

基本目標	主要施策	項目	番号	評価会議における意見等	回答（対応策）・コメント	担当課等
基本目標1 「強靱」な水道の構築	(1) 安定給水の確保	取組④管路の更新・整備	1	達成指標・目標・実績が更新延長の実数で示されていますが、更新率で表すとどのようになるのでしょうか。	B委員 本取組の「ア」の小口径鉄管の更新延長」及び「イ」の大口径管の更新延長」の平成30年度における達成実績の計76.4kmを管路の更新率で表すと、0.84%となります。 また、下水道や外かん事業の切廻し等の更新工事は指標としていないこと及び「ウ」の基幹管路の整備延長」については、整備工事であり更新ではないことから更新率の算定から除外しております。	給水課
		施策の成果	2	達成指標・目標・実績が更新延長の実数で示されていますが、施策の成果では割合(率)で示されています。両者の関係についての考え方を教えてください。	B委員 達成目標などについては、成果目標を達成するために実施すべき更新延長を分かりやすく説明するため「延長」を使用しており、成果指標などについては、管路全体に対する耐震化の状況をより分かりやすく説明するため「率」を使用しております。 また、次期中期経営計画の策定にあたっては、成果指標及び達成指標の設定について、相互の関係性に留意し総務企画課とともに検討してまいります。	給水課
	(3) 危機管理体制の充実	施策の成果	3	「30年度の成果目標」を「非常時職員参集管理システム応答率(1時間以内):98%以上」としている点について、今後は異なる項目を成果目標にするなどの見直しが必要に思われる。例えば、「柏井備蓄倉庫の建設完了」との30年度実績を踏まえ、具体的な備蓄量(応急給水であれば「何人分を何日間」、資材であれば「想定被害に基づく事故件数の何%」といった数量)を目標に設定することも適切ではないだろうか。(以上の意見は、今後の経営計画を策定する際に参考にいただければ幸いです。)	A委員 次期中期経営計画において、より適切な成果目標の設定を検討して参ります。	計画課
		取組③浄水施設の危機管理対策の強化	4	決算額が予算額の約1/6となっていますが、その事情を教えてください。	B委員 柏井浄水場西側施設の覆蓋設置工事は、その1及びその2の2工事に分けて発注を行っております。今回、その1工事の当該年度分が全額繰越となったことから、決算額が減少しております。 当該工事は、覆蓋設置及び配管等の移設において、沈澱池等の処理を停止させを行う必要がありましたが、復旧時の停滞水処理に想定外の期間を要したため、出来高予定額に達せず、出来高精算を行わなかったためです。 なお、その2工事については平成31年2月に着手し令和2年7月の完成に向け計画通り進捗しており、事業全体の工程に遅れは生じない見込みです。	浄水課
基本目標2 「安全」な水の供給	(4) 安全な水づくり	取組①水源の監視・保全	5	・水道水源の保全に関して、流域協議会の状況についてご説明ください。 ・水源の臨時調査回数が139回も実施されていますが、予算額と決算額が同額なのはなぜでしょうか。	B委員 ・当局の水道水源の保全に係る協議会には、「印旛沼水質保全協議会」、「印旛沼流域水循環健全化会議」、「江戸川を守る会」、「江戸川・坂川清流ルネッサンス連絡会」、「高滝ダム貯水池水質保全対策協議会」、「利根川・荒川水系水道事業者連絡協議会」、「関東地方水質汚濁対策連絡協議会」、「手賀沼水環境保全協議会」があり、これらの会議は平成30年度、25回以上開催されています。 ・水源調査に係る採水業務について、定期調査は委託で実施しており予算額と決算額は同額となっていますが、臨時調査は当局職員が実施していることから委託費には計上していません。	浄水課
		取組②高度浄水処理の拡充	6	「2) 柏井浄水場西側埋設汚泥対策」について、取組の進捗状況として、「これまでの対策を評価・検証」した旨の記載がある。今後の進め方についても、「令和元年度から詳細な調査を実施し、対策の早期完了に向けて引き続き取り組む」旨の説明がある。高度浄水処理の拡充を「主な取組」の1つに掲げているが、埋設汚泥(過去に埋め立てた浄水処理発生土)から硫化水素が検出された問題の解決が遅々として進んでいない印象を覚えた。早期完了の見通しは立っているのか、高度処理導入がおくれるのではないかと、心配に感じた。	A委員 高度浄水処理については、建設予定地で埋設汚泥から硫化水素が検出されたため、導入が遅れております。 現在、周辺環境の安全を最優先に、埋設汚泥対策を実施した結果、硫化水素濃度は汚泥層内の測定箇所6割程度減少しました。硫化水素を含む保有水が存在することから、更に対策を進めるため、今年度は詳細調査を行い、除去対策などについて再検討します。 高度浄水処理施設の導入については、最優先に埋設汚泥対策を実施のうえ、引き続き、早期に着手できるよう検討して参ります。 なお、敷地境界等の地上部では、週1回、硫化水素を測定しておりますが、検出はされておられません。	計画課
			7	柏井浄水場西側埋設汚泥内硫化水素除去工事の見通しを教えてください。中経期間内に解決できない場合、高度浄水処理の導入計画はどのようになるのでしょうか。	B委員 埋設汚泥対策については、現中期経営計画の期間内に、「対策の完了」を目標として進めており、今年度は詳細調査を行い、除去対策などについて再検討します。現中期経営計画の期間内に「対策の完了」が難しい場合は、次期中期経営計画へ引継ぎなどを検討して参ります。 高度浄水処理の導入計画については、周辺環境の安全を最優先に埋設汚泥対策を実施のうえ、引き続き、早期に着手できるよう検討して参ります。	計画課
8	(ちば野菊の里浄水場(第2期)施設整備) 達成指標・目標・実績が数値化されておらず、「完成に向け順調に進捗」とありますが、決算の繰越額が予算に比べ約2倍となっています。具体的な進捗状況をご説明ください。	B委員 繰越額が昨年度より約2倍となっている主な理由は、複数年にわたる金額の大きな土木工事である「高度浄水処理施設築造工事」や「急速ろ過池築造工事」等において、当初想定していなかった地下埋設物の撤去等に時間を要し、3か月程度工期延期したためです。 なお、「高度浄水処理施設築造工事」や「急速ろ過池築造工事」においては、それぞれ8月・9月に完成する予定であり、現時点では事業全体としては令和5年度の給水開始年度に変更は生じないと考えております。	計画課			

基本目標	主要施策	項目	番号	評価会議における意見等	回答（対応策）・コメント	担当課等	
基本目標3 お客様からの「信頼」の確保	(6) お客様サービスの推進	施策の成果	9	県水だより及びホームページが成果目標を達成出来なかったことの具体的原因はなにか	D委員	アンケートにおいて、不満に思う理由として「県水だより」では「興味のある内容の記事が少ない」や「レイアウト・デザインが興味を持たせるものでない」との意見があったため、「県水だよりに紹介してほしい記事」の質問に対し意見が多かった「安全でおいしい水づくりの取組」や「災害に対する備えと対応」についての記事を掲載したり、興味を引いていただけるよう図や写真を活用した紙面づくりを心掛けました。 「ホームページ」についても「局のトップページから調べたい情報がすぐ探せるようにしてほしい」との意見が高い割合を占めておりました。	総務企画課
			10	「県水だより」の満足度が目標未達、ホームページの満足度も目標未達成とのこと、「不満」と回答したモニターの不満の理由を調査し今後の施策に反映されてはどうか。（アンケート様式で不満の理由を問う設問か自由記載欄があることを想定）	C委員	アンケートにおいて、不満に思う理由として「県水だより」では「興味のある内容の記事が少ない」や「レイアウト・デザインが興味を持たせるものでない」との意見があったため、「県水だよりに紹介してほしい記事」の質問に対し意見が多かった「安全でおいしい水づくりの取組」や「災害に対する備えと対応」についての記事を掲載したり、興味を引いていただけるよう図や写真を活用した紙面づくりを心掛けました。 「ホームページ」についても「局のトップページから調べたい情報がすぐ探せるようにしてほしい」との意見が多かったことからトップページのバナーを見やすくするよう改善しました。	総務企画課
		取組①「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の拡充）	11	イ)②業務改善数がH30実績で「5件」となっている。施策評価調書に「主な事例」が記載されているが、記載されていない他の事例は、具体的にはどんなものがあるのか気になった。（調書に記載された事例を何件とカウントして「合計5件」としているのか、ということも気になった）	A委員	5件とカウントした内訳については、 ・検針票等に記載されている電話番号をより見やすいようにフォント（書体や大きさ）を変更した ・ホームページのトップページのバナーをより見やすく、目立つよう変更した ・ホームページの「浄水場における汚泥の放射性物質の測定結果」のページについて、詳細な説明を追記した ・電話受付時の音声アナウンスの一部について、人の声で録音したものに 変更した ・県水お客様センターと各水道事務所（支所含む）の連携について、関係所属を招集し、意見交換会を開催して認識の共有化および問合せ対応の整理を行った となっております。	業務振興課
			12	ホームページの多言語化（せめて英語だけでも）が必要と思います。	C委員	現在、水道の開栓・閉栓、料金の支払い方法等一部の情報については、千葉県ホームページ内で英語表記となっております。 来年度、千葉県ホームページにおいて、瞬時に複数の言語（英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語）を自動翻訳するシステムが導入される予定であり、それに伴い当局のホームページも多言語化される予定です。	総務企画課
			13	アンケート情報収集割合が、イベントの一部未開催により目標を下回り、b評価となっています。ただ、他主体の主催によるイベントに依拠している限り、こうした事態が繰り返される可能性がありますので、代替的な対策を予め講じておく必要があると思います。	B委員	イベントなどの代替的な対策を講じるには、事前調整や人員の確保が必要であり、また、代替イベント等の見込みがないため、現状のまま目標を設定しました。 なお、次期中経の策定にあたっては、評価手法を含め検討してまいります。	業務振興課
			14	（評価結果の説明・分析） 当初予定していたイベントの一部が開催されなかったことにより目標を下回った →不可抗力で開催できなかったのであれば、その開催での目標を除いて評価してはどうか	D委員	現中経においては、過去のイベント等の状況を参考に、目標値は全体数で出しており、個々のイベントでの目標は設定していないため、除いて評価していません。 なお、次期中経の策定にあたっては、評価手法を含め検討してまいります。	業務振興課
		取組②接客マナーの向上	15	「1所属」が諸事情により3月分の取組を実施できなかった旨の説明がある。「6月及び1月」に実施した「マナーチェックテスト」は、当該の「1所属」も2回実施したのか否か。未実施だったというのは、「接客サービス推進月間」に行う重点的改善の9月分と3月分の内、後者を指すのか否か、上記2点を確認したい。各所属で「接客サービス推進月間」において重点的な改善に取り組んだという場合、何をもちって取り組んだと評価するのか気になった。「マナーチェックテスト」の結果を参考にして行う重点的改善は、具体的にはどのような内容があったのか	A委員	1点目について、「マナーチェックテスト」は2回実施しております。 2点目について、3月分について未実施でした。 重点的改善の内容につきましては、各所属に接客サービス向上推進リーダーを置いておりますので、「マナーチェックテスト」の結果を参考に、推進リーダーが独自に各所属での取組を決め、その取組結果を報告していただいております。 具体的な内容については、 ・名札の着用等の基本的には事項については所属内での注意喚起 ・接客対応スキルに関する事項については、DVDや本の回覧 などがあります。	業務振興課

基本目標	主要施策	項目	番号	評価会議における意見等	回答（対応策）・コメント	担当課等
運営基盤の強化	取組②職員の育成と能力開発		16	研修受講者へのアンケート調査結果の概要についてご説明ください。	B委員 初任者研修やコンプライアンス研修などの局主催の研修において、研修内容の理解度、業務での活用度などについてアンケートを行い、8割を超える職員から「業務に役立つ」旨の回答をいただきました。 一方で、研修内容によっては、「時間が長い」・「別のテーマも取り上げて欲しい」などの回答もあったことから、次年度以降の改善につなげてまいります。	総務企画課
			17	(30年度取組計画の概要) ・OJT（職場内研修） →職務現場における実地訓練 上記のように変えてはどうか。	D委員 OJTについては、中期経営計画に明記している内容であるため、文言を変更するのではなく、同計画に記載している以下（※）の内容を加え補足します。 （※）OJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング） 職場の上司や先輩が具体的な仕事を通じて、部下や後輩に必要な知識・技術等を実践的かつ具体的に指導する人材育成のこと。	総務企画課
	取組③計画的な人材確保		18	「民間活力の活用等も含めた事業執行のあり方についての局全体での検討」について、その検討状況をご説明ください。	B委員 民間活力の活用として、本中期経営計画期間では、平成29年度に市川水道事務所松戸支所で電話対応等の委託を新たに実施したところですが、現在、直営で運転管理を行っている浄・給水場は全8か所中3か所、直営で全ての料金徴収業務を行っている水道事務所（支所）は全10か所中2か所ありますが、技術継承・人材育成等、継続した局の業務執行を踏まえる必要があることから、現時点では、すぐに更なる委託をする状況にはないと考えています。 引き続き、水道に関する民間事業者の動向を注視し、当局で活用できる可能性のある取組については、個別に研究を行いたいと考えています。 なお、施設の運営権を民間事業者に設定できるコンセッション方式については、当局の水道事業の経営は現時点で比較的良好な状況にあり、老朽化した水道施設の更新・整備等について、長期施設整備方針や中期経営計画に基づき主体的に実施していることから、現在、検討する状況にありません。	総務企画課
			19	「他部局との人事交流」について、機械的・短サイクルによる人事異動の弊害が全国的に指摘されていますが、現状についてご説明ください。	B委員 当局では、職員の多様な職務経験を通じた人材開発と、新たな知見を水道事業に取り入れることによる組織の活性化を目的として、技術職員の他部局との人事交流を行い、水道以外の工事・委託関係業務や水質保全業務などを数年程度経験させているところです。 一方で、業務等に停滞や混乱が生じないよう、事業の着実な実施や業務の円滑な運営に十分配慮した人事異動となるよう留意しております。	総務企画課
	取組⑤情報化の推進		20	情報化について、システムの安定運用やセキュリティの強化の外に、業務の効率化をめざすRPA（Robotic Process Automation）の導入などが全国的に進みつつあります。メリット・デメリットを含め、こうした方向での情報化の検討はなされているでしょうか。	B委員 RPA（Robotic Process Automation）については、当局も幹事として委員会に参加している、千葉県ICT利活用推進委員会で検討しております。	業務振興課
	取組⑦健全経営の確保		21	地下水転換対策について、国への要望活動が記されていますが、千葉県水としての対応策（たとえば料金体系の見直しや新たな負担金制度など）の検討は行わないということでしょうか。	B委員 当局における水道水から地下水への転換状況は、近年、減少傾向にありますが、地下水の公共利用のあり方、水道水質の安全性の確保の観点などから、国に対して、抜本的な対策を図るよう要望しているところです。 今後も、地下水転換対策に係る国等の動きや他事業体の状況について、情報収集するなど、その動向を注視してまいります。	総務企画課