

取組7-1 お客さまの信頼性・利便性の向上

現行の成果指標	基準値	実績値	目標値
上下水道局を信頼できると感じる市民の割合（％）	H24	H28	H33
	55.7	53.7	基準値より増



第1回審議会提示案	基準値	実績値	目標値
水道料金の収納率（％）	-	H24	H33
	-	99.88	99.9



今回提示案	基準値	実績値	目標値
研修受講率（％）	H24	H28	H33
	-	-	100

【これまでの審議会における主な意見】

- ・市の不祥事等に影響する。
- ・主観が入る指標は馴染まない。

【前回審議会等における主な意見】

- ・取組（お客さまの信頼性・利便性の向上）と指標の関連が不明確。
- ・今後局が実施していくことを目標としてはどうか。

【選定理由】

- ・組織に対する信頼性は人材の育成が基礎と考えるため。
- ・いかなる状況においても「水の安定供給」という使命を果たすべく、災害訓練等を拡充し、「水の安定供給」「信頼性の向上」を目指す。
- ・コンプライアンス研修や適正な事務処理研修、接客研修等とおして、職員の質を高め、「信頼性の向上」を図る。

研修（市及び局研修）を年間10回以上受講した職員数/全職員数  
全職員が年間10回以上の研修受講100%を目標とする。

取組7-2 お客さまに身近でわかりやすい情報の提供

現行の成果指標	基準値	実績値	目標値
上下水道施設見学者数（人）	H23	H28	H33
	82,579	99,928	105,000



第1回審議会提示案	基準値	実績値	目標値
上下水道施設見学者数（人）	H23	H28	H33
	82,579	99,928	105,000



今回提示案	基準値	推計値	目標値
上下水道事業に関する説明会の開催数（回）	H23	H29	H33
	75	77	90

現行の成果指標	基準値	実績値	目標値
上下水道局が提供する情報に満足している市民の割合（％）	H24	H28	H33
	55.7	53.7	基準値より増

第1回審議会提示案	基準値	実績値	目標値
ホームページアクセス数（人）	H26	H28	H33
	556,847	2,104,339	557,000

今回提示案	基準値	推計値	目標値
ホームページアクセス数（人）	H26	H29	H33
	556,847	498,000	600,000

H28は熊本地震によるHPへのアクセス集中によるもの

【これまでの審議会における主な意見】

- 上下水道局が提供する情報に満足している市民の割合について
- ・主観が入る指標は馴染まない。
  - ・市の不祥事等に影響する。

【前回審議会等における主な意見】

- 上下水道施設見学者数について
- ・施設見学者は飽和（H28年度以外、目標達成済）している。

ホームページアクセス数について  
意見なし。成果指標として採用。

【上下水道事業に関する住民説明会の開催数について】

- ・お客さまに「身近」で「わかりやすい」情報の提供を行う取組みから上下水道事業に関する住民説明会の開催数を指標とする。

現行指標である「上下水道施設見学者数」は、約95%が遊水目的の科学館来館者であり、積極的に情報提供が図れているとは言えないことから見直す。

取組7-3 お客さまニーズの的確な把握

現行の成果指標	基準値	実績値	目標値
アンケート回答人数（人）	H23	H28	H33
	2,736	1,777	基準値より増

第1回審議会提示案	基準値	実績値	目標値
アンケート回答人数（人）	H23	H28	H33
	2,736	1,777	基準値より増

今回提示案	基準値	推計値	目標値
お客さまからのご意見数（件）	H23	H29	H33
	-	287	350

【これまでの審議会における主な意見】

- ・アンケート回答人数の増加で「A評価」なのか。

【前回審議会等における主な意見】

- ・局が新たに取り組むことを目標としてはどうか。

アンケートはニーズ把握のための有効手段と考え、現行案を提示

【選定理由】

- ・「お客さまニーズの的確な把握」という視点から、局ホームページや上下水道局3,000世帯アンケート等に寄せられたお客さまからのご意見数を指標とする。
- ・ご意見等を集計・分析し、広報内容の検討や施策への反映等、ニーズへの対応に繋げていくことが可能。