

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
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 安定給水の確保	①水源の安定化	1	水利権の表記について、1.51m3/日とありますが、1.51m3/秒ではないでしょうか。	D委員	文言	ご指摘のとおり「1.51m3/秒」に修正しました。	計画課	
			2	23年度調書では湯西川ダムについて国に働きかけ水利権の安定化を目指すという記載がありましたが、24年度に国に対して何か働きかけを行ったことはありますか。	D委員	確認	早期完成について要望しました。	計画課	
		②水道施設の長期的な整備方針の策定	3	アセットマネジメントに注が必要ではないでしょうか。内容は簡単でいいと思います。	C委員	提案	注釈として、「アセットマネジメントとは、計画的な施設整備や維持管理を行うことで施設の長寿命化を図り、総事業費の低減や事業費の平準化を図る手法です」を追記します。	計画課	
			4	取組②「達成目標」と「達成実績」が同一のため進捗度の評価が分かりにくいと思います。実績内容を適切に区分するなどして、進捗度合いを具体的に表現できないでしょうか。	A委員	提案	「達成目標」が定性的な場合の「達成実績」の表現は、達成している場合は達成目標と同内容を記載し、達成していない場合は表現を変えて記載し、具体的な内容については説明・分析欄に記載するようにしています。	計画課	
			5	「取組②が長期的な整備方針であるのに対し、取組③及び④は、主に現有施設機能の維持を目的に短・中期的に実施する事業を中期経営計画に位置づけたもの」と説明されていますが、両者の相違は事業や計画の期間のみでしょうか。たとえば、②の場合には新規整備事業を含むなど、事業内容に質的な違いがあるのでしょうか。中期経営計画は機能維持のみで、拡張事業は含まないのでしょうか。	A委員	確認	取組②と③、④の関係ですが、取組②はアセットマネジメントの手法を取り入れ、将来の水道施設整備の考え方を整理する取組で、次期以降の中期経営計画において、実際に更新・整備を行う施設を決定していく考え方の基礎となるものです。取組③、④は主に機能維持を目的とし、管路については拡張事業も含め、現中期経営計画で取り組む個別具体的な事業の進捗を示したものです。以上のように注釈を修正します。	計画課	長期と中経の関係
			6	23年度評価調書で検討を進めていくと記載されている、「23年度の検討で明らかになった大口径送配水管などの各課題への対応について」の進捗をご報告をお願いします。23年度評価調書で大口径送配水管などの各課題への対応について検討を進めると書いた内容については、その進捗について記載した方がよいと思います。	D委員	提案	評価結果の説明・分析欄を「管体強度・重要度・バックアップ度などの問題点を整理し、耐震化や長寿命化等を考慮した整備方針の考え方について検討を行いました。なお、大口径送配水管については、流量や水圧などを計算し予測を行う管網解析を実施し、水運用などの問題点を整理しました。」に修正しました。	計画課	大幅な修正
			7	達成目標は問題点の整理と整備方針の考え方の検討となっており、浄・給水場では考え方の検討が書かれておりません。目標としては浄・給水場も管路と同様に考え方の検討を行うこととなっていたのでしょうか。	D委員	確認	浄・給水場でも管路と同様に問題点を整理し優先度の検討を行っています。評価結果の説明・分析欄を「施設の老朽度・水運用などの問題点を整理し、耐震化や長寿命化等を考慮した整備方針の考え方について検討を行いました。」に修正しました。	計画課	大幅な修正
			8	事業数、耐震化施設数とも件数では計画通りの進捗ですが、実績額が予算額に対して73%です。設計内容に変更があったのか、入札の結果なのか、あるいは予算化後の業務改善の結果なのか理由を教えてください。	D委員	確認	設計の精査と入札減によるものです。	浄水課	
			9	耐震化施設数については23年度から増加していません。船橋給水場のように24年度に進展はしたが完了できなかったということでしょうか。目標の進捗がわかりにくいと思います。完了の件数としては変わらなくても何らかの進展があると思いますので、その年にやったことがわかるように次回以降目標設定を工夫した方がよいと思います。	D委員	提案	24年度に行った耐震化事業を明らかにするため、説明・分析欄に「耐震化事業として計画していた千葉分場1号配水池の耐震補強の設計を完了しました。」と追記しました。また、行った耐震化事業は設計のみであったことから、「なお、24年度に耐震化工事を計画した施設は無いため、耐震化施設数は23年度と変わりません。」と追記しました。	浄水課	大幅な修正
		10	耐震化の設計基準はどのくらいの地震規模を想定していますか。現在政府で想定中の首都直下型地震の規模によっては、対象が増えたり、再工事は発生するのでしょうか。	D委員	確認	既存施設の耐震化については費用対効果を考慮し、地震動レベル1対応の耐震化補強を行い、新設や大規模更新の場合は地震動レベル2対応の整備を行っています。首都直下型地震を想定した更新工事対象の増加や再工事は現時点では予定していません。	浄水課		
		11	「評価結果の説明・分析」に挙げられている主な事業のうち2つ（柏井浄水場東側配電設備、北船橋給水場特高受変電設備）は、「当年度の取組概要」に書かれていません。当年度の評価に重要な事業であれば、「当年度の取組概要」にも書く方がよいと思います。	B委員	提案	当年度の取組概要欄には主要工事のみを記載しています。説明分析欄の記載内容を24年度に完了した事業（船橋給水場実施設計、千葉分場1号配水池耐震化補強設計、柏井浄水場東側配電設備更新工事）に修正しました。	浄水課	大幅な修正	

種別：
 文言 主に文言の修正を求めるもの
 確認 取組や調書の内容の確認を求めるもの
 提案 取組や評価方法等の改善を求めるもの

回答（対応策）・コメント：
 色付セル 評価会議での回答を補足・修正したもの
 赤字 調書で修正した箇所又は今後検討する箇所
 若しくはその他強調するもの

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
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 安定給水の確保	④管路の更新・整備	12	「評価結果の説明・分析」のイの文章中の「他団体などからの申請により実施する他企業関連の整備工事」について、「他団体」「他企業」が分かりにくいので、具体的にどのようなものが該当するのか説明してください。	B委員 C委員	確認	「他団体」「他企業」とは千葉県企業庁、各市町村及び区画整理組合等が挙げられます。表現を「他団体などからの申請により実施する整備工事」に修正します。	給水課	
			13	管路の整備延長が目標どおり進まなかった理由は何になるのでしょうか。	C委員	確認	計画延長のうち依頼工事の占める割合が多いのですが、結果的には依頼が少なく延長が伸びなかったためです。	給水課	
			14	イ 管路の整備延長 「当初見込に比べてそれらの要望や申請が少なかったため、実績値は低くなっています。」と説明されていますが、そうであれば、そうした外部要因を除いた評価をする必要があるのではないのでしょうか。	A委員	提案	外部要因については、明らかに外部要因であるもの以外は外部要因が見込まれるものも含めて評価を行い、説明・分析欄でその要素について説明しています。 北千葉道路の工程にあわせて工事する第二北総～成田線と、企業庁の依頼を受けて工事する千葉NT関連工事については、年度当初の計画値に対する実績値で評価しており、そのような外部要因を含めた評価としています。 （外部要因と評価の関係の今後の対応参照）	給水課	外部要因
			15	管路更新や耐震化の設計基準はどのくらいの地震規模を想定していますか。現在政府で想定中の首都直下型地震の規模によっては、対象が増えたり、再工事は発生するのでしょうか。	D委員	確認	現在水道局で採用している耐震型継手管は、想定しうる範囲内で最大規模の地震である地震動レベル2に対しても機能保持が可能であるように設計されているため、更新工事の対象が増えたり再工事が発生することはありません。	給水課	
		16	成果指標②（管路の事故割合）が改善した理由について、「計画的な管路の更新を進めることによって」とありますが、事故の発生件数と発生原因についてはどのように解析されているのでしょうか。 23年度事業評価の議論の中で、漏水事故内訳について、他の工事による破損事故という外部要因があり達成できなかったということがあったと思います。もし、他の工事による破損事故件数が減ったということで目標を達成したのであれば、管路の更新による効果とは言い難いと思います。計画的な管路更新により目標達成したと言える解析結果はあるのでしょうか。	B委員	確認	事故の発生件数は管路の老朽化による自然漏水事故と他の工事による破損事故の合計件数で、前者は計画的な管路更新により減少していくものと考えています。 24年度の総漏水件数は129件で、その内訳は自然漏水が111件、他工事による破損事故が18件です。23年度の総漏水件数は196件で、自然漏水が169件、破損事故が27件となっています。24年度は23年度に比べて自然漏水件数が58件減少しています。 （外部要因と評価の関係の今後の対応参照）	給水課	外部要因	
		17	「成果目標」の②について1.6（件/100km）以下とした理由は何でしょうか。	A委員	確認	平成21年度末の実績値である1.6（件/km）を使用しています。経年管の発生は布設替予定延長を上回るため現水準の維持を目標としています。	給水課		
	18	「評価結果の説明・分析」の②について、「計画的な管路の更新を進めることによって、目標を達成したものと思われます。」とありますが、「思われます」という表現は評価において曖昧で不適切なように思います。	A委員	提案	表現を「計画的な管路の更新を継続的に進めることによって、目標を達成しました。」に修正します。	給水課			
	主要施策 2 安全で良質なおいしい水の供給	①高度浄水処理システムの導入	19	「評価結果の説明・分析」に「設置場所や時期について再検討を行う」とありますが、その原因について補足してはいかがでしょうか（工事の安全性を考慮して、でしょうか）。	B委員	提案	「埋設汚泥対策を優先して行うため」設置場所や時期について再検討を行うと追記しました。 （外部要因と評価の関係の今後の対応参照）	浄水課	外部要因
			20	この「再検討」は基本設計の見直しも含むのでしょうか（であれば、達成実績として「基本設計を完了」したことにならないと思います）。「再検討」が実施設計の一部とみなされるのであるならば、既に「実施設計に着手」したことになり、評価はaになると思います。	B委員	確認	評価をcとした理由について、「また、埋設汚泥調査の結果により、当初の予定地に建設可能な場合は基本設計を利用し、可能でない場合は基本設計の一部を変更し、再度設計を行うこととなるので評価を「c」としました。」と追記しました。 （外部要因と評価の関係の今後の対応参照）	浄水課	外部要因
			21	新たな事情（外部要因）が発生し目標に至らなかったとしても、それに応じて適切な対応がとれているのであれば「b」でもよいのではないのでしょうか。	D委員	提案		浄水課	
			22	特記事項に「安全性に十分留意の上慎重に検討を進めること。」と記載がありますが、何の安全性かを記載した方が誤解が生じないのではないのでしょうか。	B委員	提案	埋設汚泥調査ではボーリングを行うこととなりますが、硫化水素の発生を抑制するため、安全性に配慮してボーリングを行うという意味です。 特記事項の「取組①については安全性に」を「取組①の埋設汚泥対策については周辺住民の安全性に」に修正します。	浄水課	特記事項
			23	高度浄水処理システムの導入に関して、一部見直して継続とありますが、栗山浄水場に関する部分は、機能移転は計画通りで高度浄水処理導入が新規に加わったということでしょうか。あるいは機能移転も含めて計画変更するのでしょうか。	D委員	確認	栗山浄水場の機能移転及び高度浄水処理の導入については計画と変更はありません。柏井浄水場西側施設の埋設汚泥調査を行う必要が生じたため「一部見直しして継続」としたものです。	浄水課	
			24	栗山浄水場の機能移転について、施策(1)安定給水の確保の取組③浄・給水場の設備の更新の取組概要に記載した方がよいのではないのでしょうか。	D委員	提案	機能移転については、施策(1)安定給水の確保の取組③浄・給水場の設備更新の今後の進め方を「施設等の更新及び耐震化について引き続き進めていきます。なお、老朽化が進む栗山浄水場については、ちば野菊の里浄水場に機能を移転する計画を策定していきます。」に修正しました。	浄水課	

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
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2 安全で良質なおいしい水の供給主要	②おいしい水づくりの推進	25	貯水槽と受水槽の違いについて教えてください。	D委員	確認	貯水槽や受水槽は水道引き込み管から引き込んだ水道水を貯水するタンクのことをいいます。なお、当局ではそのタンクを表す際には「受水槽」を用いています。「貯水槽」は単独では使用せず、（水道法に規定のある）「貯水槽水道」という、受水槽で水道水を受けて、ポンプなどで利用者まで供給する設備を表す際に用いています。	給水課	
			26	当年の取組概要⑥水道出前講座の実施、⑦ウォーターキッズ制度による水道に関する学習支援活動の実施は、お客様サービスの推進の広聴・広報の充実にも該当しそうですが、おいしい水づくりに特化した活動のためここで記載したのでしょうか。	D委員	確認	「おいしい水づくり計画」の取組の一つである”安全・安心・おいしい水づくりキャンペーン”の中に位置づけられた特化した活動であるためこちらに記載しています。	計画課	
			27	管内洗浄の達成目標1,000kmはどのような考えから導き出されたのでしょうか。	D委員	確認	管内洗浄は更新の後年化や赤濁水等に伴う苦情件数の減少を目的に実施しており、前中期経営計画において計画洗浄延長は年平均で約920km実施し苦情件数の減少がみられたことを参考に決定しました。	給水課	
			28	管内洗浄は、毎年同じ場所をチェックするイメージなのでしょうか。それとも毎回場所を変更していくイメージなのでしょうか。	D委員	確認	場所によっては管内洗浄を毎年同じ場所で行うところ、年度ごとのローテーションを組んで実施するところがあります。赤濁水等の発生度合いに応じて頻度を変えています。	給水課	
			29	つとめました →努めました（2か所）	C委員	文言	ご指摘のとおり「努めました」に修正しました。	計画課	
			30	23年度の巡回サービスの成果により、直結給水となった事例は現時点で何件あるのでしょうか。	D委員	確認	貯水槽水道から直結給水への転換については平成24年度は343棟、9056戸でした。巡回サービスの成果による転換件数の把握は困難ですが、転換に寄与しているものと考えています。	給水課	
			31	また、そもそも新築物件に対して貯水槽を設置しないような、例えば建築会社へのPRは実施しているのでしょうか。	D委員	確認	直結給水のPRはホームページで行うほか、ビル、マンションなど新築物件へ給水が可能か確認するために、施主様等が水道局へ来局される際に行っています。	給水課	
		32	巡回サービスによる転換件数は把握できないのでしょうか。局として推進している事業に対しその成果を何らかの形で追跡調査をして、さらにそれを進めていくためには何が必要なのか検討いただきたいと思います。	A委員	提案	直結給水への転換については巡回サービスの案内を送付する際に直結給水方式のPR資料を同封しているところです。その効果を把握することは重要であることから、今後転換されるものについて、給水装置改修工事申請時に聞き取り調査を行い、転換理由の把握に努めていきたいと考えています。	給水課		
		③水質管理の強化	33	「当年度の取組概要」 認定する水道GLPを取得し →認定する水道GLP（水道水質検査優良試験所規範）を取得し 「評価結果の説明・分析」 （水道水質検査優良試験所規範）を削除	C委員	文言	ご指摘のとおり「評価結果の説明・分析」欄の水道GLPの括弧書き（水道水質検査優良試験所規範）の位置を前段の「当年度取組計画の概要」に修正しました。	浄水課	
			34	実績額は予算額に対して40%となっています。仕様に変更があったのか、入札の結果なのか、あるいは予算化後の業務改善の結果なのか理由を教えてください。	D委員	確認	24年度の達成目標である水道GLPの取得は完了しましたが、当初予算額に浄水場の原水水質を改善するために必要な流量計の更新費用を含み、周辺施設の状況からその更新が先送りとなったことから更新費用分が減となりました。	浄水課	
			35	水質管理の強化に関して、2浄水場に検査機器を導入と記載されていますが、測定出来るようになるのは11項目でしょうか、それとも50項目でしょうか。また、浄水場でも水道GLPを取得するのでしょうか。	D委員	確認	ホルムアルデヒド事故を受け、危機管理対応として水源の近くに存在する浄水場での水質検査項目数を増やすことを目的としたもので、水質検査の精度管理を目的とした水道GLPの取得とは趣旨が異なるものです。	浄水課	
		施策の成果	36	調査方法、調査対象、調査数を教えてください。広聴・広報の充実に記載のインターネットモニターによる各種アンケート調査の一項目でしょうか。また、25年6月調査の速報値があれば教えてください。	D委員	確認	当局の給水区域内から募集し、住所、年齢、性別などを考慮して選定したインターネットモニター600人を対象に、択一式または複数回答形式のアンケート調査を行っており、その1項目です。「おいしい水づくり計画」における取組の成果についてお客様の意見を伺い、計画推進のための参考とさせていただきます。また、25年6月の速報値では、飲み水としてのお客様満足度は68.9%となっております。	計画課	
			37	23年度の結果から各年の値を時系列で表形式で記載いただけるとより傾向がわかりやすいと思います。 例) 23年度 24年度 25年度 . . . 第1回（6月） 53.2 58.0 — . . . 第2回（2月） 61.9 67.4 — . . .	D委員	提案	各取組や施策の指標の推移については、別表の作成を検討します。	計画課	検討事項・全般

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
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 お客様サービスの推進	①広聴・広報の充実	38	達成目標、達成実績にウがありませんが、入れなくてもよいのでしょうか。	C委員	確認	ウの報告書の作成については、アの広聴やイの広報に比べ小さい項目なので指標を設定していません。	総務企画課	
		②「お客様の声」の事業運営への活用	39	業務改善の具体的事例が掲載されているホームページへのリンクを貼ってはいかがでしょうか。	D委員	提案	ホームページ上でお客様の声の業務改善への活用事例を既に掲載しているところですが、水道局トップページの「お客様へ」の項目から直接アクセスできるよう改善しました。	業務振興課	
			40	業務改善の件数は何件くらいあるのでしょうか。	D委員	確認	改善事例は3件あり、圧着はがきの圧着度合いの見直しやホームページの水道センター等の案内図の見直し、県水お客様センター繁忙期の自動音声時間の短縮を図りました。	業務振興課	
			41	お客様の声で接客マナーに関する件数と、そのうちの、業務委託先に関する件数を教えてください。	D委員	確認	職員等に関する「要望・意見」または「苦情」は204件あり、職員に関するものは50件、検針会社など業務委託先に関するものが154件ありました。	業務振興課	
			42	接客する機会がある業務委託先は本取組に含まれていますか。	D委員	確認	中期経営計画の取組では職員を対象とし、業務委託先を含みませんが、業務委託先においても接客機会が多いことから接客マナーの向上に努めるよう指導しています。	業務振興課	
		③接客マナーの向上	43	インセンティブとしてお客様の声等の結果を利用した表彰制度はありますか。電話や接客でお客様からお褒めの言葉をいただいた人に対して表彰を行う「お褒めの制度」というものがあり、委託先の方のやる気にも貢献していますので参考にさせていただければと思います。	D委員	提案	お客様の声等の結果については、業務改善につなげたものはありましたが、表彰制度はありません。紹介いただきました「お褒めの制度」については今後の業務の参考にさせていただきます。	業務振興課	
			44	接客マナーの向上について、職員だけでなく接客を伴う業務委託先があれば、そこに対しても何らかの施策が必要ではないでしょうか。	D委員	提案	業務委託先では接客マナーマニュアルを作成しており、それぞれの会社内で接客を行う社員を指導しています。業務委託先の実地検査の際には研修内容を確認するとともに広聴結果をもとに指導しています。	業務振興課	
			45	「成果評価」と取組④との関係が分かりにくいと思います。現時点では取組④の成果を満足度調査では評価できませんので、注意書きが必要ではないでしょうか。	A委員	提案	取組④の新たな料金収納形態の検討については、長期的検討を重ね取り組むべき案件であり、お客様サービスの推進を達成するための重要な取組の一つと考えています。 なお、施策の成果の評価にあたっては、設定した成果指標だけでは必ずしも施策の全体を評価できない場合もありますので、説明・分析欄に取組の補足説明を行い、各取組の実施によって施策の目的を達成できたか、施策としての成果があったかという観点から評価するよう努めています。 このため、取組④についても施策の成果に寄与するものであることを踏まえ、評価結果の説明・分析欄に「また、お客様の利便性向上を図る観点から、上下水道料金の徴収一元化に向けて、給水区域内11市で組織する協議会に参画し、各市と協力して検討課題の把握に取り組みました。」を追記しました。	業務振興課	施策と取組の関係
		主要施策 4 次世代への技術の継承	①実践的な技術研修の実施	46	水道事業全般に対する満足度の調査はされているのでしょうか。全体に対しての評価を次回の中期経営計画の目標に入れた方がよいのではと申しましたので検討をお願いします。	D委員	提案	毎年度水道事業全般に対する満足度調査を実施し、県の総合計画に水道局全体の指標として位置づけています。水道事業全般ではなく、施策・取組単位で評価を行っている現中期経営計画の指標には用いていません。	業務振興課
				47	新規採用や他部局から →千葉県知事部局から	C委員	文言	「他部局」を「千葉県の他部局」に修正しました。	計画課
	48			具体的な取り組みとして →具体的な取り組みとして	C委員	文言	ご指摘のとおり「具体的な取り組みとして」に修正しました。	計画課	
	49			「評価結果の説明・分析」に若手中堅職員の受講割合として530人/495人とありますが、分母は全技術職員数ではなく、若手中堅の技術職員数とすべきではないでしょうか。若手職員に焦点を置くのであれば、若手がどれだけたくさん研修を受けたか数値で表すべきだと思います。研修を受けた技術職員のうち若手の割合が多いことを示したいのであれば、分母を研修を受けた技術職員数、分子に研修を受けた若手職員数にするなど、主張したいことに対する適切な表現の手法を検討いただければと思います。	B委員	提案	若手中堅職員の受講割合を適切に表現するため、ご指摘を踏まえ「87%（＝530人/608人＝若手受講者数/受講者数）」と修正しました。	計画課	

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
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4 次世代への技術の継承	②体験型研修施設の整備検討	50	「達成目標」と「達成実績」について、「検討」と「検討中」との違い、及び評価結果bとの関係が分かりにくいと思います。 例えば、「整備方針を確立する」を目標とし、実績が「整備方針の検討」であれば、評価結果の説明分析欄に「検討結果が出れば方針も確定する」というような注釈をつけた方がわかりやすいと思うので、ご検討いただければと思います。	A委員	提案	「達成目標」が定性的な場合の「達成実績」の表現は、達成している場合は達成目標と同内容を記載し、達成していない場合は表現を変えて記載し、具体的な内容については説明・分析欄に記載するようにしています。 達成目標を研修施設建設の是非の「検討」とし、検討を進めてまいりましたが、更なる検討を行う必要があるため達成実績を「検討中」、評価をbとしたところです。	計画課	
			51	記載のとおり、研修施設の新設は設置費用や維持管理、運営に多額のコストがかかります。施設に余裕のある近隣事業者の研修を有償で受講する、有償で設備を借用する、共同で研修を運営するなどの形で実現することを期待します。 研修施設を持つと人もお金もかかります。自前で持つことはいいことですが、建てたからには有効に利用しなければならなくなり重荷になる可能性もあるので慎重に検討いただきたいと思います。	D委員	提案	今後の体験型研修施設の整備検討の参考にさせていただきます。	計画課	
		施策の成果	52	「成果指標」と取組②との関係が分かりにくいと思います。施設が整備されてからでないと成果として判断できないのか、検討・計画段階から予測可能な成果の評価（事前評価）を行うのか、検討が必要に思います。 他都市の研修施設で体験型研修を行っていて、これを自前の施設で行えば同等以上の効果が期待されるということであれば、そのことを補った説明を追加いただければわかりやすくなると思います。現在はいわば事前評価を行っていて、逆に言うとその事前評価に見合うだけの有効な施設の整備ということになると思います。	A委員	提案	取組②の体験型研修施設の整備検討では、体験型研修内容についても検討を行っており、現在は、他都市の体験型研修施設を利用して研修を実施し成果を上げています。自前の施設であれば定員、時間や研修内容に自由度の高い体験型研修を行うことが可能となるので更なる成果が期待できると考えています。 以上を踏まえ、説明・分析欄に「 取組②において、体験型研修の内容や施設整備の検討を行っている間は、他事業者の施設で体験型研修を実施することで施策の成果の向上に寄与しています。 」と追記しました。	計画課	施策と取組の関係
基本目標3 地震等の非常時に強い水道	主要施策5 危機管理体制の強化	①応急活動体制の強化・拡充 ③給水区域内11市との連携強化	53	「ホルムアルデヒド事故対応」だと具体的訓練名と誤解を与える可能性があるため、「〇月に発生したホルムアルデヒド事故対応」とした方が良いと思います。	D委員	文言	「ホルムアルデヒド事故対応」を「平成24年5月に発生したホルムアルデヒド事故対応」に修正しました。	計画課	
			54	事故時における職員の現場到着時間について、27年度の目標は「1時間以内」となっていますが、24年度は「2時間」で平均値となっています。最終的には全件「1時間以内」を目標とする解釈でよろしいでしょうか。	D委員	確認	全件1時間以内の到着となるよう取組を進め、27年度の施策の成果目標である平均1時間以内での到着を達成していきたいと考えています。	計画課	
	主要施策6 緊急時における水融通体制の確保	①浄・給水場間のバックアップ体制の整備	55	北総浄水場以外の浄・給水場は機能停止してもバックアップ体制が整備されているという理解でよろしいでしょうか。	D委員	確認	北総浄水場以外にも整備が必要な箇所があります。その箇所については、次期中経以降で検討していきたいと考えています。	計画課	
			56	当年度の取組概要の下段に記載のある1-(1)-①は、管路の更新・整備であれば1-(1)-④だと思われます。	B委員	文言	ご指摘のとおり「1-(1)-④」に修正しました。	計画課	
基本目標4 環境に優しい水道	主要施策7 環境対策の推進	②再生可能エネルギーの活用	57	達成実績の表現は「設置中」より「設置工事中」の方が判りやすいと思います。	D委員	文言	ご指摘のとおり「設置工事中」に修正しました。	浄水課	
			58	決算額の費用回収を図るのにどれくらいの期間を要するのでしょうか。	D委員	確認	計画年間発電量の920,000kWhで試算すると約6年必要と考えられます。	浄水課	
			59	評価をbにした理由を教えてください。	C委員	確認	共同事業者が事業費の削減を目的に補助金を25年度にも申請することとしたため（外部要因）、工期が延長になりました。 なお、現在設置工事は完了し、濁水による給水制限により試運転調整等を延期しましたが、年度内には運用を開始する予定です。 （外部要因と評価の関係の今後の対応参照）	浄水課	外部要因
		③資源リサイクルの推進	60	ガス業界では、発生土削減のため、浅層埋設や非開削工法などを可能な限り導入しています。水道業界での採用状況は如何でしょうか。	D委員	確認	現場の状況に応じて、配水管の浅層埋設や特殊な機械で給水管を引き抜く非開削工法を導入しています。	計画課	
			61	残土が発生しないように浅層埋設や非開削工法をどのくらいの割合で進めているのでしょうか。	A委員	確認	道路管理者との協議等、状況により異なるのでどの程度というのは難しいですが、両工法とも可能な場合は優先的に実施しています。	計画課	
			62	H23年の評価調書の「今後の進め方」欄で「建設発生土については、発生量の抑制につながる工事方法の検討・採用をできる限り進めながら引き続き再資源化を推進します」とありますので、取組内容を記載した方が良いと思います。	D委員	提案	ご指摘を踏まえ、「これまで実施してきた浅層埋設や鉛給水管引き抜き工法などを引き続き実施することで、建設発生土の発生抑制に努めました。」と追記しました。	計画課	

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考		
基本目標5 安定した経営を持続できる水道	主要施策8 人材の確保と育成	①計画的な人材確保	63	適正規模の人員、あるいは事業運営に必要な職員数としての値があるのでしょうか。あるいは現状が適正規模という前提なののでしょうか。	D委員	確認	25年4月の人員は874人です。24年度にヒアリングを行い査定して積み上げて人員要求した結果で、適正規模につながっています。また、県庁で23年度に作成した定員適正化計画で60歳以下の職員数の目標を700人とし、現状では702人となっています。	総務企画課		
			64	新水道ビジョンでは人員を削りすぎているのではないかと指摘しています。被災地支援も出し切れない、水道技術の専門性の蓄積も薄くなっている、民間に委託してもしっかりチェックできるのかななどの問題があり、質的な意味でカバーする必要があると強く思います。ポリシーを持った適正規模の考え方を持つ必要があるのではないかと思います。	A委員	提案	県営水道という一事業体としての安定的経営や県内水道の中核的事業体としての災害や断水等の緊急時に期待される役割を果たすためにふさわしい組織体制を維持承継するため、引き続き、必要な人員を確保していきたいと思えます。	総務企画課		
			65	25年4月の職員数は874人で新規採用が40人あったということですが、再任用や委託を含むとどれくらいになっているのでしょうか。	C委員	確認	874人の内訳は定年前の60歳以下の職員が702人、再任用職員が172人で嘱託や日々雇用は入っていません。定数を管理するという点では、前年同時期の888人から減ってきています。40名採用することによって定年以下が702人というレベルを確保しています。	総務企画課		
			66	外部委託をすると定員が減ってくると考えられます。適正化人員が700人という話がありましたが、その辺を加味して適正化人員を算定する必要があるのかなと思います。技術はすぐには習得できないですし、65歳を超えた貴重なOBの方もいると思うので、いろいろ検討していただきたい。	C委員	提案	再任用は今年度から65歳までとなっています。組織の効率化・スリム化を目指して業務の民間委託拡大の可能性を検討していくとともに、責任ある事業執行体制という観点から、技術力を維持・承継していくために、民間企業経験者も含めた新規採用を進めていきます。	総務企画課		
		②職員と能力開発	67	実績額は予算額に対して45%となっています。開催数や内容に変更があったのか、入札の結果なのか、理由を教えてください。	D委員	確認	見積もり合わせの結果です。開催数や内容に変更はありません。	総務企画課		
			68	「職員の新規採用や他部局からの転入などにより研修対象者が増えたことから、目標を上回る実績を上げることができました。」とありますが、「達成指標」は割合（比率）なので、研修対象者の増が実績増には直結しないのではないのでしょうか。	A委員	確認	分母である職員数が減る中で、分子である受講対象者が増えたため割合についても多くなりました。わかりやすくするため、説明・分析欄の「研修対象者が増えたことから」を「 研修受講対象者が増えたこと、分母である職員数が減ったことから 」に修正します。	総務企画課		
			69	新規採用や他部局から → 千葉県知事部局から	C委員	文言	水道局へは企業庁など千葉県の他部局の転入もあることから、「新規採用や 千葉県他部局 」からと修正しました。	総務企画課		
			70	9所属49人が実施しました。 → 9所属49人に実施しました。	C委員	文言	ご指摘を踏まえ、「 9所属において、49人に実施しました。 」に修正しました。	総務企画課		
			71	パワハラ、セクハラ、交通マナー、その他コンプライアンスに関する研修は行っているのでしょうか。	D委員	確認	24年度は一般職員を対象に行ったコンプライアンス研修の中でセクハラとパワハラについて扱っており、マニュアルを作り対応しています。交通マナーについては研修は行っていないですが、職員に綱紀粛正を徹底する中で取り扱っています。	総務企画課		
		施策の成果	72	「成果指標」が①「新規職員確保率」となっていて、「達成指標」とは人事交流分の有無が違いとなっていますが、そうした違いの意味が良く分かりません。成果という観点からは、本来、新規採用により組織パフォーマンスがどのように向上したかについて、評価する必要がありますように思います。 「職員の年齢構成のバランスに配慮する」と記述があり、持続可能性の維持の観点からも年齢構成のバランスは重要なテーマであるので、ひとつの物差しで組織パフォーマンスを表すのは難しいと思われそうですが、そのような視点でお考えいただきたいと思えます。	A委員	提案	指標の設定が非常に悩ましいところです。新規職員確保率の対象を取組①では新規採用職員のみとし、施策の成果としては他部局との人事交流も併せて対象として、新規採用職員を毎年3%ずつ採用し、他部局との交流分を併せて4.5%とするという目標設定にしています。ご指摘のとおり 組織のパフォーマンスがどのように向上したかという評価は行っていませんが、年齢構成のバランスは非常に大きな課題 と考えています。 今後どのようにしていくか検討 していきたいと思えます。	総務企画課	施策と取組の関係	
		主要施策9 業務能率の向上	②情報化の推進	73	整備の中で、お客様の要望や、業務改善のためのシステム改修などは行われたのでしょうか。	D委員	確認	システム改修では機器類の更新や基本ソフトのバージョンアップ等によりシステムの安定性と利便性が向上したところです。なお、お客様の意見によりシステムを改修した例はありませんでした。	業務振興課	
				74	機器を買い換え、トラブルはなかったのでしょうか。手続きに支障はありませんでしたでしょうか。	C委員	確認	トラブル等は特にありませんでした。	業務振興課	
施策の成果	75		取組③のセキュリティ対策について、その成果をどう評価するのが不明です。セキュリティの重要性が高まっていますので検討が必要であると思えます。	A委員	提案	成果を明確化するために、今後は 情報セキュリティ研修参加者の理解度とその後の意識変化等の効果測定について検討 していきます。受講者の理解度等を測りその結果を研修内容に反映することで、今後も保有する情報の適切な管理を行います。	業務振興課	施策と取組の関係		

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
基本目標 5 安定した経営を持続できる水道	主要施策10 経営体質の強化	①品質確保に留意したコスト削減	76	品質の確保を前提としつつも、24年の取組15施策合計で結果としてコストが削減されていなければ本項目の目的が達せられないことになってしまいます。昨年もご質問がありましたので、削減コスト、削減率などを記載することが望ましいと考えます。	D委員	提案	コストと品質の両面で総合的に優れた事業を目的としているため、コスト削減額が記載できる施策もありますが、コスト削減額が出せない施策として低騒音型建設機械導入の促進など環境への配慮なども含まれることから、達成目標をコスト削減額ではなく施策数とした経緯があり、削減コスト・削減率については記載していません。	計画課	
			77	事業全体の中ではコスト削減対象として、事務所経費、事務経費、残業の削減等、品質とはあまり関係のない分野もあると思います。こうした分野での取組も織り込むと良いのではないのでしょうか。	D委員	提案	この取組におけるコスト削減は、あくまでも公共工事を対象としているものです。ご指摘いただいた対象項目については別途取り組んでいます。	計画課	
		②収益の安全性の確保と財務改善	78	「達成目標」ア) 1,894億円とした理由は何でしょうか。	A委員	確認	平成23年度末の企業債残高は1,952億円です。当初予算で元金償還を118億円、企業債借入を60億円としているため、1,894億円(=1,952-118+60)を達成目標といたしました。	財務課	
			79	企業債の借入と → 企業債の発行と	C委員	文言	ご指摘のとおり「企業債の発行」に修正しました。	財務課	
		施策の成果	80	「成果指標」に経常収支比率が充てられていますが、これはフロー指標で、「達成指標」の企業債残高や自己資本構成比率はストック指標です。成果の評価にはフローとストックの両方が重要になりますので、ともに「達成指標」としたうえで、両者を統合したものとして、とくに有利子負債（企業債等）を重視するならば、キャッシュフローにもとづく「債務償還年数」を「成果指標」としてはいかがでしょうか。 黒字赤字というのは国際的にみてもあまり信用されておらず、キャッシュベースでものごとを捉える、キャッシュフロー経営が世界の流れになっていると思います。わかりやすさはありますが、県民に対する説明責任の部分という問題と、PDCAで改善を図るということを考えると説明しやすいだけではすまない点があると思われまます。そういう点では指標がどのように財務会計の効果的改善につながるのか、芯となる指標をしっかりと監視していく必要があると思うので、中経の途中で差し替えは難しいと思いますが、是非議論いただきたい。 「公営企業の経営分析」でインターネットを検索すると、キャッシュフローを重視した分析指標が有効だというものがあるので、検討してみたいとは思いますが、いかがでしょうか。	A委員 C委員	提案	中経2011の経営体質の強化の指標として経常収支比率を5年間見ていくこととしています。経常収支比率は経常費用が経常収益によってどのくらい賄われているか表す関心が高い指標で、また、県民の皆様にもわかりやすい指標であるので経常収支比率を成果指標とさせていただきたいと考えています。 経常収支比率は、総務省において、従来から事業の経営状況を客観的に捉え、類似団体との比較を行うために作成している統計資料である「水道事業経営指標」の中の指標の一つとして採用されており、これによって財務会計の効果的改善の状況についても把握できるものです。 今後は、次期中経に向けて、どのような指標が経営体質の強化の指標として適切か、また、県民の皆様にも分かり易い指標となるか、御指摘の点も踏まえ検討をしたいと考えています。	財務課	施策と取組の関係

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考
全般に関する事項			81	全体を通して疑問に思う点があります。それは「達成目標」と「成果目標」について、その対象期間が、①単年度、②複数年度、③中経期間（5年間）のいずれなのかということです。印象としてまちまちに設定されているように感じられますが、いかがでしょうか。期間を明示したうえで、「今後の進め方」が示される必要があると思います。	A委員	確認 目標には、定量的なものについては毎年目標を更新して設定するもの、毎年目標が一定のもの（現状を維持するもの）があります。また、定性的なものは、作業段階ごとに目標を毎年度設定しています。いずれの場合も、対象期間は最終年度の目標を見据えた上で単年度で目標設定を行っています。今後の進め方については、基本的には次年度（単年度）について書いていますが、複数年に渡る取組についてはその辺を考慮した上で書くようにしています。	事務局	
			82	様式－1の書式について、「当年度の取組概要」が、実績ではなく当初計画であることが明示される方が良いと思います。	B委員	提案 当初の計画であることがわかるように「当年度の取組概要」を「 当年度取組計画の概要 」に変更します。 （全体に影響：様式変更）	事務局	様式変更
			83	評価調書を全て読むにはかなりの時間と忍耐が必要のように思われます。読者の便を考えれば、コンサイスにした概要版を作成する必要はないでしょうか。	C委員	提案 概要版の作成の仕方についても色々あり難しい面もあるので、今後検討させていただきたい と思います。	事務局	検討事項
			84	決算（見込）：公表時には確定しているであろうから（見込）は不要ではないでしょうか。	C委員	確認 決算については12月の定例県議会で認定され確定することになります。その確定前に公表していくこととなりますと見込は付けたままということになります。	事務局	
			85	当初予算額と決算（見込）額の乖離があるものが多いので、決算額に見合う補正予算額があればそれを記入した方がよろしいかと思えます。	C委員	提案 計画の段階でお示ししているものが当初予算なので、当初予算を記載しています。	事務局	
			86	国の補助金については当初予算には入れていないのでしょうか。	A委員	確認 当初予算の段階で見込めるものは入れております。	財務課	
			87	各施策の成果の成果実績については、目標に向かって実績がどう推移しているのか一目でわかるようなグラフや表があるとわかりやすいと思います。	D委員	提案 現時点では推移という形での表や図は作成しておりません。 今後数値目標を決めているものについては実績の推移がわかるような資料として別表の作成を検討したいと考えています。	事務局	検討事項
			88	各年の達成目標はいつ、どのように決定するのでしょうか。5年分がすでに決まっているのでしょうか。あるいは進捗に応じて毎年事前に決めているのでしょうか。	D委員	確認 各年度の達成目標は5年分があらかじめ決まっているわけではありません。取組の進捗状況を勘案し、毎年度事業が始まる前に決定しています。	事務局	
		89	単年度設定ということで気になることがあります。時々の状況によって事情を優先させて出来るものを目標とするのか、5年間の計画を必ず実施するということで目標を先送りしないという形とするのかどちらなのでしょう。開きが出てきてしまうと、5年間の目標を達成すること自体が最終的には曖昧になってしまう。とりあえず5年間分たてるだけに過ぎなくなってしまう場合が出てきてしまいますがどうなのでしょう。最終目標を必ず実現するということをどう担保していくのかということが問題であると思えます。	A委員	確認 計画策定時に掲げた5年間の大きな目標が達成できるように、取組の評価を踏まえ議論・調整し、次年度の目標を決めています。	事務局		

基本目標	主要施策	主な取組	番号	外部評価会議における意見等	種別	回答（対応策）・コメント	担当課等	備考	
外部要因と評価の関係 資料： 評価における外部要因の取扱いについて 説明： 23年度の評価において、東日本大震災に起因する外部要因（当局の対応だけでは解決を図ることのできない事象）の影響を目標から差し引いて評価を実施した施策・取組は3件あった。 今般の事業評価においては、業務改善という視点から、東日本大震災が要因でなくても、当局の努力で業務改善し得ないものについては外部要因として影響を差し引いて評価をすべきではないか、という問題提起があり議論が行われた。 （例） 主要施策(1)の成果指標の一つである管路事故割合の集計に用いる事故件数から他工事由来の管路破損事故は除くべきではないか、など。			90	不測の事態にどう対応するかあらかじめ見込むべきではないか、どうそれを回避するか、どう予防するのかということを含めた上で捉えないといけないのではないのでしょうか。	D委員	提案	事務局	外部 要因と 評価の 関係	
			91	一つ一つ判断していくしかないというのが今の考えです。本当に水道局の対応だけではカバーできないのか、努力をする余地があるのかということがポイントだと思います。	B委員	提案			
			92	主要施策(5)の取組③は連携強化が一番のポイントであって、指標として訓練回数が挙げられていますが、その他に連携強化をやっていて、十分成果が出ているのではないかという意味もあるとすると、取組全体の総合的な評価の中で外部要因の重み付けもできるのではないかと思います。	B委員	提案			
			93	外部要因の影響力を加味して評価するのは妥当だと思います。ただ、どれくらいのインパクトを与える外部要因であるのかをある程度判断しなければならないこと、外部要因のコントロールの可否、どのような対応が可能で、どのようなことを行ったのかということを含めて総合的に考える必要があると思います。	C委員	提案			
			94	事業者サイドからは緊急時の災害等含めていろんな事情があつてなかなかやろうと思ってもできなかったという説明はできるし、色々な事情が働いたということもあり得ると思うのです。かといって一方で、利用者からそれは仕方なかったですねとってもらえるかどうか。一方で結果に責任を負っているところもあるので、災害があつたので駄目でしたということ許されるかということと厳しいと感じます。	A委員	提案			
95	達成評価と成果評価というものをどういうふうに見るかというのは工夫としてあると思います。例えば達成評価からは外部要因で不可抗力的なものを外す一方で、結果が出せなかったことを成果評価としては踏まえざるを得ないのではないのでしょうか。	A委員	提案	<p>【今後の対応】</p> <p>原則として、明らかに外部要因であるといった特別な事象以外は、外部要因が見込まれるものも含めて評価を行い、どうしてそうなったのかということ丁寧の説明していくこととする。</p> <p>対象：施策(1)取組④、施策の成果 施策(2)取組① 施策(7)取組②、施策の成果</p>					
施策と取組の関係 資料： 中期経営計画2011事業等評価における主要施策と取組の考え方 説明： 例えば、評価が「各取組の達成状況」 a→「施策の成果」 b→「今後の進め方」 aとなってしまうようなケースなど、主要施策と各取組の関係性が不明瞭なものがあるのではないかと問題提起があり議論が行われた。 （例） 主要施策(8) 取組の達成状況① a ② a 施策の成果 b 今後の進め方 a 主要施策(7) 取組の達成状況① a ② b ③ b 施策の成果 a 今後の進め方 a			96		取組がaで施策がbで進め方がaという評価はあまり問題ないのではないかと思います。施策や取組の評価はaからdの4段階で、bとaであまりランクに差が無いこと、進め方の評価についてはaからcの3段階で幅があり、少し変えるくらいではbではなくaのままなのだろうと思います。逆に言うと、進め方の評価がaで収まるくらいの範囲ならば取組や施策の評価はaやbまでで、取組や施策の評価にcがつくと進め方の評価によろやくbがつくという状況なのだと思います。	B委員	提案	事務局	
			97		目的と手段という関係で、施策の成果目標を決めたときにその目標を達成するための効果的な事業・取組は何なのか、全体評価としての施策に各取組がどのような寄与率でつながっているのかをはっきりさせる必要があると思います。施策を全体評価していくのにふさわしい成果指標、目的を達成するために最も重要なシグナルとなる指標、KPI (Key Performance Indicator) が明らかになっているかという論点があります。	A委員	提案	事務局	検討事項
			98		従前の指標に縛られずに本来掲げている目的に何がふさわしいか、必要であれば変えていくということかと思えます。中期経営計画で一度決めたからそこは動かないということではなく、よりよい改善を進めていき、必要ならば中期経営計画の途中でも見直しを図るのがよいのかなという気がします。	B委員 A委員	提案	事務局	
			99		日常化したルーチン業務といったものが常に存在し、一定規模の大きさを占めています。こうしたものは、適正に行われているか、効率的に行われているかが問題で、目的と手段のところで基本的な大きな見直しや改善をもとめていくことには必ずしもつながらないところもあると思います。外部評価を入れてPDCAサイクルで改善を進めていくという趣旨から言うと、評価の対象とすべき事業を局事業全てを対象とした現在の評価の仕方のみでよいのか考える必要があると思います。	A委員	提案	事務局	
100	今後の進め方の記載についてです。あっさり書かれているところだと、こういうものを今後もやっていきますという結論のようなものが要約的に書かれているのが散見されますが、ここで問われているのは、改善に結びつくかということで、それをどうやって具体的に実現していくのか、いつまでに何をどうやって今後進めていくのかということです。記載項目を整理し、各取組で今後の進め方の記述内容にばらつきが無いような形で、成果がどうで、だから次はどうする、とわかるように記載することで業務改善につながるの印象をもちました。ご検討いただけるといいと思います。	A委員	提案	事務局					