |      | 数値    | 目標年次 | 達成度 |    |
| 数値 |      |       |      |     |    |

| **5 評価基準** | | **6 基準説明** | | **7 評価結果** | |
| 単年度目標に対する達成度が a：100%以上 b：95%以上100%未満 c：90%以上95%未満 d：85%以上90%未満 e：85%未満 | | 単年度目標は、過去5年間の最高値で設定したため、100%以上の達成をaと設定し、以下5%刻みで基準を設定した。 | | |   |    |    | |---|----|----| |   | 23 | 24 | | - | b  | a  | | |