

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

【目標1】より良質なおいしい水をいつでも安心して利用できる水道を目指します。

平成20年12月1日時点

資料2 - 3

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
1 安定給水の確保	(1)水需要見通し	今後の水使用や社会経済動向を調査するとともに、平成17年度に実施された国勢調査結果及び国立社会保障人口問題研究所の将来人口推計を基に水需要推計を精査し、県水道局の今後の長期水需要見通しを策定する。		長期水需要見通しの策定 水需要推計の検証を行い、 県水の今後の長期水需要見通しを策定する。(19年度) <b>【平成20年度完了】</b>		予算及び配水計画への反映状況(反映度) 予算及び配水計画に反映させる。(21年度)  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(反映度) 次期中期経営計画(水源安定化・施設整備推進等)に反映させる。(22年度まで)	← 各種の調査 → ← 水需要調査委託 → ← 水需要の検証、見通しの策定 → <b>【平成20年度完了】</b>	← 活用 →				総務企画課
	(2)千葉県上下流交流事業	参照するダムの早期完成に資するよう千葉県上下流交流事業などを実施する。 ・ハツ場ダム建設事業(平成27年度完成予定) ・湯西川ダム建設事業(平成23年度完成予定)	事業の実施数 5回(21年度)	安定水源の確保 参照するダム建設事業の完成により水源の安定化を図る。		← 千葉県上下流交流事業などの実施・推進 →					総務企画課	
	(3)ちば野菊の里浄水場(仮称)江戸川浄水場)建設工事	老朽化の著しい古ヶ崎浄水場に代わる施設として、高度浄水処理施設や給水拠点機能を備えた日量6万立方メートルの新浄水場が平成19年度に稼働した。 なお、未了であった沈でん池覆蓋工事を平成21年度に実施し、完了させる。	事業進捗率 100%(20年度)	自家発電設備容量率 39.9%(21年度)  経年化浄水施設率 0%(21年度)		← 土木・建築工事 電気・機械設備工事 → ← 稼働 → <b>【平成19年度 工事一部未完了】</b>						計画課
	(4)(仮称)房総導水路系浄水場整備事業	房総導水路系を水源とする浄水場の建設に関する基本計画等を検討する。 なお、平成20年度に長期水需要見通しの見直しがあったことから、平成21年度は、当局の長期水需要を基に、房総導水路を活用した浄水施設等整備の検討を引き続き実施する。	房総導水路を活用した浄水施設等整備計画の作成 房総導水路を活用した浄水施設等整備計画の作成(21年度)	基本計画の基本設計策定への反映 基本計画を基本設計策定に反映させる。(21年度)		← 基礎調査 → ← 基本設計 → ← 基本計画 → ← 大規模事業評価 →						計画課
	(5)船橋給水場リニューアル工事	老朽化が進行している船橋給水場について、平成14年度に実施した老朽度診断調査をもとに、安定給水とコスト面等からリニューアル方策の計画を策定するとともに、これに基づく工事を実施する。 なお、浄・給水場施設整備計画を見直していることから、平成21年度は、平成20年度の検討結果を踏まえ基本計画を策定する。	事業進捗率 100%(22年度)	配水池耐震施設率 88%(22年度)		← 基本計画 → ← 基本設計 → ← 工事 →						計画課
	(6)栗山浄水場老朽化更新工事	老朽化が進行している栗山浄水場について、平成14年度に実施した老朽度診断調査結果をもとに、土木構造物の改修や建築物の耐震化、電気・機械設備の更新を計画的に実施する。 平成21年度は、更新の基本計画の見直しを実施するとともに耐震調査が未実施の1拡管理本館の耐震診断を実施する。 なお、中央監視設備及び1拡ポンプ棟の耐震工事についても基本計画の見直しに含まれている。	事業進捗率 14%(21年度) 100%(22年度)	浄水場等施設耐震化率 94%(21年度) 95%(22年度まで)  経年化設備率 60%(21年度) 57%(22年度まで)		← 実施設計 → ← 次亜塩素酸注入機室 築造 次亜塩素酸注入設備 → ← 次亜塩素酸注入設備 築造 次亜塩素酸注入設備 → ← 中央監視設備 → ← 耐震工事 → ← 管理本館 1拡ポンプ棟 →						計画課

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	成果指標 成果目標	スケジュール					担当課	
					平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
1 安定給水の確保	(7)浄水場等設備更新工事	老朽化している浄・給水場の電気・機械等の機器を効率的に更新する。 平成21年度においては、北総浄水場、北船橋給水場、沼南給水場の更新工事を実施する。	浄水施設更新率 100%(22年度)	経年化設備率 60%(21年度) 57%(22年度まで)	実施設計 木下取水場 柏井浄水場 北総浄水場 松戸給水場 沼南給水場	北船橋給水場	成田給水場	更新工事	北総浄水場 北船橋給水場 沼南給水場	北船橋給水場 成田給水場	計画課 浄水課
	(8)八ヶ崎～五香六実線布設工事	緊急時のバックアップ管路として、沼南給水場から松戸市八ヶ崎、小金原地区へ送水する路線の整備を実施する。 平成21年度は、400mm配水管553mの布設工事を実施し、500mm配水管1000mの非開削推進工事に着手する。	事業進捗率 51%(21年度) 74%(22年度) 一部通水開始(22年度)	緊急時安定給水度(バックアップ可能区域の人口) 松戸市八ヶ崎・小金原・金ヶ作 102,000人 (22年度まで)	実施計画	500mm布設 600m	500mm布設 655m	500mm布設 800m	300~500mm布設 965m	計画課	
	(9)鋳鉄管更新工事	経年化や障害発生の管路を解消するため、優先度の高い管路を更新するとともに、更新計画を策定する。 平成21年度は、管路更新の実施計画(案)を作成する。 また、腐食情報の収集についても引き続き実施する。	鋳鉄管更新延長 17.0km(21年度) 85.0km(22年度まで)  更新計画の策定 実施計画の作成(21年度) 実施設計の作成(22年度)  腐食情報の収集 2000件(21年度)	管路の事故割合 1.62以下(21年度)  腐食情報の更新計画への反映度 実施計画を実施設計に反映させる(21年度)	更新工事 17km更新 (16.9km)	17km更新 (18.0km)	18.8km更新	17km更新	14.3km更新	腐食情報等の収集 基本計画 実施計画 実施設計 ( )内は実績値	計画課 給水課
	(10)配水区域の細分化	県営水道の給水エリアには、浄・給水場の系統別に33の配水区域が設定されている。 本事業は、これらの配水区域をベースに、域内の人口や地盤の高低差を考慮して更に区域を細分化し、より小規模な配水ブロックを形成していかうとするものである。 この細分化作業は、送・配水管の要所に設置されている仕切弁(バルブ)を閉じることなどによって行うため、細分化後においては、隣接する配水ブロックとの間が、常時遮断される状態が作り出される。 これにより、ブロックごとの日常の維持管理が容易になり、また、地震等の災害時には断水等の影響範囲を縮小することができ、被災後の復旧も期間を短縮することが可能となる。 本事業は、現行の33配水区域を段階的に62に細分化するものである。 平成21年度は、引き続き配水区域の細分化を実施する。	配水区域の細分化(区域数) 62区域(21年度まで)	浄・給水場塩素注入量低減実施数 7箇所(21年度)  非常時において断水等の影響を受ける人口(給水人口/区域数) 約46,000人(21年度)	モデル地区による細分化の検証	33の配水区域から62の区域に細分化					給水課
	(11)水運用センターの設置	水源から蛇口に至る水道システム全体の水量等の管理情報をもとに日々の水需要予測を的確に行い、水処理等の費用がより低コストとなる浄水量や配水量等の情報を浄・給水場に提供できるようにするなど、総合的な水運用調整を一元化して行うための水需要予測プログラム等を開発し、水運用センター(システム)を設置する。 さらに、配水区域ごとの残留塩素濃度等を自動水質監視装置により把握・分析し、その結果を残留塩素コントロールプログラムに反映させて浄・給水場ごとのきめ細かな塩素注入量を設定するなど、残留塩素濃度の低減に活用し、おいしい水の供給に取り組む。 また、非常時には、給水区域全体に設置された配水管理テレメータ等により水量・水圧を把握・分析し、断減水等が最小限となるよう浄・給水場間や地域間での適切な水運用を行う。	水運用センターの設置稼働(19年度) 【平成19年度完了】	配水コスト縮減額 1,900千円(21年度) 5,700千円 (22年度まで)	ソフト開発等	水運用センター開設	水運用の一元管理				浄水課

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	成果指標 成果目標	スケジュール					担当課	
					平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
2 安全で良質な水の供給	(12)おいしい水づくり計画の推進	水道水質に対するお客様の高度化するニーズに応えるため、水道システム全体で展開する施策を多角的に検討・策定した「おいしい水づくり計画」に基づき、平成21年度は残留塩素の低減化やおいしい水づくりキャンペーン等の総合的な施策を推進する。	水質目標(8項目)における残留塩素濃度等の達成率 特に残留塩素濃度を現状の0.8mg/lから0.6mg/lに低減する(22年度)	水道水のおいしさ(インターネットモニターによる「おいしい+ややおいしい」の割合) 35%(21年度) 40%(22年度)	←→ 計画策定	←→	←→ 総合的な施策の推進	←→	←→	計画課(おいしい水G)	
	残留塩素の低減化	平成18年度策定した「おいしい水づくり計画」において、残留塩素の低減化を進めるため、塩素注入方式の検討や残留塩素濃度の制御に係るシステムの整備等について検討する。 平成21年度は、配水区域の細分化(事業(10)参照)の完了した配水系統別に残留塩素の低減化を実施するとともに、塩素の注入方式や制御方法の見直しにより、きめ細かに塩素注入等ができるよう整備する。	残留塩素の低減化試験(配水区域実施率) 100%(22年度)  残留塩素の低減化(浄給水場実施率) 100%(21年度) 残留塩素の更なる低減のため、塩素注入方式を検討する。	塩素のにおい(インターネットモニターによる「感じない+ほとんど感じない」の割合) 58%(21年度) 60%(22年度)	←→ 検討	←→	←→ 機器整備・低減化の研究	←→	←→	計画課 浄水課	
		ちば野菊の里浄水場の配水系統において、平成20年度に塩素消費予測プログラムを活用した残留塩素低減化調査を実施した。 平成21年度は、この調査結果に基づく残留塩素管理目標値を設定し、残留塩素の低減を実施する。			←→	←→	←→ 調査	←→ 低減化の実施	←→	←→	計画課
	管路の維持管理強化	管路内の水質の向上・保持を図るため、計画的な送配水管内の洗浄やバルブ等作動点検調査等を実施する。 平成21年度は、送配水管内の洗浄を1,000km実施する。	送配水管内洗浄延長 1,000km(21年度) 5,000km(22年度まで)	水質苦情件数 285件(21年度) 270件(22年度)	←→	管内洗浄 1,000km(798km)	管内洗浄 1,000km(664km)	管内洗浄 1,000km( )内は実績値	管内洗浄 1,000km	管内洗浄 1,000km	給水課
	貯水槽水道の適正管理と直結給水の促進	お客様の貯水槽水道に対する衛生面での不安を解消し、より安全でおいしい水の供給を図るため、適正管理の啓発、指導を行う貯水槽水道地域巡回サービスを実施する。 併せて、中高層の建物に対し、貯水槽水道から直結給水への転換を促進するため、水道事務所に専門の相談員を配置するとともに、積極的なPRを行う。 平成21年度は5,543箇所の地域巡回サービスを実施するとともに、直結給水への転換を図る。	貯水槽水道指導率 73.1%(21年度) 100.0%(22年度)	直結給水率 63.7%(21年度) 64.4%(22年度まで)	←→	巡回車両購入	←→	←→	←→	←→	給水課
					1万件のアンケート調査	巡回サービス 4,453箇所	巡回サービス 5,200箇所	巡回サービス 5,543箇所	巡回サービス 5,600箇所	給水課	
	高度浄水処理の導入	より良質なおいしい水を浄水場から供給するため、オゾンと生物活性炭による高度浄水処理施設をちば野菊の里浄水場に整備するとともに、その高度処理水の一部を近接する栗山浄水場へ送水し、広範囲に供給することにより水質の向上を図る。 平成21年度は引き続き処理水の一部を栗山浄水場に送水しブレンドすることにより給水水質の向上を図る。	高度浄水処理水利用率 80%(22年度)	飲み水としての水道水の満足度(インターネットモニターによる「満足している」+「どちらかといえば満足している」の割合) 47%(21年度) 50%(22年度)	←→	高度浄水処理施設の工事	←→	←→	←→	←→	計画課
		北総・柏井(西側)浄水場では、その原水を利根川から取水しているが、高い濃度の臭気物質の影響を受けていることから、粉末活性炭を注入して対応している。しかし、処理能力を超える場合も多いことから、安定した水処理と浄水水質の向上に向けて、効率的・経済的な浄水処理方法を確立するため、オゾンと生物活性炭を使用した、高度処理のプラント実験による調査研究を行う。 平成21年度は、基本方針を作成する。	基本方針の作成 基本方針を作成する(21年度)	基本方針の基本計画への反映 基本方針を基本計画に反映させる。	←→	←→	←→ 実験(利根川水系浄水場)	←→	←→ 実験の取りまとめ	←→	←→ 基本方針の作成
鉛給水管の更新	鉛水質基準の強化に抜本的に対応し、併せて宅地内漏水を未然に防止するため、平成22年度完了を目標に鉛給水管をポリエチレン管に更新する。 平成21年度は、単独更新として27,000本を実施する。	鉛給水管更新率 100%(22年度) 27,000本(21年度) 136,644本(22年度まで)	宅地内漏水件数 450件(21年度) 360件(22年度)	←→	単独更新 27,000本(26,520本) 老朽管更新等 2,400本(2,542本)	単独更新 27,064本(26,102本) 老朽管更新等 2,350本(1,998本)	単独更新 27,000本 老朽管更新等 2,400本( )内は実績値	単独更新 27,000本 老朽管更新等 2,400本	単独更新 30,022本 老朽管更新等 2,308本	給水課	

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
3 環境保全対策の 推進	(13)太陽光・マイクロ発電設備工事	省エネルギー化の一環として、妙典・幕張給水場へ設置したマイクロ水力発電機の稼働により、化石燃料などにより作られる環境負荷のある電力の購入量を削減する。また、太陽光発電設備は、稼働を維持する。	マイクロ水力発電機の設置 2カ所設置 <b>【平成19年度完了】</b>	環境負荷のある 購入電力削減率 1.5%以上(21年度) 1.5%以上 (22年度まで)	太陽光発電設備工事 稼働 公募 マイクロ水力発電機設置工事 稼働 <b>【平成19年度完了】</b>						浄水課	
	(14)省エネルギー推進工事	浄・給水場設備への省エネ機器の導入や、照明機器の省エネタイプへの変更により、電気使用量の削減を図る 平成21年度は、柏井浄水場の北船橋系ポンプ用電気設備を更新するための工事を施工する。	省エネ機器・省エネタイプ 機器の設置 柏井浄水場の北船橋系ポン 用電気設備を更新する。(2 1年度)	環境負荷のある 購入電力削減率 0.8%(21年度) 2.9%以上 (22年度まで)	省エネ機器・省エネタイプ機器の導入						浄水課	
	(15)再資源の推進	浄水場発生土や建設発生土等について、その発生抑制と再資源化を図り、環境対策を推進する 緑化培養土については、平成20年度に事業化が完了した。平成21年度の培養土製造量は700トンと予定している。 また、発生土の資材原料化について、引続き新しい手法・技術を研究する。	浄水場発生土について 緑化培養土の事業化進捗率 100%以上(21年度)  資材原料化の研究の進捗率 60%以上(21年度)	浄水場発生土有効利用率(緑化 培養土、セメント原材料) 98%以上 (22年度まで)  建設発生土再資源化率(建設改 良材) 90%以上 (22年度まで)	培養土活用の課題 資材原料化の調査  培養土の事業化 原料化の研究・試験利用  建設発生土の減量化等						浄水課 計画課	

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

【目標2】 現行料金を維持できるよう経営基盤の強化を目指します。

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	成果指標 成果目標	スケジュール					担当課
					平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
4 効率的な経営の 推進	(16)組織・職員数の 計画的な管理	計画的な職員数管理のもとに、簡素で効率的な組織体制の構築及び定員の適正化を図る。 平成21年度も引き続き実施する。	職員数 904人(22年度)	コスト(人件費等)削減額 2,570,000千円 (22年度まで)	← 組織・職員数の適正化の各種検討と実施 →					総務企画課
	(17)事務経費・工事 コストの縮減	浄・給水場運転管理業務などの委託化や検針業務の複数年数契約等による事務経費の削減及びPFIの導入、効率的な新工法の活用等により工事コストの縮減を図る。 平成21年度も引き続き実施する。	縮減すべき事務経費の項目数 34項目(21年度) 162項目(22年度まで)  縮減すべき工事コストの項目数 10項目(21年度) 53項目(22年度まで)	事務経費削減額 約18億7千万円(21年度) 約81億円(22年度まで)  工事コスト削減額 約6億6千万円(21年度) 約53億円(22年度まで)	← コスト削減の各種方策の実施・検証 →					業務振興課 計画課
	(18)民間委託の拡大	同職員が行うべきコア業務とそれ以外の業務の区分けを具体的に検討し、コア業務以外の業務について、職員数の状況を踏まえ民間へ順次委託を進める。 平成21年度も引き続き実施する。	業務の民間委託への検討 コア業務と委託可能業務を 明確に仕分けし、委託可能 業務については、全て民間へ業 務委託する(22年度)	業務の効率化 サービス水準を維持しつつ 業務の効率化を図る。 (22年度まで)	← 業務委託の具体的検討と順次移行 →					総務企画課
	(19)PFIの導入	北総浄水場の排水処理施設については、アドバイザーを活用しつつ、関係法令に基づき総合評価一般競争方式による入札、事業者選定、事業契約締結手続きを行なう。 柏井浄水場東側の排水処理施設については、「印旛沼原水の凝集改善に関する産学官共同研究」(~H21年度 担当：浄水課)の結果等が出るまで事業を一時凍結し、研究により示された方向性、及びその後の高度浄水処理の導入判断を踏まえて、導入可能性調査を実施する。	PFI導入の検討 北総浄水場分事業契約締結 (21年度) 柏井浄水場入札(21年 度)	PFI導入数 3箇所(22年度) (ちば野菊の里浄水場 ・北総浄水場 ・柏井浄水場)	学識経験者等による導入検討・及び事業者選定 導入可能性調査(北総浄水場) ← 導入可能性調査(柏井浄水場) → アドバイザー契約 ・実施方針 ・特定事業選定 債務負担行為設定 ・落札者決定基準 ・入札公告 ・事業者選定 ・契約締結 設計・更新工事(PFI事業) 実施設計(PFI事業)					計画課

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課		
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
5 経営体質の強化	(20)経営分析の活用	「収益性分析」、「安全性分析」及び「生産性分析」の結果をもとに、専門家の所見などから現状の経営課題を抽出し、収支改善などに活用できるようにする。 また、分析結果については、わかりやすくお客様に情報提供する。 平成21年度は、平成20年度決算に係る分析を実施する。	経営課題の明確化 経常収支比率、企業債残高、自己資本構成比率、職員一人あたりの給水収益等の現状分析(21年度)		経営分析結果の活用 ・職員の経営感覚の醸成(研修2回)(21年度) ・予算査定に反映(企業債残高と給水収益の比率、経常収支比率)(21年度) ・各職場の業務改善等の活用方策をPTで検討・実施(21年度) ・次期中期経営計画に反映(22年度)		←	経営分析の実施、業務指標の充実・出先機関の分析・情報提供	→			財務課		
	(21)情報化の推進	情報化計画に基づきシステムの開発・導入や既存システムの再構築等を行い、水道業務の幅広い分野に情報システムを活用する。 平成21年度は、浄給水場設備管理システムの開発、給水装置情報管理システムの再構築、基幹系システムの情報セキュリティ対策、サーバ室のスペース整理を実施する。	事業進捗率 ・浄給水場設備管理システムの開発 ・給水装置情報管理システム再構築 ・基幹系システムの情報セキュリティ対策 ・サーバ室のスペース整理(21年度)		労働時間の短縮時間数 1,280時間(21年度) 5,650時間(22年度)  コストの縮減額 14,000千円(21年度) 30,380千円(22年度まで)		←	システム開発・改良と運用管理の充実	→			業務振興課		
	(22)料金体系の研究	水需要構造が大きく変化している状況の中で、現行料金体系等について、使用実態を踏まえた将来的なあり方を調査研究する。 平成21年度は、水使用実態及び他事業体の料金体系を踏まえて、新たな料金体系の将来のあり方案を作成する。	料金体系の調査研究 口径別の現行料金体系等について、使用実態を踏まえ将来的なあり方を調査研究し、料金体系の将来のあり方案を作成する。		次期中期経営計画への研究結果の反映 料金体系の将来のあり方案作成(21年度) 料金体系の将来のあり方案のまとめ(22年度まで)		←	水使用実態の把握・分析	→	←	新たな料金体系のあり方の研究	→	財務課	
	(23)将来の経営形態等の研究	総合企画部水政課による県内水道の統合・広域化に係る検討の動向に注視しつつ、水道局として、県内水道の広域化に向けた検討を全局的に行う。 平成21年度は、県営水道と県内他事業体の既存施設を活用した、より広域的で効率的な水運用のあり方について検討・整理を行う。	経営形態・運営方法等の調査研究 県営水道と県内他事業体の既存施設を活用した、より広域的で効率的な水運用のあり方についての検討を行い、効果・課題を整理する。(21年度)		次期中期経営計画への研究結果の反映 次期中期経営計画へ研究結果を反映させる(22年度まで)		←	民間的経営手法の検討及び課題整理	→	←	「県内水道のあり方」の結論を踏まえ検討	→	総務企画課	
6 技術の継承	(24)水道技術実務研修	本研修は、平成20年度から22年度までの3年にわたる、新たな研修計画を策定し、実施してきた。 平成21年度は20年度の実績・評価を基に実施計画を改良しつつ技術研修を実施する。本研修は、「基礎研修」「実務研修」「実地研修」「専門研修」など実践的な項目を取り入れた15項目の講座で構成されている。	受講者数 300人(21年度)		研修理解度(受講報告書) 75%(21年度) 76%(22年度)  研修満足度(受講報告書) 76%(21年度) 77%(22年度)		←	現行計画による研修	→	←	新計画による実施	→	計画課	
7 人材育成の充実	(25)職員能力向上	職員の創造性、企画能力、コスト意識、情報活用力の向上を図るため、研修内容の見直し、研修機会の拡充を実施する。 平成21年度は、試行、検証を踏まえた研修を引続き実施する。	特別研修の局主催研修受講者数 155人(21年度)		研修満足度(アンケート等) 肯定評価90%(21年度) 肯定評価90%(22年度)		←	新規研修の試行	→	←	検証	→	実施	総務企画課

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

【目標3】 お客様により一層信頼される水道を目指します。

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
8 給水サービスの充実	(26)宅地内鉛給水管更新助成制度の検討	お客様負担で実施することとなる宅地内量水器周りの鉛給水管更新費用に対し、更新促進方策のひとつとして新たに助成制度を検討する。 平成21年度は、他事業体の助成制度の実施状況等を踏まえ、助成制度の検討を行う。	基本方針の検討 基本方針案の策定(21年度)		要綱等の制定 要綱等を制定する。(22年度)		← 基本方針 検討 → 要綱等 →					計画課
	(27)未普及地区の普及促進	お客様の加入要望に対して、迅速かつ適正に配水管を布設するとともに、普及促進に有効な広報等を実施する。 平成21年度は、ホームページ等を活用し、引き続き広報活動を実施するとともに、市村と連携を図り普及促進に努める。	配水管布設延長 31.5km(21年度) 157.5km(22年度まで)  給水要望実施率 100%(21年度)		給水普及率 96.1%(21年度) 97.5%(22年度)		← 31.5km布設(13.1km) → 31.5km布設(10.4km) → 31.5km布設 → 31.5km布設 → 71.0km布設 → ← 広報検討・実施 → 広報実施 → ( )内は実績値 →					計画課 給水課
9 窓口サービスの充実	(28)収納形態の多様化	クレジットカードやマルチペイメントによる支払い方法等について検討する。 本事業の導入については、平成20年度は、他の水道事業体の導入状況や導入に係る費用を総合的に検討した結果、当面見送りすることとした。	収納形態の多様化 クレジットカードを利用した支払方法の導入について、お客様満足度に沿って検討する。 【平成20年度完了】		調査結果の、導入可否決定への反映 調査結果を導入可否決定に反映させる。(20年度)		← 動向調査 → 検討 → 【平成20年度完了】					業務振興課
	(29)検針会社による日曜日等の現地精算	現在、転居等に伴う料金精算は平日及び土曜日に実施しているが、お客様の希望する日曜・祝日においても現地向出して実施する。 お客様が希望する日曜・祝日の現地精算業務については、平成19年8月1日から検針会社に業務委託し実施をした。	料金精算日の拡大 平成19年度に実施 【平成19年度完了】		利用者数 655人(21年度)		← 実施要綱等 → 実施 → 【平成19年度完了】					業務振興課
	(30)接客マナー向上	統一的な接客マニュアルを作成したので、職員等へ周知徹底させるとともに、職場での接客意識の醸成を図る。 平成21年度は、外部講師により実務研修を充実するとともに、接客標語の募集や啓発物資を作成し職員のさらなる意識の向上を図る。また接客マニュアルの効果を検証する。	実務研修開催数 6回(21年度)  実務研修受講者数 96人(21年度)  マナーチェックテストの実施状況 26.3点(21年度) 27.0点(22年度)		水道サービス苦情割合 0.57件/1,000件(21年度) 0.53件/1,000件(22年度)  職員に関する苦情割合(水道サービス苦情割合の内数) 0.105件/1,000件(21年度) 0.097件/1,000件(22年度)		← 研修会等 → 事例研究会の開催 標語募集 → 効果検証の調査 優良所属の表彰 → 継続 → 継続 →					業務振興課
	(31)バリアフリー化整備工事	すべてのお客様が、安全かつ快適に施設利用できるよう「千葉県福祉のまちづくり条例」の整備基準に基づき、施設の改修を実施する。 なお、契約が成立しなかったことから、平成21年度は、市川水道事務所のバリアフリー化整備を実施する。	バリアフリー化整備 柏井浄水場(東側)・福増浄水場(20年度)		水道事務所等・浄水場のバリアフリー化率 100%(21年度まで)  水道施設見学者割合 6.8人/1,000人(21年度) 6.5人/1,000人(22年度)		← 設計 → 千葉西・千葉NT・成田支所 柏井(東側)・福増浄水場 → 市川水道事務所 → 工事 → 千葉水道事務所 千葉西・市原・千葉NT・成田・葛南支所 → 市川水道事務所 松戸分室 福増浄水場 → 柏井(東側)・福増浄水場 →					計画課

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	成果指標 成果目標	スケジュール					担当課
					平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
10 情報サービスの充実	(32)広報ビデオ活用	お客様に当局事業運営のご理解、関心等を求めるため、広報ビデオを作製し、広く効果的に活用する方策を検討し、実施する。 平成21年度は、ホームページなどの広報媒体を利用して、貸出情報を提供し貸出しを行うとともに、浄水場見学会等で広報ビデオを上映し水道への理解と関心を深めていただくようビデオの活用に努める。	ビデオ貸出件数 3件(21年度) 局主催の浄水場見学会上映件数 300件(21年度)	ビデオ視聴者数 19,000人(21年度)	← 活用方法・取組方針 →	← 実施 →				業務振興課
	(33)ホームページの充実	最新の情報をいち早くお客様に広報できる手段であるホームページの充実を図る。 平成21年度も、これまでと同様にお客様から寄せられる意見や局内実務担当者との意見交換を通じて利用者の視点に立って、コンテンツの充実・レイアウトの改良を重ねることでアクセス件数の向上を目指すこととする。	ホームページの充実 ホームページデザインの更新・コンテンツの充実 (21年度)	ホームページアクセス件数 1,351,000件(21年度) 1,403,000件(22年度)	← 活用方法・取組方針 →	← 実施 →				業務振興課
	(34)携帯電話活用の情報提供	お客様が携帯電話からも県営水道の情報を入手できるようにするため、携帯電話用ホームページの開設に向けて、提供する情報の内容等を検討し、実施する。 平成21年度は、パソコン版ホームページなどの広報媒体を利用して、多くのお客様に閲覧していただくよう周知に努める。	携帯電話用ホームページの周知 パソコン版ホームページ、県水だよりでの紹介(21年度)	携帯電話用ホームページアクセス件数 4,400件(21年度) 4,600件(22年度)	← 活用方法・取組方針 →	← 実施 →				業務振興課
11 相談等広聴サービスの充実	(35)お客様満足度アンケート調査	お客様満足度(お客様からの水道水の満足度)や、お客様の事業運営に対するご意見等を伺うなどの調査を行い、業務改善に反映させるため、現在、定期的に行っているインターネットモニターの充実を図るとともに、他方策についても検討し・実施する。 また、お客様からのご意見・要望等に対する処理状況を把握して、お客様ニーズに沿った改善策等を検討し事業運営に反映させる。 平成21年度は、インターネットモニターの委嘱人数を目標数確保するとともに、お客様サービス等の調査を実施する。 また、インターネットモニター調査とは別に郵送方式によるアンケート調査を実施する。平成16年度実施時のアンケート結果と比較することで、お客様から寄せられた水道水の満足度の経年変化を把握する。	インターネットモニターの委嘱 委嘱人数500人以上 まちかど水道でのアンケート調査の実施 アンケート調査数2,000人以上 浄水場見学会でのアンケート調査の実施 アンケート調査数200人以上	アンケート情報収集割合 0.59人/1,000人(21年度) 0.62人/1,000人(22年度) お客様満足度 28.5%(21年度) 30.0%(22年度)	← モニターの実施・充実 → ← お客様会議等検討 →	← 要望・苦情等の処理状況の把握・分析 →				業務振興課
12 情報セキュリティの充実	(36)情報漏洩防止対策	情報セキュリティの強化徹底を図るため、情報漏洩防止対策と情報資産管理対策を強化、推進する。 平成21年度は、情報漏洩防止対策として情報セキュリティ研修や防犯対策を実施する。	人的セキュリティへの取組 情報セキュリティ研修受講者数 80人(21年度) 700人(交代勤務者等を除く)(22年度まで) 技術的セキュリティへの取組 セキュリティシステムの整備 0システム[累計8](21年度) 8システム(22年度まで) 物理的セキュリティへの取組 防犯対策 2システム[累計12](21年度) 12システム(22年度まで)	人的セキュリティ 研修理解度(テスト等) 100%(21年度) 100%(22年度) 情報漏洩件数 0件(21年度) 技術的セキュリティ ハッキング件数 0件(21年度) 物理的セキュリティ 外部侵入者数 0件(21年度)	← 情報漏洩・情報資産管理の各種対策の実施 →					業務振興課



平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

【目標4】 地震等の非常時にも強い水道を目指します。

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	成果指標 成果目標	スケジュール					担当課
					平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
13 危機管理体制の 充実	(37)危機管理体制の強化	今後、少人数体制が予想される中で、新たな危機管理体制が必要となることから、今後危機管理に関する効率的な体制とそれを支えるシステム等について検討する。 平成21年度は、実効性のある体制を検討・整備する。	震災対策基本計画に基づく具体的な運用マニュアルの見直し 震災対策基本計画に基づく具体的な運用マニュアルを見直す。(21年度)  被害想定に基づく震災シナリオの策定 給水全域を対象とした応急活動の具体的なシナリオを策定する。(21年度)	危機管理に関する効果的な体制の確立 危機管理に関する効果的な体制を確立する。(21年度)  実効性のある体制づくり 実効性のある体制の整備による有効性(22年度)	課題の抽出 課題の検討 実施方策の検討 実施 検証	計画課(危機管理対策室)				
	(38)非常時職員参集管理システム整備	携帯電話のメール機能等を用いて職員に参集を指示し、参集状況を返信させるとともに、これを自動集計するシステムを構築し、体制を整備する。 今後は各種情報通信手段を用いた総合情報伝達訓練を行い、各種システム操作の習熟を図る。	非常時職員参集管理システムの整備 非常時職員参集管理システムを整備する。(18年度) 【平成18年度完了】	訓練時等のシステム成果 (システム登録率・応答率) 82.5%・77.5%(21年度) 85.0%・80.0%(22年度)	整備 【平成18年度完了】 実施	計画課(危機管理対策室)				
	(39)被害情報収集システム整備	携帯電話のメール機能等を用いて、千葉県水道管工事協同組合員等から被害報告を受け集計するシステムを整備する。 今後は各種情報通信手段を用いた総合情報伝達訓練を行い、各種システム操作の習熟を図る。	被害情報収集システムの整備 被害情報収集システムを整備する。(19年度) 【平成19年度完了】	訓練時等のシステム成果 (千葉県水道管工事協同組合員等からの返信率) 80.0%(21年度) 80.0%(22年度)	整備(完成) 【平成19年度完了】 実施	計画課(危機管理対策室)				
	(40)危機管理用備品整備	災害対策本部(現地本部・支部)の運営をはじめとする各種危機管理対策に必要な備品や資機材の整備・充実を図る。 平成21年度は、給水用ポリ袋を5千袋を水道事務所・支所に配布備蓄する。	備品の整備 給水用ポリ袋5千袋を備蓄する。 (21年度)	備品や資機材の調達備蓄数 給水用ポリ袋 69千袋(21年度) 71千袋(22年度まで)	備品・資機材を順次整備	計画課(危機管理対策室)				
	(41)自家発電設備の整備	発災時の停電に対応するため、水道事務所・支所等に自家発電設備を整備する。 自家発電設備は、平成18年度2箇所、平成19年度6箇所に設置済みで、平成20～21年度に、残る松戸支所について東葛飾合同庁舎耐震改修工事に併せて設置する。	自家発電設備の整備数 9箇所整備(21年度)	点検時等の作動状況 正常作動率100% (21年度)	実施設計 整備 機器の運用	計画課(危機管理対策室)				
	(42)防災行政無線の整備	関係市村との情報連絡を行うため、水道事務所・支所等に通信機器として有効な防災行政無線を整備する。 平成20年度までに、防災行政無線の整備計画を前倒して、11箇所全てに設置した。 平成21年度は同無線を使った情報伝達訓練を行い、習熟を図る。	防災行政無線の整備数 11箇所整備(21年度) 【平成20年度完了】	訓練時等の通信状況 正常通信率100% (21年度)	実施設計 整備 【平成20年度完了】 機器の運用	計画課(危機管理対策室)				
	(43)各種情報通信手段の有効活用	災害時の通信規制に応じて、様々な通信機器を有効に活用し関係機関との情報交換ができるようになるため、機器を整備するとともに、そのネットワーク化を図る。 平成20年度までに防災行政無線の整備が完了し、ネットワーク化が図れている。 平成21年度以降は情報伝達訓練を行い、各種情報通信手段の習熟を図る。	ネットワーク化率 100%(20年度) 【平成20年度完了】	訓練時等の通信成果(情報伝達率) 93%(防災行政無線+業務用無線+非常時職員参集管理システム) (21年度) 94%(同上)(22年度)	ネットワーク検討 ネットワーク化 【平成20年度完了】 各種機器の運用	計画課(危機管理対策室)				
	(44)市村との連携強化	迅速かつ確かな応急給水を図るため、関係市村との情報連絡体制や指揮系統など具体的な役割分担を「応急給水等連絡調整会議」で協議しきめ細かな対応ができるよう、連携強化を図る。 平成21年度は、引き続き関係市村との覚書締結に向け協議する。	関係市村と覚書締結 関係市村と覚書を締結する。(20年度)	相互に整備する応急給水用資機材備蓄 備蓄量の確定 (22年度まで)  応急給水の人員配置見直し 震災シナリオに反映させる (22年度まで)	協議 覚書締結	計画課(危機管理対策室)				
	(45)各種訓練の実施	実践的な体制を整えるため、テーマ毎に行う定期的訓練、関係者が全て参加する総合的訓練を実施し、反省を基に適宜マニュアルを見直す。 平成21年度は、総合訓練を4回実施する。	総合訓練回数 年4回(21年度)	マニュアルへの反映 マニュアルに反映させる。 (21年度)	定期訓練・総合訓練・適時マニュアルの見直し	計画課(危機管理対策室)				

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
14 震災・湧水等対策の推進	(46)千葉分場地下水活用	<p>誉田給水場から送られる水の中継拠点である千葉分場は、周辺地域との高低差を利用して自然流下により水を送り出している。自然流下による配水方式は、末端蛇口での水圧低下を考慮して、配水区域を絞り込む必要があるため、同分場の平成17年度配水量は、1日当たり4,100立方メートルに止どまっている。</p> <p>一方、同分場においては、1日当たり13,000立方メートルの水を取水できる地下水源を有しており、地震等の非常時に誉田給水場からの送水が停止した場合には、この水源に依存して給・配水を行うことから、有事に備えてこの地下水源の活用ポテンシャルをできるだけ高めておく必要がある。</p> <p>本事業は、分場から延びる配水管網を、バルブの開閉操作によって徐々に拡大し、末端水圧の低下を招かない限度まで配水量を増やそうとするもので、こうすることにより、有事の際に活用できる分場の地下水量も増え、震災・湧水等に備えた体勢強化が図られる。</p>	千葉分場における配水量 5,900m <sup>3</sup> /日(19年度) 【平成19年度完了】	千葉分場の配水可能世帯数 約8,000戸	← 検討 実施 → 【平成19年度完了】						浄水課 給水課	
	(47)企業団との相互融通	<p>千葉県水道局は、北千葉広域水道企業団(北千葉(企))及び君津広域水道企業団(君津(企))から水道用水の供給を受けている。</p> <p>当局と両企業団との間で、水の相互融通が可能な体制を構築することにより、非常時(震災、施設事故、水質事故、湧水等)に対応出来るようにする。</p> <p>なお、長期水需要見通しの見直しを踏まえ、施設整備のあり方等を含め、平成21年度は引き続き相互融通方策を検討する。</p>	基本計画の策定に向けた協議 基本計画を策定に向け協議する。(21年度)	基本計画の策定 基本計画を策定する。 (22年度)	← 相互融通方策 →			← 協議・基本計画 →		計画課		
	(48)印旛(組)緊急連絡管整備	<p>北総浄水場から成田空港・成田ニュータウン地区に直接給水し、さらに、印旛広域水道市町村圏事務組合(「印旛(組)」)の構成団体である長門川水道企業団及び成田市(成田ニュータウン地区を除く)への送水を担う北総浄水場から成田国際空港までの管路は重要な基幹管路に位置づけられる。</p> <p>一方、柏井浄水場から印旛(組)への送水を担う柏井線は、印旛郡市4市1町への用水供給管路として、これもまた重要な基幹管路となっている。</p> <p>本事業は、地震等の災害によってこれらの送水管が被災した場合に備え、両基幹管路の接合点(富里市に所在するため通称「富里分岐」という。)を介しての相互バックアップが可能となるよう、平成17年度に印旛(組)と締結した「緊急応援に関する協定書」に基づき、富里分岐の整備と維持管理を図るとともに、これと併せて、成田給水場の場内連絡管の整備を行うものである。</p> <p>平成21年度は、成田給水場場内連絡管整備設計業務委託を実施する。</p>	事業進捗率 100%(22年度)	緊急時安定給水度(バックアップ可能区域と人口) 成田空港及び成田NT 33,500人(22年度まで)	← 関係者協議 →	← 設計 →	← 成田給水場場内連絡管 →	← 富里分岐の維持管理 →	← 工事 →	計画課		

平成21年度千葉県水道局中期経営計画実施計画

主要施策	重点推進事業	事業内容(当該年度)	達成指標	達成目標	成果指標	成果目標	スケジュール					担当課
							平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
14 震災・湧水等対策の推進	(49) 機場間バックアップ体制整備	浄給水場施設停止時には、水道水の供給停止から市民生活及び産業活動への多大な影響が想定される。 特に、北総浄水場停止時には、成田国際空港への送水、また、沼南給水場の施設停止時には東京ディズニーリゾート等への送水にも影響が想定されることなどから、バックアップ体制が未整備であるこの2つの施設の停止時における、北船橋給水場からの逆送方法の検討や施設整備を図りバックアップ体制を整備する。 なお、平成20年度までに基本事項を整理しており平成21年度は引き続き詳細な検討を行う。	事業進捗率	100%(21年度)	バックアップ可能機場 北総浄水場・沼南給水場 (21年度)		← 検討	← 実施設計	← 工事			計画課 浄水課
	(50) 庁舎耐震整備	災害時の指揮・命令拠点機能を確保するため、水道事務所等の耐震補強を行う。	事業進捗率	100%(19年度) 【平成19年度完了】	水道事務所等庁舎耐震化率 100%(21年度)		← 設計	← 工事	【平成19年度完了】			計画課
	(51) 浄給水場耐震整備	施設の耐震強化を図るため、浄給水場の耐震工事を実施する。 平成21年度は、木下取水場の樋管補強工事・取水門補強設計、誉田給水場の1・2号配水池補強工事及び千葉分場1号配水池補強工事を実施する。	事業進捗率	18%(21年度) 29%(22年度まで)	浄水場等施設耐震化率 94%(21年度) 95%(22年度まで)		←		設計・工事			計画課 浄水課
	(52) 管路耐震整備	管路の耐震強化を図るため、耐震継手を用いた耐震工事を実施する。 平成21年度は、二拡栗山～船給線耐震化工事、北総～成田線第1号橋添架工事(耐震化)を実施する。また、管路の更新等に併せて耐震継手を用いた耐震化を図る。	事業進捗率	82%(21年度) 100%(22年度まで)	管路耐震化率 8.0%(21年度) 10%(22年度まで)		←		設計・工事			計画課 給水課