

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(1) 安定給水の確保	I 成果指標 安定給水度 ① 浄水場事故割合 (5101) ② 管路の事故割合 (5103) II 成果目標 ① 0 (10年間の件数/箇所) ② 1.6 (件/100km) 以下	施策(1)取組① 水源の安定化	国から暫定的に割り当てられている水源への依存を解消し、安定した自己水源を確保するため、湯西川ダム (H24完成) 及び八ッ場ダム (H31完成予定) 建設事業に引き続き参画していきます。これらのダムの完成によって、より安定的な給水を行うことができます。 (27年度の取組計画) 安定給水に必要な水源を確保するため、八ッ場ダム (H31完成予定) 建設事業に引き続き参画します。 (27年度の当初予算) 865,476 千円	I 達成指標 安定した自己水源の確保状況 II 達成目標 建設中のダムに係る水利権の安定化 (27年度の達成目標) 八ッ場ダム事業への引き続きの参画 (25年度の達成実績) 八ッ場ダム事業への引き続きの参画		湯西川ダム建設事業への参画 八ッ場ダム建設事業への参画				計画課
		施策(1)取組② 水道施設の長期的な整備方針の策定	昭和30年代以降に大量に建設した浄・給水場、送・配水管等の水道施設の大規模更新期の到来に備え、アセットマネジメントによる最適な施設整備手法と的確な資金計画に裏付けられた長期的な整備方針を策定します。 併せて、東日本大震災による県営水道の被災の実態を精査し、この整備方針において水道施設の耐震性確保に十分な配慮を施すことなどにより、地震等の非常時にも強い水道づくりを推進します。 (27年度の取組計画) 引き続き、25年度に立ち上げた局内プロジェクトチームにおいて、26年度に整理した基本条件や必要事業量などを基に検討を進め、着実な施設更新と耐震化を盛り込んだ水道施設の長期的な整備方針を策定します。 (27年度の当初予算) 0 千円	I 達成指標 整備方針の策定状況 II 達成目標 方針の策定完了 (27年度まで) (27年度の達成目標) 方針の策定完了 (25年度の達成実績) 長期施設整備方針策定に係る導水管基礎調査の実施による二重化のルート・口径・工法等基礎的事項の整理		プロジェクトチームによる検討 問題点の抽出、整理及び分析 整備方針の考え方の検討・整理 整備方針の策定				計画課
		施策主務課：計画課	施設の働きを常時、集中的に監視している監視制御設備、送・配水の心臓部であるポンプ設備、効率的かつ効果的な滅菌作用で水道水の安全性を高める塩素消毒設備など、安定的な給水の確保と安全で良質なおいしい水づくりに重要な役割を果たしている設備を中心に、経年劣化や耐震化等の状況を踏まえた計画的な更新を引き続き実施していきます。 また、施設全体の老朽化が著しい栗山浄水場と船橋給水場については、速やかに更新計画を策定し、工事に着手します。 (27年度の取組計画) 老朽度診断調査の結果をもとに、老朽化している浄・給水場の電気・機械等機器の更新及び施設の耐震化を進めます。 当該年度の主な事業は以下のとおりです。 ・船橋給水場設備更新工事(26～27年度) ・船橋給水場耐震補強設計 ・北船橋給水場特高受変電設備更新工事(25～27年度) ・浄・給水場耐震補強工事(26～27年度) ・北総浄水場次亜塩素酸ナトリウム注入設備への転換工事(26～28年度) また、栗山浄水場の更新は、ちば野菊の里浄水場へ機能を移転する「ちば野菊の里浄水場(第2期)施設整備事業」として、整備を進めます。 ・工事中進入路等の整備工事 (27年度の当初予算) 11,730,696 千円	I 達成指標 ア) 事業進捗率 (事業数ベース) イ) 浄・給水場の耐震率 (施設数ベース) II 達成目標 ア) 100% イ) 97.6% (27年度の達成目標) ア) 100% (58/58) イ) 95.3% (403/423) (25年度の達成実績) ア) 62.1% (36/58) イ) 93.6% (396/423)		15施設 12施設 14施設 設備の更新 8施設 ※括弧内は見直した目標値 9施設 (14施設) 基本計画 実施計画 大規模施設整備事業等事前評価 実施設計 工事中進入路等整備工事 ちば野菊の里浄水場整備			浄水課 計画課	

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課	
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
(1) 安定給水の確保		施策(1)取組④ 管路の更新・整備	<p>布設後概ね40年以上を経過した管路のうち、</p> <p>ア 赤濁水の発生が頻発する管路、材質や地盤条件等により強度低下のおそれのある管路</p> <p>イ 地震など災害発生時の広域避難場所や、災害時の医療拠点となる病院などの重要施設へ給水する管路</p> <p>ウ 緊急輸送道路下に埋設された管路</p> <p>を中心に、東日本大震災による管路破損等の教訓を踏まえ、更新（布設替）及び耐震化を優先的に進めていきます。併せて、さらに安定的な給水を確保するため、基幹管路の整備や千葉ニュータウン事業の進展等に伴う管路整備を進めていきます。</p>	<p>I 達成指標</p> <p>ア) 管路の更新延長</p> <p>イ) 管路の整備延長</p> <p>ウ) 耐震適合性のある管の割合</p> <p>II 達成目標</p> <p>ア) 432km</p> <p>イ) 127km</p> <p>ウ) 18.7%以上 (基幹管路53.6%以上)</p>						給水課 計画課	
			<p>(27年度の取組計画)</p> <p>管路の更新・整備について、以下の工事を実施します。</p> <p>①管路の更新（布設替）</p> <p>・ 铸铁管更新工事 74.1km</p> <p>・ その他（公共関連依頼工事） 18.6km</p> <p>②管路の整備（新規布設）</p> <p>・ 管路の整備（第二北総～成田線） 0.8km</p> <p>・ その他（ニュータウン地区布設等） 17.8km</p> <p>なお、給水区域内の流量や水圧を監視するとともに、震災時等において、迅速に被害地区を把握し復旧が図れるよう、配水管理テレメータ（水圧計、流量計）の更新整備を行います。</p> <p>(27年度当初予算) 23,852,216 千円</p>	<p>(27年度の達成目標)</p> <p>ア) 92.7km</p> <p>イ) 18.6km</p> <p>ウ) 18.7% (基幹管路53.0%)</p> <p>(5ヵ年の実績見込)</p> <p>【25年度までの実績 + 26、27年度の目標値】</p> <p>ア) 403.8km</p> <p>イ) 90.7km</p> <p>(25年度の達成実績)</p> <p>ア) 71.9km</p> <p>イ) 16.4km</p> <p>ウ) 16.4% (基幹管路52.7%)</p>	<p>85km (85.2km)</p>	<p>89km (88.2km)</p>	<p>88km (90.7km)</p> <p>管路の更新工事</p>	<p>85km (92.8km)</p>	<p>85km (92.7km)</p>		<p>28km (27.7km)</p>

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
（2）安全で良質なおいしい水の供給	I 成果指標 水道水の満足度 (飲み水として)	施策(2)取組① 高度浄水処理の導入	<p>水質の良好ではない原水に対応するため、高度浄水処理システムの導入を推進し、お客様に、より安全性の高い水道水を供給していきます。</p> <p>高度浄水処理は、オゾンの酸化作用と活性炭の吸着作用を組み合わせた浄水方法で、トリハロメタンやカビ臭の発生原因となる有機物質の除去に高い効果を発揮するものであり、これまでに、柏井浄水場東側施設（浄水能力：日量17万m³）、福増浄水場（同9万m³）、ちば野菊の里浄水場（同6万m³）の3施設に整備しています。</p> <p>今後はさらに、利根川下流域から取水する県内最大級の柏井浄水場西側施設（同36万m³）に高度浄水処理システムを導入することとし、計画期間内に整備工事に着手します。</p> <p>(27年度の取組計画)</p> <p>ア 柏井浄水場西側施設は埋設汚泥対策を優先的に実施し、高度浄水処理システムの導入については、引き続き導入の時期や場所について検討を進めます。</p> <p>イ ちば野菊の里浄水場施設整備に併せ高度浄水処理設備を導入するための実施設計を完了させ、工事前進入路の整備を実施します。</p> <p>(27年度の当初予算) 514,626 千円 (1-(1)-③浄・給水場の設備等の更新の再掲)</p>	<p>I 達成指標</p> <p>ア) 柏井浄水場西側施設高度浄水処理設備の導入 イ) ちば野菊の里浄水場（増設分）高度浄水処理設備の導入</p> <p>II 達成目標</p> <p>ア) 整備工事の着手 イ) 実施設計を完了</p> <p>(27年度の達成目標)</p> <p>ア) 埋設汚泥対策の実施設計に着手 イ) 実施設計を完了</p> <p>(25年度の達成実績)</p> <p>ア) 埋設汚泥の詳細調査を実施</p>	<p>平成23年度</p> <p>柏井浄水場西側大規模施設整備事業等事前評価</p> <p>平成24年度</p> <p>実施計画</p> <p>平成25年度</p> <p>埋設汚泥対策、高度処理設置場所等検討</p> <p>平成26年度</p> <p>柏井浄水場西側施設整備</p> <p>平成27年度</p> <p>基本計画</p> <p>実施計画 大規模施設整備事業等事前評価</p> <p>実施設計</p> <p>工事用進入路整備</p> <p>ちば野菊の里浄水場整備</p>	計画課				
	II 成果目標 70 (%)		<p>(27年度の成果目標) 70%</p> <p>(25年度の成果実績) 69%</p> <p>施策主務課：計画課</p>	<p>お客様に、よりおいしい水を安心して利用していただくため、水源から蛇口に至るまでの間の技術的な取組やキャンペーン活動等の事業を定めた「おいしい水づくり計画（H18～27年度）」に基づき、ハード・ソフト両面からおいしい水づくりを推進していきます。</p> <p>ア 残留塩素の低減化 配水系統別に注入塩素量を調節することができ、末端蛇口での残留塩素の低減効果が得られる「塩素多点注入方式」を浄・給水場に導入し、塩素臭の少ないおいしい水を供給していきます。 導入の順位については、費用対効果を勘案して事業効果の高い施設を優先するものとし、計画期間内に、船橋給水場、園生給水場及び菅田給水場に導入していきます。</p> <p>イ 管路の適正な維持管理 長い管路を使って送られる水道水の水質を適正に維持するため、管路状態の巡回確認やバルブ等の設備の保守点検を定期的に行うとともに、計画的な管内洗浄を実施して赤濁水等の発生を防止、安全で清浄なおいしい水を供給していきます。</p> <p>ウ 貯水槽水道の巡回サービスと直結給水への転換促進 集合住宅やホテル、病院等に見られる貯水槽水道においては、貯水槽施設の適正管理が重要であることから、引き続き、無料巡回サービス（啓発及び希望者への点検等）により貯水槽設置者への指導・助言を行うとともに、貯水槽施設の規模や使用状況に応じて直結給水への転換を促進し、安全で良質なおいしい水の普及拡大に努めていきます。</p> <p>(27年度の取組計画)</p> <p>おいしい水づくり計画を推進します。</p> <p>○技術的な取組み</p> <p>①管路の適正な維持管理</p> <p>②貯水槽水道設置者（管理が比較的十分でない容量10m³以下を対象）への指導・助言、直結給水方式へのPR</p> <p>○お客様と協働した取組みなど</p> <p>③ウォーターメイト制度、おいしい水づくり推進懇話会等、お客様との協働によるおいしい水づくり</p> <p>④水道出前講座の実施</p> <p>(27年度の当初予算) 187,949 千円</p>	<p>I 達成指標</p> <p>ア) 蛇口での残留塩素濃度（年平均値） イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道巡回サービス実施率</p> <p>II 達成目標</p> <p>ア) 0.4mg/L以下 イ) 5,000km ウ) 100% (啓発対象：約1万2千件)</p> <p>(27年度の達成目標)</p> <p>ア) 0.4mg/L イ) 1,000km ウ) 100%</p> <p>(5カ年の実績見込) 【25年度までの実績 + 26、27年度の目標値】</p> <p>イ) 5,852km</p> <p>(25年度の達成実績)</p> <p>ア) 0.6mg/L イ) 1,366.9km ウ) 55% (累計)</p>	<p>実施設計(船橋、園生、菅田) 設備工事(菅田)</p> <p>「塩素多点注入方式」の導入</p> <p>船橋： 耐震化工事後に延期(H28-29)</p> <p>園生： 配水池移設後に延期(未定)</p> <p>実施計画作成 実態調査 受水槽内塩素消費量実態調査</p> <p>お客様と協働によるおいしい水づくり、水道出前講座</p> <p>管路の適正な維持管理</p> <p>啓発 各年度約3,000件 貯水槽水道設置者への指導・助言</p>	計画課 給水課			

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(2) 安全で良質なおいしい水の供給		施策(2)取組③ 水質管理の強化	<p>水源から蛇口までの水の安全性を確認し、高い品質の水道水を供給していくため、「水質検査計画」により、引き続き、精度の高い水質検査を実施します。</p> <p>また、東日本大震災における東京電力福島第一原子力発電所の事故により、放射性物質が広範囲に飛散して一部首都圏の水道にも影響を及ぼしたことを教訓に、水安全計画に基づき、水質に影響を及ぼす可能性のある全ての危害要因の分析、リスク管理方法の確立、放射能測定装置の導入など水道システム全体に対する監視体制の整備等に取り組み、水質管理の一層の強化を図ります。</p>	<p>I 達成指標 水質管理体制の整備状況</p> <p>II 達成目標 ア) 放射性物質対策を水安全計画に反映 イ) 水質検査精度管理体制の強化 ウ) 水質基準要検討項目分析体制の強化 エ) 水道生物検査体制の強化 オ) 汚染源マップの更新</p>	<p>←→ 水質検査計画の策定と検査の実施</p> <p>←→ 放射性物質検査体制の整備(放射性物質測定機器・8月導入)</p> <p>←→ ア)水安全計画改訂</p> <p>←→ イ)水質検査精度管理体制の強化(11項目から全項目)</p>					浄水課
			<p>(27年度の取組計画) エ) 水道生物検査体制の強化 前年度の調査結果等を参考に、水質センターに遺伝子検査機器を購入し、水道生物検査体制を強化します。 オ) 汚染源マップの更新 PRTR(化学物質排出移動量届出制度)データ等を活用して、水源流域における化学物質の排出状況を把握し、水源監視にあたり優先する物質を抽出する作業を進めていき、そのデータを基に汚染源マップを更新します。</p> <p>(27年度の当初予算) 167,737千円</p>	<p>(27年度の達成目標) エ) 水道生物検査体制の強化(水質センターに遺伝子検査機器を購入) オ) 汚染源マップの更新</p> <p>(25年度の達成実績) ウ) 水質基準要検討項目分析体制の強化(ちば野菊の里浄水場及び北総浄水場に高速液体クロマトグラフタンデム質量分析計を整備)</p>	<p>←→ ウ)水質基準要検討項目分析体制の強化(LC/MSMS※による分析体制の確立) ※高速液体クロマトグラフタンデム質量分析計 微量の農薬などを高精度に分析可能な装置</p> <p>←→ エ)水道生物検査体制の強化(クリプトスポリジウム、ウイルス、従属栄養細菌等の遺伝子検査体制の確立)</p> <p>←→ オ)汚染物質等排出源事業者等の汚染源マップの更新</p>					

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標2 行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(3) お客様サービスの推進	I 成果指標 ①-ア) 広聴・広報満足度 (県水だより内容満足度) ①-イ) 広聴・広報満足度 (ホームページ満足度) ② お客様対応満足度 II 成果目標 ①-ア) 77%以上 ①-イ) 75%以上 ② 92%以上	施策(3)取組① 広聴・広報の充実	ア 広聴活動の充実 県水お客様センターへの相談や、水道局ホームページの広聴メールなどを通じて広くお客様の声をお聞かせいただくほか、インターネットモニターによる各種アンケート調査、お客様に水道へのご理解を深めていただく浄水場等の施設見学会、地域のイベント会場で実施する「まちかど水道PR」でのご相談など、直接、お客様からご意見やご要望等をお伺いできる機会を一層活用することにより、広聴活動の充実を図ります。 イ お客様の視点に立った広報 県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図ります。さらに、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」水道局ホームページづくりに取り組むなど、一層、お客様の視点に立った広報を展開していきます。 さらに、東日本大震災により大規模な断水等が発生した際のお客様への情報提供等の広報活動を検証し、地震や事故等の発生時にお客様が知りたい情報を迅速かつ的確に発信することができるよう、非常時における広報体制の一層の充実を図ります。 ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 県営水道では、広報紙やホームページによる情報発信に加え、事業運営の状況を取りまとめた報告書等を毎年度作成し、県営水道の事業を詳しく知りたいお客様のために公表しています。今後も引き続き、県営水道の概要をまとめた水道事業年報や、環境保全への取組状況をまとめた環境報告書など、分かりやすく信頼性のある報告書等を作成・公表することにより、県営水道に対するお客様の一層の理解促進に努めます。	I 達成指標 ア) アンケート 情報収集割合 (給水人口1,000人 当たり) (3203) イ) ホームページ アクセス件数 II 達成目標 ア) 1.65人以上 イ) 214万5千件以上	アンケート調査等の実施	広報活動の実施	各種報告書の作成・公表	総務企画課 業務振興課 計画課		
	(27年度の成果目標) ①-ア) 85%以上 ①-イ) 75%以上 ② 92%以上 (25年度の成果実績) ①-ア) 87% ①-イ) 73% ② 94% 施策主務課：業務振興課		(27年度の取組計画) ア 広聴活動の充実 インターネットモニターによるアンケート調査、施設見学会、まちかど水道相談において、直接、お客様からご意見やご要望等を伺うなど広聴業務の充実を努めてまいります。 イ お客様の視点に立った広報 当局的広報紙「県水だより」の記事の充実を図るとともに、水道局ホームページの見出し項目の整理等を行い、より検索しやすいページ作りに取り組むなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施します。 今年度も引き続き広報事業へのお客様の高い満足度を維持し、水道事業に対するお客様の理解と協力を得るとともに、お客様により信頼される水道事業を目指します。 また、災害時等においてお客様に情報を発信できるように、給水区域内11市と協力して、よりよい情報提供方法を検討します。 ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 平成26年度における県営水道の事業概要と関係資料を取りまとめた「水道事業年報」及び環境施策の紹介やその取組と成果について数値指標化した「環境報告書」を作成・公表することで、県営水道の事業に対するお客様の一層の理解促進を図ります。 (27年度の当初予算) 60,407 千円	(27年度の達成目標) ア) 1.65人以上 イ) 214万5千件以上 (25年度の達成実績) ア) 1.97人 イ) 369万件						

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標2 行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
（3）お客様サービスの推進		施策(3)取組② 「お客様の声」の 事業運営への活用	<p>広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p> <p>(27年度の取組計画) 広聴活動の充実を図るとともに、「お客様の声」を月、四半期、一年間ごとに集計・分析し、集計・分析結果は速やかに各所属へフィードバックし、業務改善に役立てます。また、ホームページ上で年度毎に報告している「広聴結果の概要」に業務改善事例を掲載する等、お客様への情報公開に取り組みます。</p> <p>(27年度の当初予算) 2,125 千円 (2-(3)-①)広聴・広報の充実の内数)</p>	<p>I 達成指標 電話やメール等での「お客様の声」(特に苦情・要望事項)の集計・分析と対応結果の全所属へのフィードバックの割合</p> <p>II 達成目標 100%</p> <p>(27年度の達成目標) 100%</p> <p>(25年度の達成実績) 100%</p>	←「お客様の声」の業務への反映→					業務振興課
		施策(3)取組③ 接客マナーの向上	<p>親切で丁寧なお客様対応は、あらゆるサービスの基本であることから、接客対応マニュアルを職員全員に配布するとともに、一人ひとりが自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストや外部講師による接客実務研修を継続的に実施し、職員のサービス意識の向上とお客様の信頼確保に努めます。</p> <p>(27年度の取組計画) 全職員の接客意識の高揚を図るため接客対応マニュアルを配布するとともに、自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストを一斉実施します。また、外部講師による接客マナーの実務研修を行うなど接客サービス向上に取り組みます。</p> <p>(27年度の当初予算) 1,596 千円</p>	<p>I 達成指標 マナーチェックテスト実施結果(100点満点換算)</p> <p>II 達成目標 93.0点</p> <p>(27年度の達成目標) 93.0点</p> <p>(25年度の達成実績) 91.0点</p>	←研修・テストの実施→					業務振興課
		施策(3)取組④ 新たな料金収納形態の検討	<p>下水道料金の徴収と合わせた上下水道料金の徴収一元化について検討し、給水区域内11市で組織する協議会を通じて各市と協議していきます。また、お客様からご要望のある、クレジットカードによる料金の納付についても、費用対効果や他の水道事業体を参考にしながら、引き続き検討していきます。</p> <p>(27年度の取組計画) 上下水道料金の徴収一元化については、新料金システムの開発準備(業務委託に係る要求水準書・落札者決定基準の決定等)を進め、速やかに開発に着手します。また、協議会において、平成30年1月の実施に向けて、今後、当局及び各市が準備すべき項目(事前広報など)について引き続き協議します。 クレジットカード納付の導入については、導入済みの近隣自治体の調査結果や各市の意向も踏まえ、今後の方向性について一定の結論を出します。</p> <p>(27年度の当初予算) 523,342 千円</p>	<p>I 達成指標 上下水道料金・使用料の徴収一元化に係る 県市間協議の進捗度</p> <p>II 達成目標 新料金システム開発着手</p> <p>(27年度の達成目標) 新料金システムの開発着手</p> <p>(25年度までの達成実績) 上下水道料金の徴収一元化に向けた徴収業務委託に関する覚書の締結</p>	←料金収納形態の検討(下水との徴収一元化)→ ←新料金システムの開発準備→ ←新料金システム開発着手→ ←料金収納形態の検討(クレジットカード払い)→					業務振興課

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標2 行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
（4）次世代への技術の継承	I 成果指標 ①技術研修の理解度 ②継承技術の実践度 II 成果目標 ①80% ②80%	施策(4)取組① 実践的な技術研修の実施	中堅・若手の技術職員を中心に、施設等の設計から建設までの仕事に必要な知識や、日常の管理運営業務に必要な技術などが効果的に習得できるよう、経験豊富な技術職員の知識や体験を活かした実践的な研修を実施します。 (27年度の取組計画) ベテラン職員が減少していく中で、水道の技術や震災時・漏水事故等の緊急時対応など現場対応力を確保していくために、若手中堅職員の育成に比重をおき、座学研修はもとより、体験を通じて技術などを習得する実地研修をより充実させた研修を実施します。 (27年度の当初予算) 6,910 千円	I 達成指標 技術職員（再任用職員を除く）のうち当該年度に研修を受講した延べ職員の割合 II 達成目標 50% (27年度の達成目標) 90% (25年度の達成実績) 89%			研修の実施			計画課
	(27年度の成果目標) ①80% ②80% (25年度の成果実績) ①80% ②70% 施策主務課：計画課	施策(4)取組② 体験型研修施設の整備検討	地震や事故等の非常事態において、中堅・若手の技術職員が現場対応の即戦力として活動できるようにするためには、管路の修繕やバルブ操作などの実体験が欠かせないことから、体験型施設の整備について検討します。 ⇒ 検討の結果、体験型研修は研修施設を整備せず、上記取組①の中で、他団体の施設で研修を行っていくこととします。 (27年度の取組計画) 【平成25年度完了】 (27年度の当初予算) - 千円	I 達成指標 研修施設整備の検討状況 II 達成目標 より即戦力のある職員を育成するための施設整備について検討 (25年度の達成実績) 今回の震災を踏まえ、発災後から現場活動で必要な技術力を養うための研修内容とそれに必要な施設整備を検討			研修施設の整備の検討 【25年度完了】			計画課

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(5) 危機管理体制の強化	I 成果指標 危機管理体制の強化 ①非常時職員参集管理システム応答率(1時間以内) ②事故時における職員の現場到着時間(夜間、休日) II 成果目標 ①100 (%) ②1時間以内	施策(5)取組① 応急活動体制の強化・拡充	地震等の非常時における応急活動体制の更なる強化のため、東日本大震災による大規模な断水等の被災経験等を活かして応急活動体制を再点検し、その結果を踏まえた改善強化に取り組むとともに、必要な応急用資機材等について備蓄を増強します。 また、水道事業に関する経験と知識を持った職員OBをボランティアとして登録し、給水区域内で震度6弱以上の地震が発生した場合に、住民への応急給水等の支援活動に協力を求める「災害時支援協力員制度」により、協働して訓練を実施していくなど、応急活動体制の拡充を図ります。	I 達成指標 ア) 訓練の実施回数(総合訓練、テーマ型訓練) イ) 危機管理用備品及び資機材の備蓄数 II 達成目標 ア) 総合訓練：5回/年 テーマ型訓練：84回/年 協力員訓練：1回/年 イ) 非常用飲料水袋備蓄数110,000枚(注) (注)「千葉県被害想定調査」における上水道被害予測に基づき、算出された断水戸数は22万戸ですが、応急給水は給水区域内市と協力して行うことから、給水区域内市と協議の結果、当局として非常用飲料水袋は11万枚を備蓄します。 ※先の震災では備蓄管理により適切な対応がとれました。(H23.3 39,000枚使用、H23.4末在庫51,000枚)						計画課 総務企画課 給水課
	(27年度の成果目標) ①100 % ②1時間以内 (25年度の成果実績) ①77.8 (%) ②1時間10分 施策主務課：計画課		(27年度の取組計画) 地震等の非常時における応急活動体制の強化を図るため、局全体で行う総合訓練及び災害時支援協力員を対象とした協力員訓練に加え、緊急時に迅速かつ的確に動けるよう、応急給水訓練、情報伝達訓練、水質事故や施設事故を想定した初動対応訓練をテーマ型訓練として各所属で実施します。 また、東日本大震災での教訓を踏まえ、引き続き、非常用飲料水袋や広報用スピーカー、仮設給水栓等の応急用資機材の備蓄の強化や備蓄倉庫の拡張に取り組みます。 (27年度の当初予算) 141,063 千円	(27年度の達成目標) ア) 総合訓練：5回 テーマ型訓練：103回 協力員訓練：1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数110,000枚 (25年度の達成実績) ア) 総合訓練：5回 テーマ型訓練：109回 協力員訓練：1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数100,500枚						

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
（5）危機管理体制の強化		施策(5)取組② 緊急時における初期活動体制の強化	<p>地震等のもとより、水道に影響を及ぼすおそれのあるあらゆる非常事態に適切に対応するためには、初期活動の迅速さが求められることから、実践的な研修や訓練を徹底するとともに、緊急時体制の見直しを検討するなど、夜間・休日を含めた緊急時初期活動体制の強化を図ります。</p> <p>(27年度の取組計画) 非常時職員参集システムでは、職員の意識とシステムへの習熟状況を踏まえ、情報伝達訓練を適切に実施します。 これまで4年間の取り組みを踏まえ、現場到着時間の短縮を図るため、必要に応じて、早急に現場へ向かう職員と事務所で検討作業を行う職員とに分け対応するなど、夜間・休日を含めた緊急時初期活動体制の強化を進めます。</p> <p>(27年度の当初予算) 19,890 千円</p>	<p>I 達成指標 緊急時の初動体制の強化状況</p> <p>II 達成目標 ア) 情報伝達訓練：2回/年 イ) 新たな緊急体制の構築</p> <p>(27年度の達成目標) ア) 情報伝達訓練：2回 イ) 体制：新たな緊急体制の構築</p> <p>(25年度の達成実績) ア) 情報伝達訓練：2回 イ) 体制：新たな緊急体制を検討</p>			情報伝達訓練実施			計画課
		施策(5)取組③ 給水区域内11市との連携強化	<p>地震等の非常時において、災害対策基本法や地域防災計画等に基づいて関係市が行う応急活動を支援し、避難所や病院などの施設を中心に住民等への飲料水の配布、生活水の供給などの応急給水活動を迅速かつ適切に行います。</p> <p>東日本大震災では、県営水道給水区域11市のうち9市において管路の漏水が発生し、一部地域では大規模な断水が続いたため、関係市と連携を密にして長期間の応急給水活動を展開したところです。今後は、こうした被災経験から得られた貴重な教訓を活かし、非常時における迅速な活動をより高いレベルで確保できるよう、11市との協議や意見交換等の場を通じて相互の役割分担等の一層の明確化を図るなど、更なる連携強化に努めます。</p> <p>(27年度の取組計画) 応急給水活動への対応を確実なものとするため、24年3月に取り交わした「給水区域内各市における応急給水等連絡調整会議に係る確認事項」で明確化した応急給水に係る役割分担を基に、各市との合同訓練を実施します。 また、各市と協力して仮設給水栓を用いた応急給水を実施することについて引き続き具体的な運用方法を協議し、より迅速で確実な応急給水活動に努めます。</p> <p>(27年度の当初予算) 0 千円</p>	<p>I 達成指標 合同訓練の実施回数</p> <p>II 達成目標 訓練：11回/年</p> <p>(27年度の達成目標) 訓練：11回</p> <p>(25年度の達成実績) 訓練：11回</p>			各市との合同訓練実施			計画課

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
（6）緊急時における水融通体制の確保	<p>I 成果指標 浄・給水場の機能停止等における安定給水人口率（北総浄水場機能停止時）</p> <p>II 成果目標 100（%） （平成26年度に達成済み）</p> <p>（27年度の成果目標） —</p> <p>（25年度の成果実績） 安定給水人口率100%を達成するための工事完了</p>	<p>施策(6)取組① 浄・給水場間バックアップ体制の整備</p>	<p>基幹施設である浄・給水場の機能が停止すると、広い範囲で水道水の供給が途絶えるおそれがあります。こうした事態を想定し、県営水道では各浄・給水場間のバックアップ（水の融通）体制を確保するなどして、常時、安定した給水ができるよう努めています。北総浄水場（浄水能力：日量12万6千m³）については、この体制が未整備であるため、大きな貯水容量（10万4千m³）を持つ北船橋給水場から同浄水場への逆送水を可能にし、北総方面へのバックアップ体制を整備します。</p> <p>（27年度の取組計画） 【平成26年度完了】</p> <p>（27年度の当初予算） — 千円</p>	<p>I 達成指標 バックアップ管路施設の検討・整備状況</p> <p>II 達成目標 北総浄水場と北船橋給水場間のバックアップ管路施設の整備</p> <p>（27年度の達成目標） 【平成26年度完了】</p> <p>（25年度までの達成実績） 排水施設の工事完了及び逆送水時の洗浄計画の検討</p>		<p>計画課 給水課</p>				
	<p>施策主務課：計画課</p>	<p>施策(6)取組② 水道用水供給事業者との水融通体制の確保</p>	<p>緊急時において、より広域的な対応が可能となるよう、水道用水供給事業者との水の融通体制を確保しておくことも重要です。県営水道は、北千葉広域水道企業団から毎日、約60万人分の水道水を購入し、これを加えてお客様への給水を賄っており、緊急時において水の相互融通を行うことは、双方の利益にかなうものであることから、同企業団との水の相互融通に係る方策の検討と協議を進め、水融通体制の確保を図ります。</p> <p>（27年度の取組計画） 26年度に、土木工事の実施主体である北千葉広域水道企業団において、当初計画では工事の着手を26年度、完成を28年度としていましたが、実施工程等の見直しを行った結果、工事の着手を27年度、完成を29年度に変更しました。これにより当局が行う電気・計装工事についても、工事の着手が27年度から28年度に変更となりました。</p> <p>27年度は、引き続き北千葉広域水道企業団と「緊急時における相互応援協定」を円滑に運用するための細目協定及び共有施設等の維持管理に関する変更協定の締結に向けた協議を進めます。</p> <p>（27年度の当初予算） 0 千円</p>	<p>I 達成指標 北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立状況</p> <p>II 達成目標 北千葉広域水道企業団との各種協定の締結</p> <p>（27年度の達成目標） 緊急時における相互応援協定に係る沼南給水場の運用方法に関する協定締結に向けた協議</p> <p>（25年度までの達成実績） 沼南給水場調整池設置事業に係る電気設備実施設計の実施</p>		<p>計画課 浄水課</p>				

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標4 環境に優しい水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担 当 課		
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度			
（ 7 ） 環 境 対 策 の 推 進	I 成果指標 ①購入電力量の削減率 ②浄水場発生土の 再資源化率（4004） II 成果目標 ① 10% 〔H12～16年度の年平均 購入電力量を基準〕 ②100% (27年度の成果目標) ① 10% ②100% (25年度の成果実績) ① 8.0% ②92.1% (再利用可能なものは 全量を再資源化)	施策(7)取組① 省エネルギー化 の推進	水道施設や水道事務所には多種多様の電気・機械設備があり、照明器具等も数多く設置されているため、これまで、更新や取替えに合わせて省エネタイプのものを導入してきましたが、今後もこうした取組を継続し、省エネルギー化を推進していきます。 (27年度の取組計画) 浄・給水場の設備更新事業に合わせて、省エネルギー機器を導入することにより、エネルギー消費量の削減に取り組みます。 ・電気設備及び監視制御設備工事における省エネ機器の導入 9か所 (栗山浄水場、船橋給水場(3種類の設備)、北総浄水場、菅田給水場、千葉分場、大宮分場、北船橋給水場) (27年度の当初予算) 1,818,351 千円 (1-(1)-③浄・給水場の設備等の更新の内数)	I 達成指標 省エネルギー化設備率 (省エネ化実施済設備数/ 省エネ化可能な設備数) II 達成目標 76% (22/29) (27年度の達成目標) 76% (22/29) (25年度の達成実績) 35% (10/29)	←	4か所	3か所	3か所	5か所	7か所 (9か所) ※括弧内は見直した目標値	→	浄水課
		施策(7)取組② 再生可能エネルギー の活用	県営水道では、浄・給水場の運転に大量の電力を使用しているため、環境負荷を低減する取組として、給水場の余剰水圧を利用して電力を発生させるマイクロ水力発電設備を幕張給水場と妙典給水場に設置し、発生した電力を自家消費しています。今後は、他の給水場についても設置を推進していきます。 また、同様の取組として、太陽光発電パネルをちば野菊の里浄水場に設置して活用しています。今後は、他の施設についても、施設更新の時期に合わせて、発電パネルの設置を推進していきます。 さらに、新技術による環境に優しいエネルギーの活用について、調査研究を進めていきます。 (27年度の取組計画) 26年2月から運用開始した北船橋給水場のマイクロ水力発電設備について、発電した電力を送配水ポンプや空調設備など施設内の動力エネルギーの一部として活用していきます。 また、施設更新の時期に合わせて太陽光発電パネルの設置について検討します。 (27年度の当初予算) 0 千円	I 達成指標 再生可能エネルギー量 II 達成目標 920 kWh/年 (27年度の達成目標) 920 kWh/年 (25年度の達成実績) 北船橋給水場に設置する マイクロ水力発電設備 2基の運用開始	←	設置の検討	設置の検討	設置工事 マイクロ水力発電	設置の検討 太陽光発電	運用	→	浄水課
		施策主務課：浄水課	浄水場の浄水処理工程において発生する汚泥については、セメントの原材料や緑化培養土として、引き続き、全量のリサイクル化を推進します。また、管路の布設替え等の工事に伴う建設発生土については、埋立て用土等として、一層の再資源化を推進します。 こうした取組を推進するとともに、発生量の抑制につながる浄水方法や工事方法について、調査研究を進めていきます。 (27年度の取組計画) 浄水場の発生土や水道管工事等の建設発生土について、より一層の再利用と減量化に努めます。 ①浄水場発生土は、セメント原料等として再資源化を進めていきます。 ②千葉県建設リサイクル推進計画2009に基づきリサイクルの徹底を図るため、建設工事の初期の段階から実施段階の各段階において、リサイクル計画のチェック等を行います。建設発生土については、土質改良等による再資源化率の向上を図ります。なお、舗装材とコンクリート塊は今後も再資源化率100%の維持に努めます。 (27年度の当初予算) 439,428 千円	I 達成指標 ア) 浄水場発生土の再資源化の推進状況 イ) 建設発生土の再資源化率 II 達成目標 ア) 再資源化の推進 イ) 80% (27年度の達成目標) ア) 再資源化の推進 イ) 80% (25年度の達成実績) ア) 再資源化の推進 (再利用可能なものは 全量再資源化) イ) 72%	←	再資源化の 早期再開	←	←	←	←	←	←

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標5 安定した経営を持続できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(8) 人材の確保と育成	<p>I 成果指標</p> <p>① 新規職員確保率 ※ (他部局との人事交流増減分を含む新規職員数/職員数)</p> <p>②ア) 研修理解度 イ) 研修実践度</p> <p>II 成果目標</p> <p>① 5% ②ア) 100% イ) 80%</p>	<p>施策(8)取組① 計画的な人材確保</p>	<p>県内水道の中核にふさわしい経営基盤を確保し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、適正な規模の人員・組織体制を確保しておくことが重要です。責任ある事業執行体制の確保に十分配慮しながら民間委託拡大の可能性を検討するとともに、事業運営に必要な職員数を見極め、民間企業経験者も含めた新規採用等を進めていきます。</p> <p>(27年度の取組計画) ベテラン職員の大量退職を踏まえ、業務執行体制に配慮しつつ民間への業務委託拡大の可能性を検討するとともに、各所属での必要人数を見極めたうえで、職員の再任用や新規採用を行うとともに、職員の年齢構成のバランスを考慮し、他部局との積極的な人材交流や民間企業経験者採用を行います。</p> <p>(27年度の当初予算) 0 千円</p>	<p>I 達成指標 新規採用職員確保率 (新規採用職員/職員数)</p> <p>II 達成目標 各年度3%</p> <p>(27年度の達成目標) 5% (25年度の達成実績) 4.1% (36/877人)</p>			定員管理			総務企画課
	<p>(27年度の成果目標)</p> <p>① 6% ②ア) 100% イ) 80%</p> <p>(25年度の成果実績)</p> <p>① 5.0% (44/877人) ②ア) 91% イ) 77%</p> <p>施策主務課：総務企画課</p>	<p>施策(8)取組② 職員の育成と能力開発</p>	<p>水道を取り巻く厳しい経営環境の中で、職員一人ひとりが自らの果たすべき役割と責任を自覚し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、企業職員にふさわしい人材を育て上げ、併せて、職務の遂行に必要な能力を開発していくことが重要です。</p> <p>そのため、職員研修においては、役職や担当業務ごとに研修を実施し、人材の育成と能力開発を効果的に行うとともに、外部機関の主催する研修等への参加など、職員自身による意欲的な取組についても積極的に支援していきます。</p> <p>(27年度の取組計画) 企業職員として求められている能力の向上を図り、かつ、こうした能力を適切に発揮できるよう、職層ごとに必要な研修を水道局が主催して実施します。 また、別途知事部局での研修や外部研修に参加させます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者研修 (主幹級以上の職員) 管理職職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。 ・ 一般職員研修 (副主幹級以下の職員) 一般職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。 ・ 初任者研修 (新規採用職員及び新規出向採用職員 (主査以下)) 新たに水道局勤務となった職員に対し、事業全般及び水道局特有の事項や基礎知識、関連法規等の研修を行います。 ・ 若手職員研修 (新規採用職員等) 先輩職員を交えたディスカッション等により、人的交流や情報交換を図ります。 ・ コンプライアンス研修 (全職員) 不祥事の再発を防止するため、局の全職員が公営企業職員としての行動規範や倫理を再認識するための研修を、26年度に引き続き行います。 ・ OJT (職場内研修) OJT基本計画に基づき、OJTの有効な推進を図ります。 <p>(27年度の当初予算) 1,470 千円</p>	<p>I 達成指標 職員 (再任用職員を除く)のうち当該年度に研修を受講した職員の割合</p> <p>II 達成目標 25%</p> <p>(27年度の達成目標) 25% (注) コンプライアンス研修の受講予定人数を除外して目標値を設定しています。</p> <p>(25年度の達成実績) 31.5% (221/702人) (再任用職員を除く)</p>			研修実施			総務企画課

平成27年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標5 安定した経営を持続できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課	
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
(9) 業務能率の向上	I 成果指標 ①業務の改善度 ②情報システム運用コスト削減率 ③情報セキュリティ研修理解度 II 成果目標 ①80% ②10% [H21年度運用コストを基準] ③80%	施策(9)取組① 能率的な業務運営の確保	300万人のお客様を受け持つ県営水道の業務は、管理部門、技術部門を問わず膨大で多岐にわたることから、広く業務に関するマニュアルを整備し、OJT(on-the-job-training 職場内教育)と併せて活用することなどにより、能率的な業務運営の確保を図るとともに、コンプライアンス(法令遵守)による、お客様に信頼される水道経営を推進していきます。 (27年度の取組計画) 水道料金徴収業務マニュアルは、完成版の印刷物を関係部署に配布、及び電子データを局職員が使用できるファイルサーバへ掲載します。また、完成版マニュアルについて、実務での活用やOJTでの使用などの運用を図り、さらに関係職員に対するアンケート調査を実施することで、業務及び法令順守への理解を深めるとともに能率的な業務運営の確保に努めます。 (27年度の当初予算) 0 千円	I 達成指標 業務マニュアルの整備状況 II 達成目標 業務マニュアルの整備完了(25年度までに)	マニュアル化に向けての現状検証	業務マニュアルの見直しと修正	マニュアルの試行運用・改善	マニュアルの運用及び評価	業務振興課		
		施策(9)取組② 情報化の推進	現在運用中の情報システムについて、情報化計画に基づき使用機器類の統一化を進めるとともに、これらの管理を一元化していきます。 これにより、システム全体を運用しやすいものにして、業務能率を向上させるとともに、コストの削減を図ります。 (27年度の取組計画) 27年度は3システム(3回)について整備を行います。 ① 整備対象システム：管路情報、新総合積算、県水お客様センター支援の各システム ② 整備内容及び回数：仮想サーバへの移行を含む、各システムの改修を3回実施 (27年度の当初予算) 1,760,277 千円 ※当初の計画では6システムを整備する予定でしたが、機器の更新計画を見直した結果、3システムを先送りすることとなりました。	I 達成指標 システムの整備回数 II 達成目標 20回	4回	5回	4回	2回	5回 (3回)	機器類の統一化及び管理の一元化に向けた情報システムの整備 ※括弧内は見直した目標値	業務振興課
		施策(9)取組③ 情報の適正管理	業務上の必要から保有する膨大な量の個人情報等が漏洩することのないよう、情報管理の徹底を図ります。 特に、情報化の推進により、電子化された個人情報等の量が増大しており、防御体制の強化が重要であることから、情報セキュリティ対策として、外部からの侵入はもとより内部においても不正なアクセスが発生しないよう、研修・啓発を強化するとともに、情報システムの使用状況の把握、既設の入退室管理システムの更新等の防御対策を徹底します。 こうした取組により、情報化の推進によってもたらされる業務能率の向上をサポートしていきます。 (27年度の取組計画) 顧客情報などの適切な管理のため、職員へ情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識向上を図り、保有する情報の適正な管理を行います。研修の際は受講者の理解度を測り、研修の成果が向上するよう研修内容へ反映させます。 ・職員への情報セキュリティ教育の実施 150人 (27年度の当初予算) 2,774 千円	I 達成指標 情報セキュリティ研修受講者数 II 達成目標 750人	150人	150人	150人	150人	150人	セキュリティ対策の強化 入退室管理システムの更新	業務振興課
	(27年度の成果目標) ①80% (業務の改善度) ②10% [H21年度運用コストを基準] ③80% (25年度の成果実績) ①業務マニュアル(水道料金徴収業務マニュアル)原案の作成 ②システム使用機器類統一化の推進	施策主務課：業務振興課									

