

単年度下水道事業評価シート(令和元年度)

1 事業情報

担当課

上下水道総務課

実施方針	IV 下水道事業の経営の健全化	施策目標	2 広報活動の充実や市民ニーズの把握に努めます	施策	② 市民ニーズの把握
------	-----------------	------	-------------------------	----	------------

2 事業評価の概要

視点	内容								
何のために【施策目標】	下水道(汚水)を使用できる市民が速やかに下水道(汚水)に接続していただけるよう、積極的な広報活動に努めます。また、下水道サービスの向上を図るため、さまざまなイベントなどを通じて、直接市民の声を聴くなど、市民ニーズの把握に努めます。								
どんな問題を解決するか【施策】	住民説明会や各種イベントへの出展・参加などを通じて、直接市民の声を聴くなど、市民ニーズの把握に努めます。								
どのような道筋で【目標】(単年度)	①イベントやホームページを活用し、アンケートを実施します。 ②アンケートの意見を各事業に反映できるように、内容、集計方法を検討します。								
期間	平成31年4月	～	令和2年3月						
いくらかけて【予算額・決算額】	予算額				決算額			執行率	
	単位:千円	総事業費	収益的支出	資本的支出	総事業費	収益的支出	資本的支出	単位:%	
	事業費計	0	0	0	0	0	0		
	工事費	0	0	0	0				
	原材料費	0	0	0	0				
	委託料	0	0	0	0				
	賃借料	0	0	0	0				
	その他	0	0	0	0				
人件費	7,505	7,505	0	7,505	7,505		100%		
どういふ成果を達成するか【成果指標】	①イベントやホームページを活用し、アンケートを実施できた状態。 ②聴取した意見を事業に反映できた状態。								

3 プロセス結果の検証

評点	視点	内容					
中間評価	上半期何をどのように執行したか【現状把握】	①6月に開催された青少年まつりにて、下水道の役割やマンホールトイレの設置場所の認知度についてアンケートを実施した。 ②イベント用アンケート項目の見直しを行い、下水道事業に関する項目を追加した。					
78点	下半期改善すべき点は何か【改善目標】	①下半期に参加するイベントにおいても引き続きアンケートを実施する。 ②アンケート結果を踏まえ、アクアプラン4-1-4「水道事業PRとお客様の声の反映」と連携し、事業に反映する。					
	どのくらい進んだか【進捗度】	執行(契約)事業費 予算執行率	0千円	事業進捗度	自己評価 評価者結果	B 予定通りの成果を上げた B 予定通りの成果を上げた	
終了時評価	どういふ成果を達成したか【達成状況】	①市内各所で出展したイベントやホームページにおいてアンケートを実施し、下水道の役割やマンホールトイレの認知度を把握することができた。 ②イベントで実施したアンケート結果を踏まえ、下水道事業に関する記事を上下水道広報誌に掲載した。					
78点	次年度に解決すべき点は何か【次年度解決策】	①引き続きイベントやホームページ上でのアンケートを実施し、市民ニーズの把握に努める。 ②アンケートの内容等を見直し、より効果的に情報を収集できるよう努める。					

単年度下水道事業評価シート(令和元年度)

4 改善経過の点検と評価

視点	項目	評点	5 常に全員	4 概ね多数	3 一部	2 あまり~ない	1 ほとんど~ない	中間	終了	
人員	意識	この事業による社会全体への貢献を職員は常に意識していますか？						4	4	
	適材適数	業務の適正に応じた柔軟な偏りのない業務分担を行っていますか？						4	4	
中間	15	成果	課の職員が事業の成果や目的を意識していますか？						4	4
終了	15	連携	この事業に必要な連携(局内・市長部局・委託業者等・県等)はできていますか？						3	3
手段	手段	目的達成に必要な手段や方法は、既成概念に囚われず、新たな視点で検討していますか？						4	4	
	可視化共有	目的達成に必要な手段や方法を、可視化し、情報共有していますか？						3	3	
中間	15	方法	当初計画や予定よりも優れた代替方法を検討していますか？						4	4
終了	15	目的化	この事業は、上位目的達成の手段として有効であることが、組織で理解されていますか？						4	4
工程	進め方	目的を達成する工程が、全体最適の視点から作られていますか？						4	4	
	合目的性	下水道使用者の視点に立ち、ニーズや利便性を反映した改善をしていますか？						4	4	
中間	16	学習	課題・問題点が発生したら、その都度、プロセス全体を検証し改善していますか？						4	4
終了	16	当事者意識	職員が主体的に行動していますか？						4	4
予算	利益	上下水道局の利益ばかりでなく、社会全体の利益まで意識していますか？						4	4	
	効果効率	より低いコストで成果をあげる工夫を施し予定以上の費用対効果を出していますか？						4	4	
中間	16	コスト検証	当初計画や予定よりも優れた代替方法による予算の効率的活用が常に検討されていますか？						4	4
終了	16	成果	成果指標を上まわっていますか？						4	4
期間	タイムマネジメント	工程を構造化したタイムスケジュールを可視化・共有し、停滞時間削減に取り組んでいますか？						4	4	
	タイムコスト	時間=コストを意識し、ムリ・ムラ・ムダの検証を行っていますか？						4	4	
中間	16	期間の設定	業務集中を避け、局全体の事業執行を最適化するように期間を設定していますか？						4	4
終了	16	成果達成	短期間で成果を達成するよう、期間を検討し、進捗を確認、期間修正を行っていますか？						4	4

5 事後評価

指標				R1	R2	R3
指標名		単位	目標値			
算出式・根拠			実績値			
指標名		単位	目標値			
算出式・根拠			実績値			
指標名		単位	目標値			
算出式・根拠			実績値			
指標名		単位	目標値			
算出式・根拠			実績値			
指標名		単位	目標値			
算出式・根拠			実績値			

視点	自己評価	評価根拠の説明(自己評価の根拠を具体的に記述します。不達成の場合は、原因、改善策を明示します。)				評価者結果
		A=予定以上の成果を上げた / B=予定通りの成果を上げた / C=成果は出ているが予定に達していない D=結果は出ているが成果は出していない / E=不十分な結果にとどまる、または結果が出ていない				
達成度	B	各イベントにおいて下水道の役割やマンホールトイレについてアンケートを実施し、認知度を把握することができた。				B
効率性	B	市ホームページの新着情報にホームページアンケート回答ページへのリンクを設置したほか、SNSを利用することにより多くの回答を得られるように工夫し、お客様ニーズの的確な把握に努めていく。				B
有効性	B	イベントやホームページ上でアンケートを実施することで、より多くの意見を収集することができた。				B
説明責任	B	イベントで実施したアンケート結果を踏まえ、下水道事業に関する記事を上下水道広報誌に掲載した。				B
組織学習	B	ホームページアンケートについて集計・分析を行い、局内で共有した。				B
総合評価	B	アンケートの実施により、より多くの意見収集を行うことができた。引き続き市民ニーズを把握するため、アンケート内容を適宜見直ししていく。				次年度方針 現状維持で継続 B