

施策評価調書（基本目標別）

様式 2

<p>基本目標</p>	<p><b>3 お客様からの「信頼」の確保</b></p> <p><b>主要施策（6）～（7）</b></p>
<p>施策の趣旨</p>	<p>主要施策（6） お客様サービスの推進  水道事業は、お客様から頂く水道料金によって運営されています。  毎日の生活を支えるライフラインを担う事業者として、水道水への信頼と安心、そして事業への御理解・御協力をいただけるよう、事業の情報をお知らせする広報活動とお客様の声を伺う広聴活動の一層の充実を図ります。  また、お客様の視点に立ち、接客マナーの向上や、頂いた御意見・御要望を業務に活かすとともに、新たな水道料金システムを開発し、その中で上下水道料金徴収一元化を可能とするなど、より便利な水道を目指してサービス向上に努めていきます。</p> <p>主要施策（7） 大規模事業体の責務と社会貢献  水道水をつくり、お客様にお届けするためには多くの電力が必要です。また、事業を実施するに当たっては、浄水発生土等の廃棄物が発生します。  これまで実施してきた省エネルギー化や再生可能エネルギーの活用、再資源化等の取組を今後も引き続き進めていきます。  また、蓄積した技術・知識を元に、開発途上国の水道事業体への職員派遣による国際貢献や、県内水道事業体への支援等を通じて、大規模事業体として求められる責務を果たしていきます。  さらに、県が進めている県内水道の統合・広域化に向けた検討を、引き続き進めていきます。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標 3 においては、2つの主要施策の下に7の主な取組を位置付けております。各施策及び取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、28年度については、  「達成状況」に係る評価は、6つの取組を「a」評価（達成している）としました。  「成果」に係る評価は、主要施策（7）については「a」評価（成果が出ている）、主要施策（6）については「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>主要施策（7）の主な取組 「県内水道の統合・広域化に向けた検討」は、検討主体が知事部局であることから、評価の対象からは除外しています。</p>
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p>	
<p>(6) お客様サービスの推進</p> <p>主な取組  「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）  接客マナーの向上  新たな水道料金システムの開発と  上下水道料金徴収一元化の実施</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」  a  a  a</p>
<p>(7) 大規模事業体の責務と社会貢献</p> <p>主な取組  省エネルギー化の推進及び再生可能エネルギーの活用  資源リサイクルの推進  県内水道の統合・広域化に向けた検討  国際貢献及び他事業体への支援</p>	<p>「成果」 a</p> <p>「達成状況」  a  a  a</p>

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</p> <p>A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人</p>	<p>適切に評価されているため、「A：妥当である」と判断します。</p> <p>なお、評価調書については、指標や目標のみに捉われず、得られた成果や効果を記載し、施策全体の評価について詳細に説明することが望ましいです。</p>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び水道局の回答</p>	<p>基本目標3の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見等及び水道局からの回答は以下のとおりです。</p> <p><b>主要施策（6）お客様サービスの推進</b>  <b>取組 接客マナーの向上</b>                  取組の進捗状況にある「得点の低かった項目」とは、具体的にどのようなものか。</p> <p>（水道局回答）                  得点の低かったのは、「お客様が怒鳴り込んできても、冷静に自分のペースで対応できる」や「水道局の業務や、県政の重要情報を概ね把握していること」、「お客様が愚痴や世間話を長々とするときは、上手に話を切り替えること」などの項目です。なお、これらの項目については、外部講師による研修や各所属における重点的な取組を通じて改善に努めました。</p> <p><b>主要施策（7）大規模事業者の責務と社会貢献</b>  <b>取組 省エネルギー化の推進及び再生可能エネルギーの活用</b>                  取組の概要に「配水量の少なくなる夜間における給水ポンプ運転停止等の水運用の効率化」について述べられているが、この効果は具体的にどれくらいなのか。</p> <p>（水道局回答）                  配水量の少なくなる夜間に不必要なポンプを停止することで、年間8,000千kWh程度のエネルギー削減効果があると考えています。</p> <p>水運用を工夫することで、新たな設備投資なしにそれだけの省エネルギー効果があるということを、施策評価調書にも記載するべきである。</p>	