

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	給水サービス事業			事業コード	1216
所属コード	903000	課等名	上下水道局給排水課	係名	サービス係
課長名	高橋 敏晴	担当者名	高橋 淳一	内線番号	6132
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	快適な都市機能	コード	7
	施策	いつでも信頼される上水道事業の推進	コード	5
	基本事業	給水サービスの向上	コード	2
予算費目名	水道事業会計 1款01項30目 印刷製本費 (013-10) 水道事業会計 1 款 01 項 30 目 委託料 (016-10)			
特記事項				
事業期間	<input checked="" type="checkbox"/> 単年度 <input type="checkbox"/> 単年度繰越 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度		開始年度	年度
根拠法令等				

(2) 事務事業の概要

給水装置について、適正な使い方を指導するため、水道使用者に対する市民サービスや広報活動を行うとともに、冬期の凍結防止に係る意識の啓発を図るため、ポスター等の作成・配布及び各種行事の開催について、時代の動向に対応しながら実施するものです。

(3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

水道サービス週間は、全国水道週間（6月）の一環として昭和34年に実施したのが始まりであり、水道凍結防止の周知等については、厳寒期の寒さから水道の凍結を防ぐ目的が背景にある。また、水道に関する相談・苦情等の対応については、多種多様な相談・苦情等に対応するため、平成9年度から組織内に総合的な受付窓口を設置し市民サービスの向上を図った。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

水道法の改正による規制緩和や水質基準の見直し及び近年の高齢者世帯の増加などにより、多種多様な相談・苦情等が増加している状況にあるため、常に新しい情報を得ながら事業対応していく必要がある。また、ライフラインとしての位置付けからも、迅速な対応が望まれる。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

- ・市の水道使用者

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 見込み
A 市の水道使用者(給水人口)	人	285,706	285,549	285,549	287,199	287,199
B 市の水道使用世帯数(給水世帯数)	世帯	121,746	122,916	122,916	125,936	125,936
C						

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

- ・水道サービス週間の実施 (市広報紙等へのPR記事の掲載及び福祉担当部署並びに民間の介護サービス事業者への訪問先の依頼, 電話による申込み受付, 給水装置の点検及び維持管理等の指導, 給水栓・水抜き栓等のパッキンの無料交換の実施)
- ・凍結防止方法と凍結した場合の対応方法についての周知等 (凍結防止展と解凍の仕方講習会の合同開催, 凍結防止ポスター等の作成と配布, 厳寒期における休日等の解凍当番体制整備及び問合せ対応)
- ・水道に関する相談・苦情等の対応 (相談・苦情等の受付, 現地立会・調査・軽微な修繕・水質に関する調査報告)

24年度計画 (24年度に計画している主な活動)

平成23年度と同様

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 水道サービス週間への申込み件数及び給水装置の点検・維持管理等の指導・給水栓・水抜き栓等のパッキン無料交換を実施した訪問件数	件	652	676	676	175	676
B 凍結防止ポスター等の作成枚数	枚	2,850	2,850	2,850	2,850	2,850
C 水道に関する相談・苦情等の問合せ件数及び解決件数	件	1,506	1,294	1,294	1,157	1,157

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

水道使用者に対し, 給水装置の維持管理及び冬期間の水道凍結防止に係る意識の啓発並びに水道事業への理解を深めてもらうとともに, 水道に関する相談・苦情に迅速に対応することで, 水道使用者が, より安心して利用できる水道事業を目指す。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績	26年度目標値
A 水道事業及び給水装置の維持管理に対する水道使用者の意識度(水道サービス週間への申込み件数及び給水装置の点検・維持管理等の指導・給水栓・水抜き栓等のパッキン無料交換を実施した件数／市の水道使用世帯数)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	0.54	0.55	0.55	0.14	0.54
B 凍結解凍件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	2,269	1,848	0	2,962	0
C 水道に対する水道使用者の不安度(水道に関する相談・苦情等の問合せ件数及び解決件数／市の水道使用世帯数)	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	1.24	1.05	0	0.92	0

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤その他()	千円	11,067	11,538	11,806	9,882
	A 小計 ①～⑤	千円	11,067	11,538	11,806	9,882
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	3,467	2,979	2,979	2,270
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	13,868	11,916	11,916	9,080
計	トータルコスト A+B	千円	24,935	23,454	23,722	18,962
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

① 施策体系との整合性

給水装置の適正な維持管理の指導等及び水道に関する相談・苦情の解決をすることで、安全でおいしい水を安定的に供給することができ、整合性はとれている。

② 市の関与の妥当性

水道使用者に対し安全でおいしい水を安定的に使用してもらうために、給水装置の適正な維持管理の指導及び水道使用者の水道に対する相談・苦情などの不安を解決することは、水の供給者である水道事業者が行うことは妥当である。

③ 対象の妥当性

市の水道使用者へ給水装置の適正な維持管理の啓発や指導等をするものであり、対象の拡大・縮小はそぐわない。

④ 廃止・休止の影響

給水装置の適正な維持管理の啓発・調査・指導は水道使用者が安心して水道水を利用できるためのものであり、事業の廃止はありえない。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

水道サービス週間の訪問件数や水道凍結防止機器展等への来場者数の増加を図ることで、成果が上がる余地はある。

(3) 公平性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

給水装置の維持管理への意識を啓発したり、水道に関する相談・苦情等を解決するものであるため、水道使用者の負担の余地はない。

(4) 効率性評価

水道使用者への啓発・周知及び水道サービス週間の業務委託と冬期間の休日等の当番体制に必要な経費であり削減できない。

休日等の解凍当番体制以外に、市上下水道工事業協同組合の応援や市水道サービス公社からの協力を頂いているので、これ以上の削減は見込めない。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

- ・水道サービス週間の成果の向上を図るため、周知方法等の検討をする。
- ・凍結防止の活動等をより推進させるために、凍結防止展と解凍講習会の開催の場所及び日程を検討し、多くの水道使用者への凍結防止の周知を図る。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

- ・水道サービス週間の周知を行う際に、広報担当課及び関係機関の協力を得ながら、周知のタイミング等検討する。
- ・凍結防止展と解凍講習会を行う際に、会場及び開催時期を調整し水道使用者がより多く来場できるように工夫をする。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

お客様の給水等に関する相談，苦情，要望等について，上下水道局他課の担当分も含めてワンストップサービスを前提として，積極的な取り組みを行った。また，水道サービス週間の実施や凍結対応業務における各種周知活動を展開するなど，お客様へのサービスに努めた。

なお，平成23年度は冬期間の寒さが厳しかったため，給水装置の凍結が多発し，多くの苦情・相談等が寄せられた。

今後も，周知・PR方法を改善，工夫しながら，より多くのお客様に，水道に関する多くの役に立つ情報を，わかりやすく伝えていくように努める。