

施策評価調書（様式 2）〔案〕

基本目標	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（１）～（２）
施策の趣旨	<p>主要施策（１） 安定給水の確保 水道事業者の最大の使命は、水道水を将来にわたって安定的にお客様にお届けすることです。そのために必要な水源や、浄・給水場、送・配水管等の水道施設を過不足なく確保し、かつ適切に維持・管理をすることができるよう、計画的な取組を推進していきます。</p> <p>主要施策（２） 安全で良質なおいしい水の供給 安心して使える安全で良質なおいしい水をお客様にお届けするため、原水の水質に効果的に対応できる高度浄水処理システムを順次、浄水場に導入するとともに、水道施設からお客様の蛇口まで一貫した「おいしい水づくり」を推進し、併せて、水質管理の一層の強化を図ります。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標 1 においては、2つの主要施策の下に7の主な取組を位置付けております。各取組 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)「達成状況」に係る評価は、全取組について「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>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（１） 主要施策（２）共に「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（１） 主要施策（２）共に「a」評価（継続）としました。主要施策（１）の主な取組 水源の安定化は、国の実施する事業に対する負担金の支払いであることから、評価の対象からは除外します。</p>
---------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(1) 安定給水の確保（４事業）	「成果」 b	「今後の進め方」 a
<p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>水源の安定化</p> <p>水道施設の長期的な整備方針の策定</p> <p>浄・給水場の設備等の更新</p> <p>管路の更新・整備</p>	<p>「達成状況」</p> <p>-</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p>	
(2) 安全で良質な水をいつでも供給できる水道（３事業）	「成果」 b	「今後の進め方」 a
<p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>高度浄水処理システムの導入</p> <p>おいしい水づくりの推進</p> <p>水質管理の強化</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	

取組 は評価の対象から除外

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>水道事業の最大の使命である安定給水の確保等に向け、主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、取組間の関係がより明確になるように、評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるもの、成果実績の取り方に検討の余地のあると思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえ、取組や施策の進展状況が内部評価を通じてさらに分かりやすく整理・改善されることを期待するものであることを付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、長期的な施設整備方針の策定など、可能な範囲でより具体的なスケジュールを示していくことが望ましいと思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえた検討を期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</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」についての内部評価の妥当性</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>基本目標1の各施策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>主要施策(1) 安定給水の確保 取組 水道施設の長期的な整備方針の策定 整備方針を策定する本取組 と、既存施設の更新計画である取組、取組 との関係や違いが分かるような記載が必要ではないか。 経営上、最も重要である長期の施設整備方針の策定に時間を要するのは、一般には理解されにくい。もう少し、具体的な作業工程の説明があるとよい。</p> <p>取組 管路の更新・整備 達成指標 ア)イ)の単位が「延長」となっているが、「比率」で表現できないか。もし、「延長」にするのであれば、全管路延長のうち、耐震化していない更新対象の延長と当年度に耐震化を実施する延長も記載すると、達成指標ウ)との関係がより分かりやすい。</p> <p>主要施策(2) 安全で良質なおいしい水の供給 施策の成果 水道水の満足度(飲み水として)として、広聴結果に基づく数値を出しているが、6月ではなく翌年2月の広聴結果に基づくほうが、より適切ではないか。6月の広聴結果を用いる合理的な理由があるなら、評価調書に記載するとよい。</p>	

基本目標	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（3）～（4）
施策の趣旨	<p>主要施策（3） お客様サービスの推進 お客様からいただく水道料金は様々な事業を通じてお客様への還元を図っています。多くのお客様に親しまれ、信頼される水道として、広聴・広報活動の一層の充実を図るとともに、接客マナーの向上、新たな料金収納形態の検討などお客様の視点に立った取組を推進します。</p> <p>主要施策（4） 次世代への技術の継承 県内水道の中核にふさわしい高い技術レベルを維持し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様へお届けできるよう、長年培ってきた県営水道の技術力と現場対応力を効果的な方法で次世代職員に継承していきます。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標2においては、2つの主要施策の下に6の主な取組を位置付けております。各取組について、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)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」評価（目標を「達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）について「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（4）について「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、主要施策（4）共に「a」評価（継続）としました。</p>
---------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(3) お客様サービスの推進(4事業)	「成果」 b	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 広聴・広報の充実 「お客様の声」の事業運営への活用 接客マナーの向上 新たな料金収納形態の検討	「達成状況」 a a a a	
(4) 次世代への技術の継承(2事業)	「成果」 a	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 実践的な技術研修の実施 体験型研修施設の整備検討	「達成状況」 a a	

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>お客様の様々なニーズに応えるとともに、蓄積された高い技術力を後世に引き継いでいくための主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、取組の達成指標の設定の仕方に検討の余地のあると思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえた検討を期待するものであることを付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、当委員会から出た意見等については、今後の取組及び施策展開においても留意していただくことを期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</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」についての内部評価の妥当性</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>基本目標2の各施策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>主要施策(3)お客様サービスの推進 取組 「お客様の声」の事業運営への活用 達成指標が「フィードバック割合」とされているが、これは単に事業システムの問題であって、システムが有効に機能しているかどうかが問われると思う。したがって、お客様の「要望反映率」のような指標も合わせて設けることが望ましい。</p> <p>施策の成果 お客様満足度が目標未達成の理由は、取組の結果が十分にお客様に伝わっていなかったり、業務改善と連動しきれていないという可能性があるからではないか。 お客様満足度をみるのに、当年度のアンケート結果を用いても当年度の施策の成果が反映されないのので、より反映される直近のアンケート結果を用いたほうがよい。</p>	

基本目標	3 地震等の非常時に強い水道
	主要施策（5）～（6）
施策の趣旨	<p>主要施策（5） 危機管理体制の強化 地震や事故等によって水道施設が被災した場合に、断水等のお客様への影響を、短時間かつ最小限にすることができるよう、職員等の活動体制の充実・強化を図るとともに、給水区域内11市との連携強化に努めます。</p> <p>主要施策（6） 緊急時における水融通体制の確保 地震等により浄・給水場の機能が停止した場合に、断水等の影響を受ける地域を最小限にすることができるよう、他の施設とのバックアップ体制を整備するとともに、水道用水供給事業者との水の相互融通についても検討・協議を進め、水融通体制の確保を図ります。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、2つの主要施策の下に5の主な取組を位置付けております。各取組について、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)「達成状況」に係る評価は、全取組について「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>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（5）について「a」評価（成果が出ている）とし、主要施策（6）について「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（1）、主要施策（2）共に「a」評価（継続）としました。</p>
---------	---

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(5) 危機管理体制の強化(3事業)	「成果」 a	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 応急活動体制の強化・拡充 緊急時における初期活動体制の強化 給水区域内11市との連携強化	「達成状況」 b b a	
(6) 緊急時における水融通体制の確保(3事業)	「成果」 b	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 浄・給水場間バックアップ体制の整備 水道用水供給事業者との水融通体制の確保	「達成状況」 b a	

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>地震等の不測の災害に備え、ライフラインとしての機能強化を図るための主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、外部要因により達成実績が目標に達しなかった場合の評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるもの、事業の進捗状況が分かるような目標の設定など、成果指標・目標に検討の余地のあると思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえた改善を期待するものであることを付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、当委員会から出た意見等については、今後の取組及び施策展開においても留意していただくことを期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</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」についての内部評価の妥当性</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>基本目標3の各施策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>主要施策(5)危機管理体制の強化 施策全体 危機管理対応が自然災害や事故に重点を置いたものとなっていることから、今後は、より幅広い分野での対応が可能になるような施策も必要ではないか。</p> <p>取組 緊急時における初期活動体制の強化 当年度の取組実績として「緊急体制案を検討中」とあるが、現段階においても暫定的にせよ緊急体制があると思うので、誤解の生じないような表現をすべきである。</p> <p>取組 給水区域内11市との連携強化 11回を予定した各市との合同訓練が、東日本大震災の影響で3市とできなかったのであれば、それは内部評価において考慮してよい「外部要因」となる。その旨はつきり記述してよいのではないか。</p> <p>主要施策(6) 緊急時における水融通体制の確保 施策の成果 目標や実績が記載されていないが、より分かりやすい形のものを検討して、明示していく必要があるのではないか。</p>

基本目標	4 環境に優しい水道
	主要施策（7）
施策の趣旨	主要施策（7） 環境対策の推進 環境保全に配慮した水道事業を推進するため、大量に使用している電力を節減し、併せて、再生可能なエネルギーの活用により、購入電力量の一層の削減を図るとともに、浄水場発生汚泥や建設発生土のリサイクル（再資源化）に引き続き取り組んでいきます。

評価結果の概要	基本目標4においては、1つの主要施策の下に3の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、 (1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「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。 (2)「成果（効果）」に係る評価は、「b」評価（概ね成果が出ている）としました。 (3)「今後の進め方」に係る評価は、「a」評価（継続）としました。
---------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果	
(7) 環境対策の推進(3事業)	「成果」 b 「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 省エネルギー化の推進 再生可能エネルギーの活用 資源リサイクルの推進	「達成状況」 a a b

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>成熟型社会における自然環境への配慮として、環境対策に係る主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、外部要因により実績が目標に達しなかった場合の評価調書の記載の仕方等に改善の余地があり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえ、取組や施策の進展状況が内部評価を通じてさらに分かりやすく整理・改善されることを期待するものであることを付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、当委員会から出た意見等については、今後の取組及び施策展開においても留意していただくことを期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</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」についての内部評価の妥当性</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>基本目標4の施策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>主要施策(7)環境対策の推進 取組 再生可能エネルギーの活用 再生可能エネルギーを利用した発電設備の設置を推進するに当たり、固定価格買取制度による売電も検討していく余地があるのではないかな。</p> <p>取組 資源リサイクルの推進 原子力発電所事故に起因する放射性物質の飛散による影響を受けて浄水場発生汚泥のリサイクルに遅滞が生じたのは、内部評価において考慮してよい「外部要因」となる。その旨はしっかり記述してよいのではないかな。</p>	

<p>基本目標</p>	<p>5 安定した経営を持続できる水道</p> <p>主要施策（8）～（10）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p>主要施策（8） 人材の確保と育成 人材面から経営基盤の強化を図るため、計画的な採用を進めるとともに、職員一人ひとりが企業人としての自覚をもち、水道事業の遂行に必要な知識と能力を十分に習得できるよう、研修等の機会を通じて人材の育成を進めていきます。</p> <p>主要施策（9） 業務能率の向上 適正で能率的な業務運営を確保し、お客様に信頼される経営を推進するため、職員の業務能率の向上を図ります。併せて、業務処理の迅速化を図るため、計画的に情報化を推進するとともに、お客様の個人情報等については管理を徹底します。</p> <p>主要施策（10） 経営体質の強化 水道施設の大規模更新に伴う資金需要の増大等に備え、引き続きコスト削減を進めるとともに、収益の安定性の確保を図ります。また、県営水道の望ましい経営形態について研究を進めるなど、経営体質の強化に資する取組を幅広く行います。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標5においては、3つの主要施策の下に9の主な取組を位置付けております。各取組について、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)「達成状況」に係る評価は、全取組について「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>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（8）及び主要施策（9）について「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（10）について「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、全主要施策について「a」評価（継続）としました。</p>
----------------	---

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
<p>(8) 人材の確保と育成(2事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>計画的な人材確保</p> <p>職員の育成と能力開発</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>(9) 業務能率の向上(3事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>能率的な業務運営の確保</p> <p>情報化の推進</p> <p>情報の適正管理</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>(10) 経営体質の強化(4事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>品質確保に留意したコスト削減</p> <p>収益の安定性の確保と財務改善</p> <p>経営形態等に関する調査研究</p> <p>経営分析の活用</p>	<p>「成果」 a</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>水道経営を巡る今日的な課題に対応し、安定した経営を持続するための主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、達成実績についてより丁寧に説明するなど、評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるもの、達成目標の設定の仕方検討の余地のあると思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえた改善を期待するものとして付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、当委員会から出た意見等については、今後の取組及び施策展開においても留意していただくことを期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</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」についての内部評価の妥当性</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>基本目標5の各施策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>主要施策(8)人材の確保と育成 取組 計画的な人材確保 達成実績が目標を上回る超過達成となったが、定数削減に逆行するという誤解を生むおそれがあるので、このような取組については採用に関する根拠を示すなど、慎重に説明をする必要がある。</p> <p>主要施策(9)業務能率の向上 取組 情報の適正管理 国のガイドライン(平成12年7月)に基づく包括的な「情報セキュリティポリシー」を整備しているとのことだが、情報管理分野においてもさらに危機管理という点から検討したほうがよい。</p> <p>主要施策(10)経営体質の強化 取組 品質管理に留意したコスト削減 達成指標が「コスト削減施策数」となっているが、何をやって、どのような効果があったのか、コスト削減率や、各施策の実績がより分かるような指標まで検討していくことが望ましい。</p> <p>取組 収益の安定性の確保と財務改善 財務改善に対する経営戦略的な考え方を説明していく必要がある。特に、建設投資については、中長期的な展望をもって経営戦略を考える必要があるため、こうしたことも含めて説明するとよい。</p> <p>取組 経営分析の活用 水道事業ガイドラインの公表に当たっては、137項目を出すだけでなく、千葉県水道局としての、業務指標に対する考え方が問われていることにも留意すべきである。</p>	