

第4次静岡市上下水道事業
中期経営計画

令和2年度 評価報告書(案)

令和4年1月28日

静岡市上下水道事業経営協議会

令和4年1月28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 鈴木 学

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2年度実績について、これまで5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4次中期経営計画」の令和2年度評価では、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、9つの施策と17の事務事業に対して外部評価を実施しました。

計画期間の2年目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、一部においては昨年度に引き続き計画した成果指標に届かなかったものがあつたため、後年の計画に影響が出ることがないように、「改善に向けた取組」に示された内容の着実な実施と今後の対応をお願いします。

また、新型コロナウイルス感染症等の外的要因により、通常の実業実施自体が困難で成果を見込めないものがあつたため、従来の実施手法を見直し、ポストコロナを見据えた事業の改善・実施に期待します。

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、「第4次中期経営計画」の着実な実施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	1
1 趣旨	2
2 特徴	2
3 流れ	2
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	3
第2章 第4次中期経営計画の施策及び事務事業評価	5
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	6
2 評価方法	12
3 評価基準	13
4 評価結果のまとめ	14
5 各施策等の評価結果	16
1-（1）施策名「重要な管・施設の地震対策」	16
1-（2）施策名「浸水対策」	22
1-（3）施策名「渇水対策」	26
1-（4）施策名「災害時などの対応や体制の確立」	28
2-（1）施策名「管・施設の老朽化対策」	31
2-（2）施策名「施設の効率化」	37
3-（1）施策名「水環境の保護・改善」	40
3-（2）施策名「温暖化対策」	44
3-（3）施策名「資源のリサイクル」	47
4-（1）施策名「安全でおいしい水の安定的な供給」	49
4-（3）施策名「接客・窓口サービスなどの充実」	53
4-（4）施策名「市民参画の推進」	57
5-（1）施策名「業務の効率化」	61
5-（2）施策名「職員の技術習得」	64
5-（3）施策名「財政の健全化」	67
5-（4）施策名「新たな視点に立った上下水道事業の展開」	73
審議経緯	76
第6期 静岡市上下水道事業経営協議会 委員名簿	77

【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。

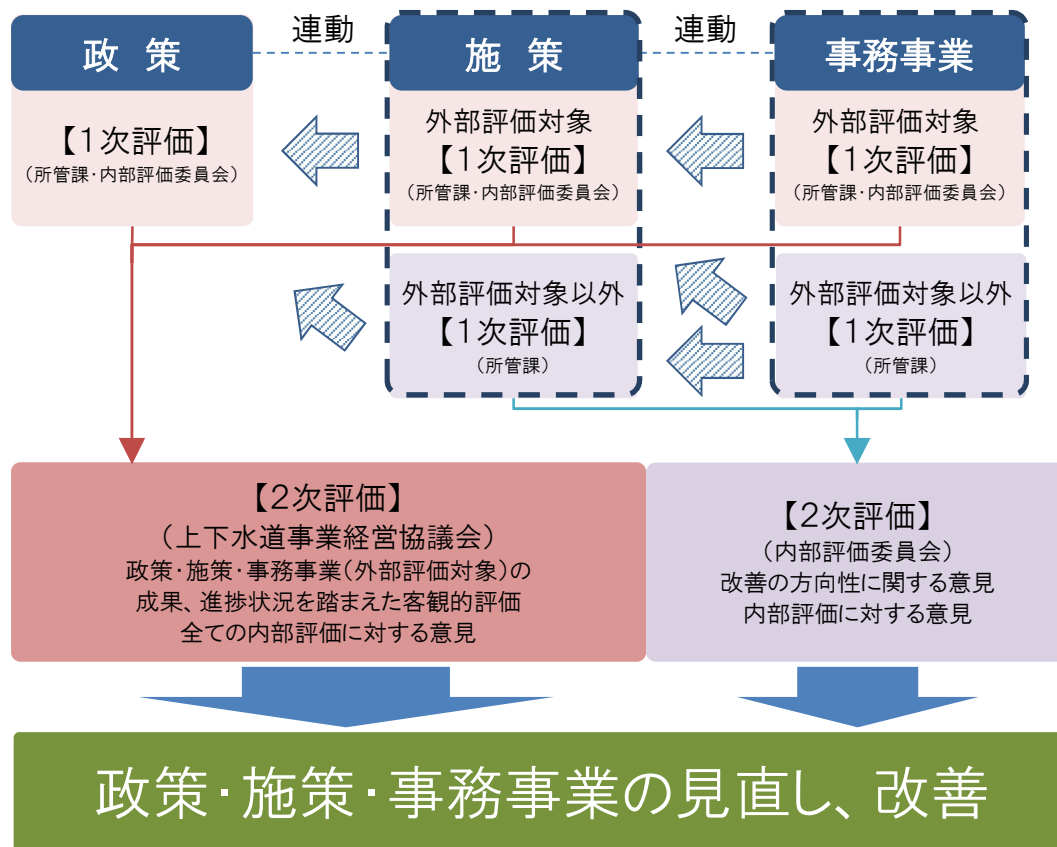
行政評価に当たっては、静岡市上下水道局の行政評価決定機関である静岡市上下水道事業内部評価委員会（以下、「内部評価委員会」という。）が実施した自己評価（1次評価）結果について、市当局から説明を受けたうえで、第三者機関として市民の視点からの外部評価（2次評価）を行った。

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 改定
 - 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 改定
 - 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 改定
 - 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 改定
 - 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】 改定
 - 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】 改定
 - ②広域連携の実施・検討【共通】 連携 主要 改定

【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2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）307.4kmのうち、耐震化済の水道管延長が、平成30年度末は116.4kmですが、これを令和4年度末までに9.0km実施し、新規布設分9.0kmと併せて134.4km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198,634m ³ のうち優先度の高い未補強施設の工事及び水運用の変更により、令和4年度末までに13,500m ³ の耐震化を実施します。
			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。

【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	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2,286km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。	

【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	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・育成を継続的にを行い、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。

【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	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】	コロナ禍において大きく変化するお客さまニーズに応えるため、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・量水器関係業務)の業務仕様の見直し及び更なる委託範囲の拡大を検討、ICT技術等を活用し、多機能化した次世代型サービスの導入検討を進め、令和5年度以降の稼働を目指します。
			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。

【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	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アを取入れます。
			③積極的な広報活動 【共通】	SNS、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。

【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	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「広域化の実施・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、職員が事業を継続しながら対応可能な国際協力である海外研修員の受入れについて情報収集を進め、実施を検討します。
			②広域連携の実施・検討 【共通】	地域の中核的な都市の役割を果たすため、近隣事業者との広域連携を実施・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17の主要事業と、9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	・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	
				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	B	B	b	b					
	主	② 下水道管の耐震化			a	a			a	a					
	主	③ 水道施設の耐震化			a	a			a	a					
		④ 下水道施設の津波対策			a				a						
(2) 浸水対策		① 雨水総合排水計画の更新	B	B	c	c	A	A	a						
		② 内水ハザードマップの作成・公表			s				s						
	主	③ 雨水幹線・ポンプ場などの整備			b	b			a	a					
(3) 渇水対策	主	① 水の相互運用	A		a		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		A	A	a						
	主	② 災害時活動拠点の整備			a				a	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		B	B	a						
	主	② 水道管の更新			a	a			b	b					
	主	③ 下水道管の改築			a	a			a	a					
	主	④ 水道施設の更新			a	a			a	a					
	主	⑤ 下水道施設の改築			s	s			s	s					
	主	⑥ 水道管の漏水対策			a	a			a	a					
		⑦ 下水道管の不明水対策			a				a						
(2) 施設の効率化	主	① 施設の小規模化・統廃合	A		s		A	A	a	a					
		② 水運用計画の策定			a				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		A		a						
	主	② 下水道計画区域内の整備			a				a						
	主	③ 水洗化戸数の増加			a				a						
		④ 浄化センターからの放流水質の安定的な維持			a				a						
(2) 温暖化対策	主	① 自然エネルギーの活用	B	B	b	b	B	B	b	b					
	主	② 省エネルギー対策			a	a			b	b					
(3) 資源のリサイクル	主	① リサイクル率の向上	A		a		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	
				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。															
安全でおいしい (1)水の安定的な供給	主	① 水道管の整備・充実	A	/	a	/	A	/	a	/					
	主	② 水道施設の整備・充実			a	/			a	/					
	主	③ 直結給水サービスの拡大			a	/			s	/					
	主	④ 水質管理・監視の充実			a	/			a	/					
	主	⑤ 鉛製給水管の更新			a	/			a	/					
接客・窓口サービスなどの充実 (3)	主	① 料金支払いの利便性の向上	A	/	a	/	B	B	a	/					
	主	② サービス体制の再構築			a	/			a	/					
		③ 地域貢献			a	/	c	c							
市民参画の推進 (4)	主	① 静岡市上下水道事業経営協議会の開催	A	/	a	/	A	/	a	/					
		② 協働事業の検討・実施			a	/			a	/					
	主	③ 積極的な広報活動			a	/			a	/					
		④ 広聴機能の充実			a	/			a	/					
5 信頼される経営を確する。															
(1)業務の効率化	主	① 機能的な組織づくり	A	/	a	/	A	/	a	/					
		② 上下水道の資産・資源の有効活用			a	/			a	/					
		③ マッピングシステムの運用拡大			a	/			a	/					
職員の技術習得 (2)	主	① 各種研修の充実	A	A	a	a	B	B	b	b					
	主	② 技術継承の仕組みづくり			a	a			a	/					
(3)財政の健全化		① 新たな収入の確保	A	A	a	/	A	A	a	/					
	主	② 企業債残高の適正な管理			a	a			a	a					
		③ 財政計画の定期的な見直し			a	/			a	/					
		④ 適正な債権管理			s	/			a	/					
	主	⑤ 収納率の向上			a	a			a	a					
新たな視点に (4)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	/	A	/	a	/					
	主	② 広域連携の検討			a	/			a	/					

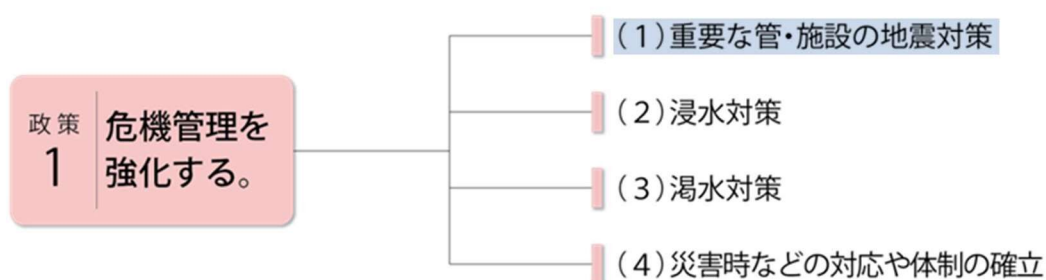
《外部評価対象》

施策数	事務事業数	
4	11	戦略的に重要なもの
1	1	新たな取組等実施したもの
3	4	自己評価が「a」未満のもの
1	1	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 (R3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】	<p>【b評価】 水道管の耐震化について、R2計画「2.5 km」に対し、「1.8 km」を実施した。 具体的な取組として、日本平送水管布設替工事や福田ヶ谷送水管布設替工事など6件の工事を実施した。 また、成果指標である基幹管路の耐震管率はR2計画「40.5%」に対し、「40.1%」の実績で、達成率は99.0%となったが、活動指標と併せて総合的に判断し「b」評価とした。</p>	<p>【b評価】 水道管の耐震化については、計画をやや下回っている。 耐震化事業は災害時の市民生活に直結する大切な事業であるため、先を見据え、確実性と安全性を踏まえた工事のスピードアップに努めること。 また、遅れが生じた経緯等を今後の改善につなげていくこと。 なお、実績値はほぼ達成していて、用地取得が工事遅延の要因であるため、「a」とする評価もあった。</p> <p>【その他の意見】 最終的に100%とする目標年度が不明であり、将来的な展望がわかりにくい。(事業全般)</p>

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下水道管の耐震化 【下水道】	<p>【a評価】</p> <p>下水道管の耐震化について、重要な下水道管の耐震化をR2計画「7.1 km」に対し、「10.4 km」実施した。</p> <p>具体的な取組として、下水道管の耐震化調査・設計及び工事を実施した。</p> <p>また、重要な下水道管の耐震管率はR2計画「55.0%」に対し、「55.7%」の実績で、達成率は101.3%となったため、「a」評価とした。</p>	<p>【a評価】</p> <p>下水道管の耐震化については、計画どおりに進捗している。</p> <p>市民生活や衛生環境の確保に直結することから、災害に強いまちづくりのため、事業の効率化なども進め、更なるスピードアップを目指して継続的な耐震化に努めること。</p>
◎	③水道施設の耐震化 【水道】	<p>【a評価】</p> <p>水道施設の耐震化について、配水池の耐震化率をR2計画どおり「計画の見直し」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、「草薙配水池の水運用(配水池の貯水量減の操作により、費用をかけずに耐震性を確保。)」及び「向敷地配水場耐震化事業(今ある施設を活用することで用地取得に必要な期間を短縮し、令和9年度から予定していた工事を令和4年度に前倒しし着手)」について計画の見直しを実施した。</p> <p>また、配水池の耐震化率は、R2計画のどおり「42.1%」となり、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p> <p>(令和2年度中に耐震化が完了した配水池はないが、全体の有効容量が減少したことにより、耐震化率は上昇している。)</p>	<p>【a評価】</p> <p>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。</p> <p>事業の費用対効果を心がけ、災害時の安全安心な水の供給に向けた施設の耐震化に努めること。</p> <p>また、計画の見直しにより、耐震性の確保や着手時期の前倒しにつながったことは評価できる。</p>
	④下水道施設の津波対策 【下水道】	<p>【a評価】</p> <p>下水道施設の津波対策について、管路吐口ゲート設置工事(以下『管路吐口』とする)をR2計画「管路吐口耐津波診断・基本設計」に対し、「管路吐口耐津波診断」を実施した。次に施設の耐震・耐津波対策基本設計、実施計画策定(以下『施設耐震・耐津波』とする)をR2計画「基本設計」に対し、「基本設計」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、『管路吐口』では、横砂にある管路吐口の耐津波(耐震)診断を実施した。なお、当初予定していた基本設計は、今後設置する耐津波ゲートの構造が小規模となったことから、次年度に実施する詳細設計に含めることとした。一方、『施設耐震・耐津波』では、対策を必要とする清水北部浄化センター及び静岡浄化センターの耐震・耐津波対策基本設計業務委託を実施した。</p>	

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)
		また、施設の耐震・耐津波対策実施計画実施率はR2計画どおり「57.1%」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	1.8km			
		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%	40.1%			
		達成率				99.5%	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				a	b		
		外部評価				a	b		
◎	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	10.4km			
		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%	55.7%			
		達成率				100%	101.3%		
		自己評価				a	a		
		外部評価				a	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 m ³	(計画見直し)	4,000 m ³	(工事着手)	
				実績値	9,500 m ³	(計画見直し)			
		成果指標	配水池の耐震化	計画値	41.0%	42.1%	44.3%	44.3%	
				実績値	41.0%	42.1%			
		達成率				100%	100%		
		自己評価				a	a		
		外部評価				a	a		

主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度		
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	—	管路吐口耐津波診断			
			(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)	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%	57.1%			
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価				a	a		
		外部評価							

■ 施策評価

自己 評価	B	<p>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。</p> <p>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。</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。</p> <p>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。</p>
----------	---	--

外部 評価	B	<p>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。</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
----------	---	---

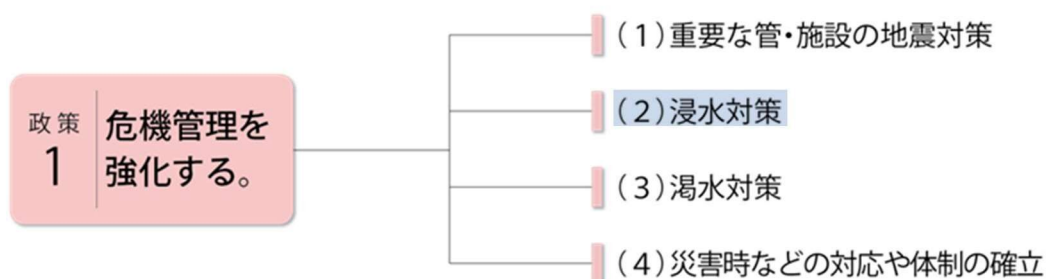
2 改善に向けた取組

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水道管の耐震化	<p>令和3年度工事も各事業管理者との連携、調整を図り、早期に発注し年度内に完成させる。</p> <p>また、他事業との同調施工により事務事業が遅れる可能性がある箇所については、代替路線の工事を実施する。</p>
----------	--

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」、「内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



1 評価結果 (R3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】	<p>【a評価】 雨水総合排水計画の更新について、R2計画どおり「基本計画(短期計画地区)」を作成した。 具体的には、令和2年12月に公表した「基本構想」に基づき、浸水対策推進プランにおける未着手地区を中心とした「短期計画地区」の対策を立案した。 また、基本計画策定進捗率は、R2計画どおり「32%」の実績で、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p>	
	②内水ハザードマップの作成・公表 【下水道】	<p>【s評価】 内水ハザードマップの作成・公表について、マップ更新回数をR2計画どおり「1回」実施した。次に出前講座をR2計画「3回」に対し、「4回」実施した。 具体的な取組として、ハザードマップの更新は、これまでに作成したマップの情報を最新のものに見直しするとともに、地区別に8冊に分け作成していたものを、葵区・駿河区・清水区の3分冊に再編した。出前講座については、コロナウイルスの影響で上半期は実施出来なかったものの、令和2年9月以降4回実施した。 また、市民理解度は、R2計画「80%以上」に対し、「96%」の実績で、達成率は120%となったため、「s」評価とした。</p>	

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】	<p>【a評価】 雨水幹線・ポンプ場などの整備について、雨水幹線・ポンプ場などの完了地区数は、R2計画「0地区」にR1に未達成であった「3地区」を加えた「3地区」に対し、「2地区」となった。次に対策実施地区数は、R2計画「5地区」にR1に未達成であった「3地区」を加えた「8地区」に対し、「7地区」であった。</p> <p>具体的な取組として、対策完了地区数は、R1完了予定であった「広野」、「豊田二丁目・三丁目」及び「小鹿三丁目」の3地区を予定していたが、このうち対策が完了したのは「広野」及び「豊田二丁目・三丁目」の2地区となった。「小鹿三丁目」地区は令和3年2月に浸水対策に重要な雨水渠の整備は完了し、供用開始したものの、地元から当該工事区間の既設道路側溝の改修要望があり、その側溝改修工事を待ってから舗装復旧工事を実施したので、工事完了が令和3年5月となった。このため、対策完了地区の実績値は2地区となった。次に対策実施地区数は、上の3地区を加えて「8地区」実施する予定であったが、「押切・石川新町」地区では、雨水放流先の和田川について建設局の整備に合わせる必要が生じたため工事着手を見送り、実績値は7地区となった。</p> <p>また、浸水対策率はR2計画「57.7%」に対し、「53.8%」の実績で、達成率は93.2%となったため、「a」評価とした。</p>	<p>【a評価】 雨水幹線・ポンプ場などの整備については、計画どおりに進捗している。 近年大規模な自然災害が発生しているため、関連する事業と連携や柔軟な対応を進め、スピード感を持って進めていくこと。</p> <p>【その他の意見】 当初計画値と前年度の繰り越し数を加えた当該年度の(修正)計画値が、活動指標の表からは読み取れないため、前年繰り越し分の欄を1列追加していただくと理解しやすいと思います。(前年度分事業を繰り越した他の事業についても同様)</p>

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

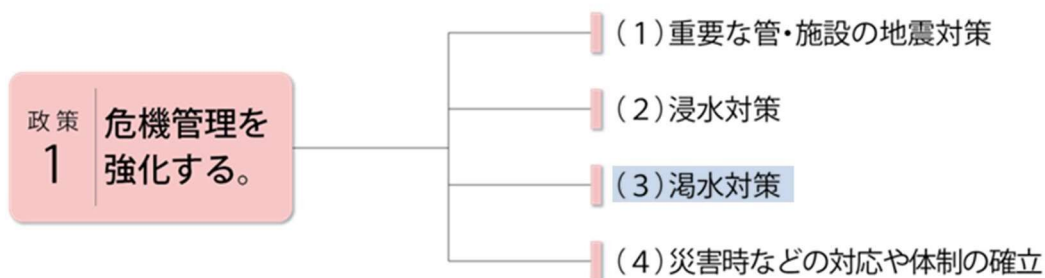
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
①雨水総合排水計画の更新	活動指標	雨水総合排水計画の更新	計画値	基本構想	基本計画 短期計画地区	基本計画 中期計画地区	基本計画 長期計画地区
			実績値	基本構想 素案	基本計画 短期計画地区		
	成果指標	計画策定進捗率	計画値	—	32%	62%	100% (基本計画策定完了)
			実績値	—	32%		
	達成率			目標達成に向けて成果が出ていない	100%		
	自己評価			c	a		
	外部評価			c			
②内水ハザードマップの作成・公表	活動指標	マップ作成・公表地区数	計画値	1 地区 (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	—	1 回		
	出前講座・説明会など	計画値	3 回	3 回	4 回	4 回	
		実績値	6 回	4 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%	96%		
	達成率			117.5%	120%		
	自己評価			s	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)	2 地区 (7 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)	53.8% (14 地区)		
	達成率			80.1%	93.2%		
	自己評価			b	a		
外部評価			b	a			

■ 施策評価

<p>自己 評価</p>	<p>A</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、当初計画していた短期計画地区も計画通りに達成し、R2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、R2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>
<p>外部 評価</p>	<p>A</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>

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 (R3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】	<p>【a評価】 水の相互運用について、北部ルート運用開始をR2計画どおり「配水池運用開始」した。 具体的な取組として、令和2年11月に柏尾配水池の運用を開始した。令和3年1月には、興津川が渇水となり、この対策として同月に北部ルートを運用し静岡地区から清水地区への送水を行った。 また、給水制限日数はR2計画どおり「0日」となり、計画どおり成果が出ているため、「a」評価とした。</p>	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

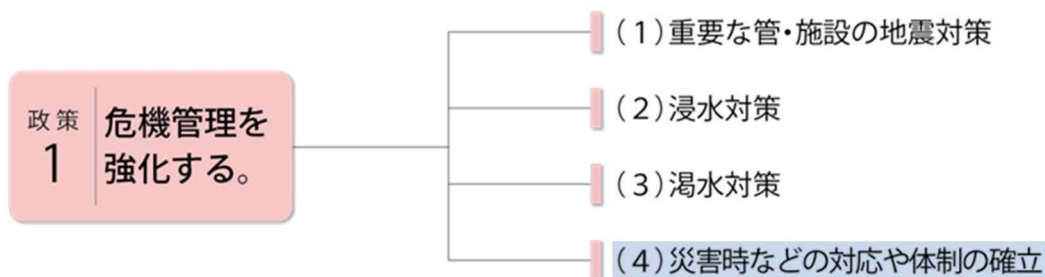
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	
◎	①水の相互運用	活動指標	北部ルート運用開始	計画値	工事完成通水作業	配水池運用開始	—	—
				実績値	工事完成通水作業	配水池運用開始		
		成果指標	給水制限日数	計画値	—	0日	0日	0日
				実績値	0日	0日		
		達成率		計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている			
		自己評価		a	a			
		外部評価						

■施策評価

自己評価	A	<p>渇水対策について、施策を構成する事務事業「水の相互運用」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。</p> <p>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。</p> <p>水の相互運用事業（北部ルート・南部ルート）の目的は、清水区の渇水対策であるが、令和3年度以降の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努めていきたい。</p>
------	---	---

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（R3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】	<p>【a評価】 事業継続計画（BCP）の充実・定着について、R2計画どおり「実施検証」した。</p> <p>具体的な取組として、水道事業においては、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、通年「覚書」に基づき川崎市と2市合同で実施している訓練をオンラインで2月に実施した。</p> <p>下水道事業においては、大規模災害に対し迅速に復旧活動ができるように具体的な行動内容を記載した携帯可能なマニュアルを作成した。また、新型コロナウイルス感染予防防止対策として不可欠な資器材の購入を進めた。</p> <p>さらに水道事業と下水道事業が連携し、12月と3月に市民が実施する防災訓練に参加することで、「自助」「共助」の必要性をPRすることができた。</p> <p>また、水道・下水道事業の災害対策訓練実施回数はR2計画どおり「5回」の実績で、達成率は、100%となったため、「a」評価とした。</p>	

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災害時活動拠点の整備 【共通】	<p>【a評価】 災害時活動拠点の整備について、耐震性貯水槽の整備を R2 計画「1基」に対し、1基の設置工事を発注したが、想定以上の湧水により、付帯工事が年度内に完了せず、完成は令和3年度となった。</p> <p>具体的な取組として、駿河区中島児童館に、耐震性貯水槽1基を設置する工事を発注した。</p> <p>また、災害時、1週間に必要となる水を供給できる人数は、R2 計画「203,200人」に対し、「198,400人」の実績で、達成率は97.6%となった。</p> <p>活動指標の実績値が計画値を下回るものの、令和3年3月末には供用可能な状態であり、目標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。</p>	<p>【a評価】 災害時活動拠点の整備については、計画どおりに進捗している。</p> <p>近年大規模な自然災害が発生しているため、災害時のニーズに応えることができるよう、引き続きの耐震性貯水槽の設置に努めること。</p> <p>なお、活動指標に設定している貯水槽の設置が年度内に完了していないことから、「c」とする評価もあった。</p>

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

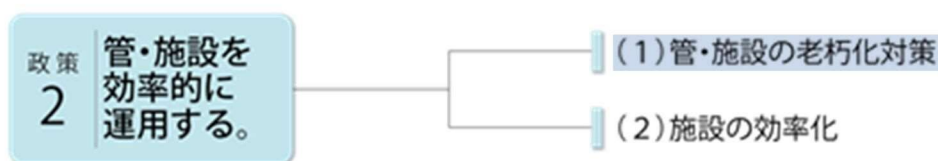
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	
◎	①事業継続計画(BCP)の充実・定着	活動指標	事業継続計画(BCP)の充実・定着	計画値	実施検証	実施検証	実施検証	
				実績値	実施検証	実施検証		
		成果指標	災害対策訓練実施回数	計画値	5回	5回	5回	5回
				実績値	5回	5回		
		達成率		100%	100%			
		自己評価		a	a			
外部評価								
◎	②災害時活動拠点の整備	活動指標	耐震性貯水槽の設置	計画値	1基設置	1基設置	—	1基設置
				実績値	1基設置	—		
		成果指標	災害時、1週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	198,400人		
		達成率		100%	計画どおり成果が出ている			
		自己評価		a	a			
		外部評価			a			

■ 施策評価

自己 評価	A	<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R2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>
外部 評価	A	<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>

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 (R3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】	<p>【a 評価】 中長期計画の更新について、R2計画「情報収集・データ蓄積」に対し、「情報収集・データ蓄積、年次計画の見直し」を実施した。 具体的な取組として、水道部では、水運用計画の策定内容をもとに、耐震化事業や施設運転停止などの年次計画を見直し、第4次中期経営計画計画期間の投資費用の削減を図った。下水道部では、基礎調査業務を発注し、次期計画反映に向けて事前準備をおこなった。 また、計画策定進捗率はR2計画通り「50%」の実績で、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p>	
◎	② 水道管の更新 【水道】	<p>【b 評価】 水道管の更新について、水道管（配水支管）の更新を、R2計画「13.1km」に対し、「9.8km」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。取組結果としては、入札不調により完成延長が9.8kmにとどまったものの、不調工事の再発注及び追加工事の発注により、年度内に当初予定どおりの更新延長を発注した。 また、管路の更新率はR2計画「0.60%」に対し、「0.44%」の実績で、達成率は73.3%となったため、「b」評価とした。</p>	<p>【b 評価】 水道管の更新については、計画をやや下回っている。 老朽化した水道管の更新は安定給水につながることから、遅れの原因となる入札不調の改善を図るような取組を検討し、更新を計画的に進めるよう努めること。</p>

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】	<p>【a 評価】 下水道管の改築について、R2 計画「4.9km」に対し、「3.9km」実施した。 具体的な取組として、高松処理区、城北処理区、南部処理区及び北部処理区の調査・設計及び改築工事を前年度からの繰越しも含め 5.6km 実施した。取組結果としては、入札不調により完成延長が 3.9km にとどまったものの、不調工事の再発注及び追加工事の発注により、年度内に当初予定どおりの改築延長を発注した。 また、管きょ 100km 当たりの陥没箇所数は R2 計画「0.4 箇所以下」に対し、「0.24 箇所」と目標を上回り、目的達成に向けて、計画どおり成果が出ているため、活動指標と成果指標を総合的に勘案し「a」評価とした。</p>	<p>【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。 道路陥没は都市機能のマヒに直結する可能性があることから、引き続き計画的に事業を進めていくこと。 また、不調工事の再発注や追加工事の発注という柔軟な対応は評価できる。 なお、活動指標について年度内に発注したとあるが、工事が完了していないことから、「b」とする評価もあった。</p>
◎	④ 水道施設の更新 【水道】	<p>【a 評価】 水道施設の更新について、水道施設(設備)の更新数を R2 計画どおり「7 箇所」を実施した。 具体的な取組として、城内配水場電気設備更新工事ほか 6 工事を実施した。 また、更新実施率は R2 計画どおり「12.8%」の実績で、達成率は 100% となったため、「a」評価とした。</p>	<p>【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。 機械・電気設備の更新は安定給水に不可欠のため、今後も計画的に更新を続けること。</p>
◎	⑤ 下水道施設の改築 【下水道】	<p>【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 R2 計画「8 箇所」に対し、「11 箇所」実施した。 具体的な取組として、中島浄化センター 1 系最終沈殿池設備改築工事や浜田ポンプ場沈砂池ゲート設備改築工事などを実施した。 また、下水道施設の改築実施率は R2 計画の「10.6%」に対し、「13.1%」の実績で、達成率は 123.5% となったため、「s」評価とした。</p>	<p>【s 評価】 下水道施設の更新については、計画を上回る実績であることを評価する。 老朽化による下水道機能の低下を防ぐため、引き続き、国からの財政支援を活用して、積極的な改築に努めること。</p>
◎	⑥ 水道管の漏水対策 【水道】	<p>【a 評価】 水道管の漏水対策について、R2 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：3地区、3年に1回調査する地区：3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 1,450km において、584 箇所の漏水を発見し修繕を実施した。 また、管路点検率は R2 計画「54.7%」に対し、「55.5%」の実績で、達成率は 101.5% となったため、「a」評価とした。</p>	<p>【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。 漏水量の軽減や有収率の向上、事故の抑制につながることから、引き続き事業を進めていくこと。</p>

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】	<p>【a評価】 下水道管の不明水対策について、対策案策定完了地区数及び対策案検討実施地区数をR2計画どおり「1地区及び4地区」実施した。 具体的な取組として、中島処理区<A地区>、静清処理区<A地区>、南部処理区で調査、解析を実施した。 また、対策案策定率は、R2計画どおり「17%」の実績で、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p>	

■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	情報収集 データ蓄積 ・年次計画 の見直し		
	成果指標	計画策定 進捗率	計画値	25%	50%	75%	100%
			実績値	25%	50%		
	達成率			100%	100%		
	自己評価			a	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	9.8km		
	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%	0.44%		
	達成率			94.1%	73.3%		
	自己評価			a	b		
	外部評価			a	b		

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	3.9km			
		成果指標	管きよ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	0.24			
		達成率				計画どおりの成果が出ている	計画どおりの成果が出ている		
		自己評価				a	a		
		外部評価				a	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	7 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%	12.8%			
		達成率				100%	100%		
		自己評価				a	a		
		外部評価				a	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	11 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%	13.1%			
		達成率				112.5%	123.5%		
		自己評価				s	s		
		外部評価				s	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	14 地区			
					8 地区	8 地区			
					4 地区	3 地区			
					2 地区	3 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%	55.5%			
		達成率				100%	101.5%		
		自己評価				a	a		
外部評価				a	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 (3 地区)	1 地区 (2 地区)	
				実績値	— (3 地区)	1 地区 (4 地区)			
		成果指標	対策案策定率	計画値	7%	17%	24%	27%	
				実績値	7%	17%			
		達成率				100%	100%		
		自己評価				a	a		
		外部評価							

■ 施策評価

自己 評価	B	<p>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。</p> <p>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。</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が達成されてるとはいえないため「B」評価とした。</p> <p>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>
外部 評価	B	<p>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。</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。</p> <p>安全性の確保のため、スピード感をもって取り組むこと。</p> <p>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>

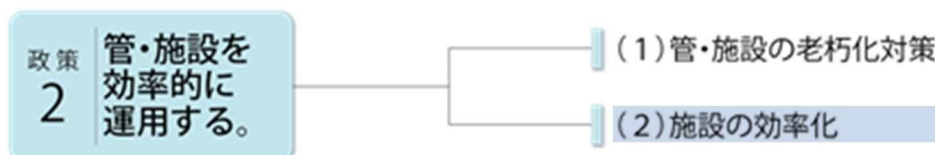
2 改善に向けた取組

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。

②水道管の更新	<p>工事件数の増加に伴い、施工業者が水道管の更新工事の入札参加に必要となる主任技術者や配管技能者の確保が困難であったことなどが、入札不調の主な要因としてあげられる。</p> <p>今後の取組方針は、大規模発注工事（1.0 km程度）を実施し、工事発注の件数を抑制していくことや、発注時期を調整することで、施工業者の技術者確保による入札参加機会を提供し、受注しやすい環境整備を図っていく。</p>
---------	--

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 (R3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】	<p>【a 評価】 施設の小規模化・統廃合について、施設の統廃合をR2計画「1施設停止」に対し、「1施設停止、中町浄水場・配水池跡地の利活用決定」を実施した。 具体的な取組として、清地水源地～中町浄水場までの導水管の漏水事故に伴い、令和2年7月19日に配水区域の切り替え作業を行い、中町浄水場・配水池を停止した。 さらに、R4計画にあった「中町浄水場・配水池跡地の利活用方針決定」については、跡地を選定に苦慮していた大平山配水池の更新用地とすることで、用地取得等にかかる期間の縮減につなげることができた。 また、軽減額はR2計画「998万円」に対し、「1,017万円」の実績で、達成率は101.9%となったため、「a」評価とした。</p>	<p>【a 評価】 施設の小規模化・統廃合については、計画どおりに進捗している。 効率的な水運用と災害時の供給確保のバランスを検討し、事業を進めていくこと。</p>
	②水運用計画の策定 【水道】	<p>【a 評価】 水運用計画の策定について、R2計画どおり「計画策定」を実施した。 具体的な取組として、どの地域にどの施設・管を利用して、どの水源の水をどれだけ配ることが最適かを考え、配水ブロック化、小規模化・統廃合等を決定し、静岡地区(旧静岡市)及び清水地区(旧清水市)において、給水区域内の約9割の配水量を占める地域で計画を策定した。 また、計画策定進捗率はR2計画「100%」に対して、「90%」の実績で、達成率は90.0%となったため、「a」評価とした。</p>	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

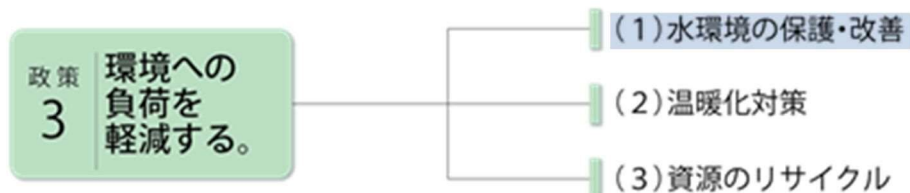
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
①施設の 小規模化・統 廃合	活動 指標	施設の 統廃合	計画値	2 施設停止	1 施設停止	1 施設停止	中町浄水場・配 水池跡地の利活 用方針決定
			実績値	2 施設停止	1 施設停止 中町浄水場・配 水池跡地の利活 用決定		
	成果 指標	軽減額	計画値	0 円	998 万円	1,940 万円	1,952 万円
			実績値	120 万円	1,017 万円		
	達成率			目標以上の 成果があが っている	101.9%		
	自己評価			s	a		
	外部評価			/		a	
◎ ②水運用計 画の策定	活動 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	計画策定		
	成果 指標	計画策定 進捗率	計画値	25%	100%	100%	100%
			実績値	25%	90%		
	達成率			100%	90.0%		
	自己評価			a	a		
	外部評価			/			

■ 施策評価

自己 評価	A	<p>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、R2計画どおりの実施となり、R1に引き続き成果も出ている。</p> <p>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。</p> <p>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>
外部 評価	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>

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（R3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】	<p>【a 評価】 水源涵養林の維持管理について、R2計画「5.9ha」に対し、「7.4ha」実施した。 具体的な取組として、山林の状態を見て判断しながら下刈り及び間伐を実施した。 また、取水量1 m³当たり水源保全投資額は、R2計画どおり「0.16 円/m³」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、R2計画「35.0%」に対し、「39.7%」の実績で、達成率は113.4%となった。2つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p>	
◎	②下水道計画区域内の整備 【下水道】	<p>【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R2計画「30ha」に対し、「28ha」実施した。 具体的な取組として、服織、大谷、西久保、興津地区等の整備を実施した。 また、下水道整備率はR2計画「92.7%」に対し、「92.8%」の実績で、達成率は100.1%となったため、「a」評価とした。</p>	

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】	<p>【a評価】 水洗化戸数の増加について、臨戸訪問の実施をR2計画「40,000戸」に対し、「42,443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R2計画「91.2%」に対し、「90.7%」の実績で、達成率は99.5%となったため、「a」評価とした。</p>	
	④浄化センターからの放流水質の安定的な維持 【下水道】	<p>【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、R2計画のとおり「実施」した。 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は全て目標値の日平均8mg/L以下であり、SSは全て目標値の日平均20mg/L以下だった。 また、目標水質達成率（BOD）はR2計画どおり「100%」の実績で、達成率は100%となった。次に目標水質達成率（SS）はR2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、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。</p>	

■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	7.4 ha		
	成果指標	取水量 1 m ³ 当たり水源保全投資額	計画値	0.16 円/m ³	0.16 円/m ³	0.16 円/m ³	0.16 円/m ³
			実績値	0.16 円/m ³	0.16 円/m ³		
		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%	39.7%		
	達成率			計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
	自己評価			a	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
実績値				43ha	28ha		
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)	92.8% (9,007ha)		
達成率			100.1%	100.1%			
自己評価			a	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	42,443 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%	90.7%		
	達成率			100%	99.5%		
	自己評価			a	a		
	外部評価						

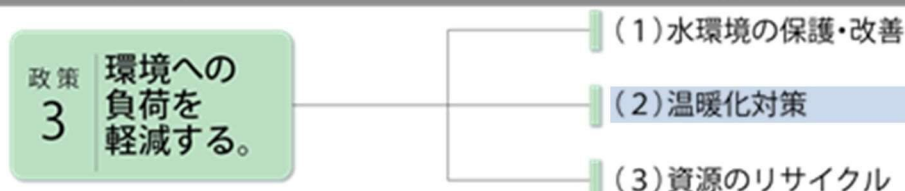
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
④浄化センターからの放流水質の安定的な維持	活動指標	浄化センターからの放流水質の安定的な維持	計画値	実施	実施	実施	実施
			実績値	実施	実施		
	成果指標	目標水質達成率 (BOD)	計画値	100%	100%	100%	100%
			実績値	99.3%	100%		
		目標水質達成率 (SS)	計画値	100%	100%	100%	100%
			実績値	100%	100%		
	達成率			計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
	自己評価			a	a		
	外部評価						

■ 施策評価

自己評価	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
------	---	---

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 (R3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】	<p>【b評価】</p> <p>自然エネルギーの活用について、R2計画どおり「導入可能性検討」を実施した。</p> <p>また、再生可能エネルギー利用率は、R2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は、R2計画値「103t」に対し、「85t」の実績で、達成率は82.5%となったため「b」評価とした。</p>	<p>【b評価】</p> <p>自然エネルギーの活用については、計画どおり実施されておらず、課題が残されている。</p> <p>中部電力と送電量の増加について協議を行い、改善措置を実施したことから、令和3年度には温室効果ガス排出低減量の目標が達成できることを強く期待する。</p> <p>また、今後の導入に際して、費用対効果を踏まえて検討を行い、確実性のある計画の立案と投資の実施に努めること。</p>
◎	② 省エネルギー対策 【共通】	<p>【b評価】</p> <p>● 上下水道局庁舎等で使用するエネルギー量 R2計画「213kℓ」に対し、「212kℓ」の実績であった。庁舎等使用エネルギーでは、休み時間中の消灯、熱交換器の調整及び摩耗したファンベルトの交換を実施した。</p> <p>● 飲料水の年間生産に必要なエネルギー量 R2計画「8,086kℓ」に対し、「8,318kℓ」の実績であった。飲料水生産エネルギーでは、取水ポンプ等の効率的な運転に努めた。</p> <p>● 下水の年間処理に必要なエネルギー量 R2計画「12,881kℓ」に対し、「12,667kℓ」の実績であった。下水処理エネルギーでは、燃料化施設の運転や省エネ機器の導入を実施した。</p> <p>また、二酸化炭素排出低減量(平成29年度比)は、3事業合計でR2計画「162.4t」に対し、「117.6t」の実績で、達成率が72.4%だったため「b」評価とした。</p>	<p>【b評価】</p> <p>省エネルギー対策については、計画をやや下回っている。</p> <p>エネルギー量は施設の状況等に左右されることがあるため、難しい取組であるが、適正かつ効率的な施設運用に期待する。</p>

■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	発電設備導入 方針決定
				実績値	20kW [小水力]	導入可能性 検討		
		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%	0.16%		
			温室効果ガス排出低減量 (t-CO ₂ /年換算)	計画値	103t	103t	103t	103t
				実績値	76t	85t		
		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	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	b		
		外部評価			b	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
実績値	205kℓ					212kℓ		
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	8,318kℓ		
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	12,667kℓ		
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	110.0 t (55,522.8t)	162.4 t (55,470.4t)	214.8 t (55,418.0t)	267.1 t (55,365.7t)
				実績値	102.1t (55,530.7t)	117.6 t (55,515.2t)		
達成率					92.8%	72.4%		
自己評価					a	b		
外部評価			a	b				

■ 施策評価

自己 評価	B	<p>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R1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、R2に引き続き計画を下回る結果となった。</p> <p>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、R1では計画どおりの成果が出ていたものの、R2では計画を下回る結果となった。</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があまり達成されていないと判断し、「B」評価とした。</p> <p>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>
----------	---	--

外部 評価	B	<p>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。</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る施策の目的が達成されていないため、「B」評価とした。</p> <p>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。</p> <p>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>
----------	---	---

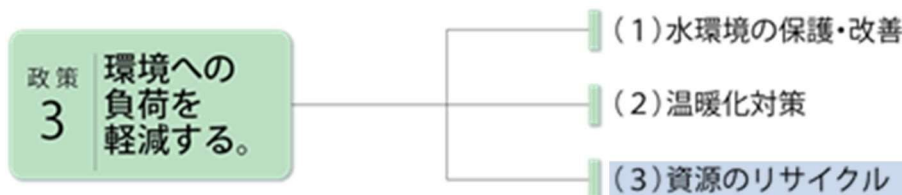
2 改善に向けた取組

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	<p>中部電力と協議し、令和3年3月に送電可能な電力の容量を増加させるため、送電する区域を増やす改善措置を実施した。</p>
②省エネルギー対策	<p>計画を下回った飲料水の年間生産に必要なエネルギー量について、市内の安定給水を確保しながらも取水ポンプ等の効率的な運転に努めるとともに、施設の稼働状況のデータを収集・分析し、効率の良い施設の運用を検証していく。</p>

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（R3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】	<p>【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年度に完了し、R2年度に供用開始した。 具体的な取組として、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R2計画どおり「100%」の実績で、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p>	

■事務事業評価【外部評価結果まとめ】

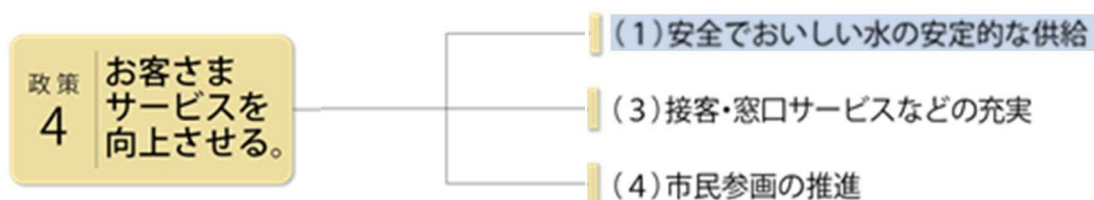
主要	事務事業名	指標		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	
◎	①リサイクル率の向上	活動指標	清水地区の汚泥集約化事業	計画値	完了	—	—	
				実績値	完了	—		
		成果指標	下水汚泥リサイクル率	計画値	94.0%	100%	—	—
				実績値	95.4%	100%		
		達成率			101.5%	100%		
		自己評価			a	a		
外部評価								

■ 施策評価

自己 評価	A	<p>資源のリサイクルについて、施策を構成する事務事業「リサイクル率の向上」がR2計画通りの実施となり、R1に引き続き成果が出ている。</p> <p>具体的な取組として、清水南部及び静岡浄化センターで、個別に汚泥を処理していたが、令和2年度より静岡浄化センターへ汚泥処理を統合し、集約処理に変更した。</p> <p>供用開始当初は、汚泥性状の違いから試行錯誤を重ねたが、順調な運転に移行できたことから、計画どおりリサイクル率100%となった。</p> <p>また、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。</p> <p>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。</p>
----------	---	--

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（R3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】	<p>【a評価】 水道管の整備・充実について、水道管整備をR2計画「5.0km」に対し、「4.7km」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R2計画「0.19%」に対し、「0.18%」の実績で、達成率は94.7%となったため、「a」評価とした。</p>	
◎	②水道施設の整備・充実 【水道】	<p>【a評価】 水道施設の整備・充実について、R2計画どおり「配水池及び流量計室の築造」を実施した。 令和4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」及び「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。</p>	

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】	<p>【s 評価】 直結給水サービスの拡大について、対象の拡大を R2 計画どおり「直列多段増圧給水認可（10 階まで）」を実施した。次に直結給水の PR 回数を R2 計画どおり「5 回」実施した。</p> <p>具体的な取組として、配水圧力調査、モデル施設の検証、直結給水に係る講習会において PR を実施した。</p> <p>また、中高層建築物等直結給水率は R2 計画「70%以上」に対し、「80.99%」の実績で、達成率は 115.7%となったため、「s」評価とした。</p>	
◎	④水質管理・監視の充実 【水道】	<p>【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 R2 計画どおり「4 台」実施した。</p> <p>具体的な取組として、水安全計画に基づく検証を和田島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、水安全計画を本編と各編に分け、全体のスリム化を図り、各編中の浄水場編に紫外線照射設備のある長熊浄水場を追加した。水道 GLP 認定機関として、信頼性を確保した検査を水質検査計画どおりに実施し、全ての地点で水質基準値を満たした良好な水質であることを確認した。</p> <p>また、平均残留塩素濃度は R2 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。</p>	
◎	⑤鉛製給水管の更新 【水道】	<p>【a 評価】 鉛製給水管の更新について、R2 計画「3,800 箇所」に対し、「3,804 箇所」実施した。</p> <p>また、鉛製給水管率は R2 計画「10.3%」に対し、「9.9%」の実績で、達成率は 104.0%となったため、「a」評価とした。</p>	

■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	4.7km			
		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%	0.18%			
		達成率				100%	94.7%		
		自己評価				a	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	配水池及び流量計室等の築造			
		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	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%	0%			
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価				a	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)	直列多段増圧給水認可(10階程度)			
		直結給水のPR回数	計画値	5回	5回	5回	5回		
			実績値	5回	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	80%以上	80%以上	
				実績値	73.14%	80.99%			
		達成率				104.5%	115.7		
		自己評価				a	s		
		外部評価							

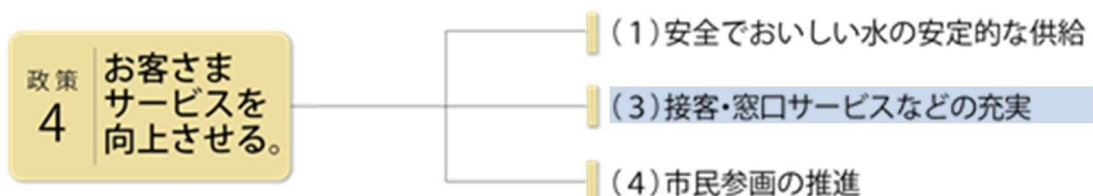
主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	
◎	④水質管理・監視の充実	活動指標	水質監視装置の更新台数	計画値	4 台	4 台	4 台	
				実績値	4 台	4 台		
		成果指標	残留塩素濃度	計画値	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下	0.4 mg/L 以下
				実績値	0.29 mg/L	0.29 mg/L		
		達成率			計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価			a	a		
		外部評価						
◎	⑤鉛製給水管の更新	活動指標	鉛製給水管の更新	計画値	3,700 箇所	3,800 箇所	3,800 箇所	
				実績値	3,741 箇所	3,804 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%	9.9%		
		達成率			104.5%	104.0%		
		自己評価			a	a		
		外部評価						

■ 施策評価

自己評価	A	<p>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5つの事務事業のうち4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。</p> <p>このほか「直結給水サービスの拡大」の事務事業は、R1は計画どおりの実施であったが、R2では計画を上回る成果となった。</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・充実に図るとともに、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。</p> <p>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。</p>
------	---	---

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 (R3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】	<p>【a評価】</p> <p>料金支払いの利便性の向上について、多様化する納付方法及び請求方法等の検討をR2計画「新たな納付方法、請求方法等の導入」に対し、「令和2年6月から順次新たな納付方法、請求方法等を導入」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、お客様のスマートフォンで決済する納付書納付の方法で、4つのキャッシュレス決済を導入（6月にLINE Pay 請求書支払い・楽天銀行コンビニ支払サービス、7月にPayPay 請求書払い・PayB 払込票決済）するとともに、ペイジー口座振替受付サービスでは既存の対象金融機関4行（静岡銀行、清水銀行、しずおか焼津信用金庫、静清信用金庫）にゆうちょ銀行を7月に追加した。</p> <p>また、水道料金収納率（現年度・5月末）はR2計画「99.11%」に対し「99.02%」の実績で、達成率は99.9%、下水道使用料収納率（現年度・5月末）はR2計画「99.05%」に対し「99.06%」の実績で、達成率は100%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。</p>	

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】	<p>【a 評価】 サービス体制の再構築について、R2 計画どおり「次期包括業務委託・工程表策定」を実施した。 具体的な取組として現行の包括業務委託の業務仕様の見直しを行い、令和2年10月から次期包括業務委託を実施した。また、コロナ禍において大きく変化するお客さまニーズに応えるため、ICT技術等により多機能化した次世代型サービスの導入検討を行い、令和3年度以降の工程表を策定した。 また、水道料金収納率（現年度・5月末）はR2計画「99.11%」に対し「99.02%」の実績で、達成率は99.9%、下水道使用料収納率（現年度・5月末）はR2計画「99.05%」に対し「99.06%」の実績で、達成率は100%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。</p>	
	③ 地域貢献 【共通】	<p>【c 評価】 地域貢献について、地域貢献活動回数をR2計画「20回以上」に対し、「9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1回 ④上下水道フェア（オンライン）1回 ⑤花菖蒲鑑賞会1回 ⑥水道・下水道施設見学会4回の計9回を実施した。 また、地域貢献参加職員数はR2計画「1,000人以上」に対し、「379人」の実績で、達成率は、37.9%となったため、「c」評価とした。</p>	<p>【c 評価】 地域貢献については、計画を顕著に下回っている。 上下水道局の活動を市民に理解していただく機会であるため、コロナ禍であることを踏まえた非接触型の活動等の工夫に努めること。 なお、コロナ禍において対面事業の実施ができなかったことや、オンラインでの上下水道フェアの実施を踏まえ、「b」とする評価もあった。</p>

■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	
				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	令和2年6月から順次新たな納付方法、請求方法等を導入		
		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%	99.02%		
			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%	99.06%		
		達成率		計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている			
		自己評価		a	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	次期包括業務委託・工程表策定
実績値	次期包括業務委託契約					次期包括業務委託・工程表策定		
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%	99.02%		
	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%	99.06%		
達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている			
自己評価				a	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
		実績値	20回			9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	
				実績値	903人	379人		
		達成率		90.3%	37.9%			
		自己評価		a	c			
		外部評価			c			

■ 施策評価

自己 評価	B	<p>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。</p> <p>しかし「地域貢献」の事務事業については、R1計画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。</p> <p>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。</p> <p>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>
----------	---	---

外部 評価	B	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
----------	---	--

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。

③地域貢献	<p>新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視し、実施可能な活動については、十分な感染防止対策を取るとともに場合によっては実施方法や規模についても変更を行い実施していく。</p>
-------	---

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 (R3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】	<p>【a 評価】 静岡市上下水道事業経営協議会の開催について、R2計画どおり「4回」実施した。 具体的な取組として、行政評価の実施、第4次中期経営計画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、R2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、R2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。</p>	
	② 協働事業の検討・実施 【共通】	<p>【a 評価】 協働事業の検討・実施について、協働事業の件数をR2計画「10件」に対し、「8件」実施した。 具体的な取組として、新型コロナウイルス感染予防を図り、上下水道フェアをオンラインで実施するとともに水道週間や庁舎玄関前にぎわい創出事業において協働事業件数(各種事業に協力した団体数)「8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R2計画「5,000人」に対し、「850人」の実績で、達成率は17.0%となるが、オンラインで実施した上下水道フェアへのアクセス数 8,896件を含むと「9,746</p>	

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)
		件」となり、達成率は194.9%となったため、「a」評価とした。	
◎	③積極的な 広報活動 【共通】	<p>【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R2計画「120回」に対し、「47回」実施した。 具体的な取組として、新型コロナウイルスの影響により、市民と直に接するイベントに代わり、オンライン上下水道フェアなど、非接触の広報活動を重点的に実施した。 また、ホームページへの掲載回数は、R2計画「10回」に対し、「28回」の実績で、活動指標の実績値が計画値を下回るものの、目標達成に向けて十分な成果が出ているため、総合的に勘案し「a」評価とした。</p>	
	④広聴機能 の充実 【共通】	<p>【a評価】 広聴機能の充実について、広聴活動をR2計画「30回以上」に対し、「52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、商業施設でのアンケート調査などを実施した。 また、上下水道事業に対する市民理解度はR2計画「80%以上」に対し、「80.1%」の実績で、達成率は100.1%となったため、「a」評価とした。</p>	

■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	4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	2回			
			行政評価*への対応率	計画値	100%	100%	100%	100%	
				実績値	100%	100%			
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価				a	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	8 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	9,746 人			
		達成率				100.1%	計画どおりの成果が出ている		
		自己評価				a	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	47 回			
			SNS 等への 掲載回数	計画値			12 回	12 回	
				実績値					
		成果指標	ホームページ の掲載回数	計画値	10 回	10 回			
				実績値	10 回	28 回			
			メディア 露出度	計画値			10 回	10 回	
				実績値					
		達成率				100%	計画どおりの成果が出ている		
		自己評価				a	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	52 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%	80.1%			
		達成率				95.6%	100.1%		
		自己評価				a	a		
外部評価									

■ 施策評価

自己 評価	A	<p>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。</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、さまざまな手法・アイデアを用いるなど、コロナ禍など社会情勢を見据えた広報活動の実施に努めつつ、積極的にお客さまからの意見・提案をいただく機会を設け、上下水道事業のサービスの向上に反映させていきたい。</p>
----------	---	---

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 (R3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】	<p>【a評価】 機能的な組織づくりについて、適正な人員配置をR2計画どおり「実施・検証」した。 具体的な取組として、水道部・下水道部において「経営戦略」の実施を推進するために不可欠な令和3年度以降の組織・業務の再編のありかた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・業務の再編は前年度の検討に基づきR2計画どおり「実施」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。</p>	
◎	② 上下水道の資産・資源の有効活用 【共通】	<p>【a評価】 上下水道の資産・資源の有効活用について、R2計画どおり「(緊急時)運用・検証、(平常時)制度設定」を実施した。 具体的な取組として、令和2年7月に清水区興津地区で発生した水道の濁り事故において、実際に下水道部職員の応援を受け、緊急時のヒト(人材)の有効活用について、検証を行った。平常時についても市民からの要望により実施する「防災訓練・断水体験」は、従来部ごとに個々に対応していたが、市民に対して「自助」「共助」をさらにPRするために水道部・下水道部共同で対応する体制を構築した。</p>	

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)
		また、事業の健全な経営はR2計画どおり「実施」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 マッピングシステムの運用拡大 【水道】	<p>【a評価】 マッピングシステムの運用拡大について、R2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、部内関係課のワーキンググループを立上げ、協議を行い、追加する機能(管網計算機能など)の選定や機器更新のための新たな仕様書(案)の作成を実施した。 また、運用拡大の進捗率はR2計画どおり「50%」の実績で、達成率は100%となったため、「a」評価とした。</p>	

■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	
				実績値	実施・検証	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	実施		
		達成率		計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている			
		自己評価		a	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	
				実績値	(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		
		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	実施		
		達成率		計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている			
		自己評価		a	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	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%	50%		
	達成率			100%	100%		
	自己評価			a	a		
	外部評価						

■ 施策評価

自己評価	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>近年のデジタル技術の進展や、コロナ禍における新しい生活様式の定着など社会情勢の変化に対応できるよう、新たな技術の導入も含めた検討を進めていきたい。</p> <p>第3次中期経営計画の外部評価の際に、「人工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の取組が見られない」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。</p>
------	---	---

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 (R3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】	<p>【b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の実施をR2計画「実施」に対し、「実施不可」となった。</p> <p>具体的な取組として、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」を計画どおり実施しようとしたが、新型コロナウイルス感染症予防策のため研修の中止等により計画どおり実施できなかった。</p> <p>また、「水道技術に関する資格取得度」はR2計画「1.4件/人」に対し、「1.7件/人」の実績で、達成率は121.4%となった。</p> <p>しかし、水道部と下水道部両部の「外部研修時間」はR2計画「8.5時間/人」に対し、「2.1時間/人」の実績で、達成率は24.7%となった。さらに水道部と下水道部両部の「内部研修時間」はR2計画「9.3時間/人」に対し、「7.6時間/人」の実績で、達成率は81.7%となった。</p> <p>3つの成果指標のうち「外部研修時間」は、コロナの影響による研修中止の多発という不測の外部事情のため評価不能と判断した。その他2つの指標について、「資格取得度」は目標以上の成果が出ているものの、「内部研修時間」は、目標達成に向けてコロナ対策を最大限行い可能な限り実施したが目標を下回っていることから、総合的に評価し、「b」評価とした。</p>	<p>【b評価】 各種研修の充実については、計画をやや下回っている。</p> <p>上下水道事業は市民生活を支える大切な事業であるため、コロナ禍を踏まえた新たな研修方法や参加の負担が少ない研修システムの検討に努めること。</p> <p>なお、コロナ禍という特殊な状況であったため、計画どおりの実施をする方が問題となる可能性があるとして、「-」とする評価もあった。</p>

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】	<p>【a評価】 技術継承の仕組みづくりについて、R2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、令和3年度採用のため水道技術職員採用試験を実施した。今年度からの新たな試みとして定年退職者による技術継承講演会を実施し、体験談を通じて経験や培った知識の継承を図った。 また、エスナビ研修受講率はR2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R2計画どおり「1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。</p>	

■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	研修・資格取得計画に則った研修の実施	計画値	実施	実施			
			実績値	実施	実施不可			
		技術・事務への専門研修への派遣	計画値			135人	135人	
			実績値					
		契約事務・法務等への内部研修の受講	計画値			350人	350人	
			実績値					
		新採職員・転入者に向けた基礎研修の実施	計画値			2回	2回	
			実績値					
		技術系職員に向けたICT研修の開催	計画値			3回	3回	
			実績値					
		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	1.6件/人	1.7件/人
				実績値	1.4件/人	1.7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	2.1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	7.6時間/人			
		達成率			計画どおり成果が出ている	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			a	b		
		外部評価			a	b		

主要	事務事業名	指標		R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	
◎	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	
				実績値	実施・検証	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%	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	1人		
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている	
		自己評価				a	a	
		外部評価				a		

■ 施策評価

自己評価	B	<p>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、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。</p> <p>しかし「各種研修の充実」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。</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があまり達成されていないことから「B」評価とした。</p> <p>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>
------	---	---

外部評価	B	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
------	---	--

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各種研修の充実	<p>新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視し、実施予定の外部研修については、十分な感染防止対策を施した研修であるか見極めて可能な限り参加をさせていく。また、内部研修についても、研修時間の短縮や研修回数を増やすなど十分な感染防止対策を施し可能な限り実施していく。</p>
----------	--

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 (R3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】	<p>【a評価】 新たな収入の確保について、長期債券購入額をR2計画どおり「2億円」実施した。次に新たな収入の検討をR2計画どおり「庁舎駐車場賃貸借」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、10年満期の「第130回地方公共団体金融機構債」(R2.4.20~R12.3.28)額面2億円を198,040千円で購入した。加えて、令和2年4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。</p> <p>また、利息収入増加額は、R2計画「1,128千円」に対し、「1,036千円」の実績で、達成率は91.8%となった。次に新たな収入額はR2計画「7,154千円」に対し、「7,154千円」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。</p>	
◎	②企業債残高の適正な管理 【共通】	<p>【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がR2計画「30億円」及び「23億円」に対し、「21億円」及び「23億円」となった。次に下水道事業の企業債借入額及び元金償還金がR2計画「89億円」及び「107億円」に対し、「90億円」及び「106億円」となった。</p>	<p>【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。</p> <p>将来の負担の公平性の確保や財政基盤の強化のためにも、今後も企業債残高の適正な管理に努めること。</p> <p>また、計画値の設定の妥当性については継続的に検討をすること。</p>

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)
		<p>具体的な取組として、借入と償還を計画的に行い、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。</p> <p>また、水道事業の年度末における企業債残高はR2計画「450億円」に対し、「441億円」の実績で、達成率は102%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R2計画「1,438億円」に対し、「1,439億円」の実績で、達成率は99.9%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。</p>	
	<p>③ 財政計画の定期的な見直し 【共通】</p>	<p>【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についてR2計画どおり「見直し」を実施した。</p> <p>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。</p> <p>また、水道事業、下水道事業ともに計画策定進捗率はR2計画どおり「50%」の実績で、達成率は100%となり、2つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p>	
	<p>④ 適正な債権管理 【共通】</p>	<p>【a 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料に対する現住所等調査を、R2計画「1,800件以上」に対し、「2,691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、R2計画「1回以上」に対し、「2回」実施した。次に受益者負担金滞納者への強制徴収を、R2計画どおり「実施手順策定」を実施した。</p> <p>具体的な取組として、未収金発生抑制、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。</p> <p>また、水道料金未収金は、R2計画「296,388千円」に対し、「206,685千円」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、R2計画「242,111千円」に対し、「212,981千円」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、R2計画「11.96%」に対し、「12.89%」の実績で、達成率107.8%となり、3つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p>	

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】	<p>【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 R2 計画「19,000 通」に対し、「19,163 通」実施した。次に受益者負担金一括納付の勧奨を、R2 計画どおり「3 回」実施した。次に申告書提出督促実施を R2 計画どおり「1 回」実施した。 また、水道料金収納率は R2 計画「99.11%」に対し、「99.02%」の実績で、達成率は 99.9% となった。次に下水道使用料収納率は R2 計画「99.05%」に対し、「99.06%」の実績で、達成率は 100% となった。次に受益者負担金収納率は R2 計画「93.57%」に対し、「95.66%」の実績で、達成率は 102.2% となった。3 つの成果指標を勘案し、「a」評価とした。</p>	<p>【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。 安定経営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丁寧な対応に努めること。</p>

■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 水道(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)	2 億円 (14 億円)			
		長期債券購入額 下水道(累計)	計画値	/	/	11 億円 (11 億円)	11 億円 (22 億円)	
			実績値	/	/			
		新たな収入 の検討	計画値	—	庁舎駐車場 賃貸借	資産の 活用検討	資産の 活用検討	
			実績値	—	庁舎駐車場 賃貸借			
	成果指標	利息収入 増加額	水道	計画値	806 千円 (2,718 千円)	1,128 千円 (3,040 千円)	1,450 千円 (3,362 千円)	1,772 千円 (3,684 千円)
			実績値	784 千円 (2,696 千円)	1,036 千円 (2,949 千円)			
		下水道	計画値	/	/	2,601 千円	7,902 千円	
			実績値	/	/			
		新たな 収入額	計画値	—	7,154 千円	7,154 千円	7,154 千円	
			実績値	—	7,154 千円			
	達成率				97.2%	計画どおり成 果が出ている		
	自己評価				a	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)	計画値	24 億円	30 億円	38 億円	35 億円	
				実績値	21 億円	21 億円			
			元金償還金 (下段)	計画値	23 億円	23 億円	24 億円	25 億円	
				実績値	23 億円	23 億円			
			下水道 企業債借入額 (上段)	計画値	113 億円	89 億円	94 億円	89 億円	
				実績値	96 億円	90 億円			
				元金償還金 (下段)	計画値	109 億円	107 億円	105 億円	102 億円
					実績値	109 億円	106 億円		
		成果指標	年度末における 企業債残高	計画値	446 億円	450 億円	455 億円	465 億円	
				実績値	443 億円	441 億円			
			上段：水道 下段：下水道	計画値	1,473 億円	1,438 億円	1,428 億円	1,415 億円	
				実績値	1,456 億円	1,439 億円			
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価				a	a		
外部評価				a	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	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%	50%			
				計画値	25%	50%	75%	100%	
				実績値	25%	50%			
		達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている		
		自己評価				a	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	2,691 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	2 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	実施手順策定				
		成果指標	水道料金未収金	計画値	316,585 千円	296,388 千円	204,175 千円	201,666 千円		
				実績値	212,953 千円	206,685 千円				
			下水道使用料未収金	計画値	257,625 千円	242,111 千円	200,656 千円	188,332 千円		
				実績値	233,849 千円	212,981 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%	12.89%				
		達成率				目標以上の成果があがっている	計画どおり成果が出ている			
		自己評価				s	a			
		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	19,163 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	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	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%	99.02%				
	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%	99.06%				
	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%	95.66%				
達成率				計画どおり成果が出ている	計画どおり成果が出ている					
自己評価				a	a					
外部評価				a	a					

■ 施策評価

自己 評価	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
外部 評価	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>財政基盤の安定は市民生活の安全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>

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「広域化の実施・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 (R3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】	<p>【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、R2計画どおり「2回」実施した。 具体的な取組として、JICA 静岡県デスクとの協議、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、R2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。</p>	
◎	② 広域化の実施・検討 【水道】	<p>【a評価】 広域連携の実施・検討について、広域連携の検討をR2計画どおり「4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2回) また、広域連携に向けての取組の件数は、R2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。</p>	

■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	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	2回		
		海外研究員受入れ（依頼があった場合）	計画値			実施	実施
			実績値				
	達成率			100%	100%		
	自己評価			a	a		
	外部評価						
	◎ ②広域化の実施・検討	活動指標	課題検討・実務講習研修会等の主催	計画値			14回
実績値							
広域連携の検討			計画値	4回	4回	4回	4回
			実績値	5回	4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		
			実績値	2件	2件		
		広域連携の提案	計画値			検討	提案
			実績値				
達成率			100%	100%			
自己評価			a	a			
外部評価							

■ 施策評価

<p>自己 評価</p>	<p>A</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>新たな視点に立った上下水道事業の展開は、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していく。</p> <p>なお、新たな視点に立った上下水道事業の展開を構成する2つの事務事業は、令和2年度末の第4次中期経営計画にて改定を行った。</p> <p>国際協力に係る情報収集と実施などの検討については、人材育成につながる面があるものの、耐震化等の災害対策や老朽化対策など、優先順位の高い事業が多くある中で、市全体の方向性を踏まえ、次期計画での実施検討に向けた条件整理を進めていきたい。</p> <p>広域連携の実施・検討については、地域の中核的な都市という立ち位置を意識した活動の整理に加え、県策定する広域化計画への提案に向けて、実施可能な連携内容の検討を進めていきたい。</p>
------------------	----------	---

審議経緯

回数	開催日時	議事等
第1回	令和3年5月7日(金) 10:30~16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・委嘱状交付 ・会長及び副会長選任 ・経営協議会の目的・スケジュール等 ・委員による事業評価（外部評価）方法について ・R3 予算、事業説明 ・高橋雨水ポンプ場整備に係る事務事業事故について ・施設見学（午後）
第2回	令和3年6月11日(金) 13:30~16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施策等の進行管理 事務事業自己評価説明・外部意見聴取 ・外部評価方法の決定 ・改善に向けた取組
第3回	令和3年8月27日(金) ~令和3年9月30日(木) ※書面による会議開催	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施策等の進行管理 <ul style="list-style-type: none"> ①事務事業外部評価意見 決定 ②施策自己評価説明・外部意見聴取
第4回	令和3年11月5日(金) 13:30~15:30	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施策等の進行管理 施策外部評価意見 決定 ・令和2年度評価報告書（案） ・令和3年度委員提案の外部評価対象 ・令和2年度決算報告 ・令和4年度上下水道局当初予算編成方針
第5回	令和4年1月28日(金) 15:00~17:00	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施策等の進行管理 評価報告書の公営企業管理者への提出 ・徴収サイクルの見直し及びクレジットカード決済について ・水道技術の動画マニュアルについて ・令和4年度経営協議会について <ul style="list-style-type: none"> ①経営戦略の改定、次期中期経営計画策定 ②次期下水道使用料の検討

第6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	すずき まなぶ 鈴木 学	龍谷大学 経済学部 教授
副会長	しおの とし はる 塩野 敏晴	静岡経済研究所 企画調査担当部長
委員	うまい きよこ 馬居 喜代子	市民委員
	かの みさこ 狩野 美佐子	市民委員
	すずき たくや 鈴木 拓也	静岡大学大学院 人文社会科学研究科 准教授
	たかぎ みえこ 高木 美恵子	株式会社 第一クリエイティブ 代表取締役
	たかまつ ゆか 高松 由佳	市民委員
	たみや ふみお 田宮 文雄	静岡市自治会連合会 副会長
	ながの だいすけ 永野 大輔	日本下水道事業団 静岡事務所長
	はつしば みすず 初芝 美寿々	日本水道協会 調査部 調査課 広報係長
	ほりずみ きょうこ 堀住 京子	地域デザインカレッジ修了生
	みやした けいこ 宮下 恵子	しずおか市消費者協会
よこざわ ゆみ 横澤 由美	市民委員	

第4次静岡市上下水道事業中期経営計画

令和2年度 評価報告書

令和4年1月

静岡市上下水道事業経営協議会
