

基本目標	主要施策	重点推進事業	外部評価委員会における意見等		回答(対応策)・コメント	担当課等
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。	1. 安定給水の確保	(2) 千葉県上下流交流事業	上位施策(安定給水の確保)との関連がわかりにくいので、安定給水に必要な事業である旨記載した方がよい。	太田委員長	上位施策との関連について、記載を追加しました。	計画課
			安定給水の確保を目的とした事業なのか。水源に対する理解度を高める事業と言えるのではないかと。	中島委員	水源への理解度を高めることを通じ、安定給水の確保につなげる意図での事業設定でしたが、達成と成果の関連性、お客様にとっての理解しやすさという点に、今後留意してまいります。	計画課
		(7) 浄水場等設備更新工事	施設の更新に係る指標の算定根拠として法定耐用年数を使用するのは必ずしも実態に即していないと思う。故障率、機能調査などを基にした、実情に即した指標というのがあるのではないかと。	太田委員長 安田委員	今後の指標及び目標の設定について、検討してまいります。	浄水課
		(8) 八ヶ崎～五香六実線布設工事	この事業は完成してはじめて成果が表れるため、事業途中である現段階では成果は評価対象外にすることも考えられるのではないかと。	太田委員長 中島委員	事業の進捗にあわせて成果も内包されているという考え方で内部評価しましたが、評価の考え方について、今後の参考といたします。	給水課 政策室
		(9) 鋳鉄管更新工事	今後の進め方の説明で「今回の震災の教訓を踏まえて」と記載されているが、「教訓」について具体的に記載すると分かりやすくなると思う。	安田委員	被害の状況等について、記載を追加しました。	計画課 給水課
		(10) 配水区域の細分化	成果指標 については、平均値ではなく、62区域のうちの最大値とするべきではないかと。給水区域毎の給水人口を出せないのであれば、給水量や給水栓数など分かるものを使用する方法もある。	中島委員	今後の指標及び目標の設定について、検討してまいります。	給水課
			「今後の進め方」の最初の三行の効率的な管路管理は、細分化の事業との関連が不明。むしろ「水運用センター(システム)の設置」(整理番号11)の方が関連が深いのではないかと。	中島委員	事業内容に合わせた記述へ修正しました。 (10)配水区域の細分化・(11)水運用センターの設置	給水課
			給水人口も一つの目安になると思うが、今後は液状化による管路の被害についても検証して細分化を考えていくべき。	安田委員	震災被害を踏まえた更なる検討について、今後の進め方で記載を追加しました。	給水課
		(11) 水運用センターの設置	成果の評価結果の説明・分析ではコスト縮減と需要増加への対応が書かれているが、成果指標・目標はコスト縮減のみ。成果指標について複数化の検討が必要ではないかと。	太田委員長	震災等における需要増への対応は即応的なものであるため指標化が困難だったという事情もありますが、事業の正確な状況をお客様にお伝えするため、複数化をはじめ、実態に即した指標の設定に努めます。	浄水課 政策室
		2. 安全で良質な水の供給	(12-1) おいしい水づくり計画の推進	ソフト事業については、水道水はまずいという固定観念を解消し、水道局の取組を正しく認識してもらうことが、おいしい水の評価に重要であるという位置付けを明確にした方がよい。	太田委員長	取組を正しく認識していただけるよう、積極的なPRに取り組んでまいります。

基本目標	主要施策	重点推進事業	外部評価委員会における意見等		回答(対応策)・コメント	担当課等
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。	3. 環境保全対策の推進	(13) 太陽光・マイクロ発電設備工事 (14) 省エネルギー推進	二つの事業は成果指標が同じ「環境に負荷のかかる購入電力の削減率」だが、成果実績が異なるので分かりにくい。	中島委員	成果指標を、それぞれの削減内容がわかるように修正しました。	浄水課
		(15) 再資源化の推進	達成指標(目標)と成果指標(目標)との関係が分かりにくい。環境保全対策の推進という上位施策にあわせ、環境の改善にどのように貢献したかを示すとよいのではないか。	太田委員長	今後の指標及び目標の設定について、検討してまいります。 なお、お客様が理解しやすいよう、指標名を「緑化培養土の事業化」から「浄水場発生土の緑化培養土としての有効利用」へ変更しました。	浄水課
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。	4. 効率的な経営の推進	(16) 組織・職員数の計画的管理	委託拡大・技能伝承・人材育成などの項目とオーバーラップさせ、総合的な人材マネージメントを検討していくことが重要である。	安田委員	総合的な人材マネージメントについて、今後、検討してまいります。	総務企画課
		(18) 民間委託の拡大	委託によって、業務の質が低下することがある。ただ委託を進めるのではなく、業務の質の維持に留意すべき。	渡辺委員	受託者への指導監督を含め、注意を徹底してまいります。	総務企画課
			成果指標のお客様満足度について、目標設定時は郵送方式のアンケート結果を使用しているが、実績はインターネットモニター等のアンケートを使用している。同じアンケート結果を使用すべき。	藤代委員	成果欄の表現を修正しました。	総務企画課
		(19) PFIの導入	成果実績について、22年度の実績が記載されていない。契約締結時の費用削減効果しか算出できないのであればその旨説明を加えるべき。	太田委員長	成果の説明分析で説明を追加しました。	浄水課
	5. 経営体質の強化	(20) 経営分析の活用	成果指標(目標)について、「予算編成に反映(企業債残高の更なる縮減)」とあるが、「中・長期的な投資のあり方」などの経営課題への対応が不明。	太田委員長	今後の進め方で説明を追加しました。	総務企画課
7. 人材育成の充実	(25) 職員能力向上	成果指標の研修満足度を21年度に変更した理由が分かるように、経緯を書いた方がよい。	藤代委員	成果の説明分析で説明を追加しました。	総務企画課	
目標3 お客様に、より一層信頼される水道を目指します。	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	成果について「概ね成果が出ている」と評価していることに対し、今後の進め方では「事業休止または廃止」としている理由が十分説明されていない。検討の結論が確定しているので「成果が出ている」とも考えられるのではないか。	太田委員長	今後の進め方で説明を追加しました。 成果の評価については、ご指摘の趣旨を今後の評価の参考としてまいります。	計画課
	9. 窓口サービスの充実	(30) 接客マナー向上	接客マナーは組織の文化に関わる点でもあり、研修後すぐに効果が出るものではなく、継続することが重要である。	太田委員長	今後も、継続的な研修の実施を通じて、接客マナーの向上に努めてまいります。	業務振興課
	10. 情報サービスの充実	(33) ホームページの充実	ホームページに関する満足度についてもアンケートをとっているため、具体的な数値を指標・目標に反映すると分かりやすいと思う。	太田委員長	今後の指標及び目標の設定について、検討してまいります。	総務企画課
	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	原点となっているのは郵送方式のアンケートなので、郵送方式の結果を成果実績として、インターネットモニター等のアンケートは参考として載せた方がよい。	太田委員長 中島委員	成果欄の表現を修正しました。	業務振興課

基本目標	主要施策	重点推進事業	外部評価委員会における意見等	回答(対応策)・コメント	担当課等	
目標4 地震等の非常時にも強い水道を目指します。	13. 危機管理体制の充実	(37) 危機管理体制の強化	達成と成果の関係について、分かりやすく整理してもらいたい。	太田委員長	今後の調書作成にあたり、ご指摘の趣旨を反映させてまいります。	計画課
			地震対策の成果指標は、実際に地震が起こらないと検証できないので難しい部分がある。行動基準を作成しているなら、防災訓練で職員が行動基準に沿って行動できたかを検証するののも一つの方法だと思う。	安田委員	今後の指標及び目標設定について、検討してまいります。	計画課
		(44) 市村との連携強化	「成果が小さい」と評価していることに対し、今後の進め方で「計画どおり継続」としている理由が十分説明されていない。	太田委員長	今後の進め方で説明を追加しました。	計画課
			課題が見つかったのも成果の一つではないか。 (東日本大震災の対応からわかった新たな課題)	太田委員長	目標に対する直接的な状況を捉えてc評価としましたが、ご指摘の趣旨を今後の評価作業に反映させてまいります。	計画課
	14. 震災・湧水等対策の推進	(47) 企業団との相互融通	「成果が小さい」と評価していることに対し、今後の進め方で「計画どおり継続」としている理由が十分説明されていない。	太田委員長	成果の説明分析及び今後の進め方で説明を追加しました。	計画課
			課題が見つかったのも成果の一つではないか。 (北千葉広域水道企業団との相互融通には新たな管路の布設が必要)	太田委員長	目標に対する直接的な状況を捉えてc評価としましたが、ご指摘の趣旨を今後の評価作業に反映させてまいります。	計画課
		(48) 印旛群市広域市町村圏事務組合緊急連絡管整備 (52) 管路耐震整備	達成指標・目標について事業費ベースで評価することが妥当なのか。	太田委員長	経費節減の効果がマイナス要素となってしまうことから、指標設定にあたり他の指標を検討します。	計画課 給水課 政策室
		(49) 機場間バックアップ体制整備	5年で成果が小さいというのは何らかの理由があったと思うが、それを解決せずに計画どおりに続けても、また同じように成果が小さくなるのではないか。課題を解決できるのであれば計画どおり継続でも良いと思うが、その点が分かるようにすべき。	太田委員長	成果の説明分析及び今後の進め方で説明を追加しました。	計画課
		(51) 浄給水場耐震整備	達成目標55.7%に対する達成実績が5.9%である中で、成果については「b:概ね成果が出ている」としている。達成実績が目標を大幅に下回っているのに、成果をb評価としている事業については、事業途中における指標換置の必要があるのではないか。	太田委員長	今後の評価作業において、ご指摘の趣旨を反映させ適切な進行管理に努めてまいります。	浄水課 政策室
			事業費ベースの進捗率が低くても、実態として目的が達せられているのであれば、県民の方に水道局がこれだけやっていると知らせるためにも評価を低くする必要はないのではないか。	安田委員	お客様に取組の内容・結果を正しくお伝えするため、ご指摘の趣旨を今後の評価に反映させてまいります。	計画課 給水課 政策室
	評価調書全体	5か年間の取組	単年度では上位施策との適合性で不十分なことと思うが、5か年間の取組ではb評価はあり得ないと思う。また、説明欄に書くのは当初どういう計画であったか、あるいは評価の中で計画を変更したことについて書くべきではないか。	中島委員	内部評価では、これまでの実績が上位施策に適合していたか否かを判定しています。また、5か年間の総括評価であることから、説明欄には5年分の実績を記載しました。ご指摘の趣旨を今後の進行管理に反映させてまいります。	政策室
		今後の進め方	今後の進め方において「e:その他」が18事業で全体の31%となっているが、内容が分かりにくい。 「e:その他(事業完了)」、「e:その他(計画変更継続)」、「e:その他(事業完了・継続検討)」などのような類型的な整理が可能ではないか。	太田委員長 安田委員	今後の評価作業において、ご指摘の趣旨を反映させてまいります。	政策室