

## 施策評価調書（様式 2）〔案〕

施策評価調書（基本目標別）

<p>基本目標</p>	<p><b>1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道</b></p> <p>主要施策（1）、（2）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p><b>主要施策（1） 安定給水の確保</b>  水道事業者の最大の使命は、水道水を将来にわたって安定的にお客様にお届けすることです。そのために必要な水源や、浄・給水場、送・配水管等の水道施設を過不足なく確保し、かつ適切に維持・管理をすることができるよう、計画的な取組を推進していきます。</p> <p><b>主要施策（2） 安全で良質なおいしい水の供給</b>  安心して使える安全で良質なおいしい水をお客様にお届けするため、原水の水質に効果的に対応できる高度浄水処理システムを順次、浄水場に導入するとともに、水道施設からお客様の蛇口まで一貫した「おいしい水づくり」を推進し、併せて、水質管理の一層の強化を図ります。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標 1 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。各取組<sup>※</sup>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、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、主要施策（2）の取組①「高度浄水処理システムの導入」について「c」評価（未達成だが進展している）としましたが、他のすべての取組について「a」評価（達成している）または「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（1）、（2）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（1）、（2）共に「a」評価（継続）としました。</p> <p>※ 主要施策（1）の主な取組①「水源の安定化」は、国の実施する事業に対する負担金の支払いであることから、評価の対象からは除外します。</p>
----------------	---

<p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p>		
<p>(1) 安定給水の確保</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>主な取組</p> <p>①水源の安定化<sup>※</sup></p> <p>②水道施設の長期的な整備方針の策定</p> <p>③浄・給水場の設備等の更新</p> <p>④管路の更新・整備</p>	<p>「達成状況」</p> <p>—</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>b</p>	
<p>(2) 安全で良質なおいしい水の供給</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>主な取組</p> <p>①高度浄水処理システムの導入</p> <p>②おいしい水づくりの推進</p> <p>③水質管理の強化</p>	<p>「達成状況」</p> <p>c</p> <p>a</p> <p>a</p>	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。  なお、実施内容等についてより丁寧な説明をするなど評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるものや内部評価についてより詳細な説明が必要なもの等については各委員から出た意見を踏まえ、更なる改善・検討を期待します。
	A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人	
	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて「妥当である」と判断します。  今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。
	A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人	
外部評価会議 委員の主な意見	基本目標 1 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は以下のとおりです。  <b>主要施策(1)安定給水の確保</b> <b>取組②水道施設の長期的な整備方針の策定</b> ○26 年度の事業等進行管理総括表に 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るので、その旨記載した方がよい。  <b>取組④管路の更新・整備</b> ○ア・イの達成実績が 8 割に満たない 70% 台なので、内部評価を b とした理由を調書へ記載した方がよい。  <b>主要施策(2)安全で良質なおいしい水の供給</b> <b>取組③水質管理の強化</b> ○検査体制が整っていても、分析機器の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せないといったこともあるため、点検、教育など万全を期すように努めていただきたい。  <b>施策の成果</b> ○当該年度の成果目標が前年度の成果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るため、目標値の変更について検討いただきたい。	
基本目標 1～5 の全般に関わることについて、評価委員から出された意見は以下のとおりです。  ○達成目標が「～の検討」や「～の整理」などの場合は、達成実績としては「～の検討（整理）の完了」または「～の検討（整理）の終了」とするべきである。 ○今後、施策と取組の全体の体系と相互の関係性をもう少し分かりやすくするべきである。		

施策評価調書（基本目標別）

<p>基本目標</p>	<p><b>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</b></p> <p>主要施策（3）、（4）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p><b>主要施策（3） お客様サービスの推進</b>                  お客様からいただく水道料金は様々な事業を通じてお客様への還元を図っています。多くのお客様に親しまれ、信頼される水道として、広聴・広報活動の一層の充実を図るとともに、接客マナーの向上、新たな料金収納形態の検討などお客様の視点に立った取組を推進します。</p> <p><b>主要施策（4） 次世代への技術の継承</b>                  県内水道の中核にふさわしい高い技術レベルを維持し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様へお届けできるよう、長年培ってきた県営水道の技術力と現場対応力を効果的な方法で次世代職員に継承していきます。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標 2 においては、2つの主要施策の下に6の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、5つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（継続）としました。</p>
----------------	--

<p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p>		
<p>(3) お客様サービスの推進</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>主な取組</p> <p>①広聴・広報の充実</p> <p>②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>③接客マナーの向上</p> <p>④新たな料金収納形態の検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>a</p>	
<p>(4) 次世代への技術の継承</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>主な取組</p> <p>①実践的な技術研修の実施</p> <p>②体験型研修施設の整備検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p>	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	取組の達成目標・実績と内部評価が若干そぐわない点があり、それに対する説明も不十分であることから、「概ね妥当である」と判断します。  施策の成果実績の表記方法とそれに伴う内部評価の修正についての検討が必要な箇所があることから、「概ね妥当である」と判断します。
	A：妥当である 1人 B：概ね妥当である 4人 C：不十分である 0人	
	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて「妥当である」と判断します。  取組が終了した場合の今後の進め方の評価が実態と合わないと考えられることから、「概ね妥当である」と評価します。
	A：妥当である 3人 B：概ね妥当である 2人 C：不十分である 0人	
外部評価会議 委員の主な意見	基本目標 2 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は以下のとおりです。  <b>主要施策(3)お客様サービスの推進</b> <b>取組④新たな料金収納形態の検討</b> ○覚書を締結した 4 市以外との協議結果を記載した方がよい。 ○弊社では 10 年くらい前にクレジットカード払いを導入しているが、費用に比べ未収金が減るなどの効果は少ないため、導入に当たっては、業界の動向やお客様の要望等を総合的に勘案する必要がある。  <b>施策の成果</b> ○満足度の評価はそれほど精度が高い数値ではないため、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とし、その実績に基づき評価した方がよい。 ○成果実績について、「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。」とあるが、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きているかを評価した方がよい。  <b>主要施策(4)次世代への技術の継承</b> <b>取組②体験型研修施設の整備検討</b> ○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あることから、その結論に沿って今後計画を進めるのであれば、「今後の進め方」の内部評価は「a：継続」でよい。	

施策評価調書（基本目標別）

様式－2

<p>基本目標</p>	<p><b>3 地震等の非常時に強い水道</b></p> <p>主要施策（5）、（6）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p><b>主要施策（5） 危機管理体制の強化</b>                  地震や事故等によって水道施設が被災した場合に、断水等のお客様への影響を、短時間かつ最小限にすることができるよう、職員等の活動体制の充実・強化を図るとともに、給水区域内 11 市との連携強化に努めます。</p> <p><b>主要施策（6） 緊急時における水融通体制の確保</b>                  地震等により浄・給水場の機能が停止した場合に、断水等の影響を受ける地域を最小限にすることができるよう、他の施設とのバックアップ体制を整備するとともに、水道用水供給事業者との水の相互融通についても検討・協議を進め、水融通体制の確保を図ります。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標 3 においては、2つの主要施策の下に 5 の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、4つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（5）、（6）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（5）、（6）共に「a」評価（継続）としました。</p>
----------------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
<p>(5) 危機管理体制の強化</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<hr/> <p>主な取組 「達成状況」</p> <p>① 応急活動体制の強化・拡充 a</p> <p>② 緊急時における初期活動体制の強化 b</p> <p>③ 給水区域内 11 市との連携強化 a</p>		
<p>(6) 緊急時における水融通体制の確保</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<hr/> <p>主な取組 「達成状況」</p> <p>① 浄・給水場間バックアップ体制の整備 a</p> <p>② 水道用水供給事業者との水融通体制の確保 a</p>		

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	<p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、評価調書の記載の仕方等に改善の余地があるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる改善を期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の評価	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	<p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて「妥当である」と判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の主な意見	<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は以下のとおりです。</p> <p><b>主要施策(5)危機管理体制の強化</b>  <b>取組②緊急時における初期活動体制の強化</b>                  ○情報伝達訓練において、例年4月の応答率が低い傾向があるとすると、4月に大震災が起きた場合に参集できないということになってしまうので、問題意識を持っていただきたい。                  ○新たな緊急体制について検討した結果、更なる検討が必要になったのであれば、その検討課題について記載した方がよい。                  ○大幅な変更が「b：一部見直して継続」という評価になるのであれば、大幅な変更かそうでないかの線引きがわかりにくいので、定性的な評価に関わる考え方について、別途評価全体のしくみのあり方の中で整理・検討いただきたい。</p> <p><b>取組③給水区域内11市との連携強化</b>                  ○仮設給水栓について、分かりやすい説明を評価調書に記載した方がよい。</p> <p><b>主要施策(6)緊急時における水融通体制の確保</b>  <b>施策の成果</b>                  ○成果目標が「安定給水人口率100%を達成するための工事完了」となっているが、その工事が完了したことから「今後の進め方」で「a：継続」とするには、新たな目標の再設定が必要となるので、その説明を記載する必要がある。</p>	

施策評価調書（基本目標別）

様式－2

<p>基本目標</p>	<p><b>4 環境に優しい水道</b></p>
<p>施策の趣旨</p>	<p>主要施策（7） 環境対策の推進                  環境保全に配慮した水道事業を推進するため、大量に使用している電力を節減し、併せて、再生可能なエネルギーの活用により、購入電力量の一層の削減を図るとともに、浄水場発生汚泥や建設発生土のリサイクル（再資源化）に引き続き取り組んでいきます。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標4においては、1つの主要施策の下に3の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、2つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、「a」評価（継続）としました。</p>
----------------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(7) 環境対策の推進	「成果」 a	「今後の進め方」 a
主な取組 ①省エネルギー化の推進 ②再生可能エネルギーの活用 ③資源リサイクルの推進	「達成状況」 a a b	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	取組の達成状況について、外部要因による影響を踏まえ、適切に評価していると考えられることから、「妥当である」と判断します。  取組の達成状況の評価において、外部要因による影響の取り扱いについて、疑問があることから「概ね妥当である」と判断します。
	A：妥当である 1人 B：概ね妥当である 4人 C：不十分である 0人	
	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて「妥当である」と判断します。 今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。
	A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人	
外部評価会議 委員の主な意見	基本目標 4 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は以下のとおりです。  <b>主要施策(7)環境対策の推進</b> <b>取組②再生可能エネルギーの活用</b> ○施設更新の有無により、発電パネルの設置が影響されるというのであれば、相互に関連する取組を全体の中でどう進捗管理や評価をするか、検討いただきたい。  <b>取組③資源リサイクルの推進</b> ○達成指標イ) 建設発生土の再資源化の進捗状況について、達成目標 78%に対して 72% (条件に適したものは 100%再資源化) を、取組の評価を「b：概ね達成している」としているが、成果指標②浄水場発生土の再資源化率について、成果目標 100%に対して 92.1% (再利用可能なものは 100%再資源化) を「a：達成している」と評価しているのと同様に、外部要因を除いた考え方で評価した方がよい。 ○取組③の達成指標イ) 建設発生土の再資源化について、技術的な対応等で再利用の条件に該当しない発生土を再利用できるものに変えられないのであれば、条件に適さないものはどれだけ頑張っても再資源化できないので、再資源化が可能なものを対象に目標を設定しないと意味がない。 ○達成状況の評価については、現時点で可能な最大限の成果が達成されたという点では「a：達成している」相当と評価することもできるが、法的に不可能なものと、技術的に困難なものは視点が異なるため、成果指標②のように外的要因として評価から排除することは不適切であることから、原案の評価「b：概ね達成している」が妥当である。	

施策評価調書（基本目標別）

<p>基本目標</p>	<p><b>5 安定した経営を持続できる水道</b></p> <p>主要施策（8）～（10）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p><b>主要施策（8） 人材の確保と育成</b>                  人材面から経営基盤の強化を図るため、計画的な採用を進めるとともに、職員一人ひとりが企業人としての自覚をもち、水道事業の遂行に必要な知識と能力を十分に習得できるよう、研修等の機会を通じて人材の育成を進めていきます。</p> <p><b>主要施策（9） 業務能率の向上</b>                  適正で能率的な業務運営を確保し、お客様に信頼される経営を推進するため、職員の業務能率の向上を図ります。併せて、業務処理の迅速化を図るため、計画的に情報化を推進するとともに、お客様の個人情報等については管理を徹底します。</p> <p><b>主要施策（10） 経営体質の強化</b>                  水道施設の大規模更新に伴う資金需要の増大等に備え、引き続きコスト削減を進めるとともに、収益の安定性の確保を図ります。また、県営水道の望ましい経営形態について研究を進めるなど、経営体質の強化に資する取組を幅広く行います。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標5においては、3つの主要施策の下に9の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>I「達成状況」に係る評価は、8つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（8）について、「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（9）、（10）については「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（8）、（9）、（10）共に「a」評価（継続）としました。</p>
----------------	---

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
<p>(8) 人材の確保と育成</p>	<p>「成果」 b</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
-----		
<p>主な取組</p> <p>①計画的な人材確保</p> <p>②職員の育成と能力開発</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p>	
<p>(9) 業務能率の向上</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
-----		
<p>主な取組</p> <p>①能率的な業務運営の確保</p> <p>②情報化の推進</p> <p>③情報の適正管理</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p>	
<p>(10) 経営体質の強化</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
-----		
<p>主な取組</p> <p>①品質確保に留意したコスト削減</p> <p>②収益の安定性の確保と財務改善</p> <p>③経営形態等に関する調査研究</p> <p>④経営分析の活用</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	<p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、施策の成果指標・目標や取組の達成指標・目標の設定の仕方等に検討の余地のあるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる検討を期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の評価	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	<p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の主な意見	<p>基本目標 5 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は以下のとおりです。</p> <p><b>主要施策(8)人材の確保と育成 取組②職員の育成と能力開発</b> ○25年度に目標を達成できなかった研修理解度について、目標達成のためにどのような取組を行うのか、「今後の取組」に反映させた方がよい。</p> <p><b>主要施策(9)業務能率の向上 施策の成果</b> ○成果指標が「削減率」となっているのに対して、目標・実績が「機器類統一化の推進」では対応関係が分かりにくいため、目標に対してどの程度進捗したのかが分かるように、評価結果の説明・分析欄の記載内容を検討いただきたい。</p> <p><b>主要施策(10)経営体質の強化 施策の成果</b> ○成果指標については、フロー・ストックの両面を確認できる指標が望ましいと考えられる。総合的な指標について検討いただきたい。</p>	