

～第6回千葉県水道局中期経営計画事業等評価委員会 議事要旨～

議事（１）「千葉県水道局中期経営計画」に基づき平成18年度に実施した施策等の評価結果に係るお客様のご意見について

資料1、2に基づき、評価結果の概要を説明した。

～質疑～

（委員） モニターは一般に応募したメンバーですか。

（水道局） 毎年度、モニター募集をしており、応募者の中から選んでいます。業務振興課がお客様サービス、広報広聴事業の業務を担うのですが、その広聴事業の中で、お客様の意見を反映するモニター制度を活用しています。そういう意味で比較的、水道局に興味のある方が回答しています。

（委員） ある意味では一般の意見とは差があるということですか。

（水道局） そのとおりです。

（委員） 質問の仕方を聞きたいのですが、2.（7）に「施策等の関心度（主要施策別）」がありますが、この質問は、全部チェックして欲しいという内容ですか。例えば主要施策1だと11事業ありますが、興味があるものを複数回答ではなく、一つだけと選択するという内容ですか。

（水道局） 主要施策は14あるのですが、それごとに一つずつ選んでもらっています。

（委員） その中でどれに興味があるかということですね。その後で、無回答の率を見て関心の高さを比較していますが、一つしか選択肢のないようなものとは比較は難しいのではないのでしょうか。安全で良質な水の供給は、比較的、色々な選択肢があるので無回答率は低いのですが、実際には168人のお客様が満足度アンケート調査に興味を持っており、回答としては一番多い結果となりました。しかし、それは先程の無回答率で比較すると下位になるのですが、そのあたりの見方はどうなのですか。

（水道局） 今回のアンケートシートでは、一つの主要施策の中で一つだけ選んでくださいという内容になっています。したがって、主要施策に一つしか事業がない場合には事業の選択は一事業となり、その事業が一番多く選ばれることとなります。これは、関心の度合いの高さから比べると矛盾が生じることとな

りますので、逆に関心が低く無回答の多いものについては、逆の意味があるものと解釈して集計をしました。

(委員) いずれにしても空白が多く、質問の仕方でも違って来るものと思います。質問を見ても、分かりにくく、お役所的だと思います。質問される側の立場に立ってやらないと、なかなか的を得た回答を得られないと思います。これはどこかに委託したのですか。

(水道局) 特に委託などはしていません。

(委員) 質問の仕方ですらいぶん違うと思います。

(水道局) こういったことについては、ご意見をうかがいながらやっていきたいと思っています。一回やればいいものではないので、適宜やっていきますし、こういったものだけに限らず、広聴としてインターネットモニターで色々な形でやっていますので、そういったものをよく見ながらやっていきたいと思っています。

(委員) 色々な経験をしながら良くなっていくものと思います。一般の人はかなり知らない人が多いと思うのですが、アンケート調査をしていくことによって改善していきたいということがあると思います。そのあたりとの兼ね合いで、アンケート調査を行い、良い結果が得られるような検討をされていてもらえたらいいと思います。せっかくアンケート調査を行うのであれば、有効な回答が得られるようになればと思います。

(委員) こちらのほうで項目だけ指定するより、相手から何をしてほしいと回答者が言ってくると非常に有効なものが出てくると思います。

(委員長) アンケート調査については、一つは調査票自体をどう設定するか、もう一つはそういった調査票をどのように回収して、回収した結果をどう分析するかということの二つがあると思います。集計分析方法としては、単純集計、クロス集計、傾向分析とか様々な分析の視点が出てくるとは思います。アンケートを実施する際に、こういう項目を立てて、こういう傾向を探りたいから、こういうクロスをかけたいという一定のアンケート実施に関する方針は立てられたのですか。

(水道局) まず予算面の話をして恐縮ですが、アンケート調査をやったらどうかというご提言を委員の方々に頂きましたが、アンケート実施の予算は持っておりませんでした。水道局の中でのアンケートの調査をやるのは既存のシステム

でやることを考えました。クロス分析など色々な分析はあると思うのですが、短期間にまとめなければならなかったのも、なかなかそのようなところまでは配慮できませんでした。そのような意味では単純集計的な形にならざるを得ないということで、質問も集計しやすいように考えた結果、このような形になりました。

(委員長) 回答者自身の属性をどのように考えるかということがあると思います。この調査では、性別、年齢ですが、これ以外に居住、職業といった属性があり、水道事業に関する関心度とか、そのようなフェイス項目をもう少しアンケートの結果をどう活用するかということに立った上で、項目設定、集計方法も含めた上で項目を立てていかれるといいと思います。

また、ご意見の中に定量的な評価分析も考えてもらえないか、とありましたが、こういう部分については、評価委員会の中でも意見として前回、検討した経緯があると思います。また、いわゆる事業別評価というのとそれらを束ねた経営評価といった部分ですが、ある種の階層的な、重層的な発想でとらえる必要があると思います。各事業が並列で、横並びでどれをどうするのかというだけでなく、全体として局の事業とか経営とかの中でウエイトづけをするとか、そうなってくると経営評価という意味合いが出てくると思います。そのあたりが全体像として示されると体系化され、理解に繋がってくるものと思います。今後評価の対象、やり方を含め検討し、それを利用者にもどのように還元していくかを考えなければならぬと思います。

(水道局) 中期経営計画を作る段階から、各施策についてプライオリティをつけた形の中期経営計画を作る必要があると思います。今の段階でプライオリティをつけることになると、また計画に戻った議論になりかねず、難しい点であると思います。

(委員長) 評価にしても経営計画の中身にしても、関心度が低く、十分な認知を受けていないということは、我々も反省すべきことは反省して分かりやすさを含めて考える必要があります。

その他、ご質問・ご意見とかがなければ、今、色々なご意見を頂きましたので、それを踏まえて、改善に繋げていく方向でご検討をお願いしたいと思います。また、出来るものと出来ないものがあると思いますので、そのあたりも整理していただき、試行錯誤しながら、だんだん良いものにしていくこととし、進化の過程をたどっていくことができるようお願いしたいと思います。

議事（２）平成２０年度に行う主な重点推進事業について

資料３に基づき、評価結果の概要を説明した。

～質疑～

（委員） 平成２０年度の予算は確定したのですか。

（水道局） まだ確定していません。次回には確定したものを提示できると思います。

（委員） 基本目標３の２番目のお客様満足度アンケート調査についてですが、私のところではお客様が約２５０万人います。コールセンターがあり、そこでは、お客様からのお申し出、クレームが毎日あり、一番タイムリーでお客様のご意見が聞けるところとなっています。私どもは役員会を毎週やっており、月１回は集計したものを全部読み合わせして、改善していこうとしています。当然、できるものとできないもの、なかなかできにくいものがありますが、それを仕分けしてつぶしていくことを実施しています。まとめるのは大変ですが、一番わかりやすくいい方法であると思います。全部実施するのは大変ですが、少しでも実施するほうがいいと思います。

（水道局） 月１回ではないですが、広聴委員会を開いています。お客様からの苦情、ご意見を頂いて、どう対応するかを実施しています。皆様に以前、見て頂きました「県水お客様センター」ということでワンストップサービスを実施しており、多くのご意見を集計しております。

（委員） 全体的なお客様の声を反映するには一番いい方法だと思います。

（委員長） 今のご意見に続きますが、利用者の生の声をいかに経営に反映していくかが重要な視点だと思います。その際、言われても困るような意見も含めて、項目別に整理すると同時に、経営計画に反映させる場合には、難易度とか緊急度などに基づくレベル分けをして、その中から経営計画に順次反映させていく等、系統的にやっていく必要があると思います。できるだけリアルタイムに対応していくもの、マネジメントサイクルに乗せていくものがあり、全体の中の一つのパーツとしてモニターの位置付けがあると思います。それらをトータルにシステムとして組み込んだときにどうなるのか、という全体像を整理していただくとわかり易いと思います。

(委員) 私も同じような感じを受けました。重点推進事業があるけれども、毎年毎年同じ重点推進事業なのか、現状で特に差し迫ってやらなければならない重点推進事業があるのかなと思います。水道局にとって現在、何が一番重要なのかを把握し、それを全面に出してもいいと思います。経営の根幹に関わるものは持っていると思いますが、具体性を持たせた方がいいと思います。

(水道局) 中期経営計画の4つの柱の中からまとめております。これは、水道局の事業が安定給水の確保、お客様サービスの向上など、重点的に取り組む施策が比較的方向性の限られたものとなっているためだと考えております。その中で新しい要請をどのように取り入れていくのか、検討していくのかは、お客様の声が必要であるものと考えています。お客様の声を取り入れる事業はここではあまり入っていないように見えますが、やってないわけではありません。

(委員長) PDCA^{※1}を実施していくと、もともとのPとは何かということになります。一つはもう少し重層的というか立体的に捉えた場合に、事業体としての経営戦略のレベルで位置付けるべきものがあると思うし、千葉県という別の次元で位置付けた場合の水道事業もあると思います。更に言えば、首都圏計画において水管理とか、水供給をどう位置付けるのか、また、更に広域的なものがあるのかなど、もう少し全体像を構造的に示していただけるとわかりやすいと思います。

もう1つは、経営基盤の強化で、経営分析として「収益性分析」、「安全性分析」、「生産性分析」の3つの視点からというのが出ていますが、PI^{※2}の必要性についてはいかがですか。

※1 PDCA・・・計画策定(Plan)→実施(Do)→評価(Check)→改善(Action)→計画策定(Plan)→…
のマネジメントサイクルからなる経営管理システムである。

※2 PI(Performance Indicator)・・・(社)日本水道協会が平成17年1月に制定した「水道事業ガイドライン」に示されている「安心、安定、持続、環境、管理、国際」の6分類・137項目の業務指標である。

(水道局) 必要なことだと思っています。

(委員長) PI自体がどうかというよりも、どう戦略的に活用していくかという視点がないとあまり意味がないと思います。経営基盤ということと併せて運営基盤という、もっと広くP I的な視点でいくつかの分析指標を立てていただけるとわかりやすいと思います。

(水道局) 只今のご意見につきましては、財務課に話をしておきたいと思います。前にもご指摘あったように経営分析は分析しましたというのが重要でなく、分

析した結果どう活用するのかということが重要な視点であると我々も考えておりますので、どのように活用するか順番だてを局内で議論していきたいと思えます。

(委員長) それでは、もしよろしければこれまでのご意見を踏まえて、議題2の説明を了解させて頂きたいと思えます。