

## ～第5回 千葉県水道局中期経営計画 2011 事業等評価会議 議事要旨～

### 議事（1）座長代理の選出

要綱第4条第3項により、太田座長から座長代理として舩木委員が指名された。

### 議事（2）「千葉県水道局中期経営計画 2011」に基づき実施した 24 年度施策等の評価について（基本目標 1・2・3）

基本目標 1、2 及び 3 の内部評価について、委員から質疑・意見を受け、内部評価の妥当性について評価をいただいた。

#### <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>

##### 主要施策（1）安定給水の確保

##### 1－①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〕

- ・アセットマネジメントに注積が必要ではないでしょうか。
- ・取組②が長期的な整備方針であるのに対し、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、主に現有施設機能の維持を目的に短・中期的に実施する事業を中期経営計画に位置づけたものと説明されていますが、両者の相違は事業や計画の期間のみでしょうか。

###### 〔局からの回答〕

（水道局）「アセットマネジメントとは、持続可能な水道事業を実現するために、水道施設の特性を踏まえつつ、中長期的な視点に立ち、水道施設のライフサイクル全体にわたって効率的かつ効果的に水道施設を管理運営する体系化された実践活動」という注積を追加します。

取組②は次期中期経営計画以降でやっていくものを、取組③及び④は現期中期経営計画で行っていくものを位置づけています。

###### 〔意見・質疑応答〕

（委員）専門的な語句には、簡単な注積を付けた方がよいと思われます。

（座長）取組③及び④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に異なる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。

（水道局）中期経営計画では機能維持のみならず、拡張事業も含めて各取組を進めています。

##### 1－②主要施策（1）主な取組③の「浄・給水場の更新」

###### 〔委員からの事前質問〕

- ・耐震化施設数については 23 年度から増加していません。24 年度は耐震化事業を実施しているものの、完了した施設はないということでしょうか。
- ・耐震化の設計基準はどのくらいの地震規模を想定していますか。現在政府で想定中の首都直下型地震の規模により、対象が増えたり再工事が発生することはないので

しょうか。

#### 〔局からの回答〕

(水道局) 24年度の耐震化事業は設計のみでしたので、耐震化施設数は増加していません。

既存施設の耐震化については費用対効果を考慮し、地震動レベル1対応の耐震化補強を行い、新設や大規模更新の場合は地震動レベル2対応の整備を行っています。首都直下型地震の規模による更新工事対象の増加や再工事の発生はありません。

#### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 完了の件数としては変わらなくても中身を見たときに何らかの進展があると思います。目標の進捗がわかりにくいので、次回からの目標の立て方を工夫して、その年度に何を行ったのかがわかるように目標を設定された方がよろしいかと思います。

### 1-③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〕

- ・評価結果の説明・分析欄のイに「他団体などからの申請により実施する他企業関連の整備工事」とあります。「他団体」及び「他企業」がわかりにくいので、具体的に説明してください。
- ・管路更新や耐震化の設計基準はどのくらいの地震規模を想定していますか。現在政府で想定中の首都直下型地震の規模により、対象が増えたり再工事が発生することはあるのでしょうか。

#### 〔局からの回答〕

(水道局) 「他団体」「他企業」とは千葉県企業庁、各市町村及び区画整理組合等が挙げられます。表現を「他団体などからの申請により実施する整備工事」に訂正します。

現在水道局で採用している耐震型継手管は、想定しうる範囲内で最大規模の地震である地震動レベル2に対しても機能保持が可能であるように設計されているため、更新工事の対象が増えたり、再工事が発生することはありません。

#### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 管路の整備延長が目標どおり進まなかった理由は何になるのでしょうか。

(水道局) 計画延長のうち依頼工事の占める割合が結構あるのですが、結果的には依頼が少なく延長が伸びなかったためです。

### 1-④主要施策(1)の「施策の成果」

#### 〔委員からの事前質問〕

- ・計画的な管路の更新を進めることによって、成果指標②の管路の事故割合が改善したとありますが、事故の発生件数と発生原因についてはどのように解析されているのでしょうか。

- ・評価結果の説明・分析欄に、計画的な管路の更新を進めることによって、目標を達成したのと思われますとありますが、「思われますと」という表現は評価において曖昧で不適切なように思います。

#### 〔局からの回答〕

(水道局) 事故の発生件数は管路の老朽化による自然漏水事故件数と他の工事による破損事故件数の合計で、前者は計画的な管路更新により減少していくものと考えています。

評価結果の説明・分析欄の表現を「計画的な管路の更新を進めることによって、目標を達成しました。」に訂正します。

#### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 他の工事による破損事故という外部要因が 24 年度に減ったということで目標を達成したのであれば、管路の更新による効果とは言い難いのではないかと思います。目標を達成した原因が計画的な管路の更新を行ったためと言えるような解析結果はあるのでしょうか。

(水道局) 24 年度のトータルの事故件数は 129 件で、他の工事による破損事故件数がそのうち 18 件で割合的には少ない状況です。参考までに 23 年度のトータルの事故件数は 196 件で、他の工事による破損事故件数は 27 件、残りが自然漏水でした。

(委員) 自然漏水の件数でみると、相当減っているという解析をしているということですね。

### 主要施策（２）安全で良質なおいしい水の供給

#### 1－⑤主要施策（２）主な取組①の「高度浄水処理システムの導入」

##### 〔委員からの事前質問〕

- ・評価結果の説明・分析欄に設置場所や時期について再検討を行うとありますが、その原因について補足してはいかがでしょうか。
- ・今後の進めに「一部見直して継続」とありますが、栗山浄水場に関する部分は、機能移転は計画通りで高度浄水処理の導入が新規に加わったということでしょうか。あるいは機能移転も含めて計画変更となったのでしょうか。

##### 〔局からの回答〕

(水道局) 埋設汚泥対策を優先して行うため、状況によっては設置場所や時期について再検討を行うと追加記載します。

柏井浄水場西側施設の埋設汚泥調査を行う必要が生じたため「一部見直して継続」としたもので、栗山浄水場の機能移転及び高度浄水処理の導入について計画変更はありません。

##### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 特記事項に「安全性に十分留意の上慎重に検討を進めること。」と記載がありますが、何の安全性かを記載した方が誤解を生じないのではないのでしょうか。

(水道局) 埋設汚泥対策については、周辺住民の方の安全性にも十分留意して検討を

進めていく旨記載します。

## 1－⑥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〕

- ・管内洗浄の達成目標 1,000km はどのような考えから導き出されたのでしょうか。
- ・23年度の巡回サービスの成果により、直結給水となった事例は現時点で何件あるのでしょうか。また、そもそも新築物件に対して貯水槽を設置しないような、例えば建築会社へのPRは実施しているのでしょうか。

### 〔局からの回答〕

（水道局）管内洗浄は更新の後年化や赤濁水等に伴う苦情件数の減少を目的に実施しており、前中期経営計画において年平均約920kmの計画洗浄を実施し、苦情件数の減少がみられたことを参考に決定しました。

貯水槽水道から直結給水への転換については24年度は343棟、9,056戸でした。巡回サービスの成果による転換件数の把握は困難ですが、転換に寄与しているものと考えています。直結給水のPRはホームページで行うほか、ビル、マンションなど新築物件へ給水が可能か確認するために、施主様等が水道局へ来局される際に行っています。

### 〔意見・質疑応答〕

（委員）管内洗浄は、毎年同じ場所で行うのでしょうか。それとも毎回場所を変えて実施するのでしょうか。

（水道局）状況により頻度は異なります。毎年度実施する箇所もあれば、年度ごとにローテーションを組んで実施する箇所もあります。

（座長）巡回サービスによる転換件数はわからないとのことでしたが、全然わからないものなのでしょうか。局として推進している事業の成果については、何らかの形で追跡調査をしてさらにそれを進めていくためには何が必要なのかを検討していただきたいと思います。

（水道局）転換するかどうかは設置者の判断に委ねられるので、水道事業者としてはPRを行っているところです。

## 1－⑦主要施策（2）主な取組③の「水質管理の強化」

### 〔委員からの事前質問〕

- ・実績額は予算額に対して40%となっています。仕様に変更があったのか、入札の結果なのか、あるいは予算化後の業務改善の結果なのか理由を教えてください。
- ・水質管理の強化に関して、2箇所の浄水場に検査機器を導入すると記載されていますが、測定出来るようになるのは今までの11項目と水道GLPの50項目のどちらでしょうか。また、そこでも水道GLPを取得するのでしょうか。

### 〔局からの回答〕

（水道局）24年度の達成目標である水道GLPの取得は完了しましたが、当初予算額には浄水場の原水水質を改善するために必要な流量計の更新費用が含まれていました。その更新が周辺施設の状況から先送りとなったため、その費用分

が減となったものです。

検査機器の導入は、ホルムアルデヒド事故を受け、危機管理対応として、水源の近くに存在する浄水場での水質検査項目数を増やすことを目的としたもので、水質検査の精度管理を目的とした水道 GLP の取得とは趣旨が異なるものです。

## 1-⑧主要施策（2）の成果

### 〔委員からの事前質問〕

- ・調査方法、調査対象、調査数を教えてください。取組①広聴・広報の充実に記載のあるインターネットモニターによる各種アンケート調査の一項目でしょうか。
- ・23年度の結果から各年度の値を時系列で表形式で記載いただけるとより傾向がわかりやすいと思います。

### 〔局からの回答〕

（水道局）当局の給水区域内から募集し、住所、年齢、性別などを考慮して選定したインターネットモニター600人を対象に、択一式または複数回答形式のアンケート調査を行っています。そのアンケートの1項目として、「おいしい水づくり計画」における取組の成果についてお客様の意見を伺い、計画推進のための参考とさせていただいております。  
各年度の結果の記載については、検討いたします。

### 【基本目標1に係る委員の評価】

- 「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A（妥当である）との評価をいただいた。
- 「今後の進め方」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A（妥当である）との評価をいただいた。

### 《評価に当たっての意見》

- （委員）今の文章だと十分わからない部分があるので、一部補足し出来る限り根拠・理由がわかるよう補足ください。
- （委員）目標の立て方については、その年の進捗が後からわかるような立て方、表記の仕方をお願いします。
- （座長）今日の評価会議の中で各委員の方から指摘のあった事柄については今後の評価の改善方策という形で是非ご検討ください。

## <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>

### 主要施策（3）お客様サービスの推進

#### 2-①主要施策（3）主な取組①の「広聴・広報の充実」

### 〔委員からの事前質問〕

- ・ウ「各種報告書等の作成とお客様への公表」について達成目標、達成実績を記載しなくてもよいのでしょうか。

### 〔局からの回答〕

(水道局) ウの報告書の作成については、アの広聴やイの広報に比べ小さい項目なので指標を設定していません。

## 2-②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〕

- ・水道局トップページから、業務改善の具体的事例が掲載されているホームページへのリンクを貼ってはいかがでしょうか。
- ・お客様の声で接客マナーに関する件数と、そのうちの、業務委託先に関する件数を教えてください。

### 〔局からの回答〕

(水道局) ホームページ上でお客様の声の業務改善への活用事例を既に掲載しているところですが、水道局トップページの「お客様へ」の項目から直接アクセスできるよう改善しました。

職員等に関する「要望・意見」または「苦情」は 204 件あり、職員に関するものは 50 件、検針会社など業務委託先に関するものが 154 件ありました。

### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 業務改善の件数は何件くらいあるのでしょうか。

(水道局) 改善事例は 3 件ありまして、圧着はがきの圧着度合いの見直し、ホームページの水道センター等の案内図の見直し、県水お客様センター繁忙期の自動音声時間の短縮を図りました。

## 2-③主要施策(3) 主な取組③の「接客マナーの向上」

### 〔委員からの事前質問〕

- ・インセンティブとしてお客様の声等の結果を利用した表彰制度はありますか。
- ・接客マナーの向上について、職員だけでなく、接客を伴う業務委託先があれば、そこに対しても何らかの施策が必要ではないでしょうか。

### 〔局からの回答〕

(水道局) お客様の声等の結果については、業務改善につなげたものはありましたが、表彰制度はありません。

業務委託先には接客マナーマニュアルに基づき、それぞれの会社内で接客を行う社員を指導しています。業務委託先の実地検査の際には研修内容を確認するとともに広聴結果をもとに指導しています。

### 〔意見・質疑応答〕

(委員) 当社では、電話や接客でお客様からお褒めの言葉をいただいた人に対して表彰を行う「お褒めの制度」というものがあり、委託先の方のやる気にも貢献していますので参考にさせていただければと思います。

(委員) お客様から見たときには全て水道局ということになりますので、業務委託先の接客マナーの向上について是非精力的に取り組んでいただきたいと

思います。

## 2-④主要施策（3）の成果

### 〔委員からの事前質問〕

- ・施策の成果と取組④新たな料金収納形態との関係が分かりにくいと思います。現時点では取組④の成果を満足度調査では評価できないので注意書きが必要ではないでしょうか。

### 〔局からの回答〕

（水道局）上下水道料金の徴収一元化については長期的検討を重ね取り組むべき案件であり、現時点での施策の具体的な成果はありませんが、お客様サービスの推進を達成するためのひとつの取組と考えています。

### 〔意見・質疑応答〕

（委員）水道事業全般に対する満足度の調査はされていますか。全般に対する満足度の評価を次回の中期経営計画の目標に入れた方がいいのではと思いましたので検討をお願いします。

（水道局）成果指標としては用いていませんが、毎年度水道事業全般に対する満足度調査は実施しています。

## 主要施策（4）次世代への技術の継承

### 2-⑤主要施策（4）主な取組①の「実践的な技術研修の実施」

#### 〔委員からの事前質問〕

- ・評価結果の説明・分析欄に若手中堅職員の受講割合として530人/495人とありますが、分母は全技術職員数ではなく、若手中堅の技術職員数とすべきではないでしょうか。

#### 〔局からの回答〕

（水道局）若手中堅職員の受講割合がどのくらい占めているかを示すため、達成実績と同様に全技術職員数で除したもののなので、現行のとおりとしたいと考えています。

#### 〔意見・質疑応答〕

（委員）若手職員に焦点を置くのであれば、若手がどれだけたくさん研修を受けたか数値で表すべきだと思います。研修を受けた技術職員のうち若手の割合が多いことを示したいのであれば、分母を研修を受けた技術職員数、分子に研修を受けた若手職員数にするなど、主張したいことに対する適切な表現の手法をご検討いただければと思います。

### 2-⑥主要施策（4）取組②の「体験型研修施設の整備検討」

#### 〔委員からの事前質問〕

- ・「達成目標」と「達成実績」について、「検討」と「検討中」との違い、及び評価結果bとの関係が分かりにくいと思います。
- ・研修施設の新設は設置費用や維持管理、運営に多額のコストがかかります。施設に

余裕のある近隣事業体の研修を有償で受講する、有償で設備を借りる、共同で研修を運営するなどの形で実現することを期待します。

#### 〔局からの回答〕

（水道局）達成目標を研修施設建設の是非の「検討」とし、検討を進めてまいりましたが、その結論がまだ出ていないため達成実績を「検討中」、評価をbとしたところです。

#### 〔意見・質疑応答〕

（座長）例えば、「整備方針を確立する」を目標とし、実績が「整備方針の検討」であれば、評価結果の説明・分析欄に「検討結果が出れば方針も確定する」というような注釈をつけた方がわかりやすいと思うので、ご検討いただければと思います。

（委員）研修施設を持つと人もお金もかかります。自前で持つことはいいことですが、建てたからには有効に利用しなければならなくなり、重荷になる可能性もあるので慎重にご検討いただきたいと思います。

### 2-⑦主要施策（4）の成果

#### 〔委員からの事前質問〕

- ・「成果指標」と取組②体験型研修施設の整備検討との関係が分かりにくいと思います。施設が整備されてからでないとも成果として判断できないのか、検討・計画段階から予測可能な成果の評価（事前評価）を行うのか、検討が必要に思います。

#### 〔局からの回答〕

（水道局）取組②の体験型研修施設の整備検討は、直接施策の成果指標である「技術研修の理解度」や「継承技術の実践度」に結びつきませんので、現在は、東京都水道局の研修施設を利用して体験型研修を実施し成果を上げています。自前の体験型研修施設があれば時間や独自のカリキュラムの編成に制限がなくなるなどのメリットがあります。

#### 〔意見・質疑応答〕

（座長）近隣事業体の研修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、それを補って説明をお願いします。

#### 【基本目標2に係る委員の評価】

- 「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A（妥当である）との評価をいただいた。
- 「今後の進め方」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A（妥当である）との評価をいただいた。

### <基本目標3 地震等の非常時に強い水道>

#### 主要施策（5）危機管理体制の強化

- 3-①主要施策（5）主な取組①の「応急活動体制の強化・拡充」、  
主な取組③の「給水区域内11市との連携強化」

**〔委員からの事前質問〕**

- ・「ホルムアルデヒド事故対応」だと具体的訓練名と誤解を与える可能性があるため、「〇月に発生したホルムアルデヒド事故対応」とした方が良いと思います。

**〔局からの回答〕**

(水道局) 「ホルムアルデヒド事故対応」を「5月に発生したホルムアルデヒド事故対応」に修正します。

**3-②主要施策(5)の成果**

**〔委員からの事前質問〕**

- ・事故時における職員の現場到着時間について、27年度の目標は「1時間以内」となっていますが、24年度は「2時間」で平均値となっています。最終的には全件「1時間以内」を目標とする解釈でよろしいでしょうか。

**〔局からの回答〕**

(水道局) 27年度には、平均で「1時間以内」を目標としています。

**主要施策(6)緊急時における水融通体制の確保**

**3-③主要施策(6)主な取組①の「浄・給水場間のバックアップ体制の整備」**

**〔委員からの事前質問〕**

- ・北総浄水場以外の浄・給水場は機能停止してもバックアップ体制が整備されているという理解でよろしいでしょうか。

**〔局からの回答〕**

(水道局) 北総浄水場以外にも整備が必要な箇所があります。次期中経以降で対応していきたいと考えています。

**【基本目標3に係る委員の評価】**

- 「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A(妥当である)との評価をいただいた。
- 「今後の進め方」についての内部評価の妥当性について、5人の委員全員から、A(妥当である)との評価をいただいた。

**<その他(全般に関わる事項)>**

(委員) 取組の達成状況に比べ施策の成果の評価が「a」であるところが多いように感じられます。

(座長) 取組の全項目が施策の成果に反映していないのではないかと、ということでしょうか。

(水道局) 成果の評価につきましては主要施策単位で実施しています。構成としては、取組を進めることによって施策に掲げている目標を達成するという形を目指していますが、ご指摘いただいたようにカバーしきれていない箇所もあります。そういった箇所についてはなるべくカバーできるように、あるいは施策の成果の説明・分析欄においてできるだけうまく言及するよう

に説明を試みているところです。

(座 長) 今ご指摘のところは評価の基本に関わる事柄にも波及することなので、外部要因の取り扱いも含め、時間をとって議論したいと思います。