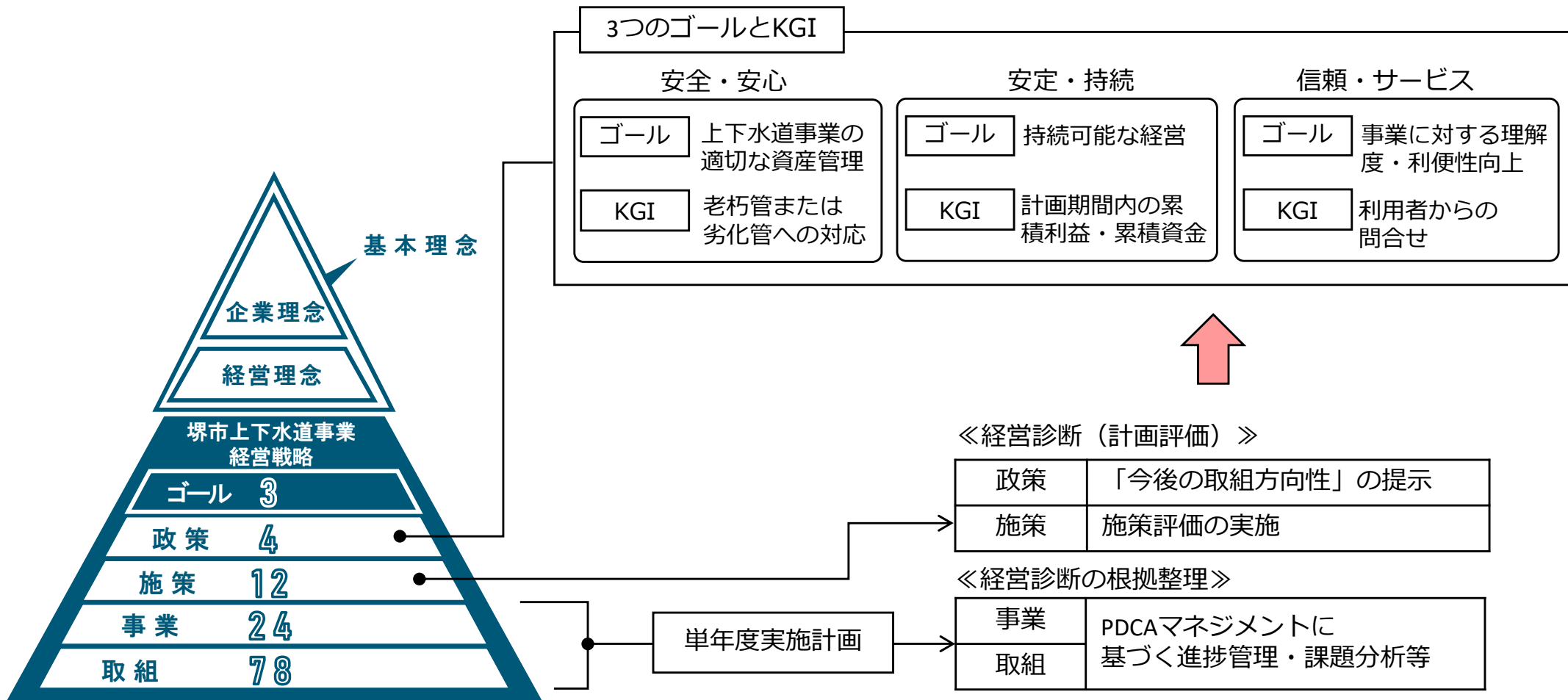


## (5) 計画評価のながれ・評価方法

(経営診断書 P.37)



「施策」目的と合致した「事業」が効果的に実施されているか、また達成状況がKPIを含む施策目標にどのように影響するかを検証した上で、**経営戦略の目標達成に向けて課題を抽出し、対応策を検討**

## ■ 施策評価

(経営診断書 P.40)

評価	評価基準
S	施策目標を越えて達成した。
A	施策目標を達成した。
B	施策目標をおおむね達成できている。 未達項目については、課題に対する適切な対応により長期計画の達成が臨める。
C	施策目標に未達項目がある。 未達項目により長期計画の達成が困難

## ■ KPIの進捗状況

KPIの進捗状況	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
水質基準適合率 (%)	100	100	100	○	100	○

- ◎ : 目標を越えて達成、越えて達成できる見通し
- : 目標どおり達成、達成できる見通し
- ★ : 目標を達成できなかった、達成できない見通し

## ■ 課題とその対応策について

区分番号	区分内容
①	当年度目標に対する未達項目
②	長期目標（KPIを含む施策のR12年度目標）の達成が危ぶまれる項目
③	その他のリスクや課題がある項目

## (6) KGIの状況

## ■安全・安心

(経営診断書 P.39)

KGI	計画策定時の値 (R3年度時点)	目標値 (R12年度)	最新値 (R5年度)
水道の老朽管	0%	0%を維持	0%
下水道の劣化管	全て適切に措置	全て適切に措置	全て適切に措置

## ■安定・持続

KGI	計画策定時の値※1	目標値 (R12年度)	最新値 (R5年度) ※2
累積利益 (水道事業)	74億円	黒字の確保	12億円
累積資金 (水道事業)	128億円	黒字の確保	81億円
累積利益 (下水道事業)	3億円	黒字の確保	11億円
累積資金 (下水道事業)	39億円	黒字の確保	55億円

※1：経営戦略の収支見通し(当初計画)における令和5年度の値

※2：令和5年度決算時点での収支見通しにおける令和12年度の値

## ■信頼・サービス

KGI	計画策定時の値 (R3年度時点)	目標値 (R12年度)	最新値 (R5年度)
コールセンターへの 問合せ件数	102,977件	82,000件以下	106,722件

## (7) 施策評価 (12項目)

(経営診断書 P.41)

施策 (12項目)	評価
<b>〔政策01〕 市民の健康と快適な暮らしの確保</b>	
01 良質な水道水質の維持	A
02 安全で良好な水環境の維持	A
03 戦略的な上下水道施設の管理	B
<b>〔政策02〕 災害時の飲料水と衛生環境の確保</b>	
01 発災時における上下水道機能の確保	A
02 浸水対策の推進	A
03 上下水道の被災に備えた対策の推進 (公助)	A
04 自助・共助の活動促進	A
<b>〔政策03〕 安定した経営の実現</b>	
01 企業力の向上	B
02 経営基盤の強化	B
<b>〔政策04〕 信頼される上下水道へ</b>	
01 利用者の利便性の向上	A
02 利用者との信頼関係の構築	A
03 カーボンニュートラルへの貢献	A

## 〔政策01〕 市民の健康と快適な暮らしの確保

(経営診断書 P.42)

施策名	評価
01 良質な水道水質の維持	A
評価理由	
施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価とした。	

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
水質基準適合率 (%)	100	100	100	○	100	○

主な達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 維持管理業務が水安全計画に基づき適切に実施されていることを水安全計画推進会議にて確認</li> <li>・ 配水管洗浄排水や鉛製給水管取替えを計画どおり実施し水道水の水質悪化を未然に防止</li> </ul>

主な課題とその対応策
<p>● PFOS及びPFOAの検出が国内各地で相次ぐなど問題が注目されており、注視する必要がある【課題区分③】                      → 企業団で行っている定期的な測定では暫定目標値を下回っており、一般的に送水過程で増えるものではないものの、水質監視体制の強化を目的に本市の水質検査においてもPFOS及びPFOAを測定する。</p>



# 政策01にかかる施策評価②

(経営診断書 P.43)

施策名	評価
02 安全で良好な水環境の維持	A
<b>評価理由</b>	
施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価とした。	

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
放流水質基準達成率 (%)	100	100	100	○	100	○
未水洗汚水量 (m <sup>3</sup> )	5,173	4,999	5,252	◎	4.728	○

主な達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪府で新たに策定する大阪湾流域別下水道整備総合計画について、関係者協議を実施</li> <li>水洗化啓発や未水洗建物の情報把握等を推進し、未水洗汚水量を削減</li> <li>未整備区域等の下水道整備についておおむね計画どおり工事を実施</li> </ul>
主な課題とその対応策
<ul style="list-style-type: none"> <li>●大阪湾流域別下水道整備総合計画は、処理場の整備目標が変更され令和6年度に策定される予定【課題区分②】 →策定される計画を踏まえた本市の事業計画や方向性を整理し、所有する高度浄水処理施設の位置付けや将来的な改築方針について検討する。</li> </ul>

# 政策01にかかる施策評価③

(経営診断書 P.44)

施策名	評価
03 戦略的な上下水道施設の管理	B

## 評価理由

下水道管きよの整備工事で遅れが生じていること、有効率が計画値に達しなかったことから、「B」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
水道管路の耐震化率 (%)	31.8	32.7	32.3	○	39.2	○
有効率 (%)	95.8	94.3 (94.7※)	95.0	★	-	-
下水道管きよの計画的調査率 (%)	90.6	100	100	○	100	○

※検針期間日数が2日少ないこと（料金水量が約40万m<sup>3</sup>減少）を反映した有効率

## 主な達成状況

- ・ 水道施設について、老朽度に応じた水道管路の更新や点検、漏水調査等を計画どおり実施
- ・ 下水道施設について、調査・改築を計画どおり実施。工期短縮等を目的にデザインビルド方式を試行
- ・ 下水道施設の最適化に向けた取組のうち、**管きよ整備工事等で遅れが生じている。**

## 主な課題とその対応策

- 有効率が目標値を下回っており、対策を講じる必要がある。【課題区分①・②】  
→漏水に限定せず、その他考えられる原因についても検討し、費用対効果を考慮しながら対策を実施する。
- 陵西汚水移送線工事の工程遅延に伴い、他の事業にも影響を及ぼすおそれがある。【課題区分②】  
→工事実施方法を見直し、他事業への影響を最小限にとどめる方法を検討する。

## 〔政策01〕市民の健康と快適な暮らしの確保

（経営診断書 P.46）

### ■今後の取組方向性

#### ○良質な水道水質の維持

- ・水安全計画に基づく適切な維持管理を実施。
- ・水質基準の見直しなど国の動向を注視しながら、安全な水の供給を推進。

#### ○安全で良好な水環境の維持

- ・水再生センターの運転管理や事業場の監視指導を適切に実施。
- ・令和6年度に策定される大阪湾流域別下水道整備総合計画に合わせて、本市の事業計画の見直しを検討。

#### ○戦略的な上下水道施設の管理

（水道事業）

- ・老朽化した施設の更新等を計画的に実施。
- ・前年度に比べ低下した有効率について、費用対効果を考慮した向上に取り組む。

（下水道事業）

- ・遅れが生じている工事の工程管理を徹底。
- ・国費不足や物価上昇等に対して、補助金や交付金を最大限活用する方法を検討。

#### ○次年度に向けて

**国や大阪湾流域などの動向を注視しながら**必要な取組を見落とさないよう情報収集を行う。  
また、**事業を行う上で財源不足に陥らないように、交付金や補助金を最大限活用し**、経営戦略に掲げる事業を着実に推進する。

## 〔政策02〕災害時の飲料水と衛生環境の確保

(経営診断書 P.47～48)

施策名	評価
01 発災時における上下水道機能の確保	A
<b>評価理由</b>	
施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIについても耐震診断結果に基づく見直しを除き達成することができたことから、「A」評価とした。	

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
優先耐震化路線の耐震化率 (%)	97.4	98.2	98.0	○	100	○
配水池の耐震化率 (%)	77.4	53.8	77.4	—	88.4 (71.0※)	★
重要な管きよの耐震化率 (%)	97.8	97.2	96.4	○	98.3	○

※耐震診断結果を反映の上、令和12年度まで計画どおり実施できた場合

主な達成状況
〔水道施設〕 ・優先耐震化路線の耐震化工事を計画どおり実施 ・耐震診断結果より一部の配水池において耐震性能が不足することが判明 〔下水道施設〕 ・管きよの耐震化工事やマンホールトイレの施工を計画どおり実施

主な課題とその対応策
●耐震診断結果を踏まえた耐震補強が必要となる。【課題区分②】 →耐震補強の実施により、スケジュールの変更やKPIの見直しを行う。耐震補強が完了するまでの間は企業団の貯留機能を有する送水管を活用し市民8日分の水を確保するため、給水基地の追加等のソフト対策を進める。

# 政策02にかかる施策評価②

(経営診断書 P.49)

施策名	評価
02 浸水対策の推進	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
重点地区の浸水対策実施率 (%)	0 (0/13地区)	7.7 (1/13地区)	7.7 (1/13地区)	○	69.2 (9/13地区)	○

### 主な達成状況

- ・ 浸水危険解消重点地区について、計画どおり金岡地区の対策工事が完了。
- ・ 古川下水ポンプ場建設工事は、計画どおり建築工事が完了し、令和6年度末に供用開始予定。
- ・ 石津雨水ポンプ場の整備（浜寺石津町中・西地区ほか2地区の対策）について、浸水シミュレーションを用いて事業効果を確認。
- ・ 気候変動を考慮した計画見直しについて、段階的対策計画に係る検討業務に着手。

### 主な課題とその対応策

- 気候変動を考慮して計画見直しにおける雨水整備水準の引き上げについては、下流側の施設（港湾や河川等）との整備状況などについて調整が必要となる。【課題区分③】
- 下流側管理者との協議を進め、適用範囲や整備時期等の実現性などを整理した上で見直しを行う。

(経営診断書 P.50～51)

施策名	評価
03 上下水道の被災に備えた対策の推進（公助）	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIの達成に寄与するものと考え、「A」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
上下水道機能の応急復旧の短縮	水道25日 下水道30日	水道25日 下水道30日		期間短縮をめざす		

### 主な達成状況

- ・ 浜松市、岡山市、仙台市との4市合同水道防災訓練のほか各班訓練（定期・連動）の実施により、マニュアルや手順書等の妥当性を確認
- ・ 管路事故発生時の早期発見及び被害の拡大を軽減し、早期復旧に寄与するツールの検証として、漏水検知センサー（中大口径管路）の有効性検証の実証実験及びフィールド提供を実施
- ・ 飲料水の分散備蓄を効率的に行うため、本市購入分の12年保存への切り替えに向けた取組を推進

### 主な課題とその対応策

- 被災時に指定避難所や医療機関等の重要給水施設の給排水機能を早期に回復させるため、上下一体となった復旧の取組について検討する必要がある。【課題区分③】
- 水道の断水解消にあわせて下水道の応急復旧が必要な箇所を局内で情報共有を行う体制を確保します。

(経営診断書 P.52)

施 策 名	評 価
04 自助・共助の活動促進	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価としました。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
災害に備えて家庭または地域等で対策を講じている割合 (%)	78.7	77.7	74.0	○	80.0	○

### 主な達成状況

- ・ 災害医療協力病院19施設を訪問しリスクコミュニケーションを実施
- ・ 内水ハザードマップの更新について、委託業者とのモデル構築手法の協議等を実施
- ・ 4市合同水道防災訓練の中で、発災2日目を想定した情報発信訓練を実施
- ・ 令和6年能登半島地震の被災自治体が発信している情報や発信手法を分析し、本市の対応状況と比較

### 主な課題とその対応策

- 非常時の情報発信について、能登半島の被災自治体の対応状況を踏まえ見直す必要がある。【課題区分③】
- 想定される内容を整理してあらかじめページや投稿内容を作成しておくなど、発信内容の抜け漏れを防止し、非常時の情報発信の強化に努める。

## 〔政策02〕 災害時の飲料水と衛生環境の確保

（経営診断書 P.53）

### ■ 今後の取組方向性

#### ○ 発災時における上下水道機能の確保

（水道事業）

- ・ 優先順位を定めた計画的な耐震化を実施。
- ・ 耐震診断結果に基づく見直しを行い、耐震補強が完了するまでのソフト対策を徹底。

（下水道事業）

- ・ 土木施設の耐震化に当たり、ハード対策に加えソフト対策を含め効果的な対策を検討。

#### ○ 浸水対策の推進

- ・ 古川下水ポンプ場をはじめとする対策工事の工程管理を徹底し、早期に浸水対策の効果を発現できるよう取り組む。
- ・ 気候変動を考慮した計画の見直しに向けて、必要な調整や協議を遅延なく適切に推進。

#### ○ 上下水道の被災に備えた対策の推進（公助）

- ・ 令和6年能登半島地震での教訓や被災地支援を通じて得た経験や知見を踏まえて、本市の災害対応力の強化に取り組む。被害の実態等について引き続き情報収集を進める。

#### ○ 自助・共助の活動促進

- ・ 上下水道設備の認知度向上のため、校区防災訓練等で積極的に情報発信を実施
- ・ 被災時の情報発信についても、令和6年能登半島地震の対応状況を踏まえ強化を図る。

#### ○ 次年度に向けて

耐震化にかかるハード整備を着実に進めることに加え、ソフト対策を含めた対策を検討する。また、能登半島地震での経験や知見を踏まえた本市の取組を強化する。



## 〔政策03〕 安定した経営の実現

(経営診断書 P.54～55)

施 策 名	評 価
01 企業力の向上	B
<b>評価理由</b>	
施策目標達成に向けた事業を進める中で、組織風土や職員意識の改革が早急に必要な重大な不祥事案や不適切な業務執行等が発生したこと、KPI（時間外勤務総時間数の削減率）が計画値に達しなかったことから、「B」評価とした。	

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
研究発表等件数（累積件数）	12	16	15	○	120	○
時間外勤務総時間数の削減率（%） （2019年度比）	△3.2	5.9 (△4.6※)	△10.0	★	△20.0	○

※被災地支援業務の発生以前（令和5年4～12月）の実績

### 主な達成状況

- ・ 能登半島地震における被災地支援を通じて得た知識や経験を組織として蓄積し、局職員の災害対応力や危機管理意識の向上につなげた。
- ・ 浅香山町3丁ほか配水管布設工事等での不適切事案やハラスメント事案など、組織風土や職員意識の改革が早急に必要なる事案が発生し、組織の信用失墜を招いた。
- ・ Microsoft365研修の実施により、データを活用した新たな変革を行うことができる人材の育成に貢献。

(経営診断書 P.54～55)

## 主な課題とその対応策

- 不適切事案等を踏まえ、再発防止を目的に組織風土や職員意識の改革に加え、仕組みやルールの厳格化に向けた様々な対応を行う必要がある。
- 堺市上下水道局組織変革宣言及び宣言の主旨の推進のため組織変革等推進委員会を設置し、組織のガバナンス向上等、組織風土と職員意識の改革に加え、不正やミスを起こさない仕組みやルールの厳格化を実施  
また、ハラスメント防止に対する職員意識の徹底等の取組を進めることで、ハラスメントを許さない職場環境の形成を実現
- KPI（時間外勤務総時間数の削減率）が目標値を下回った。
- ノー残業デーの周知や、時間外の発生原因の分析・共有等の恒常的な取組に加え、新たに柔軟な働き方の提案を行うことで、職員のモチベーションの向上や業務の生産性向上により目標達成をめざす。

(経営診断書 P.56～57)

施策名	評価
02 経営基盤の強化	B

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業の中で、浅香山浄水場跡地の売却については売却公募取り止めとなったことから、計画の収益見込みを下回り、KPI（水道事業の純損益、単年度資金収支）が計画値に達しなかったこと、また、委託業者の元従業員による公金着服事案や委託業者の業務履行遅滞等が発生したことを踏まえ、「B」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
純損益（水道事業）	8	1	40	★	△8	-
単年度資金収支（水道事業）	20	11	32	★	△9	-
純損益（下水道事業）	17	14	3	○	11	-
単年度資金収支（下水道事業）	△9	△8	△13	○	△1	-

### 主な達成状況

- ・現在の企業債借入金利が経営戦略の計画値を上回っていることから、10年間に1度利率が更改される変動利率型の起債を活用することで支払利息を圧縮。
- ・水運用管理システム更新事業へのPFI手法の活用に向けて、事業者選定支援業務を契約
- ・民間委託を行っている水道メーター取替え等業務において、受注者の履行体制不備に起因する履行遅滞によって、水道メーターの検定満期切れが発生。
- ・包括的民間委託の元従業員が、公金の窓口収納業務において、事業者等から収納した給水装置工事に係る加入金、設計審査手数料及び工事検査手数料を着服した事案が発生。

(経営診断書 P.56～57)

## 主な課題とその対応策

- 浅香山浄水場跡地の売却については、公募取り止めとなったことから、計画の収益見込みを下回り、KPI（水道事業の純損益及び単年度資金収支）が計画値を下回った。【課題区分①・②】  
→事業者の負担やリスク等の課題を踏まえ、再公募に向けた条件等の整理を進め令和7年度の収益確保をめざす。
- 委託業者の元従業員による公金着服事案や委託業者の業務履行遅滞等を受けて、委託業務の管理の強化が必要となる。【課題区分③】  
→再発防止策や業務改善策を踏まえた委託業務の管理の強化に加え、業務品質の向上や次期契約のあり方等についても検討する。

## 〔政策03〕 安定した経営の実現

（経営診断書 P.58）

### ■ 今後の取組方向性

#### ○ 企業力の向上

- ・KPI（時間外勤務総時間数の削減率）が計画値を下回ったことを受け、更なる組織力の向上や業務の生産性向上を推進し、次年度の目標達成をめざす。
- ・DX推進では、変革（X）の視点をより重視した取組を推進。
- ・令和5年度発生した不適切事案やハラスメント事案を受け、組織変革等推進委員会に基づくガバナンス向上、組織風土と職員意識の改革に加え、不正やミスを起こさない仕組みやルールの厳格化。

#### ○ 経営基盤の強化

- ・浅香山浄水場跡地の売却公募取り止めにより水道事業のKPI（純損益、単年度資金収支）の計画値を下回ったが、令和7年度の収益確保に向けて取組を推進し、KGI（期間内の累積損益、累積資金の黒字）の達成をめざす。
- ・公民連携として、水運用管理システム更新事業へのPFI手法活用を進める。
- ・水再生センター及びポンプ場の維持管理のあり方の検討について、ウォーターPPPを視野に入れた最適な公民連携手法の検討を踏まえて実施。
- ・委託業者の元従業員による公金着服事案や委託業者の業務履行遅滞等を受けて、再発防止策や業務改善策を踏まえた委託業務の管理の強化、業務品質の向上や次期契約のあり方等について検討

#### ○ 次年度に向けて

経営基盤の強化として、浅香山浄水場跡地の売却をはじめ**更なる経営改革に取り組み**、ウォーターPPPなど国の動向を踏まえた公民連携手法の活用を推進する。また、事業を進める上で、**ガバナンス向上、組織風土と職員意識の改革については今後も継続して取り組む。**

## 〔政策04〕 信頼される上下水道へ

(経営診断書 P.59)

施策名	評価
01 利用者の利便性の向上	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
「すいりん」の登録率 (%)	12.0	15.0	13.0	◎	20.0	○
来庁による給排水設備申請の減少率 (2020年度比) (%)	-	-	-	-	△80.0	○
受付窓口の利用者数の減少率 (2020年度比) (%)	△38.2	△38.4	△15.0	◎	△80.0	○

### 主な達成状況

- ・積極的な広報活動や機能拡充により、スマートフォンアプリ「すいりん」の登録率が15.0%となり、キャッシュレスとペーパーレスを推進
- ・給排水設備の申請手続きについて、令和7年度の新システム運用開始に向けたシステム構築を開始
- ・水道使用証明等にかかる手数料のキャッシュレス化を推進

### 主な課題とその対応策

- キャッシュレス決済については、システムの構築と合わせて利用率の向上を図る取組が必要となる。  
→給水設備申請にかかる利用者への効果的な啓発方法を検討。また、窓口申請とキャッシュレス決済との差別化を図った手数料の見直しを検討します。

(経営診断書 P.60)

施 策 名	評 価
02 利用者との信頼関係の構築	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPIも達成することができたことから、「A」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
広報・広聴の満足度「満足していない」の割合 (%)	8.4	3.6	5.0	◎	5.0	○

### 主な達成状況

- ・ 大規模工事において事業の目的や効果等を市民へ広く伝えられるよう、雨期や防災啓発の時期に広報さかい等を活用して情報を発信
- ・ 健康福祉局と連携した広報の取組が全国の自治体が模範となる事業として評価され、令和5年度国土交通大臣賞（循環のみち下水道賞）のグランプリを受賞

### 主な課題とその対応策

- コロナ禍収束に伴い、オンライン形式の広報手法のあり方を検討する必要がある。  
→令和5年度まで実施していた広報のうち、オンライン形式での要望がないものは段階的に対面型にシフトする。
- イベントについて、ターゲットや費用対効果を踏まえた開催のあり方を検討する必要がある。  
→各種広報取組の参加実績や来場者への広報効果を検証し、職員の負担と費用対効果等を勘案したイベント手法の見直しを検討する。

(経営診断書 P.61)

施 策 名	評 価
03 カーボンニュートラルへの貢献	A

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおり実施し、KPI（温室効果ガス排出量の削減率）の令和12年度目標達成に資する取組を推進したことから、「A」評価とした。

KPIの進捗	R4実績	R5実績	R5計画	達成状況	R12計画	達成見通
温室効果ガス排出量の削減率（%）	△40.3	未定	—	—	△50.0	—

### 主な達成状況

- ・照明設備のLED化や省エネ機器の更新を計画どおり進め、下水処理では運転管理の改善に取り組むことで、エネルギー使用量の削減に貢献
- ・創エネでは、導入可能性調査を実施し、太陽光や水力の導入検討により既存施設のポテンシャルや事業スキームを整理の上、事業性や導入効果の算定を実施

### 主な課題とその対応策

- 今回の導入可能性調査で設定した事業スキームによる発電量では、カーボンハーフを達成することができない。  
→市所有の代替発電設備との託送や国の補助制度の活用方法の検討を引き続き進めます。



## 〔政策04〕 信頼される上下水道へ

（経営診断書 P.62）

### ■ 今後の取組方向性

#### ○ 利用者の利便性の向上

- ・利用者サービス向上のため、給排水設備申請等にかかるシステムの令和7年度運用開始に向けたシステム構築を進める。
- ・キャッシュレス決済の拡充に向け、効果的な啓発方法や窓口申請との差別化を図った手数料の見直しを検討。

#### ○ 利用者との信頼関係の構築

- ・コロナ禍収束などの社会情勢やターゲットと費用対効果を踏まえた広報手法を検討。

#### ○ カーボンニュートラルへの貢献

- ・エネルギー使用量の削減に向けた取組を推進し、創エネでは市所有の代替発電設備との託送や国の補助制度の活用方法を検討し、カーボンハーフに向けた取組を推進。

#### ○ 次年度に向けて

**KGI（コールセンター受電数）が昨年度より増加していることを受け、施策目標や課題の方向性と合致した受電数を減らすことができるよう、要因分析を踏まえた検証を行う。**広報分野では社会情勢やニーズに加え、費用対効果を含めた手法を検討。環境対策としては、**様々な手法を検討し創エネに資する取組を検討**する。