

基本目標	主要施策	重点推進事業	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
<p>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。</p>	<p>1. 安定給水の確保</p>	<p>(1)水需要見通し</p>	<p>「長期水需要見通しの策定」と「平成21年度配水計画」との関係がはっきりしない。長期水需要見通しというものがあって、長期の施設計画があって、その下に単年度の配水計画があるという多段階的な流れがある。そうすると長期水需要見通しというものを見直して、それが年々の実施計画にそのまま降りてくるというのは中間項が省略されている。そのまま年々の実施計画に落とし込むのは計画論的にいっても、あるいは施設整備計画の考え方からしても少し違和感を覚えた。 達成目標を「長期水需要見通しの策定」、成果目標を「配水計画への反映」としているが、『成果指標』の立て方にもうひと工夫したほうが良い。</p>	<p>太田委員長</p>	<p>指標及び目標の設定について検討しています。</p>	<p>計画課</p>
		<p>(4)(仮称)房総導水路系浄水場整備事業</p>	<p>事業の性格、あるいは推進に関する一定の変更とか見直し、あるいは質的な変化を伴う場合には、 ①一旦現在進めてきたものを休止するとか廃止するとかして、もう一度改めて設定し直してやるというふうには仕切り直しをするのか ②『今後の進め方』の評価区分をもう少しきめ細かくして、そういったものもカバーできるような選択肢を設けるなり、評価区分を見直すなり、のどちらかではないか。</p>	<p>太田委員長</p>	<p>次年度における評価手法の見直しを行う中で検討しています。</p>	<p>総務企画課(政策室)</p>
		<p>(5)船橋給水場リニューアル工事</p>	<p>『達成状況』の『評価結果の説明・分析』欄、及び『今後の進め方』の欄において、『技術的な課題』、『技術的な選択』の記載があるが、具体的にどのような課題であって、今後どのように対処していく方針なのか、補足の説明が欲しい。『達成状況』や『成果』をd評価している場合は、『今後の進め方』欄の説明が多めにあったほうが良い。</p>	<p>中島委員</p>	<p>『達成状況』の『評価結果の説明・分析』欄に、「技術的な課題」の例示を加えました。 『今後の進め方』において、この事業の位置付けを示したうえで、今後の事業の進め方を記載しました。</p>	<p>計画課</p>
		<p>(11)水運用センターの設置</p>	<p>センター(システム)に求められる役割というのは、送水コストの削減のほかにくつつかあるが、主要施策は「安定給水の確保」なので、設置後においては、その目的に沿った指標設定ということが求められる。安定給水の確保ということにどう寄与するのか、水圧、水質とかの面、残留塩素濃度のコントロールなど、要するに主たる効果を評価するということが必要である。</p>	<p>太田委員長</p>	<p>上位の主要施策を踏まえ、フォローアップ指標及び目標の設定について検討しています。</p>	<p>浄水課</p>
		<p>評価に馴染まない、評価できないという区分を設けたほうがよいのか。敢えてa～d評価のランク付けをどうかという検討項目もあると思う。</p>	<p>評価に馴染まない、評価できないという区分を設けたほうがよいのか。敢えてa～d評価のランク付けをどうかという検討項目もあると思う。</p>	<p>藤代委員</p>	<p>次年度における評価手法の見直しを行う中で検討しています。</p>	<p>総務企画課(政策室)</p>

基本目標	主要施策	重点推進事業	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	
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。	2. 安全で良質な水の供給	(12-5-1)高度浄水処理の導入	アンケート調査結果『飲み水としての満足度』を成果指標として使うことには異議はない。ただ、直接的な指標かどうかというところとちょっと疑問に思うところがある。	藤代委員	指標及び目標の設定について検討しています。	計画課
			アンケート調査の取り方については、引き続き検討していく課題の一つとしていただきたい。	太田委員長	課題として検討しています。	
		(12-5-2)高度浄水処理の導入	別添資料「高度浄水処理実験について」において、高度浄水処理実験プラントフローの図は訂正しなくても良いのか。	中島委員	高度浄水処理実験プラントフローの図を訂正し、B-1, B-2系列の「小規模カラム(二次ろ過)」の後に「浄水」を加えました。	浄水課
			『成果実績』欄の『高度浄水処理を導入する場合の最適処理システムに関する実験結果』は『基本方針の策定に不可欠な基礎データの取得』といった表現の方がよいのではないか。	太田委員長	『成果実績』を「基本方針の策定に不可欠な基礎データを取得した。」と修正しました。これに合わせて、『成果指標』を「実験結果の基本方針への反映度」、『成果目標』を「基本方針に反映させ得る実験結果の取得」と修正しました。	浄水課
	(12-6)鉛給水管の更新	『成果指標』は「漏水件数」となっているが、「漏水件数」というと、水質というよりは水量のほうである。ここで上位目的として掲げている「安全で良質な水の供給」との整合性を考えると、量ではなくて質のほうの目標設定になる。メリハリをつけて、指標設定したほうがいい。	太田委員長	指標及び目標の設定について検討しています。	給水課	
	3. 環境保全対策の推進	(13)太陽光・マイクロ発電設備工事	環境保全対策の全体像と、そこにおける各事業の位置づけについて、説明いただきたい。例えば、CO ₂ の削減でいえば、全体で何%削減することが目標で、そのうち、マイクロ発電が何%寄与しているとか、『事業概要』なり『成果目標』に書かれると成果が分かりやすい。今後の課題として検討していただきたい。	太田委員長	「環境保全対策の全体像における中経評価事業の位置付け」について、別紙にまとめ、関連する事業の評価調書ごとに添付しました。(成果目標等の表現の仕方については、今後、検討します。)ほかに、整理番号9、12-2、12-3、12-6、計7事業が関連しています。	浄水課
(14)省エネルギー推進工事						
(15)再資源の推進						
目標2 現行料金を維持できるように経営基盤の強化を目指します。	4. 効率的な経営の推進	(18)民間委託の拡大	『成果』の説明において、「経営コストの削減という面からの成果は概ね得られている」とあるが、具体的な検証結果はどうだったか。	太田委員長	『成果指標』を「委託化等によるコスト削減」とし、『成果実績』として平成18~20年度3ヵ年累計削減額を表記しました。また、民間委託の拡大が、事務改善などによる効果とともに、コスト面からの経営効率化に貢献していることを『評価結果の説明・分析』欄に記載しました。	総務企画課
	6. 技術の継承	(24)水道技術実務研修	『成果指標』は「研修理解度」「研修満足度」としているが、「技術継承の効果」とすべきではないか。理解度、満足度というのは研修生本人の自己認識である。組織的に、技術の継承について、どう検証していくかということなので、もう少し客観的に、現場や実務のレベルで研修がどれだけ有効だったかという指標が、加えられればいい。	太田委員長	指標及び目標の設定について検討しています。	計画課
			7. 人材育成の充実	(25)職員能力向上	『成果指標』は「研修理解度」「研修満足度」としているが、『能力向上の効果』とすべきではないか。具体的な成果、効果というところに行き着くような指標を検討して欲しい。	太田委員長
	基本目標2全体		全体として、各事業は相互依存の関係にあると思うので、体系図などによる全体的整理が必要。今後の課題として検討いただきたい。	太田委員長	課題として検討しています。	総務企画課(政策室)

基本目標	主要施策	重点推進事業	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
目標3 お客様により信頼される水道を目指します。	8. 給水サービスの充実	(27)未普及地区の普及促進	『達成指標』が2種類あって、中期経営計画でいう一般的な普及という点での『配水管の布設延長』という指標と、実際には要望に基づいて実施されるものであるという『給水要望実施率』という指標が2段重ねになっている。後段のほうは、実質的には主だという話なので、何かそこら辺を説明の中で示していただけるといい。	太田委員長	『達成状況』の『評価結果の説明・分析』欄に事業の主目標を明確に記載し、併せて、『達成指標』欄には、主たる指標を先に表記するよう記載順を入れ替えました。	計画課 給水課
	9. 窓口サービスの充実	(28)収納形態の多様化	施策体系では「窓口サービスの充実」の中に入っているもので、クレジットカードの利用というのは、そういう趣旨に沿って、サービス向上につながるという当初の考えがあった上で検討したのだと思う。それが検討した結果、必ずしもそうではないという結論に至ったならば、まず、期待されるようなサービス向上に繋がるのかを検討し、その結果、一定の効果があるという評価となったが、最終的に総合的に判断して、コストの増加が著しいのでこのサービス自体については、見送ったほうが結果としてよりサービスの向上につながる、という説明の立て方をしないとイケない。	太田委員長	『成果』及び『今後の進め方』について、「窓口サービスの充実」という趣旨に沿った説明の立て方を修正しました。	業務振興課
			(29)検針会社による日曜日等の現地精算	『成果実績』が『成果目標』の倍上回っており、うがったものを見方をすると、当初の目標設定値を低く見積もったのではないかという疑いを持たれる余地があるので、『成果目標』の件数655件（日曜・祝日の現地精算の利用者数）を設定した根拠について、簡潔に説明を入れさせていただくことにしたい。	太田委員長	『成果目標』欄に、成果目標を655件と設定した根拠を書き加えました。
		(30)接客マナー向上	整備終了後も、それが当初に想定した効果を上げているか、フォローアップしていく場合に、例えば、事業終了したにも関わらず、当初のスタイルをそのまま引き続いて評価することがいいかという問題について扱いを検討したい。	太田委員長	次年度における評価手法の見直しを行う中で検討しています。	総務企画課 (政策室)
			『達成指標』の③は『マナーチェックテストの得点率』とした方がよいのではないか。実際に公表されて、結果を見たときに分かりやすさとか印象からすると、「点数」と「率」のどちらが直感的にも分かりやすいかということだが、もし特に支障がなければ、得点ではなくて、百分率に直していただくということをお願いしたい。	太田委員長	『達成指標』の③を『マナーチェックテストの実施結果（100点満点換算）』と修正しました。	業務振興課
			(31)バリアフリー化整備工事	『成果指標』の『②水道施設見学者割合』については、バリアフリーの趣旨からすると、一般的な見学者ではなく障害者や高齢者などを対象としたものが求められるのではないかと。見学に来られた方の内訳を統計的に把握されていたほうが良い。	太田委員長	指標及び目標の設定について検討しています。
	10. 情報サービスの充実	(32)広報ビデオ活用	『達成目標』の「ビデオ貸出件数 3件」については、過去の実績値に基づいて設定したということだが、もう少し体系立てて目標を設定すると良い。	太田委員長	『達成目標』の「ビデオ貸出件数」について、貸出しについての要望がほとんど見られない状況であるため、削除しました。	総務企画課
			『達成状況』と『成果』との相違がよくわからない。『成果』は『理解を深めていただく』『より一層信頼される』という目的を反映、又は測定できるものが必要ではないか。	太田委員長	『成果』の『評価結果の説明・分析』欄に、「水道事業に対する理解を深めていただく上で、効果があるものと考えている」という文言を書き加えました。	
		(33)ホームページの充実	『今後の進め方』において、『アクセス件数を更に増加させるよう・・・』という表現をされているが、件数増加は単なる指標であって、目標ではないので、適切な表現に変えるべきと思う。	中島委員	『今後の進め方』の「アクセス件数を更に増加させるよう」という表現を削除しました。	総務企画課
	実施計画で『成果目標』に記載してある平成22年度の目標値が施策評価調書から削除されているが、何か理由があるのか。		中島委員	『成果目標』に平成22年度の目標値を記載しました。		
			『達成目標』は「見やすく、使いやすく、検索しやすいHPデザイン」といった直感的にわかる表現の方がよいのではないかと。	太田委員長	『達成目標』を、「見やすく、使いやすく、検索しやすいホームページデザイン」と修正しました。	

基本目標	主要施策	重点推進事業	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
目標3 お客様により信頼される水道を目指します。	11. 相談等広聴サービスの充実	(35)お客様満足度アンケート調査	『成果』について、『アンケート情報収集割合』が平成19年度に比べて下がっているのでは評価としたとのことだが、『成果目標』を「前年よりも上げる」としていたのであればそうだが、敢えてそこまで厳しくしなくてもいいのではないか。『成果実績』を平成20年度、19年度、18年度と3つ提示されているが、成果実績は20年度だけで十分だと思う。『評価結果の説明・分析』として触れるのはいいと思うが。	中島委員	『成果実績』欄及び『評価結果の説明・分析』欄の一部を修正しました。	業務振興課
			元々の事業目的は、広く意見を聴くということを充実するということだと思う。『お客様満足度』が何パーセントかということだけを見るのではなく、より広くいろいろな不満を汲み上げられたかという部分があって、それをどれだけ事業に反映できたかという部分を書いてあるといい。『お客様満足度』は、いろいろな事業を総合評価するものだと思う。	中島委員		
目標4 地震等の非常時にも強い水道を目指します。	13. 危機管理体制の充実	(40)危機管理用備品整備	危機管理用備品について、「防災服」「飲料水」というように単品ごとに評価することは適切か。	太田委員長	危機管理の評価、特に成果の評価というのは、一つひとつの備品を揃えるだけで評価するのではなく、危機管理の中で系統立てた、大きな視点から評価手法について、考え方を整理していきます。	総務企画課(政策室)
		(41)自家発電設備の整備	『達成指標』は実数ではなく、「整備率」や「点検率」といった比率表示の方がよいのではないか。具体的に実施した数というだけではなく、全体で予定しているものの中で、どこまで終わったのかというような工程管理的な意味で、状況が把握できるものがないのではないか。	太田委員長	事業全体のボリュームを明確にし整備済みのものの割合が分かるように、『事業概要』、『今年度の取組』、『達成状況』の欄について表現を修正しました。	計画課
		(42)防災行政無線の整備	「自家発電設備の整備(整理番号41)」と同様に、「整備率」や「使用可能率」といった比率表示の方がよいのではないか。	太田委員長	「自家発電設備の整備(整理番号41)」と同様に、事業全体の元々の予定量が分かるように、施策評価調書の表現を修正しました。	計画課
		(43)各種情報通信手段の有効活用	事業名が「有効活用」となっている。もちろん、有効活用するためにはハードの整備ということが前提になるので、その整備については完了ということになったわけだが、「有効活用」という捉え方からすると、施設整備にプラスアルファして、マニュアルを作成して実際に訓練等を通じて効果的に動かしていくということも含めた取組が求められる。基本目標3でも宿題という形で検討していただくことになっているが、例えば、この事業の場合には、達成目標は施設整備の完了という形で取りまとめているが、そのことが果たして適切かどうかということが出てくる。そこはご検討いただくということをお願いしたい。	太田委員長	課題として検討しています。	政策室
		(45)各種訓練の実施	『成果目標』は、「マニュアルの改善」とした方がよいのではないか。	太田委員長	『成果目標』を「訓練マニュアルの改善」と修正しました。これに合わせて『成果指標』を「訓練結果の、マニュアルへの反映」、『成果実績』を「マニュアルの見直しを行い、より実践的なものに改善した。」と修正しました。	計画課
		(47)企業団との相互融通	『達成指標』は、「相互融通方策の検討及び協議」とした方がよいのではないか。『達成目標』は、「相互融通方策の確定」とした方がよいのではないか。目標を「検討」にしているの、検討したということであればa評価(達成している)になる可能性がある。「整備」を目標にして、「検討」を指標にすると、目標を入れ替えたほうがいいと思う。目標自体を「検討」と設定すると、要するに検討すれば目標を達成することになってしまう。	太田委員長	『達成指標』を「北千葉(企)及び君津(企)との間の水の相互融通方策の検討及び協議」、『達成目標』を「水の相互融通体制の確立」としました。また、『達成実績』欄については、「送水ルートなどの検討を局内部で行った。」とし、『評価結果の説明・分析』欄については、「企業団との協議には至っていない。」ことを書き加えました。	計画課
14. 震災・濁水等対策の推進	(49)機場間バックアップ体制整備	『達成状況』と『成果』がともにc評価(達成していないが進展している、成果が小さい)、『今後の進め方』がb評価(計画どおり継続)である。『今後の進め方』のランクの内容を変更するか、『達成状況』、『成果』のパーセンテージの工夫をするか、その辺を工夫しないと、この結果だけを見ると少し違和感がある。	太田委員長	次年度における評価手法の見直しを行う中で検討しています。	計画課	

基本目標	主要施策	重点推進事業	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	
目標4 地震等の非常時 にも強い水道を 目指します。	14. 震災・濁水等 対策の推進	(51)浄給水場耐震整備	『達成目標』が6%、『実績』が0.7%であってもb評価（概ね達成している）である理由を説明いただきたい。	太田委員長	『達成実績』欄の「0.7%」は、平成20年度単年についての進捗率であり目標と対比する値ではないので、削除しました。	計画課	
			事業費ベースで評価するのが適切か。	太田委員長	『達成状況』は「事業費ベース」で出しますので、事業費の執行額がかさむと目標の事業費を上回りますが、予定事業に対しては「達成している」とはいえないのでb評価（概ね達成している）としました。事業費ベースだけで評価するのが適切かどうか、次年度における評価手法の見直しを行う中で検討しています。	総務企画課 (政策室)	
			『成果』は、a評価でよいと思う。「浄水場等施設耐震化率」の数値に、今年から小数点以下まで入れているのはなぜか。例えば、『成果目標』については、当初、22年度末で95%としていたのが94.7%に書き換えられている。	中島委員	『成果』の『評価結果の説明・分析』欄に、b評価とした理由を記載しました。なお、「浄水場等施設耐震化率」については、今年から、より正確に表示しているものです。	計画課	
		(52)管路耐震整備	『達成指標』の「事業進捗率」について、『成果指標』と同様に算定式を示して欲しい。	太田委員長	『達成指標』欄に、算定式を書き加えました。	計画課	
			外生的要因をどう扱うかという問題と、経営効率を高めて経費削減に努めると当初計上額に比べて事実実施額が減っていくことになるので何を基準にすればよいかという問題の2つがある。未普及地区の普及促進（整理番号27）のところで、「実質普及率」という考えを申し上げたが、計画数値による形式的な達成率に加えて、実質達成率みたいなものを補足的に説明されてもいいような気がする。要検討ということで宿題としたい。	太田委員長	課題として検討しています。	総務企画課 (政策室)	
			数字だけが出てしまうと、いいのか悪いのかが分からなくなります。どちらかという悪いほうに見てしまうと思うので、『評価結果の説明・分析』のところに、もう少しこの数字の意味を書くとよい。	中島委員	『成果』の『評価結果の説明・分析』欄に、管路耐震化の取組の現状と今後の見通しを書き加えました。	計画課	
			外部による阻害要因があるのであれば、それは評価の対象外にされたらよいと思う。	藤代委員	課題として検討しています。	総務企画課 (政策室)	
			評価の仕方、考え方については幾つか検討課題がでたので、これらについては次回の委員会で審議することにする。	太田委員長			
		基本目標4全体					