

～第9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」に基づき実施した施策等の評価について（基本目標３，４）

基本目標３及び基本目標４の評価の概要及び主な重点推進事業の取り組みについて、資料３－１及び資料３－２に基づき担当課から説明し、その後、委員より質疑・意見を聞いた。

なお、委員から事前に提出されていた質問・意見等に対しては、冒頭に担当課から回答した。

<基本目標３>

●詳細説明抽出事業

①検針会社による日曜日等の現地精算（整理番号２９）

〔委員からの事前質問〕

「現地精算をしたときの料金支払いの形態別割合を教えてください。（口座引落、振込み、現金徴収等）」

（水道局）平成１９年度（１９年８月～２０年３月）における日曜日等の現地精算について、実際に現地に出向いた件数は、６６３件です。

そのうち、現地で料金を徴収できたのが４４３件（約６７％）です。残りの２２０件のうち１５０件（約２３％）が口座引落、７０件（約１０％）が転居先へ納入通知書を送付することとなったものです。

〔委員からの事前質問〕

「要因分析についてですが、実施の「結果」と「効果」は示されていますが「要因」の分析が十分ではありません。達成できたのは目標が比較的容易であったからなのか、外部委託が可能であったからなのか、水道局として優先的・重点的に取り組んだからなのかなど、具体的な要因はどのようなもののでしょうか。」

（水道局）目標を達成できた要因は、当局として、重点的な取組をしたこと、また、民間に委託可能であったことが主な要因と考えます。

〔委員からの事前質問〕

「次に今後の取組についてですが、本事業は平成１９年度で完了したのですが、本事業のように導入から本格実施として次のステップに移行する場合は、そのような関係が明確になるよう施策・事業の評価体系を再編成する必要があるように思います。」

（水道局）前回６月１３日に開催されました第８回評価委員会におきましても委員長

よりご指導いただいたところですが、これにつきましては、来年度の施策等評価に当たりまして、この事業のように既に当初目標を達成した事業につきましても、可能な限り新たなアウトプット指標を設定できないかどうかを検討しまして、継続的な評価ができるよう工夫して参りたいと考えております。

(委員) 特別に偏狭な人がいてどうしても現地精算をしなければならない、ということをやっているのか、あるいは平日働いているから取りに来てくれということをやっているのか、どちらなのでしょう。過剰なサービスになり過ぎているのではないか、本来、コンビニエンスストア等で精算できるにも関わらず、わざわざ取りに来てくれというようなケースがないのかどうか、また、このような特別な計らいを今後も続けていくだけの費用対効果があるのかどうかについて疑問に思います。

(水道局) 電気、ガスといった他のライフラインについても日曜日の現地精算をしています。ガスの場合には、直接行って栓を止めるという行為がありますが、電気の場合はそういうわけではありません。電気やガスが来てくれるのになぜ水道は来ないのかとか、来てくれるのを待っているから来てほしいという多くの要望がありました。

委員のおっしゃるように、コンビニエンスストアでも払えるのだから請求書を送ればいいのか、あるいは月曜日に行って検針すればいいのかという考えも確かにわかりますが、費用対効果の面でメリットがないから行かないとは言いつらい部分があります。結局、お客様サービスという面から、お客様の要望が多かったので取り入れたところでは。

費用対効果の面では、現地まで行って精算する人件費がかかりますし、精算分を徴収するのですから通常の検針一回にいただく金額と比べて多額なお金をもらうわけではないので、持ち出しの部分もあろうかと思えます。ですから、その持ち出しの部分は、サービスということです。

(委員) 千葉県水道局だけでなく、他の事業者でも同じようなことを実施しているのでしょうか。

(水道局) はい。東京都、神奈川県で実施しています。

(委員) サービスをするに越したことはないと思いますが、京葉ガスでも実施しているのでしょうか。

(委員) 基本的には引っ越した後に口座が残っていればそこに請求するというのが原則ですけれども、精算したいというお客様がいれば現地にいきます。ただ、

どちらかという、電話を受けたときに口座引落にさせていただくようお願いしますが、それでも御希望される場合には訪問します。

(委員) 本当にお客様の事情で御自宅へ料金を取りに行かなくてはならない場合には行くのは良いと思います。何でもかんでも、「お客様に言われたら行きます」ということではなくて、事情を聞いて選別する必要もあると思います。

(水道局) 委員が言われたように、やむを得ないときにだけ行くようにしています。

基本的に精算の申し込みはお客様センターで受けるわけですが、まずは「口座に請求しますか」とお聞きし、それから次のステップで「現地で待っているので来てくれ」と言われたときに伺います。ですから、1年間で600件程度となっています。

(委員) 特別な事情があるケースに限って行っているということですね。

(水道局) はい。

(委員) 全体のお客様について、料金支払いの形態別割合はどのくらいでしょうか。

弊社の場合、コンビニエンスストアでの支払いが非常に多くなってきて、手数料が嵩んできていることがあります。水道局の場合はどうですか。

(水道局) 昨年度、全体で約121万件の請求を行っています。そのうち、口座振替が約78%の約94万6千件、納入通知書が約22%の約26万5千件です。納入通知書のうち、コンビニエンスストアの割合は約70%です。

(委員) 集金はどのような状況ですか。

(水道局) お客様が現金集金の方法で引越精算を希望する場合には、平日や日・祝日を問わず、顧客サービスの視点から実施しています。

(委員長) 評価の仕組の中で取り扱う性質のものであるとは思いますが、この「検針会社による日曜日等の現地精算」は、平成19年度事業終了ということですが、制度を導入したら終わりという事業ではありませんよね。要するに、今までやっていたなかったサービスを今回初めて導入し、そして導入以降は継続して実施していくということですよ。

事業完了といっても、1回で終わってしまうものと、それ以降継続して進めていくべきものと、2つあると思います。後者の中には、例えばシステムの新規導入のように、導入した後に稼働させていかなければいけないというものが

あり、また、次の局面で継続するものがあると思います。この事業の場合も、制度を導入したら、いろいろと改善はされていくのでしょうけれども、導入以降も導入時と同じ形で継続して進めていくことになると思います。導入自体は完了なのですが、それで事業が終わりというわけではないので、「今後の取組」の内部評価をしないということで扱っていいのかどうか、その捉え方をご検討していただく必要があります。

(水道局) 先ほどもお答えしましたが、ご指摘を踏まえて検討させていただきます。

②お客様満足度アンケート調査（整理番号35）

〔委員からの事前質問〕

「まず、目標と指標についてですが、基本目標（A）が「お客様により一層信頼される水道を目指します」であり、主要施策（B）が「相談等広聴サービスの充実」であり、事業名（C）が「お客様満足度アンケート調査」で、指標（D）が「お客様満足度」となっています。

目標と指標という相互関係について、（A）から（D）という関係は明快ですが、（B）から（D）という関係は必ずしも明確ではないように思います。特に多岐にわたる調査項目のうち、広聴サービスに関するものは「お客様サービス」を中心とした一部であり、施策評価調書に記載されている「水道水」に対する満足度と直接には関係しないのではないのでしょうか。

次に要因分析についてですが、評価「結果」の説明はなされていますが、目標を超えて達成した「要因」の分析が十分ではないように思います。確かに、超過達成できた要因は自明とは言えないかもしれませんが、「何とはなく」「たまたま」というわけではありませぬので、考えられる要因の指摘は必要です。また、目標値の基礎となる調査方法がインターネットモニターに変更されていますので、このことと超過達成との関係について説明をお願いします。」

(水道局) まず、指標については、アンケート自体の回収率である「アンケート情報収集割合」としていたところですが、昨年度の評価委員会において審議していただいた際に、『中期経営計画』に「お客様満足度」という目標値が記載されているにもかかわらず、施策評価調書に記載されていないとの意見がありました。

当然のことながら、「お客様の満足度」は、事業を運営していくための重要な指標であり、更に、本計画では主要施策の「相談等広聴サービスの充実」から指標の「お客様満足度アンケート調査」及び「お客様満足度の向上」とが並列に位置付けられているところから、当該事業について、平成19年度より指標を「お客様の満足度」へと変更したものです。

次に要因分析については、目標値に設定された「お客様満足度」は、「料金なども含む水道全般の満足度」について、不特定の方を対象に調査されたもの

です。一方、インターネットモニターの調査結果は、「水道水のみ満足度」について、水道に関心があり自ら応募されたモニターを対象に調査したものですから、満足度の対象及び調査対象の違いが目標を超えて達成した要因と考えられます。

(委員長) 基本目標が「お客様により一層信頼される水道を目指します」ということで、その基本目標の下に位置づけられた主要施策が「相談等広聴サービスの充実」ということになります。

お客様が感じる満足度の範囲というのは、広聴サービスだけに限定されないわけではあります。実際に1回から4回までのモニターと街頭等でのアンケートの調査内容の項目を拝見しますと、広聴サービスに関わる部分というのは、その中の一部分を占めているに過ぎないわけではあります。そうすると、「お客様満足度」の中に占める広聴サービス部分の割合が特定できないと、お客様満足度調査によって示された「お客様満足度」が即広聴サービスの充実とイコールにはなりません。

確かに委員の方から、『中期経営計画』の目標項目と施策評価調書の目標とを一致させるという指摘があったことは事実ですが、そのことを踏まえた上で、いわゆる「お客様満足度」を評価指標として用いることに対する妥当性をどうお考えなのでしょうか。

結論から言うと、「お客様満足度」という指標を用いて広聴サービスの指標とすることに不都合はないということなのではないでしょうか。

(水道局) はい。結論的にはそういうことです。

(委員長) そうすると、「お客様満足度」という中に広聴サービスにかかる部分が含まれるというのは間違いはないと思うのですが、それが全てではないという場合において、その関係はどういうふうに考えるのでしょうか。

(水道局) 確かに委員長が言われているように、アンケート調査では、広聴についても聴きますし、「お客様満足度」といわれる水道水や料金について聴くこともあります。モニターさんに年4回アンケート調査をするわけですが、そのときにできるだけいろんなことを聴きたいというのがありますので。

(委員) 昨年は「アンケート情報収集割合」を指標とされていたわけですが、その指標は委員長の言われているように、非常に直接的な指標だったと思います。昨年度のこの時期の議論で、『中期経営計画』に掲げている「お客様満足度30%」という目標がどの施策評価調書にも出てこないという指摘を受けて指標を変えたのだと思いますが、この2つの指標を併記することはできない

のでしょうか。一つだけしか指標としてはいけないのでしょうか。

(委員長) そういうことはないと思います。

これはこの事業に限ったことではありませんので、評価の仕組とか扱い全般にわたる事柄だと思います。そのような意味で申し上げますと、この施策評価調書に限って全体にわたる議論を含めた結論を出すのかということにかかわりますが、委員がおっしゃったように、指標自体の的確性の問題で、単一指標で十分に表現できないということであれば、複数の指標を設けても私は支障がないと思います。指標というのは目標到達度を測る物差しでもありますので、逆にそうすることによって、より一層、目標をどれくらい到達できたのかということを検証しうるものになれば、一つにこだわる必要はないと思います。

(委員) 「事業概要」に書いてあるように、まずは「意見聴取方策についても検討」し、次に聞きっぱなしではなくて、それを更に「ニーズに沿った改善策等を検討し事業運営に反映」ということなので、やることが2段階あります。先のほうの指標が「アンケート情報収集割合」で、後のほうの指標が「お客様満足度」になると思います。

[委員からの事前質問]

「指標の妥当性についてですが、昨年度の委員会での意見を踏まえ、目標達成の指標が「お客様満足度」になった点は評価できると思います。しかし、そのときの質疑では、平成16年度に21.1%という満足度の結果が出た調査と、インターネットモニターや街角PR等でのアンケート調査では内容が異なるため、満足度の数値は直接は比較できないという回答であったと思います。次の同様の調査は平成21年度という予定であったかと思いますが、そうだとすると、平成19年度に25.5%、平成22年度に30.0%という目標の達成状況を評価する方法がないのではないのでしょうか。」

(水道局) お客様満足度アンケート調査につきましては、昨年度の委員会において審議していただいた際に、本計画にお客様の満足度の目標値が記載されているにもかかわらず、施策評価調書に記載されていないとの意見、また、当然のことながら、「お客様満足度」は、事業を運営していくための重要な指標であるとの認識から、当該事業について、目標値をアンケート自体の回収率であるアンケート情報収集割合から、平成19年度より「お客様満足度」へ変更したものです。

委員ご指摘のとおり、目標値に設定された「お客様満足度」は、平成16年度に実施した料金なども含む水道全般の満足度の目標値であり、インターネットモニターアンケート調査等における水道水の満足度の数値とは直接

は比較できるものではありません。

しかしながら、毎年度、平成16年度に実施したアンケート調査と同様のアンケート調査を実施する予定はないことから、目標の達成状況を評価する方法につきましては、満足度の対象や調査対象に相違はあるものの、昨年度から実施しています水道水の満足度の平成19年度実績を達成状況として記載し、評価をいただきたいと考えております。

なお、平成20年3月にインターネットモニターへの調査項目として、平成16年度と同様の料金なども含む水道全般の満足度についてのアンケート調査を実施しており、平成20年度以降も同様の調査を実施することによって、施策評価調書へ経年の実績値を記載する予定です。

〔委員からの事前質問〕

「平成18年度と平成19年度の調査結果の見解についてですが、本来の目的は、お客様満足度の「向上」であり、インターネットモニターや街頭PR等でのアンケート調査の結果は、昨年資料によると平成18年度が満足度48.2%（調査数1,894人）であり、平成19年度は41.9%（調査数3,923人）となっています。この6.3%の低下をどのように解釈されているか、ご説明ください。」

（水道局）調査数については、平成18年度が1,894人、19年度が3,923人ということで、2,000人程増やしています。特に水道街頭PRが18年度は450人、19年度は2,739人ということで、5～6倍増やしてアンケート調査をとっています。その街頭PRの満足度が46.7%から41.1%と落ちていきますので、それが満足度の低下の大きな要因となっています。

「おいしい水づくり計画」を平成18年度に策定し、平成19、20年とやってきましたが、18年、19年度を見た場合には、当局の思惑とは逆に減少しています。母集団が増えたことによる誤差もあると思うので、少し波を打っても長期的に上昇傾向となるように、今後はどういうふうに関心かといったアンケート調査の中身も含めて検討しながら、「おいしい水づくり計画」を進めていきたいと思っております。

（委員）平成20年度にまた同じような調査をして、それでどうすれば進めればいかというのを次の年くらいに検討して、最終的に30%を確保するという構想ですね。

（水道局）はい。

〔委員からの事前質問〕

「アンケート調査結果を見ると水道水の安全性を求めるお客さまの声が多いように思います。今後安全性の向上・PRにどの様に対応されていく予定でしょうか。」

(水道局) 平成18年度に「おいしい水づくり計画」を策定しまして、「おいしい水づくりに向けた技術的取組」、「安全・安心・おいしい水づくりキャンペーン」、「お客様と協働した取組」という3本柱で事業を進めております。

特に「おいしい水づくりに向けた技術的取組」では、高度処理を拡大するための検討、水質監視を強化するための自動水質監視装置の増設、それから配水管の経年による赤水の問題がありますので計画的に布設替えをして、浄水場で作った水の質を維持してお客様の元に届くようにするなど、積極的に進めています。

それらのことを浄水場見学会や水道出前講座、水道局のHP、広報誌などを使いまして、PRを積極的にしていきたいと考えています。

(委員) ハード的にはいろいろと仕組ができていますが、結局、PRということになると、もっと必要だと思います。おそらく水道の水はおいしくないと思われているところがあると思いますから、そうではないというPRをしていただければと思います。

(委員長) 今お聞きして、捉え方にすれ違いがあるように思いました。というのは、基本目標は「信頼される水道を目指す」ということですよね。その基本目標の下にいくつかの施策、更にその下に実現していくための事業が位置づけられるというツリー状になっているわけです。そのときに、いわゆる評価指標として、どのような指標を設けて、それを個別の事業とか施策を評価する物差しとしてどのように位置づけるかということです。

「お客様満足度」という指標は、先ほどから申し上げているように、「信頼される水道を目指す」という点では非常に釣り合った指標になります。しかし、一つの施策を評価する指標として、「お客様満足度」という指標が良いのかというのは別な議論です。つまり、信頼される水道をどうやって目指すのかということを考えたときに、そのひとつのツールとしてアンケート調査によって、お客様の信頼度の判断の材料にしていきたいということがありますが、それはあくまでも上位目的の「信頼される水道を目指す」ための手段として行う広聴サービスの、また更に一方法です。「お客様満足度」を広聴サービスを評価する指標にしてしまうと、手段と目的が逆転してしまうのか、本来の広聴サービス自体を評価する指標というものは、上位目的の「信頼される水道サービスを目指す」ということに関わる評価指標と必ずしもイコールにならないということです。どうもそここのところが、必ずしも区

別されていないような印象を受けました。

(水道局) この指標はお客様が水道全体に対してどれだけ満足しているかということですが、主要施策の「相談等広聴サービスの充実」や事業名の「お客様満足度アンケート調査」の指標にしてしまうとおかしくなるというご指摘ですね。

(委員長) 施策及び事業の評価指標としてはふさわしいのかどうかということです。

(水道局) 「お客様により一層信頼される水道を目指します」の指標は、「お客様満足度」ですが、それを向上させるにはどうすれば良いかというものが、その間に入らなければならないということですね。

(委員長) 「お客様により一層信頼される水道を目指します」ということを実際に確かめる一つのツールとして、アンケート調査により「お客様満足度」を調査するというのがあります。だから、それを調べることによって信頼度を判定しようというのわかります。しかし、アンケート調査事業とか広聴サービス自体の指標になりうるかという問題があると考えます。

(水道局) 竜頭蛇尾の感があるということですね。

(委員長) そうですね、少し取り違いがあります。

(委員) 最終的に満足度という指標自体が、ここで言っている広聴サービスの充実と違うものを概念としているというような意味にとってよろしいですね。

(委員長) ここで何を評価するのかというと「お客様により一層信頼される水道を目指す」という基本目標全体を評価するのではなくて、その下に置かれている施策と事業を評価するわけです。

(委員) 満足度というのはそもそもサービスの充実とは違う分野の話です。

(委員長) 一部ではあるかもしれないですが。

(委員) 満足度が41.9%に上がったということ自体が広聴サービスの充実を図る指標ではないと、私も思います。例えば、千葉県水道局のHPを見ると、お客様からいろいろと苦情が寄せられて、それに対しても回答をしていますが、いかに広聴をしてどのように対応しましたというようなことがどちらかという評価対象になりうるのではないのでしょうか。

(委員長) そうです。だから、あえて言いますと「苦情対応満足度」みたいなものであり、それが水道水の満足度ということになるかということ、ならないんです。

(委員) はじめに指標を決めたときがそもそもおかしいということですか。

(委員長) 施策事業の評価指標としては必ずしも適切ではないのではないかとということです。上位目的の「信頼される水道」という点では一致しますけれども、それを実現していく下位事業あるいは下位施策としての指標としては必ずしも適切ではないのではないかと思います。この辺は、前回、評価の方法、あるいは位置づけをもう一度考えて見ましょうということをご提案申し上げて、それで委員の方々からもそれに応じたご提案をいただいています。それを次回10月委員会で議題として取り上げる予定であります。おそらくその中で議論されるべき性格のものだと思います。ただ、今回は途中経過の中で関わってきたということで、今日この場で結論を出すということにはなかなかむずかしい部分があると思うので、ご意見だけ頂戴して、そのことの取り扱いはまだ、別途考えさせてもらうということにしたいのですが、よろしいでしょうか。

(水道局) はい。

●その他の事業

③宅地内鉛給水管更新助成制度の検討（整理番号26）

〔委員からの事前質問〕

「宅地内に鉛管を有するお客様に対して、どの様に入替のお願い（周知）をしているのでしょうか。」

(水道局) 当局では、平成22年度を完了目標にしまして、道路内の配水管より分岐する箇所から量水器周りまでの連続している鉛給水管をポリエチレン管に更新する事業を進めています。年間約2万7千件の更新をし、平成20、21、22年度では残りの約9万件を全部更新しようということで事業を推進しているところです。

その他の宅地内に残存している短い鉛給水管については、入れ替えのお願いの広報活動はしていません。鉛給水管については、通常の使用状態では水質上問題はないということが証明されておりますが、安全で良質な水にするという観点からは、入れ替えるのが一番望ましく、促進していく必要があるものと考えています。

現在は連続した鉛給水管の更新を進めており、それが平成22年度に終わり

ますので、次期は短い鉛給水管についても更新を促進する方策として新助成制度を検討することとしています。この助成制度の検討にあわせ、広報も充実していきたいと考えています。

(委員) お客様と水道局の資産的な区分はどのようになっているのでしょうか。

(水道局) 基本的には道路部の配水管から分岐している給水装置は、お客様の財産になります。ただ、管理区分は、メーターの手前までが当局、メーターより下流はお客様になります。

(委員) 鉛給水管が残っているのはどの部分ですか。

(水道局) 戸建のメーター周りや集合住宅の共同栓で残存しており、推計だと30万世帯くらいあります。

(委員) 安全性を考えるとお客様にお伝えしたほうがよいと思います。

(水道局) 道路から量水器の下流まで連続した管については、通常使われている場合には全然問題ありませんが、長期間留守して使わないで朝一番に使用したときには、水が停滞してごく微量の鉛が溶出する場合もあるので、飲用には使わないで水撒き、トイレ等にお使いくださいとお伝えしています。

④未普及地区の普及促進（整理番号27）

〔委員からの事前質問〕

「指標・目標・課題・今後の取組についてですが、以前にもお尋ねしたと思いますが、配水管の敷設延長と要望延長との関係について、前者の根拠は何でしょうか。その差が本来はゼロであるべきなのか、それとも普及率100%との統計的差なのでしょう。もし前者であるならば、要望が出されてこないこと自体を課題として捉えないといけないわけですが、課題の説明では地下水汚染地区への敷設工事が完了しているために要望が減っていると記述されています。改めて未普及地区解消の意義を明確にする必要があるように思います。」

(水道局) 『中期経営計画』におきまして、5ヶ年で約157.5km、単年度で31.5kmの目標値を設定しましたが、これは前5ヵ年計画（平成13～17年度）の実績と、国民皆水道という立場から普及率を上げていこうということを考慮して、お客様からの要望にお応えできるような財政的な裏付けを取っていこうということで設定しています。

平成18年度に比べると19年度は少しお客様からの要望が減っていて、

10.4 km となっています。市町村から補助が出る地下水汚染地区での普及率がある程度まで上がりましたので、お客様が自主的に井戸水から水道に切り替える件数は実態としては下がってきています。実際、計画と実績で約20 km の差が出てしまいましたが、これは、家の前に配水管が設置されていてもそれを使用するとなると、工事費に50万円くらい、給水申込納付金等として20万円くらいということで、1戸あたり100万円近くのお金がかかってしまうことが一因であると思います。地下水を使用していて、水質的に問題がなく水量がそれなりに取れば、なかなか水道へ切り替えができないのが実態です。

当局の方で先行して配水管を引いても、なかなか加入していただけないので、費用対効果の関係もありまして、やはり要望を受けてできるだけ速やかに配水管を布設することとしています。

(委員長) 要するに差がでてくること自体が、政策的に解消すべきものとして捉えるべきなのか、それともそれはいわば統計的な100%普及という国民皆水道といったシンボリックなものとの単なる数字上の差だと捉えるのか、どちらかですよね。もし、政策的にはその差は埋めなければいけない、だけれども費用対効果などの障害があって、その差がなかなか埋まらないとするのであれば、それは何らかの形で一定程度の優遇措置を設けるとか何らかの方策を講じながら政策的に対処していくということをしなければならないわけです。

(水道局) 政策的には国民皆水道を目指していますが、要望があれば対応できるように準備はしておくということで、少し受身的なところがあります。

今後、どのように31.5 kmを布設するためのアプローチをするかというのは課題として掲げたいと思います。

(委員長) 指標としては、「給水要望実施率」を主として、計画上の「配水管布設延長」は参考という形で位置づけた方が良いでしょう。

⑤収納形態の多様化（整理番号28）

〔委員からの事前質問〕

「目標」が「(クレジットカード導入に係る)検討」となっているため、「今後の取組」でもb評価(計画どおり継続)として「検討」の継続が記載されており、スケジュール表でも同様に扱われています。しかし、いつまでに結論を出すのかを明確にする必要があるように思います。」

(水道局) クレジットカードについては、『中期経営計画』の実施計画の中で、平成20年度中に導入の可否等を決定することとしており、現在、このための準備

備を進めています。その後、マルチペイメントについて検討します。

(委員長) 平成20年度にクレジットカード支払制度の導入の是非を決めるということですね。

(水道局) はい。

⑥接客マナー向上（整理番号30）

[委員からの事前質問]

「事業(施策)名は「接客マナー向上」ですが、その指標は「水道サービス苦情割合」とされています。水道サービスに対する苦情のすべてが接客マナーに起因する場合には適切な指標ですが、そうとは言えないと思います。この指標を用いる場合は、苦情に占める接客マナーの割合を明確にしたうえで、その割合の変化を見る必要があるように思います。」

(水道局) 委員ご指摘のとおり、水道サービスに対する苦情のすべてが接客マナーに起因するものではありません。

現在、お客様からいただいた「苦情」は、料金・給水・サービス・工事・職員などに分類・集計し、各所属へのフィードバックによる対応改善についても取り組んでおります。

つきましては、全体の苦情に占める「職員の態度や口調が悪い」等の職員がお客様と接した際の苦情について、件数及び割合等を施策評価調書の達成状況欄に記載するよう検討いたします。

[委員からの事前質問]

「どのような内容の苦情が多いのでしょうか。」

また、苦情を業務改善へと結びつける仕組みがあれば教えてください。」

(水道局) 平成19年度の苦情は129件であり、平成17年度の819件、平成18年度の299件と比べると減ってきています。

129件のうち、料金関係が48件で37%、次いで職員関係が35件で27%でした。料金関係の苦情は、「いきなり給水停止された」や「料金未納で水を止められた」等の収納関係の苦情が多く、職員関係では、「態度や口調が悪い」や「連絡が遅い・ない」等の苦情が寄せられました。

苦情は、毎月集計して各所属に報告するとともに、所属での対応状況の結果について報告を受けています。職員関係については、各所属へのフィードバックによる対応改善に加えて、接客サービス向上にかかる基本方針を策定し、年間推進計画に基づき、接客サービス向上実務研修会、事例研究会、全

職員の自身によるマナーチェックの実施、職員による接客標語の募集など、職員の接客サービスを向上させるための啓発活動を実施しています。

また、苦情がありましたら現場にフィードバックして、どのように改善したかについて報告を受け、場合によっては事例研究として研修会で取り上げて、みんなが共通の認識を持つようにしています。

(委員) 水道局のHPを見たのですが、インターネットを通して苦情を受け取って、それに対して回答が出ているのですが、情報がかなり古いものだと思います。たとえば、今掲載されているのは平成18年度の苦情に対する答えですが、もう少し早く「こういうふうに対応しました」と掲載すると、お客様にとって良いと思います。ある一定期間のインターバルでアップデートすると良いと思います。なぜ1年に1回しか出さないのでしょうか。

(水道局) 年に1回の更新なのですが、19年度分はこの7月にアップする予定です。

(委員) 4半期間位でアップデートするとお客様は、よくやっていると評価してくれるのではないかと思います。先ほど、課長が言っておられた料金のことやあるいは職員の対応について掲載されていて、ずいぶん改善をしてもらっているなという印象を受けるわけですが、少し情報が古いと思います。

(水道局) 先ほども述べましたように、電話の苦情はダイレクトに入る場合とお客様センターに入る場合があります。お客様センターの場合は、月数万件の受付をします。その中で苦情の部分をピックアップして集計するとなるとどうしても1、2ヶ月はかかってしまいます。

(委員長) やはり説明責任については、パブリックコメントでもそうですが、苦情についても、受け付けたら受け付けっぱなしではなくて、それがどういうふうに対応されたかをできるだけリアルタイムに出せるといいですね。集計作業とかデータベース化していく上での時間差をいうのはどうしても出てきてしまいますが、できるだけお願いします。

⑦バリアフリー化整備工事（整理番号31）

〔委員からの事前質問〕

「市川水道事務所における契約不成立によることが示されていますが、それは発注方式によるものなのでしょうか、具体的な説明をお願いします。」

(水道局) この工事の内容は、市川水道事務所の身体障害者用トイレ、自動扉の設置、段差の解消といったバリアフリー工事です。

指名競争入札により2回の入札を実施しました。1回目は9社を指名して入札を行ったのですが、辞退が6社、未入札が3社ということで1社も応札していただけませんでした。約900万円弱の工事なので、本来ならば建築C等級の業者を指名するのですが、事務所で業務している中で工事するという難しさがありますので、1回目の入札ではワンランク上のB等級の業社を指名しました。

2回目の入札では、設定金額は変えず、本来のC等級の業者を指名して入札をしましたが、未入札が4社、辞退が4社、同額（予定価格100%）が1社でした。電子入札の約款の規定により、1社では取り止めということで、2回とも決まりませんでした。

設定金額が900万円弱という金額の割にはいろいろな種類の工事があること、水道事務所ですので職員が仕事をしている中での施工になるので、土日に作業したりするなど、工程調整がいろいろと大変なこと、目の前にマンション等もありますので、そういう住宅への配慮が必要なこと等から、なかなか金額に儲けがなくて厳しいということがあります。現在、事務所と協議をして、もう少し工程に余裕をもたせるとか、設計内容を見直すということで調整をしているところです。

（委員長）他の入札方法は検討されたのですか。

（水道局）5,000万円以上については、一般競争入札あるいは総合評価落札方式^{※1}となります。何回か入札して1社でも応札した場合には随意契約にする方法もありますので、施工条件とか施工内容を見直して指名競争入札を行い、一社でも応札があるようならば契約できるように契約担当と相談していきたいと考えています。

※1 総合評価落札方式…従来の価格のみによる自動落札方式とは異なり、「価格」と「価格以外の要素」（例えば、初期性能の維持、施工時の安全性や環境への影響）を総合的に評価する落札方式であり、具体的には入札者が示す価格と技術提案の内容を総合的に評価し、落札者を決定する落札方式。

（委員）この工事についてのみ、このような現象がでているのでしょうか。それとも他の工事でもそうなののでしょうか。

テレビを観ていたら、宮崎県の公共入札でなかなか決まらなくて倒産する企業も出ているという話がありました。やはり資源高騰にも関わらず入札に応じると、予想外に原価がかかってしまって、それこそ倒産に追い込まれる中小企業もあるということらしいですね。

千葉県でもそういう兆候があるのでしょうか。

(水道局) 以前、発注数が多いときは競争をして価格が下がってきたので、それで今はギャップがあるという話もありますし、国土交通省としては、原油等の値上がりもあるので、単品スライド条項^{※2}とあって、項目が決まっておりますけれども、契約したあとでも設定金額を変えられるようにしましょうという動きはあります。

水道局ではそういう理由で応札者が少ないということはありませんが、20社以上の応募があるような資格要件をつけて一般競争入札を実施しても応札者が少ないという状況は出てきています。

※2 単品スライド条項…特別な要因により工期内に主要な工事材料の日本国内における価格に著しい変動を生じ、請負代金額が不相当となったときに、請負代金額の変更を請求できる措置を定めた条項。

(委員) 応札しない理由はどういうところにあるのでしょうか。

(水道局) 鉛給水管の更新工事については、手持ちの工事をいくつも抱えていて人手が少ないという事情もありますし、浄給水場の設備の更新等については、既設の施設を改良する場合は当該施設を建設した業者の方が有利なので競争を避けて応札者が少なくなるということが多いです。入札の手続きは、一般競争や総合評価方式ですとかなり手間がかかりますので、ある程度落札できる見込みがないと辞退するという状況が見えています。

(委員) 業者側も選別するようになってきているということですね。

⑧広報ビデオ活用（整理番号32）

[委員からの事前質問]

「①アウトプット（結果）とアウトカム（成果）の問題です。「約2万人がビデオを視聴」（アウトプット）と「水道事業への理解と関心を深めた」（アウトカム）とはイコールではありません。目標指標が「ビデオ視聴者数」なのでやむを得ない面がありますが、ビデオ視聴によりどのように理解と関心が深まったのかについて、アンケート調査などで確かめられたのでしょうか。

②要因分析についてですが、「結果」の説明はされていますが、ビデオ視聴者数の目標を達成した要因についての記述がありません。どのようなPRが功を奏したのでしょうか。」

(水道局) ①について

広報ビデオの視聴後のアンケート調査などは実施しておりません。

しかし、視聴者数の大部分は、小学校の校外授業での浄水場見学时に視聴

いただいたものであり、その際は、実際の施設の説明だけでなく理解を深めていただくため広報ビデオを活用しており、見学会の中では質問時間を設定し、小学生でも分かりやすい言葉で丁寧に答えるようにしています。

なお、その他個別に貸し出したビデオ等を返却される際に同封された手紙では、「社会科の授業で勉強した事柄が、分かりやすく紹介され、子どもたちはよく見ていた」「習ったことがビデオでより理解することができた」等の感想をいただいております。

②について

広報ビデオの貸し出しの案内については、水道局ホームページ上に掲載する以外の広報は特に行っておらず、最も多くの人に視聴されたのは浄水場見学会において視聴されたものとなっており、これは県水だよりやホームページなどで募集した浄水場見学会や、小学校の社会科見学などでの浄水場見学の際に視聴されたものです。

なお、浄水場見学会以外の場においても広報ビデオが活用され、水道に理解と関心を持っていただけるよう、有効な方策を検討する必要がある旨を次年度に向けた課題等として挙げました。

(委員長) 教育委員会等に教材という形で提供されたり、呼びかけをされたりしているのですか。

(水道局) HPには載せていますが、呼びかけはしていません。ただ、ほとんどの学校が見学に来てくれますし、どうしても来られない学校についてはビデオを貸し出している状況です。

(委員長) 総合科目という時間もありますから、積極的に売り込みをされて、教育の効果として水道の理解を深めていただくよう進めていただければと思います。

(水道局) 千葉県の場合は浄水場見学というのは小学校4年生の授業として位置づけられていまして、給水区域以外の学校からの見学も受けて入れています。

(委員) 前にも言いましたが、千葉テレビで流してもらったらどうでしょうか。

(水道局) 今、夜11時から高校野球のダイジェスト版を放送しているときに、千葉県水道局のCMを入れています。柏井浄水場の着水池からオゾン処理やおいしい水などのPRを流しています。教材のビデオは、数十分くらいありますので予算面で難しいところです。

(委員) 指標の是非はあると思いますが、ビデオ視聴者数はほとんど見学者数だと

思います。一方で『中期経営計画』の中には事業目標として「施設見学者割合」というのがありますが、個々の事業の評価に使われていません。この2万人くらいのビデオ視聴者数が、見学者割合の何パーセントに相当するのかわかるのかというのはいくらも算出できますか。見学者割合6.5%というのが何人くらいに相当するのでしょうか。

(水道局) 今直ぐには出ません。

(委員長) このような項目が掲げられていますから、委員がご指摘されたように、どこかに取り入れるのを検討していただければと思います。

⑨ホームページの充実（整理番号33）

[委員からの事前質問]

「目標を上回るアクセス件数を達成した要因は何でしょうか。レイアウトの変更なのか、コンテンツの充実なのか、具体的な要因分析が必要です。」

(水道局) 要因として考えられるのは、平成19年度から「おいしい水づくり計画」のPRの一環として、オフィシャルサイトを設置していることです。頻りにクイズ等の更新をして、正解者にはポタリちゃんのお水をプレゼントする等をしておりますが、更にメールマガジンを随時発信していることにより、約25万件のアクセスがあったことが大きく影響し、アクセス件数が増加したと考えています。平成20年3月にレイアウトの変更を行いました、それはあまり影響していないと考えています。

⑩情報セキュリティの充実（整理番号36）

[委員からの事前質問]

「「情報漏洩防止対策」の事業として、技術的・人的・物理的セキュリティの強化が挙げられていますが、指標はそのうちの人的セキュリティのみを対象にした「研修受講者数」とされています。したがって、事業全体を評価する指標としては十分とは言えないのではないかと思います。「今後の取組」でも技術的セキュリティの向上が掲げられていますので、こうした取組みもカバーできる指標が必要ではないでしょうか。」

(水道局) 「今後の取組」に掲げられたコンピュータの使用状況の監視を含む技術的セキュリティの向上への取組みについては、今年度実施予定のネットワークシステムの再構築に併せ導入し、データの改ざんや持ち出しの更なる防止を図ることとしています。

また、「情報漏洩防止対策」の指標については、人的セキュリティにおける「研修受講者数」が定量化しやすいため目標指標として採用しましたが、

今後は技術的セキュリティなどを含め、全体としてどのように考慮していくか検討して参りたいと考えています。

〔委員からの事前質問〕

「事業概要として、技術的・人的・物理的セキュリティの3点が挙げられておりますが、目標達成指標は人的セキュリティ面のみの評価になっており、結果として平成19年度はc評価になったものと思われます。自己評価においても技術的・物理的セキュリティに関する達成状況等の記述はありませんが、状況についてご説明いただければと思います。」

(水道局) 技術的セキュリティとして、局の全システムはパスワード管理をしていますが、パスワードを定期的に更新できるシステムは、水道局の基幹系13システム中4システムに導入されており、今後順次拡大する予定です。

また、コンピュータの使用状況の監視については、今年度実施予定のネットワークシステムの再構築に併せ導入し、データの改ざんや持ち出しの更なる防止を図ることとしています。

物理的セキュリティとしての部外者の侵入を防止する虹彩認証システムの導入については、平成16年度から導入され、現在、お客様センター、幕張合同庁舎3階サーバ室及び船橋合同庁舎給水課分室に設置されています。

また、ノートパソコン等については、業務終了時にキャビネットに格納するなどして、盗難防止に努めています。

(委員) 平成19年度の取組(計画)で考えていたことに対して、それができたのかどうかという意味で人的なものは数字で目標が出ているのでわかりやすいのですが、技術的な部分あるいは物理的な部分について、計画が達成できたのかどうかの評価が書いていないので、C評価が過小評価になっているのではないのでしょうか。技術的な部分あるいは物理的な部分については、実は計画通り進めているけれども、人的な部分は数字が出てしまうのでそこを評価するしかなかったのではないのでしょうか。

(水道局) 情報セキュリティ研修では、事業概要に書いてある技術的セキュリティ、人的セキュリティ、物理的セキュリティの全てを対象にしていますので、その研修の受講者数を事業全体の指標として採り入れるという考え方だと思いますが。

(委員長) いずれにしても研修自体は人を対象にやりますよね。ですから、研修の強化項目として3つを含んでいるというのは理解しますが、それ以外に設備だとか、セキュリティのシステムを動かすための技術だとか、別途必要なので

はないでしょうか。

例えば物理的、技術的セキュリティができた上でそれをどう動かしてどう運用していくかというのが人ですけれども、物自体とシステム自体を前提としていなければ人をそこに関わらせて動かすことはできませんよね。前提として、物自体とシステム自体はできていて、人的な研修の面だけを取り上げてこういう評価になったということですか。

(水道局) 基本的に水道局の中をつないでいる13システムがありますけれども、完全にブロックされているのは4システムです。残りは更新と併せてやっていく予定です。全てがこの5カ年の中で一気にできるものではありません。

ですから、定量的な指標として、人に置き換えて評価したというところで。委員長が言われるように、物理的、技術的セキュリティについても、定量的な指標があればやりやすいのですが。

(委員) 簡単に言えば、物理的セキュリティの導入というのは、例えば、今年導入するという計画があれば、導入できたかどうかですよね。あるいは技術的セキュリティについては監視システムを導入しているかどうかというのが評価であるので、それを評価に入れればいいと思います。平成19年度にそれが該当するかというのは別の問題ですが。

(水道局) パスワードのセキュリティの導入も進んでいませんので、平成20年度に導入するという状況です。全体を評価してcと評価したと理解していただければと思います。

(委員) 重要なことだと思いますが、情報システム全体として大丈夫かどうかということの評価するべきだと思いますが、この施策評価調書を見ますとコンピュータとかのハードは揃っています。しかしながら、マニュアルも作ってなくて研修もしていないというふうなところも見えてきます。本来はそのマニュアルに基づいて、自由参加ではなくて義務で参加させなければセキュリティは守れない。そういうことをしていないのは、由々しき問題であると思います。何か起こったら大変なので徹底してやっていただきたいと思います。

(水道局) 局の政策調整会議における内部評価の際にも、重要な問題だという議論になり、事業の方向性の欄に「個人情報保護全般に係る研修についても充実させること」と記載したところでした。

(委員長) 委員が言われたように、組織にとって、重要な問題だと思います。各職員

の任意に任せておけばいいということではないでしょうから、その辺は留意していただきたいと思います。

(委員長) それでは、基本目標3の全体の評価を行いたいと思います。

内部評価においてはa評価(達成している)が多いのですが、b評価(概ね達成している)あるいはc評価(達成していないが進展している)も散見される中で、指標の妥当性について、後日検討する必要性のあるものが何点か指摘されており、内部評価に対する異論も一部にありましたので、全体評価としては、B評価(概ね妥当である)を提案したいと思いますがいかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

<基本目標4>

●詳細説明抽出事業

①被害情報収集管理システム整備(整理番号39)

(委員) 被害の状況について、何箇所くらいを見に行くのでしょうか、それとも任意でしょうか。

(水道局) 千葉県水道局管工事協同組合に属している業者というのは、水道事務所の管轄内に合計400社くらいあり、自社の回りを見て被害状況を提出してもらいます。

(委員) 水道局の職員の方も同様ですか。

(水道局) そうです。

(委員) 千葉県管工事組合というのは業者の集まりということですね。その業者さんにシステムを導入してもらっているということですか。

(水道局) はい。維持管理とか応急復旧するために協定を結んでおりまして、何かあったときには来てもらうことになっています。

(委員) こんな安いお金でできたのですか。

(水道局) はい。既にこの金額で整備しています。

(委員) 訓練はしていますか。

(水道局) これから管工事組合の研修をして訓練をします。

(委員) そうするとちゃんと動くかどうかというのはこれから検証されるのですね。

(水道局) 職員の参集システムは平成18年度から稼動していますが、平成19年度に付加した被害情報管理システムの部分がうまく動くかどうかを検証する必要があります。

職員は、個人の携帯電話を使用しますので、8割くらいの職員がシステムを使用できるようになっており、地震の規模によって自動的にメールが送信されるようになっています。業者は全ての業者がシステムを使用できます。

(委員) ただ、それが実際に使えるかどうかというのは社長が持っているのかだれが持っているのかにもよるし、全員が持っているわけではないですね。いずれにしても実際起こる前に訓練しておかないとダメですね。

②自家発電設備の整備（整理番号41）

〔委員からの事前質問〕

「今後の取組についてですが、「検針会社による日曜日等の現地精算」と同様、本事業は平成19年度で完了したのですが、本事業のように整備から運用となり次のステップに移行する場合は、そうした関係が明確になるよう施策・事業の評価体系を再編成する必要がありますように思います。」

(水道局) 整理番号29番「検針会社による日曜日等の現地精算」においてもコメントをさせていただきましたが、事業によっていろいろなパターンがあると思いますが、継続的な評価が可能となるように検討していきたいと思います。

(委員) どのくらいの周期で試験稼動していますか。

(水道局) 月1回です。無負荷で稼動しています。

(委員) 目標は「整備箇所数」ということですが、『中期経営計画』の目標として自家用発電設備容量率39.9%という数字が出ていますが、1箇所減らしたので当然この目標は達成できなくて減ったと思いますが、この数字とは整合がとれているのでしょうか。

(水道局) 『中期経営計画』にはこの目標を挙げていますが、この目標は浄水場の自家用発電に関するものです。本来であればこの目標に対する施策評価調書も

作成する必要がありますので、今後、本事業との整合を図っていききたいと心得ます。

(委員) これで、停電に関して自家発電が必要な施設への設置は完了したと解してよろしいでしょうか。すべてが停電するとは思いませんが、12時間以上連続運転できますとのことですが、最大何時間くらい停電しても大丈夫なのでしょうか。

(水道局) この事業で設置するのは、災害時の現地本部として指揮をする水道事務所・支所なので、行政防災無線、基幹システム、パソコン5台分、テレビ、照明等の電力量を確保しています。燃料タンクの容量が12時間分なので、燃料を補給すれば何時間でも発電できます。

●その他の事業

③危機管理体制の強化（整理番号37）

[委員からの事前質問]

「「目標」と「指標」がほぼ同様の表現とされており、目標としての意味が不明確なように思います。目標は、取組内容などから判断して定量化が難しいとすれば、「震災対策基本計画の見直し」「被害想定に基づく応急給水活動等の方針化」といったことになるのではないのでしょうか。」

(水道局) ご指摘のとおり、この指標と目標では分りづらいので、見直すように検討してまいります。

④危機管理用備品整備（整理番号40）

[委員からの事前質問]

「「目標」と「指標」がほぼ同様の表現とされており、目標として不明確なように思いますので、指標としては、「資機材整備率（実物ベース）」のようなものとし、そのうえで目標値を定めるとよいのではないのでしょうか。」

(水道局) 確かに目標はあいまいでわかりづらいのですが、災害時の応急復旧は、基本的には市町村の首長さんが実施することになっています。給水区域内の11市2村と連絡調整会議を開いて調整していますが、市村が整備する資材と当局で整備すべき応急給水資機材・数量が確定できない状況にあります。資機材・数量が確定しだい定量的な目標を設定したいと考えています。

⑤防災行政無線の整備（整理番号42）

[委員からの事前質問]

「指標についてですが、「防災行政無線の整備数」よりも「防災行政無線の整備率」の方が達成状況を示す指標としては相応しいのではないのでしょうか。」

(水道局) 本事業の場合は箇所数が11箇所と少ないことから「防災行政無線の整備数」でも良いと考えます。

⑥各種通信手段の有効活用(整理番号43)

[委員からの事前質問]

「指標についてですが、「機器整備率」や「ネットワーク化率」などの方が達成状況を示す指標としては相応しいのではないのでしょうか。」

(水道局) 水道局のIP電話、携帯電話ネットワーク、衛星携帯電話、その他のネットワークを確保して通信ネットワーク化を図るという事業ですので、ご指摘を踏まえまして、本事業の指標を「ネットワーク化率」等とすることについて検討してまいります。

⑦千葉分場地下水活用(整理番号46)

[委員からの事前質問]

「本事業の目的は、バルブ操作により末端水圧の低下を招かない限度まで配水量を増やすことで、緊急時の態勢を強化することにあると説明されています。すなわち、自然流下方式と地下水利用によって、緊急時の給水を確保することを目的とした事業と理解してよろしいのでしょうか。そうであるならば、これにより震災・渇水対策として、どの程度の効果が具体的に期待できるか、たとえば何人分、何日分の給水が賄えるか、利用者にわかりやすい説明ができると良いと思います。」

(水道局) ご指摘のとおり本事業目的は、バルブ操作により末端水圧の低下を招かない限度まで配水量を増やすことで緊急時の体制を強化することにあります。これは自然流下方式と地下水利用により、緊急時の給水を確保することを目的とした事業です。

具体的な効果としては、当初平成17年度までは給水可能量が4,100^m³/日ということで、これは1人が1日に使う水量を280ℓ/人/日とすると、約14,640人分に相当します。同様に、平成18年度については1,400^m³/日を増やして給水可能量が5,500^m³/日ですので、約19,640人分に相当します。更に、平成19年度では5,900^m³/日で約21,070人分を目標としていましたが、実際は、6,200^m³/日まで増やせましたので、約22,140人分を確保できることになりました。当初より、約7,500人分の給水可能増となりました。

日数につきましては、千葉分場地下水源取水可能水量は13,000^m³/日

であるため、年間を通じて取水可能です。

(委員長) そのように、わかりやすく表記していただければ良くなると思います。

⑧企業団との相互融通（整理番号 4 7）

[委員からの事前質問]

「「目標」と「指標」がほぼ同様の表現とされており、この場合には目標を「水の相互融通体制の構築」とした方が良いように思います。」

(水道局) 両企業団から当局は通常水を買って受水しているわけですが、何かあったときにはその受水量を減らすことも両企業団にとっては有利になりますし、当局から逆送するということが相互融通が可能になるわけです。将来的な大きな目標としては「水の相互融通体制の構築」が考えられますが、現在実施中の5ヶ年計画では目標を「基本計画の策定」としており、指標も同様の「基本計画の策定」としています。

(委員長) 目標と指標については、この事業以外にも指摘されているものもありますので、別途検討していただきたいと思います。

[委員からの事前質問]

「今後の取組として平成22年度の基本計画の策定に向けて検討を進めるとありますが、緊急時の供給継続の観点から、スケジュールを前倒しにする必要があるのではないのでしょうか。」

(水道局) 両企業団と協議を進めていますが、当局から両企業団への水道用水の供給（逆送）については、施設整備が必要です。北千葉広域水道企業団につきましても、君津広域水道企業団につきましても、構成団体がかなりの地下水を保有していますので、表流水系の濁水等があっても強いという状況にあります。企業団から当局への供給量を減量または停止することで、その分を他の構成団体に供給できることから現状でもかなりのバックアップが可能ということなので、今は前倒しする考えはありません。

⑨浄給水場耐震整備（整理番号 5 1）

[委員からの事前質問]

「平成19年度分の予定事業（設計・調査の業務委託）は発注済みなので評価はa評価（達成している）となるのではないのでしょうか。」

(水道局) 平成19年度に完成を予定しておりましたが、完成が平成20年7月にずれ込みましたので、業務が完成まで至らなかったため、b評価(概ね達成している)としました。

(委員長) 時期的にずれたということですね。わかりました。

(水道局) はい。年度内完成ができませんでした。

⑩管路耐震設備(整理番号52)

[委員からの事前質問]

「耐震化が必要とされる膨大な量の経年管に対して、どの様に優先順位を付けて耐震化工事を実施しているのでしょうか。」

(水道局) 平成18年度から、全ての管路の更新に併せて、耐震継手を採用しています。現在8,000km以上の管路を保有しておりますので、法定耐用年数40年の倍である80年供用したとしても、年間100kmずつ更新しなければなりません。かなりの金額がかかります。今は鉛管更新を主体に実施していき、それだけで80億円程かかっていますので、それが完了する平成23年度以降に本格的に実施していこうと考えております。

まずは管路の布設年度、漏水や赤濁水の発生状況、管外面の腐食状況、破損した場合の断水区域などの影響の大きさ、震災時における避難所や病院などの重要施設への給水経路などのデータを考慮して、優先順位を定めて、計画的に更新するとともに耐震化を進めていきます。

(委員長) それでは、基本目標4の全体の評価を行いたいと思います。

内部評価の全体を見ますとc評価(達成していないが進展している)はありませんでした。目標及び指標については改めて検討するという事で整理させていただいておりますし、特に、委員会での評価と異なるところはなかったと思いますので、A評価(妥当である)としたいと思いますがいかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

議事(2)その他

特になし