

## 施策評価調書（様式 1）

施策評価調書（主要施策別）

様式－ 1

基本目標	安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道	整理番号	1－（1）
主要施策	安定給水の確保	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	水源の安定化 <sup>※</sup>		担当課	計画課
	(取組の概要) 国から暫定的に割り当てられている水源への依存を解消し、安定した自己水源を確保するため、湯西川ダム（H23 完成予定）及び八ッ場ダム（H27 完成予定）建設事業に引き続き参画していきます。これらのダムの完成によって、より安定的な給水を行うことができます。			
	(当年度取組計画の概要) 安定給水に必要な水源を確保するため、八ッ場ダム（H27 完成予定）建設事業に引き続き参画するとともに、湯西川ダム完成に伴う安定水利権を取得します。 当初予算額 1, 154, 686千円、決算（見込）額 887, 325千円			
	達成指標	安定した自己水源の確保状況	内部評価 <sup>※</sup> —	
	達成目標	湯西川ダム完成に伴う暫定水利権の一部解消		
	達成実績	湯西川ダム完成に伴う暫定水利権の一部解消		
(取組の説明) 湯西川ダムについては、ダム本体工事の完成に伴い、平成 24 年 9 月に 1.51m <sup>3</sup> /秒の安定水利権を取得し、暫定水利権の一部解消となりました。これにより安定的に取水が可能となり安定給水に寄与しました。 八ッ場ダムについては、平成 21 年 9 月から国が検証作業を行っていましたが、平成 23 年 12 月に「建設継続」となりました。平成 24 年度は、国において代替地造成や県道の付替工事などを実施し、平成 24 年度末の事業費ベースの進捗率は 83%となっています。				

※ 本取組は、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。

	水道施設の長期的な整備方針の策定		担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>昭和 30 年代以降に大量に建設した浄・給水場、送・配水管等の水道施設の大規模更新期の到来に備え、アセットマネジメントによる最適な施設整備手法と的確な資金計画に裏付けられた長期的な整備方針を策定します。</p> <p>併せて、東日本大震災による県営水道の被災の実態を精査し、この整備方針において水道施設の耐震性確保に十分な配慮を施すことなどにより、地震等の非常時にも強い水道づくりを推進します。</p> <p>※ アセットマネジメントとは、計画的な施設更新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。</p>			
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>平成 24 年度も引き続き、管路及び施設の問題点を抽出し、その後整理、分析を行い、整備方針の考え方を検討します。</p> <p>当初予算額 15,000千円、決算(見込)額 12,075千円</p>			
取組 ②	達成指標	整備方針の策定状況	内部評価	
	達成目標	管路及び施設の問題点の整理、分析並びに整備方針の考え方の検討	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	管路及び施設の問題点の整理、分析並びに整備方針の考え方の検討	前年度評価	a
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>平成 23 年度に設置した技術部内のプロジェクトチームにおいて、引き続き整備方針の作成に必要な検討を進めました。</p> <p>①管路</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>②浄・給水場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>※ 本取組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もので、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。これに対し取組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。</p>			

浄・給水場の設備等の更新		担当課	浄水課
<p>(取組の概要)</p> <p>施設の働きを常時、集中的に監視している監視制御設備、送・配水の心臓部であるポンプ設備、効率的かつ効果的な滅菌作用で水道水の安全性を高める塩素消毒設備など、安定的な給水の確保と安全で良質なおいしい水づくりに重要な役割を果たしている設備を中心に、経年劣化や耐震化等の状況を踏まえた計画的な更新を引き続き実施していきます。</p> <p>また、施設全体の老朽化が著しい栗山浄水場と船橋給水場については、速やかに更新計画を策定し、工事に着手します。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>東日本大震災では浄・給水場の運転に影響を及ぼす被害はありませんでしたが、老朽度診断調査の結果をもとに、老朽化している浄・給水場の電気・機械等機器の更新及び施設の耐震化を進めていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松戸給水場ポンプ用電気設備(工事) (H24～26 年度)</li> <li>・柏井浄水場中間ポンプ設備(工事) (H24～25 年度)</li> <li>・福増浄水場中央監視制御設備設備(工事) (H24～26 年度)</li> <li>・船橋給水場設備更新(設計) (H24 年度)</li> <li>・千葉分場 1 号配水池耐震化(補強設計) (H24 年度) など</li> </ul> <p>当初予算額 5, 882, 842 千円、決算(見込)額 4, 286, 573 千円</p>			
取組 ③	達成指標	ア) 事業進捗率 (当年度までに完了した事業数/計画事業数) イ) 浄・給水場の耐震化率	内部評価
	達成目標	ア) 46.6% (27/58) イ) 93.6% (耐震化施設数396/全施設423)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	ア) 46.6% (27/58) イ) 93.6% (耐震化施設数396/全施設423)	前年度評価
			a
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>平成 24 年度に予定していた事業を全て実施し、当初目標どおり達成しました。</p> <p>この取組で平成 24 年度に完了した事業は以下の通りです。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化が著しい船橋給水場については、平成 26 年度から更新工事を行うことを目途として、実施設計に着手しました。</li> <li>・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設計を完了しました。</li> <li>・柏井浄水場東側配電設備については更新工事が完了しました。当該設備は、柏井浄水場の東側施設に電気を供給するための設備であり、更新により機器の故障による断水を防ぐことに寄与します。</li> </ul>			

管路の更新・整備		担当課	給水課 計画課
<p>(取組の概要)</p> <p>布設後概ね 40 年以上を経過した管路のうち、</p> <p>ア 赤濁水の発生が頻発する管路、材質や地盤条件等により強度低下のおそれのある管路</p> <p>イ 地震など災害発生時の広域避難場所や、災害時の医療拠点となる病院などの重要施設へ給水する管路</p> <p>ウ 緊急輸送道路下に埋設された管路</p> <p>を中心に、東日本大震災による管路破損等の教訓を踏まえ、更新（布設替）及び耐震化を優先的に進めていきます。</p> <p>併せて、さらに安定的な給水を確保するため、基幹管路の整備や千葉ニュータウン事業の進展等に伴う管路整備を進めていきます。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>東日本大震災による管路破損箇所の更新を進めるほか、以下の工事を実施します。</p> <p>①管路の更新（布設替）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 铸铁管更新工事 60.2 km</li> <li>・ 災害復旧関連工事 9.6 km</li> <li>・ その他（下水道切廻し等） 18.4 km</li> </ul> <p>②管路の整備（新規布設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管路の整備（第二北総～成田線） 2.3 km</li> <li>・ その他（千葉ニュータウン地区布設等） 37.7 km</li> </ul> <p>当初予算額 19,511,375 千円、決算（見込）額 12,771,571 千円</p>			
取組 ④	達成指標	ア) 管路の更新延長 イ) 管路の整備延長 ウ) 耐震適合性のある管の割合	内部評価
	達成目標	ア) 88.2 km イ) 40.0 km ウ) 15.1%	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	ア) 75.7 km イ) 22.0 km ウ) 15.1%	前年度評価 b
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>ア 管路の更新延長</p> <p>当初達成目標を設定した時点では考慮していませんでしたが、震災の影響により平成 23 年度から 24 年度に繰り越した工事件数が多くありました。その処理業務に時間を要したため、目標を達成することはできませんでしたが、達成目標に対して 85.8%の管路を更新しました。また、東日本大震災では、液状化の影響が顕著だった湾岸埋立地において管路被害が集中したことから現行の更新計画の見直しを行い、耐用年数にとられない管路の更新計画を作成しました。</p> <p>イ 管路の整備延長</p> <p>お客様の給水要望により実施する未普及地区の配水管整備や他団体などからの申請により実施する整備工事などについて、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。</p> <p>ウ 耐震化率</p> <p>管路の更新及び整備の延長に加えて、申請者施行*より布設した延長（約 36.6km）を加えた全体布設延長を耐震管路延長として算定しており、既設の耐震管路延長に平成 24 年度の工事延長を加えると 1,337km となりました。耐震化率は前年から 1.1 ポイント増えて全管路延長 8,870km に対して 15.1%となり、目標を達成しました。なお、基幹管路（口径 500mm 以上）の耐震化率は 52.6%となっています。</p> <p>以上 3 つの指標の達成度を総合的に評価した結果、概ね達成していると評価しました。</p> <p>※ 開発行為に伴い給水を受けようとするお客様が申請して水道局に代わり配水管の布設工事を施行するもので、完成後は水道局に引き渡されます。</p>			

## II 施策の成果

成果指標	安定給水度 (①浄水場事故割合 <sup>※1</sup> 、②管路の事故割合 <sup>※2</sup> )	内部評価 <sup>※</sup>	
成果目標	① 0 (24年度の件数/箇所) ② 1.6 (件/100km) 以下	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	① 0 (24年度の件数/箇所) ② 1.5 (件/100km)	前年度評価	b
(評価結果の説明・分析)			
① 浄・給水場の設備等における計画的な更新、定期的な点検を実施することにより浄水場の事故を未然に防ぐことができ安定給水に寄与しました。			
② 計画的な管路の更新を <b>継続的に</b> 進めることによって、目標を達成 <b>しました</b> 。			

※ 取組①は評価の対象から除外

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> <li>各取組の進め方</li> <li>取組①水源の安定化<sup>※</sup> (継続：安定給水に必要な水源を確保するため、八ッ場ダム(H27 完成予定)建設事業に引き続き参画します。)</li> <li>取組②水道施設の長期的な整備方針の策定 (継続：財務及び人事等を含めたプロジェクトチームにおいて、アセットマネジメントによる最適な施設整備手法と的確な資金計画に裏付けられた長期的な整備方針を策定していきます。)</li> <li>取組③浄・給水場の設備等の更新 (継続：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。)</li> <li>取組④管路の更新・整備 (継続：引き続き、管路の更新・整備を進め、安定的な給水を確保することに努めます。また、湾岸埋立地に関しては、更新計画にそって実行していきます。)</li> <li>施策の方向性 安定給水の確保のためには、各取組とも継続的に進めて行くことが重要であることから、今後も継続していきます。</li> </ul>	内部評価 <sup>※</sup>	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

※ 取組①は評価の対象から除外

内部評価機関 (政策調整会議)に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(成果指標)

※ 1 浄水場事故割合 水道事業ガイドラインの指標番号 5101

※ 2 管路の事故割合 水道事業ガイドラインの指標番号 5103

# 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

<b>基本目標</b>	<b>安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道</b>	整理番号	1 - (2)
<b>主要施策</b>	<b>安全で良質なおいしい水の供給</b>	施策主務課	計画課
<b>施策の趣旨</b>	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	高度浄水処理システムの導入	担当課	浄水課
	<p>(取組の概要)</p> <p>水質の良好ではない原水に対応するため、高度浄水処理システムの導入を推進し、お客様に、より安全性の高い水道水を供給していきます。</p> <p>高度浄水処理は、オゾンの酸化作用と活性炭の吸着作用を組み合わせた浄水方法で、トリハロメタンやカビ臭の発生原因となる有機物質の除去に高い効果を発揮するものであり、これまでに、柏井浄水場東側施設（浄水能力：日量 17 万<sup>3</sup>m<sup>3</sup>）、福増浄水場（同 9 万<sup>3</sup>m<sup>3</sup>）、ちば野菊の里浄水場（同 6 万<sup>3</sup>m<sup>3</sup>）の 3 施設に整備しています。</p> <p>今後はさらに、利根川下流域から取水する県内最大級の柏井浄水場西側施設（同 36 万<sup>3</sup>m<sup>3</sup>）に高度浄水処理システムを導入することとし、計画期間内に整備工事に着手します。</p>		
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>柏井浄水場西側施設に高度浄水処理設備を導入するための、基本設計を行い、実施設計に着手します。</p> <p>当初予算額 87,612千円、決算（見込）額 30,681千円</p>		
取組 ①	達成指標	柏井浄水場西側施設高度浄水処理設備の導入	内部評価
	達成目標	基本設計並びに実施設計に着手	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	基本設計を完了	
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価
<p>本年度は、柏井浄水場西側施設に高度浄水処理設備を導入するため基本設計を完了しました。なお、建設予定地の地質調査を行ったところ、過去の埋立て汚泥が確認され、内部から微量の硫化水素の発生が確認されたことから、高度浄水処理設備については、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こととしました。このため、実施設計の着手が出来なくなりました。</p> <p>また、埋設汚泥調査の結果により、当初の予定地に建設が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ため、評価を c としました。</p>			

おいしい水づくりの推進	担当課	計画課 給水課								
<p>(取組の概要)</p> <p>お客様に、よりおいしい水を安心して利用していただくため、水源から蛇口に至るまでの間の技術的な取組やキャンペーン活動等の事業を定めた「おいしい水づくり計画 (H18～27 年度)」に基づき、ハード・ソフト両面からおいしい水づくりを推進していきます。</p> <p>ア 残留塩素の低減化</p> <p>配水系統別に注入塩素量を調節することができ、末端蛇口での残留塩素の低減効果が得られる「塩素多点注入方式」を浄・給水場に導入し、塩素臭の少ないおいしい水を供給していきます。</p> <p>導入の順位については、費用対効果を勘案して事業効果の高い施設を優先するものとし、計画期間内に、船橋給水場、園生給水場及び誉田給水場に導入していきます。</p> <p>イ 管路の適正な維持管理</p> <p>長い管路を使って送られる水道水の水質を適正に維持するため、管路状態の巡回確認やバルブ等の設備の保守点検を定期的に行うとともに、計画的な管内洗浄を実施して赤濁水等の発生を防ぎ、安全で清浄なおいしい水を供給していきます。</p> <p>ウ 貯水槽水道の巡回サービスと直結給水への転換促進</p> <p>集合住宅やホテル、病院等に見られる貯水槽水道においては、貯水槽施設の適正管理が重要であることから、引き続き、無料巡回サービス (啓発及び希望者への点検等) により貯水槽設置者への指導・助言を行うとともに、貯水槽施設の規模や使用状況に応じて直結給水への転換を促進し、安全で良質なおいしい水の普及拡大に努めていきます。</p>										
取組 ②	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>おいしい水づくり計画を推進します。</p> <p>○技術的な取組み</p> <p>①塩素多点注入設備設置 (船橋給水場実施設計)</p> <p>②管路の適正な維持管理</p> <p>③貯水槽水道設置者 (管理が比較的十分でない容量 10 m<sup>3</sup>以下を対象) への指導・助言、直結給水方式への PR</p> <p>④受水槽内の塩素消費量の実態調査</p> <p>○お客様と協働した取組みなど</p> <p>⑤ウォーターメイト制度、おいしい水づくり推進懇話会等、お客様との協働によるおいしい水づくり</p> <p>⑥水道出前講座の実施</p> <p>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</p> <p>当初予算額 291,630千円、決算 (見込) 額 203,247千円</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="209 1552 363 1682">達成指標</th> <th data-bbox="363 1552 1211 1682">ア) 蛇口での残留塩素濃度 (年平均値) イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道地域巡回サービス実施率</th> <th data-bbox="1211 1552 1513 1682">内部評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="209 1682 363 1812">達成目標</td> <td data-bbox="363 1682 1211 1812">ア) 0.6mg/L以下 イ) 1,000km ウ) 25% (計画件数 3,025/全計画対象件数 12,100)</td> <td data-bbox="1211 1682 1513 1812">a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1812 363 1933">達成実績</td> <td data-bbox="363 1812 1211 1933">ア) 0.6mg/L イ) 1,253km (125.3%) ウ) 33% ((実施件数 4,025) / 12,100)</td> <td data-bbox="1211 1812 1513 1933"></td> </tr> </tbody> </table>	達成指標	ア) 蛇口での残留塩素濃度 (年平均値) イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道地域巡回サービス実施率	内部評価	達成目標	ア) 0.6mg/L以下 イ) 1,000km ウ) 25% (計画件数 3,025/全計画対象件数 12,100)	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	達成実績	ア) 0.6mg/L イ) 1,253km (125.3%) ウ) 33% ((実施件数 4,025) / 12,100)	
達成指標	ア) 蛇口での残留塩素濃度 (年平均値) イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道地域巡回サービス実施率	内部評価								
達成目標	ア) 0.6mg/L以下 イ) 1,000km ウ) 25% (計画件数 3,025/全計画対象件数 12,100)	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない								
達成実績	ア) 0.6mg/L イ) 1,253km (125.3%) ウ) 33% ((実施件数 4,025) / 12,100)									



(評価結果の説明・分析) ア 残留塩素の低減化 塩素を浄水場で一括注入していた方式から、配水系統別に注入塩素量を調節する方式に変更して、末端蛇口での残留塩素の低減効果を得る塩素多点注入施設設置については、船橋給水場の実施計画を完了しました。また、貯水槽内の塩素消費量を把握するための実態調査を開始しました。この取組みに併せて、水質自動監視装置の測定結果を活用した浄水場での塩素注入率の低減化に向けた取組みを行い、給水栓管末における残留塩素目標値を達成しました。 また、お客様と協働した取組みとして、お客様に依頼して水質検査や水道水を飲んだ感想・意見を定期的に報告していただくウォーターメイト制度を実施するとともに、一般のお客様や有識者からなるおいしい水づくり推進懇話会を年 2 回開催し、おいしい水づくりに対するご意見をいただきました。更に、水道出前講座を年間 40 回開催するなど、水道水の安全性やおいしい水づくりの取組の P R に努めました。 イ 管路の適正な維持管理 おいしい水をそのままの状態でお客様に届けられるよう 1,253km の管内洗浄を実施し、管路の適正管理に努めました。 なお、震災で被害の大きかった埋立地域の管路洗浄を重点的に行ったため、洗浄延長が増となりました。 ウ 貯水槽水道の巡回サービスと直結給水への転換促進 貯水槽水道設置者への巡回サービス対応として、対象 12,100 件のうち 4,025 件を実施しました。		
	前年度評価	a

水質管理の強化		担当課	浄水課
取組 ③	(取組の概要) 水源から蛇口までの水の安全性を確認し、高い品質の水道水を供給していくため、「水質検査計画」により、引き続き、精度の高い水質検査を実施します。 また、東日本大震災における東京電力福島第一原子力発電所の事故により、放射性物質が広範囲に飛散して一部首都圏の水道にも影響を及ぼしたことを教訓に、水安全計画に基づき、水質に影響を及ぼす可能性のある全ての危害要因の分析、リスク管理方法の確立、放射能測定装置の導入など水道システム全体に対する監視体制の整備等に取り組み、水質管理の一層の強化を図ります。		
	(当年度取組計画の概要) 水質管理体制の強化を図るため、(社)日本水道協会の認定する水道 GLP (水道水質検査優良試験所規範) ※を取得し、水質検査における精度管理が公的に認定された項目数を金属類 11 項目から水質基準全 50 項目へ拡大します ※ 水質検査が適正に実施されたことを証明できる基準を定めたもので、その基準を満たした試験所が認定されます。		
	当初予算額 103,034 千円、決算(見込)額 40,879 千円		
	達成指標	水質管理体制の整備状況	内部評価
達成目標	イ) 水質検査精度管理が公的に認定された水質基準項目の内 11 項目(金属)から水質基準全 50 項目へ拡大	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	イ) 水質検査精度管理が公的に認定された水質基準項目の内 11 項目(金属)から水質基準全 50 項目へ拡大		

(評価結果の説明・分析) 水質センターにおいて、平成 24 年 8 月に水道 GLP の認定を取得することにより、水質検査における精度管理の水準が公的に認定された項目数が、水質基準の金属類 11 項目からトリハロメタンやかび臭物質等を含めた水質基準全 50 項目へ拡大し、水質検査の精度と信頼性確保の充実・強化が図られました。		
	前年度評価	a

## II 施策の成果

成果指標	水道水の満足度(飲み水として)*	内部評価	
成果目標	61 (%)	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	58 (%)		
(評価結果の説明・分析) 成果目標より 3 ポイント下回っていますが、残留塩素の低減化やおいしい水づくりに関する PR などにより、平成 23 年度 (53.2%) より 4.8 ポイント上昇しており、着実に成果は上がっていると考えています。 ※ 水道水の満足度とは、おいしさや安全性を踏まえた飲み水としての水道水に対する満足度の割合を示すものです。水道水の満足度の調査は、第 1 回を 6 月、第 2 回を 2 月に実施していますが、成果実績は、水温が高い時期に満足度の評価が厳しくなること及び、従前からの調査結果との連続性を確保するため、第 1 回の広聴結果(6 月)の 58.0%を使用しています。なお、第 2 回の広聴結果(2 月)では 67.4%となっています。			
		前年度評価	b

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

・各取組の進め方 取組①高度浄水処理システムの導入 (一部見直して継続：柏井浄水場西側施設については高度浄水処理設備の導入に向け、設置場所や時期について再検討を行っていきます。また、老朽化が進む栗山浄水場の機能をちば野菊の里浄水場に移転することにあわせて高度浄水処理を導入するための計画を策定していきます。) 取組②おいしい水づくりの推進 (継続：引き続き、「おいしい水づくり計画」の事業に取り組んでいきます。) 取組③水質管理の強化 (継続：平成 25 年度は、水質検査のより迅速な対応を図るため、水質センター以外の北総浄水場及びちば野菊の里浄水場に検査機器を導入することとしており、引き続き水質管理体制の整備に向けて取り組んでいきます。) ・施策の方向性 安全で良質なおいしい水を求めるお客様の満足度をさらに高めるため、高度浄水処理システムの導入、残留塩素低減化、貯水槽水道地域巡回サービス、水質管理の強化及び PR 活動など、引き続きおいしい水づくり事業の総合的な推進に取り組んでいきます。	内部評価	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議)に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) 取組①の埋設汚泥対策については <b>周辺住民</b> の安全性に十分留意の上慎重に検討を進めること。

## 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	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	整理番号	2 - (3)
主要施策	お客様サービスの推進	施策主務課	業務振興課
施策の趣旨	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	広聴・広報の充実	担当課	業務振興課 総務企画課 計画課
取組 ①	<p>(取組の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実</p> <p>県水お客様センターへの相談や、水道局ホームページの広聴メールなどを通じて広くお客様の声をお聞かせいただくほか、インターネットモニターによる各種アンケート調査、お客様に水道へのご理解を深めていただく浄水場等の施設見学会、地域のイベント会場で実施する「まちかど水道コーナー」でのご相談など、直接、お客様からご意見やご要望等をお伺いできる機会を一層活用することにより、広聴活動の充実を図ります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図ります。さらに、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」水道局ホームページづくりに取り組むなど、一層、お客様の視点に立った広報を展開していきます。</p> <p>さらに、東日本大震災により大規模な断水等が発生した際のお客様への情報提供等の広報活動を検証し、地震や事故等の発生時にお客様が知りたい情報を迅速かつ的確に発信することができるよう、非常時における広報体制の一層の充実を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表</p> <p>県営水道では、広報紙やホームページによる情報発信に加え、事業運営の状況を取りまとめた報告書等を毎年度作成し、県営水道の事業を詳しく知りたいお客様のために公表しています。</p> <p>今後も引き続き、県営水道の概要をまとめた水道事業年報や、環境保全への取組状況をまとめた環境報告書など、分かりやすく信頼性のある報告書等を作成・公表することにより、県営水道に対するお客様の一層の理解促進に努めます。</p>		
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実</p> <p>インターネットモニターによるアンケート調査、施設見学会、まちかど水道コーナーにおいて、直接、お客様からご意見やご要望等を伺うなど広聴業務の充実に努めます。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>当局の広報紙「県水だより」を中心に、水道局ホームページなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施することにより、水道事業に対するお客様の理解と協力を得るとともに、お客様により信頼される水道事業を目指します。</p> <p>また、災害時等において市が所有する防災無線を使ったお客様への情報提供など給水区域内 11 市との一層の連携強化を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書の作成とお客様への公表</p> <p>平成 23 年度における県営水道の事業概要と関係資料を取りまとめた「水道事業年報」及び環境施策の紹介やその取組みと成果について数値指標化した「環境報告書」を作成・公表することで、県営水道の事業に対するお客様の一層の理解促進を図ります。</p> <p>当初予算額 50,497千円、決算(見込)額 36,898千円</p>		

達成指標	ア) アンケート情報収集割合 <sup>*1</sup> (給水人口 1000 人当たりの回答人数) イ) ホームページアクセス件数	内部評価	
達成目標	ア) 1. 6 2 人以上 イ) 1 8 5 万 4 千件以上	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	ア) 2. 0 4 人 イ) 4 0 5 万 6, 7 7 8 件		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	a
<p>ア 広聴活動の充実</p> <p>インターネットモニターによるアンケート調査 (4 回) 及びまちかど水道コーナー (10 カ所) や浄水場見学会 (4 カ所) のイベントを活用したアンケート調査を実施しました。PR活動と併せて効果的にアンケート調査を実施することにより目標を上回るアンケート情報収集割合となり、「安全でおいしい水」などに関するご意見など、多くのお客様の声を聴くことができました。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>「県水だより」を4月、5月、9月、1月の計4回、各回104万部ずつ発行し、当局事業の概要や防災対策、予算・決算などの情報をわかりやすくお客様に提供しました。また、こうした情報を水道局ホームページに速やかに掲載することを通じてお客様の理解の促進と局事業への信頼醸成を図りました。ホームページアクセス件数は、東日本大震災、ホルムアルデヒド事故、濁水等へのアクセス件数が多かったため目標を超えており、水道事業への高い関心が伺えました。なお、このほかに、新聞、テレビ、ラジオなどを通じた広報を実施し、お客様へのわかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>また、非常時における広報体制については、給水区域内 11 市と応急給水に関する広報の役割分担や防災無線の活用方法について確認しました。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表</p> <p>「水道事業年報」については 520 部作成し、各水道事業体等の関係機関に配布しました。「環境報告書」については 1,000 部作成し、お客様配布用として局出先機関に送付するとともに、図書館、中学校等の関係機関にも配布いたしました。また、お客様に身近なものとしていただくため、それぞれホームページでも公表しました。</p>			

取組 ②	「お客様の声」の事業運営への活用		担当課	業務振興課
	(取組の概要)			
	<p>広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p>			
	(当年度取組計画の概要)			
	<p>広聴活動の充実を図るとともに、「お客様の声」を月、四半期、一年間ごとに集計・分析し、集計・分析結果は速やかに各所属へフィードバックし、業務改善に役立ててまいります。</p> <p>当初予算額 2, 6 8 0 千円、決算 (見込) 額 1, 6 7 7 千円</p>			
達成指標	電話やメール等での「お客様の声」(特に苦情・要望事項)の集計・分析と対応結果の全所属へのフィードバックの割合	内部評価		
達成目標	1 0 0 % (フィードバックした件数 / 「お客様の声」の件数)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない		
達成実績	1 0 0 % (1 0 8, 9 6 5 件 / 1 0 8, 9 6 5 件)			

	(評価結果の説明・分析) 水道局に寄せられたお客様の声を取りまとめ、各所属へ逐次フィードバックを行いました。これを受けて、業務全般に対する要望への対応や、職員等の態度等に関する指導を徹底するとともに、よくある質問に対する回答を局ホームページの Q & A に掲載する等、お客様からの要望や苦情に対応した業務改善を進めました。 また、新たに、業務改善の具体的事例（繁忙期の県水お客様センターでの電話受付アナウンスを見直し、オペレーターにつながるまでの時間を短縮したなど）についてホームページで公表しました。		
		前年度評価	a

取組 ③	接客マナーの向上		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 親切で丁寧なお客様対応は、あらゆるサービスの基本であることから、接客対応マニュアルを職員全員に配布するとともに、一人ひとりが自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストや外部講師による接客実務研修を継続的に実施し、職員のサービス意識の向上とお客様の信頼確保に努めます。			
	(当年度取組計画の概要) 全職員の接客意識の高揚を図るため接客対応マニュアルを作成・配布するとともに、全職員一斉に自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストの実施や、外部講師による接客マナーの実務研修を行うなど接客サービス向上に取り組みます。 当初予算額 1, 486 千円、決算(見込)額 593 千円			
	達成指標	マナーチェックテスト実施結果(100点満点換算)		内部評価
	達成目標	91.0 点		a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	90.5 点		
		(評価結果の説明・分析) 前中期経営計画から継続的にマナーチェックテストを実施しており、徐々にテストの趣旨・意義についての理解が深まっています。外部講師による実務研修では、平成 24 年度も水道事務所、支所で行う実地研修を取り入れ、日ごろの接客対応に対してアドバイスし、各所属でマナー向上の取り組みを行いました。また、「接客サービス向上マニュアル」やより具体的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接遇に向けて」を全職員に配布し、併せて活用することで質の高いマナーをもって接客できるようにしました。 職員の意識向上に努めた結果、過去最高点である 91 点(平成 23 年度)とほぼ同様の点数となりました。		
		前年度評価	a	

取組 ④	新たな料金収納形態の検討		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 下水道料金の徴収と合わせた上下水道料金の徴収一元化について検討し、給水区域内 11 市で組織する協議会を通じて各市と協議していきます。 また、お客様からご要望のある、クレジットカードによる料金の納付についても、費用対効果や他の水道事業体を参考にしながら、引き続き検討していきます。			

(当年度取組計画の概要) 上下水道料金の徴収一元化については、お客様サービスの向上と事務の効率化が確保されることを前提に、県及び 11 市双方にプラスとなるよう、徴収の事業主体、経費負担について協議、検討します。 クレジットカードによる料金の納付については、平成 20 年度に他の水道事業者の状況等を総合的に検討した結果、当面は見送ることとしましたが、お客様からの要望も多いことから、再度検討します。 当初予算額 0 千円、決算(見込)額 0 千円		内部評価	
達成指標	上下水道料金の徴収一元化に係る県市間協議の進捗度	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成目標	上下水道料金の徴収一元化に係る県市実務者協議への参画		
達成実績	上下水道料金の徴収一元化に係る県市実務者協議への参画		
(評価結果の説明・分析) 1 上下水道料金の徴収一元化については、平成 24 年 5 月 17 日に、当局と給水区域内 11 市で「千葉県水道局給水区域における上水道料金と下水道使用料の徴収一元化協議会」を設置するとともに、本協議会の円滑な運営を図るために総務部会を、さらに、平成 25 年 3 月にシステム部会を設置しました。 協議会、両部会とも各 3 回開催し、徴収一元化に係る主な検討課題を把握するため、当局(上水道料金)及び各市(下水道使用料)の徴収事務について、現況調査及び意見交換を実施しました。 2 クレジットカードによる料金の納付については、指定代理納付者及び決済代行会社との契約形態に係る情報を収集しました。		前年度評価	a

## II 施策の成果

成果指標	①ーア) 広聴・広報満足度(「県水だより」内容満足度) ①ーイ) 広聴・広報満足度(「ホームページ」満足度) ②お客様対応満足度	内部評価	
成果目標	①ーア) 76.7 (%) ①ーイ) 72 (%) ②92 (%)	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	①ーア) 84.2 % ①ーイ) 72.4 % ②93.5 %		
(評価結果の説明・分析) ① 「県水だより」、「ホームページ」については、読みやすい文字や見やすいデザイン、写真・イラストを多く使用し、見やすいページ、読みやすいページ作りを心掛けました。このように、お客様の視点に立った記事の編集を行ったこと等により満足度の向上につながり、目標を達成できたものと思われま。東日本大震災等を契機として、お客様の水道に対する関心が高まってきていることから、必要な情報をより迅速かつ的確に提供し、更なる満足度の向上につながるよう取り組んでいきます。 ② お客様対応満足度については、実地研修を行うなどより実践的な研修を実施したことなどから職員一人ひとりの意識の向上が見られ目標を達成できたと思われま。			
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。		前年度評価	b

Ⅲ 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各施策の進め方 取組①広聴・広報の充実 （継続：インターネットモニター制度やイベント等のお客様の声を伺うことができる機会を活用し、広聴の充実に努めます。また、「県水だより」については記事内容の一層の充実を図り、より多くのお客様に手に取っていただける紙面づくりを目指します。「ホームページ」についてはお客様が求める情報の、より迅速かつ的確な提供と、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」ホームページづくりの取り組みなどを通じて、お客様の視点に立った広報を展開します。また、非常時の広報を円滑に行えるよう、さらなる給水区域内 11 市との連携強化に努めます。）</p> <p>取組②「お客様の声」の事業運営への活用 （継続：「お客様の声」をとりまとめ、各所属へフィードバックを行うことで、個別の事例についても問題意識の共有を図るとともに、業務改善によりお客様の視点に立った事業運営を実施します。また、ホームページ上に業務改善事例を掲載する等情報提供に取り組みます。）</p> <p>取組③接客マナーの向上 （継続：外部講師による接客マナー実務研修を行うなどして職員のスキルアップとサービス意識の向上を図ります。）</p> <p>取組④新たな料金収納形態の検討 （継続：上下水道料金の徴収一元化については、引き続き協議会を通じて徴収一元化の実施に向け、受託事務の範囲や費用負担のあり方など、基本的事項について協議を進めます。クレジットカードによる料金の納付についても引き続き検討します。）</p> <p>・施策の方向性 引き続き、取組①～④について取り組むことにより、お客様サービスの推進に努めます。</p>	内部評価	
	<p>前年度評価</p>	<p>a</p>

<p>内部評価機関 (政策調整会議) に おける評価</p>	<p>(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める</p>
	<p>(特記事項) なし</p>

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(取組① 達成指標)

※1 アンケート情報収集割合 水道事業ガイドラインの指標番号 3203

## 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	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	整理番号	2 - (4)
主要施策	次世代への技術の継承	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	実践的な技術研修の実施	担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>中堅・若手の技術職員を中心に、施設等の設計から建設までの仕事に必要な知識や、日常の管理運営業務に必要な技術などが効果的に習得できるよう、経験豊富な技術職員の知識や体験を活かした実践的な研修を実施します。</p> <p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>ベテラン職員が減少していく中で、必要な水道システムの技術や震災時・漏水事故等の緊急時対応など現場対応力を確保していくために、若手中堅職員の育成に比重をおき、座学研修はもとより、体験を通じて技術などを習得する実地研修をより充実させた研修を実施します。</p> <p>当初予算額 2, 844千円、決算(見込)額 2, 189千円</p>		
取組	達成指標	技術職員（再任用職員を除く）のうち当該年度に研修を受講した延べ職員の割合	内部評価
	達成目標	46%	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	① 達成実績	123% (=608人/495人=受講者数/技術職員数)	
	(評価結果の説明・分析)	<p>職員の新規採用や千葉県の他部局からの転入などにより研修受講対象者が増えたことから、研修の受講割合は達成目標を大幅に上回ることができました。</p> <p>この内、若手中堅職員（主査以下）の受講割合は 87% (=530人/608人=若手受講者数/受講者数) で、「水運用研修」や「浄水施設維持管理研修」等を通じて、次世代を担う職員に水道技術を継承することができました。</p> <p>具体的な取り組みとして、これまでの受講者アンケート結果を踏まえ、各職員が有する業務経験等に応じた研修を提供すべく、同一科目の研修に基礎編、応用編を設定したこと。また、研修受講を希望する意欲ある職員が必ず研修を受講できるよう、同一科目の研修を複数回開催したことにより、今まで以上に職員が研修を受講できる機会を拡大した取り組みが、目標を大きく上回る実績に繋がったと考えています。</p>	前年度評価 a



	体験型研修施設の整備検討		担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>地震や事故等の非常事態において、中堅・若手の技術職員が現場対応の即戦力として活動できるようにするためには、管路の修繕やバルブ操作などの実体験が欠かせないことから、体験型施設の整備について検討します。</p>			
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>震災時や事故発生時等の緊急時において、若手中堅職員が現場対応の即戦力として活動できるようにするため、バルブ操作など実体験できる研修施設整備について検討します。</p> <p>また、当初、研修施設を整備する場合の候補地であった幕張給水場周辺の土地利用計画が文教地区から住宅地区へ変更されたことから研修施設設置環境としての適否についても再検討します。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算 (見込) 額 0 千円</p>			
取組 ②	達成指標	研修施設整備の検討状況		内部評価
	達成目標	東日本大震災を踏まえ、発災後から現場活動に必要な技術力を養うための研修内容とそれに必要な施設整備を検討		a : 達成している b : 概ね達成している
	達成実績	東日本大震災を踏まえ、発災後から現場活動に必要な技術力を養うための研修内容とそれに必要な施設整備を検討中		c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	(評価結果の説明・分析)			
	<p>全国の 11 水道事業体を対象に体験型研修における研修内容や研修施設の規模等について調査を行ったところ、主な研修内容は、水道管の接合、仕切弁操作、漏水調査等に関する研修でした。</p> <p>研修施設については、維持管理費が高額で利用率が高くないこと、また、当局近隣に同じような研修施設が複数あることがわかりました。</p> <p>これら調査結果を踏まえ、当局の研修施設の必要性について更なる検討を行います。</p> <p>なお、研修施設設置の候補地であった幕張給水場の配水地上部については、復旧用資材の備蓄倉庫を設置することとしたことから検討対象から除外しました。</p>		前年度評価	a

## II 施策の成果

成果指標	①技術研修の理解度 (研修直後に、どの程度理解できたかを、アンケート調査によって確認) ②継承技術の実践度 (研修受講から数ヵ月後に、研修内容を自己の業務にどの程度活用できているかを、アンケート調査によって確認)	内部評価	
成果目標	① 77% ② 65%	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	① 80% ② 69%		
(評価結果の説明・分析) 「技術研修の理解度」、「継承技術の実践度」はともに、昨年度に引き続き目標を上回る水準を維持しています。 これは、「毎年変化する職員の配置状況」や「受講者から寄せられる意見」等を反映し、水運用研修等で基礎編と応用編に分けるなど、柔軟な研修運営に取り組んできた結果と考えています。 <b>なお、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、他事業体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。</b>		前年度評価	a

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> <li>各取組の進め方 取組①実践的な技術研修の実施 (継続：引き続き、受講者アンケート結果等を踏まえ、きめ細かな研修実施体制を充実させることで、更なる水道技術の継承に取り組んでいきます。) 取組②体験型研修施設の整備検討 (継続：近隣水道事業体が所有する研修施設を活用する場合も含め、若手中堅職員の現場力を醸成できる研修機会を確保できるよう、対応していきます。)</li> <li>施策の方向性 引き続き、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くため、今後とも各取組を推進していきます。</li> </ul>	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議) に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	地震等の非常時に強い水道	整理番号	3 - (5)
主要施策	危機管理体制の強化	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	応急活動体制の強化・拡充	担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>地震等の非常時における応急活動体制の更なる強化のため、東日本大震災による大規模な断水等の被災経験等を活かして応急活動体制を再点検し、その結果を踏まえた改善強化に取り組むとともに、必要な応急用資機材等について備蓄を増強します。</p> <p>また、水道事業に関する経験と知識を持った職員OBをボランティアとして登録し、給水区域内で震度 6 弱以上の地震が発生した場合に、住民への応急給水等の支援活動に協力を求める「災害時支援協力員制度」により、協働して訓練を実施していくなど、応急活動体制の拡充を図ります。</p> <p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>職員一人ひとりの行動基準を一層明確化し、必要な応急用資機材等について備蓄を増強するとともに、応急給水拠点における近隣住民への給水活動を支援する当局OBのボランティアによる「災害時支援協力員制度」をさらに充実していきます。</p> <p>当初予算額 25,860千円、決算(見込)額 24,624千円</p>		
取組 ①	達成指標	ア) 訓練の実施回数(総合訓練、テーマ型訓練) イ) 危機管理用備品及び資機材の備蓄数	内部評価
	達成目標	ア) 総合訓練：5回 テーマ型訓練：84回 協力員訓練：1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数：91,000枚	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	ア) 総合訓練：5回 テーマ型訓練：103回 協力員訓練：1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数：91,700枚	
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価
<p>・東日本大震災の教訓を踏まえ、水道局震災対策行動基準を策定し、水道施設の被害調査及び緊急措置などにおける職員一人ひとりの役割と行動を一層明確にしました。</p> <p>・総合訓練については、九都県市合同防災訓練参加等含め5回実施しました。</p> <p>・テーマ型訓練は、平成24年5月に発生したホルムアルデヒド事故対応をきっかけに応急給水訓練・情報伝達訓練回数を増やしたことにより目標回数を上回りました。</p> <p>・災害時支援協力員の訓練では、昨年度に引き続き応急給水訓練を実施しました。以上の訓練実施により活動体制の充実・強化を図りました。</p> <p>・非常用飲料水袋については、目標備蓄数を確保し、物資面から応急給水体制の強化を図りました。</p>			

緊急時における初期活動体制の強化		担当課	計画課
<p>(取組の概要)</p> <p>地震等はもとより、水道に影響を及ぼすおそれのあるあらゆる非常事態に適切に対応するためには、初期活動の迅速さが求められることから、実践的な研修や訓練を徹底するとともに、緊急時体制の見直しを検討するなど、夜間・休日を含めた緊急時初期活動体制の強化を図ります。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>震災等緊急時に迅速かつ的確に動けるよう、必要と考えられる実践的な総合訓練等を実施し危機管理体制の強化を図ります。</p> <p>今までに夜間、休日に発生した漏水事故等における水道事務所の対応や水道センター及び緊急修繕業者との連絡状況を調査し、その結果をもとに水道事務所の緊急時初期活動体制を強化するための方策を検討し、実践的な活動に取り入れてその効果を検証します。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算(見込)額 0千円</p>			
取組 ②	達成指標	緊急時の初動体制の強化状況	
	達成目標	ア) 情報伝達訓練：2回 イ) 体制：新たな緊急体制案の検討・検証	
	達成実績	ア) 情報伝達訓練：2回 イ) 体制：新たな緊急体制案を検討中	
	(評価結果の説明・分析)		内部評価
ア 地震や事故時等の発生を想定した、情報伝達訓練を2回実施し、緊急時における初動体制の強化を図りました。 イ 夜間、休日に漏水事故が発生した場合は、委託先の水道センターが受付するとともに漏水現場の確認、修理を行います。修理に伴い断水が必要となる場合は局職員対応となり、局職員は事務所で断水範囲の確認等を行った後に現場へ向かうこととなります。 局職員の現場到着時間短縮方法等について各水道事務所の意見を聞き新たな体制案を検討したところ、事務所近くに居住する局職員が少なく事務所に到着するまでの時間を要し、事務所までの距離を考慮した人員配置も難しい状況でした。そこで、試行的に早急に現場へ向かう局職員と事務所で確認作業を行う局職員を配備し、事務所到着から現場到着までに要する時間の短縮化を図りました。		前年度評価	b
		a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	

	給水区域内 11 市との連携強化		担当課	計画課	
取組	(取組の概要) 地震等の非常時において、災害対策基本法や地域防災計画等に基づいて関係市が行う応急活動を支援し、避難所や病院などの施設を中心に住民等への飲料水の配布、生活水の供給などの応急給水活動を迅速かつ適切に行います。 東日本大震災では、県営水道給水区域 11 市のうち 9 市において管路の漏水が発生し、一部地域では大規模な断水が続いたため、関係市と連携を密にして長期間の応急給水活動を展開したところです。今後は、こうした被災経験から得られた貴重な教訓を活かし、非常時における迅速な活動をより高いレベルで確保できるよう、11 市との協議や意見交換等の場を通じて相互の役割分担等の一層の明確化を図るなど、更なる連携強化に努めます。				
	(当年度取組計画の概要) 地震等の非常事態が発生した場合、関係市が行う応急活動を支援し、避難所や病院などの施設を中心とした住民等への応急給水活動を迅速かつ適切に行えるよう、各市との合同訓練を実施します。 当初予算額 0 千円、決算(見込)額 0 千円				
	③	達成指標	合同訓練の実施回数	内部評価	
		達成目標	訓練：11回	a：達成している b：概ね達成している c：未達成だが進展している d：進展していない	
		達成実績	訓練：11回		
	(評価結果の説明・分析) ・給水区域内 11 市が主催する防災訓練に参加し、応急給水活動の連携強化を図りました。 ・平成 24 年 5 月に発生したホルムアルデヒド事故対応では、各市と連携し適切に応急給水体制をとることができました。 ・給水区域内 11 市の防災担当者との連絡調整会議を開催し、東日本大震災後の飲料水の確保等の取組状況の確認や緊急時における連絡体制の強化を図りました。		前年度評価	a	

## II 施策の成果

成果指標	危機管理体制の強化 ①非常時職員参集管理システム応答率（1時間以内） ②事故時における職員の現場到着時間（夜間、休日）	内部評価	
成果目標	① 80（%） ② 2時間	a：成果が出ている b：概ね成果が出ている c：成果が小さい d：成果が出ていない	
成果実績	① 80.3（%） ② 1時間10分		
（評価結果の説明・分析） ① 携帯電話操作の不慣れな職員向けにわかりやすいマニュアルを作成・配布し、操作の習熟度を向上させたことにより応答率の目標を達成しました。 ② 夜間、休日の事故時における現場到着時間については、試行的に早急に現場へ向かう職員と事務所で確認作業を行う職員を配備し、事務所到着から現場到着までに要する時間の短縮化を図りました。		前年度評価	a

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

・各取組の進め方 取組①応急活動体制の強化・拡充 （継続：東日本大震災対応を踏まえ、給水車や仮設給水栓などの資機材の購入及び備蓄倉庫の整備により応急用資機材を増強します。） 取組②緊急時における初期活動体制の強化 （継続：衛星携帯電話用アンテナ整備など初期活動体制のさらなる強化を図ります。） 取組③給水区域内 11 市との連携強化 （継続：応急給水活動を迅速に行うため、関係市と応急仮設給水栓等の整備についての協議を進め、さらなる連携強化に努めます。） ・施策の方向性 平成 25 年度においても、本施策の趣旨のとおり危機管理体制の強化のため、職員等の活動体制の充実・強化や給水区域内 11 市との連携強化に努めていきます。	内部評価	
	a：継続 b：一部見直して継続 c：休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 （政策調整会議）に おける評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（特記事項） なし

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	地震等の非常時に強い水道	整理番号	3 - (6)
主要施策	緊急時における水融通体制の確保	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	浄・給水場間バックアップ体制の整備	担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>基幹施設である浄・給水場の機能が停止すると、広い範囲で水道水の供給が途絶えるおそれがあります。こうした事態を想定し、県営水道では各浄・給水場間のバックアップ（水の融通）体制を確保するなどして、常時、安定した給水ができるよう努めていますが、北総浄水場（浄水能力：日量 12 万 6 千 m<sup>3</sup>）については、この体制が未整備であるため、大きな貯水容量（10 万 4 千 m<sup>3</sup>）を持つ北船橋給水場から同浄水場への逆送水を可能にし、北総方面へのバックアップ体制を整備します。</p>		
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>逆送水時に懸念される赤濁水の発生を抑制するため、千葉ニュータウン地区に整備する管内洗浄用排水施設の設計を行い、工事に着手します。</p> <p>当初予算額 50,000 千円、決算（見込）額 28,612 千円</p> <p>(1-(1)-④管路の更新・整備の内数)</p>		
取組 ①	達成指標	バックアップ管路施設の検討・整備状況	内部評価
	達成目標	排水施設の工事着手	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	排水施設の工事着手	
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価
<p>平成 23 年度に北船橋浄水場から北総浄水場への逆送水について検討した結果、現状のポンプ能力で逆送水可能という結論になりました。しかし、逆送水時には千葉ニュータウン地区や北総浄水場への赤濁水の流入が懸念されます。</p> <p>平成 24 年度は、赤濁水の流入を抑制するために行う管内洗浄に必要な排水施設を北総浄水場側送水管に設置する実施設計を完了し、工事に着手することができました。</p> <p>排水施設が完成し、洗浄計画を策定した後に、管内洗浄を適切に実施することで、北船橋給水場から北総浄水場への逆送時に赤濁水の発生が抑制され、北総方面へのバックアップ体制が整備されることとなります。</p>			

水道用水供給事業者との水融通体制の確保		担当課	計画課
<p>(取組の概要)</p> <p>緊急時において、より広域的な対応が可能となるよう、水道用水供給事業者との水の融通体制を確保しておくことも重要です。</p> <p>県営水道は、北千葉広域水道企業団から毎日、約 60 万人分の水道水を購入し、これを加えてお客様への給水を賄っており、緊急時において水の相互融通を行うことは、双方の利益にかなうものであることから、同企業団との水の相互融通に係る方策の検討と協議を進め、水融通体制の確保を図ります。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>平成 23 年度に締結した北千葉広域水道企業団との相互応援協定を円滑に運用するために沼南給水場調整池設置に関する工事協定を締結するほか、関連協定の締結に向けた協議を進めます。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円</p>			
取組 ②	達成指標	北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立状況	
	達成目標	沼南給水場調整池設置に関する工事協定の締結	
	達成実績	沼南給水場調整池設置に関する工事協定の締結	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>平成 23 年度の申合せにより、実施主体を土木工事については北千葉広域水道企業団、電気・計装工事については当局としています。</p> <p>平成 25 年 3 月 26 日付で締結した「沼南給水場調整池設置事業※に関する工事協定」及び「沼南給水場調整池設置事業に関する平成 25 年度工事協定」により、増設される調整池について関係機場で監視できるよう電気設備等の改良工事を当局が行うこととするなど、相互の水融通体制の確保に向けて進展が見られています。</p> <p>※ 北千葉広域水道企業団との共有施設である沼南給水場では、企業団の北千葉浄水場から供給された水道水を配水池に貯めて、県水道局の給水区域（鎌ヶ谷市等）に配水するほか、企業団の構成団体である習志野市・八千代市に送水しています。沼南給水場に新たに調整池を設置し貯留量を増やすことで、北千葉浄水場から沼南給水場への送水が一時停止した場合でも、これまでよりも給水を長時間継続できるようになります。</p>		内部評価	
		前年度評価	a
		<p>a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない</p>	



## II 施策の成果

成果指標	浄・給水場の機能停止等における安定給水人口率 (北総浄水場機能停止時)	内部評価	
成果目標	安定給水人口率 100%を達成するための工事に着手	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	安定給水人口率 100%を達成するための工事に着手		
(評価結果の説明・分析) 浄・給水場間バックアップ体制については、北船橋給水場から北総浄水場へ逆送水時に懸念される赤濁水の発生を抑制するために必要な、管内洗浄用排水施設の設置に伴う実施設計が完了し、工事に着手しました。 また、北千葉企業団と協議した結果、「沼南給水場調整池設置事業に関する工事協定」等を締結し、水融通体制の整備を進めました。		前年度評価	b

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> <li>各取組の進め方</li> <li>取組①浄・給水場間バックアップ体制の整備 (継続：平成 25 年度は、管内洗浄用排水施設の設置工事を完了させ、逆送水の管内洗浄計画を検討します。)</li> <li>取組②水道用水供給事業者との水融通体制の確保 (継続：引続き、北千葉広域水道企業団と平成 23 年度に締結した「緊急時における相互応援協定」を円滑に運用するため、細目協定の締結に向けた協議を進めます。</li> <li>施策の方向性 浄・給水場間バックアップ体制の整備、水融通体制を確保するために、引き続き各取組を進めていきます。</li> </ul>	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議)に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	環境に優しい水道	整理番号	4－（7）
主要施策	環境対策の推進	施策主務課	浄水課
施策の趣旨	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。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	省エネルギー化の推進		担当課	浄水課
	(取組の概要) 水道施設や水道事務所には多種多様の電気・機械設備があり、照明器具等も数多く設置されているため、これまで、更新や取替えに合わせて省エネタイプのもを導入してきましたが、今後もこうした取組を継続し、省エネルギー化を推進していきます。			
	(当年度取組計画の概要) 浄・給水場の設備更新事業に合わせて、省エネルギー機器を導入することにより、エネルギー削減に取り組みます。 ア 中央監視制御設備工事における省エネ機器の導入 1 か所（成田給水場） イ 電気設備及び配水ポンプ回転数制御設備工事における省エネ機器の導入 2 か所（成田給水場、柏井浄水場） 当初予算額 1, 090, 896千円、決算（見込）額 903, 240千円 （1－（1）－③浄・給水場の設備等の更新の内数）			
	達成指標	省エネルギー化設備率 （省エネ化実施済設備数／省エネ化可能な設備数）	内部評価	
	達成目標	24%（7／29）	a：達成している b：概ね達成している c：未達成だが進展している d：進展していない	
	達成実績	24%（7／29）		
	(評価結果の説明・分析) 平成 24 年度に予定していた 3 件の事業については、計画通り実施したことにより当初目標どおり進捗しています。 成田給水場では高効率変圧器やインバータ設備等を、柏井浄水場では高効率変圧器を導入し、省エネルギー化を推進しました。		前年度評価	a

再生可能エネルギーの活用		担当課	浄水課	
取組 ②	<p>(取組の概要)</p> <p>県営水道では、浄・給水場の運転に大量の電力を使用しているため、環境負荷を低減する取組として、給水場の余剰水圧を利用して電力を発生させる小水力発電設備を幕張給水場と妙典給水場に設置し、発生した電力を自家消費しています。今後は、他の給水場についても設置を推進していきます。</p> <p>また、同様の取組として、太陽光発電パネルをちば野菊の里浄水場に設置して活用しています。今後は、他の施設についても、施設更新の時期に合わせて、発電パネルの設置を推進していきます。</p> <p>さらに、新技術による環境に優しいエネルギーの活用について、調査研究を進めていきます。</p>			
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>北船橋給水場に新たに 2 基の（北総系流入、沼南系流入）小水力発電設備を設置します。</p> <p>当初予算額 37,800 千円、決算（見込）額 36,593 千円 （1-(1)-③浄・給水場の設備等の更新の内数）</p>			
	達成指標	再生可能エネルギー量	内部評価	
	達成目標	北船橋給水場に小水力発電設備を 2 基設置	<p>a : 達成している</p> <p><b>b</b> : 概ね達成している</p> <p>c : 未達成だが進展している</p> <p>d : 進展していない</p>	
	達成実績	北船橋給水場に小水力発電設備を設置 <b>工事中</b>		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>システム改造等に係る工事は当局が、建設工事は共同事業者である東京発電(株)が行うこととしており、当局が予定していた発電機設置に伴う中央監視制御設備のシステム改造等は完了しました。</p> <p>また、東京発電(株)が行う建設工事は、資源エネルギー庁の補助金の採択を前提としていたため工期が 2 カ年に延長となり、平成 24 年度は発電機や水車の機器製作等を実施しました。</p> <p>なお、小水力発電の計画年間発電量は 920 千 kWh で一般家庭の年間使用量の約 260 戸分に相当します。</p>		前年度評価	a	

資源リサイクルの推進		担当課	浄水課 計画課
<p>(取組の概要)</p> <p>浄水場の浄水処理工程において発生する汚泥については、セメントの原材料や緑化培養土として、引き続き、全量のリサイクル化を推進します。また、管路の布設替え等の工事に伴う建設発生土については、埋立て用土等として、一層の再資源化を推進します。</p> <p>こうした取組を推進するとともに、発生量の抑制につながる浄水方法や工事方法について、調査研究を進めていきます。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>浄水場の発生土や水道管工事等の建設発生土について、より一層の再利用と減量化に努めます。</p> <p>ア 浄水場発生土は、リサイクル方法の多様化等について検討します。</p> <p>イ リサイクル原則化ルールの徹底などを図るため、建設工事の初期の段階から実施段階の各段階において、リサイクル計画のチェック等を行います。舗装材とコンクリート塊は、今後も再資源化率 100%の維持に努めます。また、建設発生土についても、土質改良等による再資源化率の向上を図ります。</p> <p>当初予算額 373,841千円、決算(見込)額 269,393千円</p>			
取組 ③	達成指標	ア) 浄水発生土の再資源化の推進状況 イ) 建設発生土の再資源化の推進状況	内部評価
	達成目標	ア) 再資源化の推進 イ) 77%	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	ア) 再資源化の推進 イ) 68% (条件に適したものは最大限実施)	
		<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>ア 浄水発生土については、緑化培養土とセメント原料への利用について検討しましたが、原子力発電所事故による放射性物質濃度が、緑化培養土の業者側の受入基準を満たさないことから、セメント原料として利用可能な濃度に低下したもののについて、再資源化を推進しました。その他のリサイクル方法の検討については放射性物質が依然として検出されているため難しい状況でした。</p> <p>イ 管路工事等で発生する建設発生土は、土質改良プラントで土質を改良し埋戻し材として有効利用することを基本としています。改良土は、所定の締め固め強度を得られないことから地下水位が高い現場では埋め戻し材として使用することができません。</p> <p>平成 24 年度に災害復旧に伴う更新工事を行った埋立地域は、地下水位が高く、改良土が使用出来ない工事があり、全体として 68%の建設発生土の再資源化にとどまりました。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。なお、舗装材とコンクリート塊は、100%再資源化を図りました。</p>	
		前年度評価	a

## II 施策の成果

成果指標	①購入電力量の削減率 ②浄水場発生土の再資源化率 <sup>※1</sup>	内部評価	
成果目標	① 7 (%) [H12～16年度の年平均購入電力量を基準] ② 100%	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	① 8.4 (%) ② 83.6% (再利用可能なものは全量を再資源化)		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	a
① 省エネルギー機器等を導入したこと等により、目標を超える 8.4%の電力削減を達成することができました。 ② 浄水発生土については、放射性物質の影響により再資源化率は 83.6%となりましたが、セメント原料として再資源化可能な放射性物質濃度のものについては、その全量を再資源化しました。			

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方 (施策の方向性)

・各取組の進め方 取組①省エネルギー化の推進 (継続：省エネルギー化の推進については、耐用年数の経過した柏井浄水場東側中間ポンプ用電気設備及び誉田給水場受配電設備の更新事業に合わせて引き続き実施していきます。) 取組②再生可能エネルギーの活用 (継続：再生エネルギーの活用については、北船橋給水場に設置する小水力発電設備を平成 25 年度中に運用開始します。また、太陽光発電パネルの設置等、引き続き有効な方法を検討していきます。) 取組③資源リサイクルの推進 (継続：浄水発生土については、セメント原料として再利用可能な放射性物質濃度のものについて、再資源化を進めていきます。また、建設発生土については、引き続き土質改良による再資源化を推進します。) ・施策の方向性 環境対策の推進は、大規模水道事業体に課せられた重要な責務の一つであり、今後も各取組を継続していきます。	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議)に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

水道事業ガイドラインで設定されている指標  
(成果指標)

※1 浄水場発生土の再資源化率 水道事業ガイドラインの指標番号 4004

## 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (8)
主要施策	人材の確保と育成	施策主務課	総務企画課
施策の趣旨	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	計画的な人材確保		担当課	総務企画課
	(取組の概要)			
	県内水道の中核にふさわしい経営基盤を確保し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、適正な規模の人員・組織体制を確保しておくことが重要です。責任ある事業執行体制の確保に十分配慮しながら民間委託拡大の可能性を検討するとともに、事業運営に必要な職員数を見極め、民間企業経験者も含めた新規採用等を進めていきます。			
	(当年度取組計画の概要)			
	団塊世代の大量退職を踏まえ、業務執行体制に配慮しつつ民間への業務委託拡大の可能性を検討するとともに、各所属での必要人数を見極めたうえで、職員の再任用や新規採用を行うとともに、職員の年齢構成のバランスを考慮し、知事部局との積極的な人材交流や民間企業経験者採用を行います。 当初予算額 0千円、決算(見込)額 0千円			
	達成指標	新規職員確保率 (新規採用職員/職員数) ※ 他部局との人事交流分を除く。	内部評価	
	達成目標	3 (%)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	4.6% (40/874人)			
(評価結果の説明・分析)				
平成 25 年 4 月からの成田給水場の運転管理業務の全面委託化実施に向けて、研修運転を実施するなど、効率的な経営を推進しましたが、職員の大量退職が続いており、新規採用職員をできるだけ確保する必要があったことから、達成目標を超える実績となりました。				
また、土木職・電気職の民間企業経験者採用等を行い、職員の年齢構成のバランスに配慮しました。				
		前年度評価	a	

職員の育成と能力開発		担当課	総務企画課	
取組 ②	<p>(取組の概要)</p> <p>水道を取り巻く厳しい経営環境の中で、職員一人ひとりが自らの果たすべき役割と責任を自覚し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、企業職員にふさわしい人材を育て上げ、併せて、職務の遂行に必要な能力を開発していくことが重要です。</p> <p>そのため、職員研修においては、役職や担当業務ごとに研修を実施し、人材の育成と能力開発を効果的に行うとともに、外部機関の主催する研修等への参加など、職員自身による意欲的な取組についても積極的に支援していきます。</p>			
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>企業職員として求められている能力の向上を図り、かつ、こうした能力を適切に発揮できるよう、職層ごとに必要な研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理者研修（主幹級以上の職員） 管理職職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。</li> <li>・ 一般職員研修（副主幹級以下の職員） 一般職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。</li> <li>・ 初任者研修（新規採用職員及び新規出向採用職員（主査以下）） 新たに水道局勤務となった職員に対し、事務全般及び水道局特有の事項や基礎知識、関連法規等の研修を行います。</li> <li>・ 若手職員研修（新規採用職員等） 先輩職員を交えたディスカッション等により、人的交流や情報交換を図ります。</li> </ul> <p>○ J T（職場内研修）の有効な推進に向けて、○ J T基本計画（案）を試行します。</p> <p>当初予算額 1, 549千円、決算（見込）額 703千円</p>			
	達成指標	職員（再任用職員を除く）のうち当該年度に研修を受講した職員の割合	内部評価	
	達成目標	25%	<p>a : 達成している</p> <p>b : 概ね達成している</p> <p>c : 未達成だが進展している</p> <p>d : 進展していない</p>	
達成実績	42.5% (299/704人(再任用職員を除く))			
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>当年度は水道局主催の研修（管理者研修2回、一般職員研修7回、初任者研修1回、若手職員研修1回）を開催し、研修によっては受講しやすいよう同じテーマで2回開催するなど受講促進に努めました。また、○ J T推進責任者研修等新しいテーマの研修にも取り組みました。</p> <p>職員の新規採用や千葉県の他部局からの転入などにより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、目標を上回る実績を上げることができました。</p> <p>○ J T基本計画（案）を新規採用者等を対象として試行し、9所属において、49人に実施しました。</p>		前年度評価	a	

## II 施策の成果

成果指標	①新規職員確保率（他部局との人事交流増減分を含む新規職員数／職員数） ②ア）研修理解度（研修直後に、どの程度理解できたかを、アンケート調査によって確認） イ）研修実践度（年度末に、研修により行動の変化があったかをアンケート調査によって確認）	内部評価	
成果目標	① 4.5（%） ②ア） 100（%）、イ） 69（%）	a：成果が出ている b：概ね成果が出ている c：成果が小さい d：成果が出ていない	
成果実績	① 5.9%（52/874人） ②ア） 93（%）、イ） 68（%）		
（評価結果の説明・分析）		前年度評価	b
<p>① 職員の大量退職が続くなか職員の確保に努め、新規採用職員 40 名に加えて、他部局との人事交流により 12 名を確保し、適正な年齢構成バランスの確保に一定の成果を得ることができました。</p> <p>② 研修の理解度については前年度より 12 ポイントアップしましたが、一部の研修においては受講者アンケートで演習の時間が足りなかった等の意見があり、研修全体として目標には届きませんでした。研修の実践度については当年度の目標に僅かに届きませんでした。</p>			

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> <li>各取組の進め方</li> <li>取組①計画的な人材確保 （継続：引き続き、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくため、責任ある事業執行体制の確保に十分配慮しながら民間委託拡大の可能性を検討するとともに、事業運営に必要な職員数を見極め、民間企業経験者も含めた新規採用等を進めていきます。）</li> <li>取組②職員の育成と能力開発 （継続：現在の取組を継続して行い、わかりやすい研修を目指すとともに、平成 25 年度からの O J T 基本計画の本格実施に向けて、組織的に取り組みます。）</li> <li>施策の方向性 人材面からの経営基盤の強化を図るため、人材の確保と育成については、計画的かつ継続して取り組むことが重要であり、今後も継続していきます。</li> </ul>	内部評価	
	<p>a：継続 b：一部見直して継続 c：休止・廃止</p>	
	前年度評価	a

内部評価機関 （政策調整会議）に おける評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（特記事項） なし



# 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

<b>基本目標</b>	<b>安定した経営を持続できる水道</b>	整理番号	5 - (9)
<b>主要施策</b>	<b>業務能率の向上</b>	施策主務課	業務振興課
<b>施策の趣旨</b>	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	<b>能率的な業務運営の確保</b>		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 300 万人のお客様を受け持つ県営水道の業務は、管理部門、技術部門を問わず膨大で多岐にわたることから、広く業務に関するマニュアルを整備し、O J T (on-the-job-training 職場内教育) と併せて活用することなどにより、能率的な業務運営の確保を図るとともに、コンプライアンス (法令遵守) による、お客様に信頼される水道経営を推進していきます。			
	(当年度取組計画の概要) 水道事業に特有な事務である検針、未納整理業務を中心とする業務マニュアル整備に向けた検証を行います。また、既存マニュアルのうち現状に即さないものについては、修正、見直しを行います。 当初予算額 0 千円 、 決算 (見込) 額 0 千円			
	達成指標	業務マニュアルの整備状況	内部評価 a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成目標	業務マニュアル整備に向けた検証・見直し		
	達成実績	業務マニュアル整備に向けた調査・検証		
(評価結果の説明・分析) 業務マニュアルを構成する検針・未納整理業務に係る手引、事務処理要領及び処理方針の事務連絡などを調査・検証しました。なお、上下水道料金の徴収一元化に向け、水道料金徴収事務と下水道使用料徴収事務の整合を図る必要があることから給水区域内の 11 市における下水道使用料徴収事務の業務フロー等についても調査を開始しました。		前年度評価	b	

取組 ②	<b>情報化の推進</b>		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 現在運用中の情報システムについて、情報化計画* <sup>1</sup> に基づき使用機器類の統一化を進めるとともに、これらの管理を一元化していきます。 これにより、システム全体を運用しやすいものにして、業務能率を向上させるとともに、コストの削減を図ります。			
	(当年度取組計画の概要) 平成 24 年度は、14 システム* <sup>2</sup> のうち 5 システムを対象に整備を行います。(以下、①・②) なお、整備にあたり、統一化が可能な使用機器類については一括して調達します。(以下、③) ①整備対象システム 情報システム用共通基盤サーバの更新 (21 台 ⇒ 12 台へ集約) のほか、水道料金オンライン、県水お客様センター支援、給・配水管修繕工事集計、在庫管理の各システム			

②整備内容及び回数 機器類の更新や基本ソフトのバージョンアップ等を内容として計 5 回実施 ③一括調達する機器類 情報システム用パソコンの更新 400 台 (水道料金オンライン、県水お客様センター支援の 2 情報システムほか) 情報システム用プリンタ等の一括調達 122 台 など			
※1 「情報化計画」は、「中期経営計画 2011」を踏まえて平成 23 年度に策定したものです。 ※2 当局では、現在 20 の情報システムを運用中です。このうち、5 か年においては 14 のシステムについて整備を進めることとしています。 当初予算額 505,458 千円、決算額 394,617 千円 (システム機器の保守、調達に係る費用)			
達成指標	システム整備回数	内部評価	
達成目標	5 回	a : 達成している	
達成実績	5 回	b : 概ね達成している	
(評価結果の説明・分析)		c : 未達成だが進展している	
情報システムを計画的に整備することにより、システムの安定性が向上し、業務処理に寄与しました。また、使用機器類の集約や統一化を予定どおり行うことで、調達コストの削減を図ると共に各システムの利便性が向上し、維持管理が容易となりました。		d : 進展していない	
		前年度評価	a

取組 ③	情報の適正管理	担当課	業務振興課
	(取組の概要)		
	業務上の必要から保有する膨大な量の個人情報等が漏洩することのないよう、情報管理の徹底を図ります。 特に、情報化の推進により、電子化された個人情報等の量が増大しており、防御体制の強化が重要であることから、情報セキュリティ対策として、外部からの侵入はもとより内部においても不正なアクセスが発生しないよう、研修・啓発を強化するとともに、情報システムの使用状況の把握、既設の入退室管理システムの更新等の防御対策を徹底します。 こうした取組により、情報化の推進によってもたらされる業務能率の向上をサポートしていきます。		
	(当年度取組計画の概要)		
	個人情報などの適切な管理のために、職員への教育とシステムの強化を図ります。 ・職員への情報セキュリティ教育の実施 150 人 ・情報システムの監視強化 (入退室管理システムの更新等) 当初予算額 21,829 千円、決算額 12,817 千円		
達成指標	情報セキュリティ研修受講者数	内部評価	
達成目標	150 人	a : 達成している	
達成実績	125 人	b : 概ね達成している	
(評価結果の説明・分析)		c : 未達成だが進展している	
・情報セキュリティの知識や意識の向上に資する教育的な研修をシステムを利用する職員を対象として、公募により実施したところ受講者は 8 回で延べ 125 人でした。公募制から指名制への変更を検討しました。 ・個人情報等を取扱う部屋においては、入退室管理システムの機器更新を行い、情報漏洩防止の徹底や監視体制の強化を図りました。		d : 進展していない	
		前年度評価	b

II 施策の成果

成果指標	①業務の改善度 ②情報システム運用コスト削減率	内部評価	
成果目標	①業務マニュアル原案の作成 ※ 改善度の数値は平成25年度以降の業務マニュアル完成後に行う職員調査により測定します。 ②システム使用機器類統一化の推進	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	①業務マニュアル原案の作成に向けた調査・検証 ②システム使用機器類統一化の推進		
(評価結果の説明・分析)			
<p>① 業務マニュアル原案の作成に向け、検針・未納整理業務に係る手引や事務処理要領などを調査・検証しました。なお、上下水道料金の徴収一元化に向け整合を図る必要があることから、下水道使用料徴収事務の業務フロー等についても調査を開始しました。</p> <p>② システム機器の調達は、システム用パソコン 400 台 (H23 年度からの累計 615 台)、システム用プリンタ 122 台 (H23 年度からの累計 187 台) のように、各システムの更新時期に合わせて使用機器類の統一化を図り、それぞれ一括で調達しました。当年度の取組が概ね順調に進展したことを総合的に評価して、成果は概ね得られているものと考えます。</p>		前年度評価	b

III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方 (施策の方向性)

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組①能率的な業務運営の確保 (継続：検針、未納整理業務に係る既存の手引、事務処理要領などの調査を踏まえ、整理・分類を行い、マニュアルの整備を進めます。)</p> <p>取組②情報化の推進 (継続：情報システムの整備を進める中で、更新する機器類の一括調達などにより引き続きコストの削減に努めるとともに、安定的なシステム運用を持続できるよう適時・適切な維持管理を行っていきます。)</p> <p>取組③情報の適正管理 (継続：職員に対する情報セキュリティ教育を公募制から一部指名制に変更して実施するとともに、保有する情報の適正な管理に努めていきます。)</p> <p>・施策の方向性 業務マニュアルや情報システムの整備等の各取組を計画的に推進することにより、着実に業務能率の向上を図っていきます。</p>	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議) に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

## 施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (10)
主要施策	経営体質の強化	施策主務課	財務課
施策の趣旨	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。		

## I 施策を達成するための主な取組と達成状況

取組 ①	品質確保に留意したコスト削減		担当課	計画課
	(取組の概要) 水道システムの最適化を図る中で、資機材、工事方法等の品質の確保に留意しながら、省エネルギー化、省力化、長寿命化等の経済性の発揮が期待できる新技術を採用することなどによって、コストの削減を図ります。			
	(当年度取組計画の概要) 千葉県公共事業コスト構造改革プログラム*に基づき「他工事と連携した計画」、「建設発生土の工事間流用」など 5 分野 11 項目 16 施策について工事コストの削減を図ります。 ※ 「公共工事の品質確保の促進に関する法律」を受けて県が策定した、コストと品質の両面で総合的に優れた公共事業を推進するための取組。 当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円			
	達成指標	千葉県公共事業コスト構造改革プログラム 2009 に基づくコスト削減施策数	内部評価	
	達成目標	5 分野 11 項目 16 施策	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成実績	5 分野 9 項目 15 施策		
(評価結果の説明・分析) 千葉県公共事業コスト構造改革プログラム 2009 に基づいて、施工の分野では環境対策として土質改良プラントの活用、維持管理の分野では施設の耐久性の向上として設備機器の更新など、15 施策について公共事業のコスト削減に取り組みました。 15 施策に取り組むことができ、概ね目標を達成していると判断しました。		前年度評価	b	

取組 ②	収益の安定性の確保と財務改善		担当課	財務課
	(取組の概要) ア 収益の安定性の確保と料金体系の研究 一部の事業所等のお客様に見受けられる地下水使用への転換等の現状を踏まえ、水道水の安全性や給水システムの恒久性など「信頼できる水道」を広く啓発して収益の安定性の確保を図ります。また、適切な料金体系のあり方について研究していきます。 イ 財務改善への取組 施設投資の最適化を進める中で、企業債の発行抑制に努め、借入金残高の縮減を図るなど、一層の財務改善に取り組みます。			
	(当年度取組計画の概要) 引き続き収益の確保と経費の節減、計画的な施設整備等により、一層の財務改善に取り組みます。 当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円			

達成指標	ア) 企業債残高 イ) 自己資本構成比率※ <sup>1</sup> (自己資本金＋剰余金) / 負債・資本合計	内部評価	
達成目標	ア) 1, 894 億円 イ) 現行水準を維持 (平成 21 年度 (69.9%))	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	ア) 1, 854 億円 イ) 平成 21 年度より向上 (73.9%)		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	a
<p>・収益の安定性の確保</p> <p>利用促進については、県水だより、ホームページ等により、水道水の安全性などを広く啓発しました。</p> <p>料金体系のあり方の研究については、政令都市などの大規模の事業者の取組事例等を調査しました。</p> <p>・財務改善</p> <p>今後、施設の更新や新たな建設投資に係る多額の資金需要が見込まれる中で、企業債の発行と、内部留保資金の活用をバランスよく行い、将来にわたり計画的かつ安定的な財務運営を行うことを基本としています。</p> <p>こうした中で、平成 24 年度の企業債の借入額の決定に当たっては、資金残高の推移や収支見通し等を総合的に勘案するとともに、後年度の利払いを軽減するため、可能な限り借入の抑制に努めた結果、企業債残高は目標を下回りました。</p> <p>また、財務の状態の長期的な安定性を見る自己資本構成比率も目標を達成しました。</p>			

経営形態等に関する調査研究		担当課	総務企画課
(取組の概要)			
<p>県内水道の広域化の進展を踏まえた「統合協議会」への参画等により、将来的な経営形態について検討します。また、民間資金を活用した P F I (Private Finance Initiative)、包括的な委託である第三者委託などの官民連携事業の一層の活用について、調査研究をします。</p>			
(当年度取組計画の概要)			
<p>県内水道の広域化の進展状況を踏まえ、将来的な経営形態について引き続き検討します。また、官民連携事業の活用等について調査研究します。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算 (見込) 額 0 千円</p>			
取組 ③	達成指標	経営形態等に関する調査研究の進捗状況	
	達成目標	官民連携事業等活用事例調査における調査結果の中間報告	
	達成実績	官民連携事業等活用事例調査における調査結果の中間報告	
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価
<p>水道事業における官民連携の事例を調査し、各事例について取組状況を取りまとめました。例えば、第三者委託制度を導入した事業者では、技術力を維持するための体制が図られる等、官民連携により一定の効果が現れてきているものもありました。</p> <p>また、県の主導する県内水道の統合・広域化の検討に参加し、統合による影響等を中心として慎重に検討を実施しました。</p>			

経営分析の活用		担当課	総務企画課
<p>(取組の概要)</p> <p>経営分析は、企業における事業活動のバロメーターであり、より多くの職員が担当業務に活用できることが望ましいため、分析結果については、より分かりやすいものにして、活用機会の拡大を図るとともに、お客様に公表していきます。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>研修において分析結果を職員へより分かりやすく周知し活用機会の拡大を図るとともに、お客様へ公表します。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算(見込)額 0千円</p>			
取組 ④	達成指標	研修実施回数	内部評価
	達成目標	1回/年	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	1回/年	
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>経営感覚の醸成を図るため、職員研修(出席者数:27名)において、前中期経営計画の事業期間である平成18年度から22年度の5年間の水道局の経営状況について、経営分析結果や水道事業ガイドライン※の指標を用い、「収益性」「安全性」「生産性」の観点等から分かりやすく説明を行うなど、活用機会の拡大を図りました。</p> <p>また、平成18年度から23年度の水道事業ガイドライン業務指標をホームページに掲載し、安定給水や水質管理、災害対策などの取組みの推移がわかるかたちで公表を行いました。</p> <p>※ 各水道事業体などが会員になっている(社)日本水道協会が、平成17年1月に定めた全国共通の規格。「安心、安定、持続、環境、管理、国際」の6分類・137項目の業務指標から構成されている。</p>		前年度評価

## II 施策の成果

成果指標	経常収支比率※ <sup>2</sup> (営業収益+営業外収益) / (営業費用+営業外費用) × 100	内部評価	
成果目標	100%超	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	110.2%		
(評価結果の説明・分析) 収益は前年度とほぼ同額であり、動力費、薬品費等費用の増加により、比率は若干低下したものの、平成 23 年度 (110.9%) と同程度を確保しており、100%超を維持しています。		前年度評価	a

## III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方 (施策の方向性)

<ul style="list-style-type: none"> <li>各取組の進め方                     <ul style="list-style-type: none"> <li>取組①品質確保に留意したコスト削減 (継続：品質の確保に留意したコストの削減に努めます。)</li> <li>取組②収益の安定性の確保と財務改善 (継続：近年の財務状況は、毎年 60~70 億円程度の純利益を計上し、また、企業債の残高も減少傾向にある等、比較的堅調に推移しています。今後も引き続き、収益の安定性の確保に努めるとともに、料金体系のあり方の研究については、先行事例を調査し、分析を進めていきます。また、企業債発行の抑制を基本とするなど、財務改善に努めます。)</li> <li>取組③経営形態等に関する調査研究 (継続：引き続き、経営形態等の調査研究に努めるとともに、県内水道の統合・広域化について、関係部局と連携して適切に対応していきます。)</li> <li>取組④経営分析の活用 (継続：分析結果の表現の仕方に更なる工夫を図り、お客様と職員の双方に対して、より分かりやすい周知を行います。)</li> </ul> </li> <li>施策の方向性 取組は概ね目標を達成しており、成果も出ています。平成 25 年度はさらに経営体質の強化を図ります。</li> </ul>	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	a

内部評価機関 (政策調整会議) に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(成果指標)

※ 1 自己資本構成比率 水道事業ガイドラインの指標番号 3023

※ 2 経常収支比率 水道事業ガイドラインの指標番号 3002