

## 水道事業ガイドラインを活用した西宮市水道事業の評価（平成 24 年度）

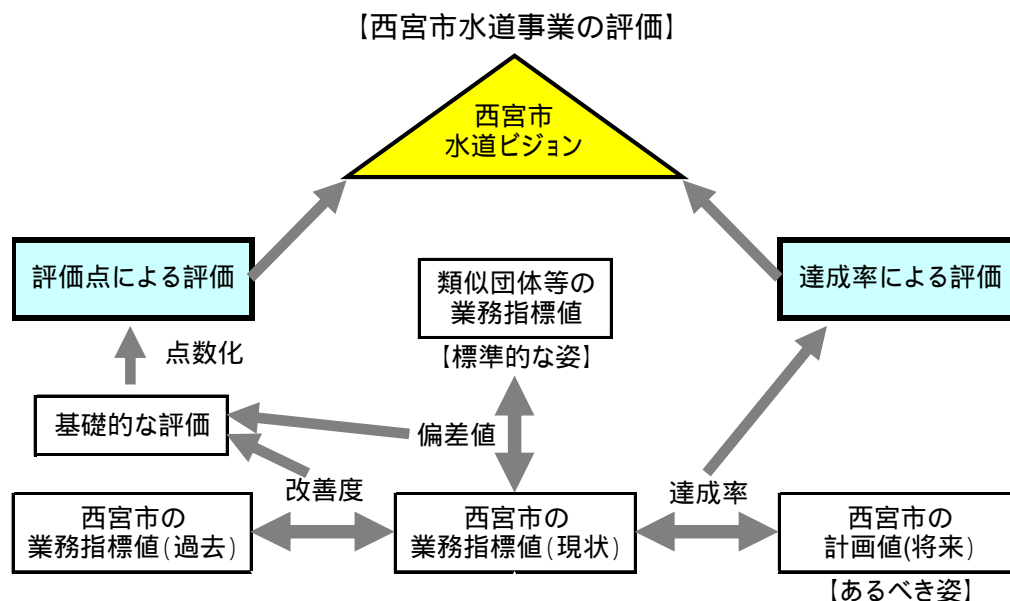
### 1. 概要

水道局では、あるべき将来像や今後の進むべき方向性を示した「西宮市水道ビジョン」(平成 19 年 3 月策定)に基づき本市水道事業を評価することとし、その手段として水道事業ガイドラインの業務指標を活用します。

算出した水道事業ガイドラインの業務指標の指標値について、まず偏差値と改善度から基礎的な評価を行います。

基礎的な評価を行った業務指標のうち、「西宮市水道ビジョン」の施策に関連する業務指標について、基礎的な評価を点数化して評価点を算出し、同ビジョンの基本目標単位又は施策単位で評価します。

また、「西宮市水道ビジョン」の施策に関連する業務指標のうち、計画値又は目標値を設定しているものについては、達成率による評価を行います。



### 2. 評価方法

#### (1) 基礎的な評価（水道事業ガイドライン全業務指標 137 項目のうち 130 項目）

算出した指標値について、本市と他の事業体の指標値から算出した「偏差値」と、本市の指標値の「改善度」から評価します。

偏差値からは他の事業体との相対的な位置づけを把握することはできますが、指標値が改善しているのか悪化しているのかということは判断できません。

一方、指標値の推移を見るだけでは、たとえ指標値が改善していたとしても、その指標値が他の事業体と比較して高いのか低いのかを判断できません。

本市が他の事業体と比べてどのような状態にあるのか、そして方向性として改善に向かっているのかどうかを総合的に判断し、評価結果を基礎的な評価として分類します。

### 偏差値による評価

業務指標は事業の背景と密接な関係がありますので、単純に他の事業体と比較することはできません。しかし、他の事業体との比較は簡便で分かりやすい方法であるため、事業の背景について水源と人口規模、有収水量密度（単位面積あたりの年間有収水量）が本市と類似する事業体の指標値から偏差値を算出します。

ただし、類似事業体だけでは比較対象が少ないため、補完的に本市と同じ中核市についても比較対象とします。

区分	事業体名
類似事業体 (5)	所沢市、越谷・松伏水道企業団、春日井市、愛知中部水道企業団、吹田市
類似事業体かつ中核市 (11)	前橋市、高崎市、川崎市、柏市、豊中市、高槻市、東大阪市、尼崎市、倉敷市、高松市、那覇市
中核市 (21)	旭川市、青森市、盛岡市、秋田市、郡山市、いわき市、横須賀市、富山市、金沢市、長野市、岐阜市、岡崎市、大津市、奈良市、和歌山市、福山市、松山市、高知市、長崎市、大分市、鹿児島市

合計 37 事業体

類似事業体：総務省「水道事業経営指標」団体別類型で受水を主な水源とし、給水人口が 30 万人以上かつ有収水量密度が全国平均以上の事業体

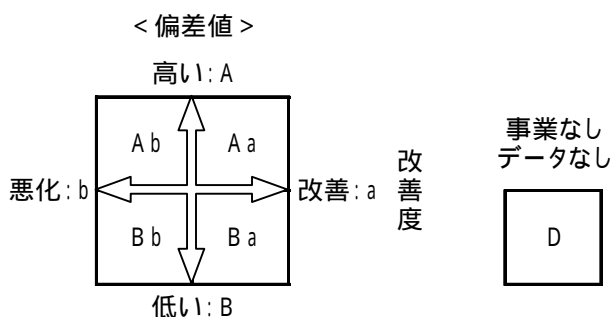
### 改善度による評価

指標値の経年の傾向として、改善しているのか悪化しているのかという改善度により評価を行います。前年度からの変動だけでは、一時的・短期的な影響が考えられるため、直近 5 年間の指標値から傾向を判断することとします。

なお、横ばいの場合、それが望ましい状態であれば改善、望ましくない状態であれば悪化と考えることとします。

### 評価結果の分類

偏差値と改善度の観点から評価した結果を、基礎的な評価として下記のとおり「A a」、「A b」、「B a」、「B b」の 4 つに分類します。なお、事業として行っていないもの、データの無いものは「D」と分類します。



分類	評価
A a	集団の中では平均以上の位置にあり、また、改善の方向にあるため、良好である。
A b	集団の中では平均以上の位置にあるが、悪化の方向にあるため、分類「B b」に転落しないよう注意が必要である。
B a	集団の中では平均未満の位置にあるが、改善の方向にあるため、改善の取組みを継続することが必要である。
B b	集団の中では平均未満の位置にあり、また、悪化の方向にあるため、長期的に改善に努める必要がある。

(2) 評価点による評価（西宮市水道ビジョンの施策に関連する指標 91 項目のうち 87 項目）

水道事業ガイドラインの業務指標のうち、「西宮市水道ビジョン」の施策に関連する指標を基本目標単位又は施策単位に分類し、各指標を基礎的な評価の分類により下表のとおり点数化します。各指標の点数を基本目標単位又は施策単位で合計し、100 点満点に換算して評価点を算出し評価します。

なお、基礎的な評価の分類 A b、B a の 2 点を平均とします。このため、100 点満点換算した 66.666・・・を評価点の平均として下記のとおり評価を分類します。

基礎的な評価の分類と点数

基礎的な評価の分類	A a	A b	B a	B b	D
点数	3点	2点	2点	1点	0点

100 点満点に換算した評価点と評価の分類

評価点	評価の分類
0～48 点	非常に低い
49～58 点	低い
59～63 点	低め
64～66 点	平均を少し下回る
67～69 点	平均を少し上回る
70～74 点	高め
75～84 点	高い
85～100 点	非常に高い

(3) 達成率による評価（西宮市水道ビジョンの施策に関連する指標 91 項目のうち 30 項目）

平成 20 年 8 月に改訂した「西宮市水道施設整備計画（NWR21）」において計画目標年度での指標値を設定している業務指標のうち、「西宮市水道ビジョン」の施策に関連する指標について達成率を算出し、その進捗状況を評価します。また、第 4 次西宮市総合計画に係る施策評価において目標値を設定している指標についても、あわせて達成率を算出します。

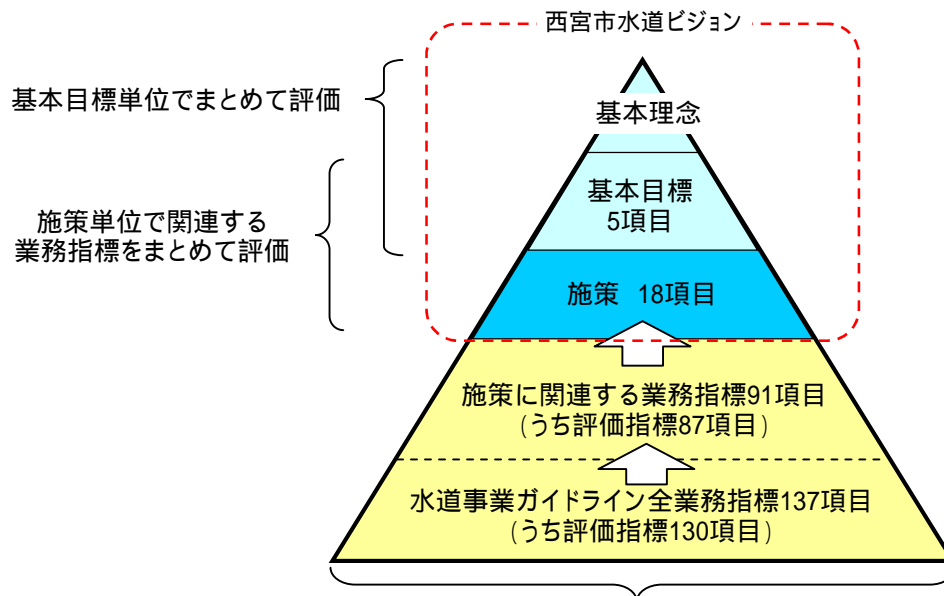
$$\begin{array}{l} \text{指標値が高い方が} \\ \text{望ましい場合} \end{array} : \text{達成率}(\%) = \frac{\text{実績値} - \text{基準値}}{\text{計画値} - \text{基準値}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{指標値が低い方が} \\ \text{望ましい場合} \end{array} : \text{達成率}(\%) = \frac{\text{基準値} - \text{実績値}}{\text{基準値} - \text{計画値}} \times 100$$

指標値が高い方が望ましい場合の基準値は、0とする。低い方が望ましい場合の基準値は、単位が「%」である指標の基準値は100とし、単位が「%」以外である指標の基準値は平成19年度数値（「西宮市水道ビジョン」の初年度数値）とする。

達成率の算出結果が100%を超える場合は100%、マイナスとなる場合は0%と読み替える。

### 【評価イメージ】



- ・業務指標に対する基礎的な評価とそれに基づく点数化
- ・重要な事業に関連する30の指標について達成率を測定

### 3. 評価結果

評価結果の概要は下記のとおりです。

#### (1) 基礎的な評価

対象 年度	対象 指標	基礎的な評価（偏差値・改善度）				
		A a	A b	B a	B b	D
H22 年度	130	53	13	21	41	2
H23 年度	130	52	14	23	39	2
H24 年度	130	52	12	25	39	2

#### (2) 評価点による評価（『』は基本目標、「」は施策）

基本目標	施策数	評価 指標数	指標の基礎的な評価の分布					点数合計	評価点
			Aa (3点)	Ab (2点)	Ba (2点)	Bb (1点)	D (0点)		
1 安心して飲める水道	3	13	6	0	5	2	0	30	77
2 安定して供給できる水道	3	28	8	2	6	11	1	51	61
3 健全な経営を持続する水道	6	33	5	7	8	13	0	58	59
4 お客様から親しまれる水道	2	9	5	0	2	2	0	21	78
5 環境にやさしい水道	4	9	6	0	0	3	0	21	78
計	18	92	30	9	21	31	1	181	66

複数の施策に関連する5指標を重複してカウントしています。

#### 『1 安心して飲める水道』・・・評価点 77 点

評価点は高くなっています。

・「1-2)水質管理の強化」の評価点は高くなっております。自動水質監視装置は南部で10台、北部で2台設置しており、連続監視体制は整っています。その他の項目の評価点も高く、前年度と同等の数値となっております。

・「1-3)給水装置等の適正管理」の評価点は高くなっています。貯水槽水道指導率など平均を少し下回る項目がありますが、本市の状況は H23 年度と比較すると改善の傾向にあります。引き続き小規模貯水槽水道の設置者に対する現地調査などに取り組んでいきます。

#### 『2 安定して供給できる水道』・・・評価点 61 点

評価点は低めとなっています。

・「2-1)効率的な水道施設の整備」の評価点は平均を少し上回っております。浄水場等の統廃合により水道施設の効率性が高まっています。

・「2-2)水道施設の安定供給能力の向上」の評価点は低めとなっています。管路の耐震化は着実に進んでいますが、水道施設の耐震化を含めた更新の促進が引き続き課題となっています。

#### 『3 健全な経営を持続する水道』・・・評価点 59 点

評価点は低めとなっています。

・「3-1)組織体制の効率化・強化」の評価点は平均を少し上回っています。職員数の削減に伴い、職員1人当たりの生産性・効率性は改善してきています。

・「3-2)運営管理の効率化・強化」の評価点は低めとなっています。施設は効率的であり有効に稼働していますが、外郭団体の見直しにより水道メーター検針業務を水道局直営で原則実施していることから、他事業体と比較しても指標値が非常に低くなっています。

・「3-4)料金体系等の見直し」の評価点は非常に低くなっています。阪神水道企業団からの受水増量に伴う受水費の増加等により給水原価が上昇したために指標値が悪化しています。

・「3-6)財務」の評価点は低くなっています。阪神水道企業団からの受水増量に伴う受水費の増加や給水収益の減少等により、収益性を表す指標値が低くなっています。

『4 お客様から親しまれる水道』・・・評価点 78点

評価点は高くなっています。

・「4-2)広報・広聴の充実」の評価点は高めとなっています。ホームページや広報誌、水道モニター制度などさまざまな媒体を活用した広報・広聴活動を通じて情報提供及びニーズに対応したお客さまサービスができています。

『5 環境にやさしい水道』・・・評価点 78点

評価点は高くなっています。

・「5-2)漏水防止対策の推進」の評価点は高くなっています。漏水量の減少により、H23年度と比較すると改善の傾向にあります。

・「5-3)廃棄物の減量化・リサイクル」の評価点は平均を少し上回っています。浄水汚泥の再資源化は行っていませんが、建設副産物のリサイクル率は高い水準を維持しています。

(3) 達成率による評価

H22、23年度と比較して、「1117 鉛製給水管率」や「2210 管路の耐震化率」などで達成率が上がっており、全体として着実に進捗していると考えられます。

(4) 全体の評価

「西宮市水道ビジョン」の施策体系に基づく評価点による評価及び達成率による評価の結果、水道事業全体としては、H22、23年度に引き続きおおむね良好な状態と考えられます。

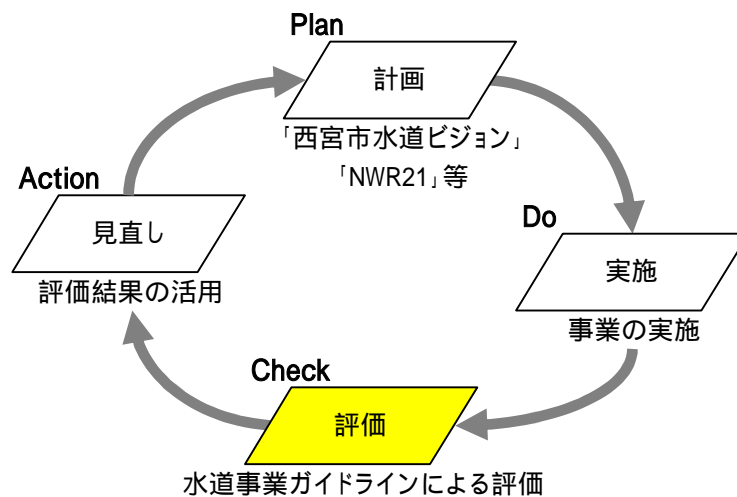
#### 4. 評価結果の活用

評価結果については、以下の点に活用することとします。

- ・評価結果に基づき、「西宮市水道ビジョン」で示している施策や事業の改善につなげるとともに、その進行管理に活用します。
- ・事業活動の目的や成果などの評価結果をお客様に公表することにより、アカウンタビリティ（説明責任）の向上を実現します。
- ・職員が評価結果から事業活動の目的や成果などを再認識し、お客様の視点に立って成果を上げることを重視した事業の推進を行うという意識改革を促進します。

なお、今回の評価はあくまで試行とし、この結果に基づき、改善を加えながら継続的に評価に取り組み、水道事業の改善につながる評価システムとして運用できるものを構築していきたいと考えています。

【水道事業ガイドラインによる評価システム】



#### < 添付資料 >

##### (別紙1) 基礎的な評価結果

...水道事業ガイドラインの業務指標について、偏差値と改善度から判断した基礎的な評価や問題点等の一覧です。

##### (別紙2) 「西宮市水道ビジョン」の施策体系

...「西宮市水道ビジョン」の施策体系と施策に関連する業務指標を示しています。

##### (別紙3) 「西宮市水道ビジョン」の施策に関連する業務指標の基礎的な評価結果

...施策に関連する業務指標単位での基礎的な評価や問題点等の一覧です。

##### (別紙4) 西宮市水道事業評価シート

...「西宮市水道ビジョン」の基本目標単位又は施策単位での評価点による評価結果及び結果分析等をまとめたシート、業務指標の達成率による評価結果、評価点と達成率による評価の経年比較を示したシートです。