

水道事業評価(令和4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)	・各種イベントの参加や、記念誌の発行により、水道事業70周年のPR事業を実施します。 ・ホームページアンケートおよびイベントでの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、表彰式、展示会を実施します。 ・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ます。							
期間	令和4年4月 ～ 令和5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	8,104	8,104	0	6,722	6,722	0	83%
	工事費	0			0			
	原材料費	0			0			
	委託料	2,209	2,209		2,209	2,209		100%
	賃借料	17	17		17	17		100%
	その他	5,878	5,878		4,496	4,496		76%
	人件費	4,466			4,466			100%

3 中間評価(事業の進捗状況)

執行状況	上半期執行額	4,402千円	事業進捗度	B 予定どおりの進捗
	上半期執行率	54%		
進捗状況	・小学4年生を対象に水道ポスターコンクールを実施しました。(8月にイオンモール川口前川、9月にアトリアにて展示会を開催) ・7月に「災害対策について」をテーマにホームページアンケートを実施し、225件の回答を得ることができました。また、寄せられた意見については各事業に積極的に反映できるよう局内に周知を図りました。 ・8月1日に上下水道広報誌「みずぐるま」を発行し、水道事業70周年記念の特集記事を掲載しました。また、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も掲載しました。 ・水道事業70周年記念事業として、横断幕・懸垂幕を作成し掲出したほか、ノベルティ(エコバッグ・手ぬぐい)を作成し、水道事業70周年をPRしました。			

4 終了時評価(事業の達成状況)

達成状況	・イベント(市産品フェア、荒川ふれあいまつり、消防防災フェア)に参加し、水道事業をPRしました。また、水道事業70周年を記念し、横断幕・懸垂幕の掲出、記念誌の発行、広報誌での特集記事掲載、イベントでのノベルティ配布を行い、水道事業70周年をPRしました。 ・ホームページ及び上記イベント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、1,575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。表彰式は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、未実施となりました。 ・広報誌を年2回発行し、水道事業の財政状況・経営状況・取組みについて掲載しました。
------	---

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					R4	R5	R6
指標名	【PI C401】広報誌による情報の提供度	単位	部/件	目標値	1.5		
算出式・根拠	広報誌などの配布部数/給水件数			実績値	1.3		
指標名		単位		目標値			
算出式・根拠				実績値			

6 視点評価及び総合評価

視点	評価項目	視点評価	視点	評価項目	視点評価
有効性	指標や目標値の達成度	B	説明責任	意見や苦情に対する適切な対応	A
	目的に対する実施内容	A		情報発信の実施	A
効率性	業務のプロセス改善(創意工夫)	A	組織学習	職員の知識向上のための取組み	B
	投入した費用・労力に対する成果	B		知識の伝達	A
評価理由(特記事項)					総合評価
・指標は目標値を下回っていますが、上下水道局ホームページにも掲載しており、多くのかたに周知しました。 ・水道事業のPRに加え、水道事業70周年を記念したPR活動を行いました(記念誌の発行、広報誌における特集記事の掲載(水道事業70年のあゆみ、川口市立高等学校と上下水道事業管理者による座談会の記事)、横断幕・懸垂幕・グッズの製作)。 ・イベントで行ったアンケートをスマートフォンでも回答できるよう改善したところ、お客様から多くの回答があり、水道事業で行っている取組みについての周知度把握や、ご意見・ご要望を収集することができました。					A

7 今後の実施方針等

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
・お客様の水道事業への理解に繋がるような広報になるよう検討します。また、お客様ニーズの的確な把握とお客様の意見を水道事業に反映させるため、市民意識調査を実施し、結果の集計と分析を行います。	現状維持で継続