

水道事業評価(令和3年度)						担当課	上下水道総務課
1 事業情報							
目指すべき方向性	持続	基本政策	4 サービスの向上	施 策	4-1 お客様サービスの向上	事 業	4-1-4 水道事業PRとお客様の声の反映

2 事業評価の概要

項目	内容							
基本政策	信頼される水道サービスであるために、お客様に正確・迅速・丁寧に対応するとともに、お客様ニーズの把握によりサービスを充実し、積極的な情報提供により相互理解を深め、お客様の満足度を高めます。							
事業目的	・お客様の水道事業への理解を促進するため、ホームページ、広報誌、各種イベントにおけるPR活動等により、積極的な情報発信に努めます。 ・市民意識調査やアンケート等によりお客様の意見を収集し、お客様ニーズの的確な把握とおお客様の意見を水道事業に反映させるため、広報・広聴体制を推進します。							
取組内容、数値目標及びスケジュール (単年度)	・各種イベント参加により水道事業のPRを実施します。 ・ホームページにてアンケート調査を実施し、結果を事業に反映します。 ・ポスターコンクールを開催します。 ・広報誌を発行し、満足度の高い情報提供に資するよう工夫を凝らしします。 ・見やすさと機能性・利便性を向上させたホームページの再構築を行います。							
期間	令和3年4月 ～ 令和4年3月							
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	12,956	12,956	0	11,541	11,541	0	89%
	工事費	0			0			
	原材料費	0			0			
	委託料	9,344	9,344		8,936	8,936		96%
	賃借料	55	55		55	55		100%
	その他	3,557	3,557		2,550	2,550		72%
	人件費	3,792			3,792			100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	10,055	事業進捗度	B 予定どおりの進捗
	上半期執行率	78%		
進捗状況	・小学4年生及び5年生を対象に水道ポスターコンクールを実施し、8月にイオンモール川口、9月にアートギャラリー・アトリアにて展示会を開催しました。 ・8月1日に上下水道広報誌「みずぐるま」を発行し、低所得の子育て世帯の水道料金減免に関する記事のほか、水道事業の取組みに関する記事など各課の事業について掲載しました。 ・上下水道局ホームページの再構築については受託業者が決定し、デザインの打合せや年間作業スケジュールの決定を行いました。			

4 終了時評価(事業の達成度)

達成状況	・市産品フェアに参加し、水道事業をPRすることができました。 ・市産品フェア及びホームページにてアンケートを実施し、水道事業の取組みの周知度を把握するとともに、お客様のご意見、ご要望を収集しました。 ・ポスターコンクールを実施し、2,624名からの応募がありました。8月にイオンモール川口、9月にアトリアにて入賞作品の展示会を実施しました。 ・広報誌を年2回発行し、水道事業の財政状況や取組みについて掲載しました。 ・3月にホームページの再構築を行い、見やすさ・機能性・利便性を向上させました。		
事業達成度	B 予定どおり成果を上げた		
事業達成度 C～Eの理由			

5 水道事業ガイドライン業務指標(PI)・独自指標

水道事業ガイドライン業務指標(PI)・独自指標					R1	R2	R3	R4
指標名	【PI C401】広報誌による情報の提供度	単位	部/件	目標値	1.4	1.4	1.5	
算出式・根拠	広報誌などの配布部数/給水件数			実績値	1.4	3.7	1.3	
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				

6 視点評価

視点	評価項目	視点評価	視点	評価項目	視点評価
効率性	投入した事業費に見合った成果を出せたか。	B 予定どおりできた	説明責任	顧客やパートナー企業等の意見や苦情に真摯に対応したか。	B 予定どおりできた
有効性	業務指標等の向上に貢献したか。	B 予定どおりできた	組織学習	事業目的達成のため、組織学習を十分行ったか。	B 予定どおりできた

7 総評価

総合評価	事業を実施する上での課題及び改善方針	今後の実施方針
B 予定どおり成果を上げた	・新型コロナウイルス感染症対策を踏まえたイベントでのPR方法やポスターコンクールの実施内容を検討します。	現状維持で継続