

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
① 安定給水の確保	指標名 安定給水度 浄水場事故割合 5101 管路の事故割合 5103 計画最終年度(H27年度)の目標 0(10年間の件数/箇所) 1.6(件/100km)以下 (24年度目標) 0(24年度の件数) 1.6(件/100km)以下 施策主務課:計画課	水源の安定化	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(水道用水供給事業体からの受水以外の水源)を確保するため、ハッ場ダム(H27完成予定)及び湯西川ダム(H23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。 (24年度の取組) 安定給水に必要な水源を確保するため、ハッ場ダム(H27完成予定)建設事業に引き続き参画するとともに、湯西川ダム完成に伴う安定水利権を取得します。 (24年度当初予算) 719,840千円	安定した自己水源の確保状況 建設中のダムに係る水利権の安定化 (24年度目標) 湯西川ダム完成に伴う暫定水利権の一部解消		計画課				
	水道施設の長期的な整備方針の策定	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、東北地方太平洋沖地震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。 (24年度の取組) 24年度も引き続き、管路及び施設の問題点を抽出し、その後整理、分析を行い、整備方針の考え方を検討します。 (24年度当初予算) 15,000千円	整備方針の策定 方針の策定完了(27年度まで) (24年度目標) 管路及び施設の問題点の整理、分析並びに整備方針の考え方の検討		計画課 総務企画課 財務課					
	浄・給水場の設備等の更新	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。 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。 (24年度の取組) 東北地方太平洋沖地震では浄・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。 ・松戸給水場ポンプ用電気設備(工事)(平成24~26年度) ・柏井浄水場中間ポンプ設備(工事)(平成24年度~25年度) ・福増浄水場中央監視制御設備(工事)(平成24~26年度) ・船橋給水場設備更新(設計)(平成24年度) ・船戸水管橋耐震化(設計)(平成24年度) など (24年度当初予算) 5,723,737千円	ア)事業進捗率(施設数ベース) イ)浄・給水場の耐震率 2207,2208,2209 ア)100% イ)97.6% (24年度目標) ア)46.6%(施設整備事業12施設) イ)93.6% H22実績 94.5%(H22までは船橋給水場を対象に入れていないため耐震率が高い)		浄水課					

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課	
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
(1) 安定給水の確保	指標名 安定給水度 浄水場事故割合 5101 管路の事故割合 5103 計画最終年度(H27年度)の目標 0(10年間の件数/箇所) 1.6(件/100km)以下 (24年度目標) 0(24年度の件数) 1.6(件/100km)以下 施策主務課:計画課	管路の更新・整備	布設後概ね40年以上を経過した管路のうち、 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 を中心に、東北地方太平洋沖地震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。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。 (24年度の取組) 東北地方太平洋沖地震による管路破損箇所の更新を進めるほか、以下の工事を実施します。 管路の更新(布設替) ・ 鋳鉄管更新工事 60.2km ・ 災害復旧関連工事 9.6km ・ その他(下水道切廻し等) 18.4km 管路の整備(新規布設) ・ 管路の整備(第二北総~成田線) 2.3km ・ その他(ニュータウン地区布設等) 37.7km (24年度当初予算) 19,611,668千円	ア) 管路の更新延長 イ) 管路の整備延長 ウ) 耐震適合性のある管の割合 ア) 432km イ) 127km ウ) 18.7%以上 (基幹管路53.6%以上) (24年度目標) ア) 88.2km イ) 40km ウ) 15.1% (基幹管路53.1%) H22実績 12.8% (基幹管路52.5%)	←	85km (85.2km)	89km (88.2km)	88km	85km	85km	→
					←	28km (27.7km)	42km (40km)	19km	19km	19km	→

注) 指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

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	施策により期待 される成果	主な取組（事業）	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
② 安全で良質なおいしい水の供給	指標名 水道水の満足度(飲み水として) 計画最終年度(H27年度)の目標 70(%) (24年度目標) 61% H23実績 53.2% 施策主務課：計画課	高度浄水処理の導入	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まいります。 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m ³)、福増浄水場(同9万m ³)、ちば野菊の里浄水場(同6万m ³)の3施設に整備しています。 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m ³)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。 (24年度の取組) 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、基本設計を行い、実施設計に着手します。 (24年度当初予算) 87,612千円	柏井浄水場西側施設高度浄水処理設備の導入 整備工事の着手 (24年度目標) 基本設計並びに実施設計に着手 H22実績 高度浄水処理に係る基本方針、基本計画案を作成	柏井浄水場西側大規模施設整備事業等事前評価 基本設計 実施設計 高度浄水処理設備工事(H29完成予定)	計画課 浄水課				
		おいしい水づくりの推進	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まいります。 ア 残留塩素の低減化 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まいります。 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まいります。 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止、安全で清浄なおいしい水を供給してまいります。 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(啓発及び希望者への点検等)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まいります。 (24年度の取組) おいしい水づくり計画を推進します。 塩素多点注入設備設置(船橋給水場実施設計) 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 管路の適正な維持管理 貯水槽水道設置者(管理が比較的十分でない容量10m ³ 以下を対象)への指導・助言、直結給水方式へのPR (24年度当初予算) 213,255千円	ア) 蛇口での残留塩素濃度 イ) 送・配水管の洗浄延長 ウ) 貯水槽水道巡回サービス実施率 ア) 0.4mg/以下 イ) 5,000km ウ) 100% (啓発対象：約1万2千件) (24年度目標) ア) 0.6mg/以下 イ) 1,000km ウ) 25% H22実績 95.7%	実施設計 実施計画作成 実態調査 各取組の実施 設備工事 啓発 各年度約3,000件	計画課 給水課				

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
<p>(2) 安全で良質なおいしい水の供給</p>	<p>指標名 水道水の満足度(飲み水として)</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標 70(%)</p> <p>(24年度目標) 61%</p> <p>H23実績 53.2%</p> <p>施策主務課: 計画課</p>	<p>水質管理の強化</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。 また、東北地方太平洋沖地震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>(24年度の取組) 水質管理体制の強化を図るため、(社)日本水道協会の認定する水道GLPを取得し、水質検査における精度管理が公的に認証された項目数を金属類11項目から水質基準全50項目へ拡大します。 (24年度当初予算) 1,048千円</p>	<p>水質管理体制の整備状況</p> <p>ア)放射性物質対策を水安全計画に反映 イ)水質検査精度管理体制の強化 ウ)水質基準要検討項目分析体制の強化 エ)水道生物検査体制の強化 オ)汚染源マップの更新</p> <p>(24年度目標) イ)水質検査精度管理が公的に認証された水質基準項目の内11項目(金属)から水質基準全50項目へ拡大</p>	<p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p> <p>←←←←←</p>	<p>水質検査計画の策定と検査の実施</p> <p>放射性物質検査体制の整備(放射性物質測定機器・8月導入)</p> <p>水安全計画改訂</p> <p>水質検査精度管理体制の強化(11項目から全項目)</p> <p>水質基準要検討項目分析体制の強化(LC/MSMSによる分析体制の確立) 高速液体クロマトグラフタンデム質量分析計 微量の農薬などを高精度に分析可能な装置</p> <p>水道生物検査体制の強化(クリプトスピリジウム、ウイルス、従属栄養細菌、漏洩生物等の遺伝子検査体制の確立)</p> <p>汚染物質等排出源事業者等の汚染源マップの更新</p>	<p>浄水課</p>			

注) 指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
③ お客様サービスの推進	<p>指標名</p> <ul style="list-style-type: none"> - (1) 広聴・広報満足度 (「県水だより」内容満足度) - (2) 広聴・広報満足度 (「ホームページ」満足度) <p>お客様対応満足度</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> - (1) 77(%)以上 - (2) 75(%)以上 <p>92(%)以上</p> <p>(24年度目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> - (1) 76.7% <p>H23実績 75.6%</p> <ul style="list-style-type: none"> - (2) 72% <p>H23実績 69.0%</p> <p>92%</p> <p>H23実績 86.9%</p> <p>施策主務課：業務振興課</p>	広聴・広報の充実	<p>ア 広聴活動の充実</p> <p>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、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</p> <p>県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお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。</p> <p>さらに、東北地方太平洋沖地震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</p> <p>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。</p> <p>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>(24年度の取組)</p> <p>ア 広聴</p> <p>インターネットモニターによるアンケート調査、施設見学会、まちかど水道相談において、直接、お客様からご意見やご要望等を伺うなど広聴業務の充実にも努めてまいります。</p> <p>イ 広報</p> <p>当局的広報紙「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。</p> <p>また、災害時等において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 各種報告書の作成・公表</p> <p>平成23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>(24年度当初予算) 45,190千円</p>	<p>ア) アンケート情報収集割合(給水人口1,000人当たり) 3203</p> <p>イ) ホームページアクセス件数</p> <p>ア) 1.65人以上</p> <p>イ) 214万5千件以上</p> <p>(24年度目標)</p> <p>ア) 1.62人</p> <p>H19~21実績平均 1.61人</p> <p>イ) 185万4千件</p> <p>H22実績 6,644,705件</p> <p>(H22は主に東北地方太平洋沖地震の被害情報へのアクセスにより件数が増加)</p>	<p>アンケート調査等の実施</p> <p>広報活動の実施</p> <p>各種報告書の作成・公表</p>					<p>総務企画課</p> <p>業務振興課</p> <p>計画課</p>

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
③ お客様サービスの推進	指標名 - (1) 広聴・広報満足度 (「県水だより」内容満足度) - (2) 広聴・広報満足度 (「ホームページ」満足度) お客様対応満足度 計画最終年度(H27年度)の目標 - (1) 77(%)以上 - (2) 75(%)以上 92(%)以上 (24年度目標) - (1) 76.7% H23実績 75.6% - (2) 72% H23実績 69.0% 92% H23実績 86.9% 施策主務課：業務振興課	「お客様の声」の事業運営への活用	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。 (24年度の取組) 広聴活動の充実を図るとともに、「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。 (24年度当初予算) 2,680千円	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・分析と対応結果の全所属へのフィードバックの割合 100% (24年度目標) 100%	←「お客様の声」の業務への反映→					業務振興課
		接客マナーの向上	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。 (24年度の取組) 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めます。 (24年度当初予算) 1,486千円	マナーチェックテスト実施結果(100点満点換算) 93.0点 (24年度目標) 91点 H22実績 90.3点	←研修・テストの実施→					業務振興課
		新たな料金収納形態の検討	給水区域11市から要望のある上下水道料金の一括徴収について検討し、11市で構成する協議会を通じて各市と協議していきます。 お客様から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は、費用対効果や他の水道事業体の導入状況も参考に、引き続き検討していきます。 (24年度の取組) 上下水道料金の一括徴収については、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。 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なりましたが、お客様からの要望も多いことから、再度検討します。 (24年度当初予算) 0千円	上下水道料金・使用料の一括徴収に係る県市間協議の進捗度 (24年度目標) 上下水道料金・使用料の一括徴収に係る県市実務者協議への参画	←料金収納形態の検討(下水との一括徴収)→ ←料金収納形態の検討(クレジットカード払い)→					業務振興課

注) 指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

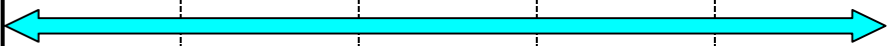
平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

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	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課	
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
(4) 次世代への 技術の継承	指標名 技術研修の理解度 継承技術の実践度 計画最終年度(H27年度)の目標 80% 80% (24年度目標) 77% 65% 施策主務課: 計画課	実践的な技術研修の実施	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。 (24年度の取組) 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、体験を通し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。 (24年度当初予算) 2,844千円	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 50% (24年度目標) 46% H22実績 42%	←		研修の実施				計画課
		体験型研修施設の整備検討	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。 (24年度の取組) 震災時や事故発生時等の緊急時において、若手中堅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、バルブ操作など実体験できる研修施設整備について検討します。 また、当初、研修施設を整備する場合の候補地であった幕張給水場周辺の土地利用計画が文教地区から住宅地区へ変更されたことから研修施設設置環境としての適否についても再検討します。 (24年度当初予算) 0千円	研修施設整備の検討状況 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 (24年度目標) 今回の震災を踏まえ、発災後から現場活動に必要な技術力を養うための研修内容とそれに必要な施設整備を検討	←	研修施設の整備の検討					計画課

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(5) 危機管理 体制の 強化	<p>指標名 危機管理体制の強化 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)</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標 100(%) 1時間以内</p> <p>(24年度目標) 80% H23実績 75.4%</p> <p>2時間</p> <p>施策主務課：計画課</p>	<p>応急活動体制の強化・ 拡充</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、東北地方太平洋沖地震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>(24年度の取組) 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、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>(24年度当初予算) 25,860千円</p>	<p>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</p> <p>ア) 総合訓練：5回/年 テーマ型訓練：84回 /年 協力員訓練：1回/年 イ) 非常用飲料水袋備蓄数 110,000枚(*)</p> <p>(*)「千葉県被害想定調査」における上水道被害予測に基づき、算出された断水戸数は2.2万戸ですが、応急給水は給水区域内市と協力して行うことから、給水区域内市と協議の結果、当局として非常用飲料水袋は1.1万枚を備蓄します。</p> <p>先の震災では備蓄管理により適切な対応がとれました。 (H23.3 39,000枚使用、 H23.4末在庫51,000枚)</p> <p>(24年度目標) ア) 総合訓練：5回 テーマ型訓練：84回 協力員訓練：1回 H22実績 総合訓練：5回 テーマ型訓練：93回 イ) 非常用飲料水袋備蓄数 91,000枚</p>	<p>災害時支援協力員制度の充実、各種訓練の実施 並びに危機管理用備品及び資機材の整備</p> 					計画課

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(5) 危機管理 体制の 強化	<p>指標名 危機管理体制の強化 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)</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標 100(%) 1時間以内</p> <p>(24年度目標) 80% H23実績 75.4%</p> <p>2時間</p> <p>施策主務課：計画課</p>	緊急時における初期活動体制の強化	<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>(24年度の取組) 震災等緊急時に迅速かつ的確に動けるよう、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。今までに夜間、休日に発生した漏水事故等における水道事務所の対応や水道センター及び緊急修繕業者との連絡状況を調査します。その結果をもとに水道事務所の緊急時初期活動体制を強化するための方策を検討し、実践に取り入れてその効果を検証します。</p> <p>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>緊急時の初動体制の確立</p> <p>ア) 情報伝達訓練 ：2回/年 イ) 24時間初動対応部署 ：3水道事務所</p> <p>(24年度目標) ア) 訓練：2回 H22実績 2回 イ) 体制：緊急体制の検討・検証</p>		計画課				
		給水区域内11市との連携強化	<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>東北地方太平洋沖地震では、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ことから、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>(24年度の取組) 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。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>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>合同訓練の実施回数</p> <p>訓練：11回/年</p> <p>(24年度目標) 訓練：11回 H22実績 11回</p>		計画課				

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標3 地震等の非常時に強い水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(6) 緊急時における水融通体制の確保	<p>指標名 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)</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標 100(%) (24年度目標) -</p> <p>〔中間的な指標〕 安定給水人口率100%を達成するための工事に着手 (注)施設整備完了後に初めてバックアップ機能を発揮することから、それまで安定給水人口率に変化はありません。</p>	<p>浄・給水場間バックアップ体制の整備</p>	<p>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m³)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m³)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。 (24年度の取組) 逆送水時に懸念される赤濁水の発生を抑制するため、千葉ニュータウン地区に整備する管内洗浄用排水施設の設計を行い、工事に着手します。 (24年度当初予算) 50,000千円(給水課にて計上)</p>	<p>バックアップ管路施設の検討・整備</p> <p>北総浄水場と北船橋給水場間のバックアップ管路施設の整備</p> <p>(24年度目標) 排水施設の工事着手</p>						計画課 給水課
		<p>水道用水供給事業者との水融通体制の確保</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。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。 (24年度の取組) 平成23年度に締結した北千葉広域水道企業団との相互応援協定を円滑に運用するために沼南給水場調整池設置に関する工事協定を締結するほか、関連協定の締結に向けた協議を進めます。 (24年度当初予算) 0千円</p>	<p>北千葉広域水道企業団との水融通体制の確立</p> <p>北千葉広域水道企業団との各種協定の締結</p> <p>(24年度目標) 沼南給水場調整池設置に関する工事協定の締結</p>						計画課

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標4 環境に優しい水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
⑦ 環境対策の推進	指標名 購入電力量の削減率 浄水場発生土の再資源化率 4004 計画最終年度(H27年度)の目標 10(%)〔H12~16年度の 年平均購入電力量を基準〕 100(%) (24年度目標) 7% H22実績 5% 100%(再利用可能なもの) H22実績 100% (H23は原発事故の影響により再 利用が困難な汚泥が発生した。)	省エネルギー化の推進	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。 (24年度の取組) 浄・給水場の設備更新事業に合わせて、省エネルギー機器を導入することにより、エネルギー削減に取り組みます。 中央監視制御設備工事における省エネ機器の導入 1か所 (成田給水場) 電気設備及び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2か所 (成田給水場、柏井浄水場) (24年度当初予算) 1,090,896千円	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) 76%(22/29) (24年度目標) 24%(7/29)						浄水課
	再生可能エネルギーの活用 施策主務課：浄水課	再生可能エネルギーの活用	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小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。 (24年度の取組) 北船橋給水場に新たに2基(北総系流入、沼南系流入)小水力発電設備を設置する予定です。 (24年度当初予算) 37,800千円	再生可能エネルギー量 1,060千kWh (24年度目標) 北船橋給水場に小水力発電設備を2基設置						浄水課
		資源リサイクルの推進	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。 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。 (24年度の取組) 浄水場の発生土や水道管工事等の建設発生土について、より一層の再利用と減量化に努めます。 浄水場発生土は、リサイクル方法の多様化等について検討します。リサイクル原則化ルールの徹底などを図るため、建設工事の初期の段階から実施段階の各段階において、リサイクル計画のチェック等を行います。舗装材とコンクリート塊は、今後も再資源化率100%の維持に努めます。また、建設発生土についても、土質改良等による再資源化率の向上を図ります。 (24年度当初予算) 373,841千円	ア) 浄水場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 ア) 再資源化の推進 イ) 80% (24年度目標) ア) 再資源化の推進 イ) 77%						浄水課 計画課

注) 指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標5 安定した経営を持続できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(8) 人材の確保と育成	指標名 新規職員確保率 他部局との人事交流分を含む。 ア) 研修理解度 イ) 研修実践度 計画最終年度(H27年度)の目標 5% ア) 100% イ) 80% (24年度) 4.5% H22実績 3.9% ア) 100% H23実績 100% イ) 69% H22実績 61% 施策主務課: 総務企画課	計画的な人材確保	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、適正な規模の人員・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。 (24年度の取組) 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。 (24年度当初予算) 0 千円	新規職員確保率 (新規採用職員/職員数) 他部局との人事交流分を除く。 各年度3% (24年度目標) 3%	←————— 定員管理 —————→					総務企画課
		職員の育成と能力開発	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。 (24年度の取組) 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実施します。 ・ 管理者研修(主幹級以上の職員) ・ 一般職員研修(副主幹級以下の職員) ・ 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)) ・ 若手職員研修(新規採用職員等) (24年度当初予算) 1,549千円	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 25% (24年度目標) 25% H23実績 29%	←————— 研修実施 —————→					総務企画課

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標5 安定した経営を持続できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組（事業）	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
(9) 業務能率の向上	指標名 業務の改善度 情報システム運用コスト削減率 計画最終年度（H27年度）の目標 80% 10%〔H21年度運用コストを基準〕 (24年度目標) - [中間的な指標] 業務マニュアル原案の作成 (注)改善度の数値はH25年度以降の業務マニュアル完成後に行う職員調査により測定します。	能率的な業務運営の確保	300万人のお客様に給水サービスを行う県営水道においては、検針から料金収納までの一連の業務量が膨大であり、滞納整理などの現場対応を伴う業務も少なくありません。 効率的な事業運営の推進によって職員の少人数化を図る中で、適正で能率の良い業務運営を確保していくためには、業務経験豊富な職員の知識と対応能力を、経験の浅い職員に的確に引き継いでいくことが重要であることから、広く業務に関する実用的な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により、業務能率の維持向上と、コンプライアンス（法令遵守）による、お客様に信頼される適正な業務執行を確保していきます。 (24年度の取組) 水道事業に特有な事務である検針、滞納整理業務を中心とする業務マニュアル整備に向けた検証を行います。また、既存マニュアルのうち現状に即さないものについては、修正、見直しを行います。 (24年度当初予算) 0千円	業務マニュアルの整備状況 業務マニュアルの整備完了(25年度までに) (24年度目標) 業務マニュアル整備に向けた検証・見直し H22実績 既存マニュアルの調査実施		業務振興課				
	施策主務課：業務振興課	情報化の推進	運用中の20の情報システムのうち14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、管理を一元化していきます。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。 (24年度の取組) 5か年の期間中に14システムについて、統一化のための整備を行う(整備回数は計画見直し後、20回に変更)予定であり、当年度は、うち5システムについて、使用機器類を整備します(整備回数5回)。 ・情報システム用共通基盤サーバの更新 21台(12台へ集約) ・情報システム用パソコンの更新 400台 (県水お客様センター支援、水道料金オンラインの2情報システム他) ・情報システム用プリンター等の一括調達 122台 など (24年度当初予算) 653,277千円	システムの整備回数 20回 (24年度目標) 5回		業務振興課				
		情報の適正管理	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。 (24年度の取組) 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 150人 ・情報システムの監視強化(入退室管理システムの更新) (24年度当初予算) 21,090千円	情報セキュリティ研修受講者数 750人 (24年度目標) 150人 H22実績 65人		業務振興課				

平成24年度千葉県水道局中期経営計画事業等進行管理総括表

目標5 安定した経営を持続できる水道

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組(事業)	事業内容(当該年度)	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課	
					平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">(10) 経営体質の強化</p>	<p>指標名 経常収支比率</p> <p>計画最終年度(H27年度)の目標 100%超を維持します。</p> <p>(24年度) 100%超</p> <p>(23年度) 100%超 H22実績 115.2%</p> <p>施策主務課:財務課</p>	品質確保に留意した コスト削減	<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术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>(24年度の取組) 千葉県公共事業コスト構造改革プログラムに基づき「他工事と連携した計画」、「建設発生土の工事間流用」など5分野11項目16施策について工事コストの削減を図ります。</p> <p>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>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</p> <p>5分野11項目16施策</p> <p>(24年度目標) 5分野11項目16施策</p>	←————→	コスト削減の取組					計画課
		収益の安定性の確保 と財務改善	<p>一部の事業所等に見られる地下水使用への転換等により、水道経営に対する影響が発生している状況を踏まえ、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>また、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>(24年度の取組) 引き続き収益の確保と経費の節減、計画的な施設整備等により、一層の財務改善に取り組みます。</p> <p>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>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</p> <p>ア) 1,851億円 イ) 現行水準を維持 (H21:69.9%)</p> <p>(24年度目標) ア) 1,894億円 H22実績 2,013億円 イ) 現行水準を維持</p>	←————→	財務改善の取組					財務課
		経営形態等に関する 調査研究	<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> <p>(24年度の取組) 県内水道の広域化の進展状況を踏まえ、将来的な経営形態について引き続き検討します。また、官民連携事業の活用等について調査研究をします。</p> <p>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>経営形態等に関する調査研究の進捗状況</p> <p>-</p> <p>(24年度目標) 官民連携事業等活用事例調査における調査結果の中間報告</p>	←————→	経営形態等の検討					総務 企画課
		経営分析の活用	<p>経営分析は、企業における事業活動のパロメーターであり、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ことから、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>(24年度の取組) 研修において分析結果を職員へより分かりやすく周知し活用機会の拡大を図るとともに、お客様へ公表します。</p> <p>(24年度当初予算) 0千円</p>	<p>研修実施回数</p> <p>1回/年</p> <p>(24年度目標) 1回</p>	←————→	分析結果の公表及び研修の実施					総務 企画課