

～第9回 千葉県水道局中期経営計画 2011 事業等評価会議 議事要旨～

議事(1) 「千葉県水道局中期経営計画 2011」に基づき実施した 25 年度施策等の評価について(基本目標 1・2)

基本目標 1 及び 2 の内部評価について、委員から質疑・意見を受け、内部評価の妥当性について評価をいただいた。

<基本目標 1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道>

主要施策(1) 安定給水の確保

1-① 主要施策(1) 主な取組①「水源の安定化」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質問) 「参画する」とは具体的には例えばどのような作業を行ったのでしょうか。

(回答) 具体的には、国が実施するダム建設事業に対し、当局が必要とする水量分の負担金を支払いました。

(質問) 基本計画変更を「了承」したのであれば、「照会があり」よりも「承認を求められたため」の方が適切かと思えます。

(回答) 国は、特定多目的ダム法に基づき、基本計画の変更をするときは、ダムの使用予定者に意見を聞かなければならないとされており、その「照会」がありました。

この意見照会に対しては、工期短縮やコスト縮減に努めることなどの意見を付して同意することとして回答しており、このことを「了承した」と表現したものです。

以上のことから、原文通りとさせていただきたいと思えます。

1-② 主要施策(1) 主な取組②「水道施設の長期的な整備方針の策定」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質問) 「諸元」の用語は分かり難いので、わかりやすい表現に修正してください。

(回答) ご指摘のありました「諸元」については、製品などの仕様(材質、性能、機能、特性など)などの基本情報をいうと思えますので、「基本情報」に修正します。

(質問) 長期施設整備方針の策定という言葉が繰り返されているので簡潔にした方がよいと思えます。

1 つの課題として導水管二重化等の更新整備があつて、その個別の方針策定のため基礎的事項を調査する、といった文脈が判り易いのではないのでしょうか。

(回答) 当年度取組計画の概要の文章後段については、「長期施設」を削除し、「整備方針の策定に取り組みます。」に修正します。

また、25 年度の主な取組として実施した導水管の更新整備に係る基礎調査が、水道施設全体の内の一つの検討テーマであることが分かるように評価結果

の説明・分析の欄の文章冒頭に「整備方針策定の検討項目の一つである」を追記します。

(質 問) 26 年度の事業等進行管理総括表では 25 年度に局内プロジェクトチームが立ち上げられたと記載されていますが、その旨記載したほうが良いのではないのでしょうか。

(回 答) 25 年度に局内プロジェクトチームを立ち上げ整備方針等の検討をしておりますので、説明・分析の後段に「また、25 年度に立ち上げた局内プロジェクトチームにおいて、整備方針策定に係る基本的な考え方などを検討するとともに、施設の老朽化の著しい栗山浄水場の機能移転について検討しました。」を追記したいと思います。

1-③ 主要施策 (1) 主な取組③「浄・給水場の更新」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質 問) 24 年度の施策評価調書に記載の松戸給水場ポンプ用電気設備工事及び柏井浄水場中間ポンプ設備工事について、今回記載が無い理由を教えてくださいか。

(回 答) 「当年度の取組計画の概要」には、紙面の都合上、全ての工事について記載できないので、25 年度事業等進行管理総括表の取組概要にある当該年度の主な工事を記載しております。今回の調書には記載しませんでした。松戸給水場ポンプ用電気設備工事については、予定どおり今年度の完成に向けて進捗しています。また、柏井浄水場中間ポンプ設備工事については、25 年度に予定どおり完了しました。

(質 問) 「完了しなかった 4 事業の進捗率は平均で 8 割」「8 割程度まで工事を進めました」「9 割程度まで設計を進めました」といった表現がありますが、この 8 割、9 割は事業費ベースでの評価でしょうか。

(回 答) ここでは、各工事又は設計等の作業量ベースの進捗率を表しています。

(質 問) 25 年度に予定していた浄・給水場の耐震補強工事は千葉分場配水池 1 か所でしょうか。

(回 答) 25 年度に完了を予定していた浄・給水場の耐震補強工事は、千葉分場配水池 1 か所でした。なお、このほか 4 か所において 25 年度から工事を開始しています。

(質 問) 配水池の工事が完了しなかったため、耐震化施設数は 24 年度末時点の 396 か所から変わらなかった旨も記載した方が良いと思います。

(回 答) 説明文については、「平成 25 年度に完了を予定していた千葉分場配水池の耐震補強工事は、補修箇所が増加により完成しなかったため、浄・給水場の耐震化率は増加しませんでした。なお、同工事については 8 割程度まで工事を進めました。」と修正します。

[意見・質疑応答]

(委員) 過去に記載していたものが記載されていない場合、調書だけでは判断しにくいところがあると思うので、「当該年度の主たる事業は以下のとおりです。」等の言葉を添えると前後の関係が分かりやすいと思います。

(水道局) 「当該年度の取組計画の概要」に「当該年度の主な工事は以下のとおりです。」と追記します。

(委員) 25年度の目標件数13件に対して、実績が9件なので、b評価の目安の80%に達していませんが、工事が終了していないものに関しても進捗度が80%を超えているので、全体としてb評価という理解でよろしいでしょうか。

(水道局) 13件の内、9件は進捗度が100%、残りの工事も80%以上進捗しましたので、全体として80%以上進捗したということです。

1-④ 主要施策(1) 主な取組④「管路の更新整備」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質問) 「下水道切廻」の用語は分かり難いので、わかりやすい表現に修正してください。

(回答) 「当年度取組計画の概要」については、「その他(下水道切廻し等)」から「その他(公共関連依頼工事)」へ、「評価結果の説明・分析」については、「他団体の工事に伴う管路の切廻し等」から「他団体の工事に伴う水道管の移設等」に修正します。

(質問) 達成指標ア・イの実績が70%台なので、内部評価はcではないでしょうか。bとした理由をご説明ください。また、調書への説明の記載をご検討ください。

(回答) 達成指標ア・イの事業の中でも、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工事(公共関連依頼工事等)などについては、当初見込に比べてそれらの要望や申請が少ない状況であることから、達成実績が70%台ですが、当局が概ね計画的に実施することができる鑄鉄管更新工事に関しては、当初計画に対して84.2%の実績であることに加えて、達成指標ウについては目標を100%達成していることから総合的に判断してbとしました。

調書への記載については検討します。

[意見・質疑応答]

(委員) 水道管の更新は何年に一度行っているのでしょうか。

(水道局) 水道管の法定耐用年数が40年ですので、概ね40年経過したものの中から、漏水の多いものや赤濁水の発生リスクが高いもの、地震等災害発生時の広域避難場所や医療拠点へ給水する管路などを優先的に更新を行っています。

1-⑤ 主要施策（1）「施策の成果」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）「安全に配慮した」は「安全性に配慮した」の方が分かりやすいのではないのでしょうか。

（回 答）「安全に配慮した」の文章については、意味合いとして、“工事が遅れたことにより、施設運用に影響を与えないように”ということを表示していました。文章として誤解を招く表現でしたので、「安定的な施設運用に配慮した」と修正します。

主要施策（2）安全で良質なおいしい水の供給

1-⑥ 主要施策（2）主な取組①「高度浄水処理システムの導入」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）25年度の施策報告であるので、「なお、平成25年度は埋設汚泥状況を調べるため～」は「平成25年度については、埋設汚泥状況を調べるため」の方が判り易いのではないのでしょうか。

（回 答）ご指摘の箇所については、「平成25年度については、埋設汚泥の状況を調べるため～」と修正します。

1-⑦ 主要施策（2）主な取組②「おいしい水づくりの推進」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）塩素多点注入設備設置工事は、24年度に船橋給水場の実施設計が行われましたが、25年度には工事の記載がありません。24年度と25年度の調書を見比べたときに判るように、船橋給水場の工事が耐震化工事後に延期された旨を記載した方が良いのではないのでしょうか。

（回 答）船橋給水場の塩素多点注入設備設置工事の延期については、26年3月に説明したとおりですが、同給水場への設置工事は26～27年度の予定でしたので、25年度と同欄には記載しておりません。

また、菅田給水場の設備が完成したことから、まず多点注入による残留塩素低減化効果の試験・評価を先に進め、今後の導入計画に反映させることとし、「今後の進め方」として記載しています。

（質 問）福増浄水場の残留塩素低減化の効果として、残留塩素濃度は前年度と比べてどれくらい低減したのでしょうか。

（回 答）福増浄水場配水エリアの給水栓では、24年度平均0.59mg/Lに対し、25年度平均は0.54mg/Lとなっており、0.05mg/Lの低減となっています。

1-⑧ 主要施策（2）主な取組③「水質管理の強化」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）検査、監視体制の強化を図ったと記載されていますが、水質センターと2浄水場は今回整備したタンデム質量分析計に関して、24時間の検査体制が整ったということでしょうか。

(回 答) 当局では、河川等で異常水質が発生した場合には、24 時間体制で対応することとしています。

今回、水質センターにしかなかった高速液体クロマトグラフタンデム質量分析計を水源に近い浄水場に整備したことで、採水から検査結果を得るまでの時間を短縮でき、検査の迅速化を図ったということです。

(質 問) 体制が整っていても、使用頻度が極端に少ない場合は、いざというときに機械側の不具合で動かない、人側が不慣れで動かさないといったこともあります。点検、教育など万全を期して下さい。

(回 答) 同測定機を整備した浄水場では、操作の習熟や定期点検を実施することにより、いざという時に役立てられるよう体制を整えてまいります。

[意見・質疑応答]

(座 長) 今回整備した高速液体クロマトグラフタンデム質量分析計の使用頻度はどれぐらいでしょうか。

(水道局) 今回整備した検査機器は、浄水場で行う基本的な検査項目以外の物質について測定可能な機器なので、通常時の使用頻度はそれほど多くなると想定しています。本機器は、農薬などの測定に有効であり、また現在、国の方でも注意すべき物質について検討を進めていますので、それらを踏まえて、今後の検査体制について検討していきたいと考えています。

1-⑨ 主要施策(2)「施策の成果」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質 問) 成果目標を64%とした理由をご説明ください。

(回 答) 「飲み水としての満足度」は、中期経営計画2011策定時(21年度)は54.9%でした。これを27年度の計画終了時まで70%まで引き上げることを最終目標とし、各年度の成果目標を段階的に設定しました。このため、25年度の成果目標は64%となっています。

[意見・質疑応答]

(座 長) 当該年度の目標が前年度実績を下回っている場合、実態と合わなくなる可能性がありますので、目標値の変更について、ご検討ください。

(水道局) 検討します。

【基本目標1に係る委員の評価】

- 「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A(妥当である)との評価をいただいた。
- 「今後の進め方」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A(妥当である)との評価をいただいた。

《評価に当たっての意見》

(委員) 内部評価については評価基準に合致していると思います。

(座長) 今日の評価会議の中で各委員の方から指摘のあった事柄についてはご検討ください。

<基本目標2 行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道>

主要施策(3) お客様サービスの推進

2-① 主要施策(3) 主な取組①「広聴・広報の充実」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質問) アンケート情報収集割合は、目標と実績がかなり乖離しているように感じます。目標値はどのように定めたのでしょうか。

(回答) 19年度から21年度の平均値1.61人を23年度の目標として採用し、27年度1.65人を最終目標として段階的に上昇するよう設定したもので、25年度の目標は1.63人としています。目標を既に達成しているため、26年度の目標は最終目標の1.65人に変更予定です。

目標より実績が上回っている理由として、21年度からモニター登録人数を600人に増加したこと、また、22年度以降のまちかど水道コーナーへの参加者の増加により、目標を大きく上回っています。

(質問) ホームページアクセス数については、目標と実績がかなり乖離しているように感じます。目標値はどのように定めたのでしょうか。また、ホームページアクセス数については、実績推移をみると23年度:482.1、24年度:405.7、25年度:369万件と減少傾向ですが、原因など分析はされているのでしょうか。

(回答) 達成目標値については、21年度の実績値149万6千件を基準とし、毎年平均5.8%の伸び率と見込んで、25年度は196万2千件を目標としたものです。

東日本大震災の影響により、22年度のアクセス件数は、664万件、23年度も482万件となりました。また、24年度は、ホルムアルデヒド事故や濁水の関係で406万件、25年度も濁水の関係で369万件と、通常とは異なる要因により、当初の目標数値との乖離が生じているところです。

[意見・質疑応答]

(委員) ホルムアルデヒド事故や濁水などが発生した瞬間にホームページアクセス数が増え、減る傾向がみられるのでしょうか。

(水道局) アクセス数は各月20~30万件ですが、東日本大震災が発生した23年3月は413万5千件、4月は158万8千件、5月は61万件、24年はホルムアルデヒド事故の5月が126万件、濁水の月が26万件、25年の濁水の月が37万件でした。

(委員) アクセス数が各月20~30万件とすると、目標が低い気がしますが、今後、変更する予定はあるのでしょうか。

(水道局) 東日本大震災などの特殊要因で大きく増えており、特殊要因がない場合の目標値については、現時点では設定しにくい状況です。

2-② 主要施策（3）主な取組②「「お客様の声」の事業運営への活用」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質 問) フィードバック件数の達成目標及び達成実績が 100%となっています。これはフィードバックの体制が確立された成果だと思えますが、そうであれば今後も経常的に 100%となる可能性が高いと思えます。今後は、フィードバックに基づく業務改善度を目標とすることを検討する必要があると思えます。

(回 答) フィードバック件数 105,954 件の中には、料金、給水、工事、サービス、職員等に関する相談、要望・意見等、多岐に及び、相反する要望や実現性の難易度等の問題もありますので、業務改善度として、具体的目標数値を設定することは難しいと思えます。

今後の動きとしては、業務改善可能なものにつきましては引き続きお客様の声を活用することとし、次期中期経営計画における目標値について検討してまいります。

2-③ 主要施策（3）主な取組④「新たな料金収納形態の検討」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質 問) 4 市以外との協議結果の記述をする必要はありませんか。

(回 答) 25 年度の協議結果としては、当局と 4 市が合意したところであり、これを実績として記載したものです。

なお、4 市以外の合意しなかった 7 市に対して、26 年度の 4 月 28 日に開催した第 1 回協議会において今後の意向を確認したところ、引き続き協議会にとどまり、実施を合意した団体の今後の協議や運用実績を踏まえて、参加の可否を検討したい、とのことです。

(質 問) クレジットカード払いについては、本中期経営計画の中で一旦実施あるいは見送りの結論を得るということでしょうか。それとも、実施の結論が得られなければ、次期中期経営計画で引き続き検討を続けるということでしょうか。

(回 答) クレジットカード収納については、導入済みの近隣自治体の調査結果から、収納手数料に係るコスト増が見込まれる一方で、収納率の向上は期待できないことが分かりました。また、徴収一元化実施団体の意向も踏まえると、現状においては、“見送り”とする可能性が高いと考えています。

[意見・質疑応答]

(委 員) クレジットカード払いを導入するとコストはいくらぐらい増えるのでしょうか。

(委 員) 導入済みの近隣自治体の調査結果によると、クレジットカード納付への移行者は約 11%強で、そのほとんどが口座振替利用者です。当局の試算によると、1 件当たりの収納手数料が、クレジットカード納付は口座振替に比べて 8 倍となるため、概算で 6 千万円増える見込みです。

(委 員) クレジットカード払いを導入しても、費用増に比べて効果は少ないのです

が、電力や同業他社の導入状況を見て、弊社も導入しました。

2-④ 主要施策（3）「施策の成果」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）満足度の評価はそれほど精度が高い数値ではないと思いますので、成果実績は小数点以下1桁を四捨五入して一の位までの記述でよいのではないのでしょうか。アンケートの母数が600人なので、0.3%は2人ぐらいになり、0.3%でどうこう言うのはいかがでしょうか。「a：達成している」でよいのではないのでしょうか。

（回 答）ホームページの満足度に関しては、今計画の初年度から徐々に増加傾向にはありますが、25年度の実績が、わずかながら目標値に達していない状況であることから、「b：概ね達成している」としています。

なお、成果実績の表示方法については過去2年間と同様の表示方法に従った表示方法とすることで、過去との比較や傾向が見やすいと考え、小数点以下1桁表示としております。

内部評価については、委員の意見を踏まえ、再度検討します。

〔意見・質疑応答〕

（委 員）評価結果の説明・分析欄に「満足度調査の「満足」の数値が0.3ポイント増加していることから、成果は出ているものと考えます」とありますが、このレベルの増減をもって効果を評価せず、数年間のトレンドで成果が出ているかを評価する方が良いと思います。

（水道局）ホームページの満足度に関しては、25年度の実績は、わずかに目標値に達していない状況ではありますが、今計画の初年度から徐々に増加傾向にあることから、トレンドとしては改善傾向にありますので、『「ホームページ」では成果目標をわずかに達成できませんでしたが、満足度調査の「満足」の数値が0.3ポイント増加していることから、成果は出ているものと考えます。』を『「ホームページ」では成果目標をわずかに達成できませんでしたが、計画初年度から増加傾向にあることから、成果は出ているものと考えます。』に修正したいと考えます。

（座 長）微細な数値の増減に一喜一憂するのではなく、何が満足度に結びついたのか要因分析をした方がよいと思います。利用者が一番知りたい情報をトップページにしたり、更新頻度を上げることが満足度につながると思います。

主要施策（4）次世代への技術の継承

2-⑤ 主要施策（4）主な取組①「実践的な技術研修の実施」

〔委員からの事前質問及び局からの回答〕

（質 問）達成目標を47%とした理由をご説明ください。実績が目標をはるかに上回る場合、研修計画自体の是非が問われると思います。

（回 答）前中期経営計画(18年度～22年度)の21年度実績値が44%であったことから、現中期経営計画(23年度～27年度)では、23年度目標値を45%とし、毎年、

段階的に目標値 1%を上げ、25 年度に 47%、27 年度に 50%を達成目標値と設定しました。カリキュラムの見直しを行った結果、受講率が高くなっています。目標の設定については、次期研修計画に向けて検討したいと思います。

(質 問) 受講割合が 100%前後で推移していますが、個人から見た時に、毎年受講する講習について、周期があるのか、選択制なのか、また種類は異なるのでしょうか。

また、若手中堅職員の受講割合を上げるためにどのような工夫をしたのでしょうか。

(回 答) 受講する講習の種類は、同じものであり周期性は特になく、受講は選択制です。

水道技術研修は、主に若手中堅職員を対象とし、受講割合を上げる工夫では、『受講者アンケート結果』による意見・要望を研修内容に反映させおり、特に重要性の高い科目は、時間枠の拡大や複数回開催をしております。また、基礎編・応用編等の段階別研修では、受講者の経験レベルに沿わせ、研修内容の充実を図っております。

[意見・質疑応答]

(委 員) 同じ人が去年受けた同じ研修を受けることはありますか。業務の担当になった場合、受けなければならない研修もありますか。

(水道局) 研修内容が変わったので深く学びたいということで、同じ人が同じ研修を受けることもあります。受けなければならない研修もありますが、業務の都合などで止むを得ず受けることのできない職員もいます。

(座 長) 本人希望で受講するのでしょうか、指名でしょうか。職員の任意で、研修を受ける人と受けない人がいてよいのでしょうか。人材の育成・強化の観点からは、個人が受講を決めるデメリットもあるのではないのでしょうか。

(水道局) 原則として本人希望です。しかし、各所属に研修担当者がおり、必要な研修は職員は受けなさいと言います。職員任せではなく、職場全体で研修計画をフォローアップしています。

2-⑦ 主要施策(4)「今後の進め方」

[委員からの事前質問及び局からの回答]

(質 問) 内部評価が「b：一部見直して継続」となっていますが、「一部見直し」とは具体的に何を意味しているのでしょうか。

(回 答) 取組②について、25 年度に体験型研修施設の整備見送りという方針決定により取組を終了したことにより、施策の進め方について一部見直しを行いました。

[意見・質疑応答]

(委 員) 研修施設を整備しないというのは、計画の中で予定されている結論の一つですので、それに沿って進めるのであれば、内部評価は「a：継続」でいい

と思います。

(水道局) 内部評価結果については、再度検討します。

【基本目標 2 に係る委員の評価】

- 「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性について、1人の委員から、A（妥当である）、4人の委員から、B（概ね妥当である）との評価をいただいた。
- 「今後の進め方」についての内部評価の妥当性について、3人の委員全員から、A（妥当である）、2人の委員から、B（概ね妥当である）との評価をいただいた。
(委員) 施策(3)取組④の内部評価が「a：達成している」となっていますが、目標が11市と締結するという目標であったならば、a評価は妥当でないと思います。
- (委員) 施策(3)の「施策の成果」については、実績の表記方法と内部評価について検討いただきたいと思います。
- (委員) 施策(3)取組④及び施策(3)の「施策の成果」を「a：達成している」及び「a：成果が出ている」と評価していることについて、疑義があります。
- (委員) 施策(4)の「今後の進め方」については、内部評価は「a：継続」でいいと思いますので、評価の妥当性についてはB（概ね妥当である）とします。
- (委員) 施策(4)の「今後の進め方」については、取組②を終了したことについて、「b：一部見直して継続」との評価でいいと思います。
- (座長) 施策(3)の「達成状況、成果」及び施策(4)の「今後の進め方」の内部評価については、ご検討ください。