

～第13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組について、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・意見を受けた。

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収納形態の多様化（整理番号28）

[委員からの事前質問]

「クレジットカードを利用した場合、他の収納方法、例えば、通常の振込、コンビニでの振込等と比較して手数料はどの程度高くなるか。」

(水道局) お客様にお送りした納入通知書(振込用紙)で、取扱い金融機関の窓口で水道料金をお支払いいただく場合は、手数料は無料です。コンビニエンスストアでお支払いいただく場合には、手数料が一件につき50円～60円、電算処理基本料が一件につき平均2、3円かかりますので、合わせて一件につき62～3円かかります。お客様の預貯金口座から自動的に水道料金をお支払いいただく「口座振替」の手数料は、金融機関の場合は一件約8円、郵便局の場合は一件約10円です。

クレジットカードを利用した自動支払いをすると、一件90円くらいの手数料になるので、金額的にはコンビニを使うよりも30円程度、一件あたりの手数料が高くなります。

質問の内容からは外れますが、クレジットカードの場合は、指定した日に預金残高が不足して支払いが不能になると、支払いを再開するための手続きが必要となり、業務が煩雑になるというデメリットもあります。

[委員からの事前質問]

「今回、クレジットカードによる支払いを当面導入しないという結論になったが、どの位の収納コスト(電算システム改修費用等の初期費用と年間ランニングコスト)が掛かると試算しているか。」

(水道局) クレジットカードによる支払いを導入する場合の、水道料金オンラインシステムの改修費用は約4千万円です。ランニングコストについては、仮に5%

のお客様がクレジットカードに移行すると想定すると、導入していない現行と比較して、年間約2千万円の費用増加が見込まれます。

[委員からの事前質問]

「クレジットカードでの収納方法の検討には、インターネット利用を含んでいるか。」

(水道局) インターネットを利用したものは、現在考えておりません。

インターネットを利用しますと、通信回線を絶えず繋げておかなければならず、更に費用の増額が見込まれますので、今の段階では考えておりません。

[委員からの事前質問]

「『今後の進め方』で『他の水道事業体の導入動向や加入率を注視』とあるが、東京都水道局で導入済みであるという現状から、今後益々お客さまからのご要望が増えると思う。ほかの窓口サービスを充実させるなどの代替案を考える必要があるのではないか。」

(水道局) 他の事業体等を調査しましたが、クレジットカードによる支払いを導入している事業体はまだ少なく、増加傾向にあるとは言えない状況でした。

当局では、給水区域内にある5箇所の「水道センター」に窓口を設けて、夜10時まではそこでも料金を収納できるようにしています。今後も、お客様ニーズを分析して、お客様の利便性を高めるサービスを検討してまいります。

[委員からの事前質問]

「この事業の目的は『利用者の利便性向上』にあるといえるが、この点の評価が不明である。一定の利便性は向上するものの、それ以上にデメリットが生じるということか。」

(水道局) 先ほどと同じ答えになりますが、システムの改修費に4千万円、5%程度のお客様がクレジットカードでの支払いに移行すると仮定しますと、ランニングコストが2千万円、振替手数料として年間2,500万円の費用がかかりますこととなります。5%ではなくて、7%、8%と増加すると、振替手数料はもっと上がりますし、ランニングコストももっと上がります。そのようなことを総合的に検討しまして、今の段階では費用対効果を勘案し、時期尚早という結論に達したわけです。

(委員長) クレジットカードを利用するのは比較的若い方ですか。

(水道局) 問い合わせがあるのは、若いお客様だけではありません。ひと月に5件程度、クレジットカード使用の可否についての問合せがありますが、お話しを伺っていると、クレジットカードを使用することによってポイントを貯めたいということのようで、年齢に関わらず要望があります。

(委員) クレジットカードを利用するというのは、どのような方法でしょうか。
例えば、コンビニに行って、クレジットカードを使うということでしょうか。

(水道局) 委員が言われたようにコンビニにクレジットカードを持って行って支払うということもありますが、ここでのクレジットカードの利用というのは、まず、クレジットカード会社に請求書を発送し、クレジットカード会社がお客様の預金口座から料金を引き落として当局へ払い込むというやり方です。口座振替との違いは、銀行を経由するかクレジットカード会社を経由するかということです。

(委員) 同じ様なやり方でも、クレジットカード会社の手数料のほうが高いということですね。
県税とか市税は、銀行に自動振込みで払うシステムがあるのですが、水道料金の場合にも、預金口座から引き落としをする方法をとっているのでしょうか。

(水道局) とっています。

(委員) そうすると、わざわざ銀行だとかコンビニに行かなくても払えますが、それは一番費用のかからない方法なのでしょうか。

(水道局) 一番費用がかかりません。

(委員) そうすると、そのような手数料がかからない支払方法にした場合には、多少割引をすると、収納率が上がったり、より費用がかからなかったり、といったメリットがあるのではないのでしょうか。

(水道局) 言われたような制度を導入している事業体もあります。
例えば、お客様が納入通知書で料金を支払う場合、銀行ではなくコンビニで払うと手数料が発生しますが、その手数料はお客様ではなく、当然水道局が負担しています。さらに、納入通知書で払っていただくお客様は、口座振

替で払っていただくお客様より、郵送料なり帳票代なりがかかります。ですから、当局としては口座振替を利用させていただくというのが、徴収経費として一番安くなるので、できるだけ口座振替にお客様を振り向けたいというのが正直なところですよ。

(委員) 口座振替にすると、お客さんも非常に便利だし、水道局にとっても費用がかからないということであれば、双方にメリットがあるから、広めてもらおうと非常によいと思います。口座振替なら割引するということにしたら、皆さん利用してくれるかなと思います。

(水道局) おっしゃるとおりなのですが、今、口座振替を利用されているお客様は約8割です。残り2割の方に口座振替にさせていただくことをお願いするために、例えば、東京都のようにひと月50円の割引をすると、年間で4億、5億円の費用増になってしまいます。

(委員) そんなにかかるのだったら、やるメリットはないと思います。

(水道局) はい。官公庁とか学校とか、どうしても納入通知書でなくては支払いを行うことができないところもありますので、全て口座振替に出来るということではありません。その数パーセントのために4億、5億円をかけるよりは、多少郵送料などをかけても仕方ないかと思います。

(委員) 今、銀行に口座を持っていない人はいないと思いますので、すべて自動振込にしてもらったほうがいいですね。

(委員) 『県水だより』にそういったPRをすればいいと思います。

(委員長) そもそも、これは利用者サービスの向上を目的にした事業ですね。

いわゆる経営コストの効率化、それは最終的には巡り巡って水道料金の低減化に寄与する形で消費者の利益に還元されていく、ということは良くわかります。ただ、施策体系でいうと、「窓口サービスの充実」の中に入っていますから、何が主たる目的かというところ、経費削減ではなく、サービス向上になります。クレジットカードの利用というのは、そういう趣旨に沿って、サービス向上につながるという当初の考えがあった上で検討したのだと思います。それが検討した結果、必ずしもそうではないという結論に至ったならば、まず、期待されるようなサービス向上に繋がるのかを検討し、その結果、一定の効果があるという評価となったけれども、最終的に総合的に判断して、コストの増加が著しいのでこのサービス自体については、見送ったほうが結

果としてよりサービスの向上につながる、という説明の立て方をしないといけないと思います。

利用者サービスの向上という一定の期待を元に検討した結果、必ずしもそうだとは言えなかった、という総合的な検討の結果だと理解してよろしいのでしょうか。

②接客マナー向上（整理番号 30）

〔委員からの事前質問〕

「マナーチェックテストの達成実績が 26.6 点と、点数が低いように感じるが、100 点満点のテストなのか。」

（水道局）チェック項目を 30 項目として 30 点満点で評価しています。外部講師による実務研修や、各所属に設置した推進リーダーによる職場内研修が浸透しつつあり、平成 18 年度は 23 点でしたが、20 年度は 26.6 点まで向上することができ、年々、接客サービスに対する意識の高揚が図られているものと考えています。

（委員）それは、そういうふうには書かないと外部の人にはわからないし、誤解を生みます。30 満点ということを書いてないと、普通は 100 点満点と思います。

〔委員からの事前質問〕

「水道サービス苦情の主たるものは何か、新たに重要な苦情は出ていないか。また、職員に対する苦情について、主たるものは何か、新たに重要な苦情は発生していないか。」

（水道局）平成 20 年度の苦情件数は 77 件です。その中の 17 件が職員に対する苦情で、業務等に対する苦情は 60 件です。

業務に対する主な内容は、「検針員が検針後に門扉を閉めずに帰ってしまった」、「検針票が届いてない」、「水道管の布設工事をした後の道路復旧状況が悪い」などでした。新たな重大な苦情は発生しておりません。

職員に対する苦情の主な内容は、「接客態度が威圧的である」、「接客態度が非常に無愛想である」、「乱暴な言葉でしゃべっている」、「問い合わせたときにたらい回しされた」、「提出書類を差し戻されたが、間違いを具体的に教えてくれない」というようなものでした。喧嘩をしてしまったとか、新たな内容の苦情はありません。

〔委員からの事前質問〕

「122 名の方が実務研修会を受講されたとのことであるが、今後の研修会受講予定

者は何名いるのか。」

(水道局) 実務研修会は、平成 18 年度から実施していきまして、窓口業務、収納業務に当たっている事務系の職員など、20 年度までに延べ 351 名が受講しています。本年度においても 120 名程度を予定しています。

研修会の受講者につきましては、一回受けたら終わりではなくて、例えば、クレームが付いたような職員については、何回も受けさせるということを考えております。

[委員からの事前質問]

「外部講師による実務研修の内容はどのようなものか。」

(水道局) 実務研修は、仕事での挨拶や電話応対、接客姿勢、相手に対する心遣いなど、グループを組んでロールプレイング方式により、専門的な講師の前で実際にやってみるという実務に即した研修をしています。

[委員からの事前質問]

「『達成指標』の③は『マナーチェックテストの得点率』とした方がよいのではないか。」

(水道局) 委員長のご指摘のとおり、『実施状況』というのは適切な指標ではないと思います。委員長のほうからは『得点率』という指標を提示されているわけですが、マナーチェックテストの評価は、30 項目を 30 点満点として行っていますので、ご了解いただければ、30 点満点ということを施策評価調書に記載した上で、『実施得点』に改めたいと思います。

(委員長) 実際に公表されて、結果を見たときに分かりやすさとか印象からすると、「点数」と「率」のどちらがよいでしょうか。

(委員) 「点数」よりも、例えば、「達成率」とかのほうが分かりやすいかもしれません。

(委員長) 確かに、「何点満点で、得点数が何点」というようにすれば分かると思いますが、比率に換算して表記すること自体について、何か異論があるのでしょうか。

(水道局) そういうことはありませんが、30 点満点で点数をつけておりますので、その点数を載せてはどうかということです。

(委員長) どちらが直感的にも分かりやすいかということなのですが、「得点率」のほうが分かりやすくはないですか。それとも「得点数」として、30点満点のうち何点、としたほうが逆にわかりやすいでしょうか。

(委員) 今回の場合、『26.6点』とするより『89%』としたほうが印象は良いと、私は感じます。人によって違うと思いますが。

(水道局) 事務局から申し上げますと、30点満点ということの説明すれば分かると思いますが、他の事業でも、指標として百分率を使用しているものが多いので、他との関連からいいますと、百分率のほうが分かりやすいと思います。

(委員) 説明して分かるよりも、そのまま分かるほうが良いと思います。

(委員長) はい。では、もし特に支障がなければ、得点ではなくて、百分率に直していただくということをお願いします。

(委員) 確認ですが、得点の出し方には、下から10%を除くと色々な出し方がありますが、単純に平均しているのでしょうか。

(水道局) 平均です。

(委員) 『成果目標』について、『0.61件/1000件』というのが、分かりづらいのですが、1,000件のお客さんに対して0.61件苦情があったということなのでしょうか。

(水道局) はい。これは、日本水道協会が出している業務指標の中にある「水道サービス苦情割合」という指標に合わせています。千葉県水道局のように大きな事業体もあれば小さな事業体もあるので、1,000件という数字で割って、割合を指標としています。

(委員) よく読めば、括弧書きに書いてあるし、分からないことはないですが、一般の人がすぐ分かるかどうか疑問に思っただけです。

(委員長) 全国的に標準化されているということですね。確かに、ご指摘のように一見してわかるというより、少し、じっくり見ないと分からないということはあると思います。

(水道局)他にも「1,000」で割っているものが出てきます。例えば、整理番号35番「お客様満足度アンケート調査」の成果指標としている「アンケート情報収集割合」がそうです。

(委員長)国連の指標でも「1,000人当たりいくら」といったような、表記の仕方があるので、これはこのままでもよろしいですね。

●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]

「『達成目標』は『他事業体の調査及び課題等の検討のとりまとめ』といった表現の方がよいのではないか。」

(水道局)『今後の進め方』の欄を見ていただきたいのですが、平成20年度に行った他事業体の調査をとりまとめた結果を受けて、21年度に、仮に助成制度を創設するとした場合の課題等を整理して、導入の可否を検討することとしていますので、20年度の『達成目標』は、『基本方針検討の基礎データとなる他事業体の状況調査』としています。

[委員からの事前質問]

「『成果目標』は『鉛給水管更新助成制度の制定』といった表現の方がよいのではないか。」

(水道局)『今後の進め方』の欄に書いてありますが、課題等を整理して、助成制度の導入の可否を今後決めていくこととしています。「制度を制定する」ということがあらかじめ決まっているわけではありませんので、『成果目標』としては、『基本方針の作成』としております。

(委員長)可否を含めてのご検討ということでしたら、ご説明いただいた内容で結構です。

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]

「『達成指標』は、『配水管の布設延長』と『給水要望実施率』の2つであるが、どちらを評価の基軸とすべきなのか。メインとサブの区別が必要かもしれない。」

(水道局)要望のあったものに対して迅速に対応することとしていますので、『給水要望実施率』がメインと考えています。

中期経営計画では、『配水管の布設延長』が明示されていますが、これは枠取りみたいな考え方で載せているものです。中期経営計画に載っておりますので、『達成指標』としても一応載せています。

(委員長) 結論としては分かりましたが、少しそこら辺を説明していただいたほうが良いと思います。要するに、『達成指標』が2種類あって、中期経営計画という一般的な普及という点での『管路延長』という指標と、実際には要望に基づいて実施されるものであるという『給水要望実施率』という指標が2段重ねになっています。後段のほうが、実質的には主だというお話ですから、何かそこら辺を説明の中で示していただけないかと思えます。

(水道局) 委員長がおっしゃられたように説明を少し書き加えて直すということにします。

[委員からの事前質問]

「『成果指標』は『給水普及率』のみであるが、『要望実施率』に対応した指標として『実質給水普及率』といった概念は導入できるか。」

(水道局) 平成20年度は、未普及地区において給水要望があり加入していただいたのが296戸で、これは一世帯あたりの人数が仮に2.5人とすれば約740人程度になります。局全体では、給水人口が約3万3千人も増えていることから見ると、非常に少なく、これを『実質給水普及率』というような率で表しますと非常に小さな値になってしまいます。

本事業は、一般的に指標として用いている給水普及率の向上に貢献しておりますので、指標としましては、『給水普及率』を採用したいと考えています。

⑤ 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]

「『成果目標』の件数の根拠について説明いただきたい。」

(水道局) 『成果目標』として655件を設定した根拠ですが、日曜日等の現地精算に対する要望が幾つかありましたので、平成18年度、実際にどのくらい要望が見込まれるのか、お客様センター、現地の事務所、検針会社が調査して統計を取った結果が655件でした。

実施にあたって『県水だより』等を使ってPRした結果、お客様から1,372件の要望がありました。

(水道局) 確かに、唐突に 655 件という数字が出てくると分からないですね。簡潔に説明を入れさせていただくことにしたいと思います。

(委員長) 『成果実績』が『成果目標』の倍上回っていますので、うがったものの方を見ると、当初の目標設定値を低く見積もったのではないかという疑いを持たれる余地がありますから、そこら辺の説明ができるとういと思います。

(委員) 『達成状況』は、平成 19 年度に完了しているから内部評価をしていないということですか。

(水道局) 他にもこのようなケースが幾つかあります。悩みの種であったのですが。

(委員長) 今の委員のご指摘は、考える余地を残すものです。この扱いですが、例えば、整備するという事業でしたら、整備が終わった後に目的に沿った形で管理・運用して、そして成果を上げていくことになります。整備が終わった段階で事業としては完了しますが、しかし、ゼロになったわけではなく、整備したものを有効に活用して、効果を高めていくということが残されるので、そういう場合には仕切り直しをして、組み替えたほうがいいのかもかもしれません。

(委員) 見れば、平成 19 年度達成ということは分かることは分かるのですが、工夫していただければいいと思います。内部評価をしないのであれば、「該当しない」とか書いてあれば分かります。

(委員長) それは要するに、整備終了後も、それが当初に想定した効果を上げているか、チェックしていくということでしょうか。

(委員) はい。それは必要なことだと思います。要するにフォローアップです。

(委員長) フォローアップしていく場合にも、例えば、事業終了したにも関わらず、当初のスタイルをそのまま引き続いて評価することがいいかという問題ですけども、このことについては扱いを検討したいと思います。

(水道局) そうですね。次回の委員会までに、考えられる範囲で、どのように整理するかを考えてみます。

⑥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〕

「柏井浄水場での契約解除の理由は何か。」

(水道局) 柏井浄水場の見学コースのバリアフリー化ということで、手すりやスロープ、リフトなどを設置するという工事内容です。契約解除した業者の言い分としては、大きく2点あり、一つは、下請け業者との製作費の折りが付かなかったということ。もう1点は、会社の規模がそれほど大きくないので技術担当者の数が少なく、技術者が配置できなかったということです。

[委員からの事前質問]

「市川水道事務所での複数応札者がいない理由は何か。」

(水道局) 市川水道事務所のバリアフリー化ですが、入札で12社を指名し、そのうち11社が辞退しました。応札を取りやめた理由を聴き取りしたところ、11社のうち9社が、技術者の配置が困難であったということでした。積算額が予定価格を超過したという業者が2社ありました。

入札では工事費に見合った業者を指名することとしていますので、今回の工事のように小さなものと業者の規模も小さくなり、他の工事と発注時期が重なった結果、技術者の数が確保できないということが、大きな理由だと思っています。

(委員) 大きな工事でこのようなことがあると大変なことになると思いますけど、小さな工事だったから職人さんが手当てできなかったということなのでしょうか。

(水道局) 入札の要綱等では、発注金額によって業者のランクが決められています。これくらいの金額まではAランク、このくらいの金額はB、Cランクの業者というように、業者の選定基準があります。この工事は発注金額から、Cランクの業者を対象として指名しています。工事は年度末に集中するということもあり、発注時期が下半期になると、どうしても手持ちの工事と重なってしまいますので、その辺を今後、改善していきたいと思っています。

(委員) 技術者を手当てできなかったというのが理由なのですね。

(水道局) 技術者の人数を調べていますが、今回の工事で指名した業者ですと、1人から3人くらいです。1人しかいなければ、手持ち工事が一つあればそれだけで技術者がいなくなってしまうという状況になります。

(委員) 逆に仕事がなく困っているという話をよく聞きますが、予定価格が低く

て、業者が仕事をしたがらないというような状況はないのでしょうか。

(水道局) 設計の見直し等はしていますが、聴き取りでは、そのような話はありませんでした。

(委員長) この問題は千葉県に限らず全国的に見られますから、今おっしゃられた原因を見極めながら、入札が不調にならないように対応していただければと思います。

[委員からの事前質問]

「『成果指標』の『②水道施設見学者割合』については、バリアフリーの趣旨からすると、一般的な見学者ではなく障害者や高齢者などを対象としたものが求められるのではないか。」

(水道局) 『水道施設見学者割合』という指標は、特に障害者や高齢者を対象としているわけではありません。バリアフリー化の整備なので、障害者や高齢者に特化した『成果指標』が出せればいいのですが、現状としてそのような数値を掴んでないので、このような書き方になっております。これについては、施策評価調書の『内部評価機関（政策調整会議）における評価』というところに『成果指標については、お客様アンケートなどにより満足度を測るような工夫も必要である。』と書いてありますが、今後、委員長の意見も踏まえて、工夫したいと考えています。

(委員長) 見学に来られた方については、人数として把握されていると思いますが、その内訳を統計的に把握されていたほうが良いのではないかと思いますので、ご検討いただければと思います。

⑦広報ビデオ活用（整理番号 32）

[委員からの事前質問]

「『達成目標』の『ビデオ貸出件数』を 3 件とした根拠を説明いただきたい。」

(水道局) これは、平成 18 年度 2 件、19 年度 3 件という過去の実績を参考に設定したものです。20 年度に新たに追加した指標です。

広報ビデオについては、平成 18 年に、全ての小学校や養護学校を対象に 379 本を配布しています。そういったことから、貸出の需要はそれほど望めないだろうと思います。そこで、『ビデオ貸出件数』を『達成目標』からは除いて、『評価結果の説明・分析』の中で触れるという形に変更させていただきたいと思います。積極的に貸出を増やすための努力をしているとは言え

ないので、重要な意味を持った指標ではないのかなと感じています。

(委員長) 広報活動をどのように展開していくかという問題ですが、水道局の事業だけではなくて、県民の水に対する意識や価値観を、学校教育などと結び合わせて高めていくことが、環境教育も含めて大変重要ではないかと思います。ですから、蛇口を捻れば必ず水が出てくるものだという固定観念だけが浸透していくのではなくて、その水を造ることにどのような取組がなされて、蛇口の向こうに何があるのかということをしつかりと知ってもらうことが重要です。系統的に追求していくことが必要なので、確かに過去の実績値に基づいて目標を設定したということは分かるのですが、もう少し体系立てて組織立った取組の中から目標を設定すると良いと思います。

(水道局) 次期中期経営計画に向けて、広報活動の体系を局内でつくって行きたいと思います。

(委員長) 『ビデオ貸出件数』という指標をそのまま載せ続けるかどうかは別にして、今申し上げたような趣旨に沿った形で指標を検討されると良いと思います。

(委員) 学校などでは、浄水場見学をしていますね。

(水道局) 小学校4年生では、授業として浄水場見学に来ています。

(委員) 今年の早い時期に、ちば野菊の里浄水場に行きましたが、勉強になりました。実際に見ると見ないでは全然違うと思います。

(委員長) この事業とはあまり関係ないと思いますが、副読本のようなものを作っていますか。

(水道局) 知事部局で作って小学校4年生に配布していますが、当局も全面的に協力しています。

(委員) 各所に配っても大した出費にならないと思いますので、出来るだけ積極的に学校や公民館などに配っていただいたほうが、広報活動の方法としては良いのではないかと思います。

(水道局) 給水区域内の小学校には全て配付してあります。ただ、それがどれだけ学習に活用されているかというのは分かりません。

(委員長) 例えば、出前講座というのは大学でも取り入れていることですが、実際に職員の方が学校に行って、広報ビデオなどを有効に使うなど、今回、委員からいろいろとアイデアも出されましたから、ご検討いただきたいと思います。

[委員からの事前質問]

「『達成状況』と『成果』との相違がよくわからない。『成果』は『理解を深めていただく』『より一層信頼される』という目的を反映、又は測定できるものが必要ではないか。」

(水道局) ビデオ視聴の大部分は、浄水場見学時に視聴していただいているものですが、見学会終了後に、一般の方を対象として任意で感想をいただいています。今後は見学会終了後のアンケート調査において、一般の方のみでなく、小学生にも対象を拡大するとともに、調査項目の中にビデオ上映の効果等に関する項目を追加していきたいと考えています。

平成 21 年度から実施する方向で検討していきたいと思いますので、『今後の進め方』の記述のほうにも反映させていただきたいと考えています。

⑧ホームページの充実（整理番号 33）

[委員からの事前質問]

「『ホームページアクセス件数』で事業の成果を評価しているが、誰がどのページを閲覧しているかといった解析はされているか。

また、『今後の進め方』において、『アクセス件数を更に増加させるよう・・・』という表現をされているが、件数増加は単なる指標であって、目標ではないので、適切な表現に変えるべきと思う。」

(水道局) アクセス件数の解析については、誰がどのページを閲覧しているかという解析はしておりませんが、ページ単位で月毎のアクセス件数を把握しています。ちなみに、平成 20 年度の年間実績として、アクセス件数の多かったページは、「県水お客様センター」で約 6 万件、ついで「入札情報」が約 5 万件、「千葉県水道局水道事務所のご案内」が約 3 万件となっています。

また、『今後の進め方』の表現についてですが、委員のご指摘のとおり、「アクセス件数の増加」は最終的な目標ではありませんが、最終目標を達成する過程において定量化できる中間的な目標であると考えております。

しかし、原案のとおり記載だと、最終目標であると勘違いされる恐れがありますので、「アクセス件数を更に増加させるよう」という表現を、削除したいと思います。

(委員長) よろしいでしょうか。

(委員) 参考資料 1 で『成果目標』に記載してある平成 22 年度の目標値が施策評価調査から削除されていますが、何か理由があるのでしょうか。

(水道局) 特にありませんので、記載したいと思います。

[委員からの事前質問]

「『達成目標』は『見やすく、使いやすく、検索しやすい HP デザイン』といった直感的にわかる表現の方がよいのではないか。」

(水道局) ご指摘のとおり、修正したいと思います。

⑨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]

「『お客様満足度』のパーセント評価以外の点、特に不満とされる点の解析についてはどの程度進んでいて、どのように施策に反映する予定か。」

(水道局) インターネットモニターなどのアンケート調査によると、水道水への不満として、「塩素臭い」、「ぬるい」などが多くなっています。そのようなご不満に対しては、集合住宅などの貯水槽設置者に対して貯水槽の清掃や直結給水への切替をお願いしたり、水道出前講座などの、より水道に親しんでいただくための取組をしたりしています。「料金が高い」というご不満もありますが、まずはできるところからお客様満足度の向上に努めているところです。

(水道局) 『成果』については、実績の数字だけを見ますと目標を上回っていますので a 評価 (成果が出ている) になるところですが、b 評価 (概ね成果が出ている) としました。その理由を説明させていただきます。

『アンケート情報収集割合』と『お客様満足度』という 2 つの成果指標があります。

まず、『お客様満足度』については、お客様を無作為に抽出して郵送方式で行うアンケート調査を想定して、目標値を 30% と設定してあります。実績は 50.6% となり目標値を上回っていますが、『評価結果の説明・分析』の欄に説明がありますように、実は、無作為抽出郵送方式によるアンケート調査を平成 20 年度は実施していないこと、さらにこのため、「インターネットモニター」等のアンケートを代用して満足度を調査したことを考慮すると、手放しで評価できる状況ではないので、b 評価としたものです。

『アンケート情報収集割合』についても、郵送方式よりも回収率が上がり

やすいような「まちかど水道相談」などの機会を利用してアンケート調査を実施したことから、同様の評価としています。

(委員)お話は理解しました。敢えて a 評価から b 評価に落としたとのことですが、そこまで厳しく評価しなくても良いと思います。

(委員長) 郵送方式のアンケート調査を平成 20 年度に実施しなかったというのほどのような理由でしょうか。

(水道局) 前回のアンケート調査は、平成 16 年に今の中期経営計画を作るときに、いわばパブコメのような形でやっているのので、水源の話など、多岐にわたって丁寧に意見を聴いています。局からお客様へアンケート票を郵送するので、答える人はじっくり考えて答えています。ですから、まちかど水道相談とか浄水場に来る人がその場で書いていってもらうものとは違った内容になっていると思います。

(委員) 『お客様満足度』については、郵送方式のアンケート調査をやらないつもりであったので、成果が出ていないというより、もともと評価しようがないことですね。参考としてデータを示せば十分で、そもそも評価できないことだと思います。

『アンケート情報収集割合』については、アンケートの聴き方に若干条件付なのかもしれませんが、十分成果がでているので a 評価になると思います。

(水道局) 『アンケート情報収集割合』は、平成 19 年度に比べて下がっているということも気になったところです。

(委員) それは成果目標を「前年よりも上げること」としていたのであればそうですけれども、非常に前向きでよい評価をしているというのは分かりますが、敢えてそこまで厳しくしなくてもいいような気がします。成果実績を平成 20 年度、19 年度、18 年度と 3 つ提示されていますが、成果実績は 20 年度だけで十分だと思います。『評価結果の説明・分析』として触れるのはいいと思いますが。

(委員長) 通例ですと、外部評価のほうが厳しいところですが、中身をよく踏まえた上で、客観的な立場で、もっと胸を張っても良いのではないかという指摘です。

(委員) 元々の事業目的は、広く意見を聴くということを実施するということだと

思います。『お客様満足度』が何パーセントかということだけを見るのではなくて、より広くいろいろな不満を汲み上げられたかという部分があって、それをどれだけ事業に反映できたかという部分を書いてあるといいかなと思います。

(水道局) おっしゃるとおりです。そのように汲み上げて返していくということが、『お客様満足度』の向上に繋がるということですね。

(委員) 『お客様満足度』は、いろいろな事業を総合評価するものだと思います。

(委員長) そういうプロセスも含めて評価すると、意見をそれなりに捉えてフィードバックしているということが分かるのではないかと思います。

外部評価の立場として、内部評価が妥当かどうかという点で厳しい側面からの指摘ではありませんので、委員からの客観的な指摘があったと受け止めていただければと思います。

(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。

私の方からご提案をして、それに対してご意見をいただきたいと思います。

評価全体の取組については、前回委員会の指摘を受けて速やかに改善していただいたということも踏まえて、非常に内部評価が真摯に行われているという印象を受けました。そういったことも含めまして、当委員会としては、まず、『「当年度の取組、達成状況、成果」における評価』の妥当性について、A評価（妥当である）を提案させていただきます。

『「今後の進め方」における評価の妥当性』については、一部、既に事業を終了したあとの評価の仕方をどうするかといったようなこともありました。したがって、そのことを付帯条件という形で『外部評価委員会の総評』の中にコメントとして入れて、内部評価にも活かしていただくということを前提として、A評価（妥当である）を提案させていただきます。

(委員一同) 異議なし。

<基本目標4>

●詳細説明抽出事業

①各種情報通信手段の有効活用（整理番号43）

〔委員からの事前質問〕

「情報伝達手段のハードウェアは整備されたとのことであるが、ソフト面でのマニュアル作成、実践訓練は十分に行われているか。」

(水道局) 情報伝達手段の多重化が図られているわけですが、「防災行政無線」、「衛星携帯電話」、それと携帯電話のメール機能を用いた「非常時職員参集システム」、「被害情報収集管理システム」というシステムがあります。これらについては、操作マニュアル等を作成してあります。また、訓練ですが、「防災行政無線」、「業務用無線」、「非常時職員参集システム」、「被害情報収集システム」といったものの定期的な実践訓練を行っています。残る「IP電話」などについては、通常業務の中で使用していますので、特に訓練という形では行っておりません。

(委員) 訓練というのは、着信ができるか、接続ができるかといった訓練ですか。

(水道局) そうです。「防災行政無線」や「業務用無線」については、発信して受信するという訓練です。「非常時職員参集システム」については、本部からのメールを携帯電話で受信して、参集可能かどうかをメールで返信するという訓練です。

(委員) 実際に参集する訓練はしていないのですか。

(水道局) 全職員を対象にしてはやっていません。

(委員) 実際に参集する訓練について、計画はあるのでしょうか。実際に被災したときに参集できるのかどうかは、そこまでやらないとわからないと思います。

(水道局) 全職員を対象として集めるのは、非常に難しい面がありますので、ある程度、第1配備とか第2配備とかに配備体制を限定して、そういったような訓練をやるということは考えられます。

(委員) いつ起こるかわからないことなので、万全を期してお願いしたいと思います。

(委員長) 事業名が「有効活用」となっています。もちろん、有効活用するためにはハードの整備ということが前提になりますので、その整備については完了ということになったわけですが、「有効活用」という捉え方からすると、施設整備にプラスアルファして、マニュアルを作成して実際に訓練等を通じて効果的に動かしていくというようなことも含めた取組が求められてくると思います。

基本目標3でも宿題という形で検討していただくことになっていますが、例えば、この事業の場合には、達成目標は施設整備の完了という形で取りま

とめていますが、そのことが果たして適切かどうかということが出てきます。そこはご検討いただくということをお願いしたいと思います。

②管路耐震整備（整理番号 52）

〔委員からの事前質問〕

「『達成指標』の『事業進捗率』について、『成果指標』と同様に算定式を示して欲しい。」

（水道局）「事業進捗率」は、5カ年に計上した事業費に対する、当該年度までに実施した事業費です。これにつきましては括弧書きで『成果指標』と同じように表示したいと思います。

（委員）「管路耐震化率」が10%という目標なのですが、10%で十分足りるということなのでしょうか。

（水道局）耐震継手管は、平成18年度から全面的に使用していますので、なかなか結果として直ぐには率に現れてこない面があります。国の指針等では、地盤の良いところの管路については、従来まで使用していた耐震継手管ではない管種（K型ダクタイル鋳鉄管）であっても、耐震性に優れているとして、耐震化率に含めているのですが、当局ではその部分を含めていません。その部分の延長が不明なのですが、そういったものを入れると、もう少しいい数字になると思います。

（委員）10%というのは随分少ないと思います。それは国の基準などをもとにして、取り敢えず大丈夫だということなのか、予算上これくらいしかできないということなのでしょうか。

（水道局）他の事業体と比べると、千葉県水道局だけがこのように低い率というわけではないと思います。耐震継手管自体の歴史が浅いので、管路の総延長に対してどの程度かという、大きな事業体ほど小さな値になる傾向があると思います。

（水道局）付け加えますと、耐震化というのは非常に大切な事業なのですが、今布設してある管が、まだ耐用年数があるのに耐震化を目的だけに全て入れ替えてしまうというわけにはいきません。老朽管の更新に合わせて進めていくということなので、入れ替えが進めば率が高まっていくと思います。

（委員）新設は最初から耐震管を使用するので、新しい管路を含めた耐震化率が

10%ということなのですね。

(委員長) 国の補助制度の改正がありました。それを適用するのは難しいのでしょうか。

(水道局) 補助金を受けるには対象となる条件があつて、当局の場合は補助対象になりません。

(委員) 本当に10%で大丈夫かというのは、地震が起こってみないと分からないということもあると思いますが、他県と比べて、千葉県の場合は耐震化が進んでいるのでしょうか。

(水道局) 手元にデータはありませんが、決して遅れているという状況ではないと思います。

(水道局) 今までは鉛給水管の取替えに多額の経費をかけてきましたが、それが平成22年度に終わります。それ以降は、老朽管の布設替えのほうに財源を振り替えていくということになります。

(委員) 平成20年度までの『事業進捗率』が49%ということですが、22年度には100%になるのでしょうか。当初設定した5年間の予算を分母にして計算しているという説明でしたが、事業費を削ると、事業が全て終わっても100%にならないという意味でしょうか。

(水道局) 他の事業も事業費ベースで事業進捗率を出すと、そういうものが出てきています。5年間でハードの事業を中心に1,500億円、年間約300億円を予算として組んでいます。競争入札や、あるいは施工方法を変えて節約すると、実質的には事業進捗率の分母が1,500億円より小さくなりますが、分母を1,500億円のままとしていると達成率が年々下がってしまつて、評価のほうも同様に下がってしまいます。この分母調整をどこまでやっていいのかというのを、これから考えていかななくてはならないと思います。

(委員長) 言い方を変えると、努力した結果が悪い評価になるという、本末転倒したような結論になる可能性があるということですか。

(水道局) この事業費の中には、局で計画的にできる部分と相手方があつてやる部分が入っています。その相手方次第の部分についても当初5年間で計画したものと比べて、少し小さくなつていますので、結果として、平成22

年度にどうなるか分かりませんが、今のペースで行くと、100%にならないと考えています。例えば、東京外かく環状道路の関係などで結構事業費を計上しておりますけれども、当初計画したものより少し遅れ気味で動いておりますので、そういったこともありまして、100%というのは難しいです。

(委員) 局の努力で出来る部分とそうでない部分があって、その目標が平成 22 年度 100%、20 年度末で 62%とっているのが、実績が 49%なので b 評価(概ね達成している)となっています。それは努力が足りなくて b 評価なのか、出来るところは全部努力したけれども、どうしてもできないところでその数値になっていて b 評価なのか、その辺がここを読んだだけでは分かりません。

(委員長) 外生的要因をどう扱うかという問題と、経営効率を高めて経費削減に努めると当初計上額に比べて事実実施額が減っていくことになるので何を基準にすればよいかという問題の 2 つがありますね。これも宿題にしますか。どういう取扱いが評価という面では適正なものになるか。いわゆる計画ベースの事業費を基本にするとそのような問題が出てくるということです。

(委員) 数字だけが出てしまうと、いいのか悪いのかが分からなくなります。どちらかという悪いほうに見てしまうと思うので、『評価結果の説明・分析』のところに、もう少しこの数字の意味を書くとよいと思います。

(委員長) 整理番号 27 のところで、「実質普及率」という考えを申し上げましたが、計画数値による形式的な達成率に加えて、実質達成率みたいなものを補足的に説明されてもいいような気がします。

(委員) 外部による阻害要因があるのであれば、それは評価の対象外にされたらよいのかなと思います。

(委員長) このことについては、要検討ということで宿題とします。

(水道局) 良いヒントをいただきましたので検討します。

●その他の事業

③非常時職員参集管理システムの整備 (整理番号 38)

[委員からの事前質問]

「各種情報通信手段の有効活用 (整理番号 43) との連動性はあるか。」

(水道局) 整理番号 43 の「各種情報通信手段の有効活用」で整備した 6 通りの通信手段のうちの 1 つが、「非常時職員参集管理システム」です。

④危機管理用備品整備（整理番号 40）

[委員からの事前質問]

「危機管理用備品について、『防災服』『飲料水』というように単品ごとに評価することは適切か。」

(水道局) 成果というのは、その備品を揃える事によって体制がどれだけ充実したかということではないかという議論がありました。『成果実績』は防災服等 300 人分の備蓄がどういうウエイトかは別として「体制の充実が図られた」ということです。この事業だけで体制の充実度 100%ではありませんから、概ね成果が出ているだろうという意味で、b 評価（概ね成果が出ている）としています。『達成状況』は a 評価（達成している）ですが、『成果』については b 評価としました。

(委員長) 順次、充実が図られていくという意味ですね。

(委員) そのような意味で、内部評価は b 評価となったということですね。

(水道局) 備えはいくらあってもきりがありませんので、危機管理というのは、もうこれで十分だというのは頭にないほうが逆にいいのかなと思います。

危機管理の評価、特に成果の評価というのは、一つひとつの備品を揃えるだけで評価するのではなく、危機管理の中の系統立てた、もっと大きな視点から見られるように考え方を整理してみたいと思います。

⑤自家発電設備の整備（整理番号 41）

[委員からの事前質問]

「この場合の『達成指標』は実数ではなく、『整備率』や『点検率』といった比率表示の方がよいのではないか。」

(水道局) 確かに「整備率」という考え方もありますが、他の事業では『達成状況』は実績の数、『成果』はそれをやったがためにどれだけ累積の整備率が進んだかを整理した事業が結構ありますので、仮に「整備率」を入れるとすれば、成果指標のところに入れることになるかと考えています。

(委員長) 確かに『成果』はアウトプットとしての、実際の効果というところに視点

があり、『達成状況』という、いわゆる進捗率という意味合いがあるので、そうすると、どこまで進んだのかという話で、具体的に実施した数というだけではなく、全体で予定しているものの中で、どこまで終わったのかというような工程管理的な意味で、状況が把握できるものがないのではないかという趣旨です。例えば、個数で出されるのであれば、全体計画として何個、そしてそのうち何個できた、ということだと思います。

(水道局) 全体のボリュームが見える中で、整備済みのものの割合が分かるような表現を考えさせていただきます。

⑥防災行政無線の整備（整理番号 42）

[委員からの事前質問]

「『自家発電設備の整備（整理番号 41）』と同様に、『整備率』や『使用可能率』といった比率表示の方がよいのではないか。」

(水道局) これも、『達成状況』を見ただけでは、そもそも予定しているところの、元々の予定量が分からないということだと思いますので、同様に考えを整理したいと思います。

⑦市村との連携強化（整理番号 44）

[委員からの事前質問]

「『達成指標』は、『関係市村との覚書協議』とした方がよいのではないか。」

(水道局) 『事業概要』の2行目に、「『連絡調整会議』を通じ、きめ細かい取り決めを行い」と明言しておりますので、やはり最終的に行き着くところは、覚書の締結ということになり、そうすると、「協議」というものに指標を置くのは少し違和感がありました。

(委員長) この事業のイメージとしては、協議を重ねて、それが合意に至って醸成されて、結果的に覚書の締結に至るというイメージです。

(水道局) 『今後の進め方』に書いていますが、協議については、十分な詰めにはまだ至っていないということがありまして、成果が小さいということでc評価（成果が小さい）としています。相手のあることなので、思うように行かない事業を、自己評価でどこまで客観的に評価するのかというのは非常に難しい問題です。しかし、相手があるものの、具体的に「概ね成果が出ている」とはいえない状態である以上、b評価（概ね成果が出ている）ではなくc評価になるという考え方です。

(委員長) 実質、進展がないといっても言い過ぎではないということでしょうか。

(水道局) 最終的な覚書の締結ということになると、双方に細かい詰めが残っていますが、ある程度の役割分担や意思の疎通は図られたと思います。

(委員長) 共通認識かは図られたけれども、最終的な形として締結まで至っていないということでしょうか。

(水道局) 総論では合意しているけれども、各論になると合意が得られていないということです。

(委員長) そうしますと、前年比で見たときでも、要するに、成果が具体的に現れているとはいえないということでしょうか。

(水道局) そうです。具体的な成果といわれると、難しいです。

⑧各種訓練の実施（整理番号 45）

[委員からの事前質問]

「『達成目標』の4回は、目標設定が低すぎたのではないか。」

(水道局) 局全体で行う総合訓練の年間実施回数と、出先機関を中心に行うテーマ型訓練の実施回数の2つを指標としています。そうすると、総合訓練が4回、出先でも80回ありますから、トータルで見ると、不足はないと思います。

[委員からの事前質問]

「『成果目標』は、『マニュアルの改善』とした方がよいのではないか。」

(水道局) 確かに、『成果目標』が『マニュアルに反映させる』というのはしゃべり言葉のようになってしまっていますから、『マニュアルの改善』のような表現のほうが良いと思いますので、そのように変えさせていただきます。

⑨企業団との相互融通（整理番号 47）

[委員からの事前質問]

「関係者との合意形成が図れない具体的な理由は何か。」

(水道局) 局の長期水需要見通しが平成20年度に出ましたので、これを踏まえて、相互融通可能水量はどの程度になるかを今後検討した上で、具体的にどんな

やり方が可能かを協議することになります。まずは量的なものを検討した上で、具体的に企業団と相互融通の方策について検討していくということになります。20年度の段階ではそういった協議の段階に入っていないので、合意形成には至らなかったということです。

(委員) 当初から、協議までいかなくて検討だけのつもりだったのでしょうか。

(水道局) 当年度の取組予定としては、協議も入っていましたが、結果として、どういったルートが可能なのかの検討に留まり、協議する段階まで至らなかったということです。

(委員) 平成21年度に協議に入るということでしょうか。

(水道局) ルートについての検討は行いましたので、今後、量的なものを検討した上で、企業団と協議をしていきます。

(水道局) 今、県水道局は、両企業団から一方的に水をもらい受けている立場です。相互融通というのは、企業団側が困ったときに、反対に県水の水を送り返すということもありますが、企業団からもらう量を減らすことも企業団側で使う水量を増やせることになりますので、その辺の量のやり取りが微妙になります。

(水道局) もらっている分が止まった上で、なお且つこちらから送れるのかということを検討しないとはいけません。

(委員) 緊急事対策の一環として考えているということですね。

そういうことであれば、スピーディーにやったほうがよろしいのかなと思います。

[委員からの事前質問]

「『達成指標』は、『相互融通方策の検討及び協議』とした方がよいのではないか。」

(水道局) 『事業概要』の下の2行で、『両企業団との間の水の相互融通体制を整備することにより』としております。その整備が達成の目標だということで、この表現を引用して『達成指標』は『水の相互融通体制の整備』としています。

[委員からの事前質問]

「『達成目標』は、『相互融通方策の確定』とした方がよいのではないか。」

(委員長) ここでは『達成目標』が「検討」、『達成指標』が「整備」となっていて、内部評価はc評価（達成していないが進展している）になっています。『評価結果の説明・分析』をみると、「検討したけれども具体的な詰めには至っていない」ということですが、一応検討はしているということです。その検討が、最終的な整備ということに繋がっていないので、c評価なのですが、目標を「検討」にしているの、検討したということであればa評価（達成している）になる可能性があります。だから、「整備」を目標にして、「検討」を指標にするとか、目標を入れ替えたほうがいいと思います。一応、検討は進めてきたけど目標には至っていないということだと思います。

(水道局) ハードルを高くするということですね。

(委員長) 目標自体を「検討」と設定すると、要するに検討すれば目標を達成することになってしまいます。

(水道局) 最終的には「整備」を目指していますが、「基本計画の策定」までが5カ年の事業ですので、そのことからすると、5カ年の中では、「整備」ではなくて「基本計画を作る」のが目標となります。

(委員長) そうすると、提案させていただいた「方策の確定」のほうが近いということですか。

(水道局) 委員長がおっしゃったように「相互融通方策の検討及び協議」が指標にあつて、検討した結果、「相互融通方策の確定」するという流れになると思います。

(水道局) ここはそのように整理させていただきます。

⑩ 機場間バックアップ体制整備（整理番号 49）

[委員からの事前質問]

「達成指標、成果を読む限り十分な対応が図られていない。千葉県としても重要案件であり、速やかな対応が望まれるが、どうか。」

(委員) 成田国際空港というのは千葉県だけの話ではないので、そのあたりのところは配慮してもらふ必要があると思います。

(水道局) 成田国際空港について言えば、整理番号 48 の「印旛郡市広域市町村圏事務組合の緊急連絡管整備」により、北総浄水場から送水する途中で管路事故があってもバックアップが可能となっています。北総浄水場が全面停止した場合のバックアップについては、引き続き、千葉ニュータウン地区の道路整備計画に合わせて進める考えでいます。

[委員からの事前質問]

「『達成状況』と『成果』がともに c 評価（達成していないが進展している、成果が小さい）、『今後の進め方』が b 評価（計画どおり継続）であるが、当初計画の変更・見直しは必要ないか。」

(水道局) おっしゃるとおり、『達成状況』と『成果』は c 評価ですが、当然やらなくてはいけないことですので、計画どおり進めていくということで『今後の進め方』は b 評価にしています。

(委員長) 色々な障害があって、達成状況や成果が目標に至っていないということであれば、継続して進めるということは変わらないにしても、やり方や計画の見直しを一切含まないのでしょうか。

(水道局) 当初からやり方（計画）がはっきりしていたのではなく、それも含めて検討するということでした。しかし、北総浄水場については対応方策が明確になってきたので、その検討も含めて計画どおり継続するということです。

(水道局) 目標 1 にもありましたが、選択肢の問題だと思います。この四択だけで評価すると、説明を補足しないと、「計画どおり継続」という評価ですと、きちっとした計画があるように受け取られてしまう可能性がありますね。

(委員長) ですから、「c」、「c」、「b」という連関ですね。

(水道局) この『達成状況』と『成果』の評価を c 評価としたのは、2 機場中 1 機場で事業が進展したので、状況として 50%ということで、c 評価としたところです。北総浄水場についてだけで評価すれば、b 評価（概ね達成している、概ね成果が出ている）になるのですが、2 つやることになっていて 1 つしかしていないので c 評価ということにしています。

(委員長) そのようなヒダの部分というか、画一的な基準ではなかなか表現できない部分をどういうふうに実態に合わせた評価のスケールにしていくかということ。単純に「c」、「c」、「b」ということだと、その辺がでてきま

せんので、『今後の進め方』のランクの内容を変更するのか、『達成状況』、『成果』のパーセンテージの工夫をするのか、両方絡んでくると思います。その辺を工夫しないと、この結果だけを見ると少し違和感があります。その辺は前回からの宿題を引きずっていますね。

(水道局) 事業体系から見ると、この事業と整理番号 48 の「印旛郡市広域市町村圏事務組合の緊急連絡管整備」は関連していて、合わせて一つの大きい事業です。その中の細かい中項目、小項目に分けて成果を検証していくとこのような結果になってしまいますが、トータルとしては全て計画どおりに進めたいということです。部分的に取り上げてしまうと、数値にこだわってしまうのですが。

(委員長) 事情や背景は分かりましたが、事業化されて中期計画に上がっているものですから、ある程度結果が全てという部分があります。その辺を評価という形にどのように上げていくかということと、もし、そのような中期計画自体の枠組みというものを前提とするならば、中期計画の載せ方自体の見直しとか、解釈につながっていくのかもしれない。

(水道局) それは大いに感じています。次期の中期計画をどう組み立てるかという非常にいい反省材料になるところもありますし、評価に成果指標を入れたことにより、色々なものが見えてきました。

(委員長) そうすると、計画として取りあえず上げてみた、というだけでは済まされないということになります。

(水道局) おっしゃるとおり、このように評価をしていくと決めたわけですから、その中で、出来る限りの考え方を、一つひとつの事業の中で整理しないといけないと思っています。

⑬浄給水場耐震整備（整理番号 51）

[委員からの事前質問]

「『達成目標』が 6%、『実績』が 0.7%であっても b 評価（概ね達成している）である理由を説明いただきたい。」

(水道局) 0.7%というのは平成 20 年度単年についての進捗率ですが、目標と対比する値ではないので削除させていただきます。累計実績値の 8.8%と 6%の対比で評価していただきたいと思います。

(委員) そうすると、単年度で達成しているかどうかというのは分かりませんが、累計では達成しているということですね。

(委員) 『達成状況』、『成果』は、記載された内容から判断すると、両方とも a 評価（達成している、成果が出ている）ではないかと思います。

(水道局) 『達成状況』は「事業費ベース」で出しますので、事業費の執行額がかさむとパーセンテージが上がってしまいます。『評価結果の説明・分析』の欄に書いてあるとおり、菅田給水場の設計委託など、予算措置をしなかったものがあるのですが、その一方で、他の施設の耐震化事業を実施したりしていますので、実施トータルでは目標の事業費を上回ったということです。そのようなことから、予定事業に対しては「達成している」とはいえないので b 評価（概ね達成している）としました。

(委員長) 事業費ベースで評価するのが適切かどうか、これも宿題としたいと思います。

(委員) 『成果』は、a 評価でよいと思います。今、気がついたので、『成果』の『浄水場等施設耐震化率』の数値に、今年から小数点以下まで入れているのはなぜでしょうか。例えば、『成果目標』については、当初、22 年度末で 95%としていたのが 94.7%に書き換えられています。

(水道局) これは、より正確に表示したということなのですが、従来どおりの整数に丸めますと、平成 20 年度末では『成果目標』93%に対して『成果実績』は 92%になります。

(委員長) そのようなことであれば、注意書きをするなりして、その説明をしてください。

(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。

委員からいただいた意見を前提として判断したいと思います。評価の仕方、考え方については幾つか検討課題がでましたので、これらについては次回の委員会で審議することにします。また、表現を含めて幾つか部分的な指摘がありました。それらを踏まえた上で、判定したいと思います。

それでは『「当年度の取組、達成状況、成果」における評価』の妥当性について、A 評価（妥当である）を当委員会の判定としたいと思います。いかがでしょうか。『「今後の進め方」における評価の妥当性』についても、同様に A 評価（妥当である）を提案させていただきます。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