

基本目標 1 「強靱」な水道の構築

主要施策(1) 安定給水の確保

R4 年度最終予算額(千円)				R4 年度決算額等(千円)		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
41,473,212	34,777,232	15,341,978	50,119,210	34,181,815	13,216,909	47,398,724

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
<b>浄・給水場等の更新・整備</b>					
ちば野菊の里浄水場(第2期)施設整備の推進	○				
栗山浄水場給水場化に係る施設整備の推進					
自家発電設備の増強施設数				○	
<b>管路の更新・整備</b>					
小中口径管の更新延長					
大口径管路更新の実施					
基幹管路の整備の推進	○				

主要施策の評価

達成状況	未達成だが進展している
<p>3つの項目について「達成している(100点)」、1つの項目について「概ね達成している(90点)」、2つの項目について「進展していない(25点)」と評価したことから、施策全体としては「未達成だが進展している(45点以上75点未満)」と評価しました。</p> $\frac{100 \times 3 + 90 \times 1 + 25 \times 2}{6} = 73.33$	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 浄水場事故割合	0回	0回	達成している		
2. 管路の事故割合	管路100kmあたり1.0件以下	0.8件	達成している		
過年度実績	R3	R4	R5	R6	R7
1. 浄水場事故割合	0回	0回			
2. 管路の事故割合	0.8件	0.8件			

【評価結果の説明・分析】

1. 浄水場事故割合については、浄水場事故が発生せず目標を達成したため、「達成している」と評価しました。
2. 管路の事故割合については、適切な維持管理等により目標を達成したため、「達成している」と評価しました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
<p>【評価結果の説明・分析】</p> <p>一部の事業について、入札不調や関係者との協議に時間を要したことにより、進捗が遅れが見られました。</p> <p>自家発電設備の増強工事については、ここ数年の社会情勢により機器の製作期間が長期化したことから、単年度工事を2か年工事にする等の工程の見直しや上期に発注する等の対応により、入札参加しやすい条件としました。これらを踏まえ、令和4年度末に令和5年度以降の計画を見直した結果、令和5年度に当初予定していた5施設の工事に、令和4年度に着手できなかった5施設の工事及び令和6年度に発注する予定であった4施設の工事の前倒しを加味し、令和5年度中に残る14施設の工事を発注することとしました。引き続き進捗管理を行っていきます。</p> <p>大口径管路更新工事については、入札不調への対策として柔軟な工期設定が可能なフレックス工期契約制度の活用を図るとともに、道路管理者等との協議時期を早めるなど、計画的に実施していきます。</p> <p>主要施策の評価については「未達成だが進展している」、成果指標の達成状況については、「達成している」と評価しており、遅れが生じているものの事業は進展していることから、引き続き計画に沿って事業を実施してまいります。</p>	

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
における評価	(特記事項) なし

外部評価会議委員の評価	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「進展していない」項目も適切に評価されている。</li> <li>・ルール通り適切に評価されていることが確認できる。</li> <li>・改善方法も示されているので、妥当である。</li> <li>・現在の中期経営計画におけるルールに基づき評価されており、PDCAにおけるどう改善していくのかという点も、具体的に示されている。</li> </ul>
外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答	<p>・「栗山浄水場給水場化に係る施設整備事業」について、「給水場化(更新)に係る設計」は、令和6年度に実施する必要はないのか。 (企業局回答)当初は令和4年度に、浄水施設の撤去と給水場化(更新)に係る設計の委託を合わせて発注する計画だったが、基本設計業務委託の結果より、事業の全体工程が長期に渡ることが判明したため、撤去工事の完了時期等を見定めてから、給水場化(更新)に係る実施設計を出した方が効率的だろうという判断に至った。改めて発注時期を検討していきたい。</p> <p>・「浄・給水場等の非常用自家発電設備、燃料用タンクの整備」について、令和5年度目標及び令和6年度目標の達成可能性はどうか。また、現時点での発注状況はどうか。 (企業局回答)令和5年8月末時点で、14施設中、3施設の工事を発注しており、もう1件について入札手続きを進めているところである。残りの10施設については現在発注に向けた積算を行っており、今年度中の発注を見込んでいる。令和6年度末までに累計20施設の完成を目標に取り組んでいる。</p> <p>・「浄・給水場等の非常用自家発電設備、燃料用タンクの整備」の発注見込みについて、予定通りとする根拠は何か。 (企業局回答)関係者との協議や、昨今の社会情勢により機器の製作に時間を要したこと、技術者の確保が難しかったこと等の遅れの要因への対策として、当初6年度に単年度で予定していた工事について、工期を長くとり今年度に前倒しで発注するといった変更を行い、受注しやすい条件になったと考えている。</p> <p>・「浄・給水場等の非常用自家発電設備、燃料用タンクの整備」は、大規模な停電時においても安定して水を供給するために大事な事業なので、確実に進むよう、関係者との調整はスムーズに進めていただきたい。</p> <p>・「小口径径管の更新延長」について、令和3年度の計画未達分を今後どこかで挽回するということは想定しているか。 (企業局回答)年間80km、5年間で400kmの目標を達成するために事業を実施しており、令和3年度の未達分については、今後挽回していきたいと考えている。</p> <p>・入札不調の対策として昨年度から記載されているフレックス工期契約制度の効果はあるのか。県営水道として次の施策を考える必要があるのではないか。 (企業局回答)フレックス工期契約制度は、発注者があらかじめ設定した期間内で受注者が工事着手日を決定できるため、工事着手日の前日までは技術者等を配置する必要がない。このため、受注者は手持ち工事が施工中であっても、完成予定日を勘案して、入札に参加することが可能となるなどのメリットがある。また、過去に入札不調があった工事にフレックス工期契約制度を適用したことで、契約に至ったものがあり、入札不調対策として効果があると考えている。県営水道では入札不調の対策として、フレックス工期契約制度のほかに一般競争入札における一者入札の有効化などを実施している。</p> <p>・入札不調対策としてフレックス工期契約制度等を活用しているとのことだが、デメリットを最小化しつつ有効な取組を進めていただきたい。</p> <p>・「大口径管路更新工事」について、「道路管理者等との協議に時間を要した」ことが未達成の理由となっており、今後の具体的取組は「協議時期を早める」こととなっているが、協議時期を早めれば改善が図られるのか。 (企業局回答)大口径管路更新工事は、工事規模が大きく、また、更新ルートには地下埋設物等が輻輳しており、道路管理者や他企業との協議等に時間を要する難易度の高い工事である。そのため、協議開始時期を早めることで、計画的に事業を実施できるように努めていく。</p>	

基本目標 1 「強靱」な水道の構築

主要施策(2) 災害に強い施設整備の推進

R4 年度最終予算額(千円)				R4 年度決算額等(千円)		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
143,083,271	31,320,159	9,838,425	41,158,584	26,168,705	12,215,706	38,384,411

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
浄・給水場等の耐震化の推進					
設備耐震化工事の実施	○				
管路の耐震化の推進					
湾岸埋立地域の管路更新延長					
最重要給水施設管路の更新延長					
小中口径管の更新延長(再掲)					
大口径管路更新の実施(再掲)				○	
基幹管路の整備の推進(再掲)	○				
停電・浸水対策等の強化					
自家発電設備の増強施設数(再掲)				○	
計装設備の電源強化施設数及び浸水対策施設数	○				

主要施策の評価

達成状況	概ね達成している
5つの項目について「達成している(100点)」、1つの項目について「未達成だが進展している(65点)」、2つの項目について「進展していない(25点)」と評価したことから、施策全体としては「概ね達成している(75点以上90点未満)」と評価しました。	
$\frac{100 \times 5 + 65 \times 1 + 25 \times 2}{8} = 76.88$	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 湾岸埋立地域における管路の耐震化率	59.1%(令和4年度) 70.0%(令和7年度)	59.2%	達成している		
2. 最重要給水施設管路(小中口径)の耐震化率	43.2%(令和4年度) 80.0%以上(令和7年度)	40.5%	未達成だが進展している		
3. 管路の耐震化率	26.9%(令和4年度) 30.0%(令和7年度)	26.9%	達成している		
4. 浄・給水場の耐震化率	98.8%(令和4年度) 99.5%(令和7年度)	98.8%			
過年度実績	R3	R4	R5	R6	R7
1. 湾岸埋立地域における管路の耐震化率	55.3%	59.2%			
2. 最重要給水施設管路(小中口径)の耐震化率	32.9%	40.5%			
3. 管路の耐震化率	25.9%	26.9%			
4. 浄・給水場の耐震化率	98.8%	98.8%			

【評価結果の説明・分析】

- 湾岸埋立地域の管路の耐震化率については、令和7年度の目標達成に向け事業を進め、計画どおり令和4年度の目標を達成したため、「達成している」と評価しました。
- 最重要給水施設の耐震化率については、地元住民等との調整に時間を要したことで進捗に遅れが生じたものの、令和7年度の目標達成に向け事業を進めており、事業は進展していることから「未達成だが進展している」と評価しました。
- 管路の耐震化率については、令和7年度の目標達成に向け事業を進め、計画どおり令和4年度の目標を達成したた

め、「達成している」と評価しました。

4. 浄・給水場の耐震化率については、令和4年度は、耐震化を完了する予定の施設がなく、耐震化率が令和3年度実績の98.8%から変わらないことから、評価対象から除外しました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
<p>【評価結果の説明・分析】</p> <p>一部の事業について、入札不調や関係者との協議等に時間を要したことにより、進捗が遅れが見られました。</p> <p>自家発電設備の増強工事については、ここ数年の社会情勢により機器の製作期間が長期化したことから、単年度工事を2か年工事にする等の工程の見直しや上期に発注する等の対応により、入札参加しやすい条件としました。これらを踏まえ、令和4年度末に令和5年度以降の計画を見直した結果、令和5年度に当初予定していた5施設の工事に、令和4年度に着手できなかった5施設の工事及び令和6年度に発注する予定であった4施設の工事の前倒しを加味し、令和5年度中に残る14施設の工事を発注することとしました。引き続き進捗管理を行っていきます。</p> <p>铸铁管更新工事及び大口径管路更新工事については、入札不調への対策として柔軟な工期設定が可能なフレックス工期契約制度の活用を図るとともに、関係者との協議時期を早める、連絡を密に行うなど、計画的に実施してまいります。</p> <p>主要施策の評価については「概ね達成している」、成果指標の達成状況については、「達成している」又は「未達成だが進展している」と評価しており、目標を達成していない項目があるものの、事業は進展していることから、引き続き計画に沿って事業を実施してまいります。</p>	

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
における評価	(特記事項) なし

外部評価会議委員の評価	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールに従って適切に評価されている。</li> <li>・未達成の項目も適切に評価されている。</li> <li>・未達成の項目について、これから実施しなければならないところも適切に評価されている。</li> </ul>
外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答	<p>・「最重要給水施設管路の更新」について、地元住民との調整はどのような方法で行うのか。また、住民から工事への懸念が示されたということはあるか。 (企業局回答) 事業の実施にあたっては、地元住民等へ工事説明をし、工事実施の承諾を得ている。さらに、工事箇所私道がある場合、土地所有者全員に水道管の埋設承諾を得る必要がある。今回は、昼間に連絡がとれない所有者宅に、夜間・休日等を含め何度も訪問し、埋設承諾を得るのに時間を要した。</p> <p>・最重要給水施設管路は災害時等に重要であるので、対象となる世帯への対応を引き続きしっかり行っていただきたい。</p>	

主要施策評価シート

様式 2

基本目標 1 「強靱」な水道の構築

主要施策 ( 3 ) 危機管理体制の充実

R4 年度最終予算額 (千円)				R4 年度決算額等 (千円)		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
140,014	134,216	0	134,216	134,055	0	134,055

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
<b>緊急時に備えた体制の充実</b>					
非常時対応訓練の実施、テーマ型訓練の実施、支援協力員との応急給水訓練の実施	○				
本局新庁舎 (仮称) の建設	○				
<b>給水区域内 11 市等関係機関との連携強化</b>					
応急給水等連絡調整会議の実施	○				
給水区域内各市との合同訓練の実施	○				

主要施策の評価

達成状況	達成している
<p>主な事業に係る達成指標について、全ての項目で目標を達成したことから、施策全体として「達成している」と評価しました。</p>	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 緊急時における給水体制	減・断水期間を 4 週間以内に抑える	超過件数：該当なし	達成している		
2. 各種訓練等の実施率	100%	100%以上	達成している		
過年度実績	R3	R4	R5	R6	R7
1. 緊急時における給水体制	超過件数：該当なし	超過件数：該当なし			
2. 各種訓練等の実施率	100%以上	100%以上			

【評価結果の説明・分析】

- 「緊急時における給水体制」については、超過件数の該当がなかったため、「達成している」としました。
- 「各種訓練等の実施率」については、関係所属及び給水区域内各市と相互に調整した結果、「非常時対応訓練」、「テーマ型訓練」、「給水区域内各市との合同訓練」などの訓練実施率の目標を上回ることが出来たため、「達成している」としました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
<p>【評価結果の説明・分析】</p> <p>達成指標、成果指標ともに目標を達成し、順調に進捗していることから、引き続き計画に沿って事業を実施していきます。</p>	

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
における評価	(特記事項) なし

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画値以上に全て達成しているので妥当である。</li> <li>・全ての項目を達成していることを受け評価しているので、問題ない。</li> <li>・一番大事な部分なので、良い評価を継続していただきたい。</li> <li>・ここまでやれば万全だということはないので、常時不十分な状態を改善していくという心構えで進めていただきたい。</li> </ul>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答</p>	<p>なし</p>	

基本目標 2 「安全」な水の供給

主要施策 ( 4 ) 安全で安心な水づくり

R4 年度最終予算額 ( 千円 )				R4 年度決算額等 ( 千円 )		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
5,204,703	4,478,260	5,503,553	9,981,813	8,510,952	1,362,492	9,873,444

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
水源の監視・保全					
水源調査回数					
高度浄水処理の導入					
ちば野菊の里浄水場 ( 第 2 期 ) 施設整備の推進 ( 再掲 )					
水質管理の徹底					
水安全計画の見直しの実施					
水道 G L P の認定維持					
水質検査計画の見直しの実施					
水質検査機器の更新の実施					
水質自動監視装置の更新の実施					
送配水管の計画洗浄延長					
貯水槽水道の適正管理啓発実施率、直結給水率					

主要施策の評価

達成状況	達成している
主な事業に係る達成指標について、全ての項目で目標を達成したことから、施策全体として「達成している」と評価しました。	

成果指標の達成状況

成果指標	目標		実績			達成状況	
1. 水道水における水質基準超過件数	0 件		0 件			達成している	
過年度実績	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7		
1. 水道水における水質基準超過件数	0 件	0 件					

【評価結果の説明・分析】

水源の監視・保全や水質管理を適切に行った結果、年間を通じて水道水の水質基準を遵守することができ、目標を達成しました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
【評価結果の説明・分析】 達成指標、成果指標ともに目標を達成し、順調に進捗していることから、引き続き計画に沿って事業を実施していきます。	

内部評価機関 ( 経営戦略会議 )	( 総合的な意見等 ) 自己評価を妥当と認める
における評価	( 特記事項 ) なし

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールに従って評価されているので、問題ない。</li> <li>・適切に評価されている。</li> <li>・とても大切な項目なので、これからも満点でいけるように頑張っていたきたい。</li> <li>・指標自体も評価も問題ない。水道利用者としては一番気になるところなので、「達成している」評価を継続できるように努力いただきたい。</li> </ul>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答</p>	<p>・「水源の水質調査」について、390回の定期調査に加えて、臨時調査を148回実施しているが、390回以上/年という計画の下限設定をもう少し高めるべきではないのか。 (企業局回答) 定期調査の390回は場所や頻度を予め水質検査計画に定めた水源調査の回数を合計したものである。臨時調査は水源水質に異常が生じた場合に場所や頻度をその都度設定しているが、水源水質の異常は自然環境の変化や突発的な事故により発生するため、予め回数を定めて目標に設定する性質のものではないと考えている。</p>	

基本目標 2 「安全」な水の供給

主要施策 ( 5 ) おいしい水の供給

R4 年度最終予算額 ( 千円 )				R4 年度決算額等 ( 千円 )		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
283,850	276,569	0	276,569	243,249	0	243,249

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
<b>おいしい水の技術的な取組</b>					
残留塩素の低減化試験等の実施					
送配水管の計画洗浄延長 ( 再掲 )					
貯水槽水道の適正管理啓発実施率、直結給水率 ( 再掲 )					
<b>おいしい水のお客様との取組</b>					
イベント等 PR 活動の実施					
水質検査体験実施・開催回数、 おいしい水検定実施・開催回数、 おいしい水懇話会実施・開催回数					

主要施策の評価

達成状況	達成している
主な事業に係る達成指標について、全ての項目で目標を達成したことから、施策全体として「達成している」と評価しました。	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 水道水の飲み水としての満足度	80%以上 ( 令和 7 年度 )	84%	達成している		
過年度実績	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
1. 水道水の飲み水としての満足度	85%	84%			

【評価結果の説明・分析】

成果指標については、「水道水の飲み水としての満足度」が目標の 80%を超え 84%と成果が出ていることから、「達成している」と評価しました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
【評価結果の説明・分析】 達成指標、成果指標ともに目標を達成し、順調に進捗していることから、引き続き計画に沿って事業を実施していきます。	

内部評価機関 ( 経営戦略会議 ) における評価	( 総合的な意見等 ) 自己評価を妥当と認める
	( 特記事項 ) なし

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見があった項目は検討いただけることを踏まえ、「妥当である」と評価する。</li> <li>・ルール通り適切かつ十分に評価してある。</li> <li>・事業の実施結果が見えるようにしてほしいという要望に対して、検討いただけるということを含めて妥当としたい。</li> </ul>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「残留塩素低減化試験」について、実施すれば達成となるが、数値化した指標を設定することはできないのか。                      (企業局回答) 消毒効果を高めるためには、配水区域の末端まで残留塩素を保ちながら配水する必要がある。浄水場で残留塩素濃度を下げて末端で監視するという試験の結果、安全であれば、浄水場・給水場でこれくらい下げられるという結果が出るものなので、数値目標として示すことが難しいため、「低減化試験の実施」を目標としている。</li> <li>・「残留塩素低減化試験」の実施結果について、見た目にわかりやすい効果を示せるものがないか、検討いただきたい。                      (企業局回答) 進行管理シートの「事業の実施状況」という項目に記載をすることができないか、表記の仕方も含め検討したい。</li> <li>・日本の水道水は安全と認識している。安全、安心というのは大事なことである。</li> </ul>	

基本目標 3 お客様からの「信頼」の確保

主要施策(6) お客様サービスの向上

R4 年度最終予算額(千円)				R4 年度決算額等(千円)		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
196,282	202,984	0	202,984	194,013	0	194,013

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
支払方法の多様化や手続き等のオンライン化					
支払方法の多様化及び手続き、問い合わせ・御相談等のオンライン化の実施状況	○				
「お客様の声」を活かした事業運営(広報・広聴の充実)					
アンケート情報収集割合			○		
業務改善数	○				
広報活動の改善状況	○				

主要施策の評価

達成状況	概ね達成している
3つの項目について「達成している(100点)」、1つの項目について「未達成だが進展している(65点)」と評価したことから、施策全体としては、「概ね達成している(75点以上95点未満)」と評価しました。  $\frac{100 \times 3 + 65}{4} = 91.25$	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 県水だより満足度	90.0%以上(毎年度)	88.3% (標本誤差を加味して86.7%~89.9%)	概ね達成している		
2. ホームページ満足度	80.0%以上(毎年度)	65.8% (標本誤差を加味して63.8%~67.8%)	概ね達成している		
3. お客様サービス満足度	90.0%以上(毎年度)	92.3%	達成している		
過年度実績	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
1. 県水だより満足度	87.1%	88.3%			
2. ホームページ満足度	65.9%	65.8%			
3. お客様サービス満足度	92.3%	92.3%			

【評価結果の説明・分析】

1. 県水だより満足度

広聴結果等を踏まえて、図、写真、見出しなどのレイアウトや記事内容を見直し、お客様に興味を持っていただけるよう創意工夫を実施しましたが、実績値は88.3%で、標本誤差を加味してもわずかに目標値を下回る結果となりました。

目標達成はできませんでしたが、昨年度より満足度の向上が見られたことから、引き続きお客様の声を活かした紙面づくりに取り組み、お客様に興味を持っていただけるような構成となるようさらなる創意工夫に取り組み、満足度向上を図ります。

2. ホームページ満足度

ホームページ全体のレイアウトやデザインの見直しや、必要な情報を探しやすくする工夫をし、満足していただけるよう改善を図りました。しかし、実績値は65.9%で、標本誤差を加味しても目標値を下回る結果となりました。

「今のままで特に問題ない」といった声がある一方で、「情報の羅列でつまらない」、「ページ全体が堅いイメージがある」、「文字ばかりなので味気ない」、「ポタリちゃんを大きく出したら親しみやすくなりそう」、「緊急情報などをページトップに大きくわかりやすく載せてほしい」といった声が寄せられていることから、今後も、ホームページを閲覧して満足していただけるよう、画像や動画、公式キャラクターを効果的に使用し、ホームページのレイアウト、デザイン配色を工夫しながら、より効果的なホームページづくりに取り組みます。

3. お客様サービス満足度

インターネットモニターのアンケート調査において、県営水道に関するお客様サービス満足度（総合評価）を調査したところ、「満足」「やや満足」の回答率が成果目標に達しており、各取組の成果が出ていると考えられます。

参考 アンケートの標本誤差について

県水だより満足度

- ・回答者数 419 人
- ・回答比率 88 %
- ・標本誤差  $100 \times 1.96 \sqrt{0.88(1-0.88)/419} = 3.08$  (誤差の半値 1.6%)
- ・実績値の誤差範囲 (実績値に標準誤差の半値を加味)  $88.3 \pm 1.4\% = 86.7\% \sim 89.9\%$

ホームページ満足度

- ・回答者数 552 人
- ・回答比率 66%
- ・標本誤差  $100 \times 1.96 \sqrt{0.66(1-0.66)/552} = 3.95$  (誤差の半値 2.0%)
- ・実績値の誤差範囲 (実績値に標準誤差の半値を加味)  $65.8 \pm 2.0\% = 63.8\% \sim 67.8\%$

今後の進め方

今後の進め方	継続
【評価結果の説明・分析】	
<p>一部の事業で新型コロナウイルスの影響により、目標を下回った項目があったものの、継続してインターネットモニターによるアンケート調査を実施するほか、令和5年度以降は順次再開される見込みの各種イベントでアンケートを実施することとしています。</p> <p>主要施策の評価については「概ね達成している」、成果指標の達成状況については、「達成している」又は「概ね達成している」と評価しており、施策全体としては概ね順調に進捗していることから、引き続き計画に沿って事業を実施していきます。</p>	

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
における評価	(特記事項) なし

外部評価会議委員の評価	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ルールに従って適切に評価されている。</li> <li>・ルールに基づいて評価されていると確認でき、問題ない。</li> <li>・広報活動について、紙媒体も含めて多様な方法でお願いしたい。</li> <li>・「災害時における適切な情報発信」について、具体的な今後に向けた取り組みも含め、対応を考えていただきたい。</li> </ul>
評価会議委員の主な意見等及び局の回答	<p>・「災害時における適切な情報発信」について、定期的な水道だよりでの周知等のほか、県営水道からの緊急情報を県下の市町村の安全情報メール等で各住民に対し一斉通知するといったことはできないか。 (企業局回答) 実現できる可能性を検討させていただきたい。</p> <p>・県水だよりとHPの多言語化の取り組み状況はどうか。 (企業局回答) 現在、県水だよりとHPでは多言語化に関する取組は実施していないが、パンフレット「水道のしおり」では、一部の記載内容を多言語化しており、局の事業を紹介するため「千葉県企業局事業概要」においても英語版を作成している。今後については、お客様からのニーズを把握しながら検討していく。</p>	

基本目標 3 お客様からの「信頼」の確保

主要施策 ( 7 ) 大規模事業者の責務と社会貢献

R4 年度最終予算額 ( 千円 )				R4 年度決算額等 ( 千円 )		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
393,615	394,598	0	394,598	339,120	0	339,120

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
県内水道の統合・広域連携					
環境負荷の低減に向けた取組					
再生可能エネルギー発電設備活用による発電量	○				
浄水発生土の再資源化率、 再利用可能な建設発生土の再資源化率、 建設副産物の再資源化率	○				
国際貢献及び他事業者への技術支援					
海外水道事業者への技術支援	○				
県内水道事業者へ開放する研修講座数	○				

本取組の検討主体は知事部局であることから、評価の対象からは除外します。

主要施策の評価

達成状況	達成している
主な事業に係る達成指標について、全ての項目で目標を達成したことから、施策全体として「達成している」と評価しました。	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況		
1. 二酸化炭素排出量削減	3,300t-CO2/年 ( 毎年度 )	2,979t-CO2/年	概ね達成している		
過年度実績	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
1. 二酸化炭素排出量削減	2,941t-CO2/年	2,979t-CO2/年			

【評価結果の説明・分析】

太陽光発電やマイクロ水力発電による電力の削減、発生土のリサイクルなどにより二酸化炭素排出量削減を図りました。各取組により 2,979t-CO2/年の成果が得られましたが、目標には及ばなかったため、概ね達成しているとしました。来年度も引き続き二酸化炭素排出量の削減に取り組んでいきます。

今後の進め方

今後の進め方	継続
【評価結果の説明・分析】 主要施策は「達成している」、成果指標の達成状況は「概ね達成している」と評価しており、施策全体としては概ね順調に進捗していることから、引き続き計画に沿って事業を実施していきます。	

内部評価機関 ( 経営戦略会議 )	( 総合的な意見等 ) 自己評価を妥当と認める
における評価	( 特記事項 ) なし

主要施策評価シート

様式 2

<p>外部評価会議委員の評価</p>	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気になる点も特になく、計画値をすべて達成している ので、妥当である。</li> <li>・適切に評価されている。</li> <li>・きちんと評価されている。</li> <li>・目標設定、実績の把握、達成状況、それぞれ適正にな されている。</li> </ul>
<p>外部評価会議委員の主な意見 等及び局の回答</p>	<p>なし</p>	

基本目標 3 お客様からの「信頼」の確保

主要施策 ( 8 ) 運営基盤の強化

R4 年度最終予算額 (千円)				R4 年度決算額等 (千円)		
R4 当初予算額	R4 最終予算額	R3 R4 繰越	計	決算額	R4 R5 繰越	計
51,333,424	49,909,280	17,142,731	67,052,011	38,382,292	20,630,459	59,012,751

主な事業の達成状況

項目	達成している	概ね達成している	未達成だが進展している	進展していない	備考
<b>職員の育成・確保及び能力開発</b>					
技術研修等講座数					
人材育成等を目的とした局独自の研修の実施、改善					
事業運営に必要な執行体制の確保	○				
<b>ICT や民間活力の活用による業務の効率化</b>					
支払方法の多様化及び手続き、問い合わせ・御相談等のオンライン化の実施状況 (再掲)					
ICT (情報通信技術)等の活用による業務の効率化に向けた検討					
配水管等整備工事に伴う施工管理業務の民間委託の実施					
<b>システムの安定運用及びセキュリティ対策の強化</b>					
情報システム等の整備件数					
情報セキュリティ研修等受講者数					
障害等への即日の初動対応率					
<b>健全経営の推進</b>					
経費の削減					

主要施策の評価

達成状況	達成している
主な事業に係る達成指標について、全ての項目で目標を達成したことから、施策全体として「達成している」と評価しました。	

成果指標の達成状況

成果指標	目標	実績	達成状況			
1. 経常収支比率	財政収支見通しにおける数値以上 (R4: 111.6 %)	105.5	未達成だが進展している			
2. 自己資本構成比率	財政収支見通しにおける数値以上 (R4: 77.5 %)	78.7	達成している			
過年度実績		R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
1. 経常収支比率		112.1%	105.5%			
2. 自己資本構成比率		79.2%	78.7%			

【評価結果の説明・分析】

1. 経常収支比率

燃料価格高騰に伴う動力費の増 (20 億円増) や、料金システム関連業務委託の増等による委託料の増 (13 億円増) 等により、経常費用は前年度と比較して 41 億円増の 717 億円となりました。一方で経常収益はおおむね前年度並みの 757 億円となったことから、経常収支比率は前年度から 6.6 ポイント悪化し、105.5 となりました。中期経営計画における目標との比較では、前述の経常費用の増のほか、新型コロナウイルス感染症の影響等による給水収益の減等により、経常収益が見通しを下回ったため、経常収支比率は目標を 6.1 ポイント下回りました。

経常収支比率について他項目と同様の評価基準とした場合、目標である 111.6 の 80% である 89.28 を超えた場合、B 評価「概ね達成している」となりますが、100 を下回ると経常赤字となり、評価としてふさわしくないことから、経常赤字を表す 100 未満を D 評価「進展していない」とし、100 をどの程度上回ったかで評価しました。令和 4 年度決算では、目標である 111.6 から 100 を差し引いた 11.6 の 80% である 9.28 以上であれば B 評価、以下であれば C 評価と考え、C 評価「未達成だが進展している」としました。

2. 自己資本構成比率

純利益を39億円計上したものの、長期前受金の償却に伴う繰延収益の減(42億円減)のため、資本と繰延収益の合計は3億円減少しました。一方で、企業債残高の増(6億円増)や未払金の増(40億円増)等により、負債は49億円増加しました。結果、自己資本構成比率は前年度から0.5ポイント悪化し、78.7となりましたが、中期経営計画における目標である77.5を上回ったことから、「達成している」と評価しました。

今後の進め方

今後の進め方	継続
--------	----

【評価結果の説明・分析】

主要施策の評価については「達成している」、成果指標の達成状況については、「達成している」又は「未達成だが進展している」と評価しており、目標を達成していない項目があるものの、ICTの活用などにより更なる業務の効率化を図り経費の削減に努める等、運営基盤の強化を図ります。

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
における評価	(特記事項) なし

外部評価会議委員の評価	<p>「主な事業の達成状況、主要施策の評価、成果、今後の進め方」についての評価の妥当性</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の取組への期待を込めて、妥当とする。</li> <li>・経常収支比率の評価の決定方法について、不明確に感じ、不十分さがある。</li> <li>・財政的なことは大事なので、甘くせず、きちんと評価して欲しい。</li> <li>・評価基準を変更することについては、事前に外部委員と慎重な検討を行うべきである。</li> </ul>
外部評価会議委員の主な意見等及び局の回答	<p>・「ICT(情報通信技術)等の活用による業務の効率化に向けた検討」について、ウェアラブルカメラ、ローコード開発ツール以外にも検討しているとのことなので、ぜひ続けて取り組んでいただきたい。</p> <p>・「経費の削減」について、今回具体的な取組を記載したのは非常によい。目標に「経費の削減」と掲げている以上、成果を数値化して見せる取組を継続して対応いただきたい。</p> <p>・「経常収支比率」の前年度からの落ち込みについて、その要因である経費増を業務の効率化による経費削減でカバーできるのか、あるいは収益の拡大を念頭に置いているのか等、具体的な見通しはどうか。</p> <p>(企業局回答) 現中期経営計画期間中は一定の収益を確保して、計画の事業ができる見込みである。令和8年度からの次期計画策定前に収支見通しを作るので、その中で検討していく。</p> <p>・「自己資本構成比率」について、建設改良投資、借入金、料金水準(留保資金)との関係で、どのような財務戦略を描いているのか。</p> <p>(企業局回答) 施設更新需要の増大や、資材単価、労務単価の高騰に伴い建設事業費の増加が見込まれることから、企業債の更なる活用も必要になると考えており、自己資本構成比率の低下も続くものと見込んでいる。企業債の発行にあたっては、借入時における金利や資金残高等に留意しつつ、自己資本構成比率のほか、給水収益対企業債残高等の指標も勘案しながら発行額を決定する。</p> <p>・将来的な財務の状態を具体的にどう想定し、バランス良く進めていくのかよく見えない。現中期経営計画では、施策全体を包含する総合的な指標が取り入れられていないということも説明されているので、次期中期経営計画に向けて具体的な全体像の最適化に向けた検討をいただきたい。</p> <p>・成果指標「経常収支比率」の実績値は105.5%であり、目標に対する達成率は94%で、評価基準によれば「b概ね達成している」に相当する。しかし、内部評価で、現行の評価基準では、経常収支比率が100%を下回る経常赤字でも、「b概ね達成している」と評価され不合理との検討がなされ、評価基準を変更し「c未達成だが進展している」と評価した。事情は承知したが、事前に外部委員と慎重な検討を行うべきである。</p>