

## 実施計画における「成果指標・目標」の設定について（案）

### 1. 成果（アウトカム）指標・目標の基本的な考え方

事業の推進により、どのような効果が生み出されることが期待できるのか、その期待される理想的な状態が「成果（アウトカム）」であると考えました。

成果は、業務を実施した結果、期待される波及効果の姿とも言えるので、直接的な効果から究極的に理想的な状態（＝最終成果）を表すものまで、色々な段階のものが想定されます。上位の成果になるほど、外部の要因にも左右されるようになり、また、実現も難しいものとなってきます。そこで、事業の推進によってある程度結果をコントロールできる成果（＝中間成果）を成果指標・目標として設定することが適当と考えました。

### 2. 成果指標の設定例

成果指標の設定については、事業の種類ごとに次のとおり設定しています。

#### （1）施設、設備の整備工事等の場合

施設、設備の整備事業等の成果指標については、水道事業ガイドライン等を参考にし、事業の実施によって期待される効果を成果指標として設定しています。

< 設定例 >

事業番号	事業名	達成指標	成果指標
6	栗山浄水場老朽化更新工事	・事業進捗率	・浄水場等施設耐震化率 ・経年化設備率
12-6	鉛給水管の更新	・鉛給水管更新率	・宅地内漏水件数

#### （2）基本計画の策定、施策の検討、調査研究事業等の場合

基本計画の策定、施策の検討、調査研究事業等の成果指標については、当該年度の業務が次年度以降の業務にどのように影響や効果を与えるのかという「次期業務への反映度・貢献度」等を指標としています。

< 設定例 >

事業番号	事業名	達成指標	成果指標
1	水需要見直し	・長期水需要見通しの策定	・予算及び配水計画への反映状況 ・次期中期経営計画（水源安定化・施設整備推進等）への反映状況
12-5-2	高度浄水処理の導入	・基本方針の作成	・基本方針の基本計画への反映

#### （3）サービス提供事業の場合

サービス提供に係る事業の成果指標については、当該サービス制度の利用者数や、サービス向上により期待される苦情の割合などを指標としています。

< 設定例 >

事業番号	事業名	達成指標	成果指標
2 9	検針会社による日曜日等の現地精算	・料金精算日の拡大（平成19年度完了）	・利用者数
3 0	接客マナー向上	・実務研修開催数 ・実務研修受講者数 ・マナーチェックテストの実施状況	・水道サービス苦情割合 ・職員に関する苦情割合（水道サービス苦情割合の内数）

#### （4）内部管理事業の場合

内部管理事業の成果指標については、業務の効率化を目的とする事業においては、効率化によって期待されるコスト削減の状況などを指標としています。また、研修に係る事業においては、研修によって期待される研修受講者の理解度や満足度などを指標としています。

< 設定例 >

事業番号	事業名	達成指標	成果指標
1 6	組織・職員数の計画的な管理	・職員の数	・コスト（人件費等）削減額
2 4	水道技術実務研修	・受講者数	・研修理解度（受講報告書等） ・研修満足度（受講報告書等）

#### （5）その他

上記（1）から（4）の類型外の事業については、それぞれの事業ごとに期待される成果を検討し、成果指標を設定しています。

< 設定例 >

事業番号	事業名	達成指標	成果指標
12-4	貯水槽水道の適正管理と直結給水の促進	・貯水槽水道指導率	・直結給水率
4 5	各種訓練の実施	・総合訓練回数	・マニュアル改善への反映