

施策評価調書（基本目標 1）

基本目標	1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道
	主要施策（１）～（２）
施策の趣旨	<p>主要施策（１） 安定給水の確保 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>主要施策（２） 安全で良質なおいしい水の供給 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>

評価結果の概要	<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 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>(1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（１） 主要施策（２）共に「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（１） 主要施策（２）共に「a」評価（継続）としました。主要施策（１）の主な取組 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>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(1) 安定給水の確保（4事業）	「成果」 b	「今後の進め方」 a
<p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>水源の安定化</p> <p>水道施設の長期的な整備方針の策定</p> <p>浄・給水場の設備等の更新</p> <p>管路の更新・整備</p>	<p>「達成状況」</p> <p>-</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p>	
(2) 安全で良質な水をいつでも供給できる水道（3事業）	「成果」 b	「今後の進め方」 a
<p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>高度浄水処理システムの導入</p> <p>おいしい水づくりの推進</p> <p>水質管理の強化</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	

取組 は評価の対象から除外

<p>外部評価委員会の 総評</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 B：概ね妥当である C：不十分である</p>
		<p>「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性</p>
		<p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>		

施策評価調書（主要施策別）

様式 - 1

基本目標	安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道	整理番号	1 - (1)
主要施策	安定給水の確保	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	水源の安定化		担当課	計画課
	(取組の概要) 国から暫定的に割り当てられている水源への依存を解消し、安定した自己水源を確保するため、湯西川ダム（H23 完成予定）及びハツ場ダム（H27 完成予定）建設事業に引き続き参画していきます。これらのダムの完成によって、より安定的な給水を行うことができます。			
	(当年度の取組概要) 安定給水に必要な水源を確保するため、湯西川ダム（H23 完成予定）及びハツ場ダム（H27 完成予定）建設事業に引き続き参画します。 当初予算額 8,066,097千円、決算（見込）額 7,197,061千円			
	達成指標	安定した自己水源の確保状況	内部評価	
	達成目標	湯西川ダムの本体コンクリート打設の完了及び試験湛水の実施	-	
	達成実績	湯西川ダムの本体コンクリート打設の完了及び試験湛水の実施	前年度評価	-
	(取組の説明) 湯西川ダムについては、平成 23 年 9 月 1 日にダム本体コンクリートの最終打設が完了し、11 月 30 日から試験湛水を行っています。また、平成 24 年 3 月 22 日に国土交通省関東地方整備局に安定水利権の申請を行いました。 ハツ場ダムについては、平成 21 年 9 月から国が検証作業を行っていましたが、平成 23 年 12 月に「建設継続」となりました。			

本取組は、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。

取組	水道施設の長期的な整備方針の策定		担当課	計画課
	(取組の概要) 昭和 30 年代以降に大量に建設した浄・給水場、送・配水管等の水道施設の大規模更新期の到来に備え、アセットマネジメントによる最適な施設整備手法と的確な資金計画に裏付けられた長期的な整備方針を策定します。 併せて、東日本大震災による県営水道の被災の実態を精査し、この整備方針において水道施設の耐震性確保に十分な配慮を施すことなどにより、地震等の非常時にも強い水道づくりを推進します。			
	(当年度の取組概要) 長期施設整備計画を策定するために、計画課、浄水課、給水課によるプロジェクトチームを設置し、検討が必要な項目の抽出を行います。 当初予算額 0千円、決算（見込）額 0千円			
	達成指標	整備方針の策定	内部評価	
	達成目標	技術部内におけるプロジェクトチームの設置及び検討項目の抽出・検討	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成実績	技術部内におけるプロジェクトチームの設置及び検討項目の抽出・検討	前年度評価	-

<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>技術部内にプロジェクトチームを設置し、会議を行って整備方針の策定に必要な検討項目の抽出・整理を行いました。</p> <p>その結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大口径送配水管 更新における優先順位の決定方法 ・大口径送配水管更新時における安定的な水運用のための管網解析の実施 <p>などが課題としてあげられたので、今後検討することとしました。</p> <p>大口径送配水管：ここでいう大口径送配水管とは、送配水管のうち口径 500mm 以上のものを示す</p>

	<p>浄・給水場の設備等の更新</p>	担当課	浄水課	
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>施設の働きを常時、集中的に監視している監視制御設備、送・配水の心臓部であるポンプ設備、効率的かつ効果的な滅菌作用で水道水の安全性を高める塩素消毒設備など、安定的な給水の確保と安全で良質なおいしい水づくりに重要な役割を果たしている設備を中心に、経年劣化や耐震化等の状況を踏まえた計画的な更新を引き続き実施していきます。</p> <p>また、施設全体の老朽化が著しい栗山浄水場と船橋給水場については、速やかに更新計画を策定し、工事に着手します。</p>			
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>東日本大震災では浄・給水場の運転に影響を及ぼす被害はありませんでしたが、老朽度診断調査の結果をもとに、老朽化している浄・給水場の電気・機械等機器の更新及び施設の耐震化を進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柏井浄水場(東側施設)塩素消毒設備(設計)(平成 23 年度) ・柏井浄水場(東側施設)配電設備(工事)(平成 23 年度～24 年度) ・北総浄水場ポンプ用電気設備(工事)(平成 21～23 年度) ・成田給水場電気設備(工事)(平成 23～24 年度) ・船戸水管橋耐震化(設計)(平成 23～24 年度) など <p>当初予算額 3,832,671千円、決算(見込)額 3,145,632千円</p>			
	達成指標	<p>ア) 事業進捗率 (当年度までに更新が完了した施設数 / 計画更新施設数)</p> <p>イ) 浄・給水場の耐震化率</p>	内部評価	
	達成目標	<p>ア) 25.9% (施設整備事業 15 施設 / 58 施設)</p> <p>イ) 93.6% (耐震化施設数 396 / 全施設 423)</p>	<p>a) : 達成している</p> <p>b) : 概ね達成している</p> <p>c) : 未達成だが進展している</p> <p>d) : 進展していない</p>	
	達成実績	<p>ア) 25.9% (施設整備事業 15 施設 / 58 施設)</p> <p>イ) 93.6% (耐震化施設数 396 / 全施設 423)</p>	前年度評価	-
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>23年度に予定していた事業を全て実施し、当初目標どおり達成しました。</p> <p>この取組での主な事業は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北総浄水場ポンプ用電気設備については工事が完了しました。ポンプとその制御設備は、北総浄水場から千葉ニュータウンなどに水道水を送るための設備であり、更新により機器の故障による断水を防ぐほか、省エネルギー化にも寄与しました。 ・船戸水管橋の耐震化については基本設計が完了しました。この水管橋は木下取水場(利根川)から柏井浄水場まで原水を送る導水管の一部であり、送水量は県水道局で最大です。地震により水管橋が破損した場合は、長期間にわたり柏井浄水場の供給能力が大きく低下することから耐震化を進めています。 				

	<p>管路の更新・整備</p>	担当課	給水課 計画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>布設後概ね 40 年以上を経過した管路のうち、</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 赤濁水の発生が頻発する管路、材質や地盤条件等により強度低下のおそれのある管路 イ 地震など災害発生時の広域避難場所や、災害時の医療拠点となる病院などの重要施設へ給水する管路 ウ 緊急輸送道路下に埋設された管路 <p>を中心に、東日本大震災による管路破損等の教訓を踏まえ、更新(布設替)及び耐震化を優先的に進めていきます。</p> <p>併せて、さらに安定的な給水を確保するため、基幹管路の整備やニュータウン事業の進展等に伴う管路整備を進めていきます。</p>		

<p>(当年度の取組概要)</p> <p>東日本大震災による管路破損箇所の復旧を進めるほか、以下の工事を実施します。</p> <p>管路の更新 (布設替)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鋳鉄管更新工事 60.8 km ・ その他 (下水道切廻し等) 24.3 km <p>管路の整備 (新規布設)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管路の整備 (第二北総 ~ 成田線) 3.1 km ・ その他 (千葉NT地区布設等) 24.6 km 延長は当初予算ベース <p>当初予算額 17,377,083千円、決算 (見込) 額 11,926,760千円</p>		
達成指標	ア) 管路の更新延長 イ) 管路の整備延長 ウ) 耐震化率 (耐震適合性のある管の割合)	<p>内部評価</p> <p>a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない</p>
達成目標	ア) 85.1 km イ) 27.7 km ウ) 14.0 %	
達成実績	ア) 70.7 km イ) 9.7 km ウ) 14.0 %	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>ア) 管路の更新延長 当初計画にはなかった地震により被災した管路の復旧及び災害関連業務を優先的に行ったため、目標を達成することはできませんでしたが、70.7 kmの管路を更新しました。</p> <p>イ) 管路の整備延長 お客様の給水要望により実施する未普及地区の配水管整備や企業庁などからの申請により実施する他企業関連の整備工事などが含まれており、当初計画に比べてそれらの要望や申請が少なかったため、実績値は低くなっています。</p> <p>ウ) 耐震化率 ア) とイ) の延長に加えて、申請者施行¹より布設した延長 (約40 km) を加えた全体布設延長を耐震管路延長として算定しており、耐震化率は前年から1.2 %増えて14.0 %となり、目標を達成しました。なお、口径500 mm以上の基幹管路の耐震化率は52.5 %となっています。</p> <p>以上3つの指標の達成度を総合的に評価した結果、概ね達成していると評価しました。</p> <p>1 開発行為に伴い給水を受けようとするお客様が申請して水道局に代わり配水管の布設工事を施行するもので、完成後は水道局に引き渡されます。</p>		

施策の成果

成果指標	安定給水度 (浄水場事故割合 ¹ 、管路の事故割合 ²)	内部評価	
成果目標	0 (23年度の件数/箇所) 1.6 (件/100km) 以下	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	0 (23年度の件数/箇所) 2.0 (件/100km)	前年度評価	-
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>浄・給水場の設備等における計画的な更新、定期的な点検を実施することにより浄水場の事故を未然に防ぐことができ安定給水に寄与しました。</p> <p>漏水の増加の要因として、東日本大震災の余震の影響や震災後の応急復旧作業として下水道や道路修繕工事等を緊急で行う件数が増え、これに伴う破損事故などが増加しているためと考えられます。</p> <p>成果目標は達成できませんでしたが、計画的な更新や震災で被災した管路の更新を進めることで耐震化率について目標を達成するなど、概ね成果が出ていると考えられます。</p> <p>東日本大震災による漏水は平成22年度の事故となるため、23年度実績には入らない</p>			

取組 は評価の対象から除外

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組 水源の安定化 （継続：ハツ場ダム建設事業については、平成24年度以降も他自治体と協同して国に働きかけて早期完成を目指していきます。また、湯西川ダムについては、平成23年度に申請を行った安定水利権が早く許可になるよう、国に働きかけることで水利権の安定化を目指します。）</p> <p>取組 水道施設の長期的な整備方針の策定 （継続：整備方針の考え方をまとめるために、23年度の検討で明らかになった大口径送配水管などの各課題への対応について検討を進めていきます。）</p> <p>取組 浄・給水場の設備等の更新 （継続：引き続き、計画に基づいて施設等の更新及び耐震化を進めていきます。）</p> <p>取組 管路の更新・整備 （継続：さらに安定的な給水を確保するために管路の更新・整備を進めるとともに、災害復旧関連工事を優先的に進めていきます。また、東日本大震災では、液状化の影響が顕著だった湾岸埋立地域において管路被害が集中したことから、現行の更新計画を見直し、これらの地域を優先的に耐用年数にとらわれない管路の更新を行っていきます。）</p> <p>・施策の方向性 安定給水の確保のためには、各取組とも継続的に進めて行くことが重要であることから、今後も継続していきます。</p>	内部評価	
	前年度評価	-

取組 は評価の対象から除外

内部評価機関 (政策調整会議)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

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(成果指標)

- 1 浄水場事故割合 水道事業ガイドラインの指標番号 5101
- 2 管路の事故割合 水道事業ガイドラインの指標番号 5103

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道	整理番号	1 - (2)
主要施策	安全で良質なおいしい水の供給	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	高度浄水処理システムの導入		担当課	計画課
	(取組の概要)			
	<p>水質の良好ではない原水に対応するため、高度浄水処理システムの導入を推進し、お客様に、より安全性の高い水道水を供給していきます。</p> <p>高度浄水処理は、オゾンの酸化作用と活性炭の吸着作用を組み合わせた浄水方法で、トリハロメタンやカビ臭の発生原因となる有機物質の除去に高い効果を発揮するものであり、これまでに、柏井浄水場東側施設（浄水能力：日量 17 万 m³）、福増浄水場（同 9 万 m³）、ちば野菊の里浄水場（同 6 万 m³）の 3 施設に整備しています。</p> <p>今後はさらに、利根川下流域から取水する県内最大級の柏井浄水場西側施設（同 36 万 m³）に高度浄水処理システムを導入することとし、計画期間内に整備工事に着手します。</p>			
	(当年度の取組概要)			
	<p>柏井浄水場西側施設に高度浄水処理設備を導入するための、大規模施設整備事業等事前評価を実施します。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円</p>			
	達成指標	柏井浄水場西側施設高度浄水処理設備の導入	内部評価	
達成目標	大規模施設整備事業等事前評価の実施	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない		
達成実績	大規模施設整備事業等事前評価の実施			
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	-	
<p>高度処理設備の導入は、事業実施に係る事前評価、実施計画の策定、詳細設計、建設工事の順番で行います。本年度は、最初の手続きである事前評価を実施しました。</p> <p>事前評価の手続きが終了したことで、高度処理設備を導入するための実施計画の策定が可能となりました。</p> <p>事前評価：一定規模以上の施設整備を行う場合、整備に着手する前に妥当であるかを検証する手続き</p>				

取組	おいしい水づくりの推進		担当課	計画課 給水課
	(取組の概要)			
<p>お客様に、よりおいしい水を安心して利用していただくため、水源から蛇口に至るまでの間の技術的な取組やキャンペーン活動等の事業を定めた「おいしい水づくり計画（H18～27 年度）」に基づき、ハード・ソフト両面からおいしい水づくりを推進していきます。</p> <p>ア 残留塩素の低減化</p> <p>配水系統別に注入塩素量を調節することができ、末端蛇口での残留塩素の低減効果が得られる「塩素多点注入方式」を浄・給水場に導入し、塩素臭の少ないおいしい水を供給していきます。</p>				

導入の順位については、費用対効果を勘案して事業効果の高い施設を優先するものとし、計画期間内に、船橋給水場、園生給水場及び誉田給水場に導入していきます。

イ 管路の適正な維持管理

長い管路を使って送られる水道水の水質を適正に維持するため、管路状態の巡回確認やバルブ等の設備の保守点検を定期的に行うとともに、計画的な管内洗浄を実施して赤濁水等の発生を防ぎ、安全で清浄なおいしい水を供給していきます。

ウ 貯水槽水道の巡回サービスと直結給水への転換促進

集合住宅やホテル、病院等に見られる貯水槽水道においては、貯水槽施設の適正管理が重要であることから、引き続き、無料巡回サービスにより貯水槽設置者への指導・助言を行うとともに、貯水槽施設の規模や使用状況に応じて直結給水への転換を促進し、安全で良質なおいしい水の普及拡大に努めています。

(当年度の取組概要)

おいしい水づくり計画を推進します。

誉田給水場・園生給水場塩素多点注入設備設置(設計)

ウォーターメイト制度、おいしい水づくり推進懇話会等、お客様との協働によるおいしい水づくり水道出前講座の実施

ウォーターキッズ制度による、水道に関する学習支援活動の実施

受水槽内の塩素消費量の実態調査(実施計画書作成)

管路の適正な維持管理

貯水槽水道の指導・助言及び今後の実施計画の策定

当初予算額 223,318千円、決算(見込)額 174,340千円

		内部評価
達成指標	ア) 蛇口での残留塩素濃度 イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道地域巡回サービス実施率 ¹	[a]: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
達成目標	ア) 0.6mg/L以下 イ) 1,000km ウ) H19~H22年度のうち、未実施の施設及び再検査を希望する施設1,050個所の巡回サービスの実施及び実施計画(H24~H27)の策定	
達成実績	ア) 0.6mg/L イ) 1,232km(123.2%) ウ) 2,079個所の巡回サービスの実施と実施計画を策定した。	
(評価結果の説明・分析)		
ア 残留塩素の低減化 受水槽内塩素消費実態調査検討委員会を設置し、受水槽を含めた水道施設の残留塩素低減調査結果の検討と水質自動監視装置の測定結果を活用し、浄水場での塩素注入率を低減し、給水栓管末の残留塩素目標値0.60mg/Lを達成しました。さらにオフィシャルサイトの更新や水道出前講座・水道教室を年間30回開催するなど、水道水の安全性やおいしい水づくりの取組の啓発につとめました。		
イ 管路の適正な維持管理 計画的な洗浄に加えて、東日本大震災の影響で漏水が多発し、漏水修繕の事前洗浄などが発生したため、洗浄延長が増となりました。		
ウ 貯水槽水道の巡回サービスと直結給水への転換促進 ・2,079個所の巡回サービスを実施したほか、啓発文書等を8,945件に発送しました。 ・水道法の対象外である10m ³ 以下の貯水槽約12,000件を対象に24年度から4年間で実施する第2次実施計画を策定しました。		前年度評価 -

	水質管理の強化	担当課	浄水課	
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>水源から蛇口までの水の安全性を確認し、高い品質の水道水を供給していくため、「水質検査計画」により、引き続き、精度の高い水質検査を実施します。</p> <p>また、東日本大震災における東京電力福島第一原子力発電所の事故により、放射性物質が広範囲に飛散して一部首都圏の水道にも影響を及ぼしたことを教訓に、水安全計画（平成22年3月作成）に基づき、水質に影響を及ぼす可能性のある全ての危害要因の分析、リスク管理方法の確立、放射能測定装置の導入など水道システム全体に対する監視体制の整備等に取り組み、水質管理の一層の強化を図ります。</p>			
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>原子力発電所事故による放射性物質の検査体制を構築します。また、毎年度策定している水質検査計画に基づき、水質管理体制の一層の強化を図ります。</p> <p>当初予算額 0千円、決算（見込）額 12,810千円</p>			
	達成指標	水質管理体制の整備状況	内部評価	
	達成目標	ア)放射性物質対策を水安全計画に反映	a:達成している b:概ね達成している	
	達成実績	ア)放射性物質を迅速に検査できる体制を構築しました。また、水安全計画を改正し、放射性物質対策を追加しました。	c:未達成だが進展している d:進展していない	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>放射性物質は水質基準に設定されていませんが、原子力発電所事故に対応して迅速に検査を行うため、ゲルマニウム半導体検出器を水質センターに導入し、職員の訓練を行い、迅速に放射性物質を検査できる体制を構築するとともに、平成24年度の水質検査計画にも放射性物質の検査を位置付け、適切に水質管理を行うこととしました。</p> <p>また、水安全計画の危害要因に放射性物質を追加する改訂を行い、放射性物質のリスク管理方法を確立しました。</p>		前年度評価	-	

施策の成果

成果指標	水道水の満足度(飲み水として)	内部評価	
成果目標	58(%)	a:成果が出ている	
成果実績	53.2(%)	b:概ね成果が出ている	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>東日本大震災に伴う原子力発電所事故による安全面の不安によって、おいしい水への取組自体がお客様から理解されにくいなか、安全を確保したうえでの取組であることを積極的に発信することにより、昨年度評価から2ポイントの減少にとどまりました。</p> <p>(成果実績は、従前から第1回の広聴結果(6月実施)を使用していますが、第2回の広聴結果(2月実施)では61.9%となっています。)</p>		c:成果が小さい d:成果が出ていない	
		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組 高度浄水処理システムの導入 （継続：平成 24 年度には、高度浄水処理設備を導入するための実施計画を策定し、詳細設計に着手します。）</p> <p>取組 おいしい水づくりの推進 （継続：引き続き、「おいしい水づくり計画」の事業に取り組んでいきます。）</p> <p>取組 水質管理の強化 （継続：水質管理体制の整備に向けて取り組んでいきます。）</p> <p>・施策の方向性</p> <p>安全で良質な水を安定的に供給するとともに、おいしい水を求めるお客様の満足度をさらに高めるため、高度浄水処理システムの導入、残留塩素低減化、貯水槽水道地域巡回サービス、水質管理の強化及び啓発活動など、引き続きおいしい水づくり事業の総合的な推進に取り組んでいきます。</p>	内部評価	
	<p>a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止</p>	
	前年度評価	-

内部評価機関 (政策調整会議)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

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(取組 達成指標)

1 貯水槽水道地域巡回サービス実施率 水道事業ガイドラインの指標番号 5115

施策評価調書（基本目標2）

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) ~ (4)
施策の趣旨	<p>主要施策(3) お客様サービスの推進 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>主要施策(4) 次世代への技術の継承 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>

評価結果の概要	<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>(1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」評価（目標を「達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策(3)について「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策(4)について「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策(3)、主要施策(4)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		
(3) お客様サービスの推進(4事業) 主な取組 (平成23年度の事業内容) 広聴・広報の充実 「お客様の声」の事業運営への活用 接客マナーの向上 新たな料金収納形態の検討	「成果」 b 「達成状況」 a a a a	「今後の進め方」 a
(4) 次世代への技術の継承(2事業) 主な取組 (平成23年度の事業内容) 実践的な技術研修の実施 体験型研修施設の整備検討	「成果」 a 「達成状況」 a a	「今後の進め方」 a

<p>外部評価委員会の 総評</p>		<p>「達成状況,成果」についての 内部評価の妥当性</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>		<p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>
		<p>「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性</p>
		<p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	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	整理番号	2 - (3)
主要施策	お客様サービスの推進	施策主務課	業務振興課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

	広聴・広報の充実	担当課	業務振興課 総務企画課 計画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実 県水お客様センターへの相談や、水道局ホームページの広聴メールなどを通じて広くお客様の声をお聞かせいただくほか、インターネットモニターによる各種アンケート調査、お客様に水道へのご理解を深めていただく浄水場等の施設見学会、地域のイベント会場で実施する「まちかど水道 PR」でのご相談など、直接、お客様からご意見やご要望等をお伺いできる機会を一層活用することにより、広聴活動の充実を図ります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なご理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図ります。さらに、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」水道局ホームページづくりに取り組むなど、一層、お客様の視点に立った広報を展開していきます。 さらに、東日本大震災により大規模な断水等が発生した際のお客様への情報提供等の広報活動を検証し、地震や事故等の発生時にお客様が知りたい情報を迅速かつ的確に発信することができるよう、非常時における広報体制の一層の充実を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 県営水道では、広報紙やホームページによる情報発信に加え、事業運営の状況を取りまとめた報告書等を毎年度作成し、県営水道の事業を詳しく知りたいお客様のために公表しています。今後も引き続き、県営水道の概要をまとめた水道事業年報や、環境保全への取組状況をまとめた環境報告書など、分かりやすく信頼性のある報告書等を作成・公表することにより、県営水道に対するお客様の一層の理解促進に努めます。</p>		
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実 地域のイベント会場や施設見学会で実施しているまちかど水道 PR において、お客様から直接ご意見・ご要望等を伺うなど広聴業務の充実を努めてまいります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 当局の広報紙「県水だより」を中心に、水道局ホームページなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施することにより、水道事業に対するお客様の理解と協力を得るとともに、お客様により信頼される水道事業を目指します。 また、市が所有する防災無線を使ったお客様への情報提供など給水区域内 11 市との一層の連携強化を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 平成 22 年度における県営水道の事業概要と関係資料を取りまとめた「水道事業年報」及び環境施策の紹介やその取組みと成果について数値指標化した「環境報告書」を作成・公表することで、県営水道の事業に対するお客様の一層の理解促進を図ります。</p>		
	<p>当初予算額 53,918千円 、 決算(見込)額 38,906千円</p>		
	達成指標	ア)アンケート情報収集割合 ¹⁾ (給水人口 1000 人当たりの回答人数)	

<p>達成目標</p> <p>達成実績</p>	<p>イ) ホームページアクセス件数 ア) 1.61人以上 イ) 173万9千件以上</p> <p>ア) 1.87人 イ) 446万4,788件</p>	<p>a) : 達成している b) : 概ね達成している c) : 未達成だが進展している d) : 進展していない</p>	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>ア 広聴活動の充実 インターネットモニターによるアンケート調査(4回)及びまちかど水道PR(9カ所)や浄水場見学会等(4カ所)のイベントを利用したアンケート調査を実施しました。積極的に調査票の配布・回収に努めることにより目標を上回るアンケート情報収集割合となり、「安全でおいしい水」や「震災対応」などに関するご意見など、多くのお客様の声を聴くことができました。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 「県水だより」を4月、5月、9月、1月の計4回発行し、当局事業の概要や防災対策、予算・決算などの情報をわかりやすくお客様に提供しました。また、情報を水道局ホームページに速やかに掲載することを通じてお客様の理解の促進と局事業への信頼感醸成を図りました。ホームページアクセス件数は、震災関連情報を除いても2,979,262件と目標を超えており、水道への関心が高くなっています。なお、このほかに、新聞、テレビ、ラジオなどを通じた広報を実施し、お客様へのわかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>また、非常時における広報体制については、給水区域内11市との会議の中で防災無線の活用について確認しました。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 「水道事業年報」を520部、「環境報告書」を1,000部それぞれ作成して配布するとともにホームページでも公表しました。</p>		<p>前年度評価</p>	<p>-</p>

<p>「お客様の声」の事業運営への活用</p>	<p>担当課</p>	<p>業務振興課</p>	
<p>(取組の概要)</p> <p>広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p>			
<p>(当年度の取組概要)</p> <p>お客様の声を詳細に把握し、多様化しているお客様のニーズを反映させた水道事業の推進に努めるため、インターネットモニター制度の充実を図るとともに他の方法による意見聴取も実施します。</p> <p>また、広聴相談窓口を通して寄せられた様々な「お客様の声」を月、四半期、一年間ごとに集計・分析し、集計・分析結果は速やかに各所属へフィードバックし、業務改善に役立ててまいります。</p> <p>当初予算額 3,927千円、決算(見込)額 1,817千円</p>			
<p>達成指標</p> <p>達成目標</p> <p>達成実績</p>	<p>電話やメール等での「お客様の声」(特に苦情・要望事項)の集計・分析と対応結果の各所属へのフィードバックの割合</p> <p>100% (フィードバックした件数/「お客様の声」の件数)</p> <p>100%</p>	<p>内部評価</p> <p>a) : 達成している b) : 概ね達成している c) : 未達成だが進展している d) : 進展していない</p>	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>水道局に寄せられたお客様の声を集計し、各所属へ逐次フィードバックを行いました。これを受けて、職員の態度等に関する指導や、よくある質問に対する回答を局ホームページのQ&Aに掲載する等、お客様からの苦情や要望に対応した業務改善を行っています。</p>		<p>前年度評価</p>	<p>-</p>

	接客マナーの向上	担当課	業務振興課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>親切で丁寧なお客様対応は、あらゆるサービスの基本であることから、接客対応マニュアルを職員全員に配布するとともに、一人ひとりが自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストや外部講師による接客実務研修を継続的に実施し、職員のサービス意識の向上とお客様の信頼確保に努めます。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>全職員の接客意識の高揚を図るため接客対応マニュアルを作成・配布するとともに、全職員一斉に自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストの実施や、外部講師による接客マナーの実務研修を行うなど接客サービス向上に取り組みます。</p> <p>当初予算額 991千円、決算(見込)額 483千円</p>		
	達成指標	マナーチェックテスト実施結果(100点満点換算)	内部評価
	達成目標	91点	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
	達成実績	91.0点	
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>前中期経営計画から継続的にマナーチェックテストを実施しており、徐々にテストの趣旨・意義についての理解が深まっています。また、外部講師による実務研修に新たに実地研修を取り入れ、日頃の接客対応に対してアドバイスをいただくことで、意識変化を図りました。また、平成23年7月に、より実用的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接遇に向けて」を作成し、これまでの「接客サービス向上マニュアル」と併せて活用する事で質の高いマナーを持って接客できるようにしました。これら取組により、接客マナーに対する意識が高まってきているように見受けられ、平成23年度はこれまでの最高得点となりました。</p>		前年度評価 -

	新たな料金収納形態の検討	担当課	業務振興課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>下水道料金の徴収と合わせた上下水道料金の徴収一元化について検討し、給水区域内11市で組織する協議会を通じて各市と協議していきます。</p> <p>また、お客様からご要望のある、クレジットカードによる料金の納付についても、費用対効果や他の水道事業体を参考にしながら、引き続き検討していきます。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>上下水道料金の徴収一元化については、お客様サービスの向上と事務の効率化が確保されることを前提に、県及び11市双方にプラスとなるよう、徴収の事業主体、経費負担について協議、検討します。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、平成20年度に他の水道事業体の状況等を総合的に検討した結果、当面は見送ることとしましたが、お客様からの要望も多いことから、再度検討します。</p> <p>当初予算額 0千円、決算(見込)額 0千円</p>		
	達成指標	上下水道料金・使用料の徴収一元化に係る県市間協議の進捗度	内部評価
	達成目標	上下水道料金・使用料の徴収一元化の協議開始に向けた条件整理	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
	達成実績	協議開始に向けた条件が整った	

<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>上下水道料金・使用料の徴収一元化については、平成24年2月に当局的給水区域内各市で組織する「下水道使用料等事務連絡協議会」より、給水区域内11市の意思統一が図られたとして、当局に対し、協議開始の申し入れがありました。この申し入れを受け、県と11市が一体となった実務レベルによる検討体制を整備したうえで、具体的な協議を行うこととしました。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、導入している他事業体の利用状況調査を行いました。</p>		
	前年度評価	-

施策の成果

<p>成果指標</p> <p>成果目標</p> <p>成果実績</p>	<p>- ア) 広聴・広報満足度(「県水だより」内容満足度)</p> <p>- イ) 広聴・広報満足度(「ホームページ」満足度)</p> <p>お客様対応満足度</p> <p>- ア) 76.6(%)以上</p> <p>- イ) 71(%)以上</p> <p>92(%)以上</p> <p>- ア) 82.5%</p> <p>- イ) 69.0%</p> <p>86.9%</p>	<p>内部評価</p> <p>a: 成果が出ている</p> <p>b: 概ね成果が出ている</p> <p>c: 成果が小さい</p> <p>d: 成果が出ていない</p>	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>「県水だより」については、記事内容の充実がお客様の満足度の向上につながり、目標を達成できたものと思われます。一方、ホームページの満足度は目標に達しませんでした。昨年の東日本大震災以降、お客様の水道に対する関心が高まっていることから、お客様が求める情報をより迅速かつ的確に提供し、満足度の向上につながるよう取り組む必要があると考えます。</p> <p>お客様対応満足度については目標を達成することができませんでした。親切・丁寧な対応が求められており、さらなる接客サービス意識の向上が必要であると考えられます。</p>		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

<p>・各施策の進め方</p> <p>取組 広聴・広報の充実</p> <p>(継続: インターネットモニター制度やイベント等のお客様の声を伺うことができる機会を活用し、広聴の充実に努めます。また、「県水だより」については記事内容の一層の充実を、成果目標を達成できなかった「ホームページ」についてはお客様が求める情報の、より迅速かつ的確な提供と、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」ホームページづくりの取り組みなどを通じて、お客様の視点に立った広報を展開します。また、非常時の広報を円滑に行えるよう、合同訓練などを通して給水区域内11市との連携強化に努めます。)</p> <p>取組 「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>(継続: 「お客様の声」を集計・分析するとともに、本局各課・出先機関からの広聴事業の報告体制を強化し、お客様の視点に立った事業運営を実施します。)</p> <p>取組 接客マナーの向上</p> <p>(継続: お客様対応満足度については、成果目標達成に向け、接客マナー研修を工夫するなどして職員のスキルアップとサービス意識の向上を図ります。)</p> <p>取組 新たな料金収納形態の検討</p> <p>(継続: 上下水道料金・使用料の徴収一元化については関係11市と協議するとともに、クレジットカードによる料金の納付についても引き続き検討します。)</p> <p>・施策の方向性</p> <p>引き続き、取組 ~ について取り組むことにより、お客様サービスの推進に努めます。</p>	<p>内部評価</p> <p>a: 継続</p> <p>b: 一部見直して継続</p> <p>c: 休止・廃止</p>		
		前年度評価	-

内部評価機関 (政策調整会議)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

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(取組 達成指標)

1 アンケート情報収集割合 水道事業ガイドラインの指標番号 3203

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	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	整理番号	2 - (4)
主要施策	次世代への技術の継承	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	実践的な技術研修の実施		担当課	計画課
	(取組の概要) 中堅・若手の技術職員を中心に、施設等の設計から建設までの仕事に必要な知識や、日常の管理運営業務に必要な技術などが効果的に習得できるよう、経験豊富な技術職員の知識や体験を活かした実践的な研修を実施します。			
	(当年度の取組概要) ベテラン職員が減少していく中で、必要な水道システムの技術や震災時・漏水事故等の緊急時対応など現場対応力を確保していくために、若手中堅職員の育成に比重をおき、座学研修はもとより、体験を通じて技術などを習得する実地研修をより充実させた研修を実施します。 当初予算額 1,200千円、決算(見込)額 901千円			
	達成指標	技術職員(再任用職員を除く)のうち当該年度に研修を受講した延べ職員の割合	内部評価 a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成目標	45%		
達成実績	89%			
(評価結果の説明・分析) 受講者数が達成目標を上回り目標を達成できました。 また、県内の関係水道事業体に対し研修への参加を呼び掛け、7事業体から14名が参加しました。さらに、豊富な知見や技術を有する再任用職員6人が研修講師を務めました。		前年度評価	-	

取組	体験型研修施設の整備検討		担当課	計画課
	(取組の概要) 地震や事故等の非常事態において、中堅・若手の技術職員が現場対応の即戦力として活動できるようにするためには、管路の修繕やバルブ操作などの実体験が欠かせないことから、体験型施設の整備について検討します。			
	(当年度の取組概要) 実践的研修施設の整備を、東京都や横浜市の施設を参考に整備時期等を含めて検討します。 当初予算額 0千円、決算(見込)額 0千円			
	達成指標	研修施設整備の検討状況	内部評価 a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
	達成目標	より即戦力のある職員を育成するための施設整備について検討		
達成実績	他事業体の研修施設の調査及び体験型研修施設の研修内容等の検討を実施しました。			

(評価結果の説明・分析) 近隣水道事業体の研修施設の規模や研修内容等について調査しました。 また、本年度は、東京都の体験型技術研修施設を使用して研修を実施しており、その研修受講者の要望なども参考に、漏水調査、バルブ操作、配管作業等の研修内容や、研修が可能な施設の規模・設置場所などを検討しました。		
	前年度評価	-

施策の成果

成果指標 技術研修の理解度 継承技術の実践度	内部評価	
成果目標 76% 60%	a: 成果が出ている b: 概ね成果が出ている c: 成果が小さい d: 成果が出ていない	
成果実績 80% 65%		
(評価結果の説明・分析) 平成23年度成果指標は理解度及び実践度共に目標を達成でき、成果が得られたと考えます。その理由として、講師による工夫された研修内容に基づく講義によるものと思われま。	前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

・各取組の進め方 取組 実践的な技術研修の実施 (継続: 受講者から聴取したアンケートなどの意見を取り入れて、着実に実施していきます。) 取組 体験型研修施設の整備検討 (継続: ベテラン職員が減少していく中で現場力をつけるための、体験型研修施設の整備を検討することとします。) ・施策の方向性 取組は目標を達成しており、成果も出ています。平成24年度は、研修推進員と協働して研修に参加しやすい職場環境の醸成を図ると共に、受講者から聴取したアンケート意見の取り入れや、ベテラン職員や広い知見を有する外部講師を招いて講義を実施し、施策は継続します。	内部評価	
	a: 継続 b: 一部見直して継続 c: 休止・廃止	
	前年度評価	-

内容評価機関 (政策調整会議)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
------------------------------	------------------------------------------

施策評価調書（基本目標3）

基本目標	3 地震等の非常時に強い水道
	主要施策（5）～（6）
施策の趣旨	<p>主要施策（5） 危機管理体制の強化 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>主要施策（6） 緊急時における水融通体制の確保 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>

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>(1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（5）について「a」評価（成果が出ている）とし、主要施策（6）について「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（1）、主要施策（2）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(3事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>応急活動体制の強化・拡充</p> <p>緊急時における初期活動体制の強化</p> <p>給水区域内11市との連携強化</p>	<p>「成果」 a</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>b</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>(6) 緊急時における水融通体制の確保(3事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>浄・給水場間バックアップ体制の整備</p> <p>水道用水供給事業者との水融通体制の確保</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>

<p>外部評価委員会の 総評</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 B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>		<p>「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性</p> <p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	地震等の非常時に強い水道	整理番号	3 - (5)
主要施策	危機管理体制の強化	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

	応急活動体制の強化・拡充	担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>地震等の非常時における応急活動体制の更なる強化のため、東日本大震災による大規模な断水等の被災経験等を活かして応急活動体制を再点検し、その結果を踏まえた改善強化に取り組むとともに、必要な応急用資機材等について備蓄を増強します。</p> <p>また、水道事業に関する経験と知識を持った職員OBをボランティアとして登録し、給水区域内で震度6弱以上の地震が発生した場合に、住民への応急給水等の支援活動に協力を求める「災害時支援協力員制度」により、協働して訓練を実施していくなど、応急活動体制の拡充を図ります。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>職員一人ひとりの行動基準を一層明確化し、必要な応急用資機材等について備蓄を増強するとともに、少人数体制化していくなかで、応急給水拠点における近隣住民への給水活動を支援する当局OBのボランティアによる「災害時支援協力員制度」を本格的に活動開始します。</p> <p>当初予算額 5,027千円、決算(見込)額 11,010千円</p>		
取組	達成指標	ア) 訓練の実施回数(総合訓練、テーマ型訓練) イ) 危機管理用備品及び資機材の備蓄数	内部評価
	達成実績	ア) 総合訓練: 5回 テーマ型訓練: 84回 協力員訓練: 1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数: 76,000枚 ア) 総合訓練: 3回 テーマ型訓練: 91回 協力員訓練: 1回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数: 73,000枚	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局震災対策基本計画に基づき、職員一人ひとりの役割と行動を明確化するために作成中の、震災対策行動基準に反映させるため、東日本大震災の対応における検証を行い問題点を整理しました、また、総合訓練については、東日本大震災の影響で九都県市合同防災訓練(千葉県会場)と事故対策図上訓練が中止となりました。テーマ型訓練では応急給水訓練・情報伝達訓練などを、災害時支援協力員の訓練では、応急給水訓練を実施しました。 非常用飲料水袋備蓄数に関しては、震災後さらに各市が主催する防災訓練での使用枚数が増加したことなどにより、整備備蓄数には至りませんでした。 		前年度評価

	緊急時における初期活動体制の強化	担当課	計画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>地震等はもとより、水道に影響を及ぼすおそれのあるあらゆる非常事態に適切に対応するためには、初期活動の迅速さが求められることから、実践的な研修や訓練を徹底するとともに、緊急時体制の見直しを検討するなど、夜間・休日を含めた緊急時初期活動体制の強化を図ります。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>震災等緊急時に迅速かつ確に動けるよう、必要と考えられる実践的な総合訓練等を実施し危機管理体制の強化を図ります。</p> <p>併せて、事故対応に係わる部署の業務を集約するとともに、職場内研修により緊急時の対応力を維持し機動性を確保するなど事故等の初動対応を迅速かつ確に行うため、夜間、休日を含めた緊急時初期活動体制について検討します。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算(見込)額 0千円</p>		
	達成指標	緊急時の初動体制の確立	内部評価
	達成目標	24時間初動対応部署：緊急体制案の複数選定と比較検討 情報伝達訓練：2回	a：達成している b：概ね達成している c：未達成だが進展している d：進展していない
	達成実績	24時間初動対応部署：緊急体制案を検討中 情報伝達訓練：2回	
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日の対応は水道センターに委託していますが、現場の状況により局職員の動員が必要となります、現在施設管理課職員に連絡する体制となっており、緊急を要する場合は、当該事務所の近くに居住する職員等へ連絡するなど別の連絡体制を検討中です。 ・情報伝達訓練を2回実施し、緊急時における初期活動体制の強化を図りました。 		前年度評価

	給水区域内11市との連携強化	担当課	計画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>地震等の非常時において、災害対策基本法や地域防災計画等に基づいて関係市が行う応急活動を支援し、避難所や病院などの施設を中心に住民等への飲料水の配布、生活用水の供給などの応急給水活動を迅速かつ適切に行います。</p> <p>東日本大震災では、県営水道給水区域11市のうち9市において管路の漏水が発生し、一部地域では大規模な断水が続いたため、関係市と連携を密にして長期間の応急給水活動を展開したところです。今後は、こうした被災経験から得られた貴重な教訓を活かし、非常時における迅速な活動をより高いレベルで確保できるよう、11市との協議や意見交換等の場を通じて相互の役割分担等の一層の明確化を図るなど、更なる連携強化に努めます。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>地震等の非常事態が発生した場合、関係市が行う応急活動を支援し、避難所や病院などの施設を中心とした住民等への応急給水活動を迅速かつ適切に行います。</p> <p>また、この対応を確実なものとするため、各市との合同訓練を実施します。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算(見込)額 0千円</p>		
	達成指標	合同訓練の実施回数	内部評価
	達成目標	訓練：11回	a：達成している b：概ね達成している c：未達成だが進展している d：進展していない
	達成実績	訓練：8回	

(評価結果の説明・分析) ・給水区域内11市との応急給水等に関する確認事項を取り交わし、役割分担を明確化しました。 ・訓練につきましては、給水区域内11市の防災訓練に参加する目標となっていました。東日本大震災からの復旧・復興中である3市で防災訓練が中止となったため、年8回となりました。		
	前年度評価	-

施策の成果

成果指標 成果目標 成果実績	危機管理体制の強化 訓練における非常時職員参集管理システム応答率(1時間以内) 事故時における職員の現場到着時間(夜間、休日) 75(%) 2時間30分 75(%) 2時間	内部評価 a: 成果が出ている b: 概ね成果が出ている c: 成果が小さい d: 成果が出ていない	
(評価結果の説明・分析) ・訓練における非常時職員参集管理システム応答率(1時間以内)は、訓練を行うことにより応答率のアップを図りました。 ・事故時における職員の現場到着時間(夜間、休日)については、到着まで時間を要したケースもありましたが、平均時間では2時間となり目標より短い時間で到着することができました。		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

・各取組の進め方 取組 応急活動体制の強化・拡充 (継続: 東日本大震災の対応における改善策を取りまとめます。) 取組 緊急時における初期活動体制の強化 (継続: 訓練内容の充実を図り、初期活動体制の強化を目指します。) 取組 給水区域内11市との連携強化 (継続: 会議開催、訓練により11市との連携強化を図ります。) ・施策の方向性 24年度は、訓練の充実を図るとともに、東日本大震災の対応における改善策を取りまとめ、職員一人ひとりの役割と行動を明確化するために作成中の震災対策行動基準に反映させながら危機管理体制の強化を図るため、施策は継続します。		内部評価 a: 継続 b: 一部見直して継続 c: 休止・廃止	
		前年度評価	-

内部評価機関 (政策調整会議)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

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	地震等の非常時に強い水道	整理番号	3 - (6)
主要施策	緊急時における水融通体制の確保	施策主務課	計画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

	浄・給水場間バックアップ体制の整備	担当課	計画課	
	<p>(取組の概要)</p> <p>地震や事故等によって基幹施設である浄・給水場の機能が停止すると、広い範囲で水道水の供給が途絶えるおそれがあります。こうした事態を想定し、県営水道では各浄・給水場間のバックアップ（水の融通）体制を確保するなどして、常時、安定した給水ができるよう努めていますが、北総浄水場（浄水能力：日量12万6千m^3）については、この体制が未整備であるため、大きな貯水容量（10万4千m^3）を持つ北船橋給水場から同浄水場への逆送水を可能にし、北総方面へのバックアップ体制を整備します。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>通常は北総浄水場から北船橋給水場に向けて送水していますが、緊急時に逆送することにより、管内にある鉄さびなどが巻き上がり水道水に混じり赤濁水が発生します。この赤濁水が給水されないように排出する管内洗浄用排水施設の設置に伴う設計に着手します。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算（見込）額 0千円</p>			
取組	達成指標	バックアップ管路施設の検討・整備	内部評価	
	達成目標	排水施設の設計着手	a：達成している b：概ね達成している	
	達成実績	管内洗浄用排水施設の設置に伴う関係機関との協議完了及び北船橋給水場から北総浄水場への逆送水の管網解析完了	c：未達成だが進展している d：進展していない	
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>管内洗浄用排水施設の設置に伴う印西市並びに都市再生機構との協議に時間を要したため、平成23年度には設計着手に至りませんでした。協議が整い、平成24年度に設計業務を経て工事着手への見通しが立ちました。また、現状の施設にて北船橋給水場から北総浄水場への逆送水した場合に十分な水圧が確保できるか検討するため管網解析を行いました。解析の結果、20m以下の圧力低下が見られなかったため、逆送水可能という結論となりました。</p> <p>管網解析：浄水場で作られた水道水は、太い水道管から細い水道管に分岐していき最後は末端の蛇口に到達します。この過程で水圧は徐々に下がって行きますが、下がりすぎると水の出が悪くなるなど問題が生じます。管網解析とは、ある区域内の全ての水道管にかかる水圧をシミュレーションする事で、その区域の給水が問題なくできるか検証するものです。</p>		前年度評価	-

	水道用水供給事業者との水融通体制の確保	担当課	計画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>緊急時において、より広域的な対応が可能となるよう、水道用水供給事業者との水の融通体制を確保しておくことも重要です。</p> <p>県営水道は、北千葉広域水道企業団から毎日、約60万人分の水道水を購入し、これを加えてお客様への給水を賄っており、緊急時において水の相互融通を行うことは、双方の利益にかなうものであることから、同企業団との水の相互融通に係る方策の検討と協議を進め、水融通体制の確保を図ります。</p>		
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>北千葉広域水道企業団との水の相互融通における双方の利益にかなう方策の協議を進めます。</p> <p>当初予算額 0千円 、 決算(見込)額 0千円</p>		
	達成指標	北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立	内部評価
	達成目標	北千葉広域水道企業団との水融通体制に係る各種協定の協議・締結	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
	達成実績	北千葉広域水道企業団との「緊急時における相互応援協定」等の締結	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>沼南給水場は北千葉広域水道企業団との共有施設で、企業団から供給された水道水を配水池に貯めて、県水道局の給水区域(鎌ヶ谷市等)に配水するほか、北千葉広域水道企業団の構成団体である習志野市・八千代市に送水しています。</p> <p>北千葉広域水道企業団がこの沼南給水場に調整池を設置することで貯留量が増え、北千葉浄水場から沼南給水場への送水が停止した場合でも、これまでよりも長時間給水を継続できるようになります。</p> <p>平成24年3月28日付で、北千葉広域水道企業団と「緊急時における相互応援協定」、「沼南給水場調整池設置事業に関する申合せ事項」及び「共有施設に関する基本協定書の一部を変更する協定書」の締結を行いました。</p> <p>これらの協定並びに申合せ事項を締結することにより、沼南給水場調整池の設置事業の実施や災害・施設事故等の緊急時相互応援給水が行える体制が確立されました。</p>		前年度評価	-

施策の成果

成果指標	浄・給水場の機能停止等における安定給水人口率 (北総浄水場機能停止時)	内部評価	
成果目標	- (%) (施設整備完了後、バックアップ機能を発揮して、安定給水人口率が100%となるので目標は設定していない。)	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	- (%)		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>管内洗浄用排水施設の設置に伴う印西市と都市再生機構との協議が整い、工事着手への見通しが立った。また、管網解析を行った結果、現状の施設にて北船橋給水場から北総浄水場への逆送水が可能という結論となりました。</p> <p>このことから、平成24年度に実施設計を行い、その後工事に着手します。</p> <p>また、水融通体制においては、北千葉企業団と協議を重ねた結果、「緊急時における相互応援協定」等を締結することができました。</p>		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組 浄・給水場間バックアップ体制の整備 （継続：平成 24 年度は、さらに成果を出すために管内洗浄用排水施設の設置工事の実施設計を行い、その後工事に着手することで、北総浄水場停止時の安定給水人口率 100%を目指します。）</p> <p>取組 水道用水供給事業者との水融通体制の確保 （継続：引続き、北千葉広域水道企業団と「緊急時における相互応援協定」を円滑に運用するために「緊急時における相互応援協定に係る細目協定」等の締結に向けた協議を進めます。</p> <p>・施策の方向性 浄・給水場間バックアップ体制の整備、水融通体制を確保するために、引き続き所要の施策を進めていきます。</p>	内部評価	
	<p>a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止</p>	
	前年度評価	-

内部評価機関 （政策調整会議）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

施策評価調書（基本目標4）

基本目標	4 環境に優しい水道
	主要施策（7）
施策の趣旨	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。

評価結果の概要	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、 (1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）としました。 (2)「成果（効果）」に係る評価は、「b」評価（概ね成果が出ている）としました。 (3)「今後の進め方」に係る評価は、「a」評価（継続）としました。
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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(3事業)	「成果」 b 「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 省エネルギー化の推進 再生可能エネルギーの活用 資源リサイクルの推進	「達成状況」 a a b

<p>外部評価委員会の 総評</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 B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>		<p>「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性</p> <p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	環境に優しい水道	整理番号	4 - (7)
主要施策	環境対策の推進	施策主務課	浄水課
施策の趣旨	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、浄水場発生活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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	省エネルギー化の推進		担当課	浄水課
	(取組の概要) 水道施設や水道事務所には多種多様の電気・機械設備があり、照明器具等も数多く設置されているため、これまで、更新や取替えに合わせて省エネタイプのものを導入してきましたが、今後もこうした取組を継続し、省エネルギー化を推進していきます。			
	(当年度の取組概要) 浄・給水場の設備更新事業に合わせて、省エネルギー機器や省エネタイプ照明を導入することにより、エネルギー削減に取り組めます。 中央監視制御設備工事における省エネ機器の導入 3か所 ・北総浄水場及び北船橋給水場中央監視制御設備工事（平成 21～23 年度） ・成田給水場中央監視制御設備工事（平成 23～24 年度） 配水ポンプ回転数制御設備工事における省エネ機器の導入 3か所 ・北総浄水場及び北船橋給水場ポンプ用電気設備工事（平成 21～23 年度） ・成田給水場ポンプ用電気設備工事（平成 23～24 年度）			
	当初予算額 2, 2 2 3, 1 3 2 千円、決算（見込）額 1, 7 5 4, 5 4 3 千円			
	達成指標	省エネルギー化設備率 (省エネ化実施済設備数 / 省エネ化可能な設備数)	内部評価	
	達成実績	1 4 % (4 / 2 9)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
(評価結果の説明・分析) 平成 23 年度に予定していた事業については、計画通り実施したことにより当初目標どおり進捗しています。(事業として完了したものは 4 件です)			前年度評価	-

取組	再生可能エネルギーの活用		担当課	浄水課
	(取組の概要) 県営水道では、浄・給水場の運転に大量の電力を使用しているため、環境負荷を低減する取組として、給水場の余剰水圧を利用して電力を発生させるマイクロ水力発電設備を幕張給水場と妙典給水場に設置し、発生した電力を自家消費しています。今後は、他の給水場についても設置を推進していきます。 また、同様の取組として、太陽光発電パネルをちば野菊の里浄水場に設置して活用しています。今後は、他の施設についても、施設更新の時期に合わせて、発電パネルの設置を推進していきます。 さらに、新技術による環境に優しいエネルギーの活用について、調査研究を進めていきます。			
	(当年度の取組概要) 新たな太陽光発電設備、マイクロ水力発電設備の設置を検討します。 当初予算額 0 千円、決算（見込）額 0 千円			

達成指標	再生可能エネルギー量	内部評価	
達成目標	給水場への新たな設置の検討	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	北船橋給水場にマイクロ水力発電設備を設置することとしました。 年間発電量 1,060千 kWh (計画値)		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	-
設置場所、方式等について、経済性を考慮した上で検討したところ、資源エネルギー庁の補助金採択を前提に、発電事業者と共同事業として北船橋給水場に発電設備を設置する合意書を取り交わしました。			

資源リサイクルの推進	担当課	浄水課 計画課
(取組の概要)		
<p>浄水場の浄水処理工程において発生する汚泥については、セメントの原材料や緑化培養土として、引き続き、全量のリサイクル化を推進します。また、管路の布設替え等の工事に伴う建設発生土については、埋立て用土等として、一層の再資源化を推進します。</p> <p>こうした取組を推進するとともに、発生量の抑制につながる浄水方法や工事方法について、調査研究を進めていきます。</p>		
(当年度の取組概要)		
<p>浄水場の発生土や水道管工事等の建設発生土について、より一層の再資源化と減量化に努めます。</p> <p>浄水場発生土は、原子力発電所事故による放射性物質が検出されたため、全量の再資源化が困難となっていますが、関係者と協議しながら早期再開に努めてまいります。</p> <p>建設発生土については、土質改良等による再資源化率の向上を図ります。リサイクル原則化の徹底を図るため、建設工事の初期の段階から実施段階の各段階において、請負業者等の作成したリサイクル計画のチェック等を行います。なお、舗装材とコンクリート塊については、今後も再資源化率100%の維持に努めます。</p> <p>当初予算額 414,885千円、決算(見込)額 181,995千円 (浄水発生土のみ)</p>		
達成指標	ア) 浄水発生土の再資源化の推進状況 イ) 建設発生土の再資源化の推進状況	内部評価
達成目標	ア) 再資源化の早期再開 イ) 再資源化の推進	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
達成実績	ア) 再資源化を再開しました イ) 再資源化の推進	
(評価結果の説明・分析)		前年度評価
<p>ア) 浄水発生土については、原子力発電所事故に起因する放射性物質により、全量のリサイクル化が困難となりましたが、セメント原料として再資源化可能な放射性物質濃度のものについて再資源化を再開しました。</p> <p>イ) 建設発生土については、条件的に再資源化に適したものについては最大限の再資源化を図りました。また、舗装材とコンクリート塊はほぼ全量の再資源化を達成しました。</p>		-

施策の成果

成果指標	購入電力量の削減率 浄水場発生土の再資源化率 ¹	内部評価	
成果目標	6 (%)〔H12～16年度の年平均購入電力量を基準〕 - (%) (原子力発電所事故の影響により目標設定しなかった)	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	6 % 64.6 %		
(評価結果の説明・分析) 省エネルギー化の推進については、省エネルギー機器等を導入したことにより、予定の年1%、18年度からの累積で6%の削減目標を達成することができました。 放射性物質濃度の測定を適切に行い、セメント原料として再資源化可能な放射性物質濃度のものについて再資源化を行った結果、再資源化率は64.6%になりました。		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> 各取組の進め方 取組 省エネルギー化の推進 (継続：省エネルギー化の推進については、老朽化施設の設備更新事業に合わせて引き続き実施して行きます。) 取組 再生可能エネルギーの活用 (継続：再生エネルギーの活用については、引き続き有効な方法等について、検討して行きます。) 取組 資源リサイクルの推進 (継続：浄水発生土については、発生量抑制につながる浄水方法の検討を行うと共に、セメント原料として再資源化可能な放射性物質濃度のものについて再資源化を進めていきます。また、建設発生土については、発生量の抑制につながる工事方法の検討・採用をできる限り進めながら引続き再資源化を推進します。) 施策の方向性 環境対策の推進は、大規模水道事業体に課せられた重要な責務の一つであり、今後も各取組を継続していきます。 	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	前年度評価	-

内容(関係機関(政策調整会議)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

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(成果指標)

1 浄水場発生土の再資源化率 水道事業ガイドラインの指標番号 4004

施策評価調書（基本目標5）

<p>基本目標</p>	<p>5 安定した経営を持続できる水道</p> <p>主要施策（8）～（10）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p>主要施策（8） 人材の確保と育成 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>主要施策（9） 業務能率の向上 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>主要施策（10） 経営体質の強化 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>(1)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（8）及び主要施策（9）について「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（10）について「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、全主要施策について「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(2事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>計画的な人材確保</p> <p>職員の育成と能力開発</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>(9) 業務能率の向上(3事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>能率的な業務運営の確保</p> <p>情報化の推進</p> <p>情報の適正管理</p>	<p>「成果」 b</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>a</p> <p>b</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>(10) 経営体質の強化(4事業)</p> <p>主な取組（平成23年度の事業内容）</p> <p>品質確保に留意したコスト削減</p> <p>収益の安定性の確保と財務改善</p> <p>経営形態等に関する調査研究</p> <p>経営分析の活用</p>	<p>「成果」 a</p> <p>「達成状況」</p> <p>b</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>

<p>外部評価委員会の 総評</p>		<p>「達成状況,成果」についての 内部評価の妥当性</p>
<p>外部評価委員会での 主な意見</p>		<p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>
		<p>「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性</p>
		<p>A : 妥当である B : 概ね妥当である C : 不十分である</p>

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (8)
主要施策	人材の確保と育成	施策主務課	総務企画課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	計画的な人材確保		担当課	総務企画課
	(取組の概要) 県内水道の中核にふさわしい経営基盤を確保し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、適切な規模の人員・組織体制を確保しておくことが重要です。責任ある事業執行体制の確保に十分配慮しながら民間委託拡大の可能性を検討するとともに、事業運営に必要な職員数を見極め、民間企業経験者も含めた新規採用等を進めていきます。			
	(当年度の取組概要) 団塊世代の大量退職を踏まえ、業務執行体制に配慮しつつ民間への業務委託拡大の可能性を検討するとともに、各所属での必要人数を見極めたうえで、職員の再任用や新規採用を行うとともに、職員の年齢構成のバランスを考慮し、知事部局との積極的な人材交流や民間企業経験者採用を行います。 当初予算額 千円 決算（見込）額 千円			
	達成指標	新規採用職員確保率 (新規採用職員数 / 職員数)	内部評価	
	達成目標	3 (%)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	5 . 1 % (4 5 / 8 8 8 人)			
(評価結果の説明・分析) 職員数が減少傾向にある中、水道事務所・支所における窓口収納業務委託の拡大等によりさらなる効率的な経営を推進しました。 また、今回は、平成 1 0 年度以来の採用となる初級土木職や平成 1 3 年度以来の採用となる初級電気職を含めた新規採用や土木職・電気職の民間企業経験者採用等を行った結果、目標を上回る 5 . 1 % の実績を上げることができました。		前年度評価	-	

取組	職員の育成と能力開発		担当課	総務企画課
	(取組の概要) 水道を取り巻く厳しい経営環境の中で、職員一人ひとりが自らの果たすべき役割と責任を自覚し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様に供給していくためには、企業職員にふさわしい人材を育て上げ、併せて、職務の遂行に必要な能力を開発していくことが重要です。 そのため、職員研修においては、役職や担当業務ごとに研修を実施し、人材の育成と能力開発を効果的に行うとともに、外部機関の主催する研修等への参加など、職員自身による意欲的な取組についても積極的に支援していきます。			

<p>(当年度の取組概要)</p> <p>企業職員として求められている能力の向上を図り、かつ、こうした能力を適切に発揮できるよう、職層ごとに必要な研修を水道局が主催して実施します。</p> <p>また、別途知事部局での研修や外部研修に参加させます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者研修 (主幹級以上の職員) 管理職職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。 ・ 一般職員研修 (副主幹級以下の職員) 一般職員に必要な課題について、知識の習得及び能力の向上を図ります。 ・ 初任者研修 (新規採用職員及び新規出向採用職員 (主査以下)) 新たに水道局勤務となった職員に対し、事業全般及び水道局特有の事項や基礎知識、関連法規等の研修を行います。 ・ 若手職員研修 (新規採用職員等) 先輩職員を交えたディスカッション等により、人的交流や情報交換を図ります。 <p>当初予算額 1,447千円、決算(見込)額 928千円</p>		
達成指標	職員(再任用職員を除く)のうち当該年度に研修を受講した職員の割合	内部評価
達成目標	23%	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない
達成実績	37.8% (272/721人(再任用職員を除く))	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>当年度は水道局主催の研修(管理者研修2回、一般職員研修7回、初任者研修1回、若手職員研修1回)を開催し、研修によっては受講しやすいよう同じテーマで2回開催するなど受講促進に努めました。また、新しいテーマの研修にも取り組みました。この結果272人が参加し、目標を上回る実績を上げることができました。</p>		前年度評価
		-

施策の成果

<p>新規職員確保率 (他部局との人事交流増減分を含む新規職員数 / 職員数)</p>		内部評価	
成果指標	ア) 研修理解度 (研修受講後にアンケートを実施して得た数字) イ) 研修実践度 (年度末に一括して研修受講者に対して研修後の行動の変化についてアンケートを実施して得た数字)	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果目標	4 (%) ア) 100 (%)、イ) 65 (%)		
成果実績	5.0% (44/888人) ア) 81 (%)、イ) 70 (%)		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>目標を上回る成果実績を上げることができましたが、新規採用職員が45名であったのに対し、他部局との人事交流による増減が1名減であったため、適正な年齢構成バランスの確保という面では十分な成果とはなりませんでした。</p> <p>研修の実践度については当年度の目標を上回りました。研修の理解度については、一部の研修においては受講者アンケートで内容のボリュームが大きすぎたという意見があり、全体として目標には届きませんでした。</p>		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各取組の進め方</p> <p>計画的な人材確保 （継続：引き続き責任ある事業執行体制の確保に十分配慮しながら民間委託拡大の可能性を検討するとともに、事業運営に必要な職員数を見極め、民間企業経験者も含めた新規採用等を進めていきます。）</p> <p>職員の育成と能力開発 （継続：当年度の取組を継続して行い、わかりやすい研修を目指すとともに、OJT（職場内研修）のより有効な推進に向けて、OJTの推進体制や事務フローの全局的な方針を整理して組織的に実施する取り組みを始めます。</p> <p>・施策の方向性</p> <p>人材面からの経営基盤の強化を図るため、人材の確保と育成については、計画的かつ継続して取り組むことが重要であり、今後も継続していきます。</p>	内部評価	
	<p>a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止</p>	
	前年度評価	-

内部評価機関 （政策調整会議）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

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (9)
主要施策	業務能率の向上	施策主務課	業務振興課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	能率的な業務運営の確保		担当課	業務振興課	
	<p>(取組の概要)</p> <p>300万人のお客様を受け持つ県営水道の業務は、管理部門、技術部門を問わず膨大で多岐にわたることから、広く業務に関するマニュアルを整備し、OJT (on-the-job-training 職場内教育) と併せて活用することなどにより、能率的な業務運営の確保を図るとともに、コンプライアンス(法令遵守)による、お客様に信頼される水道経営を推進していきます。</p>				
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>適正で能率の良い業務運営を確保するため、水道事業に特有の検針、滞納整理業務を中心にマニュアルの整備を進めることとし、当年度は、そのための現状検証を行います。また、既存の業務手引等の内容について、見直しを行います。</p> <p>当初予算額 0千円、決算(見込)額 0千円</p>				
	達成指標	業務マニュアルの整備状況	内部評価		
	達成実績	マニュアル整備に向けた検証	<p>a : 達成している</p> <p>b : 概ね達成している</p> <p>c : 未達成だが進展している</p> <p>d : 進展していない</p>		
達成目標		マニュアル整備に向けた検証と既存マニュアルの一部修正等			
達成実績		マニュアル整備に向けた検証			
(評価結果の説明・分析)		検針、滞納整理業務に係る既存の手引や事務処理要領、処理方針の事務連絡等について、現状における活用状況などの検証を行い、問題点を洗い出し整理しました。		前年度評価	-

取組	情報化の推進		担当課	業務振興課	
	<p>(取組の概要)</p> <p>現在運用中の情報システムについて、情報化計画に基づき使用機器類の統一化を進めるとともに、これらの管理を一元化していきます。</p> <p>これにより、システム全体を運用しやすいものにして、業務能率を向上させるとともに、コストの削減を図ります。</p>				
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>当年度は、14システムのうち4システムを対象に整備を行います。</p> <p>これら4システムを中心に、統一化が可能な使用機器類については一括して調達します。</p> <p>整備対象システム 新総合積算、管路情報管理、指定給水装置工事事業者管理、知識共有管理の各システム</p> <p>整備内容及び回数 機器類の更新や基本ソフトのバージョンアップ等を内容として、計4回実施</p> <p>一括調達する機器類 情報システム汎用パソコン255台、プリンタ64台</p> <p>) H23年度に情報化計画の一部見直しを行い、5か年の整備対象を11システムから14システムに変更するとともに、整備回数を15回から20回に変更しました。</p>				
	達成指標				
	達成実績				

当初予算額 647,840千円、決算額 466,986千円 (情報システムの運用コストに係るもの)		
達成指標	システム整備回数	内部評価 a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
達成目標	4回	
達成実績	4回	
(評価結果の説明・分析) 当年度の対象4システムについて4回の整備を行い、これに合わせて、使用機器類の統一化を予定どおり進めました。 パソコンやプリンタ類については一括調達とし、大量購入の利点を活かしてコストの削減を図りました。		前年度評価 -

情報の適正管理	担当課	業務振興課
(取組の概要) 業務上の必要から保有する膨大な量の個人情報等が漏洩することのないよう、情報管理の徹底を図ります。 特に、情報化の推進により、電子化された個人情報等の量が増大しており、防御体制の強化が重要であることから、情報セキュリティ対策として、外部からの侵入はもとより内部においても不正なアクセスが発生しないよう、研修・啓発を強化するとともに、情報システムの使用状況の把握、既設の入退室管理システムの更新等の防御対策を徹底します。 こうした取組により、情報化の推進によってもたらされる業務能率の向上をサポートしていきます。		
(当年度の取組概要) 個人情報などの適切な管理のために、職員への教育とシステムの強化を図ります。 ・職員への情報セキュリティ教育の実施 ・情報システムの監視強化 当初予算額 4,033千円、決算額 2,430千円		
達成指標	情報セキュリティ研修受講者数	内部評価 a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない
達成目標	150人	
達成実績	123人	
(評価結果の説明・分析) 情報セキュリティの知識や意識の向上に資する教育的な研修を10回実施し、情報システムを利用する職員延べ123人が受講しました。 このほか、基幹系ネットワークの運用管理を適切に行うとともに、これに接続する端末の更新に合わせてセキュリティプログラムの更新を行うなど、システムの監視体制の強化や、個人情報等の漏洩防止対策の徹底を図りました。		前年度評価 -

施策の成果

成果指標	業務の改善度 情報システム運用コスト削減率	内部評価	
成果目標	業務改善に向けた業務マニュアルの整備 運用コストの削減に向けた使用機器類の統一化	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	以下(評価結果の説明・分析)欄に記載 〃		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	-
<p>業務マニュアルの整備については平成25年度末の完了を目指し、検針、滞納整理業務等の委託化した部分も含めて業務の現状調査を進めており、検針事務から収納管理事務に係る事務フローについて整理しました。</p> <p>情報システムについては当局事業運営のため、安定したシステム運用が最優先であることから、更新期を迎える端末機器類の適宜更新をしていますが、実施にあたり、統一化を進めることで調達数によるメリットを生かしコストの削減を図りました。また、安定したシステム運用のため、今年度の計画に合わせて4システムで4回の整備を行いました。</p> <p>当年度の取組が概ね順調に進展したことを総合的に評価して、成果が概ね得られているものと考えます。</p>			

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組 能率的な業務運営の確保 (継続: 検針、滞納整理業務に係る既存の手引、事務処理要領などの現状検証を踏まえ、マニュアルの整備に向けた整理、分類を進めます。また、使いやすいマニュアルとするため、水道事務所等の実務の状況を調査して担当職員等の意見を反映させていきます。)</p> <p>取組 情報化の推進 (継続: 情報システムの整備を進める中で、更新する機器類の一括調達などにより引き続きコストの削減に努めるとともに、安定的なシステム運用を持続できるよう適時・適切な維持管理を行っていきます。)</p> <p>取組 情報の適正管理 (継続: 引き続き、職員に対する情報セキュリティ教育を実施するとともに、情報システムの監視強化に取り組み、保有する情報の適正な管理に努めていきます。)</p> <p>・施策の方向性 業務マニュアルや情報システムの整備等の各取組を計画的に推進することにより、着実に業務能率の向上を図っていきます。</p>		内部評価	
		a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
		前年度評価	-

内部評価機関 (政策調整会議)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

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	安定した経営を持続できる水道	整理番号	5 - (1 0)
主要施策	経営体質の強化	施策主務課	財務課
施策の趣旨	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。		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	品質確保に留意したコスト削減		担当課	計画課
	<p>(取組の概要)</p> <p>水道システムの最適化を図る中で、資機材、工事方法等の品質の確保に留意しながら、省エネルギー化、省力化、長寿命化等の経済性の発揮が期待できる新技術を採用することなどによって、コストの削減を図ります。</p>			
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>千葉県公共事業コスト構造改革プログラム に基づき 5 分野 1 1 項目 1 6 施策について工事コストの削減を図ります。</p> <p>「公共工事の品質確保の促進に関する法律」を受けて県が策定した、コストと品質の両面で総合的に優れた公共事業を推進するための取組。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円</p>			
	達成指標	千葉県公共事業コスト構造改革プログラム 2009 に基づくコスト削減施策数	内部評価	
	達成実績	5 分野 1 1 項目 1 6 施策	<p>a : 達成している</p> <p>b : 概ね達成している</p> <p>c : 未達成だが進展している</p> <p>d : 進展していない</p>	
達成実績	5 分野 8 項目 1 4 施策			
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>施工の最適化分野では環境対策、維持管理の最適化分野では施設の耐久性の向上などに取り組みました。</p> <p>なお、発注案件により対象となる項目数・施策数が異なるため、達成目標には届きませんでした。概ね目標を達成していると判断できます。</p>			前年度評価	-

取組	収益の安定性の確保と財務改善		担当課	財務課
	<p>(取組の概要)</p> <p>ア 収益の安定性の確保と料金体系の研究</p> <p>一部の事業所等のお客様に見受けられる地下水使用への転換等の現状を踏まえ、水道水の安全性や給水システムの恒久性など「信頼できる水道」を広く啓発して収益の安定性の確保を図ります。また、適切な料金体系のあり方について研究していきます。</p> <p>イ 財務改善への取組</p> <p>施設投資の最適化を進める中で、企業債の発行抑制に努め、借入金残高の縮減を図るなど、一層の財務改善に取り組みます。</p>			
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>引き続き収益の確保と経費の節減、計画的な施設整備に努めるなど長期的な視点に立った財政運営を行って経営の安定性を高めます。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算（見込）額 0 千円</p>			

	達成指標	ア) 企業債残高 イ) 自己資本構成比率 (自己資本金 + 剰余金) / 負債・資本合計	内部評価	
	達成目標	ア) 2,012億円 イ) 平成21年度(69.9%)を維持	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	ア) 1,952億円 イ) 平成21年度より向上(72.4%)		
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価	-
	<ul style="list-style-type: none"> ・収益の安定性の確保 利用促進については、県水だより、ホームページ等により、水道水の安全性などを広く啓発しました。 料金体系のあり方の研究については、事業所等の地下水の利用等による影響が大きな他事業体の取組を調査しました。 ・財務改善 企業債の発行については、後年度の利払いを軽減するため、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、可能な限り抑制に努めた結果、企業債残高は、平成23年度の目標を下回っており、また、財務の状態の長期的な安全性を見る自己資本構成比率も目標を達成しました。 			

取組	経営形態等に関する調査研究		担当課	総務企画課
	(取組の概要)			
	<p>県内水道の広域化の進展を踏まえた「統合協議会」への参画等により、将来的な経営形態について検討します。また、民間資金を活用したPFI(Private Finance Initiative)、包括的な委託である第三者委託などの官民連携事業の一層の活用について、調査研究をします。</p>			
	(当年度の取組概要)			
	<p>県内水道の広域化の進展を踏まえた将来的な経営形態について検討します。</p> <p>当初予算額 0 千円、決算(見込)額 0 千円</p>			
	達成指標	経営形態等に関する調査研究の進捗状況	内部評価	
	達成目標	県営水道を核とする県内水道の効率的な事業運営のあり方についての調査・検討	a: 達成している b: 概ね達成している c: 未達成だが進展している d: 進展していない	
	達成実績	関係部局とともに県営水道と企業団との統合・広域化について調査・検討を実施。		
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価	-
	<p>県の主導する県内水道の統合・広域化の検討に参加し、統合による影響等を中心として慎重に検討を実施しました。</p> <p>また、将来的な県営水道事業の経営形態等を幅広く研究するため、PFI法等の法改正や他事業体の動向など事業運営関連の情報収集に努めました。</p>			

	経営分析の活用	担当課	総務企画課
取組	<p>(取組の概要)</p> <p>経営分析は、企業における事業活動のバロメーターであり、より多くの職員が担当業務に活用できることが望ましいため、分析結果については、より分かりやすいものにして、活用機会の拡大を図るとともに、お客様に公表していきます。</p>		
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>研修において分析結果を職員へ周知し活用機会の拡大を図るとともに、お客様に公表します。</p>		
	<p>当初予算額 0 千円 、 決算(見込)額 0 千円</p>		
	達成指標	研修実施回数	内部評価
達成目標	1回/年	<p>a : 達成している</p> <p>b : 概ね達成している</p> <p>c : 未達成だが進展している</p> <p>d : 進展していない</p>	
達成実績	1回/年		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>経営感覚の醸成を図るため、新たに職員研修(出席者数:35名)で経営分析結果や水道事業ガイドラインの指標を用いて、水道局の経営状況について、分かりやすく説明を行うなど、活用機会の拡大を図りました。</p> <p>各水道事業体などが会員になっている(社)日本水道協会が、平成17年1月に定めた全国共通の規格。「安心、安定、持続、環境、管理、国際」の6分類・137項目の業務指標から構成されている。</p>		前年度評価	-

施策の成果

成果指標	経常収支比率	内部評価	
成果目標	100%超	<p>a : 成果が出ている</p> <p>b : 概ね成果が出ている</p> <p>c : 成果が小さい</p> <p>d : 成果が出ていない</p>	
成果実績	110.9%		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>東日本大震災の影響により給水収益が減少し、修繕費が増加したこと等のため、平成22年度(115.2%)より、数値は落ちているものの、100%超を維持しています。</p>		前年度評価	-

達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各取組の進め方</p> <p>取組 品質確保に留意したコスト削減 （継続：品質の確保に留意したコストの削減に努めます。）</p> <p>取組 収益の安定性の確保と財務改善 （継続：引き続き、収益の安定性の確保に努めるとともに、料金体系のあり方の研究については、先行事例を調査していきます。また、企業債発行の抑制を基本とするなど、財務改善に努めます。）</p> <p>取組 経営形態等に関する調査研究 （継続：経営形態等の調査研究に努めるとともに、県内水道の 統合・広域化について関係部局と連携して適切に対応していきます。）</p> <p>取組 経営分析の活用 （継続：分析結果の表現の仕方に更なる工夫を図り、より分かりやすい周知を行います。）</p> <p>・施策の方向性</p> <p>取組は概ね目標を達成しており、成果も出ています。24年度はさらに経営体質の強化を図ります。</p>	内部評価	
	前年度評価	-

内部評価機関 (政策調整会議)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