資料７

第4次静岡市上下水道事業
中期経営計画

令和元年度　評価報告書（案）

令和2年 12 月 18 日

静岡市上下水道事業経営協議会

令和２年 12 月 18 日

静岡市公営企業管理者
　森下　靖　様

静岡市上下水道事業経営協議会

会長　　森田　佳宏

しずおか水ビジョンの施策及び事務事業の評価について（報告）

このことについて、本協議会として慎重に審議し、評価結果をとりまとめたので報告します。

≪評価の総括≫

本評価報告書は、上下水道局の基本構想である「しずおか水ビジョン」の実現に向けて掲げた「静岡市上下水道事業経営戦略」（令和元年度～令和 12 年度）に基づき、４年間（令和元年度～令和４年度）で取り組む具体的な事務事業を整理した「第４次中期経営計画」における施策及び事務事業の令和元年度実績について、これまで４回にわたり静岡市上下水道事業経営協議会（以下、「本協議会」という。）で審議を重ね、総意としてまとめたものです。

「第３次中期経営計画」では全ての施策と事務事業に対して外部評価を実施しましたが、「第４次中期経営計画」においては、深い意見交換と次期計画に向けた更なる改善につなげるため、外部評価対象を４つの項目（戦略的に重要なもの、新たな取組等を実施したもの、内部評価が「A」未満であるもの、協議会委員が評価対象とすべきとしたもの）に絞り、６つの施策と 16 の事務事業に対して外部評価を実施しました。

「第４次中期経営計画」の計画期間の初年度となる今回の評価では、上下水道局による自己評価に対しては、おおむね妥当であると判断しましたが、委員からは次のような意見、指摘がありました。

事務事業はおおむね順調に目標を達成していますが、一部においては「第４次中期経営計画」の行政評価初年度にもかかわらず遅延が生じたものがありました。後年の計画に影響が出ることがないよう、「改善に向けた取組」に示された内容の着実な実施を期待します。

また、新型コロナウイルス感染症等により、「第４次中期経営計画」策定時に比べ大幅に社会情勢が変化していることを受けて、現状とポストコロナを踏まえた各事務事業の見直しを実施することは、計画的な事業の推進と行政評価につなげるため必要なことだと考えます。本協議会からの意見の趣旨を尊重するとともに、十分に検討を行ったうえで決定されるよう要望します。

本評価報告書には上記以外の意見、指摘も記載していますので、これら本協議会からの意見、提言を踏まえ、令和元年度からスタートした「第４次中期経営計画」の着実な実施と、ポストコロナ社会における上下水道事業の柔軟な取組を検討し、適切な事業運営に努めることを期待します。

目 次

第１章　上下水道事業行政評価制度の概要 ・・・

【第１章】

上下水道事業行政評価制度の概要

【第１章】上下水道事業行政評価制度の概要

１　趣旨

静岡市上下水道事業の行政評価は、しずおか水ビジョンや上下水道事業経営戦略に基づく第４次中期経営計画の政策、施策及び事務事業の達成状況を評価、検証することで、ＰＤＣＡサイクルにより、計画の目的の実現を図るものである。

行政評価に当たっては、静岡市上下水道局の行政評価決定機関である静岡市上下水道事業内部評価委員会（以下、「内部評価委員会」という。）が実施した自己評価（１次評価）結果について、市当局から説明を受けたうえで、第３者機関として市民の視点からの外部評価（２次評価）を行った。

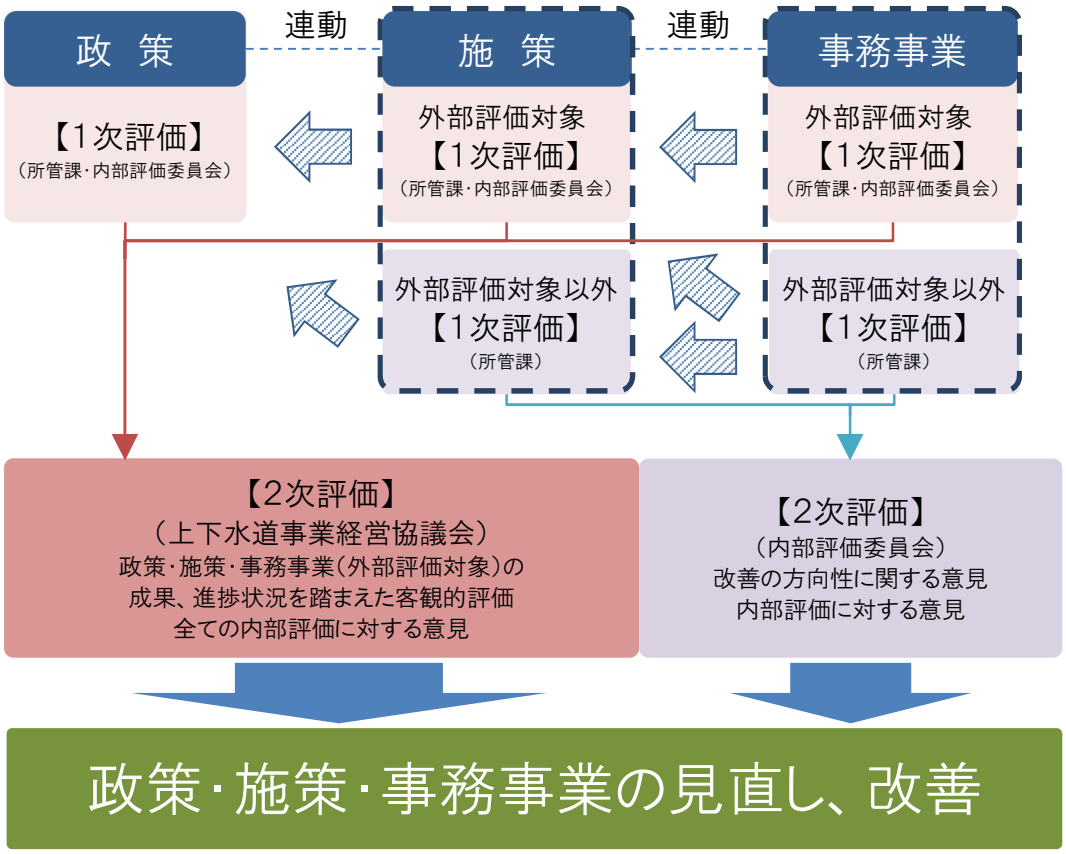
また、本協議会は、必要がある場合には、当該内部評価委員会に対し意見、提言を行い、計画のフォローアップと行政評価を通じたマネジメントの向上に関与するものである。

２　特徴

（１）行政評価は、第４次中期経営計画に掲げる政策、施策及び事務事業の３階層で評価する。

（２）政策評価は４年ごと(令和４年度にその前年度までの実績について評価)、施策評価及び事務事業評価は毎年度実施する。

３　流れ



４　しずおか水ビジョンと第４次中期経営計画の位置付け

「しずおか水ビジョン」は、上下水道事業が一体となって長期的に目指す姿を示し、市民への約束として位置付けている。

このビジョンは、将来を見通した「基本構想」と、12 年間（令和元年度～令和 12 年度）の進むべき方向性を示した「上下水道事業経営戦略」、４年間（令和元年度～令和４年度）の具体的な事務事業を示した「第４次中期経営計画」で構成している。

「第４次中期経営計画」は、５つの政策、16 の施策及び 50 の事務事業で構成・体系化され、「しずおか水ビジョン」で掲げた基本構想の実現に向けた成果指標を設定している。

政策１　危機管理を強化する。

- （1）重要な管･施設の地震対策
  - ①水道管の耐震化【水道】 挑戦 主要
  - ②下水道管の耐震化【下水道】 挑戦 主要
  - ③水道施設の耐震化【水道】 挑戦 主要
  - ④下水道施設の津波対策【下水道】
- （2）浸水対策
  - ①雨水総合排水計画の更新【下水道】
  - ②内水ハザードマップの作成･公表【下水道】
  - ③雨水幹線･ポンプ場などの整備【下水道】 連携 主要
- （3）渇水対策
  - ①水の相互運用【水道】 主要
- （4）災害時などの対応や体制の確立
  - ①事業継続計画(BCP)の充実･定着【共通】
  - ②災害時活動拠点の整備【水道】 主要

政策２　管･施設を効率的に運用する。

- （1）重要な管･施設の老朽化対策
  - ①中長期計画の更新【共通】
  - ②水道管の更新【水道】 挑戦 主要
  - ③下水道管の改築【下水道】 主要
  - ④水道施設の更新【水道】 主要
  - ⑤下水道施設の改築【下水道】 主要
  - ⑥水道管の漏水対策【水道】 主要
  - ⑦下水道管の不明水対策【下水道】
- （2）施設の効率化
  - ①施設の小規模化･統廃合【水道】 挑戦 主要
  - ②水運用計画の策定【水道】

政策３　環境への負荷を軽減する。

（1）水環境の保護・改善
- ①水源涵養林の維持管理【水道】
- ②下水道計画区域内の整備【下水道】主要
- ③水洗化戸数の増加【下水道】主要
- ④浄化センターからの放流水質の安定的な維持【下水道】

（2）温暖化対策
- ①自然エネルギーの活用【水道】主要
- ②省エネルギー対策【共通】主要

（3）資源のリサイクル
- ①リサイクル率の向上【下水道】主要

政策４　お客様サービスを向上させる。

（1）安全でおいしい水の安定的な供給
- ①水道管の整備・充実【水道】主要
- ②水道施設の整備・充実【水道】主要
- ③直結給水サービスの拡大【水道】主要
- ④水質管理・監視の充実【水道】主要
- ⑤鉛製給水管の更新【水道】主要

（3）接客・窓口サービスなどの充実
- ①料金支払いの利便性の向上【共通】挑戦 主要
- ②サービス体制の再構築【共通】主要
- ③地域貢献【共通】

（4）市民参画の推進
- ①静岡市上下水道事業経営協議会の開催【共通】連携 主要
- ②協働事業の検討・実施【共通】
- ③積極的な広報活動【共通】挑戦 主要
- ④広聴機能の充実【共通】

※「(2)簡易水道事業などとの統合」は、第3次中期経営計画期間内で事業が完了したため、掲載を省略しています。

政策５　信頼される経営を確立する。

（1）業務の効率化
- ①機能的な組織づくり【共通】
- ②上下水道の資産・資源の有効活用【共通】主要
- ③マッピングシステムの運用拡大【水道】

（2）職員の技術習得
- ①各種研修の充実【共通】主要
- ②技術継承の仕組みづくり【共通】主要

（3）財政の健全化
- ①新たな収入の確保【共通】
- ②企業債残高の適正な管理【共通】挑戦 連携 主要
- ③財政計画の定期的な見直し【共通】
- ④適正な債権管理【共通】
- ⑤収納率の向上【共通】主要

（4）新たな視点に立った上下水道事業の展開
- ①国際協力に係る情報収集と実施などの検討【共通】
- ②広域連携の検討【共通】連携 主要

【第２章】

第４次静岡市中期経営計画の
施策及び事務事業評価

令和元年度

１　第４次中期経営計画の施策の目的及び事務事業の実施目標

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
	政策１　危機管理を強化する。			
	施策（１）重要な管・施設の地震対策	この施策は、「水道管の耐震化」、「下水道管の耐震化」、「水道施設の耐震化」及び「下水道施設の津波対策」の４つの事務事業により、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ものである。	①水道管の耐震化 **【水道】**	「静岡市水道施設中長期更新計画」に基づき、基幹管路（重要な水道管）306.8km のうち、耐震化済の水道管延長が、平成 30 年度末は 116.4 ㎞ですが、これを令和４年度末までに 9.0km 実施し、125.4km の耐震化を完了します。
			②下水道管の耐震化 **【下水道】**	「静岡市下水道総合地震対策計画」に基づき、耐震性能の確認、各種対策の実施により耐震化した下水道管延長は、重要な下水道管 474.2km のうち、平成 30 年度末で 247.9km ですが、これを令和４年度末までに 29.3km 延伸させ、277.2km の耐震化を完了します。
			③水道施設の耐震化 **【水道】**	配水池耐震診断の結果を参考に、「静岡市水道施設中長期更新計画」に基づき、配水池等有効容量 203,634 ㎥ のうち優先度の高い未補強施設の工事を令和４年度末までに 15,500 ㎥ 実施します。
			④下水道施設の津波対策 **【下水道】**	「静岡市下水道施設津波対策計画」及び「静岡市下水道総合地震対策計画」に基づき、重要な管・施設の地震対策を実施します。 （管路） 耐津波対策が必要な既設の下水道管路吐口全 31 箇所のうち、令和 4 年度末までに１箇所のゲート設置工事を実施します。 （施設） 耐津波対策が必要な５浄化センター、12 ポンプ場及び 14 吐口を始め、各施設の耐震・耐津波対策実施計画を令和 4 年度末までに策定します。
	施策（２）浸水対策	この施策は、「雨水総合排水計画の更新」、「雨水ハザードマップの作成・公表」及び「雨水幹線・ポンプ場などの整備」の３つの事務事業により、浸水被害の軽減を図り、危機管理の強化を目指すものである。	①雨水総合排水計画の更新 **【下水道】**	雨水計画のマスタープランとなる雨水総合排水計画は、前回の見直し（H11～15）から 10 年以上が経過しており、旧市町の計画諸元の統一性を図るとともに、近年の大雨にも対応した総合的な浸水対策を実施するため、新たな「雨水総合排水計画」に更新します。
			②内水ハザードマップの作成・公表 **【下水道】**	「静岡市浸水対策推進プラン」に位置づけた内水ハザードマップ作成予定地区において、全８地区のうち、平成 30 年度末までには７地区で作成・公表済であり、令和元年度に残り１地区作成し、全地区完了することから、説明会などを通し、市民にハザードマップの活用方法などの理解を深めます。
			③雨水幹線・ポンプ場などの整備 **【下水道】**	「静岡市浸水対策推進プラン」に位置づけた浸水対策地区において、下水道部が所管する 26 地区のうち、対策完了地区が平成 30 年度末で 11 地区完了しました。これを令和４年度末までに新たに５地区完了し、16 地区の浸水対策を完了します。

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
	施策（３）渇水対策	この施策は、「水の相互運用」の事務事業により、渇水時においても安定した給水を確保できる体制を確立することで、危機管理の強化を目指すものである。	①水の相互運用 **【水道】**	平成 30 年度末に水道管布設工事が完了となる北部ルート 21.1km の通水作業、柏尾配水池の供用開始を行い、異常渇水時には安倍川水系と興津川水系の水を相互運用できる体制を確立します。
	施策（４）災害時などの対応や体制の確立	この施策は、「事業継続計画（BCP）の充実・定着」及び「災害時活動拠点の整備」の２つの事務事業により、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ものである。	①事業継続計画 (BCP) の充実・定着 **【共通】**	事業継続に必要な計画・マニュアルを整備し、職員や関係団体への研修・訓練により、一層の定着を図ります。
			②災害時活動拠点の整備 **【水道】**	災害時に給水を可能な限り確保するため、市民に水を配る給水拠点の整備を進めます。
	政策２　管・施設を効率的に運用する。			
	施策（１）管・施設の老朽化対策	この施策は、「中長期計画の更新」、「水道管の更新」、「下水道管の改築」、「水道施設の更新」、「下水道施設の改築」、「水道管の漏水対策」及び「下水道管の不明水対策」の７つの事務事業により、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ものである。	①中長期計画の更新 **【共通】** P27	アセットマネジメント手法の導入効果の検証、施設の劣化予測の実態の検証、蓄積されたデータ等を活用し、中長期計画（水道：静岡市水道施設中長期更新計画、下水道：静岡市公共下水道再構築基本計画）の見直しを行います。
			②水道管の更新 **【水道】**	「静岡市水道施設中長期更新計画」に基づき、配水支管 2,286 kmのうち令和４年度末までに 70.3km を更新します。
			③下水道管の改築 **【下水道】**	「静岡市公共下水道再構築基本計画」に基づき、再構築を必要とする布設後 50 年以上の下水道管のうち、17.6ｋｍを改築し、管路の健全度を維持します。
			④水道施設の更新 **【水道】**	「静岡市水道施設中長期更新計画」に基づき、水道施設において老朽化した機械・電気設備について、令和元年度から令和 12 年度末までに更新が見込まれる 101 箇所のうち 27 箇所を令和４年度末までに更新します。　（箇所数は、工事数を示しています。）
			⑤下水道施設の改築 **【下水道】**	「静岡市公共下水道再構築基本計画」に沿って策定した「静岡市下水道ストックマネジメント計画」に基づき、令和元年度から令和 12 年度末までに改築が見込まれる老朽化した施設 160 箇所のうち 35 箇所を令和４年度末までに改築します。　（箇所数は、工事数を示しています。）
			⑥水道管の漏水対策 **【水道】**	漏水調査実施計画に基づき、給水区域を 20 地区に分け、各地区の管の老朽度と漏水発生の頻度から、調査周期を１～３年と定め水道管の漏水調査を行うなど、積極的に漏水対策を行います。
			⑦下水道管の不明水対策 **【下水道】**	不明水による浄化センター等への負荷低減を図るため、不明水の要因を特定するための調査・分析を行い、７処理区全９地区のうち令和４年度末までに３地区の対策案を策定します。

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
	施策（２）施設の効率化	この施策は、「施設の小規模化・統廃合」及び「水運用計画の策定」の２つの事務事業により、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ものである。	①施設の小規模化・統廃合 **【水道】**	水道施設の更新や改築に合わせて小規模化や統廃合を進めます。
			②水運用計画の策定 **【水道】**	市域全体の水運用計画の検討を行い、水道施設の状況や水需要予測を十分に踏まえた水運用計画を策定し、事業を推進します。
	政策３　環境への負荷を軽減する。			
	施策（１）水環境の保護・改善	この施策は、「水源涵養林の維持管理」、「下水道計画区域内の整備」、「水洗化戸数の増加」及び「浄化センターからの放流水質の安定的な維持」の４つの事務事業により、上下水道に係る水環境を守るとともに改善を図り、環境への負荷の軽減を目指すものである。	①水源涵養林（すいげんかんようりん）の維持管理 **【水道】**	静岡市の水道事業で所有している２地区(５区域)32.2ha の水源涵養林の保護・育成を継続的に行い、適切に管理します。
			②下水道計画区域内の整備 **【下水道】**	事業計画（認可）面積　9,710.3ha のうち、平成 30 年度末で 8,935ha が整備済となりました。これを令和 4 年度末までに新たに 120ha を整備し、9,055ha とします。
			③水洗化戸数の増加 **【下水道】**	公共下水道の未接続世帯に対する臨戸訪問や文書勧告などの下水道接続推進活動により、水洗化戸数の増加を図ります。
			④浄化センターからの放流水質の安定的な維持 **【下水道】**	流入水に対し適正な対応をすることで、放流水の目標水質（日平均 BOD 8 mg/L 以下・SS20mg/L 以下）を安定的に維持します。また、放流水質を悪化させる原因となる流入水のデータベース化を行います。
	施策（２）温暖化対策	この施策は、「自然エネルギーの活用」及び「省エネルギー対策」の２つの事務事業により、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ものである。	①自然エネルギーの活用 **【水道】**	小水力発電設備を設置します。また、自然エネルギーの導入可能性について継続して検討していきます。
			②省エネルギー対策 **【共通】**	水道施設や下水道施設における設備の効率的な運転や高効率機器への更新、執務室における昼休みの消灯やクールビズ・ウォームビズの実施など、エネルギー使用量の削減に取り組むことで省エネルギーを推進します。
	施策（３）資源のリサイクル	この施策は、「リサイクル率の向上」の事務事業により、再利用が可能な資源について、積極的にリサイクルを行うとともに、下水汚泥については、炭化炉の整備により燃料化を進め、エネルギー資源として活用するなどのリサイクル率を向上させ、環境への負荷の軽減を目指すものである。	①リサイクル率の向上 **【下水道】**	清水地区の汚泥集約化を完了させ、下水汚泥の有効利用先の調査及び検討を実施し、令和２年度末までに下水汚泥リサイクル率を 100%に引き上げます。

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
政策４　お客さまサービスを向上させる。				
	施策（１）安全でおいしい水の安定的な供給	この施策は、「水道管の整備・充実」、「水道施設の整備・充実」、「直結給水サービスの拡大」、「水質管理・監視の充実」及び「鉛製給水管の更新」の５つの事務事業により、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ものである。	①水道管の整備・充実 **【水道】**	給水区域内において、需要に応じた水道管 12.8 kmの整備を順次進めていきます。
			②水道施設の整備・充実 **【水道】**	給水区域内における未整備地区など需要に応じた整備を順次進めていきます。
			③直結給水サービスの拡大 **【水道】**	水道施設の整備などに合わせて、直結給水が実施可能な地域や対象施設の拡大を図ります。また、増圧給水の承認により、高層階(１０階程度)の直結給水を可能にします。
			④水質管理・監視の充実 **【水道】**	水安全計画、水質検査計画の運用や検証、水道ＧＬＰなどによる水質管理・監視体制の充実を図るとともに、水質検査機器や水質監視装置の定期的な保守点検と計画的な更新（32 台中 16 台）を行います。
			⑤鉛製給水管の更新 **【水道】**	令和 11 年度までに鉛製給水管をポリエチレン製等の給水管に更新する計画（静岡市鉛製給水管(なまりせいきゅうすいかん)更新計画）を平成 21 年度に作成しました。鉛製給水管は平成 21 年度末で 64,596 箇所ありましたが、平成 22 年度から平成 30 年度までに 26,705 箇所の更新を行い平成 30 年度末で 37,891 箇所まで減少しています。計画に基づき、令和元年度から令和４年度にかけて 15,100 箇所の更新を行います。
	施策（３）接客・窓口サービスなどの充実	この施策は、「料金支払いの利便性の向上」、「サービス体制の再構築」及び「地域貢献」の３つの事務事業により、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ものである。	①料金支払いの利便性の向上 **【共通】**	お客さまのライフスタイルに合ったクレジットカード決済等の納付方法や請求方法などについて、要望やニーズを総合的に検証し、導入可能なものについて実施していきます。
			②サービス体制の再構築 **【共通】**	多様化、高度化するお客さまのニーズに迅速・的確に対応するため、包括業務委託（未納料金収納等業務・お客様サービスセンター業務・給水装置課一部業務）の業務仕様の見直し及び更なる委託範囲の拡大を検討するとともに、お客様サービスセンター業務を拡充した局コールセンターの導入を検討し、お客さまの声を事業に反映する仕組みを構築します。
			③地域貢献 **【共通】**	地域活動に積極的に参加するとともに、検針時に合わせ高齢者等の見守り支援を、市関係部署と連携し実施します。

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
	施策（４）市民参画の推進	この施策は、「静岡市上下水道事業経営協議会の開催」、「協働事業の検討・実施」、「積極的な広報活動」及び「広聴機能の充実」の４つの事務事業により、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るよう、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、お客さまサービスの向上を目指すものである。	①静岡市上下水道事業経営協議会の開催 **【共通】**	市民意見を広く聴くとともに、事業評価を適切に実施するため、「静岡市上下水道事業経営協議会」を開催します。
			②協働事業の検討・実施 **【共通】**	上下水道局が行うイベントへの市民ブースの出展や、広報活動に市民の皆さんのアイディアを取入れます。
			③積極的な広報活動 **【共通】**	ホームページ、局庁舎内に設置する展示コーナーなどで、積極的に事業　ＰＲを行うとともに、イメージキャラクター、ロゴマーク等を活用するなど、親しみやすい広報活動を推進します。
			④広聴機能の充実 **【共通】**	ホームページ等を活用したアンケート調査や、出前講座、施設見学、上下水道モニター等での意見聴取の結果を整理し対応する仕組みを整備します。また、経営計画策定の参考とするため、市民ニーズの把握などに努め、市民との双方向コミュニケーションを図ります。
	政策５　信頼される経営を確立する。			
	施策（１）業務の効率化	この施策は、「機能的な組織づくり」、「上下水道の資産・資源の有効活用」及び「マッピングシステムの運用拡大」の３つの事務事業により、将来にわたって安定的に事業を継続できるよう、業務の見直しや組織再編により、適正な職員数で事業を実施するとともに、必要な技術を残しながら、業務委託の活用などの民間手法を取り入れ、人員の最適化に努めることで、信頼される経営の確立を目指すものである。	①機能的な組織づくり **【共通】**	水道事業及び下水道事業内の業務・組織の統廃合を検討・実施し、必要な部署への適正な人員配置を進めます。
			②上下水道の資産・資源の有効活用 **【共通】**	水道事業、下水道事業は今まで別々に事業実施してきましたが、経営資源である「ヒト＝人材」を上下水道局という一つの組織として捉え、流動的かつ有効的に活用できる方策を検討し実施します。
			③マッピングシステムの運用拡大 **【水道】**	水道管の口径や布設年度などの情報を管理するマッピングシステムにおいて、簡易水道統合、水道法改正を見据えた水道施設や事故、修繕履歴等の情報を管理することで、マッピングシステムの運用拡大による情報の効率的な管理と利用を行い、将来計画の充実を図ります。
	施策（２）職員の技術習得	この施策は、「各種研修の充実」及び「技術継承の仕組みづくり」の２つの事務事業により、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ものである。	①各種研修の充実 **【共通】**	事業運営に必要な知識・技術を確保するため、経験年数等に応じた階層別研修や、資格取得のための研修、外部機関が実施する専門研修などに職員を派遣します。 また、研修成果の発表の場を設け、他の職員へ知識・技術を広く伝えるとともに、研修カリキュラムや検証を行う体制を構築します。
			②技術継承の仕組みづくり **【共通】**	事業運営に必要な技術や知識を確保するため、継承すべき技術の選定や継承するための仕組みを検討します。

政策	施策名	施策目的	事務事業名	実施目標
	施策（３）財政の健全化	この施策は、「新たな収入の確保」、「企業債残高の適正な管理」、「財政計画の定期的な見直し」、「適正な債権管理」及び「収納率の向上」の５つの事務事業により、未収金を減らし料金・使用料の増収を図り、新たな財源の確保と企業債残高の適正管理に努めるとともに、経常的な費用の最小化を行うことで、信頼される経営の確立を目指すものである。	①新たな収入の確保 **【共通】**	財源の確保のため、新規収入を検討・導入し、料金・使用料以外の収益を増やします。
			②企業債残高の適正な管理 **【共通】**	将来の支払利息が過大とならないよう、企業債残高を適正に管理します。
			③財政計画の定期的な見直し **【共通】**	計画に基づいた事業を着実に実施し、また、将来の状況変化を見据えた次期計画を策定することで安定的な経営を目指します。
			④適正な債権管理 **【共通】**	早期催告、給水停止を強化し、効果的な滞納整理に努めるとともに、法的措置も含め、不良債権の整理等を検討し、実施することで未収金を削減します。
			⑤収納率の向上 **【共通】**	委託業務の推進により、民間業者が有する専門性、ノウハウを最大限に活用して、未収金を抑制し、また早期納付を推進していくことで収納率の向上に努めます。
	施策（４）新たな視点に立った上下水道事業の展開	この施策は、「国際協力に係る情報収集と実施などの検討」及び「広域化の検討」の２つの事務事業により、国際協力に係る情報収集を進め、対応可能な支援などの検討を行うとともに、広域化による事業メリット、連携の枠組み等の検討を進め、信頼される経営の確立を目指すものである。	①国際協力に係る情報収集と実施などの検討 **【共通】**	健全経営や確実な事業の執行を前提とする中で、国際協力に係る情報収集を進め、対応可能な支援などを検討します。
			②広域連携の検討 **【共通】**	他事業体との連携などにより事業効率化を検討します。

２　評価方法

● 自己評価（１次評価）

自己評価（１次評価）とは、第４次中期経営計画に掲げた事務事業及び施策について、それぞれの単年度の目標に対する達成度を、上下水道局の行政評価決定機関である内部評価委員会において、自己評価したものである。

今年度の自己評価では、第４次中期経営計画に掲げた上下水道局が実施する全ての事務事業である 50 項目について、次に示す３　評価基準　1「評価基準（事務事業）」に基づく５段階の評価を実施した。

また、事務事業の上位区分となる 16 の施策については、それぞれの施策ごとに、次に示す３　評価基準　2「評価基準（施策）」に基づく４段階評価を用いて、総合的・体系的な評価結果をまとめた。

● 外部評価（２次評価）

外部評価（２次評価）とは、内部評価委員会の実施した自己評価結果を、協議会が専門的かつ客観的な第三者の視点から評価するもので、事業の充実や継続、見直しの根拠として活用するとともに、評価の透明性の確保と市民への説明責任を果たしていこうとするものである。

第４次中期経営計画の外部評価は、自己評価を実施した全ての事務事業のうちから、令和２年度第２回の協議会で決定した外部評価対象とした 16 の主要事業と、６の施策全てについて、次に示す３　評価基準　1「評価基準（事務事業）」及び　2「評価基準（施策）」に基づき、客観的に評価を実施した。

なお、■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】には、各委員から出された意見の要点をまとめ、これを外部評価として協議会の審議を経たものと、その他の意見として外部評価意見に反映されなかった意見の要点をまとめたものを掲載している。

● 改善に向けた取組

目標を達成できなかった事務事業について、市当局が評価をとおして検討した改善に向けた取組を記載した。

３　評価基準

1　［評価基準（事務事業）］

第４次中期経営計画に掲げる事務事業について、設定した成果指標の目標値と実績値を比較した達成度に、活動指標の実績を勘案して、アルファベット小文字の「ｓ」から「ｃ」までの４段階で評価した。政策変更等で実施しなかった事業は「－」を記入した。

評価区分	数値目標があるもの	数値目標がないもの
s	目標を上回る （105%以上）	・目標以上の成果があがっている。
a	目標どおり （90%以上105%未満）	・目的達成に向けて、計画どおり成果が出ている。 ・実績や事業費に見合った十分な成果が出ている。
b	目標を下回る （70%以上90%未満）	・目的達成に向けて、ある程度成果が出ているが、目標をやや下回っている。 ・実績や事業費に比較して成果がやや低い。
c	目標を顕著に下回る （70%未満）	・目的達成に向けて、成果が出ていない。 ・事業実施の効果が認められない。 ・今後も成果が見込めず、事業そのものの見直しが必要。
—	実施せず	・実施する必要が無くなった。 ・政策変更等により、実施が不可能となった。

2　［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」の達成状況を集約し、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	・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。 ・施策推進による顕著な成果が見られる。
A	施策の目的が達成されている	・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。 ・実績や事業費に見合った十分な成果が出ている。
B	施策の目的があまり達成されていない	・第４次中期経営計画策定時の施策目的が達成されているとはいえない状態にある。 ・実績や事業費に比較して成果がやや低い
C	施策の目的が達成されていない	・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。 ・実績や事業費に見合った成果が出ていない。

４　評価結果のまとめ

● 第４次静岡市中期経営計画（令和元年度～令和４年度）に掲げた基本計画（施策）評価一覧表

政策	施策名	主要事業	事務事業名	元年度				２年度				３年度				４年度			
				施策		事務事業		施策		事務事業		施策		事務事業		施策		事務事業	
				自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価
1　危機管理を強化する。																			
	(1) 重要な管・施設の地震対策	主	① 水道管の耐震化	A	A	a	a												
		主	② 下水道管の耐震化			a	a												
		主	③ 水道施設の耐震化			a	a												
			④ 下水道施設の津波対策			a													
	(2) 浸水対策		① 雨水総合排水計画の更新	B	B	c	c												
			② 内水ハザードマップの作成・公表			s													
		主	③ 雨水幹線・ポンプ場などの整備			b	b												
	(3) 渇水対策	主	① 水の相互運用	A		a													
	(4) 災害時などの対応や体制の確立		① 事業継続計画（BCP）の充実・定着	A		a													
		主	② 災害時活動拠点の整備			a													
2　管・施設を効率的に運用する。																			
	(1) 管・施設の老朽化対策		① 中長期計画の更新	A	A	a													
		主	② 水道管の更新			a	a												
		主	③ 下水道管の改築			a	a												
		主	④ 水道施設の更新			a	a												
		主	⑤ 下水道施設の改築			s	s												
		主	⑥ 水道管の漏水対策			a	a												
			⑦ 下水道管の不明水対策			a													
	(2) 施設の効率化	主	① 施設の小規模化・統廃合	A		s													
			② 水運用計画の策定			a													
3　環境への負荷を軽減する。																			
	(1) 水環境の保護・改善		① 水源涵養林の維持管理	A		a													
		主	② 下水道計画区域内の整備			a													
		主	③ 水洗化戸数の増加			a													
			④ 浄化センターからの放流水質の安定的な維持			a													
	(2) 温暖化対策	主	① 自然エネルギーの活用	B	B	b	b												
		主	② 省エネルギー対策			a	a												
	(3) 資源のリサイクル	主	① リサイクル率の向上	A		a													

【第２章】第４次静岡市中期経営計画の施策及び事務事業評価

政策	施策名	主要事業	事務事業名	元年度				２年度				３年度				４年度			
				施策		事務事業		施策		事務事業		施策		事務事業		施策		事務事業	
				自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価	自己評価	外部評価
4 お客さまサービスを向上させる。																			
	(1) 安全でおいしい水の安定的な供給	主	① 水道管の整備・充実	A		a													
		主	② 水道施設の整備・充実			a													
		主	③ 直結給水サービスの拡大			a													
		主	④ 水質管理・監視の充実			a													
		主	⑤ 鉛製給水管の更新			a													
	(2) 接客・窓口サービスなどの充実	主	① 料金支払いの利便性の向上	A		a													
		主	② サービス体制の再構築			a													
			③ 地域貢献			a													
	(3) 市民参画の推進	主	① 静岡市上下水道事業経営協議会の開催	A		a													
			② 協働事業の検討・実施			a													
		主	③ 積極的な広報活動			a													
			④ 広聴機能の充実			a													
5 信頼される経営を確する。																			
	(1) 業務の効率化		① 機能的な組織づくり	A		a													
		主	② 上下水道の資産・資源の有効活用			a													
			③ マッピングシステムの運用拡大			a													
	(2) 職員の技術習得	主	① 各種研修の充実	A	A	a	a												
		主	② 技術継承の仕組みづくり			a	a												
	(3) 財政の健全化		① 新たな収入の確保	A	A	a													
		主	② 企業債残高の適正な管理			a	a												
			③ 財政計画の定期的な見直し			a													
			④ 適正な債権管理			s													
		主	⑤ 収納率の向上			a	a												
	(4) 新たな視点に立った上下水道事業の展開		① 国際協力に係る情報収集と実施などの検討	A		a													
		主	② 広域連携の検討			a													

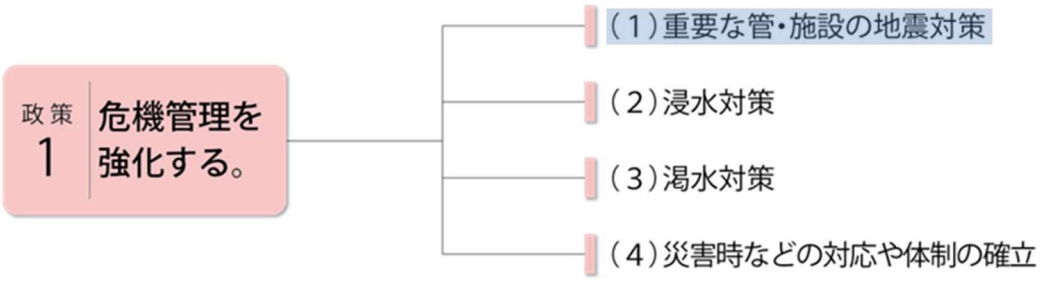
≪外部評価対象≫

施策数	事務事業数	
4	11	戦略的に重要なもの
1	2	新たな取組等実施したもの
0	1	自己評価が「a」未満のもの
1	2	評価対象としたいもの

5　各施策の評価結果

施策名	1－（1）	重要な管・施設の地震対策
目的	この施策は、「水道管の耐震化」、「下水道管の耐震化」、「水道施設の耐震化」及び「下水道施設の津波対策」の４つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①水道管の耐震化【水道】	【ａ評価】 水道管の耐震化について、R１計画どおり「1.3ｋｍ」を実施した。 具体的な取組として、基幹管路の耐震化調査・設計・工事を実施した。 また、基幹管路の耐震管率はR１計画「39.5%」に対し、「39.3%」の実績で、達成率は 99.5%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 水道管の耐震化については、計画どおりに進捗している。 近年、大きな地震が各地で起こっているので、早急に事業を進め、地震による被害を最小限に抑え、水の供給ができないことがないよう耐震性の向上に努めること。 【その他の意見】 地震発生時に修繕などが必要となる数がシミュレーションできるようであれば、想定値を示すことでより説得力の高い説明ができると思う。
◎	②下水道管の耐震化【下水道】	【ａ評価】 下水道管の耐震化について、重要な下水道管の耐震化を R1 計画どおり「6.0km」を実施した。 具体的な取組として 、城北処理区及び高松処理区の下水道管の耐震化調査・設計及び工事を実施した。 また、重要な下水道管の耐震管率はR1 計画どおり「53.5%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 下水道管の耐震化については、計画どおり進捗している。 汚水流出防止などにつながるよう、早期の耐震化に努めること。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果 （その他の意見）
◎	③水道施設の耐震化 【水道】	【ａ評価】 水道施設の耐震化について、Ｒ１計画どおり「9,500 ㎥」を実施した。 具体的な取組として、松富第２配水場（2,500 ㎥）、南安倍配水場（7,000 ㎥）の耐震化を実施した。 また、配水池の耐震化率は、Ｒ１計画どおり「41.0%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 水道施設の耐震化については、計画どおりに進捗している。 巨大地震に備えた未補強施設の工事を早期に終了できるよう努めること。 【その他の意見】 水道施設や配水池・浄水場の計画の見直しについては、市民の生活を守りつつ、現状に即した計画の見直しを行い、限られた予算の中で、有効に事業が進められることを期待する。 また、シミュレーションで災害リスクが減ることを数値的に示すことができれば、より説得力の高い説明になると思う。
	④下水道施設の津波対策 【下水道】	【ａ評価】 下水道施設の津波対策について、施設の耐震・耐津波対策基本設計、実施計画策定を R1 計画どおり「基本設計実施」とした。 具体的な取組として、対策を必要とする中島浄化センター及び中島雨水ポンプ場の耐震・耐津波対策基本設計業務委託を実施した。 また施設の耐震・耐津波対策基本設計、実施計画実施率は R1 計画どおり「28.6%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①水道管の耐震化	活動指標	水道管（基幹管路）の耐震化	計画値	1.3km	2.5km	2.0km	3.2km
				実績値	1.3km			
		成果指標	基幹管路の耐震管率	計画値	39.5%	40.5%	41.2%	42.2%
				実績値	39.3%			
		達成率			99.5%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	②下水道管の耐震化	活動指標	重要な下水道管の耐震化	計画値	6.0km	7.1km	6.3km	9.9km
				実績値	6.0km			
		成果指標	重要な下水道管の耐震管率	計画値	53.5%	55.0%	56.4%	58.5%
				実績値	53.5%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
◎	③水道施設の耐震化	活動指標	水道施設の耐震化	計画値	9,500 ㎥	3,000 ㎥	（工事継続）	3,000 ㎥
				実績値	9,500 ㎥			
		成果指標	配水池の耐震化	計画値	41.0%	42.5%	42.5%	44.0%
				実績値	41.0%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
	④下水道施設の津波対策	活動指標	（管路吐口）ゲート設置工事	計画値	―	管路吐口耐津波診断・基本設計	管路吐口耐津波詳細設計 遠方監視制御システム設置工事	1 箇所
				実績値	―			
			（施設）耐震・耐津波対策基本設計、実施計画策定	計画値	基本設計実施（2 箇所）	基本設計実施（2 箇所）	基本設計実施（2 箇所）	基本設計実施（1 箇所） 実施計画策定
				実績値	基本設計実施（2 箇所）			
		成果指標	（管路吐口）ゲート設置工事実施率	計画値	―	―	―	3.2%
				実績値	―			
			（施設）耐震・耐津波対策実施計画実施率	計画値	28.6%	57.1%	85.7%	100%
				実績値	28.6%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	重要な管・施設の地震対策について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に「①水道管の耐震化」や「②下水道管の耐震化」の事務事業では、R１年度に計画していた延長を上方修正して一部事業を前倒すことで、早期の耐震化完了に向けて事業を進めることができた。 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。 各事務事業の外部評価の際に、「早急に耐震化に向けて事業を進めてほしい」という意見があったことを踏まえ、効率的に耐震化工事が行えるよう、道路拡幅等の工事の実施に合わせた同調施工の調整に取り組んでいくことや、国からの財政支援の積極的な活用などにより、早期の耐震化に努めていきたい。

外部評価	A	重要な管・施設の地震対策については、水道管、下水道管、水道施設の耐震化、下水道施設の津波対策ともに、計画どおり進捗しており、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が達成されていると判断し、Ａ評価とする。 今後もスピードを加速した施策・事業に期待する。 【その他の意見】 事業の開始時期や終了見込み等の長期的なロードマップが見えない。協議会の議論の中でも早期の完成を求める声が多い中で事業のスピード感の妥当性を検証する機会が十分とは言えない状態であることは残念に思う。

施策名	1－（2）	浸水対策
目的	この施策は、「雨水総合排水計画の更新」、「雨水ハザードマップの作成・公表」及び「雨水幹線・ポンプ場などの整備」の３つの事務事業により、浸水被害の軽減を図り、危機管理の強化を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策

政策 1　危機管理を強化する。
- （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

1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①雨水総合排水計画の更新【下水道】	【ｃ評価】 雨水総合排水計画の更新について、R1 計画「基本構想」に対し、「基本構想素案」となった。 具体的な取組として、雨水総合排水計画の更新に向けて、基本構想素案を取りまとめた。 また、成果指標の計画策定進捗率については R1 計画値を設定していないが、活動指標が「基本構想素案」の策定にとどまり、目標達成に向けて成果が出ていないため、「ｃ」評価とした。	【ｃ評価】 雨水総合排水計画の更新については、目標達成に向けて成果が出ていない。 近年各地で大雨による浸水被害が発生していて、市民が安心・安全でいられるよう、令和元年度の遅れを取り戻し、速やかに市民の不安を軽減できる計画を進めるように努めること。 なお、素案策定等一定の成果も見受けられるため、「ｂ」とする評価もあった。 【その他の意見】 実績の「基本構想素案」が、計画の「基本構想」に比べて、どの程度のレベルであるかがわからないため、評価がしにくい。
	②内水ハザードマップの作成・公表【下水道】	【ｓ評価】 内水ハザードマップ作成・公表について、R１計画どおり「１地区」完了した。次に出前講座・説明会を、R１計画「３回」に対し、「６回」実施した。 具体的な取組として、服織・井宮地区の内水ハザードマップの作成・公表を実施し、出前講座は昨年の台風 19 号による全国的な被害の影響もあり、計画を上回る６回実施した。 また、浸水被害の軽減のための市民理解度は、R1 計画「80%以上」に対し、「94％」の実績で、達成率は 117.5%となったため、「ｓ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果 （その他の意見）
◎	③雨水幹線・ポンプ場などの整備 【下水道】	【ｂ評価】 雨水幹線・ポンプ場などの整備について、対策完了地区数及び対策実施地区数をＲ１計画「４地区及び６地区」に対し、「１地区及び８地区」実施した。 具体的な取組として、対策完了地区は「折戸」地区の対策が完了した。しかし、「広野」地区は台風により施工箇所が被災したことや、「豊田二丁目・三丁目」及び「小鹿三丁目」地区は支障物件の移設調整に時間を要したことから、対策完了地区の実績値は１地区となった。対策実施地区数は、Ｒ１からの国の浸水対策整備方針を踏まえ、次年度以降実施予定地区の中から関係機関との放流協議を速やかに行い「城北二丁目」及び「川岸町・渋川」の２地区を前倒し工事着手したため、計画値６地区に対して実績値は８地区となった。 また、浸水対策率は R1 計画「57.7%」に対し、「46.2%」の実績で、達成率は 80.1%となったため、「ｂ」評価とした。	【ｂ評価】 雨水幹線・ポンプ場などの整備については、計画どおり工事の完了ができなかった。 次年度以降も過去の経験や新たな視点を取り入れ、自然災害の影響を考慮した工期の設定や、他事業との連絡調整をスムーズにできるような体制を整える必要がある。 また、前年度の課題の解消や次年度以降に実施予定の事業を前倒しで実施する柔軟な対応は評価できる。

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①雨水総合排水計画の更新	活動指標	雨水総合排水計画の更新	計画値	基本構想	基本計画 A 地区	基本計画 B 地区	基本計画 C 地区
				実績値	基本構想素案			
		成果指標	計画策定進捗率	計画値	―	33%	67%	100%
				実績値	―			
		達成率			目標達成に向けて成果が出ていない			
		自己評価			c			
		外部評価			c			
	②内水ハザードマップの作成・公表	活動指標	マップ作成・公表地区数	計画値	1 地区（全地区完了）	―	―	―
				実績値	1 地区（全地区完了）			
			マップ更新回数	計画値	―	1 回	―	―
				実績値	―			
			出前講座・説明会など	計画値	3 回	3 回	3 回	3 回
				実績値	6 回			
		成果指標	浸水被害の軽減のための市民理解度	計画値	80%以上	80%以上	80%以上	80%以上
				実績値	94%			
		達成率			117.5%			
		自己評価			s			
		外部評価						
◎	③雨水幹線・ポンプ場などの整備	活動指標	雨水幹線・ポンプ場などの完了地区数（対策実施地区数）	計画値	4 地区（6 地区）	0 地区（5 地区）	1 地区（4 地区）	0 地区（3 地区）
				実績値	1 地区（8 地区）			
		成果指標	浸水対策率（対策完了地区数）	計画値	57.7%（15 地区）	57.7%（15 地区）	61.5%（16 地区）	61.5%（16 地区）
				実績値	46.2%（12 地区）			
		達成率			80.1%			
		自己評価			b			
		外部評価			b			

■施策評価

自己評価	B	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つの事業が計画を下回り、１つの事務事業が計画を上回る実施となった。 「①　雨水総合排水計画の更新」の事務事業については、基本構想素案は策定したものの、パブリックコメントの実施までには至らず、基本構想の素案の策定のみにとどまった。 「②内水ハザードマップの作成・公表」の事務事業については、出前講座・説明会を R1 計画以上に実施し、浸水被害軽減のための市民理解度向上のための取組をした。 「③雨水幹線・ポンプ場などの整備」の事務事業については、台風による被災や地下埋設物管理者との移設調整により事業に遅れが生じ、計画を下回る完了地区数となった。 しかし、「①雨水総合排水計画の更新」の事務事業については、基本構想が素案までの策定が進んでいることや、「③雨水幹線・ポンプ場などの整備」は、計画以上の実施地区の着手や、一部区間を供用し事業効果を発現している地区もあることから、「施策目的が全く達成されていない」とまでは言い切れない。 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あまり達成されていないと判断し、「B」評価とした。 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・ハードの両面からの対策を進めていく。

外部評価	B	浸水対策は、施策を構成する３つの事務事業において計画どおりの成果を挙げているとは言い切れず、浸水被害の軽減を図るという施策の目的があまり達成されていないと判断し、B評価とする。 特に、「雨水総合排水計画の更新」については、ｃ評価となり迅速な対応が求められる。改善に向けた取組にあるように、パブリックコメントの実施、令和２年度内の基本構想の策定を完了させること。 なお、年々激しくなる自然災害への不安が高まっている中、現状では災害対策に対して高まる市民のニーズに十分応えられるレベルまでには達していると考えられず、着実な事業推進へのお願いの意味も込めて「C」とする評価もあった。

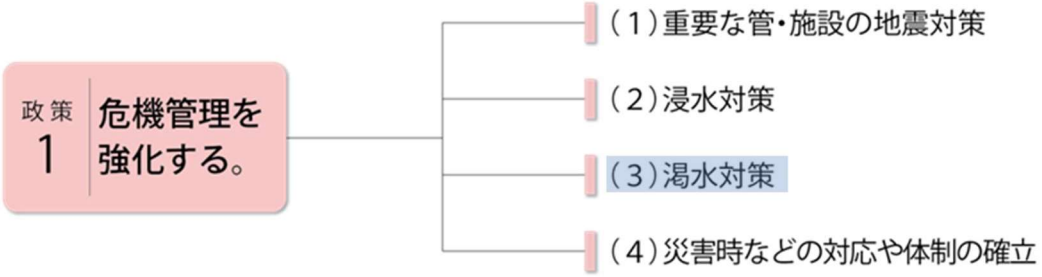
2 改善に向けた取組

本協議会の外部評価に対し、上下水道局から次のような取組方針が示された。

①雨水総合排水計画の更新	令和２年度中に、パブリックコメント等を行い、基本構想を確定し、かつ令和２年度の計画値であるＡ地区の基本計画策定も完了して計画どおりの進捗となるように、達成に向けて実施していく。 なお、令和２年９月末時点の今後の計画としては、10 月からパブリックコメントを実施し、12 月には基本構想を確定させ、年度内には A 地区の基本計画の策定が完了する見込みである。
③雨水幹線・ポンプ場などの整備	「広野地区」 海岸部での吐口工事では高潮の影響を受けないよう、過去の最大高潮水位よりも高い位置に作業ヤードを構築し工事を進めていたが、被災を受けた時の高潮水位はそれを超えるものであった。 今後海岸で工事を実施する場合、台風シーズンを考慮した工期設定とすることを検討する。 なお、広野地区は、令和２年 10 月初旬に一部通水を開始し、11 月に対策が完了する予定である。 「豊田二丁目・三丁目」及び「小鹿三丁目」 地下埋設物管理者による支障物件の移設調整は過去より課題となっており、これまで地下埋設物管理者（ガス、通信、水道）と調整を重ねてきた結果、令和元年度は３者中２者（通信、水道）の遅延原因を改善した。残り１者（ガス）とは令和２年度に円滑な実施に向けての調整を進めた。 なお、豊田二丁目・三丁目地区は、令和２年９月末に対策が完了しており、小鹿三丁目地区は、令和３年３月末に対策が完了する予定である。

施策名	1－（3）	渇水対策
目的	この施策は、「水の相互運用」の事務事業により、渇水時においても安定した給水を確保できる体制を確立することで、危機管理の強化を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①水の相互運用【水道】	【ａ評価】 水の相互運用について、北部ルート運用開始をＲ１計画「工事完成」及び「通水作業」に対し、「工事」はＲ２年１月に完成し、関係する施設の「通水作業」を実施した。 具体的な取組として、「庵原配水場～柏尾（送水管）の通水・洗管作業」、「柏尾配水池の洗浄作業」を実施した。 また、Ｒ２年１月の完成からＲ１年度末まで給水制限日数が「０日」となり、目的達成に向けて計画どおり成果が出ているため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

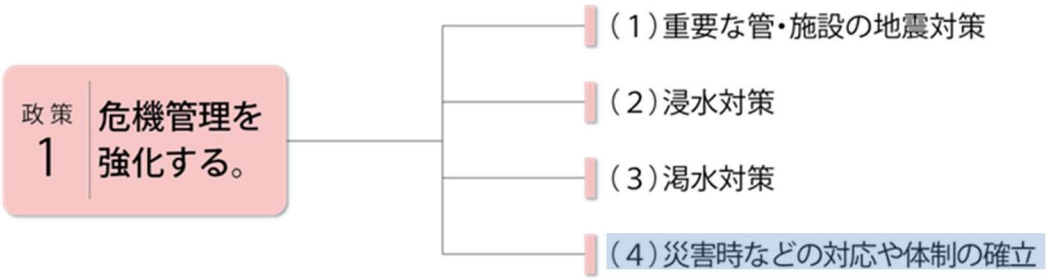
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①水の相互運用	活動指標	北部ルート運用開始	計画値	工事完成通水作業	配水池運用開始	―	―
				実績値	工事完成通水作業			
		成果指標	給水制限日数	計画値	―	０日	０日	０日
				実績値	０日			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	渇水対策について、施策を構成する事務事業は計画どおりの実施となった。 長い間の懸案であった水の相互運用事業「北部ルート」は、推進工事区間の支障木撤去等で時間を要し工程が遅れたが、その後、工程調整を行い、計画どおり令和２年１月に完成した。これにより、興津川の異常渇水時には、葵区の安倍川水系の水を送ることで、清水区へ安定的に水道水を供給することが可能となり、清水区における想定される範囲での渇水の懸念は払拭された。 以上のことから、渇水時においても安定した給水を確保できる体制を確立することで、危機管理の強化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。 水の相互運用事業（北部ルート・南部ルート）の当初の目的は、清水区の渇水対策であるが、令和２年度策定を予定している水運用計画において、市域全体を俯瞰し、すべての施設の役割を一から見直すことで、本事業に関係する施設をより有効に活用できるよう検討を進めていきたい。

施策名	1－（4）	災害時などの対応や体制の確立
目的	この施策は、「事業継続計画（BCP）の充実・定着」及び「災害時活動拠点の整備」の２つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①事業継続計画（BCP）の充実・定着【共通】	【ａ評価】 事業継続計画（BCP）の充実・定着について、R１計画どおり「実施検証」した。 具体的な取組として、下水道部においては、人事異動に伴う対応体制等の年度改訂を実施するとともに、熊本地震の教訓を交えた国土交通省の「下水道BCP策定マニュアル2017年版（地震・津波編）」に基づき、責任者の代理順位の決定などの災害時の体制の見直しや、非常時対応計画の整理などのマニュアル全体の見直しを行った。水道部においては、各種マニュアル等のうち「静岡市水道事業震災対策計画」の職員配備の更新及び給水車等の応急対策資器材の情報更新を行った。また、応急体制の強化については、図上訓練を実施し、職員の防災に関する知識や技術の向上に加え、水道事業では通年「覚書」に基づき川崎市と２市合同で実施していた訓練に初めて神戸市を加え３市合同での訓練を２月に実施した。また、下水道事業においても２月に浜松市と２市合同の訓練を実施し、協力体制を確認することができた。 また、水道・下水道事業の災害対策訓練実施回数は R１計画どおり「５	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
		回」の実績で、達成率は、100%となったため、「ａ」評価とした。	
◎	②災害時活動拠点の整備【共通】	【ａ評価】 災害時活動拠点の整備について、耐震性貯水槽の設置を R１計画どおり「１基設置」を実施した。 具体的な取組として、耐震性貯水槽の設置に伴う調査･設計･工事を実施した。 昨年 12 月には、地域防災訓練の参加者及び設置場所である興津中学校の生徒を対象に工事中の現場を公開することで施設の PR を行った。 また、災害時、１週間に必要となる水を供給できる人数は R１計画どおり「198,400 人」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

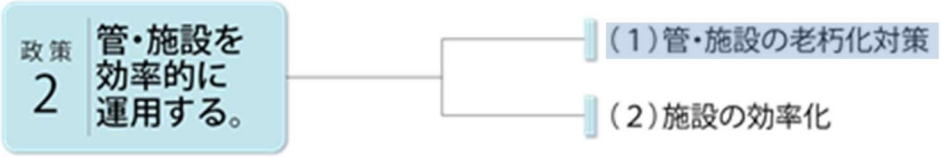
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①事業継続計画(BCP)の充実・定着	活動指標	事業継続計画(BCP)の充実・定着	計画値	実施検証	実施検証	実施検証	実施検証
				実績値	実施検証			
		成果指標	災害対策訓練実施回数	計画値	５回	５回	５回	５回
				実績値	５回			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②災害時活動拠点の整備	活動指標	耐震性貯水槽の設置	計画値	１基設置	１基設置	―	１基設置
				実績値	１基設置			
		成果指標	災害時、１週間に必要となる水を供給できる人数	計画値	198,400 人	203,200 人	203,200 人	208,000 人
				実績値	198,400 人			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	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実施となった。 特に、「②災害時活動拠点の整備」の事務事業では、清水興津中学校に耐震性貯水槽を設置するとともに、その工事工程を、地域の防災訓練の際に一般公開し、市民周知を積極的に図った。 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。 第３次中期経営計画の外部評価の際に、「耐震性貯水槽の設置場所などは、市民認知度が低いことから、積極的な広報活動をすること」という意見があったことを踏まえ、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。

施策名	2－（1）	管・施設の老朽化対策
目的	この施策は、「中長期計画の更新」、「水道管の更新」、「下水道管の改築」、「水道施設の更新」、「下水道施設の改築」、「水道管の漏水対策」及び「下水道管の不明水対策」の７つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------- 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①中長期計画の更新【共通】	【ａ評価】 中長期計画の更新について、R１計画どおり「情報収集・データ蓄積」を実施した。 具体的な取組として、水道部では、事業の進捗について関係課からヒアリングを実施するとともに進捗管理に応じた年次計画のローリングを行った。下水道部では、既計画について指標に基づいた進捗管理と年次計画のローリングを行い、各課の工事実績や調査結果を台帳に蓄積した。 また、計画策定進捗率はＲ１計画どおり「25%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	
◎	②水道管の更新【水道】	【ａ評価】 水道管の更新について、水道管（配水支管）の更新を R1 計画「7.7ｋｍ」に対し、「7.0 km」実施した。 具体的な取組として、配水支管の更新調査・設計・工事を実施した。 また、管路の更新率は R1 計画「0.34%」に対し、「0.32%」の実績で、達成率は 94.1%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 水道管の更新については、計画どおりに進捗している。 漏水事故や渇水は市民の日常生活に大きな影響を与えるため、水道管の更新には、スピード感をもって進めていただきたい。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果 （その他の意見）
◎	③下水道管の改築 【下水道】	【ａ評価】 下水道管の改築について、R1 計画「3.0km」に対し、「2.6km」実施した。 具体的な取組として、城北処理区及び高松処理区の調査・設計及び改築工事を実施した。 また、管きょ 100ｋｍ当たりの陥没箇所数は R1 計画「0.4 箇所以下」に対し、「0.32 箇所」の実績で、活動指標の実績値が計画値を下回るものの、目的達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、総合的に勘案し「ａ」評価とした。	【ａ評価】 下水道管の改築については、計画どおりに進捗している。 近年他自治体の道路陥没の事例があり、都市の機能マヒに直結する可能性があることから、円滑な市民生活や安全を守るため、引き続き事業を進めて行くこと。 なお、活動指標では計画値 3.0km に対し、実績値 2.6km であったことから、「ｂ」とする評価もあった。 【その他の意見】 第３次中期経営計画期間の実績(22.7km)に対し、第４次中期経営計画の計画値(17.6km)が短くなっている。過去の実績から見て、老朽化対策をもう少しスピードアップできるのではないか。
◎	④水道施設の更新 【水道】	【ａ評価】 水道施設の更新について、Ｒ１計画どおり「６箇所」を実施した。 具体的な取組として、「清水谷津浄水場非常用自家発電設備更新工事」外５件を完成させた。 また、更新実施率はＲ１計画どおり「5.9%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 水道施設の更新については、計画どおりに進捗している。 巨大地震に備え、未補強施設の工事を早期に終了できるように努めること。
◎	⑤下水道施設の改築 【下水道】	【ｓ評価】 下水道施設の改築について、下水道施設の改築数を R1 計画「９箇所」に対し、「10 箇所」実施した。 具体的な取組として、高松浄化センター３・４系返送汚泥ポンプ更新工事や愛染ポンプ場汚水沈砂池更新工事などを実施した。 また、下水道施設の改築実施率はR1計画の「5.6%」に対し、「6.3%」の実績で、達成率は 112.5%となったため、「ｓ」評価とした。	【ｓ評価】 下水道施設の改築については、計画を上回る実績であることを評価する。 下水道の処理機能停止は市民生活に大きな影響を及ぼすため、引き続き、国からの財政支援の獲得等を活用して、積極的な事業執行に努めること。
◎	⑥水道管の漏水対策 【水道】	【ａ評価】 水道管の漏水対策について、漏水調査をＲ１計画どおり「１年に１回調査する地区：８地区、２年に１回調査する地区：４地区、３年に１回調査する地区：２地区の計 14 地区」実施した。 具体的な取組として、漏水調査延長 1,565 kmにおいて 625 箇所の漏水を発見した。 また、管路点検率は R1 計画どおり「60.1%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 水道管の漏水対策については、計画どおりに進捗している。 また、管路点検率も前年度の 44.1%に比べ、60.1%と大幅に伸びている。水漏れは断水の原因となるため、確実な漏水対策を進めるよう努めること。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	⑦下水道管の不明水対策 【下水道】	【ａ評価】 下水道管の不明水対策について、対策案検討実施地区数を R1 計画どおり「３地区」実施した。 具体的な取組として、城北処理区、中島処理区＜A 地区＞、静清処理区＜A 地区＞で調査又は解析を実施した。 また、R1 年度の活動指標実績に対策案策定が含まれないため、対策案策定率は前年から変動はないが、目標達成に向けて計画どおりの成果が出ているため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①中長期計画の更新	活動指標	中長期計画の検証・更新	計画値	情報収集データ蓄積	情報収集データ蓄積	情報収集データ蓄積	次期計画への反映
				実績値	情報収集データ蓄積			
		成果指標	計画策定進捗率	計画値	25%	50%	75%	100%
				実績値	25%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②水道管の更新	活動指標	水道管（配水支管）の更新	計画値	7.7 km	13.1 km	21.4 km	28.1 km
				実績値	7.0 km			
		成果指標	管路の更新率	計画値	0.34%	0.60%	0.90%	1.20%
				実績値	0.32%			
		達成率			94.1%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	③下水道管の改築	活動指標	下水道管の改築	計画値	3.0km	4.9km	4.9km	4.8km
				実績値	2.6km			
		成果指標	管きょ100km当たりの陥没箇所数	計画値	0.4 箇所/100km 以下	0.4 箇所/100km 以下	0.4 箇所/100km 以下	0.4 箇所/100km 以下
				実績値	0.32			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
◎	④水道施設の更新	活動指標	水道施設(設備)の更新数	計画値	6 箇所	7 箇所	7 箇所	7 箇所
				実績値	6 箇所			
		成果指標	更新実施率	計画値	5.9%	12.8%	19.8%	26.7%
				実績値	5.9%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
◎	⑤下水道施設の改築	活動指標	下水道施設の改築数	計画値	9 箇所	8 箇所	9 箇所	9 箇所
				実績値	10 箇所			
		成果指標	改築実施率	計画値	5.6%	10.6%	16.2%	21.8%
				実績値	6.3%			
		達成率			112.5%			
		自己評価			s			
		外部評価			s			

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	⑥水道管の漏水対策	活動指標	漏水調査【１段目:調査地区数】（内訳）【２段目:１年に１回】【３段目:２年に１回】【４段目:３年に１回】	計画値	14 地区	14 地区	12 地区	13 地区
					8 地区	8 地区	8 地区	8 地区
					4 地区	3 地区	4 地区	3 地区
					2 地区	3 地区	0 地区	2 地区
				実績値	14 地区			
					8 地区			
					4 地区			
					2 地区			
		成果指標	管路点検率	計画値	60.1%	54.7%	52.7%	51.1%
				実績値	60.1%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
	⑦下水道管の不明水対策	活動指標	対策案策定完了地区数（検討実施地区数）	計画値	—（３地区）	１地区（４地区）	１地区（４地区）	１地区（４地区）
				実績値	—（３地区）			
		成果指標	対策案策定率	計画値	7.0%	17.0%	24.0%	27.0%
				実績値	7.0%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

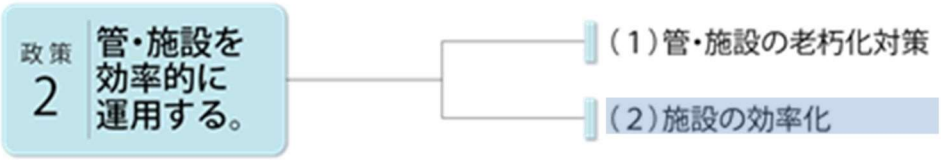
■施策評価

自己評価	A	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６つの事務事業が計画どおり、１つの事務事業が計画を上回る実施となった。 特に「⑤下水道施設の改築」の事務事業では、活動指標の計画を上回る施設の改築を行うなど、老朽化対策の早期完了に向けて事業を進めることができた。 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成果が十分出ているため、「Ａ」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、計画より若干の遅れが生じている「水道管の更新」について、工事ごとにきめ細やかな進行管理を徹底し、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。

外部評価	A	管・施設の老朽化対策については、構成する７つの事務事業で、ほとんどが計画を上回る実績を挙げており、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判断し、Ａ評価とする。 老朽化対策は果てしない作業だが、スピード感をもって取り組むこと。 【その他の意見】 管や施設の老朽化は対策を行わない限り進行し続けるものであるため、事務事業の対象範囲や実施期間を明確にして実施する必要があるのではないか。

施策名	2－（2）	施設の効率化
目的	この施策は、「施設の小規模化・統廃合」及び「水運用計画の策定」の２つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①施設の小規模化・統廃合【水道】	【ｓ評価】 施設の小規模化・統廃合について、R１計画どおり「２施設停止」実施した。 具体的な取組として、「麻機ヶ丘ポンプ場･高置水槽の停止」「蒲原城山配水池３池のうち１池停止の調査・設計・検証等」を実施した。 また、成果指標である維持管理費の軽減額は、計画「０円」に対し、「120万円」の実績で、目標以上の成果があがっているため、「ｓ」評価とした。	
	②水運用計画の策定【水道】	【ａ評価】 水運用計画の策定について、Ｒ１計画「現地調査（水圧・仕切弁等）」に対し、「計画策定にむけた委託発注･作業部会設置」を実施した。 また、計画策定進捗率はＲ１計画どおり「25%」の実績で、達成率は100%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

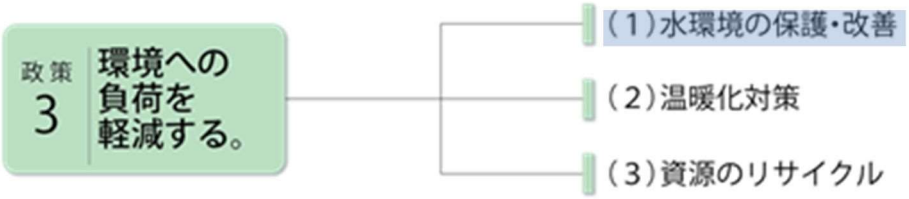
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①施設の小規模化・統廃合	活動指標	施設の統廃合	計画値	２施設停止	―	１施設停止	―
				実績値	２施設停止			
		成果指標	軽減額	計画値	０円	140 万円	140 万円	152 万円
				実績値	120 万円			
		達成率			目標以上の成果があがっている			
		自己評価			s			
		外部評価						
◎	②水運用計画の策定	活動指標	水運用計画	計画値	委託発注作業部会設置	計画策定	―	―
				実績値	委託発注作業部会設置			
		成果指標	計画策定進捗率	計画値	25%	100%	100%	100%
				実績値	25%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	施設の効率化について、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上回る実施となった。 特に、「①施設の小規模化・統廃合」の事務事業については、当初の計画を前倒しして施設停止を行い、成果指標の令和元年度計画を上回る維持管理費の軽減を図ることができた。 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。 「②水運用計画の策定」の事務事業において、令和２年度中に策定を予定している水運用計画は、水源から使用者へ、水道水を無駄なく効率的に届けていくため、送水ルートや施設規模等の再構築を行うものである。「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の時代から、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を進めていきたい。

施策名	３－（１）	水環境の保護・改善
目的	この施策は、「水源涵養林の維持管理」、「下水道計画区域内の整備」、「水洗化戸数の増加」及び「浄化センターからの放流水質の安定的な維持」の４つの事務事業により、上下水道に係る水環境を守るとともに改善を図り、環境への負荷の軽減を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（Ｒ２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①水源涵養林の維持管理【水道】	【ａ評価】 水源涵養林の維持管理について、Ｒ１計画どおり「5.4ｈａ」実施した。 具体的な取組として、「西里西向山、西里藤白山の下刈・間伐」、「西里小判沢の施肥・下刈」を実施した。 また、取水量１㎥当たり水源保全投資額は、Ｒ1 計画どおり「0.16 円/㎥」の実績で、達成率は 100%となった。次に維持管理総面積に対する進捗率は、Ｒ１計画どおり「16.7%」の実績で、達成率は 100%となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	
◎	②下水道計画区域内の整備【下水道】	【ａ評価】 下水道計画区域内の整備について、下水道の整備済面積を R1 計画「40ha」に対し、「43ha」実施した。 具体的な取組として、服織、大谷、興津地区等の整備を実施した。 また、下水道整備率は R1 計画「92.4%」に対し、「92.5%」の実績で、達成率は 100.1%となったため、「ａ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	③水洗化戸数の増加 【下水道】	【ａ評価】 水洗化戸数の増加について、臨戸訪問の実施をR1 計画「34,000 戸」に対し、「40,201 戸」実施した。 具体的な取組として、新規供用開始区域への重点的な臨戸訪問及び下水道への接続に係る文書（供用開始・融資あっせんのお知らせ等）の配布対象の拡大、未接続家屋のデータ管理のために構築している「未接続家屋台帳システム」を活用した効率的な臨戸訪問を実施した。 また、水洗化率は Ｒ１計画どおり「90.4%」の実績で、達成率 100%となったため、「ａ」評価とした。	
	④浄化センターからの放流水質の安定的な維持 【下水道】	【ａ評価】 浄化センターからの放流水質の安定的な維持について、Ｒ１計画どおり「実施」となった。 具体的な取組として、全７浄化センターで各 60 回（計 420 回）水質検査を実施し、BOD は目標値の日平均８mg/L を超える数値が３回あり、SS は全て目標値の日平均 20mg/L 以下だった。BOD の目標値を超えた３回については、いずれも下水道法の技術上の基準値内（日平均 BOD15mg/L 以下）の数値であり、環境に及ぼす影響はない。 また、目標水質達成率（BOD）は R1 計画「100%」に対し、「99.3%」の実績で、達成率は 99.3%となった。次に目標水質達成率（SS）は R1 計画どおり「100%」の実績で、達成率は 100%となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①水源涵養林の維持管理	活動指標	水源涵養林の維持管理	計画値	5.4ha	5.9ha	5.5ha	5.4ha
				実績値	5.4ha			
		成果指標	取水量１㎥当たり水源保全投資額	計画値	0.16 円/㎥	0.16 円/㎥	0.16 円/㎥	0.16 円/㎥
				実績値	0.16 円/㎥			
			維持管理総面積に対する進捗率	計画値	16.7%	35.0%	52.1%	68.9%
				実績値	16.7%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②下水道計画区域内の整備	活動指標	下水道の整備済面積	計画値	40ha	30ha	25ha	25ha
				実績値	43ha			
		成果指標	下水道整備率（下水道整備済面積）	計画値	92.4%（8,975ha）	92.7%（9,005ha）	93.0%（9,030ha）	93.3%（9,055ha）
				実績値	92.5%（8,978ha）			
		達成率			100.1%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	③水洗化戸数の増加	活動指標	臨戸訪問の実施	計画値	34,000 戸	40,000 戸	40,000 戸	40,000 戸
				実績値	40,201 戸			
		成果指標	水洗化率	計画値	90.4%	91.2%	91.4%	91.6%
				実績値	90.4%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

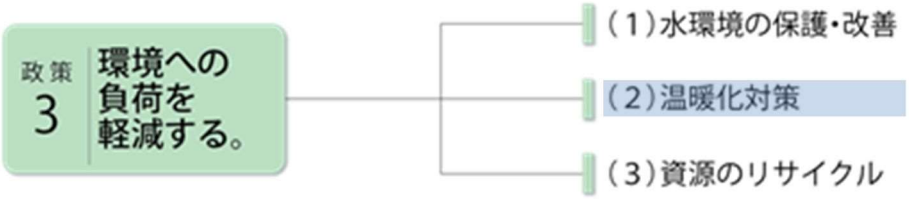
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	④浄化センターからの放流水質の安定的な維持	活動指標	浄化センターからの放流水質の安定的な維持	計画値	実施	実施	実施	実施
				実績値	実施			
		成果指標	目標水質達成率（BOD）	計画値	100%	100%	100%	100%
				実績値	99.3%			
			目標水質達成率（SS）	計画値	100%	100%	100%	100%
				実績値	100%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	水環境の保護・改善について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に「③水洗化戸数の増加」の事務事業では、「未接続家屋台帳システム」を活用した効率的な臨戸訪問が可能となるなど、計画値を上回る臨戸訪問戸数が達成できたほか、Ｒ２以降の計画値を上方修正することにつながった。 以上のことから、上下水道に係る水環境の保護・改善を図り、環境への負荷の軽減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。 今後も未接続家屋を解消して経営の安定化を進め、健全な水循環を次世代へ引き継いでいくため、水環境の保護・改善に努めていきたい。

施策名	3－（2）	温暖化対策
目的	この施策は、「自然エネルギーの活用」及び「省エネルギー対策」の２つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①自然エネルギーの活用【共通】	【ｂ評価】 自然エネルギーの活用について、R1計画どおり「20kW」を実施した。 具体的な取組として、西奈配水場において20kWの小水力発電装置を設置し、７月から運転を開始した。 また、再生可能エネルギー利用率はR１計画どおり「0.16%」の実績で、達成率は100%となった。次に温室効果ガス排出低減量（ｔ-CO2/年換算）はR1計画「103t」に対し、「76ｔ」の実績で、達成率は73.7%となった。２つの成果指標を勘案し、「ｂ」評価とした。	【ｂ評価】 自然エネルギーの活用については、計画をやや下回っている。 設備の設置だけでなく、発電量も計画を達成できるよう、中部電力との協議、発電量の増加に向けた改善策の実施等、速やかな対応に努めること。また、温暖化防止のためにも、自然エネルギーの導入検討に努めること。 【その他の意見】 再生可能エネルギーの発電事業においては受入側の配電設備の状況によっては想定通りの発電ができない可能性がある。状況によっては電力の自家使用や蓄電設備の設置を考える必要があるのではないか。 また、活動指標のR2年度からR4年度までの計画値がいずれも導入可能性検討となっているが、R4年度にはひとまずの区切りをつけてR2年度から検討してきた結果を総括し、その時点での方向性を示す必要があるのではないか。
◎	②省エネルギー対策【共通】	【ａ評価】 省エネルギー対策について、上下水道局庁舎等で使用するエネルギー使用量はＲ１計画「213kℓ」に対し、「205kℓ」の実績であった。次に飲料水の年間生産に必要なエネルギー使用量はＲ１計画「8,094kℓ」に対し、「8,360kℓ」の実績であった。次に下水の年間処理に必要なエネルギー使用量はR1計画「12,893kℓ」に対し、「12,638kℓ」の実績だった。	【ａ評価】 省エネルギー対策については、計画どおりに進捗している。 エネルギー使用量を３項目（庁舎使用・飲料水生産・下水処理）に分けることで、より分かりやすい指標となっている。 【その他の意見】 より積極的な対策として、ICTの活用によるペーパーレス等も検討してはいかがか。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
		具体的な取組として、浄水処理及び汚水処理においては適正な施設管理を実施した。また上下水道局庁舎内では冷暖房機の温度調整や節電の啓発活動を実施した。 また、成果指標である二酸化炭素排出低減量（平成 29 年度比）は、R1 計画「110.0t」に対し、「102.1ｔ」の実績で、達成率 92.8%となったため「ａ」評価とした。	また、職員の健康維持と作業効率の向上も考慮し、エネルギーを一概に削減するのではなく、不要なエネルギーの削減と必要なエネルギーの適切な使用を行うことで、効率的なエネルギー削減がされることを期待する。

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①自然エネルギーの活用	活動指標	自然エネルギーの活用	計画値	20kW［小水力］	導入可能性検討	導入可能性検討	導入可能性検討
				実績値	20kW［小水力］			
		成果指標	再生可能エネルギー利用率	計画値	0.16%	0.16%	0.16%	0.16%
				実績値	0.16%			
			温室効果ガス排出低減量（t-CO2/年換算）	計画値	103t	103t	103t	103t
				実績値	76t			
		達成率			ある程度成果が出ているが、目標をやや下回っている			
		自己評価			b			
		外部評価			b			
◎	②省エネルギー対策	活動指標	上下水道局庁舎等で使用するエネルギー（原油換算）	計画値	213ｋℓ	213ｋℓ	213ｋℓ	213ｋℓ
				実績値	205ｋℓ			
			飲料水の年間生産に必要なエネルギー量（原油換算）	計画値	8,094kℓ	8,086kℓ	8,078kℓ	8,070kℓ
				実績値	8,360kℓ			
			下水の年間処理に必要なエネルギー量（原油換算）	計画値	12,893kℓ	12,881kℓ	12,869kℓ	12,857kℓ
				実績値	12,638kℓ			
		成果指標	二酸化炭素排出低減量 平成 29 年度比（総排出量）	計画値	110.0ｔ（55,522.8t）	162.4ｔ（55,470.4t）	214.8ｔ（55,418.0t）	267.1ｔ（55,365.7t）
				実績値	102.1t（55,530.7t）			

		達成率	92.8%			
		自己評価	a			
		外部評価	a			

■施策評価

自己評価	B	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１つの事務事業が計画を下回り、１つが計画どおりの実施となった。 「①自然エネルギーの活用」の事務事業については、Ｒ１年度計画どおりの 20kW の小水力発電設備を設置したが、中部電力との協議により発電電力量を抑えたことで、温室効果ガス排出低減量(t-CO2/年換算)の実績が計画を下回った。 しかしながら、発電電力量を抑えてはいるものの、小水力発電は実施しているため、施策目的が全く達成されていないとは言い切れない。 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。

外部評価	B	温暖化対策については、「省エネルギー対策」で、ほぼ計画どおりの実績を挙げているが、「自然エネルギーの活用」では、温室効果ガス排出低減量の実績が計画を大幅に下回った。施策目的のうち、自然エネルギーの活用を図るという部分では、施策の目的があまり達成されていないと判断し、Ｂ評価とする。 「自然エネルギーの活用」の成果指標が達成できるように、中部電力との協議をしっかり行い速やかな対応に努めること。 【その他の意見】 事務局より小水力発電事業の取組のみで施策の評価をするとの説明があったが、小水力発電事業だけでなく、太陽光発電など、他の自然エネルギー事業の状況も勘案する必要が高いと考え、外部評価結果を参考とする方の誤解を避ける必要性から、「評価不能」とする。

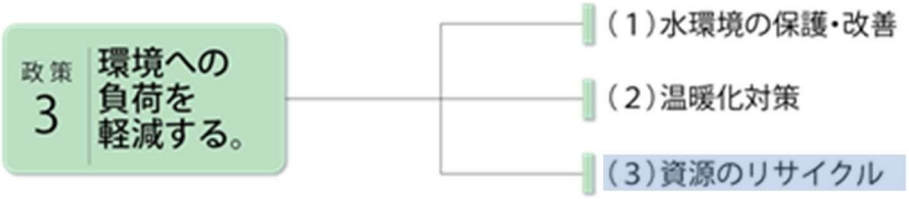
2 改善に向けた取組

本協議会の外部評価に対し、上下水道局から次のような取組方針が示された。

①自然エネルギーの活用	令和２年９月時点で、中部電力から発電量の制限を受けている連系条件の改善及び設置業者とともに発電量の増加に向けた検討を進めている。また、新たな自然エネルギー発電設備の設置に向けて、引き続き導入可能性を検討する。

施策名	3－（3）	資源のリサイクル
目的	この施策は、「リサイクル率の向上」の事務事業により、再利用が可能な資源について、積極的にリサイクルを行うとともに、下水汚泥については、炭化炉の整備により燃料化を進め、エネルギー資源として活用するなどのリサイクル率を向上させ、環境への負荷の軽減を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①リサイクル率の向上【共通】	【ａ評価】 リサイクル率の向上について、清水地区の汚泥集約化事業をＲ１計画どおり「完了」となった。 具体的な取組として、清水地区の汚泥集約化事業が完了したことと、令和２年度に向けて下水汚泥リサイクル率を 100%とするための有効利用先調査及びリサイクル計画の見直しを実施した。 また、下水汚泥リサイクル率は R1 計画「94.0%」に対し、「95.4%」の実績で、達成率は 101.5%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

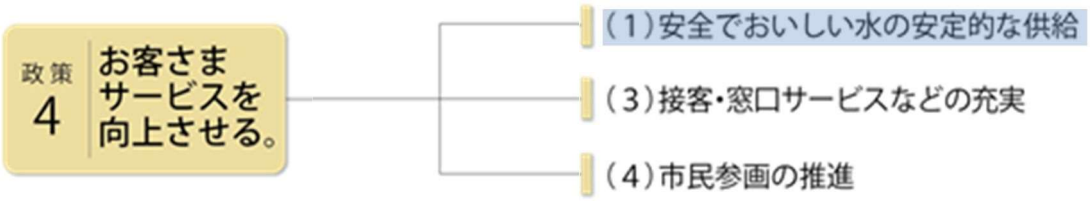
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①リサイクル率の向上	活動指標	清水地区の汚泥集約化事業	計画値	完了	—	—	—
				実績値	完了			
		成果指標	下水汚泥リサイクル率	計画値	94.0%	100%	—	—
				実績値	95.4%			
		達成率			101.5%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	資源のリサイクルについて、施策を構成する事務事業は計画どおりの実施となった。 具体的な取組として、清水南部及び静清浄化センターで、個別に汚泥を処理していたが、静清浄化センターでの集約処理に変更し、施設の統廃合・合理化を進めるとともに、平成 29 年度より、駿河区・葵区の汚泥を集約処理する中島浄化センターの炭化炉の整備による汚泥の燃料化を進めている。 以上のことから、再利用が可能な資源について、積極的にリサイクルを行うとともに、下水汚泥については、エネルギー資源として活用するなどのリサイクル率を向上させ、環境への負荷の軽減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。 第３次中期経営計画の外部評価の際に、「下水道の環境に配慮した事業運営について、積極的な PR をすること」という意見があったこと踏まえ、本年６月に城北浄化センターで実施した花菖蒲観賞会（来場者数：3,288 人）において、SDGs の指標に関連付け、環境に配慮した事業運営を行っている PR 活動を実施した。今後も環境に配慮した事業運営と積極的な PR に努めていきたい。

施策名	４－（１）	安全でおいしい水の安定的な供給
目的	この施策は、「水道管の整備・充実」、「水道施設の整備・充実」、「直結給水サービスの拡大」、「水質管理・監視の充実」及び「鉛製給水管の更新」の５つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①水道管の整備・充実【水道】	【ａ評価】 水道管の整備・充実について、水道管整備をＲ１計画どおり「3.8 km」実施した。 具体的な取組として、水道管の整備調査・設計・工事を実施した。 また、管路の新設率はＲ１計画どおり「0.15%」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	
◎	②水道施設の整備・充実【水道】	【ａ評価】 水道施設の整備・充実について、R1計画「足久保配水場築造」に対し、「仮設の配管･ポンプ設置、既設の高架水槽･ポンプ棟撤去」を実施した。 Ｒ４年度の足久保配水場供用開始まで、成果指標である未整備地区人口および整備された地区の人口比に変化がないが、目標達成に向けて、計画どおり活動ができているため、「ａ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	③直結給水サービスの拡大【水道】	【ａ評価】 直結給水サービスの拡大について、対象の拡大を R1 計画どおり「中高層建築物直結給水認可（５階まで）」を実施した。次に直結給水の PR 回数を R１計画どおり「５回」実施した。 具体的な取組として、配水圧力調査、モデル施設の検証、直列多段増圧給水（10 階以上）施工基準策定、施工基準に係る講習会において PR を実施した。 また、中高層建築物等直結給水率は R１計画「70%以上」に対し、「73.14%」の実績で、達成率は 104.5%となったため、「ａ」評価とした。	
◎	④水質管理・監視の充実【水道】	【ａ評価】 水質管理・監視の充実について、水質監視装置の更新台数を R１計画どおり「４台」を実施した。 具体的な取組として、水源から蛇口までの各段階での危機対応を整理した品質管理システムである水安全計画に基づく検証を門屋浄水場について行い、適切に運用されていることを確認した。 また、日本水道協会による水質検査の精度や体制、信頼性が確保されていることを規定された規格である水道 GLP の更新のため、維持審査（サーベイランス）を受審した。 成果指標となる残留塩素濃度は R１計画「0.4 mg/L 以下」に対し、「0.29 mg/L」の実績で、目的達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、「ａ」評価とした。	
◎	⑤鉛製給水管の更新【水道】	【ａ評価】 鉛製給水管の更新について、R1 計画「3,700 箇所」に対し、「3,741 箇所」実施した。 また、鉛製給水管率は R１計画「11.6%」に対し、「11.1%」の実績で、達成率は 104.5%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①水道管の整備・充実	活動指標	水道管整備	計画値	3.8 km	5.0 km	2.7 km	1.3 km
				実績値	3.8 km			
		成果指標	管路の新設率	計画値	0.15%	0.19%	0.10%	0.05%
				実績値	0.15%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②水道施設の整備・充実	活動指標	水道施設整備	計画値	足久保配水場築造	足久保配水場築造	足久保配水場完成	足久保配水場供用開始
				実績値	仮設の配管･ポンプ設置 既設の高架水槽･ポンプ棟撤去			
		成果指標	未整備地区人口	計画値	約 1,600 人	約 1,600 人	約 1,600 人	約 1,000 人
				実績値	約 1,600 人			
			整備された地区の人口比	計画値	0％	0％	0％	37.5%
				実績値	0％			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	③直結給水サービスの拡大	活動指標	対象の拡大	計画値	中高層建築物直結給水認可（５階まで）	直列多段増圧給水認可（10 階程度）	実施可能な地域の拡大検討	実施可能な地域の拡大検討
				実績値	中高層建築物直結給水認可（５階まで）			
			直結給水の PR 回数	計画値	５回	５回	５回	５回
				実績値	５回			
		成果指標	中高層建築物等直結給水率	計画値	70%以上	70%以上	70%以上	70%以上
				実績値	73.14%			
		達成率			104.5%			
		自己評価			a			
		外部評価						

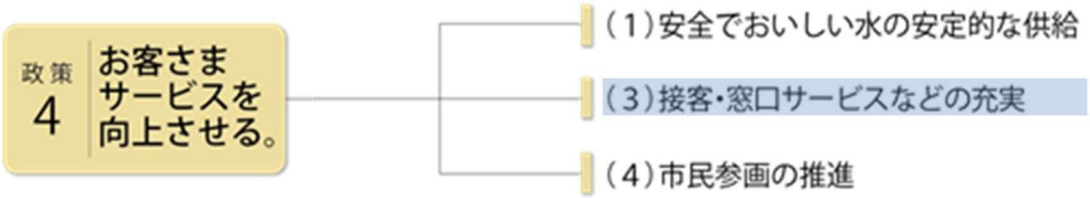
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	④水質管理・監視の充実	活動指標	水質監視装置の更新台数	計画値	４台	４台	４台	４台
				実績値	４台			
		成果指標	残留塩素濃度	計画値	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下
				実績値	0.29 mg/L			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	⑤鉛製給水管の更新	活動指標	鉛製給水管の更新	計画値	3,700 箇所	3,800 箇所	3,800 箇所	3,800 箇所
				実績値	3,741 箇所			
		成果指標	鉛製給水管率	計画値	11.6%	10.3%	9.0%	7.7%
				実績値	11.1%			
		達成率			104.5%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	安全でおいしい水の安定的な供給について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に、「直結給水サービスの拡大」の事務事業については、直結給水サービス対象の拡大を進め、受水槽が必置となる建物の要件が緩和されたことで、受水槽管理に伴う衛生面の懸念解消が進んだ。 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、「Ａ」評価とした。 水需要が減少傾向にあることを踏まえ、水道管・水道施設の整備・拡張については、給水区域内であっても将来的な需要の予測を行い、過剰な投資とならないよう努めるとともに、安全でおいしい水道水を安定的に供給し続けるため、水道水の品質管理を総合的に取り組んでいきたい。

施策名	４－（３）	接客・窓口サービスなどの充実
目的	この施策は、「料金支払いの利便性の向上」、「サービス体制の再構築」及び「地域貢献」の３つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（Ｒ２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①料金支払いの利便性の向上【共通】	【ａ評価】 料金支払いの利便性の向上は、多様化する納付方法及び請求方法等の検討をＲ１計画「新たな納付方法、請求方法等の導入決定」に対し、「令和２年度中の電子マネー等による納付書納付方法の導入決定」を実施した。 具体的な取組として、関係例規の改正手続きを行い、スマートフォン専用アプリケーションを使用した電子マネー及び即時口座振替による納付方法を令和２年６月から順次導入することを決定した。 併せて、昨年度の協議会での審議の結果、クレジットカード決済導入については継続審議、使用開始、中止に伴う日割り計算について導入が決定した。 また、水道料金収納率（現年度・５月末時点）はR1 計画「99.06%」に対し、「98.98%」の実績で、達成率は99%となった。次に下水道使用料収納率（現年度・５月末時点）はＲ１計画「99.00%」に対し、「98.96%」の実績で、達成率は 99%となった。２つの成果指標を勘案し、目標達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、「ａ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	②サービス体制の再構築 【共通】	【ａ評価】 サービス体制の再構築について、包括業務委託をR1 計画「継続実施」に対し、「次期包括業務委託契約」を実施した。 また、水道料金収納率（現年度・５月末）はＲ１計画「99.06%」に対し、「98.98%」の実績で、達成率は 99%となった。次に下水道使用料収納率(現年度・５月末)はＲ１計画「99.00%」に対し、「98.96%」の実績で、達成率は 99%となった。２つの成果指標を勘案し、目標達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、「ａ」評価とした。	
	③地域貢献 【共通】	【ａ評価】 地域貢献について、地域貢献活動回数をR1 計画「20 回以上」に対し、「20 回」実施した。 具体的な取組として、①高齢者等見守り支援 1 回　②庁舎玄関前にぎわい創出活動 1 回　③庁舎周辺美化活動 3 回　④上下水道フェア 1 回　⑤鯉のぼり掲揚１回　⑥ホタル観賞会１回　⑦花菖蒲鑑賞会１回　⑧水道・下水道施設見学会 7 回　⑨静清浄化センターの港まつり夜間一般開放 1 回　⑩海岸及び河川清掃 3 回　計 20 回を実施した。 また、地域貢献参加職員数は R1 計画「1,000 人以上」に対し、「903 人」の実績で、達成率は 90.3%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

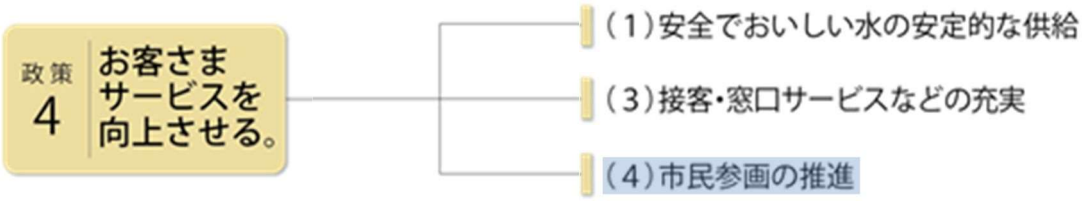
主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①料金支払いの利便性の向上	活動指標	多様化する納付方法及び請求方法等の検討	計画値	新たな納付方法、請求方法等の導入決定	新たな納付方法、請求方法等の導入	新たな納付方法、請求方法等の導入・検討	新たな納付方法、請求方法等の導入・検討
				実績値	令和２年度中の電子マネー等による納付書納付方法の導入決定			
		成果指標	水道料金収納率（現年度・５月末）	計画値	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
				実績値	98.98%			
			下水道使用料収納率（現年度・５月末）	計画値	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
				実績値	98.96%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②サービス体制の再構築	活動指標	サービス体制の再構築	計画値	継続実施	局コールセンターの導入	継続実施	継続実施
				実績値	次期包括業務委託契約			
		成果指標	水道料金収納率（現年度・５月末）	計画値	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
				実績値	98.98%			
			下水道使用料収納率（現年度・５月末）	計画値	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
				実績値	98.96%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
	③地域貢献	活動指標	地域貢献活動回数	計画値	20 回以上	20 回以上	20 回以上	20 回以上
				実績値	20 回			
		成果指標	地域貢献参加職員数（延べ）	計画値	1,000 人以上	1,000 人以上	1,000 人以上	1,000 人以上
				実績値	903 人			
		達成率			90.3%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	接客・窓口サービスなどの充実について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に「①料金支払いの利便性の向上」の事務事業では、電子マネー等での支払いが、納付書に表示されているコンビニ店舗支払用バーコードをスマートフォンで読み取らせることで、コンビニ店舗に行くことなく可能となるために必要な条例等の整理を行い、令和２年６月からの順次導入につなげた。 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がおおむね達成されているため、「Ａ」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を踏まえ、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。

施策名	4－（4）	市民参画の推進
目的	この施策は、「静岡市上下水道事業経営協議会の開催」、「協働事業の検討・実施」、「積極的な広報活動」及び「広聴機能の充実」の４つの事務事業により、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るよう、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策



1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①静岡市上下水道事業経営協議会の開催【共通】	【ａ評価】 静岡市上下水道事業経営協議会の開催について、Ｒ１計画どおり「５回」実施した。 具体的な取組として、行政評価の実施、水道料金改定に係る協議を実施した。 また、意見書、報告書等の提出回数は、Ｒ１計画どおり「２回」の実績で、達成率は 100%となった。次に行政評価への対応率は、Ｒ１計画どおり「100%」の実績で、達成率は 100%となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	
	②協働事業の検討・実施【共通】	【ａ評価】 協働事業の検討・実施について、R1 計画「９件」に対し、「12 件」実施した。 具体的な取組として、地域のにぎわい創出の観点から、上下水道フェアの実施会場を、青葉シンボルロード全体と上下水道局庁舎に拡大し、協働事業件数（フェアに出店・協力した団体個人数）12 件により市民等との協働事業を実施した。 また、イベント等来客数は R1 計画「5,000 人」に対し、「5,005 人」の実績で、達成率は 100.1%となったため、「ａ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	③積極的な広報活動【共通】	【ａ評価】 積極的な広報活動について、広報関連イベントの展開数を R1 計画「120 回」に対し、「130 回」実施した。 具体的な取組として、水のペットボトル配布による広報 109 回をはじめ、水道週間（6/1～6/7）関連で 18 回、上下水道フェアの開催など計 130 回の活動を実施した。 また、ホームページへの掲載回数は、R1 計画どおり「10 回」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	【その他の意見】 今年度より、市議関連の広報も「静岡気分」のなかに含めて紙面が組まれている。上下水道の「くらしと水」紙もこの流れを汲んで合体させるのでしょうか。個人的には別紙の取り扱いもそれなりのメリットはあるかと思います。 「ペットボトル」から「水筒」への移行も先般の協議会で話題がでましたが、今後益々広報面でも積極的に環境への配慮に頑張って下さい。
	④広聴機能の充実【共通】	【ａ評価】 広聴機能の充実について、広聴活動を R1 計画「30 回以上」に対し、「48 回」実施した。 具体的な取組として、出前講座や上下水道モニター、施設見学などを実施した。 また、上下水道事業に対する市民理解度は、R1 計画「80%以上」に対し、「76.5%」の実績で、達成率は 95.6%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①静岡市上下水道事業経営協議会の開催	活動指標	協議会の開催回数	計画値	５回	４回	５回	６回
				実績値	５回			
		成果指標	意見書、報告書等の提出回数	計画値	２回	２回	１回	３回
				実績値	２回			
			行政評価*への対応率	計画値	100%	100%	100%	100%
				実績値	100%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	②協働事業の検討・実施	活動指標	協働事業の件数	計画値	9 件	10 件	10 件	11 件
				実績値	12 件			
		成果指標	イベント等来客数	計画値	5,000 人	5,000 人	5,000 人	5,000 人
				実績値	5,005 人			
		達成率			100.1%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	③積極的な広報活動	活動指標	広報関連イベントの展開数	計画値	120 回	120 回	120 回	120 回
				実績値	130 回			
		成果指標	ホームページの掲載回数	計画値	10 回	10 回	12 回	12 回
				実績値	10 回			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						
	④広聴機能の充実	活動指標	広聴活動	計画値	30 回以上	30 回以上	30 回以上	30 回以上
				実績値	48 回			
		成果指標	上下水道事業に対する市民理解度	計画値	80%以上	80%以上	80%以上	80%以上
				実績値	76.5%			
		達成率			95.6%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	市民参画の推進について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に「④広聴機能の充実」の事務事業では、R1 活動指標の計画値を上回る 48 回の広聴活動（出前講座や上下水道モニター等）を実施し、市民意見の広聴に努めた。 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るよう、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。 なお、成果指標の「上下水道事業に対する市民理解度」が計画値を下回った結果を分析したところ、それまでの「上下水道の水の循環」に関する馴染みやすい設問のほか、令和元年度から「自然エネルギーの活用」「資源のリサイクル」「水源涵養林の維持管理」といったより専門的な設問を新たに加えたことなどから、「知っている」と回答した方が減ったものと思われる。 今後、分析結果がさらに有益なものとなるよう、設問の組立てや回答者の属性（年齢層、居住地等）を意識したアンケートとすることや、幅広い年齢層の方々に上下水道事業の取組みが認知いただけるよう、SNS を活用した広報を推進するなど、積極的な広報活動の実施に努めていきたい。

施策名	5－（1）	業務の効率化
目的	この施策は、「機能的な組織づくり」、「上下水道の資産・資源の有効活用」及び「マッピングシステムの運用拡大」の３つの事務事業により、将来にわたって安定的に事業を継続できるよう、業務の見直しや組織再編により、適正な職員数で事業を実施するとともに、必要な技術を残しながら、業務委託の活用などの民間手法を取り入れ、人員の最適化に努めることで、信頼される経営の確立を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策

1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①機能的な組織づくり【共通】	【ａ評価】 機能的な組織づくりについて、適正な人員配置をＲ１計画どおり「実施・検証」した。 具体的な取組として、水道部において「経営戦略」の実施を推進するため、Ｒ２年度からの組織・業務の再編について検討を行った。 また、職員定数の適正化、組織体制の整備及び組織・業務の再編はＲ１計画どおり「実施」しているため、「ａ」評価とした。	
◎	②上下水道の資産・資源の有効活用【共通】	【ａ評価】 上下水道の資産・資源の有効活用について、Ｒ１計画どおり「（緊急時）運用・検証、（平常時）検討」を実施した。 具体的な取組として、「緊急時における水道部及び下水道部の職員の相互応援に関する取り決め」（平成 28 年策定）に基づき、緊急時のヒト（人材）の有効活用について、災害時における相互応援のシミュレーションにより、取り決めに係るルールの運用・検証を実施した。平常時についても令和４年度以降の下水道部技術職員の水道部への業務応援体制の確立について検討を実施した。 また、事業の健全な経営は R1 計画どおり「実施」しているため、「ａ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	③マッピングシステムの運用拡大【水道】	【ａ評価】 マッピングシステムの運用拡大について、Ｒ１計画どおり「運用拡大の検討」を実施した。 具体的な取組として、マッピングデータの更新による精度の向上や水道法改正に伴う水道施設台帳の整備のため、水道施設の工事図面などの情報収集を行った。 また、運用拡大の進捗率はＲ１計画どおり「30%」の実績で、達成率は100%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①機能的な組織づくり	活動指標	適正な人員配置	計画値	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
				実績値	実施・検証			
		成果指標	職員定数の適正化 組織体制の整備 組織、業務の再編	計画値	実施	実施	実施	実施
				実績値	実施			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②上下水道の資産・資源の有効活用	活動指標	経営資源の活用	計画値	（緊急時）運用・検証 （平常時）検討	（緊急時）運用・検証 （平常時）制度設計	（緊急時）運用・検証 （平常時）運用・検証	（緊急時）運用・検証 （平常時）運用・検証
				実績値	（緊急時）運用・検証 （平常時）検討			
		成果指標	事業の健全な経営	計画値	実施	実施	実施	実施
				実績値	実施			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	③マッピングシステムの運用拡大	活動指標	マッピングシステムの運用拡大	計画値	運用拡大の検討	運用拡大の検討	運用拡大の検討	機器更新と運用拡大
				実績値	運用拡大の検討			
		成果指標	運用拡大の進捗率	計画値	30%	50%	80%	100%
				実績値	30%			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	業務の効率化について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に、「②上下水道の資産・資源の有効活用」の事務事業について、平常時に上下水道事業の人材を相互応援するため、ルールの運用、体制の確立の検討を進めた。 以上のことから、将来にわたって安定的に事業を継続できるよう、業務の見直しや組織再編により、適正な職員数で事業を実施するとともに、必要な技術を残しながら、業務委託の活用などの民間手法を取り入れ、人員の最適化に努めることで、信頼される経営の確立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。 第３次中期経営計画の外部評価の際に、「人口知能の活用のような新技術による経営の効率化など積極進取な取組が見られない」という意見があったことを踏まえ、業務効率化につながる新技術の導入など検討を進めていきたい。

施策名	5－（2）	職員の技術習得
目的	この施策は、「各種研修の充実」及び「技術継承の仕組みづくり」の２つの事務事業により、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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策

1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
◎	①各種研修の充実【共通】	【ａ評価】 各種研修の充実について、研修・資格取得計画に則った研修をＲ１計画どおり「実施」した。具体的な取組としては、通常の業務を一時離れて上下水道局外で行う「外部研修」と上下水道局内で実施する「内部研修」に職員が参加した。 また、水道技術に関する資格取得度はR1 計画どおり「1.4 件/人」の実績で、達成率は 100%となった。次に水道部と下水道部両部の外部局研修時間はR1 計画どおり「8.5 時間/人」の実績で、達成率は 100%となった。次に水道部と下水道部両部の内部研修時間はR1 計画「9.0 時間/人」に対し、「9.2 時間/人」の実績で、達成率は 102%となった。以上のことから、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 各種研修の充実については、計画どおりに進捗している。 引き続き、研修内容の充実や職員の能動的な学習のきっかけづくり等に努めること。 また、研修の人数や時間だけでなく、研修の目的、内容、頻度、成果の面からの検証も必要ではないか。 【その他の意見】 達成率については、人数や時間といった数字だけでなく、「何をしたか」が大事だと思うので、活動指標に成果指標の表を、効果の部分には、どんな研修を行い、実施目標に書かれていることが、どんな内容で、どの程度行われ、目標を達成できたかが示されている方が、より効果がわかりやすいのではないか。 また、成果指標にある「外部研修時間」と「内部研修時間」が活動指標となり、「水道技術に関する資格取得度」が成果指標となるのではないか。 なお、水道技術に関する資格にはどのような種類があり、それぞれがどのようなレベルのものであるのかがわからないと、資格取得度の 1.4 件が妥当であるのかどうかが判断しにくい。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果 （その他の意見）
◎	②技術継承の仕組みづくり 【共通】	【ａ評価】 技術継承の仕組みづくりについて、R1 計画どおり「実施・検証」した。 具体的な取組として、エスナビの受講を推進した。さらに、Ｒ２年度採用のため水道技術職員採用試験を実施した。 また、エスナビ研修受講率は R1 計画どおり「100%」の実績で達成率は 100%となった。次に水道技術職員採用人数は R1 計画どおり「０人」の実績となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 技術継承の仕組みづくりについては、計画どおりに進捗している。 必要な技術や知識を継承することに努めるとともに、計画的に水道技術職員の採用を行い、安定した事業運営が行われるよう、技術継承の仕組みを作っていくこと。 なお、水道技術職員の採用人数について、計画どおり０人という実績がａ評価とすることに疑問が残るとして「ｂ」とする評価もあった。 【その他の意見】 活動指標として「技術継承の仕組み」を毎年「実施・検証」することになっているが、もう少し具体的に内容を説明していただかないと、行われていることを適切に外部評価することは難しい。

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	①各種研修の充実	活動指標	研修・資格取得計画に則った研修の実施	計画値	実施	実施	実施	実施
				実績値	実施			
		成果指標	水道技術に関する資格取得度	計画値	1.4 件/人	1.4 件/人	1.4 件/人	1.4 件/人
				実績値	1.4 件/人			
			外部研修時間	計画値	8.5 時間/人	8.5 時間/人	8.5 時間/人	8.5 時間/人
				実績値	8.5 時間/人			
			内部研修時間	計画値	9.0 時間/人	9.3 時間/人	9.6 時間/人	10.0 時間/人
				実績値	9.2 時間/人			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
◎	②技術継承の仕組みづくり	活動指標	技術継承の仕組み	計画値	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
				実績値	実施・検証			
		成果指標	エスナビ研修受講率	計画値	100%	100%	100%	100%
				実績値	100%			
			水道技術職員採用人数	計画値	０人	１人	１人	１人
				実績値	０人			

		達成率	計画どおり成果が出ている			
		自己評価	a			
		外部評価	a			

■施策評価

自己評価	A	職員の技術習得について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 「①各種研修の充実」の事務事業においては、R1 年度成果指標である内部研修時間が計画値を上回る結果となった。 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おおむね達成されているため、「A」評価とした。 各事務事業に対する委員意見で、「活動内容が具体的でないため、評価が難しい」という意見があったことを踏まえ、活動の内容についてはより具体的に説明を行う。 また、コロナ禍により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。

外部評価	A	職員の技術習得については、「研修」、「技術継承の仕組みづくり」ともに、計画どおりの実施がされていることから、機能的な組織づくりや、人材育成、知識・技術の継承等を推進するという施策の目的が達成されていると判断し、A 評価とする。 公営企業経営は、職員が主体となり運営していく必要があるため、委託先や外注先の技術に頼るだけでなく、上下水道局内部での安定した技術、知識の継承に努めること。 【その他の意見】 施策の評価においては、研修を行うことで上下水道経営や利用者にとってどのようなメリットがあるかという観点からの評価が必要であり、効果測定が不明確で評価の判断をできるだけの資料がないことから不明であり評価不能である。 職員の能力アップは、事業運営に大切だが、内容成果も検証すること。

施策名	5－（3）	財政の健全化
目的	この施策は、「新たな収入の確保」、「企業債残高の適正な管理」、「財政計画の定期的な見直し」、「適正な債権管理」及び「収納率の向上」の５つの事務事業により、未収金を減らし料金・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ものである。	

政　策 ---------→ 施　策

1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①新たな収入の確保【共通】	【ａ評価】 新たな収入の確保について、長期債券購入額をＲ１計画どおり「２億円」実施した。 具体的な取組として、10 年満期の「第443回大阪府公募公債（H31.4.25～R11.4.25）額面２億円」を 199,328 千円で購入した。加えて、R２年２月に上下水道局庁舎駐車場を時間貸駐車場として運営するよう事業者の募集を行った。 また、利益収入増加額は、R1 計画「806 千円」に対し、「784 千円」の実績で、達成率は97%となったため「ａ」評価とした。	【その他の意見】 昨年度の協議会の意見を反映し、「新たな収入の検討」を活動指標に加え検討し、具体的方策までを見出していることに、当局の意気込みが感じられる。
◎	②企業債残高の適正な管理【共通】	【ａ評価】 企業債残高の適正な管理について、水道事業の企業債借入額及び元金償還金をＲ１計画「24 億円及び 23 億円」に対し、「21 億円及び 23 億円」実施した。次に下水道事業の企業債借入額及び元金償還金を R1 計画「113 億円及び 109 億円」に対し、「96 億円及び 109 億円」となった。 具体的な取組として、借入と償還を計画的に行い、企業債残高が計画額を下回り、企業債への過度な依存とならないよう適正な管理を実施した。 また、水道事業の年度末における企業債残高は、R1 計画値「446 億円」に	【ａ評価】 企業債残高の適正な管理については、計画どおりに進捗している。 企業債への過度な依存にならないよう適正な管理に努めること。

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
		対し、「443 億円」の実績で、達成率は 100.7%となった。次に下水道事業の年度末における企業債残高は、R1 計画値「1,473 億円」に対し、「1,456 億円」の実績で、達成率は 101.2%となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	
	③財政計画の定期的な見直し【共通】	【ａ評価】 財政計画の定期的な見直しについて、次期財政計画の策定をＲ１計画どおり「見直し」を実施した。 具体的な取組として、「静岡市上下水道事業経営戦略」における「投資・財政計画」について、最新の予算、決算に合わせて見直し・更新を実施した。 また、水道事業、下水道事業ともに計画策定進捗率は、Ｒ１計画どおり「25%」の実績で、達成率は 100%となった。２つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	
	④適正な債権管理【共通】	【ｓ評価】 適正な債権管理について、水道料金・下水道使用料の使用者に対する現住所等調査を、Ｒ１計画「1,800 件以上」に対し、「2,580 件」実施した。次に受益者負担金における滞納歴が浅い人への重点督促を、Ｒ１計画「１回以上」に対し、「1 回」実施した。次に受益者負担金滞納者への強制徴収を、Ｒ１計画「条件整理」に対し、「条件整理完了（手順策定一部完了）」実施した。 具体的な取組として、未収金発生の抑制、未収金整理の推進、債権回収体制の整備・強化、広報・啓発活動を実施した。 また、水道料金未収金は、Ｒ１計画「316,585 千円」に対し、「212,953 千円」の実績で、大幅に未収金を削減した。次に下水道使用料未収金は、Ｒ１計画「257,625 千円」に対し、「233,849 千円」の実績で、未収金を削減した。次に過年度受益者負担金収納率は、Ｒ１計画「9.41%」に対し、「24,00%」の実績で、達成率 255%となり、３つの成果指標が全て目標以上の成果が上がっているため、「ｓ」評価とした。	

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果 （その他の意見）
◎	⑤収納率の向上 【共通】	【ａ評価】 収納率の向上について、給水停止予告通知書発送を、Ｒ１計画「19,000 通」に対し、「19,085 通」実施した。次に受益者負担金一括納付の勧奨を、Ｒ１計画どおり「３回」実施した。次に申告書提出督促実施をＲ１計画どおり「１回」実施した。 また、水道料金収納率は、Ｒ１計画「99.06%」に対し、「98.98%」の実績で、達成率は 99%となった。次に下水道使用料収納率は、Ｒ１計画「99.00%」に対し、「98.96%」の実績で、達成率は 99%となった。次に受益者負担金収納率は、Ｒ１計画「93.52%」に対し、「95.53%」の実績で、達成率は 102%となった。３つの成果指標を勘案し、「ａ」評価とした。	【ａ評価】 収納率の向上については、計画どおりに進捗している。 経営安定のために未収金を減らすとともに、お客さまに寄り添った対応に努めること。

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①新たな収入の確保	活動指標	長期債券購入額（累計）	計画値	２億円（12 億円）	２億円（14 億円）	２億円（16 億円）	２億円（18 億円）
				実績値	２億円（12 億円）			
			新たな収入の検討	計画値	—	庁舎駐車場賃貸借	遊休資産の活用検討	遊休資産の活用検討
				実績値	—			
		成果指標	利息収入増加額	計画値	806 千円	1,128 千円	1,450 千円	1,772 千円
				実績値	784 千円			
			新たな収入額	計画値	—	7,154 千円	7,154 千円	7,154 千円
				実績値	—			
		達成率			97.2%			
		自己評価			a			
		外部評価						

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
◎	②企業債残高の適正な管理	活動指標	水道 企業債借入額 （上段） 元金償還金 （下段）	計画値	24 億円	30 億円	38 億円	35 億円
				実績値	21 億円			
				計画値	23 億円	23 億円	24 億円	25 億円
				実績値	23 億円			
			下水道 企業債借入額 （上段） 元金償還金 （下段）	計画値	113 億円	89 億円	94 億円	89 億円
				実績値	96 億円			
				計画値	109 億円	107 億円	105 億円	102 億円
				実績値	109 億円			
		成果指標	年度末における 企業債残高 上段：水道 下段：下水道	計画値	446 億円	450 億円	464 億円	474 億円
				実績値	443 億円			
				計画値	1,473 億円	1,438 億円	1,427 億円	1,414 億円
				実績値	1,456 億円			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価			a			
	③財政計画の定期的な見直し	活動指標	次期財政 計画の策定	計画値	見直し	見直し	素案	策定
				実績値	見直し			
		成果指標	計画策定 進捗率 上段：水道 下段：下水道	計画値	25%	50%	75%	100%
				実績値	25%			
				計画値	25%	50%	75%	100%
				実績値	25%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価						

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	④適正な債権管理	活動指標	水道料金・下水道使用料の使用者に対する現住所等調査	計画値	1,800 件以上	1,800 件以上	1,800 件以上	1,800 件以上
				実績値	2,580 件			
			受益者負担金における滞納歴が浅い人への重点督促	計画値	1 回以上	1 回以上	1 回以上	1 回以上
				実績値	1 回			
			受益者負担金滞納者への強制徴収	計画値	条件整理	実施手順策定	実施	実施
				実績値	条件整理完了手順策定一部完了			
		成果指標	水道料金未収金	計画値	316,585 千円	296,388 千円	276,265 千円	256,213 千円
				実績値	212,953 千円			
			下水道使用料未収金	計画値	257,625 千円	242,111 千円	226,610 千円	211,122 千円
				実績値	233,849 千円			
			過年度受益者負担金収納率	計画値	9.41%	11.96%	12.01%	12.06%
				実績値	24.00%			
		達成率			目標以上の成果があがっている			
		自己評価			s			
		外部評価						
◎	⑤収納率の向上	活動指標	給水停止予告通知書発送	計画値	19,000 通	19,000 通	19,000 通	19,000 通
				実績値	19,085 通			
			受益者負担金一括納付の勧奨	計画値	3 回	3 回	3 回	3 回
				実績値	3 回			
			申告書提出督促実施	計画値	1 回	1 回	1 回	1 回
				実績値	1 回			
		成果指標	水道料金収納率	計画値	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
				実績値	98.98%			
			下水道使用料収納率	計画値	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%
				実績値	98.96%			
			受益者負担金収納率	計画値	93.52%	93.57%	93.62%	93.67%
				実績値	95.53%			
		達成率			計画どおり成果が出ている			
		自己評価			a			
		外部評価			a			

■施策評価

自己評価	A	財政の健全化について、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、１つの事務事業で計画を上回る実施となった。 特に「④適正な債権管理」の事務事業では、水道料金・下水道使用料の使用者に対する現住所調査をR1年度活動指標の計画を上回る2,580件実施することに加え、未収金発生の抑制、未収金整理の推進、債権回収体制の整備・強化、広報、啓発を実施することで、成果指標の水道料金・下水道使用料未収金と過年度受益者負担金収納率がR1年度計画値を上回る成果を得た。 以上のことから、未収金を減らし料金・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施策の成果が十分に出ているため、「Ａ」評価とした。 各事務事業に対する外部評価の際に、「企業債の適正な管理」や「未収金の減少促進」という意見があったことを踏まえ、今後も財政基盤を強化し、上下水道局の安定経営の維持に努めていきたい。

外部評価	A	財政の健全化については、施策を構成する事務事業でいずれも計画どおり、または計画を上回る実績を挙げている。以上のことから、未収金を減らし、料金・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をするという施策の目的が達成されていると判断し、Ａ評価とする。 未収金の減少は不公平感の減少や使用者意識の変革にもつながる。 今後、人口減少や、料金値上げによる節水意識の高まりによる減収が見込まれるため、財政管理を適正に行い健全化に努めること。 【その他の意見】 将来世代との負担の平準化を図るためにも、企業債の過度の依存にならないように努めること。

施策名	５－（４）	新たな視点に立った上下水道事業の展開
目的	この施策は、「国際協力に係る情報収集と実施などの検討」及び「広域化の検討」の２つの事務事業により、国際協力に係る情報収集を進め、対応可能な支援などの検討を行うとともに、広域化による事業メリット、連携の枠組み等の検討を進め、信頼される経営の確立を目指すものである。	

政　策 ---------→ 施　策

1 評価結果（R２年３月末時点）

■事務事業評価【外部評価意見等まとめ】

主要	事務事業名	自己評価結果	外部評価結果（その他の意見）
	①国際協力に係る情報収集と実施などの検討【共通】	【ａ評価】 国際協力に係る情報収集と実施などの検討について、国際協力に係る情報収集回数を、Ｒ１計画どおり「２回」実施した。 具体的な取組として、自治体水道国際展開プラットフォーム定例会議や下水道計画研究発表会（国際協力・海外展開部門）へ出席し、先進都市の国際協力・海外展開について情報収集を実施した。 また、事例報告会開催回数は、Ｒ１計画どおり「２回」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	
◎	②広域化の検討【水道】	【ａ評価】 広域連携の検討について、R1 計画「４回」に対し、「５回」実施した。 具体的な取組として、静岡県や近隣市町との会議を実施した。（内訳：水道２回、下水道３回） また、広域連携に向けての取組の件数は、R1 計画どおり「２件」の実績で、達成率は 100%となったため、「ａ」評価とした。	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

主要	事務事業名	指標			R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
	①国際協力に係る情報収集と実施などの検討	活動指標	国際協力に係る情報収集回数	計画値	２回	２回	２回	２回
				実績値	２回			
		成果指標	事例報告会開催回数	計画値	２回	２回	２回	２回
				実績値	２回			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						
◎	②広域化の検討	活動指標	広域連携の検討	計画値	４回	４回	４回	４回
				実績値	５回			
		成果指標	広域連携に向けての取組の件数	計画値	２件	２件	２件	２件
				実績値	２件			
		達成率			100%			
		自己評価			a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	新たな視点に立った上下水道事業の展開について、施策を構成する全ての事務事業で計画どおりの実施となった。 特に「②広域連携の検討」の事務事業では R1 年度活動指標の計画値を上回る５回の会議を実施した。具体的には近隣市町の状況について情報を交換し、ハードとソフトの両面からの広域化の可能性について検討した。 以上のことから、国際協力に係る情報収集を進め、対応可能な支援などの検討を行うとともに、広域化による事業メリット、連携の枠組み等の検討を進め、信頼される経営の確立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。 広域連携については、上下水道事業が共通に抱える施設の老朽化、更新財源と人材確保、技術の継承などの課題を乗り越えるために、事業の大規模化により体力をつけ事業経営を長期にわたって健全にする仕組みを作っていくことであるが、水道・下水道事業が市町村経営を原則としていることから、検討会議は行っているものの、実現可能な連携の実施には、ハードルが高いのが現状である。 また、国際協力についても、新型コロナウイルス感染症の影響により、大きな転換期を迎えている。 こうした状況を踏まえ、今後は新たな生活様式への対応など、新たな視点に立った上下水道事業の展開について検討していきたい。

審議経緯

回数	開催日時	議　事　等
第１回	令和２年６月12日（金） ～ 令和２年７月10日（金） ※メールによる会議開催	・水道料金改定の延期について ・令和２年度　予算・事業概要 ・第４次静岡市上下水道事業中期経営計画の評価方法について
第２回	令和２年８月28日（金） 13：30～16：00	・令和元年度決算見込みの報告 ・改善に向けた取組 ・外部評価方法の決定 ・令和元年度施策等の進行管理 事務事業の自己評価・外部意見聴取 ・雨水総合排水計画の更新【下水道】 ・第４次中期経営計画・経営戦略の見直し （谷津山配水池、中町浄水場・配水池）
第３回	令和２年 10 月 16 日(金) 13：30～15：30	・令和元年度施策等の進行管理 ①事務事業外部評価意見のまとめ ②施策自己評価説明・外部意見聴取 ・令和３年度　上下水道局当初予算編成方針について ・第４次中期経営計画の改定方針について
第４回	令和２年 12 月 18 日(金) 13：30～16：00	・雨水総合排水計画（基本構想）について ・令和元年度施策等の進行管理 施策の外部評価意見まとめ ・第４次中期経営計画・事務事業個票の改定(案)について ・評価報告書について ・第５期活動報告書について

第５期　静岡市上下水道事業経営協議会　委員名簿

役職	氏　名	所 属 団 体 等
会長	もり　た　よし　ひろ 森 田 佳 宏	駒澤大学　経済学部　教授
副会長	うち　の　たか　ひろ 内 野 孝 宏	静岡経済研究所　主席研究員
委員	あお　やま　なお　し 青 山 直 司	日本下水道事業団　静岡事務所長
	うら　まつ　さとし 浦 松 慧 （令和２年度）	日本水道協会　調査部　調査課　調査専門監
	え　がわ　い　く　え 江 川 一公絵	清水退職校長会　事務局次長
	おち　あい　さと　み 落 合 里 美	地域デザインカレッジ修了生
	か　の　み　さ　こ 狩 野 美佐子	市民委員
	こ　しお　とも　あき 小 塩 智 章	市民委員
	こ　ばやし　まこと 小 林 誠 （令和元年度）	日本水道協会　調査部　調査課　調査専門監
	たか　やま　しげ　ひろ 高 山 茂 宏 （令和２年度）	静岡市自治会連合会　副会長
	た　しろ　けい　こ 田 代 景 子	東海学園大学　経営学部　教授
	た　なか　あや　こ 田 中 綾 子	市民委員
	つぼ　い　ひで　あき 坪 井 英 明 （令和元年度）	静岡市自治会連合会　副会長
	まつ　うら　ひで　やす 松 浦 英 泰	市民委員
	みや　した　けい　こ 宮 下 恵 子	しずおか市消費者協会　理事
	もり　とも　しょう　ま 守 友 翔 馬 （令和元年度）	市民委員
	わた　なべ　りょう　こ 渡 邉 良 子	静岡市食生活改善推進協議会　会長

※委員名下の括弧書きは、その年度のみ委員を務めていたことを示す。

第４次静岡市上下水道事業中期経営計画

令和元年度　評価報告書

令和２年 12 月

静岡市上下水道事業経営協議会