

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		
施策に関係する 主な分野別計画等	京（みやこ）の水ビジョン 京都市上下水道事業中期経営プラン（2008－2012）		

施策の評価

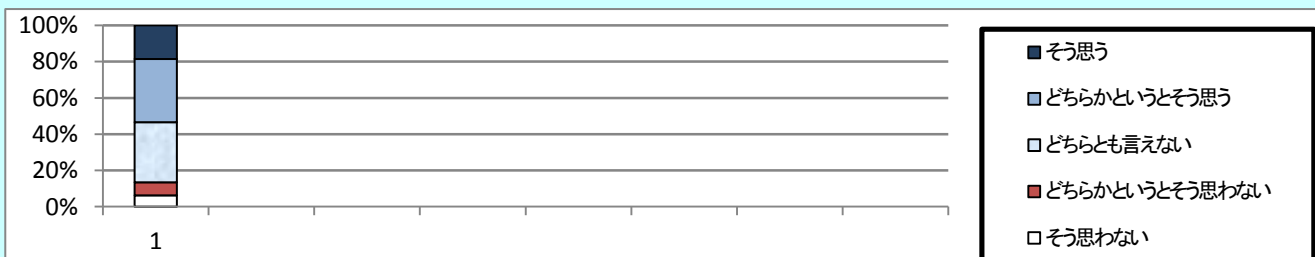
1 客観指標評価

指標名		23年度	24年度	25年度評価					
				前回値	最新値	目標値	達成度	評価	指標のウェイト
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	a	280.4	279.0	311	111.5%	a	1.00
2	上下水道局ホームページアクセス件数(件)	b	a	396,042	395,660	396,042	99.9%	b	1.00
3	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	-	-	-	
		a	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		25年度回答					有効回答者数	評価
		そう思う	どちらかと言うとそう思う	どちらとも言えない	どちらかと言うとそう思わない	そう思わない		
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。	98	184	175	38	33	528	b
		18.6%	34.8%	33.1%	7.2%	6.3%		
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	施策の目的がかなり達成されている						24 年度	B
	重み付け	☐ 客観指標	a	☒ 市民の実感	b			
(重み付けの理由) お客さま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。								
(原因分析) ・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。 ・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、平成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、過去5年間の最高値となった昨年と同等の水準となった。(なお、23年度はうるう年であったため、1日平均アクセス数では、23年度が1,082件であったのに対し、24年度は1,084件と上回り、過去5年間の最高値となった。) ・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。							23 年度	B

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)		25年度事務事業評価結果 における目標達成度評価	担当局
		24年度 決算額	25年度 予算額		
1	水道事業	29,116,639	28,781,000	—	上下水道局
2	公共下水道事業	42,681,215	42,283,000	—	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。(水道事業の平成24年度決算額は特別損失を除いた金額です。)

<今後の方向性>

・平成25年3月に策定した京都市上下水道事業中期経営プラン(2013-2017)に基づき、上下水道料金について、引き続き他都市と比べて安価な料金水準をめざしつつ、節水等の社会状況の変化や老朽化配水管の更新事業拡大等に対応するため、将来にわたり持続可能な料金水準に見直すともに、料金収納サービスの充実を図る。
・また、街頭キャンペーンや上下水道施設の一般公開を通じた積極的な広報の展開、より分かりやすい情報開示、地域拠点としての営業所の再編等によるサービスの充実を図る。

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	経営企画課		連絡先	672-7709								
1 指標の説明												
1㎡当たりの水道料金と下水道使用料の合計												
2 指標の意味			3 算出方法・出典等									
安価な上下水道サービスの提供ができているかを示す指標			算出方法：水道料金単価＋下水道使用料単価 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									
4 数値												
	前回数値	最新数値	推移	目標値		達成度						
	23年度	24年度		数値	根拠							
数値	280.4	279.0	1.4ポイント減	311	【基準値】大都市平均値	111.5%						
	全国順位	中長期目標			備考							
		数値	目標年次	達成度			根拠					
数値												
5 評価基準			6 基準説明		7 評価結果							
大都市の平均値と比べて最新数値が a：20円以上安い b：10円以上20円未満安い c：0円以上10円未満安い d：0円超10円未満高い 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うい位置にあるかを示すため、10円刻みに基準を設定した。 大都市平均値（平成24年度） 311円		<table><tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>a</td><td>a</td><td>a</td></tr></table>		23	24	25	a	a	a
23	24	25										
a	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									
市民のく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		達成度						
	23年度	24年度		数値	根拠							
数値	396,042	395,660	382件減	396,042	過去5年間の最高値（平成23年度）	99.9%						
	全国順位	中長期目標			備考							
		数値	目標年次	達成度			根拠					
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。		<table><tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>b</td><td>a</td><td>b</td></tr></table>		23	24	25	b	a	b
23	24	25										
b	a	b										