

# 令和 2 年度 施策外部評価（案）

静岡市上下水道事業経営協議会

令和 3 年 11 月 5 日

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
<b>記載例</b> 「施策評価シート」の政策名です。	「第3回協議会」で示した「 <u>上下水道局の自己評価</u> 」の記載です。 (課名は、評価責任課)	「上下水道局の自己評価」を受けて、 <u>皆様に回答いただいた外部評価及び意見を記載しました。</u> _____…主な意見	「外部評価(各委員の評価)」を、まとめたものです。今回協議会においては皆様の評価が、「 <u>まとめ(黒枠内)</u> 」に反映されているかを御確認ください。外部評価(案)と評価区分が違う意見については、「 <u>なお</u> 」書きとして記載しています。
1 危機管理を強化する。	「(1) 重要な管・施設の地震対策」 «水道基盤整備課» [B 評価] 重要な管・施設の地震対策について、施策を構成する4つの事務事業のうち、3つの事務事業はR2計画どおりの実施となり、R1に引き続き成果が出ている。 しかし、「①水道管の耐震化」の事務事業については、R1では計画どおりの成果が出ていたが、R2では計画を下回る結果となった。 以上のことから、想定される巨大地震に備え、管や施設の地震対策及び津波対策を進めることで、危機管理の強化を目指す目的について、一定程度成果が出ているが、達成されているとは言えないため、「B」評価とした。 重要な管・施設の地震対策は、巨大地震時の被害の抑制につながるため、工事の遅れを取り戻すとともに、早期の事業推進に努めていきたい。	「(1) 重要な管・施設の地震対策」に対する評価 委員 13 名のうち、[B 評価] 11 名 A 評価 2 名 ・水道管の耐震化、下水道管の耐震化、水道施設の耐震化、下水道施設の津波対策の4本柱の事務事業の中で、 <u>水道管の耐震化の実績値のみがR2年度計画どおりではなかったことで他の柱はすべて計画をクリアしている。</u> このためにB評価とすることには疑問が残る。A評価でも良いのでは。【A】 ・南海トラフ巨大地震の発生等も想定されており、 <u>地震対策については早急に対応すべきと考える。</u> ・「①水道管の耐震化」以外はすべて計画どおりの実績であるため、概ね「A評価」でも良いと思われるが、すべての事業において計画を達成すべきであるという観点から、内部評価どおり「B」評価が妥当である。 ・巨大地震への備えとして、引き続き事業推進をお願いします。 ・水道管の耐震化については、用地取得の遅れが工事遅延の要因であり、やむを得なく、目標が概ね達成されているので、「A」評価としました。【A】 ・大きな地震が予測される中、水道管の耐震化は最も重要な課題です。未達の大きな要因が用地取得の難航とありますが、地震はいつ来るかわかりません。関係部局にも強く働きかけ、計画達成を目指して下さい。 ・事業費には限りがありますので、耐震化延長など、数量にとらわれることなく、被災すると復旧困難なもの、事業効果の高いものなどから確実に対策を進めていっていただきたいと思います。	[B 評価] 重要な管・施設の地震対策について、施策を構成する4つの事務事業のうち、3つが計画どおり、1つが計画を下回る成果となった。 以上のことから、想定される巨大地震に備え、管や施設の地震対策及び津波対策を進めるという施策の目的について、達成されているとはいえないため、「B」評価とした。 管及び施設における地震対策は市民の命に関わる重要な施策であるため、より一層の進捗に期待する。 なお、施策を構成する4つの事務事業のうち1つ以外は計画どおりであったことなどから、「A」とする評価もあった。

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回「①水道管の耐震化」の事務事業において計画値に届かなかったことで本評価とします。災害時の拠点となる病院や公民館等の施設への給水が止まることのないよう、継続的に基幹管路の耐震化を進めていただければと思います。</li> <li>・ライフラインの根幹事業として今後も<u>市民の安心安全を守るため</u>、S 評価を目指し、老朽化対策事業も含め、この施策は確実性の高い安全な工事でより一層の進捗を望みます。</li> <li>・危機管理という言葉が示すように<u>上下水道の管及び施設における耐震化事業は人命に関わる重要な施策</u>であることからその進捗状況が大変気にかかる。巨大地震がいつ来るか予想もつかない中で競争のように耐震化を進めていくのは御苦労が絶えないが是非達成に取り組んでほしいです。</li> </ul>	
	<p>「（２）浸水対策」          ≪下水道建設課≫ [A 評価]</p> <p>浸水対策について、施策を構成する3つの事務事業のうち2つの事務事業がR1の遅れを取り戻し計画どおりの実施となり、1つの事務事業はR1に引き続き計画を上回る実施となったことから、成果が出ている。</p> <p>遅れを取り戻した2つの事務事業について、「①雨水総合排水計画の更新」の事務事業は、前年度c評価であったが、令和2年10月にパブリックコメントを行い、12月に基本構想が確定したことで、計画の遅れを取り戻した。また、</p>	<p>「（２）浸水対策」に対する評価          委員13名のうち、[A 評価]13名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温暖化現象による昨今の異常気象で、<u>想定を超える降雨量は各地で多大な被害をもたらしている</u>。浸水対策は<u>即市民の生命・財産にかかわる喫緊の課題</u>である。計画の有無に関わらず、フレキシブルな対応を心がけてほしい。</li> <li>・先月今月と雨量が多く、被害が無いよう祈っていましたが、無事で安堵しました。これも、浸水対策の成果と思います。今後も引き続き事業を推進してください。</li> <li>・この事業は、浸水被害の軽減につながる重要な対策であります。R1未達の雨水幹線・ポンプ場等の遅れを取り戻し、浸水対策率はR2計画に対し93.2%とほぼ達成し、また基本計画策定進捗率も、計画どおり100%達成した。令和4年度迄の完了を目指してもらいたい。</li> </ul>	<p>[A 評価]</p> <p>浸水対策について、R1の遅れを取り戻し、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの成果となった。</p> <p>以上のことから、浸水被害の軽減を図る施策の目的がおおむね達成されているため、「A」評価とした。</p> <p>近年豪雨による災害が各地で頻発していることから、管や施設の整備に加え、ハザードマップの利活用方法の周知・検討に努めること。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
	<p>当初計画していた短期計画地区も計画通りに達成し、R 2 は a 評価となった。</p> <p>「③雨水幹線・ポンプ場などの整備」の事務事業は、前年度 b 評価であったが、工事特性や施工条件を考慮した工期設定や、地下埋設物管理者との移設調整の実施により、遅延原因を改善し計画の遅れを取り戻し、R 2 は a 評価となった。</p> <p>以上のことから、浸水被害の軽減を図り、危機管理の強化を目指す施策の目的がおおむね達成されているため、「A」評価とした。</p> <p>浸水対策は、市民生活の安全・安心の確保につながるため、計画策定や工事の遅れを取り戻すことに努めるとともに、自助・共助の意識向上のため住民への周知を持続的に行い、ソフト・ハードの両面の対策に努めていきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、これまで以上の温暖化、集中豪雨も想定されるため、<u>施設整備とともに、低湿地から避難する気運の醸成も必要である</u>と思います。</li> <li>・「②内水ハザードマップの作成・公表」について、<u>豪雨災害が頻発化・常態化している現在、市民の関心も高い</u>と考えます。そのため、<u>出前講座やその他の広報手段を通じて、広く・確実に周知することを続けていただければと思います。</u></li> <li>・ハザードマップと市民の理解、認識には大きなギャップがあるように思います。作り方、知らせ方、理解度調査などで対策アップを期待したい。</li> <li>・市民がハザードマップを理解することの重要性を昨今の災害で実証済みです。ただし住民が本当に理解するためには専門家によるきめ細かな説明を含め質問に答える機会を多く持つ必要性を感じます。学校の授業にも取り入れてもらったら個人としての判断力を高める、命の授業として生きる気がします。</li> </ul>	

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
	<p>「（４）災害時などの対応や体制の確立」          ≪水道管路課≫ [A 評価]</p> <p>災害時などの対応や体制の確立について、施策を構成する全ての事務事業で R 2 計画どおりの実施となり、成果も出ている。</p> <p>以上のことから、災害等発生時の行政と市民・民間との連携により、双方の協力体制を強化し、また、災害発生時の活動拠点を整備し、より迅速な復旧活動を可能にすることで、危機管理の強化を目指す施策の目的がおおむね達成されているため、「A」評価とした。</p> <p>耐震性貯水槽は、災害等非常時の飲料水確保における「共助」の拠点ともなるため、より一層広報活動を強化し、災害時の上下水道事業の取組への理解が市民に定着するよう努めていきたい。</p>	<p>「（４）災害時などの対応や体制の確立」          委員 13 名のうち、[A 評価] 13 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の体制が万全であることは、市民にとって非常に安心できることです。災害時に飲料水を提供する場所や、備えておくべきもの（水のタンクなど）についても、わかりやすい資料があると良いと思います。外国人が増えていますので、やさしい日本語で書かれたものも良いです。</li> <li>・耐震性貯水槽の整備を令和 2 年度 1 基に対し未達ではあったが、令和 3 年 3 月末には供用可能な状態となり、計画どおりの成果が出ている。</li> <li>・耐震性貯水槽は、飲料水確保が目的ということで一人一日 3 リットルで計画ができていることは理解しました。前回会議では、風呂洗濯を例に出し、生活水の確保も必要としましたが、<u>災害時には被災箇所の洗浄など衛生面からも水道水を必要とするので、引き続き貯水槽の増設を進めていただきたい</u>と思います。</li> <li>・今後も、<u>災害時に必要なソフト（体制・人材）とハード（施設・設備）を両輪として、備えていただければ</u>と思います。</li> <li>・自助・共助の意識向上のため住民への周知はまだ不足していると思います。<u>被災時の急務に対する柔軟な対策は迅速に講じられるよう、また事業計画と市民行動が同じ目標で安全に叶うよう指揮官や訓練施策にも持続的に取り組んでもらいたい</u>です。</li> <li>・災害等発生時の行政と市民・民間との連携がやはり一番大切だと感じる。そこに活動拠点を整備し迅速な復旧活動を可能にすることで成果が出ていることは嬉しい限りである。なんといっても大切なのは災害時における給水である。是非整備をしっかりと進めてほしいです。</li> </ul>	<p>[A 評価]</p> <p>災害時などの対応や体制の確立について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの成果となった。</p> <p>以上のことから、災害等発生時の行政と市民・民間との連携により、双方の協力体制を強化し、また、災害発生時の活動拠点を整備し、より迅速な復旧活動を可能にする施策の目的がおおむね達成されているため、「A」評価とした。</p> <p>今後も被災時に対する柔軟かつ迅速な対応が講じられるよう、ソフト（体制・人材）とハード（施設・設備）の両輪を備えるように努めること。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
<p>2 管・施設を効率的に運用する。</p>	<p>「（１）管・施設の老朽化対策」          &lt;&lt;水道管路課&gt;&gt; [B 評価]          管・施設の老朽化対策について、施策を構成する7つの事務事業のうち5つの事務事業がR2計画どおりの実施となり、R1に引き続き成果が出ている。          このほか「⑤下水道施設の改築」の事務事業については、R1に引き続き目標以上の成果が出ており、事務事業「②水道管の更新」は、R1計画どおりの成果が出ていたものの、R2計画では下回る結果となった。          以上のことから、将来にわたって上下水道サービスを持続していけるよう、管・施設の老朽化に対応することで、管・施設の効率的な運用を目指す施策の目的が達成されるとはいえないため「B」評価とした。          第3次中期経営計画の外部評価の際に、「今後、ますますスピード感を上げて更新・改築を進めてほしい」という意見があったことを踏まえ、水道事業においては、計画より遅れが生じている「水道管の更新」について、入札不調の改善につながるよう発注計画を検討し、下水道事業においては国からの財政支援を積極的に活用することで、老朽化対策事業の着実な推進に努めていきたい。</p>	<p>「（１）管・施設の老朽化対策」に対する評価          委員 13 名のうち、[B 評価] 12 名          A 評価 1 名</p> <p>・「②水道管の更新」が達成率 73.3%で b 評価、「③下水道管の改築」が、完成分のみを見ると 80%であるためほぼ b 評価である点を鑑みると、B 評価は妥当であると考えられる。</p> <p>・<u>水道管の更新が遅れている理由として入札不調があげられているが、今後、環境整備を含めさらなる改善を図ってほしい。</u></p> <p>・昨年横浜で発生した水道管破裂による浸水被害など、水道管・施設の老朽化問題は現代における深刻な問題の一つで、多くの市民が不安に思っている案件です。水道は大切なライフラインです。<u>今までにも増して対策を推進していただきたいです。</u></p> <p>・<u>管路の更新率が R2 計画に対し 73.3%で終わった。管・施設の老朽化対策は漏水による事故や濁水の発生軽減につながる重要なもので、計画は是非達成してほしい。</u></p> <p>・「s」評価の事務事業もあるので、全体的にみて「A」評価でよいのではと思います。<u>市街地の管路工事については、日々舗装復旧し解放となるため、受注者が必要とする現場の経費をしっかりと計上することも不調・不落対策として重要であると考えます。【A】</u></p> <p>・少子高齢化・人口減が将来的にも見込まれる現状では、外部人材（具体的には工事施工業者）の継続的な確保も課題になると考えます。それらを見越して、現段階から<u>工事発注の工夫（件数抑制・同調施行）などの環境整備が必要と思われます。</u></p> <p>・重要な管・施設の地震対策同様、<u>スピードアップをお願いします。</u></p> <p>・水道施設において老朽化した機械・電気設備について令和4年度までに101箇所のうち27箇所を更新、下水道施設においても160箇所の</p>	<p>[B 評価]          管・施設の老朽化対策について、施策を構成する7つの事務事業で、1つの事務事業が計画を上回り、5つの事務事業が計画どおり、1つの事務事業が計画を下回る成果となった。          以上のことから、将来にわたって上下水道サービスを持続していけるよう、管・施設の老朽化に対応するという施策の目的が達成されているとはいえないため「B」評価とした。          安全性の確保のため、スピード感をもって取り組むこと。          なお、施策を構成する事務事業のうち1つは「s」評価であったことから、全体的に見て「A」とする評価もあった。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>うち 35 箇所しかできないという現実。財政面、人材面があるでしょうが気が遠くなるような長期にわたる対策ですね。<u>安全性が危惧されるので出来るだけ早く達成してほしいです。</u></p>	
	<p>「（２）施設の効率化」          ≪水道基盤整備課≫ [A 評価]          施設の効率化について、施策を構成する全ての事務事業で、R 2 計画どおりの実施となり、R 1 に引き続き成果も出ている。          以上のことから水需要に即した施設規模の適正化に努め、維持管理経費の軽減を図っていくことで、管・施設の効率的な運用を目指す施策の成果が十分に出ているため、「A」評価とした。          今後も当初設定した「施設の効率化」の施策目的である「維持管理費の軽減」にのみ着目するのではなく、水道管や水道施設の「耐震化事業」や「更新事業」、「整備事業」などの投資計画全体の見直しを行い、これまでの整備拡張を前提とした事業経営から、減少が予想される将来の水需要に対応した事業経営への転換に努めていきたい。</p>	<p>「（２）施設の効率化」に対する評価          委員 13 名のうち、[A 評価] 13 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アセットマネジメント手法を益々活用し、<u>更新費用をできるだけ抑制し、予算の効率的な使用に努めてほしい。</u></li> <li>・水道管、施設の効率的な運用が計画どおりなされたことは、A 評価に値すると思います。その一方で、世の中が急速に変化し人口減少が止まらない現在、自己評価説明にもあるように「投資計画全体の見直し」は急務と思われます。この施策の目的を今一度見直すことが必要なのではないでしょうか。</li> <li>・令和 2 年度計画の 1 施設停止と、令和 4 年度計画の跡地も前倒して利用でき、成果が出ている。計減額も 101.9%となり、維持管理費の軽減につながった。</li> <li>・事業用地を含め、<u>既存施設を有効に活用して効率的に事業を進められたい。</u>ただ、効率のみではなく、相互補完の視点も必要ではないかと思えます。</li> <li>・「施設の小規模化・統廃合」及び「水運用計画の策定」事業により、水需要に即した施設規模の適正化に務めることで経費の軽減につながることを評価した。</li> </ul>	<p>[A 評価]          施設の効率化について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの成果となった。          以上のことから、水需要に即した施設規模の適正化に努め、維持管理経費の軽減を図っていく施策の目的が達成されているため、「A」評価とした。          既存施設を有効に活用し、予算の効率的な使用に努めること。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
<p>3 環境への負荷を軽減する。</p>	<p>「（２）温暖化対策」          &lt;&lt;水道施設課&gt;&gt; [B 評価]          温暖化対策について、施策を構成する２つの事務事業のうち「自然エネルギーの活用」は R 1 が「b」評価であったため、中部電力との協議など改善に向けた取組を実施したものの、R 2 に引き続き計画を下回る結果となった。          また、もうひとつの事務事業である「省エネルギー対策」については、R 1 では計画どおりの成果が出ていたものの、R 2 では計画を下回る結果となった。          以上のことから、自然エネルギーの活用や、一層の省エネルギー化を図り、環境への負荷の軽減を目指す施策の目的があまり達成されていないと判断し、「B」評価とした。          温暖化対策は、環境への負荷軽減につながるとともに、エネルギーの効率的な使用を進めることで、経費削減など経営改善にも寄与することを意識し、効率的な導入に努めていきたい。</p>	<p>「（２）温暖化対策」に対する評価          委員 13 名のうち、[B 評価] 13 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温室効果ガス排出量の削減のために、自然エネルギーの活用は今後益々注目されているところである。<u>関係企業との意見調整を円滑に進め、さらに積極的に取り組まれない。</u></li> <li>・温暖化対策は数値目標通りにいかないケースが多いため、致し方ないと思われるが、計画で数値を提示している以上、B 評価は妥当である。</li> <li>・温暖化対策は、計画をやや下回っている。「自然エネルギーの活用」は、中部電力との協議など、外部的な要素が大きいに感じられる。費用対効果を考慮しつつ、効率的に発電したものを送電できるようにしてほしい。「省エネルギー対策」についても、引き続き御努力いただきたいと思います。</li> <li>・温室効果ガス排出低減量が達成率 82.5%と未達に終わり、また前年、前々年も未達成となっています。<u>中部電力と送電量増加について協議の末、改善措置が実施されたことにより、令和 3 年度には目標達成するよう頑張ってください。</u></li> <li>・揚水を伴う施設を運転しているため、エネルギー消費を抑える対策は、非常に難しい課題だと思っています。（費用対効果が見込めるならば、下水の持つ熱の利用なども検討材料になるかも）</li> <li>・水道事業は非常に多くの電力を消費し、CO2 を排出する事業であるため、それに対する社会的責任も伴います。<u>今後も環境への負荷の軽減を目指して、次世代につながる取組を進めていただければと思います。</u>ただし、快適な執務環境が効率的な業務の促進につながると考えるため、過度なクールビズ・ウォームビズとならないよう御留意いただければと思います。</li> <li>・活用方法や費用対効果分析と照合し無駄を省き、<u>確実性の高い投資を心がけてほしい。</u>（エネルギー節約施策効果もあり一部 A）</li> </ul>	<p>[B 評価]          温暖化対策について、施策を構成する全ての事務事業で計画を下回る成果となった。          以上のことから自然エネルギーの活用や、一層の省エネルギー化を図る施策の目的が達成されていないため、「B」評価とした。          自然エネルギーの活用では、中部電力と協議の末、改善措置が実施されたことから、令和 3 年度の目標達成に期待する。          省エネルギー対策では、環境への負荷の軽減を目指し、費用対効果を踏まえた次世代につながる取組に努めること。</p>



政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・温暖化対策としてきめ細やかな努力をされていることが推察できる。頭が下がるが環境への負荷軽減は大切なこと、これは一般市民にアピールしひとりひとりがその意識を持つという啓発事業になると思う。経費削減にも寄与することも大切なことと思う。</p>	
<p>4 お客様サービスを向上させる。</p>	<p>「（３）接客・窓口サービスなどの充実」          &lt;水道総務課&gt; [B 評価]          接客・窓口サービスなどの充実について、施策を構成する３つの事務事業のうち２つの事務事業は R 2 計画どおりの実施となり、R 1 に引き続き成果が出ている。          しかし「地域貢献」の事務事業については、R 1 計画では計画どおりの成果が出ていたが、R 2 では計画を下回る結果となった。          以上のことから、「料金支払いの利便性の向上」及び「サービス体制の再構築」によりお客さまサービスの向上を目指すという目的はおおむね達成されていたが、「地域貢献」の計画が十分に達成できなかったため、「B」評価とした。          第 3 次中期経営計画施策評価の外部評価の際に、「利用者の利便性向上に向けた多様な検討をすること」という意見があったことを踏まえ、今後も新たな納付方法及び請求方法等の導入と検討を進めることに努めていきたい。</p>	<p>「（３）接客・窓口サービスなどの充実」に対する評価          委員 13 名のうち、[B 評価] 12 名          A 評価 1 名</p> <p>・<u>コロナ禍にあって地域の市民と直に接して上下水道事業の内容等を理解して頂くことは、今この状況では無理である。</u>ネットを通じては、とも思うが、中々局の意向を伝えることは難しい。B でも致し方ない。</p> <p>・地域貢献活動回数の計画「20 回以上」は多過ぎるのではないか。水道・上下水道施設見学は必要であると思う（ただし 4 回も実施する必要があるかどうかは議論の余地あり）が、高齢者等見守り支援などの活動は、上下水道局で実施する必要がそもそもあるのかどうかについて、検討する必要がある。</p> <p>・<u>コロナ禍において、イベント等人と触れ合うタイプの「地域貢献」は難しい。非接触型の貢献について模索してほしい。</u>決済方法が多様化する中、公共料金の電子決済に十数年前から取り組んでいる中国の施策を参考にしてみるのもよいと思います。</p> <p>・<u>スマホ決済は便利でとても良いと思います。また、地域貢献事業はコロナ禍なので活動回数が計画値に達しないのはやむを得ないと思います。</u></p> <p>・料金支払いの利便性の向上とサービス体制の再構築については、計画通りの実施で a 評価でしたが、地域貢献では新型コロナ感染防止で計画未達となり、c 評価でした。<u>新型コロナ対策は感染防止という観点から</u></p>	<p>[B 評価]          接客・窓口サービスなどの充実について、施策を構成する３つの事務事業のうち、２つの事務事業が計画どおり、１つの事務事業が計画を下回る成果となった。          以上のことから、多様化・高度化するお客様ニーズを的確に把握し、迅速に対応する施策の目的が達成されているとはいえないため、「B」評価とした。          新たな料金支払い方法の導入により、支払いの利便性向上につながったことは評価する。          また、コロナ禍による感染防止という観点から地域貢献の活動回数が達しないことはやむを得ない。非接触型での貢献など、様々な工夫に期待する。          なお、未知のコロナ禍で地域貢献の実施が困難であり致し方ないとして「A」とする評価もあった。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p><u>難しい判断を迫られるのでやむを得ないと思います。令和3年度もコロナは続いています、工夫して進めてください。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務事業評価で地域貢献はc評価されているものの、施策としての主要項目である、利便性向上とサービス体制の構築は十分な成果があがっているため全体でAと評価してもいいくらいだと思います。</li> <li>・料金支払い方法の多様化に対応することも重要ですが、支払いに係る手数料（導入後の引き上げ）やサービス終了に対する懸念等、課題があると思いますので、新たな方法を導入する際は慎重に検討していただければと思います。</li> </ul> <p><u>コロナ禍においても対策を講じて地域貢献を実施することで、お互いに信頼し合える関係構築に寄与することを期待します。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>スマートフォン決済で4つのキャッシュレス決済を導入したことで、市民が支払いをする時に利便性が上がり、かつ水道料金の回収率も上がるのが期待され評価が高い。</u></li> <li>・<u>未知のコロナ禍でもあり地域貢献には無理があったし致し方ない結果と思う。</u>顧客のライフスタイル等ニーズに応える姿勢を評価する。【A】</li> </ul>	

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
<p>5 信頼される経営を確立する。</p>	<p>「（２）職員の技術習得」          &lt;&lt;水道総務課&gt;&gt; [B 評価]          職員の技術習得について、施策を構成する２つの事務事業のうち、「技術継承の仕組みづくり」の事務事業は、R 2 計画どおりの実施となり、R 1 に引き続き成果が出ている。          しかし「各種研修の充実」の事務事業については、R 1 では計画どおりの成果が出ていたが、R 2 は計画を下回る実施となり、ある程度成果は出ているが、目標をやや下回っている。          以上のことから、職員数の減少によるサービスの低下を招かないよう、機能的な組織づくりに努め、人材育成、知識・技術の継承等を推進することで、信頼される経営の確立を目指す施策の目的があまり達成されていないことから「B」評価とした。          現在も、コロナ禍による研修への参加機会が減少するなどの影響が生じているため、eラーニングの積極的な活用や、外部研修受講者から他の職員にフィードバックする機会や、新たな内部研修を設けるなど、職員技術習得が効果的に行われるよう努めていきたい。</p>	<p>「（２）職員の技術習得」に対する評価          委員 13 名のうち、[B 評価] 13 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で研修機会が激減するという、いわば突発的な事故ともいえるべき事象があらわれた時、それでも計画を見直したり、何か新しい発想で対処するという取り組みがあっても良いのではないかと感じました。</li> <li>・研修の成果は直ちに業務に反映されないものもありますが、研修の実施の際にはその効果を図るためにもアンケート調査等受講生の反応も実績として調査されたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症のため、R2 年度については評価が難しいところではあるが、<u>eラーニングや Zoom 等を活用すれば、今後は十分可能であると思われる。</u></li> <li>・コロナ禍の中、計画の達成は非常に難しいことだと思います。その一方で、<u>技術習得や世代交代のための伝承など、待ったなしの課題です。Zoom 等 web 会議をサポートするサービスも充実してきているので、ぜひ活用して多くの職員の方に技術を習得していただきたいです。</u></li> <li>・コロナ対策で外部研修、内部研修とも大幅に目標未達成でした。<u>各種研修は職員の技術力向上、お客様サービスの充実に欠かせないものです。令和 3 年度もコロナが続いていますが、オンラインでのリモート研修等、新しい研修を取り入れ、可能な限り実施してください。</u></li> <li>・施設運転も、工事現場での作業も、技術の習得という面ではやはり現場での経験に勝るものはないと考えます。          コロナが下火になったら、現場での技術習得の再開を希望します。またこの 1 年で、<u>オンラインでのやり取りに対する環境も整い、職員も慣れてきている</u>と思いますので、<u>次年度は A を目指してほしい</u>と思います。</li> </ul>	<p>[B 評価]          職員の技術習得について、施策を構成する２つの事務事業のうち、１つの事務事業が計画どおり、１つの事務事業が計画を下回る成果となった。          以上のことから、人材育成、知識・技術の継承等を推進する施策の目的が達成されているとはいえないため、「B」評価とした。          職員の技術習得は健全な事業推進に不可欠な取組であるため、研修環境を整え、リモートなどの新たな研修を取り入れて実施していくことを期待する。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>水道技術を学ぶ実践的な研修は、オンラインでの実施は困難であると思えます。そのため、退職者による講習会は、外部研修に代わるものとしても非常に期待できます。外部研修で学ぶ内容は、一般的なものであると考えますので、貴市の特性や運営を理解する退職者のノウハウを確実に継承していけるよう今後も取り組んでいただければと思います。</li> <li><u>職員の技術習得は健全な事業推進に大切な取り組みであるから ZOOM 等で研修の機会を進めてほしい。</u></li> </ul>	
	<p>「（３）財政の健全化」          ≪下水道総務課≫ [A 評価]          財政の健全化について、施策を構成する全ての事務事業で R 2 計画どおりの実施となり、R 1 に引き続き成果が出ている。          以上のことから、未収金を減らし水道料金・下水道使用料の増収を図り、新たな財源の確保、企業債残高の適正管理及び経常的な費用の圧縮に努めることで、信頼される経営の確立を目指すという施策の成果が十分に出ているため、「A」評価とした。          今後も、事業を推進していくための財源を確保しつつ、企業債を適正に管理し、財政基盤の強化・上下水道局の安定経営の維持に努めていきたい。</p>	<p>「（３）財政の健全化」に対する評価          委員 13 名のうち、[A 評価] 13 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>財政基盤の安定は、市民が求める安心安全、おいしい水の供給には最重要なことである。</u> 昨年水道料金の値上げの影響があまり具体的に伝わってこないが、懸命な未収金の発生削減に職員の方の努力が感じられる。</li> <li>結果として R2 年度は水道および下水道ともに企業債借入額よりも償還額が上回っており、企業債の適正管理がなされているものと判断できる。しかし、次年度以降、水道については計画値において借入額 &gt; 償還金の状況にあり、将来的に企業債残高の増加が見込まれていることから、事業計画の再検討が必要と思われる。</li> <li>計画どおりの実施ということで、引き続き健全な財政を保持していただきたいです。その一方で、コロナ禍などにより生活困窮者が増加している昨今、水は命につながるものなので、弱者への柔軟な対応を希望します。</li> <li>企業債残高の適正な管理及び収納率の向上など、目標を達成しており、成果が出ております。<u>収納率の向上は大変な努力が必要ですが、財</u></li> </ul>	<p>[A 評価]          財政の健全化について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの成果となった。          以上のことから、未収金を減らし水道料金・下水道使用料の増収を図り、新たな財源の確保、企業債残高の適正管理及び経常的な費用の圧縮に努める施策の目的がおおむね達成されているため、「A」評価とした。          財政基盤の安定は市民生活の安心安心の確保や上下水道サービスの継続的な提供につながるため、今後も目標の達成に努めること。</p>

政策	内部評価（上下水道局の自己評価）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p><u>政基盤の強化と、安定経営の為には欠かせないものなので、令和3年度も目標達成に向けて頑張ってください。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標どおり、健全に管理されていると思います。改築工事にかかる事業費は、今後ますます増えていくと思うので、企業債残高については将来の長いスパンで管理していくよう希望します。</li> <li>・膨大な金額の企業債残高の適正な管理がしっかりなされることを望みます。</li> </ul>	