

【令和3年度施策評価】

静岡市上下水道事業経営協議会  
「施策外部評価」  
意見記入用紙

この様式に、各施策の評価、ご質問等をご記入いただき、  
7月19日(火)までにメールか郵送で返信してください。

【あて先】

〒420-0035 静岡市葵区七間町15番地の1  
静岡市上下水道局水道部経営企画課 山下・田中  
TEL:054-270-9125  
FAX:054-270-9122  
E-mail:suidoukikaku@city.shizuoka.lg.jp

## 令和3年度 施策評価のお願い

### 《意見記入用紙の構成と回答項目》

ページ数	掲載内容	評価	その他意見・要望	質問	評価できる点	改善すべき点
P2～4	外部評価対象の施策	●	○	○	○	○
P5～6	外部評価対象以外の施策	/	○	○	○	○

●…必須回答、○…任意回答

### 《各回答項目の注意点》

- ・[評価]欄は必ず回答をお願いします。(下図[評価基準(施策)]をご覧くださいのうえ、回答をお願いします。)
- ・施策について、[その他意見・要望]や[質問]がございましたら、記載ください。(任意)
- ・次期計画につなげるため、資料4に記載の各施策の【自己評価】、【実施した点】、【課題点】をご確認いただき、各施策の[評価できる点]、[改善すべき点]がございましたら記載をお願いします。(任意)

### 《評価基準(施策)》

第4次中期経営計画に掲げる16の施策ごとに、構成する「主要事業」と「その他の事業」の評価年度までの達成状況を勘案し、アルファベット大文字の「S」から「C」までの4段階で総合的・体系的に評価した。

評価区分	内容	評価の視点
S	施策の目的が十分に達成されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4次中期経営計画策定時に立てた施策目的が十分に達成された状態にある。</li> <li>・施策推進による顕著な成果が見られる。</li> </ul>
A	施策の目的が達成されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4次中期経営計画策定時に立てた施策目的がおおむね達成された状態にある。</li> <li>・実績や事業費に見合った十分な成果が出ている。</li> </ul>
B	施策の目的があまり達成されていない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4次中期経営計画策定時の施策目的が達成されていない状態にある。</li> <li>・実績や事業費に比較して成果がやや低い</li> </ul>
C	施策の目的が達成されていない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第4次中期経営計画策定時に立てた施策目的がまったく達成されていない。</li> <li>・実績や事業費に見合った成果が出ていない。</li> </ul>

《第4次中期経営計画 施策外部評価【令和3年度事業】》

政策	施策名	外部評価			評価できる点(任意)	改善すべき点(任意)	内部評価	
		評価(必須)	その他意見・要望(任意)	質問(任意)			評価	自己評価説明
1	重要な管・施策の地震対策						A	<p>重要な管・施設の地震対策について、R1は「A」評価、R2は「B」評価としている。</p> <p>R3は、施策を構成する4つの事務事業のうち、1つの事務事業がR2の遅れを取り戻し計画どおりの実施となり、3つの事務事業は引き続き計画どおりの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「①水道管の耐震化」の事務事業は、前年度「b」評価であったが、令和2年度工事繰越分については令和3年度に完了した。また、令和3年度も計画どおりに達成し、R3は「a」評価となった。</p> <p>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施策の目的がおおむね達成されているため、R3の施策評価(R1～R3)は「A」評価とした。</p>
1	浸水対策						A	<p>浸水対策について、R1は「B」評価、R2は「A」評価としている。</p> <p>R3は、施策を構成する3つの事務事業のうち、1つの事務事業は計画どおりの実施となり、1つの事務事業はR2に引き続き計画を上回る実施となった。</p> <p>しかし、「③雨水幹線・ポンプ場などの整備」の事務事業は、「高橋雨水ポンプ場」の事務事業事故による工事遅延は内的要因であり、改善の余地があるとして「b」評価としたものの、成果指標である「浸水対策率」の達成率は93.6%となっている。</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、R3施策評価(R1～R3)は「A」評価とした。</p>
2	管・施設の老朽化対策						B	<p>管・施設の老朽化対策について、R1は「A」評価、R2は「B」評価としている。</p> <p>R3は、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R3計画どおりの実施で、1つの事務事業が計画を上回る実施となり、これらの事務事業はR2に引き続き成果が出ている。</p> <p>しかし、「②水道管の更新」の事務事業は、成果指標の「管路の更新率」は改善傾向にあるものの、R2に引き続きR3計画を下回る実施となった。</p> <p>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、R3施策評価(R1～R3)は「B」評価とした。</p>
3	温暖化対策						C	<p>温暖化対策について、R1、R2ともに「B」評価としている。</p> <p>R3は、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R2までの「b」評価となった原因は改善したものの、機器の故障等により、引き続き計画を下回る実施となった。</p> <p>また、もう1つの事務事業である「省エネルギー対策」については、R2に行った水道の施設運用変更による電力使用量増加に伴い、二酸化炭素排出を削減する計画に対して増加となり、目標を顕著に下回る実施となった。</p> <p>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について、達成されていないため、R3施策評価(R1～R3)は「C」評価とした。</p>

≪第4次中期経営計画 施策外部評価【令和3年度事業】≫

政策	施策名	外部評価			評価できる点(任意)	改善すべき点(任意)	内部評価	
		評価(必須)	その他意見・要望(任意)	質問(任意)			評価	自己評価説明
4	安全でおいしい水の安定的な供給						A	<p>安全でおいしい水の安定的な供給について、R1、R2ともに「A」評価としている。</p> <p>R3は、施策を構成する5つの事務事業のうち4つの事務事業がR3計画どおりの実施となり、R2に引き続き成果が出ている。</p> <p>また、「水道管の整備・充実」の事務事業は、R2は計画どおりの実施であったが、R3はR4年1月の日本水道協会から配管材料の使用中止の通知(外的要因)を受け、一部の工事で3月末の完成はできなかったものの4月末には完成した。</p> <p>以上のことから、給水区域内の水道管や水道施設の整備・充実を図るとともに、水質管理・監視体制の充実、計画的な機器の更新を行い、安全でおいしい水を安定的に供給することを通じて、お客さまサービスの向上を目指す施策の目的がおおむね達成されているため、R3施策評価(R1～R3)は「A」評価とした。</p>
4	接客・窓口サービスなどの充実						B	<p>接客・窓口サービスなどの充実について、R1は「A」評価、R2は「B」評価としている。</p> <p>R3は、施策を構成する3つの事務事業のうち2つの事務事業は計画どおりの実施となり、引き続き成果が出ている。</p> <p>しかし「地域貢献」の事務事業は、一部事業内容の変更により、実施回数や参加職員数に改善が見られたが、R2に引き続きR3計画を下回る実施となった。</p> <p>以上のことから、多様化・高度化するお客さまニーズを的確に把握し、迅速に対応することで、お客さまサービスの向上を目指す施策の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、R3施策評価(R1～R3)は「B」評価とした。</p>
4	市民参画の推進						B	<p>市民参画の推進について、R1、R2ともに「A」評価としている。</p> <p>R3は、施策を構成する4つの事務事業のうち、3つの事務事業は計画どおりの実施となり、引き続き成果が出ている。</p> <p>しかし「②協働事業の検討・実施」の事務事業は、R2までは計画どおりの実施であったものの、R3は新型コロナウイルス感染症の感染急拡大を受け、上下水道フェアの開催方法を直前で変更し、チラシ配布やHP・SNSを活用した広報を行ったものの周知期間が十分とれなかったこともあり、計画を下回る実施となった。</p> <p>以上のことから、お客さまを含めた上下水道にかかわる様々な関係者との連携や信頼関係のもと事業を進め、上下水道事業の現状を正しく認識してもらえよう、積極的かつわかりやすい内容の広報活動に努めることで、お客さまサービスの向上を目指すという施策の目的について、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、R3施策評価(R1～R3)は「B」評価とした。</p>
5	職員の技術習得						B	<p>職員の技術習得について、R1は「A」評価、R2は「B」評価としている。</p> <p>R3は、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、計画どおりの実施となり、引き続き成果が出ている。</p> <p>しかし「各種研修の充実」の事務事業は、一部事業内容の変更により、内部・外部研修とも一人当たりの受講時間数に改善が見られたが、R2に引き続きR3も計画を下回る実施となった。</p> <p>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、R3施策評価(R1～R3)は「B」評価とした。</p>

≪第4次中期経営計画 施策外部評価【令和3年度事業】≫

政策	施策名	外部評価			評価できる点(任意)	改善すべき点(任意)	内部評価	
		評価(必須)	その他意見・要望(任意)	質問(任意)			評価	自己評価説明
5	財政の健全化						B	<p>財政の健全化について、R1、R2ともに「A」評価としている。                      R3は、施策を構成する5つの事務事業のうち、4つの事務事業で計画どおりの実施となり、引き続き成果が出ている。                      しかし、「新たな収入の確保」の事務事業は、R2は計画どおりの実施であったが、計画を下回る結果となった。                      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ことで、信頼される経営の確立を目指すという施策の目的について、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、R3施策評価(R1～R3)は「B」評価とした。</p>

≪第4次中期経営計画 外部評価対象となっていない施策への意見・質問など【令和3年度事業】≫  
 外部評価対象の対象でない施策についてのご意見は下記にご記入をお願いします。施策の一覧は次ページのとおりです。

政策	施策名	その他意見・要望(任意)	質問(任意)	評価できる点(任意)	改善すべき点(任意)
1	渇水対策				
1	災害時などの対応や体制の確立				
2	施設の効率化				
3	水環境の保護・改善				
3	資源のリサイクル				

≪第4次中期経営計画 外部評価対象となっていない施策への意見・質問など【令和3年度事業】≫  
 外部評価対象の対象でない施策についてのご意見は下記にご記入をお願いします。施策の一覧は次ページのとおりです。

政策	施策名	その他意見・要望(任意)	質問(任意)	評価できる点(任意)	改善すべき点(任意)
5	業務の効率化				
5	新たな視点に立った上下水道事業の展開				

## 第4次中期経営計画 施策一覧

(セルが塗られている施策は外部評価の対象の施策です。)

政策	施策番号	施策名
1	(1)	重要な管・施設の地震対策
	(2)	浸水対策
	(3)	渇水対策
	(4)	災害時などの対応や体制の確立
2	(1)	管・施設の老朽化対策
	(2)	施設の効率化
3	(1)	水環境の保護・改善
	(2)	温暖化対策
	(3)	資源のリサイクル
4	(1)	安全でおいしい水の安定的な供給
	(3)	接客・窓口サービスなどの充実
	(4)	市民参画の推進
5	(1)	業務の効率化
	(2)	職員の技術習得
	(3)	財政の健全化
	(4)	新たな視点に立った上下水道事業の展開