

## 施策評価調書（基本目標別） [案]



基本目標	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。
	主要施策 (1)～(3)
施策の目的	安定給水の確保や施設整備の推進を図るとともに、水質管理の充実に努め、安全でより良質なおいしい水道水を提供することを目指します。 また、環境保全に十分配慮した水づくりに努めていきます。

評価結果の概要	<p>基本目標1においては、3つの主要施策の下に15の重点推進事業（細目を含め21事業）を位置付けています。これらの重点推進事業について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>(1)「5か年間の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価（上位施策・目標へ「適合」している）としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、18事業について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）とし、3事業について「c」評価（「達成していないが進展」している）としました。</p> <p>(3)「成果（効果）」に係る評価は、19事業について「a」又は「b」評価（目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」）とし、2事業について「c」評価（「成果が小さい」）としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、10事業について「a」評価（「計画どおり継続（維持）」）とし、1事業について「b」評価（「事業を拡大し継続」）とし、2事業について「c」評価（「事業を縮小し継続」）とし、8事業について「e」評価（「その他」）としました。</p>
---------	---

主要施策ごとの5か年間の取組と内部評価結果				
(1) 安定給水の確保 (11事業) 水道水の安定した給水ができるよう、水源と浄給水場等施設の供給能力を確保します。				
事業の区分 (5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(1) 水需要見直し	a	a	a	a
(2) 千葉県上下流交流事業	a	a	a	a
(3) ちば野菊の里浄水場（(仮称)江戸川浄水場）建設工事	a	a	a	e
(4) (仮称)房総道水路系浄水場整備事業	a	c	c	e
(5) 船橋給水場リニューアル工事	a	c	c	e
(6) 栗山浄水場老朽化更新工事	a	c	b	e
(7) 浄水場等設備更新工事	a	b	b	a
(8) ハヶ崎～五香六実線布設工事	a	a	b	a
(9) 鋳鉄管更新工事	a	a	a	b
(10) 配水区域の細分化	a	a	a	e
(11) 水運用センターの設置	a	a	b	e
(2) 安全で良質な水の供給 (1事業 6細目事業) おいしい水道水を安心して使えるよう、「おいしい水づくり計画」(平成19年3月策定)に基づいて事業を推進します。				
事業の区分 (5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(12-1) おいしい水づくり計画の推進	a	b	b	a
(12-2) 残留塩素の低減化	a	a	a	a
(12-3) 管路の維持管理強化	a	b	a	a
(12-4) 貯水槽水道の適正管理と直結給水の促進	a	b	a	c
(12-5-1) 高度浄水処理の導入（施設整備）	a	a	a	a
(12-5-2) 高度浄水処理の導入（調査研究）	a	a	a	e
(12-6) 鉛給水管の更新	a	b	b	c
(3) 環境保全対策の推進 (3事業) 環境に配慮した水づくりを目指し、クリーンエネルギーや省エネルギー機器の導入、浄水場発生土等の再資源化に取り組みます。				
事業の区分 (5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(13) 太陽光・マイクロ発電設備工事	a	a	a	e
(14) 省エネルギーの推進工事	a	a	a	a
(15) 再資源の推進	a	b	b	a

<p>主な重点推進事業 の取組結果 (詳細)</p>	<p>(1) 9 鑄鉄管更新工事 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p> <p>(2) 12 おいしい水づくり計画の推進 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p>
------------------------------------	--

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>目標1関係においては、安定給水の確保、安全で良質な水の供給及び環境保全対策の推進という3分野の施策のもとに、21事業が実施されています。当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係事業の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「5か年間の取組」、「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>これまでの単年度評価から、今回、5か年間の総括評価を実施するにあたり、評価の仕組みや調書の形式など、更なる改善の余地が見受けられましたが、個々の事業の評価については、評価指標等に関する評価方法の見直しを前提に、全体として概ね妥当であると評価します。</p> <p>なお、更なる改善に向けた取組みを行うに際しては、委員会における下記の意見に留意するよう付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>5か年の間に完了した事業が「e:その他」に分類された結果、「e:その他」の評価が多くなり、このままでは内容が伝わりにくいことや、各ランクの設定に、総括評価に際しての改善の余地が見受けられました。しかしながらこれらについては、説明で補足するなどの対応策をとっていることから、全体として概ね妥当であると評価します。</p>	<p>「5か年間の取組、達成状況、成果」における評価の妥当性</p> <p>A:妥当である B:概ね妥当である C:不十分である</p> <hr/> <p>「今後の進め方」における評価の妥当性</p> <p>A:妥当である B:概ね妥当である C:不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>	<p>目標1の各事業の内部評価等に関して、外部評価委員会から以下のとおり意見があった。</p> <p>「5か年間の取組の内部評価」 現在の調書では5か年間の総括評価になじまない部分がある。今後に向け、調書の設計を検討していただきたい。</p> <p>「今後の進め方の内部評価」 「e:その他」については、「その他(事業完了)」、「その他(計画変更継続)」、「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と思われるため、中期経営計画2011に向け検討していただきたい。</p> <p>「整理番号7 浄水場等更新工事」 成果指標を経年化設備率としているが、設備に関しては法定耐用年数が短く、経済的耐用年数と乖離が生じるため、中期経営計画2011でも継続するのであれば、指標の見直しを検討していただきたい。</p> <p>「整理番号8 八ヶ崎~五香六実線布設工事」 この事業は完成しないと成果が出ない。成果を計る時期ではないということで、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。</p> <p>「整理番号10 給水区域の細分化」 事業の趣旨として、給水人口の平均値を下げることも重要だが、給水人口の大きい区域を小さくすることの方が、より重要と思う。中期経営計画2011でも継続するのであれば、成果指標の見直しを検討していただきたい。</p> <p>「整理番号11 水運用センターの設置」 成果指標はコスト縮減のみでなく、効率的な運用効果を表すようなものも必要ではないか。直ちに数値化することが難しい場合は、まずは定性的な指標を立てたうえで、客観的・定量的な指標を検討しつつ修正していくなどの取組も必要と思う。</p>	

基本目標	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 (4)～(7)
施策の目的	将来にわたり安定した経営を行いながら、お客様に低廉で良質な水を供給することはもちろん、様々なニーズにも的確に応えていくとともに、経営の一層の効率化を図りながら、現行料金が維持できるよう経営基盤の強化を目指します。そのため、計画的な組織・定員管理と人材の育成や業務の効率化に向けた、民間的経営手法の導入などに取り組み、また、企業債残高の縮減を図る等健全経営に努めます。

評価結果の概要	<p>基本目標2においては、4つの主要施策の下に10の重点推進事業を位置付けています。これらの重点推進事業について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>(1)「(5か年間の取組)」に係る評価は、全事業について「a」評価(上位施策・目標へ「適合」している)としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、9事業について「a」又は「b」評価(目標を「達成」又は「概ね達成」している)とし、1事業について「c」評価(「達成していないが進展」している)としました。</p> <p>(3)「成果(効果)」に係る評価は、9事業について「a」又は「b」評価(目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」)とし、1事業について「c」評価(「成果が小さい」)としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、8事業について「a」評価(「計画どおり継続(維持)」)とし、1事業について「d」評価(「事業休止または廃止」)とし、1事業について「e」評価(「その他」)としました。</p>
---------	---

主要施策ごとの5か年間の取組と内部評価結果				
(4)効率的な経営の推進(4事業) 計画的な定員管理等に努めるとともに、コストの縮減、民間的経営手法の導入などにより効率的な経営の推進に努めます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(16) 組織・職員数の計画的な管理	a	b	b	e
(17) 事務経費・工事コストの縮減	a	b	a	a
(18) 民間委託の拡大	a	a	a	a
(19) PFIの導入	a	b	b	d
(5)経営体質の強化(4事業) 経営分析の活用方策の検討、計画的な情報化の推進などにより経営体質を強化します。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(20) 経営分析の活用	a	b	b	a
(21) 情報化の推進	a	a	b	a
(22) 料金体系の研究	a	c	c	a
(23) 将来の経営形態等の研究	a	b	b	a
(6)技術の継承(1事業) 水道技術実務研修をより充実するなど、技術の円滑な継承と職員の技術力の向上を図ります。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(24) 水道技術実務研修	a	a	a	a
(7)人材育成の充実(1事業) 職員能力の向上に向け、人材育成の充実を図ります。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(25) 職員能力向上	a	b	b	a

主な重点推進事業の取組結果(詳細)	<p>(1) 21 情報化の推進 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p> <p>(2) 25 職員能力向上 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p>
-------------------	---

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>目標2 関係においては、効率的な経営の推進、経営体質の強化、技術の継承及び人材育成の充実という4分野の施策のもとに、10事業が実施されています。当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係事業の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「5か年間の取組」、「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>「情報化の推進」の成果指標設定について、業務改善度を数値化した方が事業の成果を理解しやすいなど、一部に改善の余地もありますが、丁寧な説明を加えるなど、これまでの評価委員会からの意見を踏まえた改善の工夫もみられ、適切な内部評価がなされているものと判断しました。そのような点を考慮し、全体として妥当なものと評価します。</p> <p>なお、更なる改善に向けた取組を行うに際しては、委員会における下記の意見に留意するよう付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>全体として、丁寧な説明とともに適切な内部評価が実施されているものと判断しました。よって、委員会における下記の意見に留意することを前提に、全体として妥当なものと評価します。</p>	<p>「5か年間の取組、達成状況、成果」における評価の妥当性</p> <p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p> <hr/> <p>「今後の進め方」における評価の妥当性</p> <p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>	<p>目標2の各事業の内部評価等に関して、外部評価委員会から以下のとおり意見があった。</p> <p>「整理番号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。</p> <p>「整理番号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。</p>	

基本目標	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 (8)～(12)
施策の目的	より質の高い水道水を供給するため、取水から給水まで綿密な品質管理の充実に努めていきます。 また、多様化・高度化するお客様ニーズを的確かつ迅速に把握して、質の高いサービスの提供など、お客様に、より信頼される水道を目指します。

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、5つの主要施策の下に11の重点推進事業を位置付けております。これらの重点推進事業について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>(1)「5か年間の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価(上位施策・目標へ「適合」している)としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、全事業について「a」又は「b」評価(目標を「達成」又は「概ね達成」している)としました。</p> <p>(3)「成果(効果)」に係る評価は、全事業について「a」又は「b」評価(目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、9事業について「a」評価(「計画どおり継続(維持)」)とし、1事業について「d」評価(「事業休止または廃止)」とし、1事業について「e」評価(「その他)」としました。</p>
---------	---

主要施策ごとの5か年間の取組と内部評価結果				
(8)給水サービスの充実(2事業) お客様が行う宅地内鉛給水管更新費用に対して、新たな助成制度を検討します。また、水道未普及地区の解消に努めます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(26) 宅地内鉛給水管更新助成制度の検討	a	a	b	d
(27) 未普及地区の普及促進	a	b	a	a
(9)窓口サービスの充実(4事業) 各種手続きの簡素化、窓口の拡大、「親切・迅速・正確」な接客サービスなどにより、お客さまの利便性向上に努めます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(28) 収納形態の多様化	a	a	b	e
(29) 検針会社による日曜日等の現地精算	a	a	a	a
(30) 接客マナー向上	a	a	a	a
(31) バリアフリー化整備工事	a	b	b	a
(10)情報サービスの充実(3事業) お客様の求める情報を、様々な広報媒体を活用して提供できるよう努めます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(32) 広報ビデオ活用	a	b	b	a
(33) ホームページの充実	a	a	a	a
(34) 携帯電話活用の情報提供	a	a	a	a
(11)相談等広聴サービスの充実(1事業) 「お客様の声」を総合的に分析し、事業運営に適切に反映できるよう努めます。また、お客様の意識やニーズについても把握していきます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(35) お客様満足度アンケート調査	a	a	a	a
(12)情報セキュリティの充実(1事業) 電子情報及び情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化・徹底に努めます。				
事業の区分(5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(36) 情報漏洩防止対策	a	a	a	a

<p>主な重点推進事業 の取組結果 (詳細)</p>	<p>(1) 30 接客マナー向上 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p> <p>(2) 33 ホームページの充実 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p>
------------------------------------	---

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>目標3関係においては、給水サービスの充実、窓口サービスの充実、情報サービスの充実、相談等広聴サービスの充実及び情報セキュリティの充実という5分野の施策のもとに、11事業が実施されています。当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係事業の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「5か年間の取組」、「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕 成果実績の捉え方について、今後に向け、さらに検討の余地もありますが、昨年度までの当委員会の指摘を踏まえて指標・目標を複数設定し、多面的な判断を可能とするような工夫がなされており、適切な内部評価がなされているものと判断しました。</p> <p>以上の点から、全体として妥当なものと評価します。</p> <p>なお、更なる改善に向けた取組に際しては、委員会における下記の意見に留意するよう付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕 この基本目標についても、全体として、丁寧な説明とともに適切な内部評価が実施されているものと判断しました。よって、委員会における下記の意見に留意することを前提に、全体として妥当なものと評価します。</p>	<p>「5か年間の取組、達成状況、成果」における評価の妥当性</p> <p>A: 妥当である B: 概ね妥当である C: 不十分である</p> <p>「今後の進め方」における評価の妥当性</p> <p>A: 妥当である B: 概ね妥当である C: 不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>	<p>目標3の各事業の内部評価等に関して、外部評価委員会から以下のとおり意見があった。</p> <p>「整理番号26 宅地内鉛給水管更新助成制度の検討」 「概ね成果が出ている」と評価しているが、取扱いが確定しており更なる検討の余地がないのであれば、「成果が出ている」とする考え方もあるのではないか。</p> <p>「整理番号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。</p> <p>「整理番号33 ホームページの充実」 現在、お客様の関心は安心という点に軸足が移っていると思われるため、まずは安心に関する情報を提供し、それに併せておいしい水など水道局の施策をPRするとよいのではないか。</p>	



基本目標	4 地震等の非常時にも強い水道を目指します。
	主要施策 (13) ~ (14)
施策の目的	非常時に機動的に対応できるよう危機管理体制の充実を図るとともに、被害を受けにくく、また復旧しやすい施設づくりに努め、非常時にも強い水道を目指していきます。

評価結果の概要	<p>基本目標4においては、2つの主要施策の下に16の重点推進事業を位置付けております。これらの重点推進事業について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>(1)「5か年間の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価(上位施策・目標へ「適合」している)としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、12事業について「a」又は「b」評価(目標を「達成」又は「概ね達成」している)とし、4事業について「c」評価(「達成していないが進展」している)としました。</p> <p>(3)「成果(効果)」に係る評価は、13事業について「a」又は「b」評価(目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」)とし、3事業について「c」評価(「成果が小さい」)としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、7事業について「a」評価(「計画どおり継続(維持)」)とし、1事業について「b」評価(「事業を拡大し継続」)とし、8事業について「e」評価(「その他」)としました。</p>
---------	---

主要施策ごとの5か年間の取組と内部評価結果				
(13) 危機管理体制の充実 (9事業) 情報伝達機能の整備、市村との連携強化、水の確保と強い施設づくりなど危機管理体制の充実に努めます。				
事業の区分 (5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(37) 危機管理体制の強化	a	b	b	a
(38) 非常時職員参集管理システム整備	a	a	b	e
(39) 被害情報収集管理システム整備	a	a	a	e
(40) 危機管理用備品整備	a	a	a	a
(41) 自家発電設備の整備	a	a	a	e
(42) 防災行政無線の整備	a	a	a	e
(43) 各種情報通信手段の有効活用	a	a	a	e
(44) 市村との連携強化	a	c	c	a
(45) 各種訓練の実施	a	a	a	a
(14) 震災・湧水等対策の推進(7事業) 水源の多水系化・多様化、他事業体との連携、浄給水場や管路等の耐震化による水源や給水の確保とその充実に努めます。				
事業の区分 (5か年の主な取組項目)	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(46) 千葉分場地下水活用	a	a	a	e
(47) 企業団との相互融通	a	c	c	a
(48) 印旛郡市広域市町村圏事務組合緊急連絡管整備	a	b	b	e
(49) 機場間バックアップ体制整備	a	c	c	a
(50) 庁舎耐震整備	a	a	a	e
(51) 浄給水場耐震整備	a	c	b	a
(52) 管路耐震整備	a	b	b	b

主な重点推進事業の取組結果(詳細)	<p>(1) 37 危機管理体制の強化 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式1)」による。</p> <p>(2) 51 浄給水場耐震整備 5か年間の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式1)」による。</p>
-------------------	--

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>目標4 関係においては、危機管理体制の充実及び震災・湯水等対策の推進という2分野の施策のもとに、16事業が実施されています。当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係事業の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「5か年間の取組」、「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>内部評価が控えめと感じる点もあったものの、それについては基準の整理により解決が可能であり、評価に至る考え方も説明・分析欄に丁寧に記載されていることから、全体として妥当なものと評価します。</p> <p>なお、更なる改善に向けた取組を行うに際しては、委員会における下記の意見に留意するよう付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>基本目標1と同様に「e：その他」の評価が多い点や、成果が小さいのに計画どおり継続するとしている点に違和感を与えるなどの課題があり、改善の余地が認められます。しかしながらこれらについては、説明で補足するなどの対応策を講じていることから、全体として概ね妥当であると評価します。</p>	<p>「5か年間の取組、達成状況、成果」における評価の妥当性</p> <p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p> <hr/> <p>「今後の進め方」における評価の妥当性</p> <p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>	<p>目標4の各事業の内部評価等に関して、外部評価委員会から以下のとおり意見があった。</p> <p>「整理番号37 危機管理体制の強化」</p> <p>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ため難しい部分がある。行動基準を作成しているのであれば、訓練において職員が行動基準に沿って行動できたかを検証するのの一つの方法と思われる。</p> <p>「整理番号44 市村との連携強化」及び「整理番号47 企業団との相互融通」</p> <p>「成果が小さい」と評価しているが、新たな課題が見つかったことも成果と捉えられるのではないか。</p> <p>「整理番号48 印旛郡市広域市町村圏事務組合緊急連絡管整備」及び「整理番号51 浄給水場耐震整備」</p> <p>達成指標を事業費ベースとしたものについて、結果的に予算を使わずに目標が達成された場合や、経費節減に取り組んだ結果が表れた場合、達成実績との間に矛盾が生じる。達成指標としての使用について、検討すべき。</p> <p>「整理番号51 浄給水場耐震整備」</p> <p>達成実績が目標を大幅に下回っていることに対して「概ね成果が出ている」と評価される事業の場合、丁寧な説明はもちろんだが、事業途中における指標換置も検討すべき。</p> <p>「基本目標4について」</p> <p>東日本大震災での被害・影響を分析し、その教訓を踏まえ、新計画である中期経営計画2011で各種事業を体系的に推進することが望まれる。</p>	