

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-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 30年度	令和 元年度	令和2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	288.3	287.8	309.5	107.0%	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（%）	-	a	37.7	29.9	33.5	89.3%	c	1.00
3	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	-	-	-	
客観指標総合評価		a	a					b	

2 市民生活実感評価

設問		平成 30年度	令和元年度							令和 2年度 ※
			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	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	-	-	-							-
市民生活実感調査総合評価		b	b							-

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により調査を一時休止しています。

<総合評価>

平成30	B	令和元	B	令和2	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	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。				
	<input checked="" type="checkbox"/> 市民の実感					

<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。

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。

今後の方向性の検討

<この施策を構成する事務事業>（令和元年度又は令和2年度新規事業）

	事業名	事業費の状況(千円)		令和2年度事務事業 評価結果における 目標達成度評価	担当局
		令和元年度 決算額	令和2年度 予算額		
1					
2					
3					
4					
5					

*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30年度	最新数値 令和元年度	推移	目標値		
				数値	根拠	達成度
数値	288.3	287.8	0.5円減	309.5	【基準値】大都市平均値	107.0%

	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

平成30	令和元	令和2
a	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30年度	最新数値 令和元年度	推移	目標値		
				数値	根拠	達成度
数値	37.7	29.9	7.8ポイント減	33.5	令和4年度目標値35％との差を均等に配分	89.3%

	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	85.4%	京都市上下水道事業 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30	令和元	令和2
-	a	c