

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 暮らしの水		
施策に関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(2013-2017)		

施策の評価

1 客観指標評価

指標名	25年度	26年度	27年度評価						
			前回値	最新値	目標値	達成度	評価	指標のウエイト	
1 1m ³ 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	283.7	288.3	310.3	107.1%	a	1.00	
2 上下水道局ホームページアクセス件数(件)	b	a	397,562	397,834	397,562	100.1%	a	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	27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	195	163	33	26	515	b	
	19.0%	37.9%	31.7%	6.4%	5.0%			
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						
	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) 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。						26 年度	B
(原因分析) 【客観指標】 ●1㎡当たりの上下水道料金については、継続的に他都市よりも安い水準を保つことができたため、3年連続a評価と高い評価で安定している。 ●ホームページアクセス件数については、随時ホームページの更新を行うとともに、キッズページ内の「水道・下水道の子ども環境博士になろう!」というページの新設や、市民の関心が高い防災情報や緊急情報の積極的な発信により、前年度に引き続きa評価と高い評価で安定している。 【市民の実感】 上下水道サービスの向上については、3年連続b評価となり、安定している。						25 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)		27年度事務事業評価結果 における目標達成度評価	担当局
		26年度 決算額	27年度 予算額		
1	水道事業	28,488,337	28,694,000	—	上下水道局
2	公共下水道事業	48,167,598	48,649,000	—	上下水道局
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

*予算額には人件費及び施設管理に係る経費を含みます。(平成26年度予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目指しつつ、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、経営基盤の一層の強化に努めるとともに、料金収納サービスの充実や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。
- 街頭キャンペーンや上下水道施設の一般公開等による積極的な広報の展開、ホームページ、ポスター、リーフレット等を通じたより分かりやすい情報発信を進める。

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 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 25年度	最新数値 26年度	推移	目標値		
	283.7	288.3		数値	根拠	達成度
数値	283.7	288.3	4.6ポイント増	310.3	【基準値】大都市平均値	107.1%
	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。 大都市平均値（平成26年度） 310.3円		25	26	27
				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年間アクセス件数						
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 25年度	最新数値 26年度	推移	目標値		
	397,562	397,834		数値	根拠	達成度
数値	397,562	397,834	272件増	397,562	過去5年間の最高値（平成25年度）	100.1%
	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。		25	26	27
				b	a	a