

令和 4 年度 政策外部評価結果（案）

静岡市上下水道事業経営協議会

令和 5 年 1 月 26 日

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
記載例 「政策評価シート」の政策	「第4回協議会」で示した「上下水道局の自己評価」の記載です。	「上下水道局の自己評価」を受けて、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。 _____…主な意見 _____…その他の意見 <u>文字斜体</u> …質問等にて回答	「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及び意見が、「まとめ(黒枠内)」に反映されているかを御確認ください。
1 危機管理を強化する。	[A 評価] この政策を構成する「重要な管・施設の地震対策」、「浸水対策」、「渇水対策」及び「災害時などの対応や体制の確立」の4つの施策のうち、「浸水対策」、「渇水対策」及び「災害時などの対応や体制の確立」は、施策の目的を達成できたが、「重要な管・施設の地震対策」は、施策の目的があまり達成できなかった。以上のことから、想定される巨大地震、浸水、渇水などの災害が発生した場合においても事業が継続できるよう、被害を最小限にとどめるための施設の整備や、早期復旧が可能となる体制の確立を行うことで 危機管理を強化する政策	委員 13 名のうち、[A 評価] 12 名 [B 評価] 1 名 1 - ① 評価の総括 ・全体として危機管理強化の目的は達成されていると考えます。 ・想定される巨大地震、浸水、渇水などが発生した場合における危機管理を強化する政策が重要。 ・自己評価に同意します。 ・目標達成のようですので A でよいと思います。 ・専門的な部分はわかりませんが、対策を進めてくださっていることは大変評価できる事だと思います。 ・大規模地震、異常降雨、水不足へのリスクに対し必要な対策が、概ね達成されている。 ・手放しの A ではないですが、概ね目標を達成できています。未達の目標もありますし、今後についても、さらなる資材価格の高騰や工事の遅れなど心配されます。 <u>改善して対応していただきたいです。</u> ・明日来るかもわからない地震や津波に遅延という事実に関心を感じます。しっかり分析し対策を講じて欲しいです。	[A 評価] 【1 - ① 評価の総括】 政策を構成する4つの施策のうち、「浸水対策」、「渇水対策」及び「災害時などの対応や体制の確立」は、施策の目的が達成されている。一方、「重要な管・施設の地震対策」は、資材価格の高騰などにより工事の進捗に影響があった。 4つの施策のうち、3つの施策は「A」評価を達成することができ、また未達成の「重要な管・施設の地震対策」についても着実に事務事業を推進していることから、「危機管理を強化する」政策の目的が一定程度実現されていると判断し、「A」評価とする。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
	<p>の目的が達成できているため、評価は「A」とした。</p>	<p>・4つの施策のうち、3つは<u>施策のA評価を達成することができ、また未達の「重要な管・施設の地震対策」についても着実に事務事業を推進していることから、「危機管理を強化する」政策目的は、概ね、達成している。</u></p> <p>1-② 評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主要事業の多くで目標達成している点が評価できる。 ・<u>ハザードマップの作成とても有難いです。</u> ・<u>ハザードマップの作成に対するスピード感、評価いたします。</u> ・<u>内水ハザードマップの作成・公表について出前講座を行い、その目標を達成していることを評価します。市民の理解を深め、自助・共助意識の向上につながっています。</u> ・<u>危機管理に対する意識も高く、浸水対策、濁水対策、災害時の体制の確立等は着実に実行されていると思います。</u> ・<u>内水ハザードマップの出前講座を要請に合わせ実施したこと。</u> ・<u>事務事業の着実な取組により、概ね、施策はA評価に達成している。</u> <p>1-③ 改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>資材調達の困難や、入札不調のため工期が延伸したり、遅延が生じているということだが、これまでも経験してきたことだと思うので、今後は早期に計画を立て、早期に発注をかけるなどの対策を、綿密に考えて欲しい。</u> ・<u>重要な管・施設の地震対策については、水道管の耐震化や下水道施設の津波対策の事務事業において「c」評価であり、改善の余地があると感じる。</u> ・<u>主要業務である水道管の耐震化がc評価ですので、来年度の改善に期待します。</u> 	<p>【1-② 評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理に対する意識も高く、「浸水対策」、「濁水対策」、「災害時などの対応や体制の確立」は着実に実行されている。 ・「内水ハザードマップの作成・公表」の事務事業において目標達成をしている点は、市民の理解を深め、自助・共助意識の向上につながっており、評価できる。 <p>【1-③ 改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標が達成できていない「重要な管・施設の地震対策」については、市民の命や生活が守られるよう、これまで以上にスピード感を持って取り組む必要がある。 ・一部の事務事業の目標や施策の目的が達成できなかった主な原因を資材調達の遅れや入札不調等の影

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・どこが重要な管で、施設なのかがわからない為、もう少し具体的にお示ししていただけるとありがたいと思いました。目的から遅れている所が今、災害にあった場合その地域の方も対策が必要なのでは。早期対応で目標を達成いただきたいと思います。</p> <p>・災害時における給水拠点については、自治会との情報共有は不可欠であり、拠点場所の指定をすべきではないか。</p> <p>・「<u>下水道施設の津波対策</u>」において、『<u>管路吐口</u>』について入札不調にならないように、今後も対策を図っていただきたいです。</p> <p>・<u>管・施設の地震対策は予想される大規模地震時の事業継続、機能維持に重要だが、唯一自己評価が B であり、年度予算に対応した工事量を確実にする。</u></p> <p>・<u>雨水総合排水計画の更新、下水道の津波対策は改善しなければなりません。関係課協議に時間を要したことが原因とのことですが、コミュニケーションが円滑に行われるような体制を望みます。</u></p> <p>・基本計画策定の達成率が低いこと。計画に無理がないだろうか。</p> <p>・<u>各事務事業の指標が未達の場合は原因を特定するとともに、入札不調においては適切な予定価格や施行時期等の見直しを行う必要がある。</u></p> <p>1 - ④ 今後の方向性</p> <p>・<u>重要な管・施設の地震対策は今後も被害を最小限にとどめるように必要な対策を講じることとする。</u></p> <p>・<u>引き続き危機管理強化の推進をお願いします。</u></p> <p>・<u>災害発生時には迅速な活動が可能となるようお願いいたします。</u></p> <p>・<u>下水道施設の津波対策は、早急に進めていただきたい案件です。</u></p>	<p>響としているが、今後、工事の遅れを繰り返すことのないよう、可能な限り事前の対策を計画に盛り込むなど工夫が必要である。</p> <p>【1 - ④ 今後の方向性】</p> <p>・災害発生時には被害を最小限にとどめ、迅速な活動が可能になるように、関係機関と連携し上下水道の機能を継続するための検討が必要である。</p> <p>・市民が、安全に対する意識を向上させ、人命最優先の行動をとるために、今後も内水ハザードマップの積極的 P R に努める必要がある。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>ハザードマップについて。もう少しネットへのアクセスが良くなると良いかと常々感じております。（LINE を好まない方もいらっしゃるので、静岡市の公式 LINE を取り入れない方も多いため、HP からの入りを視覚でポチッと出来るように）</p> <p>また、<u>ハザードマップの読み方教室の開催は必要だ</u>と思います。<u>民間団体の方などと連携して「ハザードマップを見る」のハードルをもっと下げる活動にも力を入れていただくと良い</u>など思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>不調不落対策など発注事務改善や確実な工事工程管理を行うことで、耐震工事の確実な実施を図っていく。</u> ・<u>物価上昇や人手不足などの影響が心配です。工事に遅れが出ないようお願いします。</u> ・<u>行政と市民・民間との連携がなくては迅速な復旧活動は望めないわけですからその強化をお願いします。問題となった周知不足・混雑発生はそのあたりで整理できそうな気がします。</u> ・<u>引き続き、計画に基づき、事務事業を着実に推進していく。</u> 	

政策	自己評価（上下水道局）	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 style="text-align: right;">[B 評価]</p> <p>この政策を構成する「管・施設の老朽化対策」及び「施設の効率化」の2つの施策のうち、「施設の効率化」は、施策の目的を達成できたが、「管・施設の老朽化対策」は、施策の目的があまり達成できなかった。以上のことから、お客さまが将来にわたって上下水道を使い続けられるよう、管・施設の改築を行い、水需要に即した施設規模の適正化に努めることで、管・施設を効率的に運用していく政策の目的があまり達成できていないため、評価は「B」とした。</p>	<p style="text-align: right;">委員 13 名のうち、[B 評価] 13 名</p> <p>2-① 評価の総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>全体の評価は悪くはないと思いますが、現実には水道管の更新が進んでいないのは大問題だと感じる。</u> ・<u>管・施設の老朽化対策は、効率的な運用を心掛け、重要な場所から優先順位をつけて行う。</u> ・自己評価に同意します ・「使い続ける」ことに、<u>計画の遅れがあるとはいえ効率的に運営されている点で「B」としました。</u> ・安定的なサービス提供に必要な改築更新について、下水道は計画が達成されているが、水道では管更新で未達成がある。 ・概ね目標が達成されていますが、<u>水道管の更新が目標達成できていません。入札不調とこのことですが、人手不足状況が今後も続くことがあると思われます。優先度のたかいものから着実に実行できるようご対応をお願いします。</u> ・<u>下水道管の改築は成果が出ている。水道管の更新の遅れの原因が入札不調であるなら努力を望むまでです。</u> ・概ね、指標を達成している事務事業が多いものの、「<u>水道管の更新</u>」については令和3年度の評価をさらに下回っている。「水道管の更新」は、効率的な水運用に欠かすことができないことから「管・施設を効率的に運用する」政策の目的を果たしているとは言えない。 	<p style="text-align: right;">[B 評価]</p> <p>【2-① 評価の総括】</p> <p>政策を構成する2つの施策のうち、「管・施設の老朽化対策」は、資材価格の高騰や工事の遅れの影響により、施策の目的があまり達成できなかった。一方、「施設の効率化」は、4年間の目的が達成されている。</p> <p>「管・施設の老朽化対策」においては施策の目的を達成できていない状況が継続しているため、「B」評価とする。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>2-② 評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>施設の効率化、特に小規模化と統廃合は評価できる。</u> ・<u>資材確保が難しい中での効率的な運用や大幅な遅れのないよう計画的に進捗している。</u> ・<u>全国的に半導体や部品などの流通供給が滞る中、計画的に進捗している事はすごい</u>と思います。 ・<u>資材調達難しい中でも、計画を止めずに進めていってる点を評価いたします。</u> ・<u>施設の効率化、下水道管の改築、下水道管の不明水対策、水道管の漏水対策等は着実に実施できています。</u> ・<u>半導体や部品類の流通、供給が滞っている中で最大限の努力がされていると思います。</u> ・<u>下水道管の改築や下水道施設の改築、水道管の漏水対策については、確実に取り組んでいる。</u> <p>2-③ 改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>水道管の更新が計画を大きく下回っている。入札不調が大きな原因とのことだが、根本的な原因を調査検討し、計画的に進められるように努力して欲しい。</u> ・<u>高齢化、少子化に伴う財政を勘案し、水需要に則した施設規模の適正化に努める。</u> ・<u>主要事業である水道管の更新がc評価となり、市民生活に極めて重要なインフラ</u>ですので改善が必要。 ・「老朽化」という点、市民は殆ど意識がございません。自治会を通して、各地域の現状がどうなのかをお示した上で、<u>維持運営の協力を市民にも理解いただき、協力してもらえ</u>る取り組みも必要だと思われる。 	<p>【2-② 評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・下水道における「管・施設の老朽化対策」では、半導体や部品類の流通、供給が滞っている中で最大限の努力がされていることは、評価できる。 ・「施設の効率化」についても、施策を構成する全ての事務事業で、計画どおりの実施となり、引き続き成果も出ている。 <p>【2-③ 改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人口減少等に伴う財政状況を勘案し、水需要に則した施設規模の適正化に努めてほしい。 ・「水道管の更新」については、入札不調等の原因を調査検討し、計画的に進められるよう改善が望まれる。 ・市民は、上下水道ともに、施設が老朽化している状況をほとんど認知していないと考えられるため、これまで以上に積極的な情報発信が必要である。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・上下水道ともに、<u>管と施設が老朽化していることへの市民の意識と関心は低いと思えます。水道は、大切なインフラなので、市民の認知度が上がるような啓発活動が必要だと感じます。</u></p> <p>・水道管の更新の活動指標では、計画と実績の乖離が大きすぎるのでは、また未更新が累積しているように見受けられる。</p> <p>・<u>水道管の更新、が入札不調により計画通りに進んでいない点は改善してもらう必要があります。</u></p> <p>・<u>各事務事業の指標が未達の場合は原因を特定するとともに、入札不調においては適切な予定価格や施行時期等の見直しを行う必要がある。</u></p> <p>2-④ 今後の方向性</p> <p>・<u>中長期計画の検証・更新を実施することで方向性を検討する。</u></p> <p>・<u>水道管の更新事業は2年度より目標達成（A評価）が難しい状況が続いており、計画乖離がある場合に現状を踏まえて再度適正なリソース配分を行ってほしい。</u></p> <p>・<u>必要な水道管、水道施設の更新、改善に努めていただきたいです。</u></p> <p>・<u>上下水道管と施設のマップを、各連合自治会または、自治会単位で集会室に貼ってもらうなどをして、災害時にも活かせるよう、目に見えない「管」を市民と共に「大切にしていく」という取り組みをされても良いのではないかと思います。</u></p> <p>・<u>不調不落対策など発注事務改善や確実な工事工程管理を行うことで、更新工事の確実な実施を図っていく。</u></p> <p>・<u>人手不足の状況はまだしばらく続くのかもしれませんが、入札不調により計画未達のないようしてもらいたいです。</u></p> <p>・このままいい方向で行ってほしいと思います。</p> <p>・引き続き、計画に基づき、事務事業を着実に推進していく。</p>	<p>【2-④ 今後の方向性】</p> <p>・上下水道ともに施設の規模については、中長期計画の検証・更新を実施していく中で、見直していったほしい。</p> <p>・入札不調対策など発注事務改善や確実な工事の工程管理を行うことや、物価上昇や人手不足への対策検討を進めることで更新工事の確実な実施に努めてほしい。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	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>[B 評価]</p> <p>この政策を構成する「水環境の保護・改善」、「温暖化対策」及び「資源のリサイクル」の3つの施策のうち、「水環境の保護・改善」及び「資源のリサイクル」は、施策の目的が達成できたが、「温暖化対策」は、施策の目的が達成できなかった。以上のことから、上下水道に係る水環境を守り、自然エネルギーの活用や資源のリサイクルの推進等に取り組むとともに、一層の省エネルギー化を図り、環境への負荷を軽減していく政策の目的があまり達成できていないため、評価は「B」とした。</p>	<p>委員 13 名のうち、[A 評価] 3 名 [B 評価] 10 名</p> <p>3 - ① 評価の総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>(1) 「水環境の保護・改善」(3) 「資源のリサイクル」の施策については A 評価だが、(2) 「温暖化対策」が C 評価のため全体として B 評価にせざるを得ない。</u> ・ <u>温暖化対策は、市民の生活に影響を及ぼすことから優先的に実施していただきたい。</u> ・ 自己評価に同意します。 ・ <u>一定の目標が達成されているので「A」としました。</u> 温暖化対策、確かに重要ではあると思いますが、<u>昨年度の災害対策との並行する中での事業と考えると、何もされてないわけではないので評価したい</u>と思います。 ・ <u>温暖化対策以外の施策はほぼ概成に近づいており計画達成されている。</u> ・ <u>水環境の保護・改善と資源のリサイクルについて、設定した目標の全てを過去四年間達成できていることは評価できます。温暖化対策においては自然エネルギーの活用や省エネルギー対策などの目標が未達であることが改善すべき点としていますが、目標自体の変更を検討する余地があるのかもしれない。</u> ・ 努力が見られます。中には責任の所在がはっきりせず実施しない人がいると思われます。 ・ <u>「水環境の保護・改善」「資源リサイクル」については、各事務事業は目標を達成しているものの、「温暖化対策」の事務事業の「B」や「C」評価が継続していることから、「環境への負荷を軽減する」という政策目的には達成していない。</u> 	<p>[B 評価]</p> <p>【3 - ① 評価の総括】</p> <p>政策を構成する3つの施策のうち、「温暖化対策」は、施設の稼働等の影響により、施策の目的が達成できなかった。一方「水環境の保護・改善」及び「資源のリサイクル」は、4年間の目的が達成されている。「温暖化対策」においては施策の目的を達成できていない状況が継続しているため、「B」評価とする。</p> <p>なお、一定の政策の目標は達成しているとして、「A」評価とする意見もあった。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>3-② 評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>資源のリサイクル率の向上と水環境の保護・改善</u> ・<u>水環境の保護・改善や資源のリサイクル率が計画通り進捗されたこと。</u> ・<u>水環境の保護、保全、リサイクル率の向上を達成されたこと。</u> ・<u>リサイクル率の向上の成果が出ている点です。</u> ・<u>水洗化戸数の増加</u>については評価。 ・<u>水環境の保護・改善について、どの事業においても安定して管理と維持が行われていること</u>を評価します。<u>水洗化戸数の増加については、臨戸訪問を実施など推進活動を行った取組を評価</u>したいです。 ・<u>水環境の保護・改善と資源のリサイクルについて、設定した目標の全てを達成できていること</u>は評価できます。 ・水質検査を 371 回実施したことです。 ・<u>「水環境の保全・改善」、「資源のリサイクル」の事務事業については、着実に取り組み、指標を達成している。</u> <p>3-③ 改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>省エネルギー対策については突発的な状況のため、顕著に目標を下回る結果となった。ある意味やむを得ない結果と言えるかもしれないが、このままエネルギー源が高騰していく限り、結果を出せない期間が続くのではないかと危惧している。</u> ・今年は無常気象となった。原因はいろいろあると思われるが、市民にとってできる範囲で対策をする必要性を痛感した。 ・<u>市民へのより積極的な周知。</u> 	<p>【3-② 評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「水環境の保護・改善」と「資源のリサイクル」については、設定した目標を過去 4 年間達成し、環境負荷の低減に取り組んでいる点は、評価できる。 ・とりわけ、「水環境の保護・改善」については、どの事務事業においても安定して管理と維持が行われていることを評価する。 <p>【3-③ 改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「省エネルギー対策」については事務事業の具体的な取組の見直しが必要と課題と考えられる。 ・上下水道の事業運営が、自然エネルギーの活用など、環境に配慮していることについて、市民への周知が不足していると考えられるため、積極的に広報をしていく必要がある。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・<u>自然エネルギーの活用等上下水道が環境に配慮した事業運営をされていることは市民のみなさん知らない方が多いと思いますのでもっと周知されてもよいと思います。</u></p> <p>・<u>せっかくの静岡市の素晴らしい取り組みが、市民に伝わっていないのが少々残念です。</u>例えば、農業、工業系の学校の皆さんにもっと知ってもらえるよう、上下水道局さんと、定期的な勉強会を開催するなど、コレから専門的な知識を学んでいく世代に興味関心を持っていただく取り組みも良いのではないのでしょうか？その積み重ねから、温暖化対策、資源リサイクルへの新たな発案が生まれるのでは？と思います。</p> <p>・<u>温暖化対策として設定された、自然エネルギーの活用、省エネルギー対策などの目標が未達でした。</u></p> <p>・自然エネルギーの活用について常にアンテナを立てて他が実施している効率的なものがあれば検討して行ってください。</p> <p>・<u>温暖化対策については、令和3年度から「C」評価が続いており、特に省エネルギー対策については事務事業の具体的な取り組みの見直しが必要と思われる。</u></p> <p><u>3-④ 今後の方向性</u></p> <p>・<u>水源涵養林の維持管理に今後も取り組んでほしい。</u></p> <p>・<u>引き続き積極的な取り組みをお願いします。</u></p> <p>・環境負荷の軽減対策が、維持費の資金へと変わるくらいのもになって行く事を期待します。</p> <p>・<u>省エネ機器の導入、運転技術の改善を中長期的に進めていく。</u></p> <p>・<u>自然エネルギーの活用、省エネルギー対策などについて、目標を達成できない状況が続いているが、目標自体の変更を検討してもいいのかもしれない。</u></p> <p>・環境への負荷の軽減を目指す施策の目的が達成されているのですが、ますますの発展を望みます。</p>	<p>【3-④ 今後の方向性】</p> <p>・「自然エネルギーの活用」、「省エネルギー対策」などについて、目標を達成できない状況が続いているが、目標自体の変更を検討してほしい。</p> <p>・「水源涵養林の維持管理」については、引き続き積極的な取組を期待する。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・<u>省エネルギー対策はコスト削減にもつながるため、改めて事務事業における具体的な取り組みの見直しが必要と思われる。</u></p>	

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
<p>4 お客さまサービスを向上させる</p>	<p style="text-align: right;">[A 評価]</p> <p>この政策を構成する「安全でおいしい水の安定的な供給」、「接客・窓口サービスなどの充実」及び「市民参画の推進」の3つの施策のうち、「安全でおいしい水の安定的な供給」及び「市民参画の推進」は施策の目的が達成できたが、「接客・窓口サービスなどの充実」は施策の目的があまり達成できなかった。以上のことから、お客さまに対して安全でおいしい水を安定的に供給するとともに、サービスの均一化を図るための市営簡易水道との統合、多様化・高度化するお客さまニーズの的確な把握と迅速な対応、様々な関係者との連携や信頼関係のもとでの事業推進、そして、わかりやすい内容による積極的な広報活動に努めることでお客さまサービスを向上させていく政策の目的が達成できているため、評価は「A」とした。</p>	<p style="text-align: right;">委員 13 名のうち、[A 評価] 13 名</p> <p>4-① 評価の総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>計画通りの実施で、成果も出ていると思う。</u> ・安全でおいしい水の安定的な供給については水質管理、特にカルキ臭がかなりある時があるので監視の充実に努めてください。 ・<u>自己評価に同意します。</u> ・<u>計画通りの様ですので A でよい。</u> ・<u>計画通りに進められている点評価いたします。</u> ・<u>コロナ禍等の社会情勢を考慮した上で、「市民参画の推進」では）成果が概ね達成されている。</u> ・主要な点では、お客様サービスを向上させていると思います。今後も継続していただくことを期待しています。 ・成果が出ていると思います。 ・<u>「安全でおいしい水の安定的な供給」「市民参画の推進」については、A 評価を維持している。また「接客・窓口サービスの充実」はコロナをきっかけとして「B」になったものの、現在、回復傾向にあることから、お客さまサービスの向上を目的とする政策に達成できている。</u> <p>4-② 評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>水道管の整備・充実と水道施設の整備・充実</u> ・協働事業の実施、広報活動など、開かれた事業運営が出来ている点。 	<p style="text-align: right;">[A 評価]</p> <p>【4-① 評価の総括】</p> <p>政策を構成する3つの施策のうち、「安全でおいしい水の安定的な供給」及び「市民参画の推進」は、4年間の目的が達成されている。一方、「接客・窓口サービスなどの充実」は、コロナ禍や台風15号災害対応による影響を受けた。</p> <p>「お客さまサービスを向上させる」という政策の目的が一定程度実現していると総合的に判断し、「A」評価とする。</p> <p>【4-② 評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安全でおいしい水の安定的な供給」において「A」評価を維持し、引き続き目標が達成されている点を評価したい。 ・「市民参画の推進」においては、令和3年度に「C」だった評価を令和4年度には「S」の成果を得るまでに努力された点は、評価できる。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>・昨年度の水害後も、美味しい水を安心して飲める生活を実際に行っているため、大変評価いたします。感謝です。</p> <p>・<u>安全でおいしい水の安定的な供給、市民参画の推進において目標が達成</u>されています。</p> <p>・鉛製給水管の更新。いずれも実績値が上回っている点です。</p> <p>・<u>「安全でおいしい水の安定的な供給」「市民参画の推進」については、A 評価を維持している。特に「市民参画の推進」においては、令和3年度に「C」だった評価を令和4年度には「S」の成果を得るまでに努力された。</u></p> <p>4-③ 改善すべき点</p> <p>・引き続き市民参画の推進を進めてほしい。</p> <p>・<u>「オリジナルの水」は大変効果的だと思います。様々なイベントで皆さんに好評です。実際に大変飲みやすい美味しい水である為、販売をされても良いのではないかと考えてます。お土産にも良いです。このようなPR品をわずかながらですが「収益」としながら、水道局の取り組みを語るきっかけ作りをしていってはいかがでしょうか。</u></p> <p>・<u>地域貢献参加者が非常に少ない。</u>水事業に係る仕事をしているのだから河川清掃等については積極的に参加すべき。</p> <p>・検針時に合わせた高齢者等の見守り支援などできるのか疑問です。</p> <p>・<u>市民参画の推進については、市の自治会やPTA組織など、大きな団体にアプローチをして広報する機会をもらうのもひとつの方法だと思います。</u></p> <p>・<u>地域貢献が目標未達でした。地域貢献の内容を見直す必要がある</u>と思います。</p> <p>・<u>「地域貢献」については活動実績が増えているものの、参加職員実績が減少傾向にある。</u>現場業務と地域貢献活動との両立が難しい場合は、例えば、広報専門の職員を育</p>	<p>【4-③ 改善すべき点】</p> <p>・「接客・窓口サービスなどの充実」特に「地域貢献」については活動実績が増えているものの、参加職員実績が減少傾向にある。</p> <p>・自治会等の地域団体を活用するなど、広報の方法の見直しを検討してほしい。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>成することも<u>効率化を図るといった抜本的な検討</u>もされてみるのも良いのではないのでしょうか。</p> <p>4-④ 今後の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍での地域貢献は厳しいものがあったと思うが、逆にオンライン等開催方法の選択肢が増えたともいえるので、今後新しい方向性を見出して欲しいと思う。 ・<u>今後も安全でおいしい水の安定的な供給に努めてください。</u> ・<u>お客様サービスを向上させる取組なので、お客様の声を取込み、PDCAを回していくことが重要か</u>と思います。<u>カスタマーサービス向上においてもDX推進も必要</u>と考えます。 ・<u>静岡市の「水の質」の良さと、下水設備の素晴らしい点を更に市民に伝え、今の暮らしができなくなってしまう為には「維持管理への資金」と「使用マナーの向上」のPRにより一層の努力を期待します。</u>市民団体に協力出来る点は、協力したいと思います。 ・市民が、安全でおいしい水を飲めるよう鉛製給水管の更新をこれからも計画通りに進めていただきたいです。 ・<u>地域貢献と広報活動については、コロナ禍での経験を活かして、SNSも上手に使い、上下水道局の取り組みを市民に広く伝えていって欲しいです。</u> ・高齢者等の見守り支援等も大切かもしれませんが、水道局の方々に特にお願いしたいということではないかもしれませんが。安定的なサービスの提供や水資源の保護なども立派な地域貢献です。<u>地域貢献の内容を再検討して、地域社会において住民の生活向上に寄与してほしい</u>と思います。 ・市民に水に対する認識、私事として考えてもらう施策を考えていってほしいです。 ・オンラインによる会議の開催も一般的になっていることを踏まえ、広報活動も対面式やオンラインだけでなく、効果的な観点から、様々な手法を検討する必要がある。 	<p>【4-④ 今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安全でおいしい水の安定的な供給」は、水道事業の本来の使命であり、今後も徹底して行ってほしい。 ・地域貢献と広報活動については、SNS等を活用し上下水道局の取り組みを市民に広く伝えることを期待する。

政策	自己評価（上下水道局）	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>[B 評価]</p> <p>この政策を構成する「業務の効率化」、「職員の技術習得」、「財政の健全化」及び「新たな視点に立った上下水道事業の展開」の4つの施策のうち、「業務の効率化」及び「新たな視点に立った上下水道事業の展開」は施策の目的が達成できたが、「職員の技術習得」及び「財政の健全化」は施策の目的があまり達成できなかった。以上のことから、将来にわたって安定的に事業を継続するとともに、より効率的・効果的な各政策の実施、機能的な組織づくりと人材育成、知識・技術の継承等を推進することで信頼される経営を確立していく政策の目的があまり達成できていないため、評価は「B」とした。</p>	<p>委員 13 名のうち、[A 評価] 2 名 [B 評価] 11 名</p> <p>5 - ① 評価の総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>財政の健全化に対し、ほぼ計画通りに進捗していると思う。</u> ・技術継承は、上下水道事業において需要である。財政の健全化も財政計画の定期的な見直し等を行い、適正な債権管理を実施していただきたい。 ・自己評価に同意します ・<u>概ね目標が達成できているので「B」評価といたします。</u> ・<u>企業債残高の適正な管理は良好と考えます。</u> ・<u>安定経営の面から重要な企業債残高が適正に管理されており、A 評価と考える。職員の技術習得についてはコロナや災害の状況では指標の性格上、十分な達成状況と思う。</u> ・自己評価は B であるが、かなりの目標が達成できている。新たな収入源の確保ができると相当変わると思いますので、ぜひ、頑張ってください。 ・スキル向上のためにも職員研修は実施方法を再確認し取り組んでほしいです。 ・<u>「業務の効率化」「新たな視点に立った上下水道事業の展開」の施策については A 評価を獲得できたものの、職員の技術習得や財政の健全化については B 評価を継続している。「信頼される経営を確率する」政策の目的にはまだ達していない。</u> 	<p>[B 評価]</p> <p>【5 - ① 評価の総括】</p> <p>政策を構成する4つの施策のうち、「職員の技術習得」及び「財政の健全化」は、施策の目的があまり達成できなかった。一方、「業務の効率化」及び「新たな視点に立った上下水道事業の展開」は、4年間の目的が達成されている。「職員の技術習得」及び「財政の健全化」においては施策の目的を達成できていない状況が継続しているため、「B」評価とする。</p> <p>なお、安定経営の面から重要な企業債残高が適正に管理されており、「A」評価とした意見もあった。</p>

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>5-② 評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>新たな収入の確保については、苦戦していることが伝わってくる。リモートメーターの分解分別売却のように、頭を切り替え、目先を変えて取り組んでいくことも重要だと思った。</u> ・<u>機能的な組織づくり。</u> ・<u>業務の効率化等について取り組んでいる点。</u> ・<u>安定的な事業の継続の為に人材と財政の健全性が保たれている事</u>を評価いたします。 ・<u>技術継続の為に人材に力を入れている点。</u>市民としてとても安心できます。 ・<u>水道料金、下水道使用料の収納率の成果ならびに受益者負担金の収納率の成果がでているのでは。</u> ・<u>各種研修の充実において、オンライン研修等への派遣割合を増やして、研修の場を確保し知識と技術習得に努めたことは評価できます。</u> ・<u>技術継承の仕組みづくりについて、エスナビ受講を推進し、高校生を対象にインターシップを実施した新しい試みを評価したいです。</u> ・<u>企業債残高の適正な管理。</u> ・<u>業務の効率化、新たな視点に立った上下水道事業の展開において、目標を達成できています。</u>これからの人口減少を考えると、広域連携は必要になると考えられますので、その検討をしていることも評価できます。 ・<u>「財政の健全化」では、新たな収入として資産の有効活用を行うことができ、事務事業では「C」から「B」に評価が改善された。</u> 	<p>【5-② 評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務の効率化」など、前向きな取組を見ることができ、信頼される経営の確立への貢献が認められる。 ・「財政の健全化」では、企業債残高の適正な管理に努めた点や、新たな収入の確保の道を開拓できた点は評価できる。 ・水道料金、下水道使用料の収納率ならびに受益者負担金の収納率において成果が出ている点は、評価できる。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<p>5－③ 改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>各種研修の充実</u> ・<u>人材育成や技術の継承が予定通り進んでいない点</u> ・専門的な部分については、全くの素人なのでわかりませんが、他都市に出て行ってしまいう若い世代に留まってもらい、<u>今現場にいる方々から技術や感覚を伝授する事も大切だ</u>と思いますのでその点にも力を注いでみるのも良いのではないのでしょうか。 ・水道料金、下水道使用料未収金について、実績値を計画値の20%程度の目標額にならないか。 ・<u>人材確保が難しくなりますので、職員の技術習得については改善が求められます。</u>財政の健全化については、新たな収入源の確保について、目標未達でした。 ・<u>研修については、現場業務との両立を念頭に、研修に参加しやすい環境やしきみづくりが必要と考えます。</u> <p>5－④ 今後の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正しい方向性を定め、目標に向かって地道に努力していくことも重要です。 ・収納率の向上を図ること。マッピングシステムの運用拡大。 ・<u>人材育成についても、DX 含め新しいやり方を取り入れて対応していく必要があると思います。</u> ・技術と経営。両者の向上は大変な事と思いますが、期待しております。 ・<u>建設更新などの投資計画を健全に行うためにも、引き続き企業債残高を適正に管理してほしい。</u> 	<p>【5－③ 改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上下水道の業務は多岐にわたり、専門的知識や技能を有する職員の適切な配置が不可欠となるため、職員の育成や技術の継承は、これまで以上に積極的に行う必要がある。 <p>【5－④ 今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改築や更新などの投資計画を健全に行うためにも、引き続き企業債残高を適正に管理してほしい。 ・将来に向けた投資と財政の安定を両立するためには、これまで以上に支出を抑制する工夫が必要である。 ・研修のオンライン・オンデマンド化など新たな技術や考え方（DX）を積極的に取り入れる必要があると考える。

政策	自己評価（上下水道局）	外部評価（各委員の評価）	外部評価 まとめ(案)
		<ul style="list-style-type: none"> ・<u>仕事をもちながらの研修については、基本的に、すべてオンライン（オンデマンド）にして研修時間を確保することを優先した方がいいと思います。新たな収入源の確保について、簡単ではないと思いますが、今後、人口減少や節水対策の普及等による収入減が目に見えていますので必要なことなのだろうと考えます。</u> ・引き続き、計画に基づき、事務事業を着実に推進していく。 	