

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(2013-2017)		

施策の評価

1 客観指標評価

指標名		27年度	28年度	29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	288.5	288.7	311.0	107.2%	a	1.00
2	上下水道局ホームページアクセス件数(件)	a	a	-	310,404	-	-	-	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	28年度	29年度回答					
				そう思う	どちらかと言う そう思う	どちらとも 言えない	どちらかと言う 思わない	そう思わ ない	有効回答 者数
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。	b	b	97	196	148	28	15	484
				20.0%	40.5%	30.6%	5.8%	3.1%	
2	-	-	-						
3	-	-	-						
4	-	-	-						
5	-	-	-						
		b	b	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	☐ 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。						28 年度	B
(原因分析) 客観指標総合評価 ☒ b評価以上であり、施策の効果が客観指標に表れている。 ☐ c評価以下であり、次の原因が考えられる。							
(原因分析) 市民生活実感調査総合評価 ☒ b評価以上であり、施策の効果が市民の実感に表れている。 ☐ c評価以下であり、次の原因が考えられる。						27 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)		29年度事務事業 評価結果における 目標達成度評価	担当局
		28年度 決算額	29年度 予算額		
1	水道事業	28,728,823	30,512,000	—	上下水道局
2	公共下水道事業	47,496,350	48,050,000	—	上下水道局
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

*予算額には人件費及び施設管理に係る経費を含みます。

<今後の方向性>

・京都市上下水道事業中期経営プラン(2013-2017)に基づき、引き続き「他都市と比べ安価な上下水道料金水準を実現」とともに、お客さまのニーズに合わせたサービスを提供できるよう営業所を再編する。

・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

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

3 算出方法・出典等

算出方法：水道料金単価＋下水道使用料単価
出典：水道事業ガイドライン及び下水道維持管理サービス向上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	
	27年度	28年度		数値	根拠
数値	288.5	288.7	0.2ポイント増	311.0	【基準値】大都市平均値
					達成度
					107.2%

	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

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

6 基準説明

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う位置にあるかを示すため、10円刻みに基準を設定した。

7 評価結果

27	28	29
a	a	a

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

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

3 算出方法・出典等

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	
	27年度	28年度		数値	根拠
数値	-	310,404	-	-	過去5年間の最高値
					達成度
					-

	全国順位	中長期目標			備考
		数値	目標年次	達成度	
数値					平成28年度からアクセスの計測ツールが変更となり、数値に連続性がなくなったため、次年度から改めて評価を実施する。

5 評価基準

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

6 基準説明

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。

7 評価結果

27	28	29
a	a	-