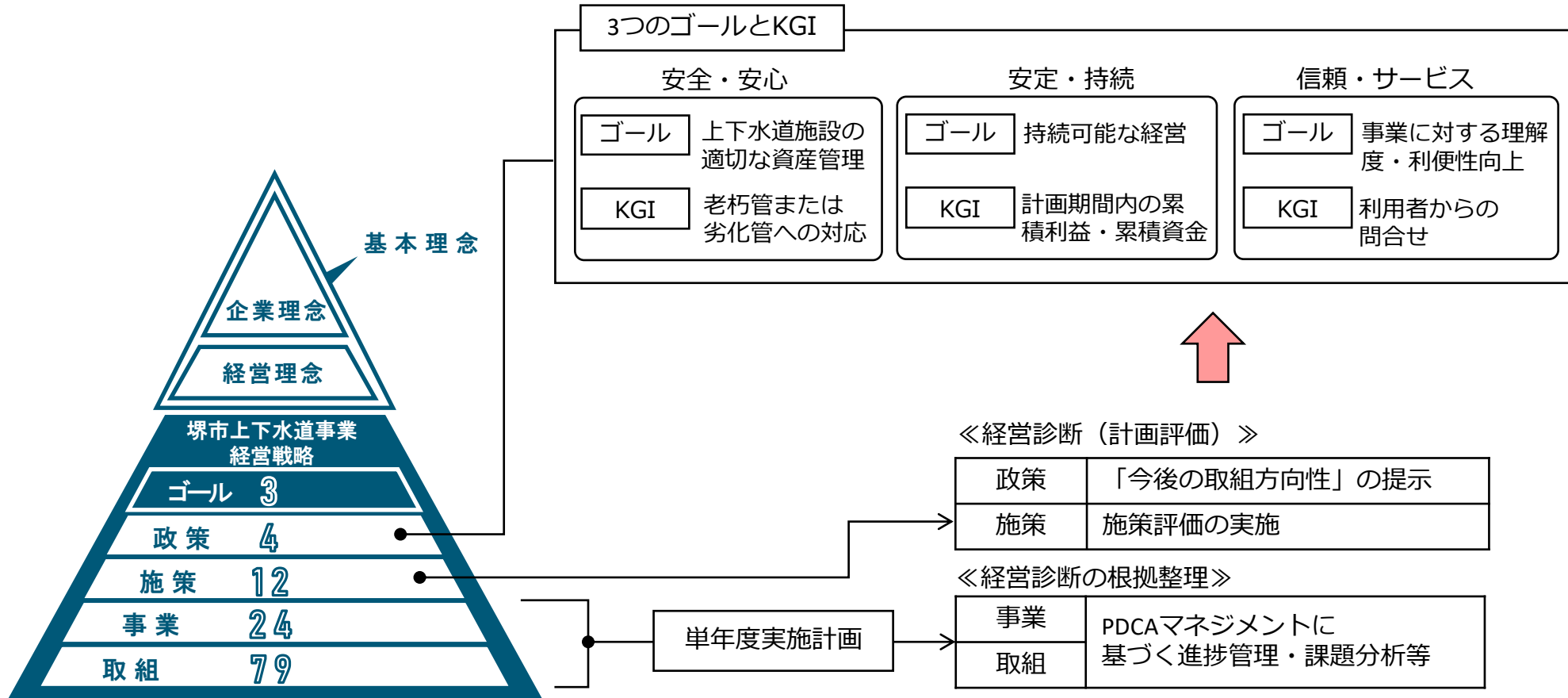


## (5) 計画評価のながれ・評価方法

(経営診断書 P.41)



「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.44)

| 評価 | 評価基準                                                |
|----|-----------------------------------------------------|
| S  | 施策目標を越えて達成（未達項目がなく、施策目標に対して計画以上に貢献）                 |
| A  | 施策目標を達成（未達項目については、後年度の取組で対応可能）                      |
| B  | 施策目標をおおむね達成（未達項目について、課題への適切な対応により施策目標の達成が臨める）       |
| C  | 施策目標を達成できていない（未達項目により長期計画の達成が困難であり、取組内容の抜本的な見直しが必要） |

## ■ KPIの進捗状況

| KPIの進捗状況   | R5実績 | R6実績 | R6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.43)

| KGI     | 計画策定時の値<br>(R3年度時点) | 目標値 (R12年度) | 最新値 (R6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 (R6年度) ※2 |
|--------------|-----------|-------------|---------------|
| 累積利益 (水道事業)  | 74億円      | 黒字の確保       | 35億円          |
| 累積資金 (水道事業)  | 128億円     | 黒字の確保       | 139億円         |
| 累積利益 (下水道事業) | 3億円       | 黒字の確保       | 6億円           |
| 累積資金 (下水道事業) | 39億円      | 黒字の確保       | 72億円          |

※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6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<br>(R3年度時点) | 目標値 (R12年度) | 最新値 (R6年度) |
|--------------------|---------------------|-------------|------------|
| コールセンターへの<br>問合せ件数 | 102,977件            | 82,000件以下   | 100,427件   |

## (7) 施策評価 (12項目)

(経営診断書 P.45)

| 施 策 (12項目)               | R5評価 | R6評価 |
|--------------------------|------|------|
| 〔政策01〕 市民の健康と快適な暮らしの確保   |      |      |
| 01 良質な水道水質の維持            | A    | A    |
| 02 安全で良好な水環境の維持          | A    | A    |
| 03 戦略的な上下水道施設の管理         | B    | A    |
| 〔政策02〕 災害時の飲料水と衛生環境の確保   |      |      |
| 01 発災時における上下水道機能の確保      | A    | A    |
| 02 浸水対策の推進               | A    | A    |
| 03 上下水道の被災に備えた対策の推進 (公助) | A    | A    |
| 04 自助・共助の活動促進            | A    | A    |
| 〔政策03〕 安定した経営の実現         |      |      |
| 01 企業力の向上                | B    | A    |
| 02 経営基盤の強化               | B    | B    |
| 〔政策04〕 信頼される上下水道へ        |      |      |
| 01 利用者の利便性の向上            | A    | C    |
| 02 利用者との信頼関係の構築          | A    | B    |
| 03 カーボンニュートラルへの貢献        | A    | A    |

(経営診断書 P.47)

| 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を達成したことに加え、これによる水道水の安全性を市民へ伝える取組を行ったことから「A」評価とした。                                                                                                                                                          |      |      |      |      |       |      |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                              | R5実績 | R6実績 | R6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や水質検査で確認。</li> <li>・水安全計画の取組について公式Xに投稿するなど、市民理解向上に向けた取組を実施。</li> <li>・全国的に検出されている有機フッ素化合物（PFOS・PFOA）について、自主的に実態調査を実施し国の定める基準値を下回っていることを確認。</li> </ul> |      |      |      |      |       |      |
| 主な課題と対応策                                                                                                                                                                                                                            |      |      |      |      |       |      |
| <p>●有機フッ素化合物（PFOS・PFOA）をはじめ、社会的に水道水質について関心が高まっている。市民が安心して水道水を利用できるように、正しい認識をもってもらう必要がある【課題区分③】</p> <p>→ ホームページやSNS、上下水道局情報誌など、市民に届く媒体を通じた情報を発信する。</p>                                                                               |      |      |      |      |       |      |

(経営診断書 P.48～49)

| 施 策 名                                       | 評価 |
|---------------------------------------------|----|
| 02 安全で良好な水環境の維持                             | 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を達成したことから「A」評価とした。 |    |

| KPIの進捗                    | R5実績  | R6実績  | R6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 (千m <sup>3</sup> ) | 4,999 | 4,843 | 5,175 | ◎    | 4,728 | ○    |

### 主な達成状況

- ・大阪府による大阪湾流域別下水道整備総合計画の計画策定に向け、堺市の情報を提供し、意見・協議等を実施。
- ・水洗化促進について、啓発チラシ配布や開栓時の促進、無届接続の確認等の取組を実施。
- ・下水道の未整備区域等について、下水管布設工事を概ね計画どおり実施。

### 主な課題とその対応策

- 水洗化率は96.6%となったが、水洗化に消極的な未水洗建物については水洗化が進んでいない【課題区分②】  
→ 浄化槽の所管部署との連携など新たな手法で取組を推進する。また、水洗化実績や現在実施している取組を検証しより効果的な取組を検討する。

(経営診断書 P.50～51)

| 施 策 名                                              |                  |                  |        |      |       | 評価   |
|----------------------------------------------------|------------------|------------------|--------|------|-------|------|
| 03 戦略的な上下水道施設の管理                                   |                  |                  |        |      |       | A    |
| 評価理由                                               |                  |                  |        |      |       |      |
| KPIのうち有効率は計画値に達しなかったが、改善に向けた対応を実行していることから「A」評価とした。 |                  |                  |        |      |       |      |
| KPIの進捗                                             | R5実績             | R6実績             | R6計画   | 達成状況 | R12計画 | 達成見通 |
| 水道管路の耐震化率 (%)                                      | 32.7             | 33.8             | 33.2   | ○    | 39.2  | ○    |
| 有効率 (%)                                            | 94.3<br>(94.7※1) | 94.6<br>(94.5※1) | 95.0   | ★    | —     | —    |
| 下水道管きよの計画的調査率 (%)                                  | 100              | 18.9             | 14.2※2 | ○    | 100   | ○    |

※1 検針期間日数を給水日数と合わせて補正した数値

※2 R5年度で一度調査は完了、R6年度より新たな指標で調査開始

## 主な達成状況

- ・老朽化した水道管路の更新を計画通り実施したほか、状態監視保全施設の点検を含む維持・修繕を計画的に実施。
- ・DB方式により老朽化した下水道管きよやマンホールポンプの改築や耐震化工事を計画通り実施。
- ・埼玉県八潮市の道路陥没事故を受け、施設規模が同条件である下水道施設等について市独自で緊急点検を実施。

## 主な課題とその対応策

- 水道の有効率は94.6%で、令和5年度とほぼ同水準であるが目標を下回った【課題区分①・②】  
→ R7年度に予定している衛星画像解析技術を用いた漏水調査により、調査対象管路を全管路に拡大して漏水量を削減し有効率の向上を図る。
- 埼玉県八潮市の事故を受け、国において調査・点検及び改築手法が見直される可能性がある【課題区分③】  
→ 国の陥没事故検証委員会の答申や、6月に閣議決定された「第1次国土強靱化実施中期計画」を踏まえ、本市の計画の見直しを行う。

## 〔政策01〕市民の健康と快適な暮らしの確保

（経営診断書 P.52）

### ■今後の取組方向性

#### ○良質な水道水質の維持

- ・有機フッ素化合物について、R7年度は本市独自で委託による検査を実施。
- ・併せて、R8年度の水質基準項目化に向け検査体制を整備。
- ・市民に水道水について正しい知識をもってもらうため効果的に情報発信。

#### ○安全で良好な水環境の維持

- ・水洗化促進に係る現状の取組等を検証し、より効果的な取組を検討。
- ・大阪府が策定する大阪湾流域別下水道整備総合計画に合わせて、本市の下水道施設の将来的な方向性である下水道全体計画策定に向けて取り組む。

#### ○戦略的な上下水道施設の管理

- ・引き続き、上下水道施設の改築・更新等を計画的に実施。
- ・水道事業では、衛星画像解析技術を活用した漏水調査により、漏水による二次災害の防止と有効率の向上等に取り組む。
- ・下水道事業では、R7年度に国の要請に基づく全国特別重点調査を実施しており、調査結果に基づき適切に措置。

#### ○上記の取組に加え、

- ・埼玉県事故を踏まえた有識者委員会や国土強靱化実施中期計画など国の動向を踏まえ、市民の安全・安心確保のための取組を積極的に推進する。

(経営診断書 P.53～54)

| 施 策 名                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |       | 評価   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|------|
| 01 発災時における上下水道機能の確保                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |      |      |       | 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た。一部工事の発注延期によりKPI「配水池の耐震化率」は計画値を下回ったが、長期目標には影響しないため「A」評価とした。                                                                                                                                                                                    |      |      |      |      |       |      |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                                                               | R5実績 | R6実績 | R6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（％）                                                                                                                                                                                                                                                      | 98.2 | 99.2 | 99.0 | ○    | 100   | ○    |
| 配水池の耐震化率（％）                                                                                                                                                                                                                                                          | 53.8 | 53.8 | 54.6 | ★    | 71.0  | ○    |
| 重要な管きよの耐震化率（％）                                                                                                                                                                                                                                                       | 97.2 | 97.2 | 96.4 | ○    | 98.3  | ○    |
| 主な達成状況                                                                                                                                                                                                                                                               |      |      |      |      |       |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水道の優先耐震化路線の耐震化工事を計画どおり実施。家原寺配水場更新工事（既存の3池の配水池を2池にダウンサイジングして更新）において、1池が完成し運用開始。</li> <li>・ 下水道の重要な管きよの耐震化では、一部発注を延期したが長期計画には影響はない。</li> <li>・ 国の方針に基づき、令和7年1月に「堺市上下水道耐震化計画」を策定。今後は、本計画に基づき計画的に施設の耐震化を進め、災害対応力を強化。</li> </ul> |      |      |      |      |       |      |
| 主な課題とその対応策                                                                                                                                                                                                                                                           |      |      |      |      |       |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 上下水道管路等の耐震性能確保済みの施設数の向上に向け、効率的に耐震化を行う必要がある【課題区分③】</li> </ul> → 現場条件を踏まえ給水ルートを精査し、水道管路の耐震化を計画的に進めることに合わせて、下水道管きよの耐震化路線と調整し、上下水道一体で効率的な耐震化を行う。                                                                                |      |      |      |      |       |      |

| 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たことから「A」評価とした。                                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |                 |      |                  |      |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                                                     | R5実績            | R6実績            | R6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（%）                                                                                                                                                                                                                                            | 7.7<br>(1/13地区) | 7.7<br>(1/13地区) | 7.7<br>(1/13地区) | ○    | 69.2<br>(9/13地区) | ○    |
| 主な達成状況                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |                 |                 |      |                  |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 浸水危険解消重点地区について、計画通り工事や基本設計・実施設計等を実施。</li> <li>・ 古川下水ポンプ場は、R7年4月に供用開始。また、石津雨水ポンプ場の基本設計及び公民連携手法の導入可能性調査を開始。</li> <li>・ 開発事業者に対する下水道に関する指導により雨水流出抑制施設の増強を実施。</li> <li>・ 気候変動を踏まえ、将来的な降雨量増加を考慮した計画の見直しを実施。</li> </ul> |                 |                 |                 |      |                  |      |
| 主な課題とその対応策                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |                 |      |                  |      |
| <p>● 気候変動の影響を考慮した計画見直しを行い、優先的に対策実施する地区の選定と目標とする整備水準を設定したが、対策実施による整備効果及び施工の実現性の検証が必要となる【課題区分③】</p> <p>→ モデル地区の整備水準引上による影響の検証結果に基づき、他地区の整備効果や施工実現性などを検討・協議する。</p>                                                                                            |                 |                 |                 |      |                  |      |

(経営診断書 P.56～57)

| 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たことで、KPI達成に寄与したものと考え「A」評価とした。                                                                                                                                                                                                                              |                 |                 |                                                                                                                |      |               |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                                                                          | R5実績            | R6実績            | R6計画                                                                                                           | 達成状況 | R12計画<br>達成見通 |
| 上下水道機能の応急復旧の短縮                                                                                                                                                                                                                                                                  | 水道25日<br>下水道30日 | 水道25日<br>下水道30日 | <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;">           期間短縮をめざす         </div> |      |               |
| 主な達成状況                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                 |                                                                                                                |      |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ R6年能登半島地震の教訓を踏まえ、水道・下水道の一体的な応急復旧や人的リソースの共有等を検討し、R7年5月に業務継続計画（BCP）を改定。</li> <li>・ 各対策本部の発災時のマニュアル等の相互理解を深めるためにBCPの勉強会や能登半島地震の復旧支援について合同の報告会を実施。</li> <li>・ 災害時の人的リソース不足を補うため、応急給水業務における給水車の運転や給水活動の補助業務について、サカイ引越センターと協定を締結。</li> </ul> |                 |                 |                                                                                                                |      |               |
| 主な課題とその対応策                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |                                                                                                                |      |               |
| <p>● 効率的な被害状況の把握や応急復旧に資する情報収集や情報発信について、有用なシステムについて検討する必要がある【課題区分③】</p> <p>→ 上下水道の状況を一元的に管理できるよう、既存の手法も含め情報収集や情報発信の在り方を検討し、効率的なシステムを検討する。</p>                                                                                                                                    |                 |                 |                                                                                                                |      |               |

- KPIの大幅な増加は、近年発生した災害で一時的に市民の関心が高まったことが理由と想定される。この危機意識が風化しないように、引き続き防災に関する意識向上を図っていく必要がある。
- SNS等を活用した情報発信を行い、防災に関する意識向上を図る。また、校区自主防災訓練等においても様々なステークホルダーへの遡求をめざし、区役所等と幅広い世代が連携した防災意識の向上に取り組む。
- 作成した浸水想定区域図を基にハザードマップの公表にあたり、庁内での連携を図る必要がある。
- ハザードマップの市民への周知・啓発方法について関係部局と協議の上、適切な避難行動に結びつく情報発信を検討する。

## 〔政策02〕 災害時の飲料水と衛生環境の確保

（経営診断書 P.59）

### ■今後の取組方向性

#### ○発災時における上下水道機能の確保

- ・ 堺市上下水道耐震化計画に基づき、上下水道施設の耐震化を計画的に推進。
- ・ ハード対策だけでなくソフト対策と両輪で効果的な対策を検討。

#### ○浸水対策の推進

- ・ 激甚化する大雨の被害を抑制するため、引き続き重点地区等の計画的な対策に取り組む。
- ・ 気候変動の影響を考慮した計画の見直しに基づく整備水準の引き上げについて、整備効果や施工の実現性など具体的な方策を含め検証。

#### ○上下水道の被災に備えた対策の推進

- ・ 5月に改定したBCPに基づき 上下水道一体での応急復旧や人的リソースの共有、被災情報の管理等を円滑に行えるよう、訓練やマニュアルの見直し等を推進。

#### ○自助・共助の活動促進

- ・ 市民の防災意識が醸成され継続的に災害への備えが実施されるよう、効果的な情報発信を検討・実施。
- ・ R6年度に作成した浸水想定区域図は、早期に公開し市民への周知・啓発を図ることで、適切な避難行動に繋げる。

#### ○これらの取組により、

いつ発生してもおかしくない大規模災害に備え、上下水道一体で被災時の被害を最小限に留めるための取組を推進。

## 〔政策03〕 安定した経営の実現

(経営診断書 P.60～61)

| 施 策 名     | 評価 |
|-----------|----|
| 01 企業力の向上 | A  |

### 評価理由

施策目標達成に向けた事業を計画どおりに実施し、KPI達成に寄与したものと考え「A」評価とした。

| KPIの進捗           | R5実績 | R6実績  | R6計画  | 達成状況 | R12計画 | 達成見通 |
|------------------|------|-------|-------|------|-------|------|
| 研究発表等件数（累積件数）    | 16   | 40    | 30    | ◎    | 120   | ○    |
| 時間外勤務総時間数の削減率（%） | 5.9  | △13.1 | △11.4 | ◎    | △20.0 | ○    |

## 主な達成状況

- ・公正職務確保を阻害する要因となるリスクやハラスメント等についての相談体制の充実により、職員にとって働きやすい職場環境の形成を推進。
- ・信頼関係を基盤とした組織活性化の実現を図るため、管理職と職員による1on1ミーティングを実施。
- ・業務の平準化や効率化の推進に加え休暇休業取得促進に向けた啓発により、年次有給休暇取得率83.7%、男性の育児休業取得率100%となった。
- ・業務量が膨大かつ煩雑な予算・決算事務の品質向上や業務の持続性確保等を図るため、BPRに取り組んだ。

## 主な課題とその対応策

- 業務プロセスの抜本的な変革により経営改革・構造改革に取り組む必要がある【課題区分②】  
→ 予算・決算事務のBPRのノウハウを活用し局内の横展開を図り、業務プロセスの変革を意識したDXを推進する。

(経営診断書 P.62～63)

| 施 策 名                                                                                           | 評価 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 02 経営基盤の強化                                                                                      | B  |
| 評価理由                                                                                            |    |
| 収支バランスの改善と広域連携、公民連携にかかる取組を計画通り実施し、計画以上の純利益を確保することができたが、包括的民間委託については業務品質が低下する事象が生じたことから「B」評価とした。 |    |

| KPIの進捗         | R5実績 | R6実績 | R6計画 | 達成状況 | R12計画 | 達成見通 |
|----------------|------|------|------|------|-------|------|
| 純損益（水道事業）      | 1    | 7    | 0    | ○    | △8    | －    |
| 単年度資金収支（水道事業）  | 11   | 16   | 2    | ○    | △9    | －    |
| 純損益（下水道事業）     | 14   | 18   | 12   | ○    | 11    | －    |
| 単年度資金収支（下水道事業） | △8   | 18   | △3   | ○    | △1    | －    |

## 主な達成状況

- ・ 建設改良コストの削減や未利用資産の貸付等により、約4.4億円の収支改善を実施。
- ・ 不安定な金利動向へのリスクヘッジとして、R6年度は利率見直し方式（10年毎）の企業債を借入れ。
- ・ 水運用管理システムほか設備更新・維持管理事業を、PFI法第7条に基づく特定事業として選定・公表。
- ・ 下水道管路及び処理場施設等の管理・更新について、ウォーターPPP等の公民連携手法の導入可能性調査を実施。
- ・ 水道メーター検針・料金収納等業務の委託業者元従業員が、公金の窓口収納業務において事業者から収納した手数料等を着服する事案が発生。これを受け、直ちに局内に対策チームを設置して再発防止策を講じた。  
また、再発防止策の確実な実践・浸透を図るため、局のモニタリング体制及び委託業者のセルフモニタリング体制を強化。

(経営診断書 P.62～63)

## 主な課題とその対応策

- 水道メーター検針・料金収納等業務では、手数料等の着服事案のほか、検針票の誤投函等の粗雑履行も発生していることから、引き続き再発防止策の実践・浸透により、業務品質の向上を図る必要がある【課題区分③】  
→本事案を風化させないよう、抜き打ち検査等によるモニタリングやパートナーシップミーティングにより、再発防止策の実施・浸透を図る。また、次期契約での事業スキームの再構築に向け、個別の業務単位でゼロベースでの検証、市民サービス及び業務品質の向上に繋がる公民連携のあり方や、事業者の競争性確保に資する方策などの検討に取り組む。
- 企業債の借入利率が計画策定時の値を上回り、今後も上昇が続くと経営状況の悪化が懸念される【課題区分②】  
→財政融資資金の利率見直し方式（10年毎）と固定金利方式（30年）における貸付金利や国債金利をモニタリングするなど、金利動向の把握に努め、将来収支への影響を適宜評価する。

## 〔政策03〕 安定した経営の実現

（経営診断書 P.64）

### ■今後の取組方向性

#### ○企業力の向上

- ・ 職員にとって働きやすい職場環境の形成に向け、現在の取組の浸透を図ることに加え、職員アンケート等で効果測定。
- ・ R6年度に実施した予算・決算事務のBPRの取組で得たノウハウを横展開することで、組織的にノウハウを蓄積し、業務プロセスを主眼に置いたDXを推進。

#### ○経営基盤の強化

- ・ 収支改善をはじめとする経営基盤の強化に積極的に取り組み、金利動向をはじめとする経営環境の変化を把握し、将来収支への影響を適宜評価。
- ・ 水運用管理システムほか設備更新・維持管理事業の事業者選定を進め、R11年度の運用開始をめざす。
- ・ 現在実施している包括的民間委託では、次期契約を見据え公民の役割分担の最適化等の検討を推進。
- ・ 水道メーター検針・料金収納等業務において不適切な業務履行等が発生したことを踏まえ、再発防止策の徹底に加え、発注規模や委託内容を再精査。

#### ○これらの取組により、

厳しい経営環境が続く中でも、市民の安全・安心に資する取組を着実に実施するために、職員力・組織力の向上と経営基盤の強化に取り組む。

(経営診断書 P.65)

| 施 策 名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |       |       |      |        | 評価   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|------|--------|------|
| 01 利用者の利便性の向上                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |       |       |      |        | C    |
| 評価理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |       |       |      |        |      |
| 給排水設備工事管理システムの運用開始が延期となり、市民や事業者にご迷惑をおかけし信頼を損なうことになるほか、将来的なKPIの達成に大きく影響を与える恐れがあるため「C」評価とした。                                                                                                                                                                                                                           |        |       |       |      |        |      |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | R 5 実績 | R6実績  | R6計画  | 達成状況 | R12計画  | 達成見通 |
| 「すいりん」の登録率（％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15.0   | 17.9  | 14.0  | ◎    | 20.0   | ○    |
| 来庁による給排水設備申請の減少率（％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | －      | －     | －     | －    | △100.0 | ○    |
| 受付窓口の利用者数の減少率（％）                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | △38.4  | △33.3 | △25.0 | ○    | △80.0  | ○    |
| 主な達成状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |       |       |      |        |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>給排水設備工事管理システムによる検査・届出等の電子化について、R7年4月導入に向けて準備を進めてきたが、システムの開発作業が遅延。また、受託業者における開発の進捗改善が図られなかったため、R7年5月に現受託業者との契約を解除。</li><li>開栓時の促進チラシの配布等により「すいりん」の登録率が17.9%となりキャッシュレス・ペーパーレスを推進。</li></ul>                                                                                      |        |       |       |      |        |      |
| 主な課題とその対応策                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |       |       |      |        |      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>●利便性やサービス向上に資する給排水設備工事管理システムの運用開始が大幅に遅延【課題区分①・②】<br/>→ 早期の運用開始をめざし、改めてシステム開発に必要な予算を措置し、事業者を公募・選定する。</li><li>●すいりんの利用率向上に向け、適切な広報とニーズに合わせた機能拡充を検討する必要がある【課題区分③】<br/>→ ターゲットを明確にして既存の広報内容や頻度の見直しや新たな広報手法を検討することで、すいりんの認知度向上を図る。また、利用者等へのアンケート結果を踏まえ、ニーズに応じた機能拡充等を検討する。</li></ul> |        |       |       |      |        |      |

| 施 策 名                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |      |      |      |       | 評価   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|------|
| 02 利用者との信頼関係の構築                                                                                                                                                                                                                                                         |      |      |      |      |       | B    |
| 評価理由                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |      |      |      |       |      |
| 情報発信手法の見直しや各種アンケート調査により市民意識等の把握に努めたが、実施した取組が施策目標を達成することにつながっているのかを立証するエビデンスが不十分であるため「B」評価とした。                                                                                                                                                                           |      |      |      |      |       |      |
| KPIの進捗                                                                                                                                                                                                                                                                  | R5実績 | R6実績 | R6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  | －    | －    | －    | 5.0   | －    |
| 情報の到達度（「情報を見たことがある」の割合）（％）                                                                                                                                                                                                                                              | －    | 19.2 | －    | －    | 40.0  | ○    |
| 主な達成状況                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |      |      |      |       |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道局独自の情報誌を発行し、市民の上下水道事業に関する理解促進を図った。</li> <li>・上下水道まなび隊では、内容やターゲット等を精査し、来場者目標を上回る160組480人に上下水道事業を知る機会を設置。</li> <li>・上下水道事業への意識や関心を図るため、各種アンケートを実施。市政モニターアンケートは市政に関心の高い人が多い傾向にあるため、上下水道局独自のアンケートも実施し、合計約900名の回答を獲得。</li> </ul> |      |      |      |      |       |      |
| 主な課題とその対応策                                                                                                                                                                                                                                                              |      |      |      |      |       |      |
| <p>●<u>アンケート等の結果から、上下水道事業に関する情報発信が市民に十分届いていない【課題区分③】</u></p> <p>→ 市民の多様な声を分析し経営改善やサービス向上に反映することに加え、市民満足度や認知度が低いものは局ホームページやX等での情報発信を強化する。また、市民が欲する情報を、属性に応じて媒体を取捨選択し、適宜適切に発信する新たな広報手法を検討する。</p>                                                                          |      |      |      |      |       |      |



## 〔政策04〕 信頼される上下水道へ

（経営診断書 P.69）

### ■今後の取組方向性

#### ○利用者の利便性の向上

- ・ 給排水設備工事管理システムの早期運用開始をめざし、新たな事業者の公募・選定を実施。
- ・ 「すいりん」利用率向上に向け、広報ターゲットを明確にした新たな広報手法やニーズに応じた機能拡充等を検討。

#### ○利用者との信頼関係の構築

- ・ 情報発信にあたっては、市民の多様な声を分析し求められている情報を適切な媒体で発信できるよう広報手法を検討。
- ・ 取組結果が「利用者との信頼関係の構築」にどの程度貢献できたかを、客観的かつ定量的に評価する手法も併せて検討。

#### ○カーボンニュートラルへの貢献

- ・ 補助金制度の活用等を検討し計画的に施設でのLED化や省エネ機器の導入を推進。
- ・ 自己託送運用の導入にあたっては、入札不調へのリスクヘッジを行い、新たなスキームによる電力調達を進め、温室効果ガス削減に取り組む。

#### ○これらの取組により

- ・ 利用者から信頼される上下水道事業の運営のために、利用者のニーズを的確に把握した広報やサービスを提供するための取組を推進。