

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	給水サービス事業				事業コード	1216
担当課等	所属名	上下水道局 給排水課		担当係名		
	課長名	上下水道局 給排水課	担当者名	武藤 正則	電話番号	6132

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 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	● 単年度 ○ 単年度繰返 ○ 期間限定複数年度					
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。					
根拠法令等	水道法第一条、第二条による					
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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
水道サービス週間では、水道使用者から申込期間に多少のズレがあっても柔軟な対応をしてほしいとの要望があった。水道凍結防止関連では、平成13年3月議会で凍結解凍作業が原因となる事故(火災)防止への対策についての質問があった。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	・市の水道使用者	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 市の水道使用者(給水人口)	単位	人
				B. 市の水道使用世帯数(給水世帯数)	単位	世帯
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) ・6月と11月の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) ・凍結防止方法及び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) 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 平成22年度と同様	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	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	単位	件
				B. 凍結防止ポスター等の作成枚数	単位	枚
				C. 水道に関する相談・苦情等の問合せ件数及び解決件数	単位	件
⑤意図 (この事業により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)	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) 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
				B. 凍結解凍件数 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	件
				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) 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	%
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献する)	利用者の理解と信頼が確保される	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	公道内鉛製給水管解消率(単位:%)		



2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	市の水道使用者(給水人口)	人	285706	285706	285706	285549	285549	285549	27 年度 285549
対象 指標B	市の水道使用世帯数(給水世帯数)	世帯	121746	121746	121746	122916	122916	122916	27 年度 122916
対象 指標C									年度
活動 指標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	736	652	652	676	676	676	27 年度 676
活動 指標B	凍結防止ポスター等の作成枚数	枚	2950	2850	2850	2850	2850	2850	27 年度 2850
活動 指標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	1471	1506	1506	1294	1294	1294	年度
成果 指標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)	%	0.60	0.54	0.54	0.55	0.55	0.55	27 年度 0.55
成果 指標B	凍結解凍件数	件	271	2269	0	1848	0	0	27 年度 0
成果 指標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)	%	1.21	1.24	0	1.05	0	0	27 年度 0

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	10,759	11,067	12,359	11,538	11,806	11,806	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円	10,759	11,067	12,359	11,538	11,806	11,806	*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	10,759	11,067	12,359	11,538	11,806	11,806	*****
	延べ業務時間数	時間	3,544	3,467	3,255	2,979	2,979	2,979	*****
	職員人件費 (B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	14,176	13,868	13,020	11,916	11,916	11,916	*****
	トータルコスト (A) + (B)	千円	24,935	24,935	25,379	23,454	23,722	23,722	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	☐ 見直す余地がある ☒ 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	☐ 見直す余地がある ☒ 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	☐ 拡大または絞る余地がある ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	☐ 拡大または絞ることができる ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	☒ 向上余地がある ☐ 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	☐ 影響がない ☒ 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	事業名:民間企業における、イベントの開催やお客さま相談室など。 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 ☐ できる ☒ できない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由:水道法に基づく対応が必要であり、水道事業者としての専門的知識等が要求されるため、統合はできない。
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
公平性評価	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ

	理由: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ので,水道使用者の負担の余地はない。
--	---

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること ・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、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) ・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工夫をする。

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 ① 必要性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ② 有効性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ③ 効率性 ○ 妥当 ● 見直し余地あり ④ 公平性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり		(2)全体総括(振り返り、反省点) ・解凍申込依頼への対応は、おおむね満足できる結果が得られた。 ・昨年に引き続き、肴町商店街の街頭で実施した凍結防止展は、多くの市民にチラシを配布しながら、凍結防止を呼びかけることができ、非常に効果的であった。
	今後の方向性と改革改善案 ☐ 終了 ☐ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止 ↓ ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☐ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携 時期:年度から  方向付けの理由と改革改善の内容 ・給水サービスの向上は、新水道事業基本計画の柱の一つとして、継続して推進する。 ・年2回実施している水道サービス週間の給水装置の点検、パッキンの無料交換は、お客様にしっかりと定着し、その期待度、及び満足度は高いものとなっている。更なるサービスの質の向上を図るための方策を検討する。		