

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 主な分野別計画等	京（みやこ）の水ビジョン-あすをつくる- 京都市上下水道事業中期経営プラン(2018-2022)		

施策の評価

1 客観指標評価

指標名		平成 29年度	平成 30年度	令和元年度評価					
				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	288.6	288.3	310.7	107.2%	a	1.00
2	「水に関する意識調査」における広報活動の認知度(%)	-	-	32.7	37.7	33.0	114.2%	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		平成 29年度	平成 30年度	令和元年度回答					
				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	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	117	259	212	52	37	677
				17.3%	38.3%	31.3%	7.7%	5.5%	
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。					平成30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。					平成29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)		令和元年度事務事業 評価結果における 目標達成度評価	担当局
		平成30年度 決算額	令和元年度 予算額		
1	水道事業	56,299,895	65,574,000	－	上下水道局
2	公共下水道事業	97,746,714	93,704,000	－	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・広聴戦略を展開する。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、琵琶湖疏水の魅力発信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 平成29年度	最新数値 平成30年度	推移 0.3円減	目標値		
				数値	根拠	達成度
数値	288.6	288.3		310.7	【基準値】大都市平均値	107.2%

	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

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。

7 評価結果

平成29	平成30	令和元
-	a	a

1 指標の説明

「水に関する意識調査」において、イベント・ポスター等を「よく見かける」、「時々見かける」と回答いただいた方々の割合

2 指標の意味

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

3 算出方法・出典等

「水に関する意識調査」結果の集計

4 数値

	前回数値 平成27年度	最新数値 平成30年度	推移 5ポイント増	目標値		
				数値	根拠	達成度
数値	32.7	37.7		33.0	令和4年度目標値35%との差を均等に配分	114.2%

	全国順位	中長期目標				備考
		数値	目標年次	達成度	根拠	
数値		35	令和4年度	107.7%	中期経営プラン	

5 評価基準

単年度目標に対する達成度が
a：100%以上
b：90%以上100%未満
c：80%以上90%未満
d：70%以上80%未満
e：70%未満

6 基準説明

単年度目標は、令和4年度目標値35%をもとに設定しており、各年度100%以上の達成をaと設定し、以下10%刻みで基準を設定した。

7 評価結果

平成29	平成30	令和元
-	-	a