

《 将来像 I 安全で強靱なライフラインの構築 》

| | |
|---|---|
| I - 1 | 安全で良質な水の供給 |
| <p>（事務局案）</p> <p>貯水槽水道実態調査など各取組で一定の成果が出ている。引き続き水質監視システム体制の適切な維持に努め、水源から給水栓までの水質管理を徹底するとともに、関係機関と連携して水源地の適正な維持管理を行い、安全性の確保に向けた取組が行われることを期待する。</p> | |
| <p>（外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「貯水槽水道実態調査など」→「貯水槽水道実態調査を実施するなど」、「引き続き」→「引き続き」、「適切な維持に努め、」→「適切な維持管理に努めるなど」、「関係機関と連携して」→「関係機関とも連携して」、「安全性の確保に向けた取組が行われることを」→「安全性の確保に向けて取り組まれるよう」 ・今後も、安心安全な水の供給を期待します。 ・継続的な維持管理と監視体制によって、安全で良質な水道水を絶え間なく供給していることは高く評価できる。現在の水道システムに存在するリスクが抽出・特定できる仕組みを早期に構築する必要がある。また、水源地の適正な維持管理は重要である。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>貯水槽水道実態調査を実施するなど、各取組で一定の成果が出ている。引き続き、水質監視システム体制の適切な維持管理に努めるなど、水源から給水栓までの水質管理を徹底するとともに、関係機関とも連携して水源地の適正な維持管理を行い、安全性の確保に向けて取り組まれるよう期待する。</p> |

| | |
|--|---|
| I - 2 | 水道施設の更新・耐震化 |
| <p>（事務局案）</p> <p>施設の更新、及び施設や管路の耐震化など、各取組で一定の成果が出ている。災害時にも安定した水の供給ができるよう、経年管の計画的な更新が推進されることを期待する。</p> | |
| <p>（外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「経年管の計画的な更新が推進されることを」→「経年管の更新が計画的に推進されるよう」 ・災害時の断水等にすばやく対応できるように、水源地の更新が早く検討されることを期待します。 ・下北浄水場の新系の浄水施設を完成させたことは高く評価できる。事業費の制約のなかで計画的に施設や管路の耐震化を進めている。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>施設の更新、及び施設や管路の耐震化など、各取組で一定の成果が出ている。災害時にも安定した水の供給ができるように、経年管及び水源地の更新が計画的に推進されるよう期待する。</p> |

| I-3 | 漏水対策の推進 |
|--|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>計画的な漏水調査に基づく早期の修繕により、漏水対策に一定の成果が出ている。引き続き限りある水資源の有効利用と事業効率の向上のため、効果的な漏水対策を推進されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「早期の修繕により、」→「早期の修繕の実施により、」、「引き続き」→「引き続き、」、「事業効率の向上のため、」→「事業効率の向上に向け、」、「漏水対策を推進されることを」→「漏水対策が推進されるよう」 ・実績の有収率は、ほぼ目標値に達する状況にある。新たな目標を設定し、計画的に漏水調査を実施し、更なる向上に期待する。 ・(感想) 99%の達成率は十分な成果が得られていると思います。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>計画的な漏水調査に基づく早期の修繕の実施により、漏水対策に一定の成果が出ている。引き続き、限りある水資源の有効利用と事業効率の向上に向け、効果的な漏水対策が推進されるよう期待する。</p> |

| I-4 | 鉛給水管の解消 |
|---|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>早期の工事発注により、鉛給水管の解消について一定の成果が出ている。引き続き鉛給水管を使用している世帯に注意喚起を行うとともに、計画的に工事を実施し、鉛給水管の解消率の向上に取り組みられることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「引き続き」→「引き続き、」、「鉛給水管の解消率の向上に取り組みられることを」→「鉛給水管が早期に解消されるよう」 ・飲料水に直結するため、鉛給水管の解消が早くされることを期待します。 ・解消率は62.2%と低く、まだまだ更新すべきである。鉛の溶出は、人の健康に影響を及ぼす恐れがあるので、重要な事業である。 ・年度当初に工事発注を行ったことや、計画の3か年分を一括発注するなど、柔軟な対応を実施することで効率的な事業進行が図られている。 ・(感想) 早期発注され、取り換え件数も前年度を上回るなど十分な成果が得られていると思います。 | |
| | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>早期の工事発注により、鉛給水管の解消について一定の成果が出ている。引き続き、鉛給水管を使用している世帯に注意喚起を行うとともに、計画的に工事を実施し、鉛給水管が早期に解消されるよう期待する。</p> |

| I-5 | 給水装置の適正な管理 |
|---|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>指定給水装置工事事業者の更新事務など、各取組で一定の成果が出ている。指定給水装置工事事業者の講習会の開催方法と内容について引き続き検討し、事業者の技術等の向上を図られることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「講習会の開催方法と内容について」→「講習会のあり方について」、「事業者の技術等の向上を図られることを」→「事業者の技術等のさらなる向上が図られるよう」 ・事業者の技術等の向上に向けた取り組みを検討することは重要である。講習会の内容や実施方法など、コロナ禍で経験したことから、新たな取り組みも見いだせると期待する。 ・指定給水装置工事事業者の講習会については、コロナ禍ではあるが、開催方法を工夫するなど、引き続き検討をお願いする。 ・W e b 研修など具体的検討事項を記載してはどうか。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>指定給水装置工事事業者の更新事務など、各取組で一定の成果が出ている。W E B 講習会の実施など、指定給水装置工事事業者の講習会の在り方について引き続き検討し、事業者の技術等のさらなる向上が図られるよう期待する。</p> |

| I-6 | 工業用水道施設の更新・耐震化 |
|---|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>電気機械設備の更新など、一定の成果が出ている。引き続き計画に基づいた施設の更新や耐震化を推進されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「引き続き計画に基づいた施設の更新や耐震化を推進されることを」→「引き続き、計画に基づく施設の更新や耐震化が進むよう」 ・計画的に施設の耐震化を推進することが重要である。管路の耐震化も重要なので、財源確保しつつ、計画的な更新を期待する。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>電気機械設備の更新など、一定の成果が出ている。引き続き、計画に基づく施設の更新や耐震化が進むよう期待する。</p> |

《 将来像 II 快適で良好な生活環境の整備 》

| II-1 | 公共下水道処理施設・管路の老朽化対策 |
|---|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>重要路線内の老朽下水道管きよの改善など、一定の成果が出ている。引き続き第2期ストックマネジメント計画に基づき、公共下水道施設の点検や調査を実施し、計画の見直しを図りながら施設や管路の老朽化対策に取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「引き続き」→「引き続き」、「計画の見直しを図りながら」→「計画を検証しながら、優先度に応じて」、「老朽化対策に取り組まれることを」→「老朽化対策に取り組まれるよう」 ・計画的な污水管渠と施設の更新が実施されており、評価できる。しかし、依然として老朽化管渠の改善率は60%を下回っており、早急に取り組むべき課題である。 ・(質問) 内部評価のコメントに、事業進捗が国交付金の内示率に左右されるとありますが、これは宮崎市上下水道局の働きかけ次第で変わるものなのでしょうか。こちらでコントロールできないのであれば、それによって事業の評価に影響がでないような指標とすることはできませんか？96%の達成率であれば十分な成果ではないでしょうか。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>重要路線内の老朽下水道管きよの改善など、一定の成果が出ている。引き続き、第2期ストックマネジメント計画に基づき、公共下水道施設の点検や調査を実施し、計画を検証しながら、優先度に応じて施設や管路の老朽化対策に早急に取り組まれるよう期待する。</p> |

| II-2 | 浸入水対策の推進 |
|--|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>対策対象地域の優先順位を設定し、見直しをするなど、一定の成果が出ている。引き続き選定したモデル地区の対策効果検証やスクリーニング調査による結果を基に污水処理施設の浸入水対策計画の策定を検討されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「対策対象地域」→「対策の対象地域」、「見直しをするなど、」→「適宜見直しを行うなど」、「引き続き選定したモデル地区の対策効果検証やスクリーニング調査による結果を基に」→「引き続き、選定したモデル地区における対策効果の検証やスクリーニング調査の結果を基に」、「浸入水対策計画の策定を検討されることを」→「浸入水対策計画が早期に策定されるよう」 ・状況に応じて、臨機応変に対策が講じられており、高く評価できる。浸入水対策は、今後の気候変動も鑑みると、難しい事業であるので、継続した調査と見直しが重要である。 ・事務局案の修正箇所：「浸入水対策計画の策定を検討されることを期待する。」→「浸入水対策計画を策定されることを期待する。」 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>対策の対象地域の優先順位を設定し、適宜見直しを行うなど、一定の成果が出ている。引き続き、選定したモデル地区における対策効果の検証やスクリーニング調査の結果を基に、污水処理施設の浸入水対策計画が早期に策定されるよう期待する。</p> |

| II-3 | 公共下水道処理施設・管路の耐震化 |
|--|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>処理場やポンプ場の耐震対策工事の実施など、各取組で一定の成果が出ている。引き続き宮崎市下水道総合地震対策計画に基づき、公共下水道処理施設・管路の効果的かつ計画的な耐震化・耐津波化を推進されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「引き続き」→「引き続き」、「公共下水道処理施設・管路の効果的かつ計画的な耐震化・耐津波化を推進されることを」→「公共下水道処理施設及び管路の計画的かつ効果的な耐震化及び耐津波化が推進されるよう」 ・重要な幹線の耐震化率の達成率が102%となり、耐震性が確認できたことは評価できる。しかし、重要な幹線管渠の耐震化は、早急に進める必要がある。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による各種資材調達の遅れは、他の業界でも散見され、やむを得ないところであるが、計画的かつ柔軟な対応の検討をお願いする。 ・(追加)「やむを得ない事情（新型コロナウイルス感染症の影響等による材料の調達不可）により、幹線の地震対策実施率が目標を達成できていないものの、」 <p>→冒頭に追加してはいかがでしょうか。R3年度追加の指標では達成率が102%となっていますが、こちらは前述の影響はなかったのでしょうか。</p> | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>新型コロナウイルス感染症の影響による材料の調達遅れのため、重要な幹線の地震対策実施率が目標を達成できていないものの、処理場やポンプ場の耐震対策工事の実施など、各取組で一定の成果が出ている。引き続き、宮崎市下水道総合地震対策計画に基づき、公共下水道処理施設及び管路の効果的かつ計画的な耐震化及び耐津波化が早急に推進されるよう期待する。</p> |

| II-4 | 浸水対策の推進 |
|--|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>排水路整備工事の実施など取組の成果が出ている。引き続き河川・道路の管理者と連携し、豪雨等により浸水被害が発生する地域における有効な浸水被害軽減対策に一層取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「排水路整備工事の実施など取組の成果が出ている。引き続き河川・道路の管理者と連携し、豪雨等により浸水被害が発生する地域における有効な浸水被害軽減対策に一層取り組まれることを」→「排水路整備工事の実施などの取組で一定の成果が出ている。引き続き、河川及び道路の管理者と連携、調整しながら、豪雨時に浸水被害が多発する地域における効果的な被害の軽減対策に積極的に取り組まれるよう」 ・浸水対策達成率は、100%であるが、早急に対策を講じる必要がある地区が確認されているので確実に対応して欲しい。 ・(質問) 定量的評価で達成率は100%、定性的評価ででてくる新たな課題は、今後に向けた課題とすれば、内部評価がBなのはなぜですか？ | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>排水路整備工事の実施などの取組で一定の成果が出ている。引き続き、河川及び道路の管理者と連携、調整しながら、豪雨時に浸水被害が多発する地域における効果的な被害の軽減対策に積極的かつ確実に取り組まれるよう期待する。</p> |

| II-5 | 農業集落排水施設の老朽化対策 |
|---|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>農業集落排水施設最適整備構想・再編計画の策定など一定の成果が出ている。引き続き国庫補助制度を活用し、農業集落排水処理施設の計画的な老朽化対策に取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none">・事務局案の修正箇所：「引き続き国庫補助制度を活用し、」→「引き続き、国の制度等を活用しながら、」、「取り組まれることを」→「取り組まれるよう」・農業集落排水施設は、水域の水質保全に重要であり、老朽化対策として更新は進める必要がある。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>農業集落排水施設最適整備構想・再編計画の策定など一定の成果が出ている。引き続き、国の制度等を活用しながら、農業集落排水処理施設の計画的な老朽化対策に取り組まれるよう期待する。</p> |

《 将来像 Ⅲ 自然環境に配慮したエネルギー対策と資源の有効利用 》

| Ⅲ-1 | 環境負荷の低減と資源循環利用の促進 |
|---|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>温室効果ガスの排出量の削減など各取組で一定の成果が出ている。引き続き污水处理の過程で発生した資源の有効利用・活用を促進するとともに、「てげいい土」の売り上げを向上させるため広報活動や販売方法を検討されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「引き続き污水处理の過程で発生した資源の有効利用・活用を」→「引き続き、污水处理の過程で発生する資源の有効利用及び活用を」、「てげいい土」の売り上げを向上させるため」→「「てげいい土」の売上増に向け、」、「検討されることを」→「検討されるよう」 ・汚泥の資源化への取組である消化ガス、建設資材、肥料化が着実に進められている。 ・温室効果ガスの排出量削減については目標値以上の達成となっており、評価する。「てげいい土」の販売促進については、積極的なPR等の工夫に期待する。 ・(修正)温室効果ガスの排出量削減など、目標を上回る達成率となり十分な成果がでている。一方で・・・→目標を大きく上回っている取組へのコメントがあった方がよいかと思いました。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>温室効果ガスの排出量の削減など、目標を上回る達成率となり十分な成果が出ている。引き続き、污水处理の過程で発生する資源の有効利用及び活用を促進するとともに、「てげいい土」の売上増に向け、広報活動や販売方法を検討されるよう期待する。</p> |

| Ⅲ-2 | 環境保全の推進 |
|---|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>大淀川流域自治体や関係各課と連携して河川浄化啓発活動を実施するなど、一定の成果が出ている。引き続き下水処理場の放流水の水質管理の徹底や河川浄化啓発活動の実施、及び水環境保全活動のきっかけ作りや環境整備に向けた取組に期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「関係各課と連携して河川浄化啓発活動を実施するなど、」→「関係課と連携し河川浄化の啓発活動を積極的に実施するなど、」、「引き続き」→「引き続き、」、「河川浄化啓発活動の実施、及び水環境保全活動のきっかけ作りや環境整備に向けた取組に」→「河川浄化の啓発活動の強化、さらには、水環境保全活動のきっかけづくりや必要な環境整備に取り組まれるよう」 ・取組内容の項目は、適切に設定され、実施されている。これらの実施内容の具体的で客観的な評価方法を検討する必要がある。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>大淀川流域の自治体や関係課と連携し河川浄化の啓発活動を積極的に実施するなど、一定の成果が出ている。引き続き、下水処理場からの放流水の水質管理の徹底や河川浄化の啓発活動の強化、さらには、水環境保全活動のきっかけづくりや必要な環境整備に取り組まれるよう期待する。</p> |

《 将来像 IV 危機管理対策と持続可能な経営基盤の確立 》

| IV-1 | 危機管理対策の推進 |
|---|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>給水拠点の整備や災害対応資機材の購入など各取組において一定の成果が出ている。引き続き定期的に災害時の協力組織体制や対策を確認するとともに、給水拠点の配備や災害用資機材の維持管理を行い、危機管理対策の充実に取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「購入など各取組において」→「購入などの取組において、」、「引き続き定期的に」→「引き続き、」、「対策を確認するとともに、」→「対策を定期的に検証するとともに、」、「災害用資機材の維持管理を行い、危機管理対策の充実に取り組まれることを」→「災害用資機材の維持管理を適正に行い、危機管理対策のさらなる充実に取り組まれるよう」 ・取り組む内容の項目が確実に実施されている。設置の完了した施設の継続的な維持管理が重要となってくる。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>給水拠点の整備や災害対応資機材の購入などの取組において、一定の成果が出ている。引き続き、災害時の協力組織体制や対策を定期的に検証するとともに、給水拠点の配備や災害用資機材の維持管理を適正に行い、危機管理対策のさらなる充実に取り組まれるよう期待する。</p> |

| IV-2 | 人材育成と技術継承の推進 |
|--|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>職員研修の実施など一定の成果が出ている。引き続き上下水道局職員の育成と蓄積技術の継承のため、通信機器を活用したりリモート研修など、コロナ禍における研修方法について検討し、研修機会の提供に努められることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「職員研修の実施など」→「有効な職員研修の実施など、」、「引き続き上下水道局職員の育成と蓄積技術の継承のため、」→「引き続き、上下水道局職員の人材育成や蓄積技術の円滑な継承に向け、」、「コロナ禍における研修方法について検討し、研修機会の提供に努められることを」→「コロナ禍における効果的な研修のあり方を検討し、十分な研修機会が提供されるよう」 ・人材育成と技術継承は、極めて重要である。継続的な実施と効果的な方策の検討が必要である。 ・将来の上下水道事業を支える人材の育成・確保は重要な課題であるため、職員の積極的な研修受講を促す必要がある。 ・例えばスキルマッピングの作成や職員ごとに能力開発計画を策定するなどの取組みも必要ではないか。 | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>有効な職員研修の実施など、一定の成果が出ている。引き続き、上下水道局職員の人材育成や蓄積技術の円滑な継承に向け、通信機器を活用したりリモート研修など、コロナ禍における効果的な研修の在り方を検討し、十分な研修機会が継続的に提供されるとともに、職員に積極的な研修受講の勧奨を行うよう期待する。</p> |

| IV-3 | 広域化等の推進 |
|--|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>汚水処理の広域化・共同化においては一定の成果が出ている。引き続き水道事業の広域化については、県水道広域化推進プランについて情報収集を行い、県内市町村の状況把握に努められることを期待する。また、汚水処理の共同化については、し尿処理施設の処理方法や施設規模、及び維持管理計画等を検討されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「汚水処理の広域化・共同化においては」→「汚水処理の広域化・共同化について、」、「引き続き水道事業の広域化については、県水道広域化推進プランについて情報収集を行い、県内市町村の状況把握に努められることを期待する。また、汚水処理の共同化については、し尿処理施設の処理方法や施設規模、及び維持管理計画等を検討されることを」→「引き続き、水道事業の広域化に向け、県水道広域化推進プランに基づく近隣市町村の状況把握に努めるとともに、汚水処理の共同化に向け、し尿処理施設の処理方法、施設規模、維持管理計画等について、さらに検討されるよう」 ・会議や説明会への参加では、広域化の推進は難しい。県が主導する事業ではあるが、具体的な取り組みを検討する必要がある。 ・事務局案の修正箇所：「維持管理計画等を検討されることを期待する。」→「維持管理計画等を策定されることを期待する。」 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>汚水処理の広域化・共同化について、一定の成果が出ている。引き続き、水道事業の広域化に向け、県水道広域化推進プランに基づく近隣市町村の状況把握に努めるとともに、汚水処理の共同化に向け、し尿処理施設の処理方法、施設規模、維持管理計画等について、さらに検討されるよう期待する。</p> |

| IV-4 | 官民連携の推進 |
|--|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>委託業務の見直しなど各取組で一定の成果が出ている。今後も他の事業体の動向について情報収集に努め、包括的民間委託の導入や官民連携事業の実施などについて検討されることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「委託業務の見直しなど」→「委託業務の見直しなど、」、「今後も他の事業体の動向について」→「今後とも、国や県、他自治体の動向等の」、「包括的民間委託の導入や官民連携事業の実施などについて検討されることを」→「包括的民間委託や官民連携事業の導入などについて、積極的に検討されるよう」 ・委託事業を除くと、上下水道事業の官民連携の推進は非常に難しい。何を以て成果とするか、検討していくことも改善の取り組みとなる。 ・民間委託については、他県や他の市町村の事例・動向を注視し、慎重な判断をお願いします。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>委託業務の見直しなど、各取組で一定の成果が出ている。今後とも、国や県、他自治体の動向等の情報収集に努め、包括的民間委託や官民連携事業の導入などについて、積極的に検討しつつ、メリット・デメリットを十分に検証したうえで、慎重に判断されるよう期待する。</p> |

| IV-5 | 経営基盤の強化 |
|---|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>各取組で一定の成果が出ている。引き続き新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、施策評価調書により、「みやざき水ビジョン2020」と「経営戦略」の一体的な進捗管理を行い、各実施方策を推進するとともに、効率的な収納体制の確立や未利用財産の有効活用など経営の効率化に取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括（事務局案）に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <p>・事務局案の修正箇所：「引き続き新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、施策評価調書により、」→「引き続き、コロナ禍の状況等も踏まえながら、施策評価調書に基づき」、「各実施方策を推進するとともに、」→「各種施策を着実に推進するとともに、」、「有効活用など経営の効率化に取り組まれることを」→「有効活用など、経営の効率化に向けた有効な取組を」</p> <p>・経営基盤の強化は、非常に難しい項目であるが、できるところから着実に改善と向上が図られている。</p> | |
| 評価 | 外部評価の総括（案） |
| B | <p>各取組で一定の成果が出ている。引き続き、コロナ禍の状況等も踏まえながら、施策評価調書に基づき「みやざき水ビジョン2020」と「経営戦略」の一体的な進捗管理を行い、実施方策を着実に推進するとともに、効率的な収納体制の確立や未利用財産の有効活用など、経営の効率化に向けた有効な取組を期待する。</p> |

《 将来像 V お客さまが身近に感じ、満足できる情報・サービスの提供 》

| V-1 | ICT・IoTの推進 |
|--|--|
| <p>(事務局案)</p> <p>クラウド型の水道施設台帳システムの導入など各取組で一定の成果が出ている。引き続き利用者の利便性向上のため、キャッシュレス決済の拡充について検討するとともに、他都市の状況を参考にICTを活用した業務の効率化に期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「システムの導入など」→「システムの導入など」、「引き続き利用者の利便性向上のため、キャッシュレス決済の拡充について検討するとともに、他都市の状況を参考にICTを活用した業務の効率化」→「引き続き、利用者の利便性向上及び経営の効率化に向け、キャッシュレス決済の拡充の検討をはじめ、他都市の優良事例等を参考に、ICTを活用した経営改善に積極的に取り組まれるよう」 ・新しい事業に取り組む積極的な姿勢が評価できる。常にアップデートを図り、推進する必要がある。 ・事務局案の修正箇所：「拡充について検討するとともに、他都市の状況を参考にICTを活用した業務の効率化に期待する。」→「拡充を図るとともに、他都市の状況を参考にしてICTを活用した業務の効率化の向上に期待する。」 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>クラウド型の水道施設台帳システムの導入など、各取組で一定の成果が出ている。引き続き、利用者の利便性向上及び経営の効率化に向け、キャッシュレス決済の拡充を図るとともに、他都市の優良事例等を参考に、ICTを活用した経営改善及び業務の効率化に積極的に取り組まれるよう期待する。</p> |

| V-2 | 広報活動の充実 |
|--|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>広報紙の発行など各取組で一定の成果が出ている。引き続き水道週間、下水道の日の作品募集を実施するとともに、お客さまの視点に立った広報紙作りやSNS等の活用などにより一層広報活動の充実に取り組まれることを期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「広報紙の発行など」→「広報紙の発行など」、「引き続き水道週間、下水道の日の作品募集を実施するとともに、お客さまの視点に立った広報紙作りやSNS等の活用などにより一層広報活動の充実に取り組まれることを」→「引き続き、水道週間及び下水道の日の作品募集に取り組むとともに、市民目線での広報紙づくりやSNSの活用などにより、広報活動の一層の充実に取り組まれるよう」 ・8月号「せせらぎ」を拝見しました。とても見やすく分かりやすい内容だったと思います。ですが、YouTubeの存在には気づきませんでしたので、周知方法の検討を期待いたします。 ・多様な広報活動に新たに取り組んでおり、高く評価できる。上下水道事業に関する情報発信は、今後の料金改定においても重要である。 ・広報紙「せせらぎ」の記念企画や、YouTubeの活用など工夫がうかがえます。 ・事務局案の修正箇所：「広報紙の発行など」→「広報紙「せせらぎ」の発行など」 ・広報紙「せせらぎ」の発行が年2回ですが、経営体としての水道局の立場からすれば少なすぎるので、年4回程度の発行が期待される。 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>広報紙「せせらぎ」の発行など、各取組で一定の成果が出ている。引き続き、水道週間及び下水道の日の作品募集に取り組むとともに、市民目線での広報紙づくりやSNSの活用などにより、広報活動の一層の充実に取り組まれるよう期待する。</p> |

| V-3 | お客さまサービスの向上 |
|--|---|
| <p>(事務局案)</p> <p>一部の取組で新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたが、料金センター業務の委託契約の締結など各取組で一定の成果が出ている。引き続きお客さまアンケートやSNSを活用してお客さまのニーズの把握に努めるとともに、施設見学や出前講座の実施方法について検討し、上下水道事業を積極的にPRする取組を期待する。</p> | |
| <p>(外部評価の総括(事務局案)に対する意見・修正等、取組に対する意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案の修正箇所：「一部の取組で新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたが、料金センター業務の委託契約の締結など」→「新型コロナウイルス感染症の影響も多少あったが、料金センターの業務委託契約の締結など、」、「引き続き」→「引き続き、」、「お客さまのニーズ」→「市民ニーズ」、「実施方法について検討し、上下水道事業を積極的にPRする取組」→「実施方法などを検討し、上下水道事業をさらに効果的にPRする積極的な取組」 ・施設整備等で大変であると思いますが、水道料金の金額を安定させるようお願い致します。 ・利用者へのサービス向上や事業のPRのための取り組みが実施されている。目に見える成果は評価しづらい項目であるが、重要であるため、継続的な実施が必要である。 ・事務局案の修正箇所：「施設見学や出前講座の実施方法について検討し、」→「施設見学や出前講座の安全な実施方法について検討し、」 | |
| 評価 | 外部評価の総括(案) |
| B | <p>施設見学等において新型コロナウイルス感染症の影響も多少あったが、一層の市民サービスの向上に資する料金センターの業務委託契約の締結など、各取組で一定の成果が出ている。引き続き、お客さまアンケートやSNSを活用して市民ニーズの把握に努めるとともに、施設見学や出前講座の安全な実施方法などを検討し、上下水道事業をさらに効果的にPRする積極的な取組を期待する。</p> |