

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	28年度	29年度	30年度評価					指標のウェイト
			前回値	最新値	目標値	達成度	評価	
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)	-	-	-	288.6	311.1	107.2%	a	1.00
2 上下水道局ホームページアクセス件数(件)	-	-	310,404	300,277	310,404	96.7%	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	28年度	29年度	30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。	b	b	82 18.1%	192 42.5%	130 28.8%	33 7.3%	15 3.3%	452	b
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	<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。						29 年度	B
(原因分析) 客観指標総合評価 <input checked="" type="checkbox"/> b評価以上であり、施策の効果が客観指標に表れている。 <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> c評価以下であり、次の原因が考えられる。						28 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)		30年度事務事業 評価結果における 目標達成度評価	担当局
		29年度 決算額	30年度 予算額		
1	水道事業	63,033,316	55,862,000	—	上下水道局
2	公共下水道事業	93,124,012	98,780,000	—	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(2018-2022)に基づき、引き続き現行の料金水準を維持するとともに、お客さまのニーズを把握・分析し、それを反映した新たなサービスを展開する。
 ・次代を担う子ども達や子育て世代を対象とした広報活動を重点的に展開するなど、対象や媒体(手段)、内容を効果的に組み合わせた体系的な広報・広聴戦略を構築する。また、利き水体験やお風呂の魅力や効能を啓発するワークショップ等の実施、ミスト事業の更なる展開を通じ、事業のPRに努める。

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	経営戦略室財務担当	連絡先	672-7722
-----	-----------	-----	----------

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ないかを示す指標

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		
	28年度	29年度		数値	根拠	達成度
数値	-	288.6	-	311.1	【基準値】大都市平均値	107.2%

	全国順位	中長期目標			根拠
		数値	目標年次	達成度	
数値					

備考
平成29年度から山間地域における上下水道事業を統合したことにより、山間地域を含んだ数値及び目標値とし、評価を実施。

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

28	29	30
-	-	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

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		
	28年度	29年度		数値	根拠	達成度
数値	310,404	300,277	10,127件減	310,404	平成28年度以降の最高値	96.7%

	全国順位	中長期目標			根拠
		数値	目標年次	達成度	
数値					

備考
平成28年度のアクセス計測ツール変更に伴い、過去の数値との連続性がなくなったため、今年度から目標値を変更し、評価を実施

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

28	29	30
-	-	b