

評価における外部要因（新型コロナウイルス感染症）の取扱いについて

令和2年度は、新型コロナ感染症対策により予定されたイベント等の多くが開催できなくなるという計画策定時には想定し得なかった状況となり、3委員から内部評価の上方修正を求めるとご意見を頂きました。

これを受けて局内で再検討し、該当する達成指標を評価対象から除き、4つの「主な取組」について、以下の通り内部評価を修正することとしました。

なお、主要施策の評価ランクについては影響ありません。

1 委員からの意見

A委員	「目標に近い成果が出た」にもかかわらず、コロナ禍によりキャンペーンイベントが中止となったことを理由に、B評価とされています。しかし、コロナ禍による中止が、不可抗力なのか否かが問われます。不可抗力と認定されるならば、これを理由に評価を引き下げることに疑問が残ります。B評価とした理由を改めてご説明ください。
B委員	未達成の理由が外部要因によるものであり、評価対象から外するのが妥当ではないか。
C委員	新型コロナウイルス感染症によって「C評価」になっているものは少々厳しいように思える。

2 局内再検討後の内部評価について

(1) 該当の取組

- ・ 主要施策（5） 取組②安全でおいしい水キャンペーン c ⇒ a
- ・ 主要施策（6） 取組①お客様の声を活かした事業運営 b ⇒ a
- ・ 運営基盤の強化 取組①実践的な技術研修の実施 b ⇒ a
- ・ 〃 取組②職員の育成と能力開発 c ⇒ a

(2) 修正資料

- ・ 資料2 千葉県営水道事業中期経営計画（H28～R2）に係る令和2年度統括評価（案）
- ・ 資料3 千葉県営水道事業中期経営計画に係る令和2年度実績と内部評価の概要（案）
- ・ 資料4 施策評価調書（主要施策別）様式1

(3) 修正箇所の詳細（施策評価調書）

ア 基本目標2－主要施策(5)おいしい水の供給（取組②）

取組②	安全でおいしい水キャンペーン		担当課	計画課 浄水課
	達成指標	1) イベント参加人数 2) 水道水の安全性についての理解度	内部評価	
	達成目標	1) 20千人 2) 80%	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成実績	1) 1千人（新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、イベントの実施を見送ったため） 2) 89%	前年度評価	b
	(評価結果の説明・分析) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベントの実施を見送ったことから、達成指標1) 「イベント参加人数」を評価対象から除外しました。 そのため、達成指標2) 「水道水の安全性についての理解度」により、取組②を評価することとし、「a : 達成している」と評価しました。			

イ 基本目標3－主要施策(6)お客様サービスの推進(取組①)

取組①	「お客様の声」を活かした事業運営(広報・広聴の充実)		担当課	総務企画課 業務振興課
	達成指標	ア) 各種広報媒体の改善状況 イ) ①アンケート情報収集割合(給水人口1,000人当たり)※1 ②業務改善数	内部評価	
	達成目標	ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) ①1.87(件/1,000人) ②5件以上	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) ①1.52(件/1,000人) (新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、イベントの実施を見送ったため) ②6件	前年度評価	a
(評価結果の説明・分析) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベントの実施を見送ったことから、達成指標イ)①「アンケート情報収集割合(給水人口1,000人当たり)」を評価対象から除外しました。 そのため、達成指標ア)「お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善」及び達成指標イ)②「業務改善数」により、取組①を評価することとし、「a: 達成している」と評価しました。				

ウ 運営基盤の強化(取組①)

取組①	実践的な技術研修の実施		担当課	計画課
	達成指標	1) 希望研修受講率(希望研修受講者数/希望研修受講予定人数) 2) 専門技術研修受講者数	内部評価	
	達成目標	1) 80%以上 2) 50名	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	1) 90% 2) 26名(新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、中止となった研修があったため)	前年度評価	a
(評価結果の説明・分析) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、主催者側の判断により中止となった研修もあったことから、達成指標2)「専門技術研修受講者数」を評価対象から除外しました。 そのため、達成指標1)「希望研修受講率(希望研修受講者数/希望研修受講予定人数)」により、取組①を評価することとし、「a: 達成している」と評価しました。				

エ 運営基盤の強化(取組①)

取組②	職員の育成と能力開発		担当課	総務企画課
	達成指標	人材育成等を目的とした局独自の研修の実施、改善	内部評価	
	達成目標	局独自の研修の継続、より質の高い効果的な研修を目指した定期的な見直しの実施	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	局独自の研修の一部実施、研修実施方法の検討の実施	前年度評価	a
(評価結果の説明・分析) 相当数の研修が実施に至りませんでした。従来の集合研修からオンデマンド形式等での研修実施の検討を進めたほか、資料配付や新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した形での集合研修を実施しました。 なお、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた達成指標については評価の対象外とすることとしています。そのため、達成目標「人材育成等を目的とした局独自の研修の実施、改善」のうち、「研修の実施」については評価対象から除外し、「人材育成等を目的とした局独自の研修の改善」により、取組②を評価することとし、「a: 達成している」としました。				