

基本目標	主要施策	主な取組	外部評価委員会における意見等	回答(対応策)・コメント	担当課等	
基本目標1 より良質なおいしい水をいつでも安心して利用できる水道を目指します。	主要施策1 安定給水の確保	水道施設の長期的な整備方針の策定	長期の整備方針は経営上おそらく最も重要であると思います。しかし、その方針策定に長い時間がかかるのは一般には理解されにくいと思いますので、もう少し「取組の概要」で具体的な作業工程の説明があると良いのではないのでしょうか。取組、 が関連する既存の更新計画と、取組 の整備方針との関係や差異が分かるように記載していただくより良いと思います。	中島委員	作業工程は、具体的なスケジュールが固まった段階で調書に記載していきたいと思います。また、取組 と取組、 の関係について、記載を追加しました。	計画課
			「当年度の取組概要」には「長期施設整備計画を策定する」とありますが、評価結果の説明分析欄では「整備方針」の策定となっていますので、内容を統一した方がよいと思います。「方針」と「計画」の関係ですが、最終的には計画を策定するが、現在は計画を策定するための方針を策定しているという事でしょうか。	中島委員 太田委員長	当年度の取組概要の「長期施設整備計画」を「整備方針」に修正しました。「整備方針」は、「長期構想」とそれを受けた具体的な「整備計画」から構成されています。	
			達成指標の「整備方針の策定」ですが、他の指標とのバランスも考え、「～状況」とした方がよいように思います。	太田委員長	達成指標の「整備方針の策定」を「整備方針の策定状況」に修正しました。	
			評価結果の説明・分析欄に「更新における優先順位の決定方法」とありますが、取組 の「取組の概要」にア～ウとして優先的に更新する管路が既にあげられており、取組 で新たに検討する優先順位づけとの違いの説明が必要と思います。	中島委員	取組 の概要に示しているのは、小口径管路における優先順位についてであり、取組 で検討するのは大口径管路に関するものです。取組の違いが分かるように記載を追加しました。	
	管路の更新・整備	「ニュータウン」を「千葉ニュータウン(千葉NT)」と記載した方が良いのではないのでしょうか。	藤代委員	取組の概要の「ニュータウン」を「千葉ニュータウン」に修正しました。	計画課 給水課	
		達成指標 ア)イ)の単位が「延長」となっていますが、絶対値ではなく「比率」で表現できないのでしょうか。全管路延長のうち、耐震化していない更新対象の延長と当年度に実施する延長を記載されると分かりやすいと思います。	太田委員長 安田委員	耐震化率は昭和50年代からの積み重ねた数値になりますが、当年度の更新延長は単年度ですので、比率で示すとかなり低い値になります。このため延長を使用しておりますが、分かりやすく説明できるように評価結果の説明分析欄に、耐震管の総延長について記載を追加しました。		
	施策の成果	管路の事故が増えている理由が分からないような書き方でいいのでしょうか。要因が明確に地震や工事の影響であると言えるなら、評価結果の説明・分析欄は「増加の要因はこうです」と記載する方がよいと思います。地震が要因なら「…と考えられます」でもよいと思いますが、地震の後の工事であれば断言してもいいのではないのでしょうか。	中島委員 安田委員	事故件数の増加の理由として、応急復旧における他工事に伴う破損事故について記載していましたが、局では改善できないものであり、成果実績とは別に集計しておりました。このため、説明分析欄の記述を成果実績と整合をとるように修正しました。なお、破損事故以外での事故件数増加の原因は、東日本大震災による損傷が考えられますので、その旨記載しております。	給水課 計画課	
	主要施策2 安全で良質なおいしい水の供給	施策の成果	達成指標ア「蛇口での残留塩素濃度」値について、どのように計算するのか、補足説明をお願いします。何箇所かで年間で何回測っているのか、全測定値の平均値で評価しているのか、等です。目標値を達成した頻度での評価の方がより適切ではないのでしょうか。	中島委員	給水区域内60箇所毎日測定した年間平均値を使用していますので、そのことが分かるように調書を修正しました。「おいしい水づくり計画」の実施当初より、評価方法として、平均値を使用しております。	計画課
			評価結果の説明・分析欄に「第1回の広聴結果(6月実施)」とありますが、平成23年6月という意味でしょうか。それであれば、平成23年度のアンケート結果には、平成23年度の施策の効果が反映されておらず評価するには不適切と思います。当該年度の施策の成果がより反映していると思われる、最新の広聴結果で評価するように変更すべきではないのでしょうか。	中島委員	「おいしい水づくり計画」の実施当初より、成果実績は、当年度の第1回の広聴結果を使用し評価しております。なお、広聴は、第1回を6月、第2回を2月に実施していますが、成果実績は、水温が高い時期に満足度の評価が厳しくなること、また、従前からの調査結果との連続性を確保するため、第1回(6月)広聴結果を使用しており、その旨を調書の説明分析欄に記載しました。	計画課
			成果実績を第1回の広聴結果53.2%としていますが、第2回の結果61.9%と単純平均すると、58%と成果目標に達しています。よって、「a 成果が出ている」と評価しても良いのではないのでしょうか。	安田委員 藤代委員		計画課
どの様な理由で第1回の広聴結果を使用しているのか、調書の中で触れていただけとよいと思います。	太田委員長	計画課				

基本目標	主要施策	主な取組	外部評価委員会における意見等	回答(対応策)・コメント	担当課等	
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	「お客様の声」の事業運営への活用	達成指標は、「フィードバックの割合」とされていますが、利用者の関心はその先にあるように思います。「フィードバックの割合」は事業システムの問題ですが、そのシステムがいかに有効に機能しているかも問われると思います。さらにお客様の声がどうやって事業に反映されたのか評価していくため、要望反映率などの指標を増やすことは可能でしょうか。	太田委員長	「お客様の声」には相反する要望や実現性の難易度等もあり、要望反映率などの指標化は難しいと考えますが、今後は「お客様の声」が活用された業務改善の具体的事例について、局内だけでなくお客様に対してもホームページ等によりお知らせできるよう検討してまいります。	業務振興課
			電話やメール等での「お客様の声」の集計・分析の傾向を可能ならば、ご教示ください。	安田委員	「お客様の声」の大半が水道利用に関する日常的な相談です。苦情や要望・意見としては、料金関係が最も多く、次いで職員関連となっています。苦情は検針員や職員の対応についてのものが寄せられています。なお、要望・意見では、請求書の紙質の改善や、水道料金のクレジットカード対応などが寄せられています。	業務振興課
		新たな料金収納形態の検討	上下水道料金の徴収一元化について検討されるとのことですが、期待される効果(例:口座振替手数料、請求書郵送料の減少など)と課題(例:システム変更、業務委託先の統一など)について可能ならばご教示ください。	安田委員	期待される効果としては、請求書発送等に係るコストの軽減、下水道使用料の収納率の向上が見込めるなどがあります。課題としては、当局が受託する事務の範囲、情報処理システムの再構築及びその費用積算などがあります。	業務振興課
		施策の成果	お客様対応満足度が未達成ですが、何か要因があると思います。取組はやっているが、その先が十分にお客様に伝わっていない、あるいは業務改善と連動しきれていない可能性があるのではないのでしょうか。	太田委員長	業務改善を進めるため、24年度より苦情内容を細かく精査し、改善点・問題点を明確にすることとしました。また、業務改善の事例については、ホームページ等によりお客様に対してお知らせできるよう検討してまいります。	業務振興課
			平成23年度のアンケート結果には、平成23年度の施策の効果が反映されておらず評価するには不適切と思います。当該年度の施策の成果がより反映していると思われる、最新の広聴結果で評価するように変更すべきではないでしょうか。	中島委員	インターネットモニターアンケート調査は年4回(6、8、11、2月)定期的に実施しています。各回の調査項目については、関連質問があることから、モニターの負担軽減の観点もあり、各回の項目数を調整し、実施時期を分散させているところです。出来る限り、各取組の終了後に調査するよう考慮していますが、一部の項目については、取組実施中に調査を行っておりますので、今後も実施時期については検討してまいります。	業務振興課
		基本目標3 地震等の非常時に強い水道	主要施策5 危機管理体制の強化	緊急時における初期活動体制の強化	緊急時の体制を強化していく事が分かるように、「緊急時の初動体制の確立」より、「緊急時の初動体制の強化」とした方がよいと思います。	安田委員
他の指標とのバランスも考え、「～状況」とした方がよいように思います。	太田委員長				計画課	
「緊急体制案を検討中」としてありますが、「緊急体制」が全く出来ていないように読めてしまい、そのような状況では県民は不安ではないでしょうか。既に何らかの暫定的な「緊急体制」は考えられているのではないかと思いますので、誤解のないような表現をお願いします。	中島委員				達成目標・実績の「緊急体制案」を「新たな緊急体制案」に修正しました。	計画課
「緊急体制案を検討中」であれば、C:未達成だが進展しているのではないのでしょうか。	藤代委員				緊急体制案は検討中ですが、情報伝達訓練については目標を達成していることからb評価としました。	計画課
給水区域内11市との連携強化	外部要因で実行できなかった事をはっきりと記載されるといいと思います。			太田委員長	11市11回の目標に対し、東日本大震災の影響により3市が中止としたため回数は8回となりましたが、当局による要因ではないので、その旨分かりやすく調書に明記した上で、評価はaのままとしました。	計画課
	合同訓練を3市と出来なかったことから、b:概ね達成しているのではないのでしょうか。			藤代委員		計画課
		当年度の取組概要から考えると、評価結果の説明・分析欄において、まず訓練回数について説明した上で、次に役割分担の明確化について成果を述べる方がよいと思います。	中島委員	東日本大震災の教訓として、応急給水や連絡体制など11市との役割分担を明確化しましたので、評価結果の説明分析欄に記載しました。	計画課	

基本目標	主要施策	主な取組	外部評価委員会における意見等	回答(対応策)・コメント	担当課等	
基本目標3 地震等の非常時に強い水道	主要施策5 危機管理体制の強化	施策の成果	休日夜間の職員の対応が課題になっていると思いますが、それは今の体制で解決するのは難しいと思います。委託先に権限を委譲するなど別の手立てが必要ではないでしょうか。	安田委員	権限の委譲に関しては法令関係をはじめ諸々の課題がありますので、職員の負担も考慮しながら新たな緊急体制について検討していきます。	計画課
		施策について	ここでの危機管理体制は、特定の状況での危機管理について述べているようですが、自然災害だけでなく、テロや事故など広い範囲での危機が想定されます。また、危機のレベルがあると思いますので、レベルに応じた組織体制や現場への権限委譲など検討された方がよいと思います。	太田委員長	水道局では、震災のほか、事故やテロ、湯水対策などについて危機を想定して対応している所ですが、今後とも改善・強化を検討していきます。	計画課
	主要施策6 緊急時における水融通体制の確保	浄・給水場間バックアップ体制の整備	達成指標は、「バックアップ管路施設の検討・整備」となっていますが、他の指標とのバランスも考え、「～状況」とした方がよいように思います。	太田委員長	達成指標の「バックアップ管路施設の検討・整備」を「バックアップ管路施設の検討・整備状況」に修正しました。	計画課
		水道用水供給事業者との水融通体制の確保	と同様に、「～状況」とした方がよいように思います。	太田委員長	達成指標の「北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立」を「北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立状況」に修正しました。	計画課
		施策の趣旨	「水道用水供給事業者」は「他水道用水供給事業者」の方がよいのではないのでしょうか。	藤代委員	施策の趣旨については、水道事業を行っている千葉県水道局と水道用水供給事業者との相互融通について述べているので、記載のとおりとします。	計画課
		施策の成果	成果指標・目標・実績の表示方法について、完了まで目標も実績も無記入となりますが、より分かりやすいものとする検討や工夫が必要であると思います。	太田委員長	施設整備完了後に初めてバックアップ機能を発揮し、途中の年度で成果指標を設定するのが難しいため、平成24年度事業からは進捗状況が分かる中間的な目標を設定することとしました。	計画課
基本目標4 環境に優しい水道	主要施策7 環境対策の推進	省エネルギー化の推進	「エネルギー」は「エネルギー消費」ではないでしょうか。	藤代委員	当年度の取組概要の「エネルギー」を「エネルギー消費量」に修正しました。	浄水課
		再生可能エネルギーの活用	再生可能エネルギーを利用した発電設備の設置を推進するに当たり、固定価格買取制度の利用も検討していく余地があるのではないかと。	安田委員	今回、設置予定のマイクロ水力発電設備は、固定買取価格制度ができる前に資源エネルギー庁の補助金を活用することを前提として検討してきました。本補助金は、発電した電力は全て自家消費することを条件としていますので、今回の事業では固定価格買取制度による売電は考えておりませんが、今後の導入にあたっては検討していきたいと思います。また、電力量の削減という点では、売電すると削減できないので、その辺も併せて検討していきたいと思います。	浄水課
		資源リサイクルの推進	放射性物質については、外部要因であるので、内部評価結果は理由を記載した上でa評価でいいのではないのでしょうか。	太田委員長	取組と施策の成果について、評価結果の説明・分析欄に理由を記載した上で内部評価をa評価に変更しました。	浄水課
基本目標5 安定した経営を持続できる水道	主要施策8 人材の確保と育成	計画的な人材確保	達成実績は、目標を上回る超過達成となっていますが、一方では定数削減などを強く求める声もあることから、不要な批判を避けるためにも、目標を上回る新規採用に関する根拠を示すことが必要に思います。	太田委員長	いわゆる団塊世代の大量退職等により、退職者数が新規採用職員数を上回る傾向にあります。このため新規採用職員をできるだけ確保する必要性がありましたので、その旨調書の説明分析欄を修正しました。なお、退職者数は年度によって変動しますので、目標設定は難しい面もあるのですが、今後とも慎重に目標設定を行ってまいります。	総務企画課
		施策	民間委託について推進するのではなく、慎重に行ってください。	渡辺委員	委託については、慎重に検討してまいります。	総務企画課

基本目標	主要施策	主な取組	外部評価委員会における意見等		回答(対応策)・コメント	担当課等
基本目標5 安定した経営を持続できる水道	主要施策9 業務能率の向上	情報化の推進	達成指標は、「システム整備回数」とされていますが、「整備回数」と「業務能率の向上」との因果関係について説明してください。	太田委員長	計画的に情報システムの機器類の更新やソフトのバージョンアップ等のシステム整備を実施することで、情報システムの安定的な運用が図られるほか、システム整備に合わせて使用機器類の統一化を進めることにより、情報システムの維持管理の効率が向上します。これらは、情報システムを用いる業務の能率の向上につながります。評価調書の説明分析欄にシステムの整備と使用機器類の統一化について説明を追記しました。	業務振興課
		情報の適正管理	国のガイドライン(平成12年7月)などにもとづく包括的な「情報セキュリティポリシー」は整備されているのでしょうか。危機管理という点からも情報管理について検討したほうが良いと思います。	太田委員長	当局では、平成14年3月に県により策定された「千葉県情報セキュリティ基本方針」及び基本方針を受けて策定された「千葉県情報セキュリティ対策基準」に基づき、電子情報の保護対策や職員への研修などを実施しています。また水道局独自にバックアップを強化するなど、情報管理について強化していきます。	業務振興課
	品質確保に留意したコスト削減	達成指標について、「コスト削減施策数」とはコスト削減に着手した施策数を意味しますが、これ以外にその実績(たとえば削減率<削減額/事業総額>)を追加することは可能でしょうか。この指標・目標ではやったことは分かりますが、どのような効果があったのかわかりません。プログラムでは、コストだけでなく品質や環境についても考慮するのであれば、取り組んだ施策数だけでなく、何をやったか分かるような指標を検討された方が良いと思います。	太田委員長	前中期経営計画では、削減額の目標値を設定しておりましたが、「千葉県公共事業コスト構造改革プログラム2009」では、これまでのコスト削減を重視した取り組みから、コストと品質の両面で総合的に優れた公共事業への転換を図ると共に、環境への配慮等の施策も盛り込んでおり、取組内容が削減率(削減額)では図れない状況から、達成目標を施策数のみとしたものです。この取組で何をやったから評価としたのか分かるように、説明分析欄に説明を追加しました。	計画課	
		「品質確保に留意したコスト削減」を実施した結果として、各施策の当初予算額に比べて決算(見込)額が抑制されるという成果に結びついたと理解してよろしいでしょうか。	安田委員	コスト構造改革プログラムの有無による設計額の段階での削減率は0.3%となっており、結果として決算額の抑制に結びついております。	計画課	
	主要施策10 経営体質の強化	収益の安定性の確保と財務改善	財務改善の説明において、「3条収支差、4条収支差及び資金残高推移を総合的に勘案し」とありますが、経営戦略的にどう考えているのかがこの文面からは見えてこないため、説明してください。特に建設投資については、中長期的な展望をもって経営戦略を考える必要があるため、こうしたことも含めて説明した方が良いと思います。	太田委員長 藤代委員	今後、施設の更新や新たな建設投資に係る多額の資金需要が見込まれる中で、計画的かつ安定的な財政運営を行うこととし、企業債については、後年度の利払いを軽減するため、可能な限り借入の抑制に努めているところです。こうしたことを整理し、説明分析欄については、ご指摘を踏まえ、わかりやすく表現を工夫しました。	財務課
			当年度の取組概要欄はもう少し具体的に書くべきではないでしょうか。また文頭に「引き続き」とありますが、本中期経営計画上は初年度なので、不適切ではないでしょうか。	中島委員	当年度の取組内容については、今後より具体的な内容を記載するように検討してまいります。取組概要欄は、財政運営に当たっての取組全般を記載しており、「引き続き」とは、本中期経営計画策定前から収益の確保及び経費の節減等について取り組んできたため引き続きと記載させていただきました。	財務課
		経営分析の活用	達成指標は、「研修実施回数」とされていますが、取組の概要で示されている「公表」はどうされているのでしょうか。公表を考えると、137項目の羅列では済まないと思いますので、千葉県水道局としての業務指標に対する考え方が問われてくると思います。	太田委員長	経営分析の公表は、水道事業ガイドライン137項目について、過去6年間の指標値を千葉県水道局ホームページで公表しております。なお、主要な項目については、グラフ化し、対前年度比の状況や主要他事業体平均の状況を公表しておりますが、今後も分かりやすくメリハリをつけた公表を工夫してまいります。	総務企画課