

千葉県営水道事業中期経営計画（H28～R2）成果指標 5か年の達成状況

《基本目標1》「強靱」な水道の構築

主要施策（1）安定給水の確保

※計画当初：計画策定時における最新の実績

成果指標 1	八ッ場ダム完成による水源の確保
計画当初※(平成26年度)	—
5か年目標	八ッ場ダムに係る水利権の許可
八ッ場ダムの完成に伴い、現在、国から暫定的に割り当てられている水源について、安定的な水利権としての許可を取得する。	
実績（5か年）	八ッ場ダムに係る水利権の許可
八ッ場ダムの完成により安定水利権を取得し、目標を達成することができた。	

成果指標 2	安定給水度 ①浄水場事故割合
計画当初(平成26年度)	0件
目標（毎年度）	0件
浄水場において、設備機器等の故障により機能停止事故が発生した割合を示す。(水源の水質事故に由来するものは含みません。)数値が低いほど、浄水場が安定的に稼働している。 施設及び設備について、適切な更新・整備及び維持管理を実施することで、毎年度0件を目指す。	
実績（5か年）	0件
施設及び設備について、適切な更新・整備及び維持管理を実施することで、浄水場事故割合の目標を毎年度達成し、安定給水を実現することができた。	

成果指標 3	安定給水度 ②管路の事故割合 <5103>
計画当初(平成26年度)	1.0件(管路100kmあたり)
目標（毎年度）	1.6件以下(管路100kmあたり)
管路の破裂、破損、漏水等の事故が発生した割合を示す。数値が低いほど、管路が正常に機能している。 計画的な更新を実施することで、毎年度1.6件以下を目指す。	
実績（5か年）	H28：1.0件(管路100kmあたり) H29：0.9件(管路100kmあたり) H30：0.7件(管路100kmあたり) R01：1.0件(管路100kmあたり) R02：0.8件(管路100kmあたり)
日常的な維持管理と点検を適切に実施するとともに、計画的な管路の更新を進めたことにより、5か年(毎年度)目標1.6件以下(管路100kmあたり)に対し、達成することができた。	

主要施策（２）耐震化の推進

成果指標 1	浄・給水場の耐震化率	
	うち、ポンプ棟の耐震化率	
計画当初（平成26年度）	94.6%	79.8%
5か年目標	99.1%	98.3%
<p>浄・給水場等の施設全体のうち、耐震化工事を実施済みの施設の割合を示す。令和2年度までに99.1%に向上させる。</p>		
実績（5か年）	98.8%	98.3%
<p>5か年目標99.1%を概ね達成した。このうち、ポンプ棟の耐震化率については、5か年目標98.3%を達成した。浄・給水場等の耐震化を実施したことにより、地震発生時における施設の破損等による二次災害や減断水が軽減され、地震災害に対する安全性が向上した。</p>		

成果指標 2	湾岸埋立地域における管路の耐震化率
計画当初（平成26年度）	30.3%
5か年目標	51.5%
<p>給水区域のうち、湾岸埋立地域に布設されている管路の耐震化率の進捗状況を表し、地震災害に対する水道システムの安全性を示す。</p> <p>東日本大震災の際に地盤の液状化による大規模な管路被害が発生した湾岸埋立地について、優先的に耐震化を推進し、令和2年度までに51.5%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	51.5%
<p>5か年目標51.5%を達成した。湾岸埋立地域については、優先的に管路の耐震化を推進したことにより、地震発生時における管路の破損等による断水や漏水による二次災害が軽減され、地震災害に対する安全性が向上した。</p>	

成果指標 3	管路の耐震化率（耐震適合管含む）
計画当初（平成26年度）	17.5%
5か年目標	23.8%
<p>給水区域全域に布設されている管路の耐震化率の進捗状況を表し、地震災害に対する水道システムの安全性を示す。</p> <p>計画的な管路の耐震化を推進することで、良好な地盤に布設された耐震適合管を含めて、令和2年度までに23.8%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	24.8%
<p>5か年目標23.8%を達成した。鋳鉄管更新工事など計画的な管路の耐震化を推進したことにより、地震発生時における管路の破損等による断水や漏水による二次災害が軽減され、地震災害に対する安全性が向上した。</p>	

主要施策（３）危機管理体制の充実

成果指標	非常時職員参集管理システム応答率（１時間以内）
計画当初（平成２６年度）	９７．９％
目標（毎年度）	９８％以上
<p>携帯電話やスマートフォン等を用いた非常時職員参集管理システムによる情報伝達訓練において、１時間以内に応答した職員の割合を表す。</p> <p>訓練を実施することで、毎年度９８％以上を目指す。</p>	
実績（５か年）	H 2 8 : 9 8 . 3 % H 2 9 : 9 8 . 3 % H 3 0 : 9 8 . 5 % R 0 1 : 9 9 . 0 % R 0 2 : 9 9 . 4 %
<p>毎年度の情報伝達訓練においては、９８％以上の応答率を達成することが出来た。今後も、高い応答率を維持し、危機管理体制を強化していく。</p>	

《基本目標２》「安全」な水の供給

主要施策（４）安全な水づくり

成果指標	水道水における水質基準超過件数
計画当初（平成２６年度）	０件
目標（毎年度）	０件
<p>水質基準５１項目（平成２７年度現在）について、水道水において基準濃度等を超過した件数を表しており、水道水の安全性を示す。</p> <p>水源の監視、水質管理及び水質検査を適切に実施することで、毎年度０件を目指す。</p>	
実績（５か年）	０件
<p>水安全計画及び水質検査計画等の運用と毎年度の見直しを実施することにより、水源から蛇口に至るまでの水質管理を適切に行った結果、５か年を通じて水道水の水質基準を遵守し、目標達成することが出来た。</p>	

主要施策（５）おいしい水の供給

成果指標 1	水道水の飲み水としての満足度
計画当初（平成26年度）	75%
5か年目標	80%
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、水道水について飲み水として満足している人の割合を示す。数値が高いほど、安全でおいしい水づくりの成果が表れている。</p> <p>残留塩素濃度低減化や管路の計画的な洗浄等を実施するとともに、お客様の意見・要望を踏まえた施策を展開することで、令和2年度までに80%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	H28：77%（誤差範囲75.2%～78.8%）
	H29：80%（誤差範囲78.3%～81.7%）
	H30：75%（誤差範囲73.2%～76.8%）
	R01：78%（誤差範囲76.2%～79.8%）
	R02：77%（誤差範囲75.2%～78.8%）
<p>目標80%に対し、5か年実績で75～80%と、概ね達成した。</p> <p>特に、おいしい水づくりの技術的な取組では、安全性を確認しながら配水区域の残留塩素を低減し、安全でおいしい水キャンペーンの取組では、水道出前講座や浄水場見学に加え積極的な広報を実施することにより、効果を上げることができた。</p>	

成果指標 2	水道水のおいしさ
計画当初（平成26年度）	47%
5か年目標	55%
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、水道水についておいしいと感じる人の割合を示す。数値が高いほど、おいしい水づくりの成果が表れていることになる。</p> <p>残留塩素濃度低減化や管路の計画的な洗浄等を実施するとともに、お客様の意見・要望を踏まえた施策を展開することで、令和2年度までに55%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	H28：49%（誤差範囲46.8%～51.2%）
	H29：52%（誤差範囲49.8%～54.2%）
	H30：52%（誤差範囲49.9%～54.1%）
	R01：55%（誤差範囲52.8%～57.2%）
	R02：61%（誤差範囲58.9%～63.1%）
<p>目標55%に対し、49%（H28）から61%まで向上し、達成した。</p> <p>特に、おいしい水づくりの技術的な取組では、安全性を確認しながら配水区域の残留塩素を低減し、安全でおいしい水キャンペーンの取組では、水道出前講座や浄水場見学に加え積極的な広報を実施することにより、効果を上げることができた。</p>	

《基本目標3》お客様からの「信頼」の確保

主要施策（6）お客様サービスの推進

成果指標 1	「県水だより」満足度
計画当初（平成26年度）	88%
5か年目標	90%
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、広報紙「県水だより」の内容について満足している人の割合を示す。</p> <p>「県水だより」について、お客様の意見・要望を踏まえた内容の充実等を図ることで、令和2年度までに90%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	H28：88.2%（誤差範囲86.6%～89.8%）
	H29：88.8%（誤差範囲87.2%～90.4%）
	H30：85.6%（誤差範囲84.0%～87.2%）
	R01：88.7%（誤差範囲87.2%～90.2%）
	R02：91.1%（誤差範囲89.8%～92.4%）
<p>目標の90%に対し、令和2年度の実績は91.1%と、目標を達成した。</p> <p>広聴結果等を踏まえ、お客様の関心が高い内容を掲載することや、図や写真、目立つ見出しを活用した紙面づくりなどの創意工夫を実施し、当局の事業についてわかりやすく発信した。</p> <p>※下線部 誤差範囲を加味して達成</p>	

成果指標 2	「ホームページ」満足度
計画当初（平成26年度）	76%
5か年目標	78%
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、水道局ホームページの内容について満足している人の割合を示す。</p> <p>ホームページについて、お客様の意見・要望を踏まえた内容の充実及び迅速な更新等を図ることで、令和2年度までに78%に向上させる。</p>	
実績（5か年）	H28：77.6%（誤差範囲75.5%～79.7%）
	H29：76.7%（誤差範囲74.6%～78.8%）
	H30：74.0%（誤差範囲71.9%～76.1%）
	R01：77.6%（誤差範囲75.5%～79.7%）
	R02：76.2%（誤差範囲74.2%～78.2%）
<p>目標の78%に対し、令和2年度の実績は76.2%でしたが、目標が誤差範囲内であり、概ね目標を達成した。</p> <p>トップページのレイアウトを工夫するなど、より見やすいホームページになるよう改善を行い、当局の事業についてわかりやすく発信した。</p> <p>※下線部 誤差範囲を加味して達成</p>	

成果指標 3	お客様サービス満足度
計画当初 (平成26年度)	88%
目標 (毎年度)	90%以上
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、お客様への対応について満足していると回答した人の割合を示す。</p> <p>業務改善や接客マナーの向上等を実施することで、毎年度90%以上を目指す。</p>	
実績 (5か年)	<p>H28 : 91.0%</p> <p>H29 : 94.0%</p> <p>H30 : 95.0%</p> <p>R01 : 92.2%</p> <p>R02 : 95.0%</p>
<p>インターネットモニターのアンケート調査において、毎年度、お客様サービス満足度90%以上の目標を設定し、毎年度達することができた。お客様からの信頼を確保するうえで、お客様の立場に立った各種施策及び取組が評価されたものと思われる。</p>	

主要施策 (7) 大規模事業者としての責務及び社会貢献

成果指標	二酸化炭素排出削減量
計画当初 (平成26年度)	3,254 t-CO ₂
目標 (毎年度)	3,100 t-CO ₂
<p>環境対策の実施により、従来に比べ削減される二酸化炭素量を示す。</p> <p>再生可能エネルギーの活用や省エネルギー化、廃棄物の再資源化等を実施することで、毎年度3,100トンの二酸化炭素の削減を目指す。</p>	
実績 (5か年)	<p>H28 : 3,958 t-CO₂</p> <p>H29 : 3,500 t-CO₂</p> <p>H30 : 2,954 t-CO₂</p> <p>R01 : 3,333 t-CO₂</p> <p>R02 : 3,211 t-CO₂</p>
<p>目標3,100 t-CO₂に対し、概ね目標を達成することができた。</p> <p>再生可能エネルギーの活用や省エネルギー化、廃棄物の再資源化等を実施し、特に、マイクロ水力発電設備を安定的に運用した。</p>	