

施策評価調書（様式 2）〔案〕

施策評価調書（基本目標別）

| | |
|-------|---|
| 基本目標 | <p>1 安全で良質なおいしい水をいつでも供給できる水道</p> <p>主要施策（1）～（2）</p> |
| 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>I 「達成状況」に係る評価は、主要施策（2）の取組①高度浄水処理システムの導入について「c」評価（未達成だが進展している）としましたが、他の取組については、4つの取組を「a」評価（達成している）、1つの取組を「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（1）について「a」評価（成果が出ている）とし、主要施策（2）について「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（1）について「a」評価（継続）とし、主要施策（2）について「b」評価（一部見直して継続）としました。</p> <p>※ 主要施策（1）の主な取組①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ています。</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 | 「成果」 a | 「今後の進め方」 a |
| 主な取組 | 「達成状況」 | |
| ①水源の安定化※ | — | |
| ②水道施設の長期的な整備方針の策定 | a | |
| ③浄・給水場の設備等の更新 | a | |
| ④管路の更新・整備 | b | |
| (2) 安全で良質なおいしい水の供給 | 「成果」 b | 「今後の進め方」 b |
| 主な取組 | 「達成状況」 | |
| ①高度浄水処理システムの導入 | c | |
| ②おいしい水づくりの推進 | a | |
| ③水質管理の強化 | a | |

| | | |
|-------------------|---|---|
| 外部評価会議 委員の評価 | 「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性 | 基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。 なお、実施内容等についてより丁寧な説明をするなど評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるもの、達成指標・目標の設定の仕方等に検討の余地のあるもの、評価の参考となる資料として検討の余地があるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる改善・検討を期待します。 |
| | 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 | |
| | 「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性 | 各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。 今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。 |
| | 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 | |
| 外部評価会議 委員の主な意見 | 基本目標 1 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。 主要施策(1)安定給水の確保 取組②水道施設の長期的な整備方針の策定 ○「アセットマネジメント」といった専門的な語句には注釈を付けた方が分かりやすい。 ○「取組③浄・給水場の設備等の更新」及び「取組④管路の更新・整備」は機能維持に係る取組であるなど、取組②との違いは計画期間だけではなく質的なものも含まれると思われるので、その関係性を明らかにしていただきたい。 取組③浄・給水場の設備等の更新 ○達成指標の一つに挙げられている浄・給水場の耐震化率は、計画通り進んでいても耐震化工事が完了しないと達成実績に反映されない。24 年度に実施した耐震化事業は設計のみで達成実績は 23 年度と変わらず進捗が分かりにくいいため目標設定等を工夫した方がよい。 | |
| | 基本目標 1～5 の全般に関わることについて、評価委員から出された意見は以下のとおりです。 ○定量的な指標（おいしい水の満足度など）の推移について 23 年度の結果から時系列に表形式で記載すると傾向が分かりやすい。 ○外部要因によって実績に影響が生じた取組や施策については、その実態等を踏まえてより適切な評価を行う必要がある。 ○今後の進め方の記載にあたっては、より業務改善につながるような記載を検討していただきたい。 | |

施策評価調書（基本目標別）

| | |
|--------------|--|
| <p>基本目標</p> | <p>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</p> <p>主要施策（3）～（4）</p> |
| <p>施策の趣旨</p> | <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> |

| | |
|----------------|--|
| <p>評価結果の概要</p> | <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>I 「達成状況」に係る評価は、4つの取組について「a」評価（達成している）、2つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（継続）としました。</p> |
|----------------|--|

| <p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p> | | |
|---|---|-------------------|
| <p>(3) お客様サービスの推進</p> | <p>「成果」 a</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> | | |
| <p>主な取組</p> <p>①広聴・広報の充実</p> <p>②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>③接客マナーの向上</p> <p>④新たな料金収納形態の検討</p> | <p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>a</p> | |
| <p>(4) 次世代への技術の継承</p> | <p>「成果」 a</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> | | |
| <p>主な取組</p> <p>①実践的な技術研修の実施</p> <p>②体験型研修施設の整備検討</p> | <p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>b</p> | |

| | | |
|-------------------|--|---|
| 外部評価会議 委員の評価 | 「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性 | <p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、取組と施策の関連についてより丁寧な説明をするなど評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる検討・改善を期待します。</p> |
| | <p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p> | |
| 外部評価会議 委員の評価 | 「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性 | <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p> |
| | <p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p> | |
| 外部評価会議 委員の主な意見 | <p>基本目標 2 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p>主要施策(3)お客様サービスの推進</p> <p>取組①広聴・広報の充実</p> <p>○水道を安心して使うために、利用者である県民が知りたいことはいろいろあるので、引き続き、広報紙「県水だより」の読みやすい編集に努めていただきたい。</p> <p>取組③接客マナーの向上</p> <p>○お客様にとっては、職員でも業務委託先でも対応者は全て水道局ということになるので、接客を伴う業務委託先に対しても、接客マナーについて何らかの施策が必要だと思われる。</p> <p>○職員等の士気向上のため、電話対応や接客でお客様からお褒めいただいた人に対して表彰する制度があるので参考にしてください。</p> <p>主要施策(4)次世代への技術の継承</p> <p>取組②体験型研修施設の整備検討</p> <p>○研修施設の新設には設置や維持管理、運営に多額のコストがかかる。施設を自前で持つことは人員・費用等維持管理の面で重荷になる可能性もあるので、施設に余裕のある近隣事業者の体験型研修を受講したり、設備を借りるなどの形も含め、慎重に検討する必要があるのではないかと。</p> <p>施策の成果</p> <p>○「取組②体験型研修施設の整備検討」と施策の成果との関係が分かりにくい。近隣事業者の施設を使った体験型研修を自前の施設で行えば同等以上の効果が期待できるのであれば、そのことについて補足説明が必要ではないかと。</p> | |

施策評価調書（基本目標別）

様式－2

| | |
|-------|---|
| 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>I「達成状況」に係る評価は、4つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（5）、（6）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（5）、（6）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 | | |
|-----------------------|--------|------------|
| (5) 危機管理体制の強化 | 「成果」 a | 「今後の進め方」 a |
| 主な取組 | 「達成状況」 | |
| ① 応急活動体制の強化・拡充 | a | |
| ② 緊急時における初期活動体制の強化 | b | |
| ③ 給水区域内11市との連携強化 | a | |
| (6) 緊急時における水融通体制の確保 | 「成果」 a | 「今後の進め方」 a |
| 主な取組 | 「達成状況」 | |
| ① 浄・給水場間バックアップ体制の整備 | a | |
| ② 水道用水供給事業者との水融通体制の確保 | a | |

| | | |
|-------------------|---|--|
| 外部評価会議 委員の評価 | 「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性 | <p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、評価調書の記載の仕方等に改善の余地があるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる改善を期待します。</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> | |
| 外部評価会議 委員の評価 | 「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性 | <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</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> | |
| 外部評価会議 委員の主な意見 | <p>基本目標 3 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p>主要施策(5)危機管理体制の強化 取組①応急活動体制の強化・拡充 取組③給水区域内 11市との連携強化</p> <p>○評価結果の説明・分析欄に訓練の記載が多く書かれている中で「ホルムアルデヒド事故対応」という記載が出てくるが、具体的訓練名と誤解を与える可能性があるため、実際にあった事故事例として分かるような表現とした方がよい。</p> | |

施策評価調書（基本目標別）

様式－2

| | |
|--------------|---|
| <p>基本目標</p> | <p>4 環境に優しい水道</p> <p>主要施策（7）</p> |
| <p>施策の趣旨</p> | <p>主要施策（7） 環境対策の推進</p> <p>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。</p> |

| | |
|----------------|---|
| <p>評価結果の概要</p> | <p>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、</p> <p>I「達成状況」に係る評価は、1つの取組について「a」評価（達成している）、2つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II「成果（効果）」に係る評価は、「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III「今後の進め方」に係る評価は、「a」評価（継続）としました。</p> |
|----------------|---|

| <p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p> | | |
|---|--|-------------------|
| <p>(7) 環境対策の推進</p> | <p>「成果」 a</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> <p>主な取組</p> <p>①省エネルギー化の推進</p> <p>②再生可能エネルギーの活用</p> <p>③資源リサイクルの推進</p> | <p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>b</p> | |

| | | |
|-------------------|---|--|
| 外部評価会議 委員の評価 | 「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性 | <p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、実施内容についてより丁寧な説明をするなど評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる改善を期待します。</p> |
| | <p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p> | |
| 外部評価会議 委員の評価 | 「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性 | <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p> |
| | <p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p> | |
| 外部評価会議 委員の主な意見 | <p>基本目標 4 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p>主要施策(7)環境対策の推進 取組③資源リサイクルの推進</p> <p>○23 年度の評価調書の今後の進め方に「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・採用を出来る限り進めながら引き続き再資源化を推進します。」とあるので、その取組内容を 24 年度の評価調書に記載した方がよい。</p> | |

施策評価調書（基本目標別）

様式－2

| | |
|--------------|---|
| <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>I「達成状況」に係る評価は、6つの取組について「a」評価（達成している）、3つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（8）、（9）について、「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（10）については「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（8）、（9）、（10）共に「a」評価（継続）としました。</p> |
|----------------|---|

| <p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p> | | |
|-----------------------------|---------------|-------------------|
| <p>(8) 人材の確保と育成</p> | <p>「成果」 b</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> | | |
| <p>主な取組</p> | <p>「達成状況」</p> | |
| <p>①計画的な人材確保</p> | <p>a</p> | |
| <p>②職員の育成と能力開発</p> | <p>a</p> | |
| <p>(9) 業務能率の向上</p> | <p>「成果」 b</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> | | |
| <p>主な取組</p> | <p>「達成状況」</p> | |
| <p>①能率的な業務運営の確保</p> | <p>b</p> | |
| <p>②情報化の推進</p> | <p>a</p> | |
| <p>③情報の適正管理</p> | <p>b</p> | |
| <p>(10) 経営体質の強化</p> | <p>「成果」 a</p> | <p>「今後の進め方」 a</p> |
| <p>-----</p> | | |
| <p>主な取組</p> | <p>「達成状況」</p> | |
| <p>①品質確保に留意したコスト削減</p> | <p>b</p> | |
| <p>②収益の安定性の確保と財務改善</p> | <p>a</p> | |
| <p>③経営形態等に関する調査研究</p> | <p>a</p> | |
| <p>④経営分析の活用</p> | <p>a</p> | |

| | | |
|---------------------------|--|---|
| 外部評価会議 委員の評価 | 「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性 | <p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>業務改善をうながす評価を行うためには、目的と手段が明確でなければいけません。それに若干そぐわないような評価指標や捉え方をしている箇所があるので、「概ね妥当である」と判断します。</p> <p>なお、施策の成果指標・目標や取組の達成指標・目標の設定の仕方等に検討の余地のあるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる検討を期待します。</p> |
| | <p>A：妥当である 4人 B：概ね妥当である 1人 C：不十分である 0人</p> | |
| | 「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性 | <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものとして判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</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> | |
| 外部評価会議 委員の主な意見 | <p>基本目標 5 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p>主要施策(8) 人材の確保と育成 取組① 計画的な人材確保 ○国の新水道ビジョンでは人員を削減しすぎているのではないかと指摘している。民間に委託してもしっかりチェックできるかなどの問題があり質的にもカバーする必要がある。ポリシーを持った適正規模の考え方を持つ必要があるのではないかと。 ○技術を持った職員が大量に退職していく中で、新規採用しても技術はすぐには習得できないので、65歳を超えた貴重なOBを活用するなどいろいろ検討した方がよい。</p> <p>施策の成果 ○施策の成果指標が他部局との人事交流を含む新規職員確保率、取組の達成指標は他部局との人事交流を含まない新規職員確保率となっていて違いが分かりにくい。成果という観点からは本来新規採用により組織パフォーマンスがどのように向上したかについて評価する必要があると思う。どのような指標がより適当か検討したかどうか。</p> <p>主要施策(9) 業務能率の向上 施策の成果 ○施策の成果指標は①業務改善度と②情報システム運用コスト削減率になっている。「取組③情報の適正管理」におけるセキュリティ対策については、施策の成果をきちんと評価できる指標の追加などを検討したかどうか。</p> <p>主要施策(10) 経営体質の強化 施策の成果 ○成果指標には経常収支比率（フロー指標）、達成指標には企業債残高や自己資本構成比率（ストック指標）が充てられている。評価指標としてはフローもストックも両方重要なので、いずれも達成指標とした上で、特に企業債等有利子負債を重視するならば、成果指標をキャッシュフローにもとづく「債務償還年数」に変更するなど、財務会計の効果的改善につながるような芯となる指標を設定した上でしっかり監視していく必要があると思う。どのような指標がより適当か検討したかどうか。</p> | |