

施策評価調書（基本目標別）

様式 2

基本目標	<p>3 お客様からの「信頼」の確保</p> <p>主要施策（6）～（7）</p>
施策の趣旨	<p>主要施策（6） お客様サービスの推進 水道事業は、お客様から頂く水道料金によって運営されています。 毎日の生活を支えるライフラインを担う事業者として、水道水への信頼と安心、そして事業への御理解・御協力をいただけるよう、事業の情報をお知らせする広報活動とお客様の声を伺う広聴活動の一層の充実を図ります。 また、お客様の視点に立ち、接客マナーの向上や、頂いた御意見・御要望を業務に活かすとともに、新たな水道料金システムを開発し、その中で上下水道料金徴収一元化を可能とするなど、より便利な水道を目指してサービス向上に努めていきます。</p> <p>主要施策（7） 大規模事業体の責務と社会貢献 水道水をつくり、お客様にお届けするためには多くの電力が必要です。また、事業を実施するに当たっては、浄水発生土等の廃棄物が発生します。 これまで実施してきた省エネルギー化や再生可能エネルギーの活用、再資源化等の取組を今後も引き続き進めていきます。 また、蓄積した技術・知識を元に、開発途上国の水道事業体への職員派遣による国際貢献や、県内水道事業体への支援等を通じて、大規模事業体として求められる責務を果たしていきます。 さらに、県が進めている県内水道の統合・広域化に向けた検討を、引き続き進めていきます。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、2つの主要施策の下に7の主な取組を位置付けております。各施策及び取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、29年度については、</p> <p>「達成状況」に係る評価は、5つの取組を「a」評価（達成している）、1つの取組を「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>「成果」に係る評価は、主要施策（6）（7）ともに「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>主要施策（7）の主な取組 「県内水道の統合・広域化に向けた検討」は、検討主体が知事部局であることから、評価の対象からは除外しています。</p>
---------	---

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果	
(6) お客様サービスの推進	「成果」 a
主な取組 「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実） 接客マナーの向上 新たな水道料金システムの開発と 上下水道料金徴収一元化の実施	「達成状況」 b a a a
(7) 大規模事業体の責務と社会貢献	「成果」 a
主な取組 省エネルギー化の推進及び再生可能エネルギーの活用 資源リサイクルの推進 県内水道の統合・広域化に向けた検討 国際貢献及び他事業体への支援	「達成状況」 a a a a

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</p> <p>A：妥当である 3人 B：概ね妥当である 1人 C：不十分である 0人</p>	<p>外部要因をどのように取り扱うかを今後の検討課題とした上で、「A：妥当である」と評価します。</p> <p>評価の際の外部要因の取扱いについて、今後検討の余地があるため、「B：概ね妥当である」と評価します。</p>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び水道局の回答</p>	<p>基本目標3の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見等及び水道局からの回答は以下のとおりです。</p> <p>主要施策（6）お客様サービスの推進 取組 「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実） パブリシティ及びSNSについて、具体的な取組み実績を報告してほしい。</p> <p>（水道局回答） パブリシティについては、千葉日報、日本水道新聞、水道産業新聞において、当局からの情報提供により取組や事業内容を取り上げる特集記事などが掲載されております。 また、水道週間、決算・予算、中期経営計画の進捗状況などを報道機関への資料発表（投げ込み）により情報発信しています。 SNSについては、当局の水道水や事業の情報発信を目的とし、平成29年11月7日に公式ツイッターを開設しました。当局のマスコットキャラクターである「ポタリちゃん」が、水道局の事業や取組、イベント情報、水道水に関する知識などの情報を発信しています。（アカウント名：potarichan）</p> <p>（委員意見） 取組み実績を、回数など具体的なデータで示した方がよいのではないか。</p> <p>アンケート情報収集割合について、「当初予定していたイベントの一部が開催されなかった」とあるが、何故開催されなかったのか。外部要因に基づくものであれば、内部評価を「b」でなく「a」にしてよいのではないか。</p> <p>（水道局回答） 他団体が主催する大きなイベントが爆破予告のため中止となったため、アンケートを実施できませんでした。 評価にあたっては、外部要因による影響があった場合でも、それらを加味したうえで評価を行っています。</p> <p>（委員意見） イベントの中止を予見した上でアンケートの実施ができるのか、あるいは代替の方法があるのかということを含め、どのように外部要因を評価するかは、もう少し考える必要があるのではないか。</p> <p>主要施策（7）大規模事業体の責務と社会貢献 施策の成果 成果指標（二酸化炭素排出削減量）の単位は、厳密にはt-CO2/年で年間あたりの削減量と理解してよい。</p> <p>（水道局回答） ご指摘のとおり、年間あたりの削減量であることがわかるよう、単位を「t-CO2」から「t-CO2/年」に修正いたします。</p>	