

施策評価調書（基本目標 3）

基本目標	3 お客様に、より一層信頼される水道を目指します。
	主要施策 (8)～(12)
施策の目的	より質の高い水道水を供給するため、取水から給水まで綿密な品質管理の充実に努めていきます。 また、多様化・高度化するお客様ニーズを的確かつ迅速に把握して、質の高いサービスの提供など、お客様に、より信頼される水道を目指します。

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、5つの主要施策の下に11の重点推進事業を位置付けており、このうち、3事業が20年度までに終了しています。残る8の重点推進事業について、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)「当年度の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価（上位施策・目標へ「適合」している）としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、7事業について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）とし、1事業について「c」評価（「達成していないが進展」している）としました。</p> <p>(3)「成果（効果）」に係る評価は、全事業について「a」又は「b」評価（目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」）としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、7事業について「a」評価（「計画どおり継続」）とし、1事業について「d」評価（「事業休止または廃止」）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				
(8) 給水サービスの充実 (2事業)				
お客様が行う宅地内鉛給水管更新費用に対して、新たな助成制度を検討します。また、水道未普及地区の解消に努めます。				
事業の区分 (平成21年度の主な取組項目)	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
26 宅地内鉛給水管更新助成制度の検討(他事業体の状況調査)	a	a	b	d
27 未普及地区の普及促進 (給水要望への迅速な対応)	a	b	a	a
(9) 窓口サービスの充実 (2事業)				
各種手続きの簡素化、窓口の拡大、「親切・迅速・正確」な接客サービスなどにより、お客さまの利便性向上に努めます。				
事業の区分 (平成21年度の主な取組項目)	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
30 接客マナー向上 (研修等による職員の意識向上)	a	a	a	a
31 バリアフリー化整備工事 (柏井浄水場・市川水道事務所)	a	c	b	a
(10) 情報サービスの充実 (2事業)				
お客様の求める情報を、様々な広報媒体を活用して提供できるよう努めます。				
事業の区分 (平成21年度の主な取組項目)	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
32 広報ビデオ活用 (浄水場見学会等での上映)	a	b	b	a
33 ホームページの充実 (トップページのレイアウト変更等)	a	a	a	a
(11) 相談等広聴サービスの充実 (1事業)				
「お客様の声」を総合的に分析し、事業運営に適切に反映できるよう努めます。また、お客様の意識やニーズについても把握していきます。				
事業の区分 (平成21年度の主な取組項目)	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
35 お客様満足度アンケート調査 (インターネットモニター等に対するアンケート調査)	a	a	a	a
(12) 情報セキュリティの充実 (1事業)				
電子情報及び情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化・徹底に努めます。				
事業の区分 (平成21年度の主な取組項目)	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
36 情報漏洩防止対策 (情報漏洩防止対策等の推進・職員に対する情報セキュリティー研修の実施)	a	a	a	a

主な重点推進事業 の取組結果 (詳細)	(1) ²⁶ 宅地内鉛給水管更新助成制度の検討(他事業者の状況調査) 当年度の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式 1)」による。 (2) ³⁵ お客様満足度アンケート調査 当年度の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式 1)」による。
---------------------------	--

外部評価委員会の 総評		「当年度の取組，達成状況， 成果」における評価の妥当性 A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である 「今後の進め方」における評 価の妥当性 A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である
外部評価委員会で の主な意見		

< 基本目標 3 >

重点推進事業評価調書
(詳細説明抽出事業)

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	26
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課
事業（施策）名	宅地内鉛給水管更新助成制度の検討		
事業概要	<p>現在実施している鉛給水管の更新事業は、配水管の分岐部から宅地内の水道メーター（量水器）周りまでの一連した鉛給水管を対象としており、22年度に完了する予定となっています。</p> <p>一方、更新後においても、共同住宅などの宅地内になお残存する短い鉛給水管については、通常の使用状態では水質上の問題はなく、直ちに更新する必要はありません。しかし、更なる安心を求めお客様へのサービスのため、お客様負担による宅地内水道メーター周りの鉛給水管更新に対し、新たな助成制度を検討します。</p> <p>なお、宅地内に残存する短い鉛給水管の現状は、313,000件（共同住宅などで、受水槽下流側に設置された水道メーターの前後等に残存する鉛管は除く）と推定しています。 （21年3月末の給水戸数132万戸）</p>		

当年度の取組	（21年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性） 助成制度を実施している他事業体の実施状況等を調査し、助成制度を検討する。 （当初予算額： - 千円、決算（見込）額： - 千円）		内部評価	
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a	
達成状況	達成指標	宅地内鉛給水管更新助成に係る基本方針の検討	内部評価	
	達成目標	基本方針案の策定		
	達成実績	助成制度を見送る旨の「取扱方針」を決定した	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない	
	（評価結果の説明・分析） 鉛給水管の更新助成について検討を重ねた結果、 私有財産である給水管の更新は、基本的には所有者の負担で行うものであり、助成制度の導入はお客様負担の公平性に課題を残す 宅地内で使用されている短い鉛管は、水質調査の結果から通常の使用状態では水質基準を超過するおそれがない 助成制度を導入している事業体においては制度があまり活用されていない などの理由により、助成制度の導入を見送ることとし、その旨を「量水器周り等の鉛管（短い鉛管）取扱い方針」において決定した。		前年度評価 a	
成果	成果指標	要綱等の制定 給水サービスの充実	内部評価	
	成果目標	基本方針の作成（21年度まで） 要綱等の検討（22年度） 給水サービスの充実に係る検討成果		
	成果実績	要綱等を制定しない 内在的な検討成果が得られている	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） お客様サービスの一環として助成制度導入の検討を開始したが、結論として制度の導入を見送ることとしたため、「要綱等の制定」には至らなかった。 しかし、結論を得るまでの過程においては、本事業の上位施策である「給水サービスの充実」を念頭に置きながら、お客様サービスの範囲、費用負担の公平性、給水の安全に対する事業者の責務などについて議論が重ねられたところであり、内在的ではあるが検討成果が得られているものとする。		前年度評価 b	
今後の進め方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 本事業については、当年度をもって終了とする。		内部評価	
			a：計画どおり継続 b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a	

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。
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める。

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	35
主要施策	相談等広聴サービスの充実	担当課	業務振興課
事業(施策)名	お客様満足度アンケート調査		
事業概要	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の充実を図るとともに、他の意見聴取方策についても検討し、実施します。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) インターネットモニターの委嘱人数を目標数確保するとともに、まちかど水道相談等を活用し、お客様サービス等の調査を実施する。 さらに、郵送方式によるアンケート調査を実施し、前回(16年度)の結果と比較することで、水道水に対するお客様の満足度の経年変化を把握する。		内部評価
			a: 適合している b: 十分とはいえない 前年度評価 a
達成状況	達成指標	インターネットモニターの委嘱 まちかど水道相談でのアンケート調査の実施 浄水場見学会でのアンケート調査の実施	内部評価 a: 達成している b: 概ね達成している c: 達成していないが進展している d: 進展していない 前年度評価 a
	達成目標	委嘱人数500人以上 アンケート調査数2,000人以上 アンケート調査数200人以上	
	達成実績	600人 2,659人 330人	
	(評価結果の説明・分析) より多くのお客様の声を集めるため、インターネットモニターを増員するとともに、まちかど水道相談等において積極的に調査に努めた結果、目標を達成した。 また、郵送方式のアンケート調査も実施し、前回調査時からの経年変化を把握した。		
成果	成果指標	アンケート情報収集割合(給水人口1,000人あたりの調査数) お客様満足度(インターネットモニター、まちかど水道相談及び浄水場見学会のアンケート調査による水道水の満足度)	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 前年度評価 b
	成果目標	0.59人(21年度) 0.62人(22年度) 28.5%(21年度) 30.0%(22年度)	
	成果実績	1.64人 51.8% (参考)37.7%(郵送方式のアンケート調査による満足度)	
	(評価結果の説明・分析) 調査数の増加により、アンケート情報収集割合は前年度数値(1.60人)及び当年度目標数値を上回り、「より一層安全で良質な水の供給を望む声」等、より多様なお客様のニーズの把握が出来た。 インターネットモニターアンケート等による満足度の結果は、「満足+やや満足」の割合が51.8%と前年度の数値(50.6%)を上回った。また、郵送方式のアンケート調査による満足度は「満足+やや満足」の割合が前回の21.1%から37.7%へ上昇した。		
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性)) これまでの取り組みを継続して実施し、引き続き広聴サービスの充実を図る。 取組にあたっては、本事業の目標である「お客様に、より一層信頼される水道」に資するものとなるよう、広聴内容を関連する事業に反映させるなどし、県営水道に対する総合的な評価が高まるよう努めていく。		内部評価 a: 計画どおり継続 b: 事業を拡大し継続 c: 事業を縮小し継続 d: 事業休止または廃止 e: その他 前年度評価 a

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。
	(事業の方向性:事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

< 整理番号：35 お客様満足度アンケート調査 >

1 アンケート情報収集割合（アンケート回答人数 / 給水人口 × 1,000人）

$$4,826人 / 2,928,062人 \times 1,000人 = 1.64 / 1,000人$$

当該数値は平成22年3月末現在のものを用いる

インターネットモニターアンケート（第1回）	457人
インターネットモニターアンケート（第2回）	457人
インターネットモニターアンケート（第3回）	466人
インターネットモニターアンケート（第4回）	457人
まちかどアンケート	2,659人
浄水場見学会アンケート	330人
計	4,826人

2 お客様満足度（安全性、おいしさ、料金など総合的な水道水の満足度）

	回答数	満足 + やや満足	回答比率
インターネットモニターアンケート（第2回）	457人	305人	66.7%
まちかどアンケート	2,514人	1,242人	49.4%
浄水場見学会アンケート	306人	153人	50.0%
計	3,277人	1,700人	51.8%

当該調査項目（水道水の満足度）に係る設問について、無回答者がいるため上記の総回答者数とは一致しない。

参考：郵送方式によるアンケート調査

郵送総数	回答数	満足 + やや満足	回答比率
6,000人	2,832人	1,067人	37.7%

< 基本目標 3 >

**重点推進事業評価調書
（その他の事業）**

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	27
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課 給水課
事業(施策)名	未普及地区の普及促進		
事業概要	水道の未普及地区にお住まいのお客様の給水要望に応えるため、迅速かつ適切に配水管を布設するとともに、負担軽減措置の制度について、お客様に広く宣伝する等の対策を講じ、水道の普及促進に努めます。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性)		内部評価		
	<ul style="list-style-type: none"> 未普及地区のお客様からの給水要望に応え、迅速に配水管の整備を実施する。 千葉県水道局ホームページ(以下「HP」という。)を活用し、費用負担軽減措置の制度及び相談窓口等の広報活動を実施する。 未普及地区のお客様を直接訪問し、加入の働きかけを実施する。 (当初予算額: - 千円、決算(見込)額: 3,680千円)		a: 適合している b: 十分とはいえない		
達成状況	達成指標	給水要望実施率 未普及地区への配水管布設延長 訪問戸数、加入の働きかけ実施戸数	内部評価		
	達成目標	100%(21年度) 31.5km(21年度) 157.5km(22年度まで) 700戸、350戸	a: 達成している b: 概ね達成している c: 達成していないが進展している d: 進展していない		
	達成実績	100% 6.1km(21年度) 39.7km(21年度まで) 701戸、377戸			
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価		
当初想定していたよりも要望件数が少なかったため、目標の配水管布設延長を達成できなかった(達成率19.4%)が、お客様から給水要望のあった地区への配水管布設については、全て対応することができた。		b			
成果	成果指標	給水普及率(20年度策定の長期水需要見通しをもとに推計したもの) 訪問による加入率(加入戸数/訪問戸数)	内部評価		
	成果目標	96.1%(21年度) 96.2%(22年度) 1%	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	96.2%(21年度) 1.4%			
	(評価結果の説明・分析)		前年度評価		
水道未普及地区のお客様の給水要望に迅速に対応した結果、給水普及率を上げることができた。なお、HP、相談窓口、直接訪問等の広報活動を実施し、負担軽減措置制度の周知に努めた。 給水普及率の推移 18年度: 95.8% 19年度: 95.9% 20年度: 96.0%		a			
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性))		内部評価		
	未普及地区のお客様からの要望に応え、引き続き配水管の整備を進めるとともに、HP等を活用し、広報活動を実施して、水道の普及促進に努める。 併せて、配水管整備済み地区における水道未加入者に対しては、直接訪問等による加入促進を図る。		a: 計画どおり継続 b: 事業を拡大し継続 c: 事業を縮小し継続 d: 事業休止または廃止 e: その他		
前年度評価		a			
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。				
	(事業の方向性: 事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。				

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	30
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業(施策)名	接客マナー向上		
事業概要	「お客様に、より信頼される水道」を目指し、職員一人ひとりが心のこもったサービスをお客様に提供できるように接客マナー向上を図ります。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) ・外部講師による実務研修及び意識向上研修を行うとともに、接客標語の募集や啓発物資配布、掲示により職員の意識向上を図る。 ・「接客マニュアル」利用の効果を検証する。 (当初予算額:1,239千円、決算額:543千円)		内部評価
			a: 適合している b: 十分とはいえない 前年度評価 a
達成状況	達成指標	実務研修開催回数 研修受講者 マナーチェックテストの実施結果(100点満点換算)	内部評価
	達成目標	6回 100名 87点(21年度) 90点(22年度)	
	達成実績	7回 127名 90.3点(21年度)	
	(評価結果の説明・分析) 外部講師による研修は、目標を上回る参加者があり、職員個々の接客意識の底上げとなった。マナーチェックテストの趣旨が職場全体に浸透している。		
		前年度評価 a	
成果	成果指標	水道サービス苦情割合(給水栓数1,000栓あたりの苦情件数) 職員に対する苦情割合(給水栓数1,000栓あたりの職員に対する苦情件数、の内数)	内部評価
	成果目標	0.57件(21年度) 0.53件(22年度) 0.105件(21年度) 0.097件(22年度)	
	成果実績	0.13件 0.014件	
	(評価結果の説明・分析) 各種研修の効果が表れ、目標値をクリアしている。(水道サービスについては、委託会社等に対する苦情の割合が若干増加している。)		
		前年度評価 a	
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性)) 引き続き「お客様により一層信頼される水道」を目指し、職員一人ひとりのスキルアップとなるような研修等を実施するとともに、委託会社等への適切な指導を併せて行い、接客マナーの向上を推進する。		内部評価
			a: 計画どおり継続 b: 事業を拡大し継続 c: 事業を縮小し継続 d: 事業休止または廃止 e: その他 前年度評価 a

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。
	(事業の方向性:事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	31
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	計画課
事業(施策)名	バリアフリー化整備工事		
事業概要	高齢者、障害者等をはじめすべてのお客様が、安全かつ快適に水道局施設(水道事務所、浄水場等)を利用できるよう「千葉県福祉のまちづくり条例」の整備基準に基づき、施設の改修を実施します。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) 柏井浄水場：業者側の契約解除により20年度未整備となった東側見学コースにおいて、バリアフリー化整備を行う。なお、契約解除の時期が21年5月であったため当初予算の措置をしていないが、別途補正予算により対応する。 市川水道事務所：接客サービス向上のため、窓口業務の2階から1階への移転などを考慮し、バリアフリー化の整備内容を再検討する。 (当初予算額：0千円、決算(見込)額：0千円)		内部評価		
			a : 適合している b : 十分とはいえない	前年度評価	a
達成状況	達成指標	バリアフリー化整備工事の実施		内部評価	
	達成目標	東側施設見学コースのバリアフリー化整備 バリアフリー化整備内容の再検討		a : 達成している b : 概ね達成している	
	達成実績	未達成 整備内容の再検討を行った		c : 達成していないが進展している d : 進展していない	
	(評価結果の説明・分析) 柏井浄水場については年度内に工期が確保できず、次年度に整備することとした。 市川水道事務所については、窓口業務の1階への移転を前提に再検討を行ったが、工事期間中の騒音に対する周辺住宅への配慮が課題となり、引き続き検討を要する。		前年度評価	c	
成果	成果指標	水道局施設のバリアフリー化率 (バリアフリー化施設数/水道局全施設数) 水道局施設見学者割合 (給水人口1,000人あたりの見学者数)		内部評価	
	成果目標	100%(21年度まで) 6.9人(21年度)		a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている	
	成果実績	90%(21年度まで) 6.0人(21年度)		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) 柏井浄水場、市川水道事務所の2箇所を除きバリアフリー化は完了している。 水道局全体のバリアフリー化率は90%(全20施設中18施設完了)となっている。		前年度評価	b	
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性)) 未着手の2箇所について早期の整備を目指し、バリアフリー化率100%を達成する。		内部評価		
			a : 計画どおり継続 b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他		
		前年度評価	a		

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	32
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業(施策)名	広報ビデオ活用		
事業概要	お客様に当局的事業運営についての理解を深めていただくため、千葉県水道局の事業を紹介した広報ビデオを、広く効果的に活用します。 浄水場見学会等の場においてビデオを上映し、水道水の作られる過程や施設の状況等について来場者に理解していただくとともに、一般向けにもビデオの貸出しを行い、広くお客様に水道事業への理解を深めていただくことにより、お客様に、より一層信頼されるよう取り組みます。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性)		内部評価	
	・浄水場見学会等におけるビデオ上映 ・水道局ホームページにおけるビデオの貸出PR		a: 適合している b: 十分とはいえない 前年度評価 a	
達成状況	達成指標	ビデオ上映回数(浄水場見学会)	内部評価	
	達成目標	300回	a: 達成している b: 概ね達成している c: 達成していないが進展している d: 進展していない	
	達成実績	265回(小学校195校、一般70件)	前年度評価 a	
	(評価結果の説明・分析)			
小学生などを対象とする浄水場見学会でのビデオ上映は、浄水工程や水道局の業務を理解・周知するよい機会になっている。				
成果	成果指標	ビデオ視聴者数(浄水場見学会参加者等) 浄水場見学会参加者へのアンケート調査(小学生対象)	内部評価	
	成果目標	19,000人 浄水場見学会でのビデオ上映に対する関心 50%程度	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	17,519人 45%	前年度評価 a	
	(評価結果の説明・分析)			
当年度は、新型インフルエンザの影響により見学会の開催回数が減ったため、視聴者数は目標をやや下回った。なお、年度途中から、浄水場見学会に参加した小学生を対象にアンケート調査を実施したところ、場内での「ビデオ上映」に対して関心を示した回答が45%となり、本事業は、子どもたちの水道事業への理解を深める手段として一定の成果を収めていると考える。				
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性))		内部評価	
	今後も浄水場見学会等を利用しながら、広報ビデオの活用に努め、水道事業に対する理解を深めていただくよう取り組む。 また、小学生を対象としたアンケート調査を引き続き実施し、取組みの効果を継続して把握する。		a: 計画どおり継続 b: 事業を拡大し継続 c: 事業を縮小し継続 d: 事業休止または廃止 e: その他 前年度評価 a	

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。
	(事業の方向性:事業の継続・見直し・休止等の所見)
	自己評価を妥当と認める。

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	33
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業(施策)名	ホームページの充実		
事業概要	お客様から寄せられる意見や局内実務担当者との意見交換を通じて、ホームページの充実を図ります。		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) お客様の視点に立ってコンテンツの充実・レイアウトの改良を重ねることでアクセス件数の向上を目指すこととする。 (当初予算額:1,544千円、決算(見込)額:0千円)		内部評価	
			a: 適合している b: 十分とはいえない 前年度評価 a	
達成状況	達成指標	ホームページの充実	内部評価	
	達成目標	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、コンテンツの充実		
	達成実績	ホームページの更新による最新の情報提供及び内容の充実を図った	a: 達成している b: 概ね達成している c: 達成していないが進展している d: 進展していない	
	(評価結果の説明・分析) お客様に最新の情報を提供するため、ホームページの更新を頻繁に行った。 また、お客様が疑問に思った際や相談が発生した際等に役立つ「よくある質問」を新たに掲載し、内容の充実と利便性の向上を図った。 なお、ホームページのデザイン更新は、県ホームページ全体のリニューアル・デザイン統一にあわせて行うこととした。(22年度予定)		前年度評価 a	
成果	成果指標	ホームページアクセス件数	内部評価	
	成果目標	1,351,000件(21年度) 1,403,000件(22年度)		
	成果実績	2,543,270件	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) 21年度のアクセス件数は250万件を超え、当初目標の約1.9倍に達した。 その理由としては、「予算決算・入札情報」、「おいしい水オフィシャルサイト」等のページを常に最新情報に更新したこと、また、レイアウトも分かりやすく改良を重ねたことによるものと考えられる。		前年度評価 a	
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性)) インターネットモニターをはじめお客様から寄せられる意見等を参考に、また、県ホームページのリニューアルを踏まえ、引き続き「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」利便性の高いデザイン・コンテンツの構築と迅速な更新によりお客様が必要とする、また役立つ最新の情報の提供に取り組む。		内部評価	
			a: 計画どおり継続 b: 事業を拡大し継続 c: 事業を縮小し継続 d: 事業休止または廃止 e: その他 前年度評価 a	

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。
	(事業の方向性:事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	36
主要施策	情報セキュリティの充実	担当課	業務振興課
事業(施策)名	情報漏洩防止対策		
事業概要	本局・出先機関が保有する個人情報などの電子情報の漏洩を防止するとともに、情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化について下記のとおり取り組みます。 人的セキュリティ：不正行為等の発生を防ぐための研修・啓発 技術的セキュリティ：パスワード管理やコンピュータ作動状況の監視システム 物理的セキュリティ：外部侵入者を防止する虹彩認証システム等の導入		

当年度の取組	(21年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) 情報セキュリティの強化徹底を図るため、情報漏洩防止対策と情報資産管理対策を強化、推進する。 各システムを運用又は管理する担当者及び、所属のセキュリティ担当者に対して、情報漏洩防止対策における情報セキュリティの研修を実施する。 (当初予算額：15,453千円、決算(見込)額：5,835千円)		内部評価		
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a		
達成状況	達成指標	情報セキュリティ研修受講者数 セキュリティシステムの整備 防犯対策の充実		内部評価	
	達成目標	80人(21年度) 700人(22年度まで) 1システム(21年度) 9システム(22年度まで) 1システム(21年度) 12システム(22年度まで)		a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない 前年度評価 b	
	達成実績	90人(21年度) 650人(21年度まで) 1システム(21年度) 9システム(21年度まで) 2システム(21年度) 12システム(21年度まで)			
	(評価結果の説明・分析)		情報セキュリティの充実については、当初目標80人に対して90人の受講となり、目標を達成した。 及び に関するセキュリティシステムについては、入札による契約減で当初よりも低額で整備することが出来た。		前年度評価 b
成果	成果指標	テストによる研修理解度 情報漏洩またはハッキングの件数 外部侵入者数		内部評価	
	成果目標	100%(21年度) 100%(22年度) 0件(21年度) 0件(21年度)		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 前年度評価 a	
	成果実績	100%(21年度) 0件(21年度) 0件(21年度)			
	(評価結果の説明・分析)		については、研修後のテスト結果をもとに、正解の解説と研修内容の再確認を行っており、最終的に100パーセントの理解を得られるようにしている。 及び については、情報セキュリティ研修、セキュリティシステム整備及び防犯対策を徹底することにより目標を達成した。		前年度評価 a
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性))		内部評価		
	情報セキュリティ研修については、受講の必要なセキュリティ担当職員に対する指名制を継続させるとともに、任意の希望者に対しても受講機会を確保していく。 また、セキュリティシステム整備及び防犯対策等、更に各種情報漏洩対策を進める。		a：計画どおり継続 b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a		

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。
内部評価機関 (政策調整会議) における評価	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見)
	自己評価を妥当と認める。

< 基本目標 3 >

**重点推進事業評価調書
(フォローアップ事業)**

達成重点推進事業に係るフォローアップ調書

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	29
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業(施策)名	検針会社による日曜日等の現地精算		
事業概要	<p>中期経営計画においては、お客様と接する日常業務について「親切、迅速、正確」を目指していることから、転居等に伴う料金精算を、お客様の希望に沿って日曜・祝日（年末・年始を除く）においても現地に出向いて実施します。（19年度に日曜日等の現地精算を開始しました。）</p> <p>（事業完了： 19年度）</p>		


21年度	
当年度の成果	21年度は1,024件のお客様が、転居等に伴う日曜・祝日（年末・年始を除く）の料金精算を利用し、お客様サービスの充実と精算料金の早期回収を図ることができた。
課題	日曜日等の現地精算が十分に利用されているか、さらなる検証が必要である。
今後の方向性	今後とも、お客様への周知度を高め、当該業務を継続する。

日曜・祝日の現地精算件数の推移

	全随時精算件数	日曜・祝日	利用割合
19年度（8月～）	80,562	663	0.8%
20年度	126,443	1,373	1.1%
21年度	125,458	1,024	0.8%

達成重点推進事業に係るフォローアップ調書

基本目標	お客様により一層信頼される水道を目指します	整理番号	34
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業(施策)名	携帯電話活用の情報提供		
事業概要	<p>お客様が携帯電話からも県営水道の情報を入手できるようにするため、携帯電話用ホームページの開設に向けて、提供する情報等の内容等を検討し、実施します。</p> <p>(事業完了: 20年度)</p>		

21年度			
当年度の成果	<p>水道局ホームページ(パソコン版)及び「水道のしおり」(新規入居者用パンフレット)に携帯電話用ホームページのQRコードを掲載した。</p> <p>これらにより、お客様が手軽に携帯電話でホームページを閲覧することが可能となり、21年度の携帯電話用ホームページのアクセス件数は1万2千件を超えた。</p> <p>携帯電話のカメラで撮影することでホームページに接続できる、ホームページアドレスを登録した記号  携帯電話用ホームページ QRコード</p>		
課題	<p>携帯電話用ホームページのコンテンツや内容の、さらなる充実を図り、お客様に利用しやすく、役立つ情報を提供する。</p>		
今後の方向性	<p>インターネットモニターをはじめお客様から寄せられる意見を参考に、コンテンツや内容の充実を図り、更なるお客様の利用しやすい携帯電話用ホームページを目指す。</p>		