

平成20年度水道局中期経営計画実施計画

参考1

【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	お客様が行う宅地内量水器周りの鉛管更新費用に対し、新たに助成制度を検討する。 平成20年度は、他事業体の助成制度の実施状況を引き続き調査する。	基本方針の検討 基本方針検討の基礎データとなる他事業体の状況調査(20年度)		要綱等の検討制定 基本方針の作成(21年度まで) 要綱等の検討要綱等を制定する。 (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20年度は、ホームページ及び「臭水だより」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。	配水管の布設延長 31.5km(20年度) 157.5km(22年度まで) 給水要望実施率 100%(20年度)		給水普及率 96.0%(20年度) 97.5% 96.2%(22年度)		← 布設工事 → 31.5km布設(13.1km) 31.5km布設 31.5km布設 31.5km布設 49.9km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。 クレジットカードの導入については、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、平成20年度に導入の可否と時期を決定する。	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し、判断するための調査結果を得る。する。		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 →	業務振興課	
	(29)検針会社による日曜日等の現地精算	現在、随時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精算を実施する。 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】		日曜・祝日の現地精算の利用者数 655件人(20年度)		← 実施要綱等 →			← 【平成19年度完了】 →	実施	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20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。	実務研修会開催数 6回(20年度) 実務研修受講者数 100名(20年度) マナーチェックテストの実施状況 25.8点(20年度) 27.0点(22年度)		水道サービス苦情割合 0.61件/1,000件(20年度) 0.53件/1,000件(22年度) 職員に関する苦情割合(全体に対して水道サービス苦情割合の内数) 0.113件/1,000件(20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 継続					業務振興課
	(31)バリアフリー化整備工事	水道事務所等へのお客様及び浄水場見学者の高齢者又は身体障害者が、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。 平成20年度は、柏井浄水場(東側)及び福増浄水場のバリアフリー化整備を実施する。	バリアフリー化の推進整備 柏井浄水場(東側施設)・福増浄水場(高度浄水処理施設)(20年度)		水道事務所等・浄水場のバリアフリー化率 100%(20年度まで) 水道施設見学者割合 6.9人/1,000人(20年度) 6.5人/1,000人(22年度)		← 設計 → 千葉西・千葉NT・成田支所 市川水道事務所 柏井(東側)・福増浄水場 ← 工事 → 千葉水道事務所 市川水道事務所 柏井(東側)・福増浄水場 千葉西・市原・千葉NT・成田・葛南支所					計画課

平成20年度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20年度は、HP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(20年度) 局主催の浄水場見学会上映件数 300件(20年度)	ビデオ視聴者数 18,000人(20年度)	← 活用方法・取組方針 (平成18年度) → 実施 (平成20年度) →					総務企画課 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20年度は、トップページ以外の利用数の多いページをより利用しやすいデザインに更新する。	ホームページの充実 ホームページデザインの変更更新(20年度)	ホームページアクセス件数 1,336,500件(20年度) 1,403,000件(22年度)	← 活用方法・取組方針 (平成18年度) → 実施 (平成20年度) →					総務企画課 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情報を入手できるよう、携帯電話用ホームページを開設するため、情報提供内容等を検討し、実施する。 平成20年度は、インターネットモニター等を利用して掲載希望の多い項目を調査し、年度内の開設に向けて具体的な掲載項目・レイアウト・構成などを検討する。	携帯電話用ホームページに掲載するコンテンツやデザインの構築 20年度中に構築 (20年度)	携帯電話用ホームページ開設(20年度)	← 活用方法・取組方針 (平成18年度) → 実施 (平成20年度) →					総務企画課 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20年度は、インターネットモニターの委嘱人数を増加するとともに、お客様サービス等の調査を実施する。	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 0.57人/1,000人(20年度) 0.62人/1,000人(22年度) お客様満足度(郵送方式のアンケート調査によるお客様からの水道水の安全性やおいしさ、料金などに対する満足度) 27.0%(20年度) 30.0%(22年度)[お客様を無作為に抽出し、郵送方式で行う場合の目標値]	← モニターの実施・充実 (平成18年度) → ← お客様会議等検討 (平成18年度) → ← 要望、苦情等の処理状況の把握・分析 (平成18年度) →					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20年度は、情報漏洩防止対策におけるITリーダーとしての役割と情報セキュリティについて研修を実施する。	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 120人(20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 セキュリティーシステムの整備 8システム(20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10](20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%(20年度) 100%(22年度) 情報漏洩件数 0件(20年度) 技術的セキュリティ ハッキング件数 0件(20年度) 物理的セキュリティ 外部侵入者数 0件(20年度)	← 情報漏洩・情報資産管理の各種対策の実施 (平成18年度) →					業務振興課

平成20年度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20年度は、実施方策について検討する。	被害想定に基づく震災対策シナリオの策定 時系列シミュレーションによる応急体制の検討と課題の整理 モデル地域(市)の応急活動シミュレーションによる課題整理 (20年度)	危機管理体制の強化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(21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、各職員から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。	非常時職員参集管理システムの整備(18年度) 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】	システムへのメールアドレス登録率 80%(20年度) 85%(22年度) メール配信時の応答率 75%(20年度) 80%(22年度) —訓練時等のシステム成果(システム登録率・応答率)— 80.0%・74.8%(20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。	被害情報収集管理システムの整備(19年度) 被害情報収集管理システムを整備する。(19年度) 【平成19年度完了】	管工事組合員を対象とした訓練のシステム返信率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%(20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)危機管理用備品の整備	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20年度は、全事業所を対象に防災服、防寒服、半丁靴等300人分を配付する。	危機管理用の備品及び資機材の備蓄数整備 防災服等の備蓄を300人分配付する。(20年度)	—備品や資機材の調達備蓄数— —防災服300人分備蓄する。—(20年度まで) 危機管理体制の充実度 備品及び資機材の備蓄による危機管理体制の充実				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) 自家発電設備の保守点検数 2箇所(平成20年度)	点検時等の正常作動率作動状況 正常作動率100%(20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19年度に防災行政無線の整備計画を前倒して、11箇所全てを設置する予定であり、平成20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)	防災行政無線の使用可能な箇所数訓練時等の通信状況 11箇所正常通信率100%(20年度)	実施設計			整備		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するため、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19年度の防災行政無線の整備をもってネットワーク化が完了する予定であり、平成20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)	訓練時等の通信成果(情報伝達率) 92%(防災行政無線+業務用無線+非常時職員参集管理システム)(20年度) 94%(同上)(22年度)	ネットワーク検討			ネットワーク化		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「応急給水等連絡調整会議」を通じ、きめ細かな取り決めを行い、連携強化を図る。 平成20年度は、関係市村との覚書締結に向け協議する。	11市2村との、「応援給水等に関する覚書」の締結関係市村と覚書締結 関係市村と覚書を締結する。(20年度)	11市2村との連携強化相互に整備する応急給水用資機材備蓄 市村との役割分担の明確化 関する詳細な取り決めを行うこととする備蓄量の確定(22年度まで)	協議			覚書締結				計画課(危機管理対策室)

平成20年度水道局中期経営計画実施計画

(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20年度は、総合訓練を4回実施する。	総合訓練の年間実施回数 年4回(20年度) テーマ型訓練の年間実施回数 80回(20年度)	マニュアルへの反映 マニュアルに反映させる。 (20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)
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------	--------------

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・渇水等対策の推進	(46)千葉分場地下水活用	千葉分場が保有する地下水を活用するため、配水区域の拡大を検討し、実施する。	千葉分場における配水量 5,900m ³ /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 →	← 実施 →	← 実施 →			計画課(水運用担当) 給水課	
	(47)企業団との相互融通	災害時の相互融通体制を構築するため、北千葉(企)、君津(企)との連携強化を図る。 平成20年度は引き続き相互融通方策を検討する。	水の相互融通体制の整備方策の検討 北千葉(企)及び君津(企)との間の水の相互融通方策の検討する。(20年度)	検討結果の基本計画への反映 基本計画の策定に必要な検討成果の取得検討結果を基本計画に反映させる。(20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	成田給水場内の場内連絡管を整備することにより、緊急時に印旛(組)の送水管から成田空港への給水と成田空港線を逆送り成田給水場配水池への流入を可能にする。 平成20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。	事業進捗率 7.5%(20年度) 100%(22年度)	緊急時における安定給水度 (バックアップ可能区域) 成田空港及び成田NTへの安定給水確保(22年度まで)	← 関係者協議 →	← 設計 →	← 成田給水場場内連絡 →	← 工事 →	← 富里分岐の維持管理 →		計画課
	(49)機場間バックアップ体制整備	災害時のバックアップ機能を強化するため、浄給水場間の相互融通が可能となるよう施設整備を行う。 平成20年度は引き続き実施設計及び関係機関との協議を進める。	事業進捗率 100%(21年度)	緊急時における安定給水度 バックアップ可能機場 北総浄水場及び沼南給水場系統の給水区域への安定給水の確保 (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年度まで) 【平成19年度完了】	水道事務所等施設庁舎耐震化率 100%(19年度まで20年度)	← 設計 工事 →	← 工事 →					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20年度は、福増浄水場配水池耐震補強設計業務委託、北習志野分場配水池耐震補強設計業務委託、菅田給水場三拡ポンプ棟耐震改修設計業務委託を実施する。	事業進捗率 6%(20年度末) 29%(22年度末まで) 100%(27年度末)	浄水場等施設耐震化率 92.5-93%(20年度末) 94.7-95%(22年度末まで) 100%(27年度末)	← 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20年度は、二拡栗山~船給線耐震化実施設計業務委託、北総~成田線第1号橋添架工事の実施設計業務委託(耐震化)を実施する。	事業進捗率 19%(20年度) 62%(20年度末) 100%(22年度末まで)	管路耐震化率 6.6%(20年度まで) 10%(22年度まで)	← 設計・工事 →						計画課 給水課