

～第1回 千葉県水道局中期経営計画 2011 事業等評価委員会 議事要旨～

議事（1）委員長の選出

要綱第4条第2項の規定に基づき委員の互選が行われ、太田委員が委員長に選任された。また、要綱第4条第3項の規定により、太田委員長から委員長代理として安田委員が指名された。

議事（2）「千葉県水道局中期経営計画」に基づき実施した施策等の評価について （基本目標1・2）

基本目標1及び基本目標2の評価の概要及び主要施策（抽出施策）について、資料6に基づき担当課から説明し、その後、委員から質疑・意見を受けた。

<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>

●抽出施策

主要施策（1）安定給水の確保

①主要施策（1）主な取組②の「水道施設の長期的な整備方針の策定」

〔委員からの事前質問〕

- ・長期の整備方針は経営上おそらく最も重要であると思います。しかし、その方針策定に長い時間がかかるのは一般には理解されにくいと思いますので、もう少し「取組の概要」で具体的な作業工程の説明があると良いのではないのでしょうか。
- ・取組③、④が関連する既存の更新計画と、取組②の整備方針との関係や差異が分かるように記載していただくとより良いと思います。
- ・「当年度の取組概要」には「長期施設整備計画を策定する」とありますが、整備「方針」と整備「計画」が別のものであるならば説明してください。
- ・評価結果の説明・分析欄に「更新における優先順位の決定方法」とありますが、取組④の「取組の概要」にア～ウとして優先的に更新する管路が既にあげられており、取組②で新たに検討する優先順位づけとの違いの説明が必要と思います。

（水道局）長期施設整備方針の作業工程は、24年度に長期施設整備方針の策定、25年度に水道施設の長期施設整備計画の策定、26年度～27年度に次期中期経営計画への反映を検討しています。

取組③の「浄・給水場の設備等の更新」における更新計画は、電気・機械等の機器更新及び施設の耐震化であり、取組④の「管路の更新・整備」における更新計画は、主に小口径管路の更新・整備であります。それに対して、取組②の「長期施設整備方針」とは、30年から40年先を見据えた方針であり、大口径管路の更新、浄水場の抜本的な更新、バックアップ管路の構築などの項目を検討し定めるものです。

整備方針と整備計画の違いですが、整備方針とは、30年から40年先を見据えた更新整備における基本的な考え方等を定めたものであり、整備計画とは、整備方針の基本的な考えに基づき、15年間の更新整備計画を定めるものです。

取組④の「取組概要」のア～ウに定められている条件は、小口径管路の

更新整備における優先順位づけを行うものであり、取組②で新たに検討する優先順位の決定につきましては、大口径管路の更新におけるもので、老朽度、管路の重要度、バックアップ度などの項目で評価を行い、優先順位を決定するものです。

(委員) 整備方針についてですが、取組②の今年度の取組概要のところでは、「長期施設整備計画を策定するためにプロジェクトチームを設置」と書いてあって、5 ページでは「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」と書いてありますが、「方針」と「計画」はどのような関係なのでしょう。方針がまず決まって、方針に従って計画があると私は理解していますが、書いてあることが取組内容と実際やっていることがずれているように読めたので、統一しないといけないのではないかと思います。方針がないと計画ができないと思うので、今年度の取組に計画を出すのは早すぎることはないでしょうか。

(水道局) 当年度の取組概要のところは長期施設整備計画となっておりますが、整備方針ということで修正させていただきたいと思います。

(委員長) そうすると、計画というのはどこにいくのでしょうか。要するに達成指標自体が整備方針となっているので、方針ができた後に、計画というように連続して検討とか策定に進んでいくということでは必ずしもないのでしょうか。

(水道局) 整備方針の策定の中で、長期施設整備計画も併せて策定します。

(委員長) 取組②の達成指標ですが「整備方針を策定」という目標みたいな表記になっているので、「整備方針の策定状況」というようにした方がよいのではないかと思います。

(水道局) そのように修正を検討します。

②主要施策(1) 主な取組④の「管路の更新整備」

〔委員からの事前質問〕

- ・達成指標 ア)、イ)の単位が「延長」となっていますが、絶対値ではなく「比率」で表現できないでしょうか。
- ・「ニュータウン」を「千葉ニュータウン(千葉 NT)」と記載した方がよいのではないのでしょうか。

(水道局) 達成指標の比率についてですが、当局の「管路の更新・整備計画」において、更新延長を単位として計画を策定しているため、達成指標の単位を延長としました。これらの更新・整備した管路はすべて耐震管ですので、達成指標 ウ)の耐震適合性のある管の割合に反映されるものです。比率で表現しますと23年度末の全管路延長8,813.4kmに占める割合なので、管路の更新延長は目標が0.97%、実績が0.80%、整備延長は目標が0.31%、実績が0.11%となりかなり低い値となります。達成 ウ)の耐震適合性のある管路割合の実績は14%ですので、数値が大きく違う指標を並べるとお客様に混乱を生じかねません。以上のことから、達成指標 ア)、イ)については

管路延長としました。なお、耐震化率、更新・整備した管路の割合については、日本水道協会の業務指標になっていますので、ホームページで公開しております。

「ニュータウン」を「千葉ニュータウン（千葉NT）」とした方がいいのではないかというご意見については、表現を検討します。

（委員長）最終的には耐震化率に還元されますが、ア・イとウでは桁が違うような数字になって県民の方にとってその違いがよく分からなくなってしまうので延長という数字を使った方がよろしいのではということでした。ア・イが最終的にウの耐震化率に還元されるものだとすると、なぜ一桁違うような数字になるのでしょうか。

（水道局）ウの耐震化率は総延長に対する現在の耐震管の割合となっていますが、ア・イは23年度に更新・整備した延長ですので、ウと同様に分母を総延長にすると、実績は非常に小さな数字になってしまいます。

（委員長）先ほどの御説明だと管路延長、整備延長を行うのはすべて耐震基準でもってされているという話ですが、それなら最終的には耐震化率に全て反映されるのではないのでしょうか。

（水道局）ウの14%については、昭和60年代から耐震性の管路を入れておりますので、その積み重ねで14%という数字が出ております。もう一方は単年度で出していますので、零点何%となります。

（委員長）累積と単年度の違いということですか。

（水道局）はいそうです。分母が全体の管路延長約8,800kmですので、単年度に60～70km 布設替をしたとしてもその割合は零点何%になります。

（委員長）累積換算すると全部同じになるのですか。要するにアもイも14%という数字になるのでしょうか。

（水道局）はい全部同じ数値になります。

（委員長）累積の耐震化率の内訳として単年度実施の割合という意味合いなのですね。

（水道局）はいそうです。

（委員長）わかりました。その辺がちょっとわかりにくいので、何か表記していただくと良いと思います。

（委員）今委員長がおっしゃられた管路の延長ですが、管路の寄与率がよくわからないというお話なのですが、全延長があってそのうち耐震化のできていない更新対象の延長がこれくらいでこの年にはこれくらいやるというような説明がなされていけば非常にわかりやすいのではないのでしょうか。そうすれば、割り戻して全体の計算ができるようになると思います。

③主要施策（1）の「施策の成果」

〔委員からの事前質問〕

- ・工事に伴って一定の割合で事故が発生するのは避けられませんので、ここでの成果指標（100km 当たりの事故件数）が当該年度の工事件数に連動するのは避けられないと思います。評価結果の説明・分析欄に②として「・・・増加しているためと考えられます」とあり、漏水要因について推測での記載となっていますが、原因

不明のままなのではないでしょうか。事故が増えたことよりも、その原因が不明のままであることの方が問題のように思います。

(水道局) 評価結果の説明・分析欄②(管路の事故割合)において、事故割合が増えた要因は、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、これに伴い水道管の破損事故などが増加したことによるものです。

(委員) 「考えられます」ではなくて「増加要因はこうです」という方がいいのかなと思ったのですが、漏水が何でおこっているのか分かっていないように書くのはどうなのでしょう。

(水道局) そのように評価調書を見直したいと思います。

(委員) 他企業者、例えばガス工事、下水道工事で折損している場合が多いということであれば、それは水道局で事実として捉えていることだと思いますので断言してよいと思います。その前の地震が原因で管路の継ぎ手などから漏れたということであれば、地震との相関関係が判然としないので、「考えます」というような表現でよいと思いますが、他企業者の工事であれば断言してもよいと思います。

(委員) 特に成果が達成できなかった理由が他社の要因で水道局ではなかったということであれば、そういうことをはっきりした方が、努力されているのに弱く書かなければならないというのはもったいないと思います。

●その他施策

主要施策(2) 安全で良質なおいしい水の供給

①主要施策(2) 主な取組②の「おいしい水づくりの推進」

〔委員からの事前質問〕

- ・達成指標 ア) 蛇口での残留塩素濃度の値について、どのように計算するのか、補足説明をお願いします。何箇所かで年間で何回測っているのか、全測定値の平均値で評価しているのか、等です。目標値を達成した頻度での評価の方がより適切ではないでしょうか。

(水道局) 達成指標 ア) 蛇口での残留塩素濃度の値は、給水区域内の60箇所毎日測定した測定値の年間平均値で評価しています。毎年水温の上昇する夏期においては、配水管内での塩素消費が多くなるため残留塩素濃度設定値を高めています。年平均残留塩素濃度での評価は、より厳しい評価をするために設定したものです。

(委員) 平均値を用いるのがより厳しい評価というのはどういう考え方なのでしょう。平均値で0.6mg/Lというのは単純に言えば、半分くらいが達成できていないということにならないのでしょうか。

(水道局) 夏場は高く、冬場は低くなる傾向があるため、平均値で評価しているということです。

(委員) おいしい水づくり計画の目標の定義は年平均ということでしょうか。

(水道局) はい、おいしい水づくり計画での目標が年平均ですので、この達成指標に

についても同じ方法で算出しています。

(委員) 最終的には0.4mg/Lまで下げていくというのが5か年の計画だと思いますが、夏は高く運転しないとならないところを、がんばって絞っていくという方針になるのでしょうか。

(水道局) はい。夏場は配水管内での塩素消費量が多くなるので、残留塩素の管理が難しくなりますが、低減化していきます。

②主要施策(2)の「施策の成果」

〔委員からの事前質問〕

- ・評価結果の説明・分析欄に「第1回の広聴結果(6月実施)とありますが、23年6月という意味でしょうか。であれば、23年度の施策の成果を評価するには不適切だと思います。当該年度の施策の成果がより反映していると思われます。最新の広聴結果で評価するように変更すべきではないでしょうか。
- ・成果実績を第1回の広聴結果53.2%としていますが、第2回の結果61.9%と単純平均すると、58%と成果目標に達しています。よって、「a:成果が出ている」と評価しても良いのではないのでしょうか。
- ・最新の結果の61.9%を適用して「a:成果が出ている」でよいのではないのでしょうか。

(水道局) 毎年、広聴調査で飲み水としての満足度として第1回を6月に実施、第2回を2月に実施しお客様から評価をいただいております。水温の低い時期には高評価となる傾向があります。そのため、おいしい水づくり計画の成果実績には、計画当初から、お客様の満足度評価の厳しい水道水の水温が高い時期の第1回の広聴結果を使用していますが、第2回の結果についても参考として記載しております。

(委員) いつも同じやり方で評価するというのは大事だと思いますので、いいとは思いますが、今年の評価に昨年の6月の結果を使用するとなりますと実際の施策と効果はずれが出てしまいます。

(水道局) それなので、2月の評価も併記しております。

(委員) そういうスタンスであれば、それでも構わないのですが、謙遜しなくとも思いました。

(委員) 年2回夏場と冬場に調査するということですが、夏場は評価が厳しくなるというのは傾向として捉えているのでしょうか。

(水道局) 水の温度が違いますので、高いとあまりおいしいと感じないというのがあります。満足度はどうしても冬場が高いです。

(委員) 塩素濃度というよりは温度が支配因子ということでしょうか。

(水道局) 支配因子とまでは言えないと思いますが、関係はあります。

(委員長) 例えば、今回の場合は3.11の放射能問題がありまして、ある種の変動要因としているものをできるだけ除外する必要があると思いますし、季節変動というものもあり、より厳しい評価がでるのを基準にするのであれば、何故、冬場にも取るのかということがあります。何を評価の基準として定めるのか

ということについては、何かお考えがあって6月が評価を受ける最適な時期ということ判断されているのでしょうか。

(水道局) この調査はおいしい水づくり計画だけで行うものではなくて、広報・広聴と併せてやっているものですので、そちらとの兼ね合いがあります。

(委員長) 当然、異なる評価数値が2つあって何故そのうちの1つをとるのですかということが、素朴な疑問として出てきますよね。ですから基本的な調査の時期というのがあり、より厳しい時期という考え方もあると思いますので、その辺のところを少し触れていただければと思います。

(水道局) はい、分かりました。

③その他

(委員) 学校やゴルフ場の水で、何か変な味がして、水が白っぽく見える気がします。何が原因でしょうか。

(水道局) 白っぽく見えるのは、空気が入っているからだと思います。しばらく流しておけば問題ないと思います。

また、学校ですと少し塩素を追加しているところもあります。

【基本目標1に係る評価】

(委員長) それでは基本目標1について、評価委員会の評価判定を行いたいと思います。今施策についての説明があり、それに対して各委員からの事前、事後のご質問、ご意見がありました。それに対して、局として内容の一部補足、修正を検討するのご回答をいただいております。この点を踏まえて、当評価委員会としての評価を行いたいと思います。まず達成状況、成果の内部評価の妥当性について何かご意見はありますか。

(委員一同) 意見なし。

(委員長) それでは、私から提案させていただきたいと思います。先ほど評価の対象から外すという項目もありましたのでそのことも踏まえまして、またこの間の質疑応答を前提として、達成状況、成果の内部評価の妥当性については「A：妥当である」という提案をさせていただきたいと思いますがいかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) それでは評価結果を「A：妥当である」とします。それでは、続きまして今後の進め方の内部評価の妥当性についても、ご意見を伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員一同) 意見なし。

(委員長) この点についても、先ほど申し上げたところを踏まえたうえで、私からご提案させていただきます。「A：妥当である」というA評価を当評価委員会の評価としたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) それでは評価結果を「A：妥当である」とします。

それから、外部評価委員会での総評と主な意見の記述内容については、

私に一任させていただきまして、改めて文案をお諮りしたいと思いますがよろしいでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) ありがとうございます。

<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>

●抽出施策

主要施策(3) お客様サービスの推進

①主要施策(3) 主な取組②の「「お客様の声」の事業運営への活用」

〔委員からの事前質問〕

- ・達成指標は、「フィードバックの割合」とされていますが、利用者の関心はその先にあるように思います。「フィードバックの割合」は事業システムの問題ですが、そのシステムがいかにか有効に機能しているかも問われると思います。
- ・電話やメール等での「お客様の声」の集計・分析の傾向を可能ならば、ご教示ください。(例：料金関連の声が多く、そのなかでクレジットカード対応要請が多いなど)

(水道局) 達成指標の「フィードバックの割合」については、県水お客様センターやメール等でお客から寄せられた苦情・要望等への対応結果と改善策、アンケート調査を含めた様々なお客様の声の集計・分類・分析結果をお客様ニーズの把握や改善活動に活用できるよう局内全所属へもれなく情報提供したことを示す指標として設定しました。今後はお客様から寄せられたご意見とそれに対する当局の改善・対応状況について局内だけでなくお客様に対してもホームページ等を活用してお客様の声がどの様に活用されたのか分かりやすく情報提供できるように検討してまいります。

次に、「お客様の声」の集計・分析の傾向ですが、23年度の総広聴件数は119,408件であり、その内99.4%が水道利用に関する日常的な相談となっています。苦情や要望・意見については、総件数が701件、内訳としては料金に関する問い合わせが54%で最も多く、次いで職員関連が25%等と続いています。苦情では検針員や職員の対応についてのものが多く、その都度指導や注意を行う等、接客サービスの意識向上に努めています。また、要望・意見では請求書の紙質の改善(雨に濡れてすぐ破れてしまうので丈夫にしてほしい等)についてや、水道料金のクレジットカード対応要請の問い合わせが多く寄せられています。

(委員) お客様の声がその後どのように使われて、どういう改善がされたのかという点がすごく大事なのかなと思います。その中には対応できないものもあると思いますし、職員の態度に対する不満等ある程度対応できるものもあると思います。いろいろと仕分けをして、その中で改善をしていくことが大事なのかなと思います。そういったことを踏まえて、テクニカルな部分でなんとかなる部分が多いのか、それ以外の部分が多いのかお聞きしたかったのですが、半分は料金関係で、後は職員の答えに関するものが約30%ということですね。ありがとうございました。

- (委員長) 先ほど回答の中での今後の苦情対応、意見対応を具体的に示していくというお話があったので、特に申し上げる必要はないのですが、達成指標がフィードバックの割合というのは、手続きの部分での指標化です。きちんと伝わってなければ効果が出ませんので、もちろんそれも重要ですが、分析されたものを各担当部門に伝えるだけでなく、その先に具体的な声がどういうふうに事業なり結果に反映されたのかを評価に盛り込んでいくことについて、何かお考えになっていらっしゃいますか。
- (水道局) かつて、苦情・意見の件数に対して何件回答したかというものから、フィードバックが何%という指標にかえたのですが、なかなか難しいところがあり、私どもも模索している状況です。
- (委員長) 局の仕組みとして、そういった声を適切に現場に戻されていることは分かりますが、具体的にどういうふうに声が業務改善にいきついて、苦情が解消されたのか、要望が反映されたのでしょうか。
- (水道局) 四半期ごとに集計して、こういう苦情で、こういう結果というものを各出先に流します。これとは逆に先から業務改善を提案していただくようなこともしていますが、なかなか上がってきません。
- (委員長) フィードバックの割合と、先ほどお話いただいたものの2本立てで指標をつくるというのは可能でしょうか。苦情解消率とか要望反映率とか。
- (水道局) かつては何件問い合わせがあって、何件解消したかという出し方をしていましたが、それと今の指標の2本立てということでしょうか。
- (委員長) 事業改善についての指標です。どういものが一番すっきりと指標としてなじむのか検討すべきと思いますが。
- (水道局) 再度、検討させていただきたいと思います。
- (委員) 弊社でも類似のことをやっており、大きくは、苦情系と仕組系に分けています。仕組系というのは、文言がわかりやすくするか文字を大きく表示するとかで、ある程度基準を設けて改善していくもので、苦情系は、来るのが遅いとか態度が悪いとか職員の心構えとかに起因するところなので、年間でクレーム数を下げていきたいと思いますという様に、大きく分けて2つの考え方をしています。ですから、フィードバックをされていけばクレーム件数は下がって行くだろうと思います。
- (水道局) 水道局でもそういった取組をしていることはしています。苦情、ご意見を分けていまして出先機関にも流しています。今後は分析を考えないといけないと思っています。
- (委員長) 施策の成果ですが、成果指標が3つあり、②のお客様対応満足度が目標未達成ですね。この取組は最終的にはクレーム件数の減少につながるとか、満足度の上昇に跳ね返ると思います。ここでは、目標が達成できなかったのは何がしかの要因があるので、先ほど申し上げたとおりのフィードバックはしているのだけれども、十分にお客様に伝わっていないということがあるのか、あるいは業務改善というところに必ずしも連動しきれていないということがあるのか、その辺のところは気になっております。
- (水道局) お客様センターでは、お客様が文句を言ってくると苦情にしています。

例えば水道料金の滞納では、給水停止をするとすると、まず給水停止予告状を送ります。その後、事前訪問を行います。予告状が届いたかどうかを確認しながら、お会いして料金を払っていただき、不在ならば紙を置いていく。そこまでやるわけです。ところが滞納者の中には郵便物が山になっていて、いきなり止まると俺は何も知らないのにと苦情を言ってくる人もいます。はたしてこれは苦情なのか問い合わせなのか、そういう分析を今年度からきちんとやろうとしています。また、職員に対してはあまり強く言いますと、一生懸命やればやるほど怒られるというように士気の低下になります。

(委員長) クレーマーというか何をやっても効き目が無い方もいないわけではないと思います。

(委員) 弊社ではきちんと基準通りにやってお知らせをした場合はクレームとして整理せず、その他の意見として整理する。サービス基準を満たさなかったものは深く反省しなければならないということで、そういった仕分けはさせていただいております。

(委員長) そのようにもう少しきめ細かくおやりになれば、もう少し中身が精査されるかもしれません。

②主要施策(3) 主な取組④の「新たな調金収納形態の検討」

〔委員からの事前質問〕

- ・上下水道料金の徴収一元化について検討されるとのことですが、期待される効果(例：口座振替手数料、請求書郵送料の減少など)と課題(例：システム変更、業務委託先の統一など)について可能ならばご教示ください。

(水道局) 期待される効果としては、請求書発送等に係るコストの軽減が図れる、下水道使用料の収納率の向上が見込める。入退去の連絡、口座申込等は窓口が1か所となり、わかりやすくなる。上下水道まとめて請求となるため、1回の支払いで済むなどがあります。ただし、上下水道まとめて請求となるため、1回に支払う料金が高額になり収納率が若干落ちる可能性があります。

徴収一元化に係る課題ですが、井戸使用者等の扱いなど当局が受託する事務の範囲、情報処理システムの再構築及びその費用積算、受託手数料のあり方、下水道徴収率が向上し、上水道徴収率が低下した場合等における受益相殺のあり方、県水お客様センターで下水のことも合わせて対応するのか等があります。これらの効果や課題を踏まえ、現在、徴収一元化協議会の場で協議を進めております。

(委員) 非常にいいなと思ったのは、創意工夫でやっていって、コストを減らしていくというのは非常に大事なことではないかと思います。ガス事業をやっていて水道と下水道は親和性が高いのではないかと思い質問しました。こういったところにチャレンジして調べていくのはすごく大事だと思っています。ありがとうございました。

(委員長) 上下水道料金の徴収一元化は、可能性というか、今後具体的にやっていくのでしょうか。

(水道局) これは昭和58年から要望がでておりまして、かれこれ30年になりますが、

水道局にしてみれば業務が煩雑になりあまりメリットがなくて、下水にはメリットがたくさんあります。以前は反対するところがあり、水道局としてはこの市は徴収して、この市はしませんということはできませんということでお断りしていました。しかし、温度差があったものが固まってきたことから、県議会でも前向きな発言をいたしまして、3年になるか4年になるかわかりませんが、具体化していきます。

(委員長) いろいろとありますが、ここは腹を決めてやるということですね。わかりました。

③主要施策(3) 主な取組③の「接客マナーの向上」

(委員長) 100点満点換算の達成目標と達成実績が同点になっている。ちょっと不思議に思うのが、91点というのが実績として上がってくるのはわかるのですが、目標値として91点という端数になっている理由は何でしょうか。

(水道局) 計画で27年度までに93点という目標がありますので、少しずつ上げていくということとしております。

【基本目標2に係る評価】

(委員長) それでは基本目標2について、評価委員会の評価判定を行いたいと思います。まず達成状況、成果について内部評価について何かご意見・ご提案があれば伺います。

(委員一同) 意見なし。

(委員長) それでは、私から提案させていただきます。この間のやりとりを踏まえ、そのことを前提として、当評価委員会では、「A：妥当である」が妥当であるという提案をさせていただきたいと思いますがいかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) それでは、今後の進め方の内部評価の妥当性についても、ご意見を伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) この点についても、この間のやりとりや意見を前提に当評価委員会といたしましては、「A：妥当である」としたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員一同) 異議なし。

(委員長) それではそのようにさせていただきます。

それから、目標1と同様に総評と主な意見につきましては、私に一任させていただきます。改めて文案をお諮りしたいと思います。