

## 1. 水道事業に関わる各種制度、各種手引き・ガイドライン等における業務評価に関する記載内容等の整理

### 1.1 整理の内容と方法

水道事業に関わる各種制度、水道関係団体等が策定した各種手引き・ガイドライン等における業務評価に関する記載内容について整理を行うとともに、他の公益事業として電気事業、ガス事業、病院事業及び下水道事業における事業運営に係る業務評価手法の実態について整理を行った。

整理にあたっては、特に、誰が、何の目的で、何の評価をするかを明記するとともに、定量的な評価のためにPIが掲げられている場合には、各PIが対象とする業務の分野や目的についても整理を行った。

#### 1.1.1 水道事業

以下の通達、手引き、ガイドライン等を整理した。

表 1.1 水道事業について整理した手引き・ガイドライン等の一覧表

区分	通知名又は書名	通知又は策定主体	整理	備考
制度	水道施設整備事業の評価の実施について	厚生労働省(H21.4)	○	
	地方公営企業の経営の総点検について	総務省(H16.4)	○	
	公営企業の経営に当たっての留意事項について	総務省(H21.7)	○	
	水道事業経営指標(H19年度版)	総務省	○	
手引き・ガイドライン等	地域水道ビジョン作成の手引き	厚生労働省	○	
	危機管理マニュアル策定指針	厚生労働省	×	文字通りのマニュアル策定指針のため除外した。
	水道事業の費用対効果分析マニュアル	厚生労働省	○	
	第三者委託実施の手引き	厚生労働省	○	
	水道事業におけるPFI導入検討の手引き	厚生労働省	○	
	水安全計画策定ガイドライン	厚生労働省	○	
	民間活用を含む水道事業の連携形態に係る比較検討の手引き	厚生労働省	○	
	水道事業におけるアセットマネジメント(資産管理)に関する手引き	厚生労働省	○	
	水道事業における環境対策の手引書(改訂版)	厚生労働省	○	
	水道事業ガイドライン(同、解説)	日本水道協会	○	
	水道施設更新指針	日本水道協会	○	
	水道事業における総合評価導入に関する手引き	日本水道協会	○	
	水道事業における業務委託の手引き	日本水道協会	○	
	水道広域化検討の手引き	日本水道協会	○	
	地震等緊急時対応の手引き	日本水道協会	×	緊急時対応の手順や内

区分	通知名又は書名	通知又は策定主体	整理	備考
				容の解説のみのため除外した。
	水道事業における広報マニュアル	日本水道協会	○	
	営業業務マニュアル	日本水道協会	×	業務の手順や内容の解説のみのため除外した。
	水道施設機能診断の手引き	JWRC	○	
	水道の耐震化計画等策定指針	厚生労働省	○	
	ISO24510、ISO24512	国際標準化機構	○	

また、整理の方法は、次の観点から行った。

①誰が、何の目的で、何の評価をするかを明記した。

②業務の目標別（安心、安定、持続、環境、管理、国際）と事業体の事務部門別（総務、建設、管理）に、定量的な評価用として掲げられたPIを整理した。

なお、表中に引用した水道事業PIは次のとおり。

表 1.2 水道事業PIの一覧表

【安心】	【安定】	【持続】	【環境】	【管理】
1001 水源利用率	2001 給水人口一人当たり貯留飲料水量	3001 営業収支比率	4001 配水量 1m <sup>3</sup>	5001 給水圧不適正率
1002 水源余裕率		3002 経常収支比率	当たり電力消費量	5002 配水池清掃実施率
1003 原水有効利用率	2002 給水人口一人当たり配水量	3003 総収支比率	4002 配水量 1m <sup>3</sup>	5003 年間ポンプ平均稼働率
1004 自己保有水源率		3004 累積欠損金比率	当たり消費エネルギー	5004 検針誤り割合
1005 取水量 1m <sup>3</sup> 当たり水源保全投資額	2003 浄水予備力確保率	3005 繰入金比率(収益的収支分)	4003 再生可能エネルギー利用率	5005 料金請求誤り割合
1101 原水水質監視度	2004 配水池貯留能力	3006 繰入金比率(資本的収入分)	4004 浄水発生土の有効利用率	5006 料金未納率
1102 水質検査箇所密度	2005 給水制限数	3007 職員一人当たり給水収益	4005 建設副産物のリサイクル率	5007 給水停止割合
1103 連続自動水質監視度	2006 普及率	3008 給水収益に対する職員給与費の割合	4006 配水量 1m <sup>3</sup> 当たりCO <sub>2</sub> 排出量	5008 検針委託率
1104 水質基準不適合率	2007 配水管延長密度	3009 給水収益に対する企業債利息の割合	4101 地下水率	5009 浄水場第三者委託率
1105 カビ臭から見たおいしい水達成率	2008 水道メータ密度	3010 給水収益に対する減価償却費の割合		5101 浄水場事故割合
1106 塩素臭から見たおいしい水達成率	2101 経年化浄水施設率	3011 給水収益に対する企業債償還金の割合		5102 ダクタイル鋳鉄管・鋼管率
1107 総トリハロメタン濃度水質基準比	2102 経年化管路率	3012 給水収益に対する企業債残高の割合		5103 管路の事故割合
1108 有機物濃度水質基準比	2104 管路の更新率	3013 料金回収率		5104 鉄製管路の事故割合
1109 農薬濃度水質管理目標比	2105 管路の更正率	3014 供給単価		5105 非鉄製管路の事故割合
1110 重金属濃度水質基準比	2106 バルブの更新率	3015 給水原価		5106 給水管の事故割合
1111 無機物質濃度水質基準比	2107 管路の新設率	3016 1箇月当たり家庭用 10m <sup>3</sup> 料金		5107 漏水率
1112 有機物質濃度水	2201 水源の水質事故数	3017 1箇月当たり家庭用 20m <sup>3</sup> 料金		5108 給水件数当た
	2202 幹線管路の事故割合	3018 有収率		
	2203 事故時配水量率	3019 施設利用率		
	2204 事故時給水人口率	3020 施設最大稼働率		
	2205 給水拠点密度	3021 負荷率		
	2206 系統間の原水融	3022 流動比率		
		3023 自己資本構成比率		

【安心】	【安定】	【持続】	【環境】	【管理】
質基準比 1113 有機塩素化学物質濃度水質基準比 1114 消毒副生成物濃度水質基準比 1115 直結給水率 1116 活性炭投入率 1117 鉛製給水管率	通率 2207 浄水施設耐震率 2208 ポンプ所耐震施設率 2209 配水池耐震施設率 2210 管路の耐震化率 2211 薬品備蓄日数 2212 燃料備蓄日数 2213 給水車保有度 2214 可搬ポリタンク・ポリパック保有度 2215 車載用の給水タンク保有度 2216 自家用発電設備容量率 2217 警報付施設率 2218 給水装置の凍結発生率	3024 固定比率 3025 企業債償還元金対減価償却費比率 3026 固定資産回転率 3027 固定資産使用効率 3101 職員資格取得度 3102 民間資格取得度 3103 外部研修時間 3104 内部研修時間 3105 技術職員率 3106 水道業務経験年数度 3107 技術開発職員率 3108 技術開発費率 3109 職員一人当たり配水量 3110 職員一人当たりメータ数 3111 公傷率 3112 直接飲用率 3201 水道事業に係る情報の提供度 3202 モニタ割合 3203 アンケート情報収集割合 3204 水道施設見学者割合 3205 水道サービスに対する苦情割合 3206 水質に対する苦情割合 3207 水道料金に対する苦情割合 3208 監査請求数 3209 情報開示請求数 3210 職員一人当たり受付件数		り漏水率 5109 断水・濁水時間 5110 設備点検実施率 5111 管路点検率 5112 バルブ設置密度 5113 消火栓点検率 5114 消火栓設置密度 5115 貯水槽水道指導率  【国際】 6001 国際技術等協力度 6101 国際交流数

### 1.1.2 電気事業、病院事業、ガス事業、下水道事業関連

各事業ごとに、以下の通達、手引き、ガイドライン等を整理した。

表 1.3 水道事業以外について整理した手引き・ガイドライン等の一覧表

事業	参照する資料	整理	備考
電気事業	供給約款料金審査要領(H12.3、経産省)	○	
	民営電気事業者の直近3ヶ年における決算公告又は有価証券報告書(株式の上場企業等、資料が公表されているもの)	×	規制官署(経産省)とのインターフェースは料金改定の認可にほぼ絞られており、当該認可申請書類は非公開。一般公開されている決算資料等には業務評価に関する詳細な記述はない。
	民営電気事業者のうち、九州電力のCSR報告書	○	業務評価のサンプル(環境面など顧客に直接関係する部分のみ)
ガス事業	一般ガス事業供給約款料金審査要領(H18.1、経産省)	○	
	全国の公営ガス事業34事業の策定した①公	×	基本的に経営状態は良好な事

事業	参照する資料	整理	備考
	営企業経営健全化計画、②経営の総点検結果		業が多い。
	全国の公営ガス事業 34 事業のうち、松江市ガス事業の事業評価結果	○	自主監査
	民営一般ガス事業者の直近 3 ヶ年間の決算公告又は有価証券報告書(株式の上場企業等、資料が公表されているもの)	×	電気事業に同じ。
病院事業	公立病院改革ガイドライン(総務省)	○	
	自治体病院経営指標・自治体病院比較経営診断表(平成 19 年度版、総務省)	○	
	地方公営企業法の全部適用事業(全国 120 事業)の「公立病院改革プラン」のうち、近江八幡市立総合医療センター病院改革プラン	○	PFI 事業を契約解除、再直営化。
	公営企業型地方独立行政法人を導入している自治体のうち、「大阪府立病院機構」における中期計画、年度計画、業務実績に関する評価結果	○	地方独法は、平成 21 年 4 月現在、10 法人で導入
下水道事業	公営企業の経営に当たっての留意事項について(H21.7、総務省)	○	
	下水道事業経営指標(平成 19 年度版、総務省)	○	
	包括的民間委託等実施運営マニュアル(H20.11、日本下水道協会)	○	
	下水道維持管理サービス向上のためのガイドライン(2007 年版、日本下水道協会)	○	

なお、下水道事業の表で引用した「下水道維持管理サービス向上のためのガイドライン」の PI は下表のとおりである。

表 1.4 下水道事業 PI の一覧表

運転管理(管渠)	運転管理(施設)	ユーザ・サービス	経営	環境
Op10 施設の経年化率(管渠)	Ot10 主要設備の経年化率	U10 雨水排水整備率	M10 1人1日当たり平均有収水量	E10 晴天時汚濁負荷除去率(BOD)
Op20 管渠調査率	Ot20 水処理プロセス余裕率	U20 法定水質基準遵守率(BOD)	M20 有収率	E20 再生水の利用率
Op30 管渠改善率	Ot30 非常時電源確保率	U30 法定水質基準遵守率(COD)	M30 経常収支比率	E30 下水汚泥リサイクル率
Op40 取付管調査率	Ot40 施設の耐震化率(建築)	U40 法定水質基準遵守率(SS)	M40 繰入金比率(収益的収入分)	E40 処理人口1人当たり温室効果ガス排出量
Op50 取付管改善数	Ot50 目標水質達成率(BOD)	U50 法定水質基準遵守率(T-N)	M50 繰入金比率(収益的収入分)	E50 下水排除基準に対する適合率
Op60 管渠 1km 当たり陥没箇所数	Ot60 目標水質達成率(COD)	U60 法定水質基準遵守率(T-P)	M60 使用料単価	E60 環境基準達成のための高度処理人口普及率
Op70 管渠 1m 当たり維持管理経費	Ot70 目標水質達成率(SS)	U70 法定水質基準遵守率(大腸菌郡数)	M70 汚水処理原価(維持管理費)	E70 合流式下水道改善率
	Ot80 目標水質達成率(T-N)	U80 管渠等閉塞事故発生件数	M80 汚水処理原価(資本費)	
	Ot90 目標水質達成率	U90 第三者人身事故発	M90 汚水処理原価(資本費)	
			M100 経費回収率	
			M110 経費回収率(維持	

運転管理（管渠）	運転管理（施設）	ユーザ・サービス	経営	環境
	(T-P) Ot100 臭気基準遵守率 Ot110 水処理電力原単位 Ot120 水処理使用消毒剤原単位	生件数 U100 下水道サービスに対する苦情件数 U110 苦情処理率 U120 家庭用下水道使用料 U130 処理人口1人当たり汚水処理費(維持管理費) U140 処理人口1人当たり汚水処理費(資本費) U150 処理人口1人当たり汚水処理費 U160 職員一人当たり下水道使用料収入 U170 職員一人当たり年間有収水量	管理費) M120 経費回収率(資本費) M130 要員の公務・労務災害発生件数	

1.2 水道事業に関する整理結果

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示されたPI (業務の目標別)						例示されたPI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
水道施設整備事業の評価の実施について (H21.4.21、厚生労働省)	【実施者】 水道事業者、水資源機構 【目的】 水道施設整備事業の効率的な執行とその実施過程の透明性の向上 【対象】 水道施設整備に係る国庫補助事業、水資源機構が実施する国庫補助事業		【事前評価】 ・事業採択前、事業費10億円以上の事業を対象として実施。 ・事前評価の内容は、新技術の活用、コスト縮減、代替案立案等の可能性、事業の必要性、計画の適切性等を踏まえた費用対効果等の検討。 ・水道事業者又は水資源機構は、原則として学識経験者等の第三者から意見を聴取して再評価を行い、結果を厚生労働省に報告する。 ・厚生労働省は、対象事業の必要性・効率性・有効性等の観点から国庫補助の必要性を判断。 ・事前評価の結果とこれに基づく対応は公表する。	【再評価】 ・事業採択後5年を経過して未実施の事業と10年を経過して継続中の事業を対象。(10年経過以降は原則5年経過ごとに実施。) ・再評価の内容は、社会経済情勢等の変化、進捗状況等を踏まえたコスト縮減、代替案立案等の可能性の検討等。 ・水道事業者又は水資源機構は、原則として学識経験者等の第三者から意見を聴取して再評価を行い、結果を厚生労働省に報告する。 ・厚生労働省は、対象事業の必要性・効率性・有効性等の観点から補助継続の必要性を判断し、「継続」、「事業計画等の見直し」、「休止」、「中止」のいずれかとする。 ・再評価の結果とこれに基づく対応は公表する。		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
地方公営企業の経営の総点検について (H16.4.13、総務省)	【実施者】 各地方公営企業 【目的】 各地方公営企業の経営の総点検と経営改革の推進 【対象】 各地方公営企業の経営全般	【総点検チェックリスト】 以下の項目についてチェックリストを用いて自己評価を行う。 ・「民間的経営手法の導入等」(効果的なサービスの供給の観点から10項目) ・「経営基盤の強化」(法適化、広域化等、経営の活性化、組織の活性化・人材育成から10項目) ・「計画的な経営の推進」(経営計画、業績評価、建設投資、サービス向上、外部監査から14項目) ・「効率的な経営の推進」(組織機構・定員管理、給与、IT技術の導入・活用、入札手続き等の改善から8項目) ・「財務の適正化」(料金等、経費負担区分、資金管理、経理処理から12項目) ・「透明性の向上」(情報提供から3項目)	【中期経営計画】 次の事項を明示する。 ・計画の位置づけ ・事業へのニーズを的確に把握し、将来需要予測 ・中期財政収支計画と設備投資計画 ・定員管理・給与の適正化の目標と取組 ・計画達成状況の公表時期と方法等 ・経営基盤強化への取組 ・民間的経営手法の導入の方針 ・長期の収支計画等(必要な場合)	・毎年度又は中期経営計画期間中に計画の達成度を評価し、計画と実績の差異の原因を分析し、その結果を計画修正や次期計画の策定等企業経営に反映させるPlan-Do-Seeサイクルを導入する。 ・評価結果を予算編成や定員管理等に反映させるルールを確立させることが望ましく、また、評価の過程において学識経験者や地域住民の参加を図ることによって評価の客観性を確保する。 ・中期経営計画や業績評価に加えて、決算書類等から得られる経営情報を取りまとめ、例えば料金水準、人件費などには類似団体や民間企業の対応するデータも添えるなど、住民が理解・評価しやすいように工夫しつつ、積極的な情報開示に努める。		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
		・「その他」(環境と防災への取組)													
公営企業の経営に当たっての留意事項について (H21.7.8 総務省)	【実施者】各地方公営企業 【目的】各地方公営企業の抜本改革の推進、一層の経営健全化 【対象】各地方公営企業の経営全般		【経営計画】(策定を行うことが望ましい) ・計画期間は原則として10年 ・「経営健全化の基本方針」(組織・定員・給与・投資・料金、一般会計繰出金、経営基盤強化、資金不足比率の見通しと評価、資金管理・調達、情報公開など)と「収支見込み」を盛り込む。 【水道事業における経営計画等策定にあたっての留意点】 ・地域住民のニーズの把握と適切な建設改良計画により、投資規模の適正化を図る。 ・事業の統合化・広域化を推進し、財務・技術基盤の強化と効率的な経営体制の確立を図る。 ・老朽管更新を含め計画的に災害対策・保安対策事業を実施する。 ・水道料金は、原価主義の原則に基づき、更新財源や安全対策経費を確保するとともに、需要者間の負担の公平の要請に対応した料金体系を整備充実する。 ・職員給与費、動力費等の維持管理費を始めとするコストの低減とともに、「水道事業経営指標」等の経営指標の活用を図り、類似する他の事業者の経営状況等を参考に経営効率化を推進する。	・計画の達成度を評価し、計画と実績の乖離の原因を分析し、その結果を計画修正や次期計画の策定等企業経営に反映させるPDCAサイクルを導入する。 ・評価結果を予算編成や定員管理等に反映させるルールを確立させることが望ましく、また、評価の過程において学識経験者や地域住民の参加を図ることによって評価の客観性を確保する。 ・各種の経営指標等を用いて経営規模等の類似する民間企業を含む他の同種企業との経営状況の比較を行い、また同種企業における経営改善事例を積極的に活用して経営分析を行い、計画の達成に向けた経営健全化・効率化の推進に努める。 ・事業概要、業務予定量、財務状況、一般会計等の関与、企業債等残高、職員の定数・給与・料金、経営効率化への取組状況、民間的経営手法の導入、その他経営基盤強化への取組、経費節減等の取組による効果額等を住民に情報公開する。料金水準、人件費には類似団体や民間企業の対応するデータも添えるなど、住民が理解・評価しやすいよう工夫し、公開する。		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
水道事業経営指標(最新はH19年度版、総務省)	【実施者】水道事業者 【目的】事業の経営状況を客観的に捉え、類似団体との比較を行う。 【対象】	・「事業の概況」(普及率、有収率、有形固定資産減価償却率の3指標)、「施設の効率性」(施設利用率等3指標)、「経営の効率性」(経常収支比率等10指標)、「財務の状況」(当座比率等3指標)の4項目を中心に経営指標が選定されている。 ・給水人口規模、水源、有収水量密度で全国の水道事業者をグル				-	-	3001 3002 3003 3004 3005 3006 3007 3008 3009 3010	-	5008	-	-	-	-	

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
	水道事業経営の現状	<p>一ピングし、各類型区分別に各指標の平均値と過去の推移とを提示。</p> <p>・自らの事業体が属する類型区分の経営指標を自らの事業体の数値と比較分析を行うことができる。</p>						3011 3013 3014 3015 3016 3017 3018 3019 3020 3021 3022 3023 3024 3025 3026 3027						
地域水道ビジョン作成の手引き(H17.10、厚生労働省)	<p><b>【実施者】</b> 水道事業者</p> <p><b>【目的】</b> 事業の現状と将来見通しを分析・評価した上で、目指すべき将来像を描き、実現方策等を示す。</p> <p><b>【対象】</b> 水道事業(簡易水道事業を包含)、用水供給事業</p>	<p>・「安全な水、快適な水が供給されているか」、「いつでも使えるように供給されているか」、「将来も変わらず安定した事業運営ができるようになってきているか」、「環境への影響を低減しているか」、「国際協力に貢献しているか」の観点から事業の現状と将来見通しを分析・評価する。</p> <p>・分析・評価にあたっては、JWWAQ100に基づく業務指標(PI)を活用することが有効。ハード的側面からの施設の機能診断は「水道施設機能診断の手引き」、老朽化施設の更新については「水道施設更新指針」を活用する。</p>	<p>・目標期間は10年程度。</p> <p>・「安心」、「安定」、「持続」、「環境」及び「国際」の視点に留意して今世紀半ば頃の各事業のあるべき姿又は基本理念を示す。</p> <p>・「運営基盤の強化・顧客サービスの向上」から4項目、「安心・快適な給水の確保」から7項目、「災害対策等の充実」から5項目、「環境・エネルギー対策の強化」から3項目、「国際協力等を通じた水道分野の国際貢献」から2項目の各観点を参考に目標を設定する。定量的な数値目標は業務指標を活用することも考えられる。また可能な限り達成期限を明記することが望ましい。</p> <p>・目標を達成するため、計画期間内に実施すべき具体的方策を取りまとめる。</p> <p>・学識経験者、需要者等の参加を得た検討会等を設置し、広く意見を聴取してそれを反映するよう努める。</p> <p>・策定後には公表し、広く周知を図る。</p>	<p>・目標の達成状況と各実現方策の進捗状況について定期的に(例えば3年に1回程度)レビューし、関係者の意見を聴取しつつ、必要に応じて地域水道ビジョンの見直しを行う。</p>										
各目標ごとに参考とすべき観点が例示されているが、具体的なPIは特定されていない。														

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
水道事業の費用対効果分析マニュアル改訂版(H19.7、厚生労働省)	【実施者】水道事業者 【目的】事業の投資効果を採択時と中間時に判断する。 【対象】国庫補助事業		・事業により生み出される社会的な効果と事業に要する費用を比較することで事業実施の妥当性を評価する。 ・算定期間は事業の完了後 50 年間、費用及び便益は、過去についてはデフレータで、将来については社会的割引率 4.0%を用いて現在価値化。			-	-	-	-	-	-	-	-	-
第三者委託実施の手引き(H19.11、厚生労働省)	【実施者】水道事業者 【目的】第三者委託の導入の可否と実施 【対象】浄水場の運転管理、水質管理等の技術上の業務	・現状を正確に把握し、事業の課題を整理する。 ・事業継続のために解決すべき課題の優先順位を定め、その解決の方策として第三者委託が有効であるかを検討する。 ・現状・課題の把握と解決策の検討は、地域水道ビジョンの検討と関連づけて行うことが考えられる。(p14~p15)	・運営面、人事面、財務面、対議会・需要者の観点から導入のメリット・デメリットを整理。(p14~p16) ・各メリット・デメリットについて、第三者委託導入の目的にあったものか、メリットがデメリットよりも大きく水道事業経営の上で効果があるか等、定量化(点数化)することで総合評価。(p35) ・委託の範囲、技術力・人事への影響、事故・緊急時対応、リスク分担、施設更新、ユーティリティ負担区分、委託期間、委託費用の各項目に関する評価表のフォーマットを例示。(p36~p37) ・委託開始時に水道事業者と受託者が立会の上、施設機能を確認し、これを記録しておく。(p63)	・運転管理と維持管理の両面から、①受託者の報告書内容等の確認、②要求水準達成状況の判断(水量、水質等)、③施設機能状況の確認を行い、必要に応じて改善計画書提出の指示、回復措置の請求等を行う。(p57) ・運転管理面では、受託者の水質検査等による自己点検と管理日報等による報告、水道事業者による受託者と同様の検査の実施、受託者からの報告の確認、立入による事実確認、需要者へのアンケートや苦情を参考にすることも考えられる。(p57) ・維持管理面では、受託者からの報告の確認、水道事業者による定期的な検査を実施する。技術アドバイザーの支援を得ることも考えられる。(p58)	・業務完了前の適当な時期に実施した第三者委託について評価を行い、業務完了後の維持管理業務の実施方法について検討を行う。(p63) ・運営期間終了前に受託者が提出する施設機能報告書に基づき、施設機能の確認を行い、必要に応じて改善計画書提出の指示、回復措置の請求等を行う。(p58)	-	-	-	-	-	-	-	-	
水道事業における PFI 導入検討の手引き(H19.11、厚生労働省)	【実施者】水道事業者 【目的】PFI の導入の可否 【対象】水道に関連する公共施設等の整備等の事業		長期にわたる本格的な検討作業に入る前段で、PFI による事業実施に関する最も初期の段階の判定を行い、判定結果に基づいて PFI 導入可能性調査を進める。(p6) ①定性的評価指標 ・事業の基本特性が PFI に適合すること ・PFI のメリットが活かせる事業であること ・競争性、代替性等の確保ができること ②定量的評価指標	次の各項目を総合的に評価し、PFI の導入可能性を判断する。 ・VFM があること ・所期の事業目的が達成される見通しがあること ・他の事業手法と比較しても PFI 事業による方が優位であること ・その他の定性的・定量的評価(p66)		-	-	-	-	-	-	-	-	

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業期間(15年以上)</li> <li>・事業費(30億円以上)</li> <li>・維持管理費の占める割合(2/3以上)(p8)</li> </ul>											
水安全計画策定ガイドライン(H20.5、厚生労働省)	<b>【実施者】</b> 水道事業者 <b>【目的】</b> 安全な飲料水の常時供給 <b>【対象】</b> 水源から給水栓に至る全ての水道システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水源～給水栓の水道システムについて情報収集を行った後、水道システムに存在する潜在的な危害を含めた危害原因事象の抽出を行う。(p25)</li> <li>・抽出した危害事象について発生頻度と影響程度を検討し、リスクレベル設定マトリックスに整理してリスクレベル(1～5の5段階)を設定する。(p28～30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の管理措置(有無)及び監視方法(なし～計器による連続分析までの5段階)を評価し、リスクレベルを勘案して、必要に応じて新たな管理措置、監視手法及び監視結果を評価するための管理基準を設定する。(p31～36)</li> </ul>	<b>【水安全計画の実施状況の検証】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画が定めたとおりに運用され、常に安全な水が供給できていたかどうかを自己又は第三者による検証等により確認する。</li> </ul> <b>【レビュー】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画が常に安全な水を供給していく上で十分なものであるかを、少なくとも3年に1回程度は確認し、適宜計画の改訂を行う。</li> <li>・水道施設の変更(計装機器等の変更等を含む。)を行った場合や、計画どおり管理を実施したにもかかわらず水道の機能に不具合を生じた場合等には、必ず計画のレビューを行う。</li> <li>・確認は、計画策定の責任者がリーダーとなり、施設、設備、水質及び運転管理の各担当者並びにリーダーが必要と認めた者が実施する。</li> </ul>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
民間活用を含む水道事業の連携形態に係る比較検討の手引き(H20.6、厚生労働省)	<b>【実施者】</b> 水道事業者 <b>【目的】</b> 水道事業者間、民間事業者との連携による運営基盤の強化 <b>【対象】</b> 初期段階における連携形態の比較検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内的要因(経営・組織・人員、施設・設備、財政)と外的要因(事業環境として水源・水質、給水量、人口)に分けて課題を抽出した後、コメント・評価を行い、対応レベルと対応時期を整理。</li> <li>・コメント・評価は、極力PIや統計データの活用により定量的に行い、困難な場合は定性的な評価を行う。対応レベル(優先度)はABCの三段階、対応時期は直近・短期・中長期の三段階で評価。</li> <li>・現状と課題等の把握には「個別検討シート」、対応レベルと対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応レベルと対応時期からウェイト判定を行い、対応方策と対応方策の業務分類を整理する。</li> <li>・ウェイト判定は0～5の6段階で評価。対応方策の業務分類は、経営・計画、管理、営業、調査・設計・施工・監理、維持管理の別に分類。(p33～p41)</li> <li>・対応方策ごとに採用可能性のある連携形態を○(対応可能)、△(状況に応じて対応可能)、×(対応は困難)、●(可能性はあるが、経営主体が民間に変更になるため慎重な検討が必要)で判定し、○、×、●の多少により可能性を</li> </ul>		1001	2004	3001	-	5004	-	3001	1001	1101	
						1002	2005	3002		5005		3002	1002	1104
						1004	2006	3003		5006		3003	1004	1105
						1101	2007	3004		5007		3004	2004	1106
						1104	2101	3005		5009		3005	2005	1107
						1105	2103	3006		5101		3006	2006	1108
						1106	2104	3007		5103		3007	2007	1109
						1107	2105	3008		5104		3008	2101	1110
						1108	2201	3010		5105		3010	2103	1112
						1109	2202	3011		5107		3011	2104	1113
						1110	2207	3012		5108		3012	2105	1114
						1112	2208	3013		5109		3013	2201	1116
						1113	2209	3014		5111		3014	2202	5009
						1114	2210	3015		5112		3015	2207	5101
						1116		3016				3016	2208	5103

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
		<p>時期の整理には「総括表」を例示。(p24～p32)</p> <p>・地域水道ビジョンの検討と同時並行的に進めていくことが極めて重要。(p26)</p>	判定する。(p44～p45)					3017				3017	2209	5104
								3018				3018	2210	5105
								3019				3019		5107
								3020				3020		5108
								3021				3021		5109
								3022				3022		5111
								3023				3023		5112
								3024				3024		
								3025				3025		
								3026				3026		
								3027				3027		
								3101				3101		
								3103				3103		
								3104				3104		
								3105				3105		
								3106				3106		
								3108				3108		
								3205				3205		
								3206				3206		
								3207				3207		
								3210				3210		
												5004		
												5005		
												5006		
												5007		
水道事業におけるアセットマネジメント(資産管理)に関する手引き (H21.7、厚生労働省)	<p>【実施者】水道事業者</p> <p>【目的】中長期的な視点から、持続可能な水道事業を実現する。</p> <p>【対象】水道施設のライフサイクル全体にわたる管理運営</p>	<p>・機能診断等に基づきいくつかのランクに分けて施設の健全度を評価するとともに、耐震診断等により耐震性能評価を行う。健全度の評価手法は「水道施設機能診断の手引き」(大・中規模水道事業者向け)、「水道施設更新指針」(小規模事業者向け)の評価手法のいずれか又は両方を選択する。(Ⅱ-18～Ⅱ-22 頁)</p>	<p>・施設の健全度と耐震性能評価をもとに、施設の更新優先度を評価し、少なくとも 30～40 年先を検討期間として更新時期と更新需要(事業費)を設定する。(Ⅱ-34 頁)</p> <p>・更新需要見通しの検討方法は、「現有資産の全更新を前提とした手法」と「再構築と施設規模の適正化を考慮した手法」のいずれかを選択する。(Ⅱ-28 頁)</p> <p>・検討期間を少なくとも 30～40 年程度とし、更新需要見通しに対する財政面の影響を検討。(Ⅱ-56 頁)</p> <p>・上記(マクロマネジメント)の検討結果を踏まえて、現状の資産管理水準を自己採点し、今後改善すべき事項を抽出する。(Ⅱ-70 頁)</p>	<p>・施設管理(補修、修繕を含む)や施設更新等を行った際には、それらの成果を適宜、資産に関する基礎データや台帳等に反映させる。</p> <p>・更新事業の実施状況を定期的に把握し、マクロマネジメントの検討成果と比較し、必要に応じてマクロマネジメントの見直しを行う。(Ⅱ-92 頁)</p>	-	2101	3001	-	5101	-	3001	2101	2201	
								2102		5103		3002	2102	2202
								2103		5104		3003	2103	2203
								2201		5105		3004	2207	2204
								2202		5106		3005	2208	5101
								2203		5107		3006	2209	5103
								2204		5108		3007	2210	5104
								2207		5109		3008		5105
								2208		5110		3010		5106
								2209		5111		3011		5107
								2210		5113		3012		5108
										5115		3013		5109
												3014		5110
												3015		5111
												3016		5113
												3017		5115
												3022		

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>資産管理の状況や管理目標の達成状況等を定量的・客観的に評価する内部管理指標の活用を検討する。JWWAQ100の業務指標(PI)を積極的に活用する。(Ⅱ-73～Ⅱ-75頁。Ⅱ-74頁には具体的なPIを例示。)</li> <li>更新需要・財政収支見通しの結果を地域水道ビジョン等の計画に反映させる。(Ⅱ-76頁)</li> </ul>												
水道事業における環境対策の手引書(改訂版)(H21.7、厚生労働省)	<p>【実施者】地域水道ビジョンを策定した水道事業者</p> <p>【目的】地域水道ビジョンで位置づけられた環境・エネルギー対策を具体化し、適切な進行管理により実現させる。</p> <p>【対象】水道事業における環境・エネルギー対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境負荷に関する情報を収集・整理し、経年変化(少なくとも過去10ヶ年程度)やプロセス毎の負荷量等のデータを整理する。(pⅡ-3)</li> <li>上記の基礎情報を加工して、省エネ・省CO<sub>2</sub>、資源循環、健全な水循環、その他環境保全の側面から環境指標を算出する。(pⅡ-5～Ⅱ-8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境・エネルギー対策として考えられる各種対策を「検討の余地が十分あり」「検討の余地あり」「引き続き継続」「ほとんどない又は該当しない」の4段階で評価し、対策候補を選定する。(pⅡ-34)</li> <li>選定された対策候補の実行可能性をコスト面と技術面から各々定性的に3段階で評価し、これらを組み合わせてA～Cの3段階で評価する。(pⅡ-43)</li> <li>現状の対策実施状況や対策の実行可能性等を考慮し、省エネ・省CO<sub>2</sub>、資源循環、健全な水循環、その他環境保全の4つの分類ごとに具体的な数値目標等を設定する。(pⅡ-32)</li> <li>数値目標等は、計画期間全体(3年～10年程度)での目標(長期目標)とともに、短期目標・中期目標を設定する。(pⅡ-32)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期(概ね1～2年目)、中期(概ね3～5年目)、長期(計画期間全体)における目標達成状況等を把握し、その結果に応じて適宜計画を見直す旨を計画に記載する。(pⅡ-57)</li> <li>計画を見直す際は地域水道ビジョンのフォローアップ内容との整合に留意する旨を併せて計画に記載する。(pⅡ-57、Ⅱ-61)</li> <li>環境活動の評価が管理を行う取組みとして、環境活動プログラム(エコアクション21)、環境マネジメントシステム、ISO14001等を活用するとよい。(pⅡ-61)</li> </ul>	1003	-	-	4001 ～ 4006 4101	-	-	-	-	-	-	
解説水道事業ガイドライン(H17、日本水道協会)	<p>【実施者】水道事業者</p> <p>【目的】水道事業の定量化によるサービス水準の向上</p> <p>【対象】水道事業、水道用水供給事業の全</p>	<p>ガイドラインでは、数値化された業務指標について基準値(ベンチマーク)は規定しないため、数値の評価は各水道事業者が自らの責任で行い、合わせて情報開示により消費者を含めた関係者全般(第三者)の評価を仰ぐべき。(p13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務指標は、水道事業の目標の達成度を表すもので、その目標が何であるかが最も重要。</li> <li>将来へ向けて水道事業の向上を図り、かつ現状が明確になるということが目標として相応しいとの観点から、「安心」、「安定」、「持続」、「環境」、「管理」、「国際」の6項目を目標とし、各々に関連する業務指標を整理。全137項目(p12)</li> </ul>	現状評価と同様。	現状評価と同様。	1001 ～ 1005 1101 ～ 1117	2001 ～ 2008 2101 ～ 2107 2201 ～ 2218	3001 ～ 3027 3101 ～ 3112 3201 ～ 3210	4001 ～ 4006 4101	5001 ～ 5009 5101 ～ 5115	6001 6101	3001 ～ 3027 3101 ～ 3112 3201 ～ 3210 6001 6101	2001 ～ 2008 2101 ～ 2107 2201 ～ 2218	1001 ～ 1005 1101 ～ 1117 4001 ～ 4006 4101 5001	

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
	般													～ 5009 5101 ～ 5115
水道施設更新指針(H17.5、日本水道協会)	<p><b>【実施者】</b> 水道事業者</p> <p><b>【目的】</b> 水道施設の更新の必要性を客観的・定量的に、わかりやすく説明する。</p> <p><b>【対象】</b> 施設の更新診断と水道事業としての評価</p>	<p>・「土木施設の物理的評価」(老朽度、コンクリートの中酸化度、コンクリートの圧縮強度、漏水、耐震度、容量・能力から総合物理的評価点数を算出)、「機械・電気・計装設備の更新評価」(物理的評価、機能的評価、経済的評価、社会的評価、耐震性評価、耐用寿命から総合評価点数を算出)、「管路の更新評価」(総合物理的評価点数を算出)を行う。(p15～)</p> <p>・各評価点数に加えて、施設の役割と代替性の観点から水道施設としての重要度を定量的に評価する。(p81～)</p>	<p>・施設別に更新前後の総合評価点数を比較することで、更新の効果を定量評価する。(p89～)</p> <p>・技術的問題による影響の定性的評価(極めて影響大～極めて影響小)を点数に置き換えて評価する。(p91～)</p> <p>・財政面の影響評価として、更新の規模、期間、費用などの基礎資料を盛り込んだ基本計画(方針)の立案を行う。(p95～)</p> <p>・組織としての対応方法(第三者委託等、様々な形態による官民の連携)を検討する。(p96)</p> <p>・水道事業として新たなニーズ対応やレベルアップの効果について定量的に評価する。(p96～)</p> <p>・各評価項目を整理し、事業としての総合的評価を行う。(p98～)</p> <p>・JWWAQ100の業務指標(PI)を活用して、更新による改善度を定量化することができる。(p102)</p> <p>・水道ビジョンや行政施策との整合を図ると同時に、市民サービスの改善度や便益の定量化などにより市民や需要者に明確に説明し、理解を得る。(p103～)</p>	更新には計画立案から終了まで長年を要し、水道事業に係わるほとんどの環境・条件が変化するため、実施途中でPDCAサイクルを利用して見直し・変更が必要である。この過程においても計画立案と同じように検討することが必要である。(p118)	1001 1104	2202 2210	3009 3015 3017 3018 3206	-	5103 5107 5109	-	3009 3015 3017 3018 3206	2202 2210	1001 1104 5103 5107 5109	
水道事業における総合評価導入に関する手引き(H19.10、日本水道協会)	<p><b>【実施者】</b> 水道事業者</p> <p><b>【目的】</b> 水道事業に係る公共調達に際し、価格・品質が総合的に優れた業者を選定す</p>		<p><b>【簡易型の提案評価方法】</b></p> <p>・(点数方式)評価項目の性能等の数値により点数を付与する。</p> <p>・(判定方式)数値化が困難な評価項目の性能等に関して、2～3段階の階層(優・良・可など)とその判定基準を設ける。</p> <p>・(順位方式)数値化が困難な評価項目の性能等に関して、参加者を順位付けし、順位により点数を付</p>		-	-	-	-	-	-	-	-	-	

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
	る。 【対象】 業者から提出される提案書		与する。 【標準型、高度技術提案型の提案評価方法】 ・簡易型と同じ。 ・技術対話により参加者に技術提案の改善を求め、または改善を提案する機会を与えることができる。											
水道事業における業務委託の手引き (H20.1、日本水道協会)	【実施者】 水道事業者 【目的】 民間のノウハウ、創意工夫、スケールメリットの活用 【対象】 水道事業の中核的な業務(管路の維持管理、浄水場の運転維持管理等)の民間委託		【提案評価方法】(p155) ・(数値方式)評価項目の性能等の数値により点数を付与する。 ・(判定方式)数値化が困難な評価項目の性能等に関して、2~3段階の階層(優・良・可など)とその判定基準を設ける。 ・(順位方式)数値化が困難な評価項目の性能等に関して、参加者を順位付けし、順位により点数を付与する。	【モニタリング】(一部業務委託の場合 p43) ・水道事業者が行うモニタリングは、定期的に行う業務報告や業務報告に基づいた実施状況について、確認及び監視するもので、業務に不適切なものがあつた場合は、指示書等の文書による指導を行い、改善を求める。 ・受託者が行うモニタリングとしては、ISO9001、14001を使用することは有効である。業務内容に対応した安全管理、品質管理、工程管理、内部監査、外部監査に関するセルフモニタリング計画を策定し、事前に水道事業者の承認を受けるとともに、結果についても報告する。また、PDCA サイクルを展開し、定期的・継続的な改善を実施する。 【業務評価】(一部業務委託の場合 p46~47) ・業務の評価には、あらかじめ定めた業務委託のチェックシートに成績を客観的に数値で表す(成績評定)。この評定により、優遇措置(褒賞、入札の公募条件に一定以上の評価を得ていることを求める、次回以降の入札の際に評価を点数化して加味する等の方法)や罰則措置(指名停止、入札参加資格制限、公募条件への反映など)をとることができる。成績評定表の作成には注意を要するが、	【施設状態の確認】(一部業務委託の場合 p56) ・複数年度契約の場合、終了時の施設確認だけでなく、年度毎に当事者間において施設の管理状況の確認を行うことが望ましい。 ・受託者の自由度が大きいため、業務委託に係る瑕疵と原状回復義務について契約書等により明記する必要がある。 【委託の評価】(一部業務委託の場合 p58) ・委託の目的を明確にし、その達成状況を点検することによって、業務委託の見直しを行い、今後の効果的かつ効率的な事業執行に反映させる。 ・委託費(インプット)と成果(アウトプット)を明らかにし、指標を用いて目標の達成状況を点検・評価する。(評価項目例:基本的な技術力と成果の評価、サービス水準、技術水準)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
				受託者等の苦情申立てや開示請求に対応できる。											
水道広域化検討の手引き (H20.8、日本水道協会)	<b>【実施者】</b> 水道事業者 <b>【目的】</b> 水道事業の運営基盤強化 <b>【対象】</b> 施設、経営、管理等を含めた新たな概念の水道広域化	1)現状評価 ・安心、安定、持続の各PIを「技術基盤の強化」「経営基盤の強化」の視点で再整理する(8区分30項目のPIを例示)。評価の留意点として、指標間の関連、指標値の増減する要因、ベンチマーク設定の考え方(同規模事業の平均値を目安とするなど)、組合せによる評価及び経年変化を掲げている。 ・各種指針(水道施設更新指針、水道施設の機能診断の手引き等)を活用して保有施設の評価を行う。 ・需要者へのアンケート・ヒアリング調査を行い、水道事業等への認識、理解度、満足度、意見、要望等を収集する。(p29～p35) 2)問題点の抽出と課題の把握 問題点は現状レベルと標準レベル(技術基準を満たすレベル)、課題は現状レベルと目標レベル(あるべき姿)の差により把握する。(p35～p36)	1)目標設定 水道ビジョンに示された施策(数値目標)に対応した目標設定を行い、水道広域化により達成可能なものを把握する。(p37～p38) 2)期待される効果の評価(共同化) 総務、経理、営業、給水装置、建設・工務、維持管理等の各事務分掌別に、次に事項を評価する。 ・費用の削減効果 ・技術力・維持管理水準・供給安定性等のレベルアップ効果(PIや統計データ等による定量評価と数値化が難しいものの定性評価) ・①と②の合成ベクトル(矢印)の向きと長さによる評価(p44～p47、事務分掌別の評価方法はp48～p88) 3)期待される効果の評価(事業統合) 本来の目的である運営基盤の強化のほか、地域全体としてどのような効果を楽しめるかといった視点を加味し、評価する。(p92)	中間目標に対する達成度・達成時期の確認を行う。(p151)	現状評価で用いた業務指標(8区分30項目)を用いて業務指標による事後評価を行うことができる。 ・例えば、事業統合前、統合直後、一定期間(3年程度)経過後の指標値を比較することにより、運営基盤のどのような点が改善されたかを定量的・客観的に評価できる。 ・業務指標間の関連や相互の影響、トレンド等を把握することにより、メリット・デメリット、改善効果の主要な要因等を把握する。水資源、水質管理、施設整備、管路更新、人材、経営状況、効率性、料金の別に評価方法を記載。(p150～152)	1001	2003	3001	-	5103	-	3001	2003	1001	
						1002	2006	3002		5107		3002	2006	1002	
						1101	2103	3003				3003	2103	1101	
						1102	2104	3007				3007	2104	1102	
						1103	2210	3008				3008	2210	1103	
						1107		3011				3011		1107	
						1117		3012				3012		1117	
								3014				3014		5103	
								3015				3015		5107	
								3017				3017			
								3018				3018			
								3023				3023			
								3105				3105			
								3106				3106			
								3109				3109			
								3110				3110			
水道事業評価・監査マニュアル(H21.3、水道事業評価・監査マニュアル研究会)	<b>【実施者】</b> 水道事業者 <b>【目的】</b> 水道事業の適切な運営・経営 <b>【対象】</b> 水道事業(簡易水道事業を包含)、用水供給事業(構成団体を含める)	・水道事業が法規に則って実施されているかを検査するとともに、現時点の事業運営や経営状態を評価し、将来にわたって持続的な状況にあるかを評価する。(p23) ・評価・監査にあたって水道事業者が自己診断を行い、また評価・監査機関が評価・監査を実施するにあたっての確認項目をチェックリストとして整理。(P67～)	JWWAQ100の業務指標(PI)について、概略の目標値を提示。(p176～)	5名以上の評価者による委員会の協議により評価する。(p15)											

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
水道事業における広報マニュアル (H21.5、日本水道協会)	【実施者】水道事業者 【目的】水道使用者の水道事業に関する関心・理解を高め、事業経営と料金設定等に対する監視や評価を行う。 【対象】広報紙、ホームページ等による広報の効果			【広報紙による広報効果の評価】(p54~55) ・「配布残部数」、「読者カード等による返答内容」、「対象者へのアンケートやヒアリング等」、「公聴手段やモニター制度の活用」、「広報内容に対応した申込数や参加人員等の行動調査」など、各ケースの実情にあった方法を検討・確立する。 ・広報紙の目的・内容、配布手段、配布部数、読者の意見等の評価結果を貴重なデータとして、今後の広報活動全般にフィードバックし活用していくことが大切である。 ・苦情が寄せられた場合、相手方と連絡をとり、内容、真意を確認する。迅速な対応、誠意、懇切丁寧な説明が大切で、誤りがあった場合は謝罪・訂正する。貴重な意見として今後の広報活動に活かすことが重要。 【ホームページの評価】(p67~68) ・不平・不満、苦情などには該当箇所を即座に調査・分析し、修正・削除・追記が必要か検討し、早急に処理する。FAX やメールには苦情内容が確実に届いている旨を相手に知らせるため返答する。 ・御礼や賞賛には、発信者に謝意を示すと同時に、内部に速やかに公表し、職員のモチベーション向上に役立てる。 ・定期的にページの閲覧状況を把握・集約するとともにアンケートの実施など、住民ニーズの把握に努め、インターネットの双方向性を生かしたサービス向上を図る。		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
水道の耐震化計画等策定指針 (H20.3、厚生労働省)	【実施者】水道事業者 【目的】水道使用者	・構造物・設備の耐震性診断は、施設の強度、施設の被害が給水に与える影響、復旧の容易性、2次災害のおそれ等を勘案して総	・住民生活に与える影響を考慮した水道の復旧期間、応急給水拠点の配置、応急給水量などの目標を明確にし、これが実現できる	・管路耐震化率などの指標をもとに、設定した目標に対する事業の進捗度を継続的に評価する。(p11)			2001	2203	2204	2205					

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理	
	が機能診断基準に基づき施設の健全度を評価し、計画的な機能改善を実施する。 【対象】水道施設全般	合的に行う。 ・既往地震における管種・口径別の被害率等のデータと当該事業体における布設延長のデータ等を用いて、管路の被害想定を行う。 ・構造物・管路の被害予測のほか、関連する他のライフライン施設の被害予測も勘案し、水道システムとしての機能低下の程度、機能回復までの期間を想定する。(p8~10)	よう耐震化計画を策定する。(p11) ・耐震化の目標は、断水率、復旧期間などの目標水準を現状と目標とで対比させるなどして、その実施効果がわかりやすいものとする。(p13)	・耐震化事業の進捗度を客観的に評価するために、「被害発生の予測」、「影響の最小化」、「復旧の迅速化」、「応急給水の充実」それぞれに関して指標を設定する。 JWWA の PI 以外の指標としては次のものが例示されている。 ・基幹管路の耐震化率 ・ブロック化率 ・復旧作業用水確保率 ・緊急遮断弁整備率(p13)			2207 2208 2209 2210 2216								
水道施設の機能診断の手引き(H17.4、水道技術研究センター)	【実施者】水道事業者 【目的】水道使用者が機能診断基準に基づき施設の健全度を評価し、計画的な機能改善を実施する。 【対象】水道施設全般	・機能診断は、その目的に応じた確かな時期に実施する。 ・機能診断は、取水、導水、浄水、送水、配水の各施設又は施設から構成される系統又は施設を構成する設備・装置ごとに実施する。(概要版 p12) ・機能診断は、対象施設の特性、診断精度、工期等を勘案して目的を達成する合理的な方法を選定して実施し、結果ができるだけ客観的に機能改善の必要性を判定できる手法を採用する。(概要版 p14)	・既存施設について、社会ニーズや技術動向等に考慮して望ましいあり方を検討し、要求機能を確認する。 ・要求機能と現有機能水準の乖離状況を把握し、特に乖離が大きく、重要性、優先性が高い項目については、水道事業の中長期計画で経営目標として掲げ、着実な機能改善を図る。(概要版 p7) ・要求機能は、基本性能、構造、運転操作、保安全管理、安全、環境保全の各機能に分類される。(概要版 p8) ・機能改善の実施にあたっては、対象範囲と目標を設定し、最適な改善方策を選定する。(概要版 p18)			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
飲料水及び下水サービスに関する活動—ユーザ・サービスの評価及び向上に関するガイドライン (ISO24510、2007 英和対訳版)	【実施者】水道事業者と評価に係るすべての団体 (例えば評価チーム) 【目的】水道ユーザに対するサービスの継続的な改善 【対象】	・ユーザのニーズと期待に関するサービスの目的には、①水サービスへのアクセス、②サービスの提供、③契約管理と料金請求、④ユーザとの良好な関係の促進、⑤環境保護、⑥安全対策及び緊急時対策がある。(p12~15) ・これらのサービスの目的について、ユーザのニーズと期待を確認する。(p12)	・評価の一般的な目標は、ユーザに関する水サービスの目的が適切かを確認することである。具体的な個々の評価における目標と範囲は明確に定義する必要がある。 ・評価に関する情報を何に、どのように使うかを特定するとよい。明確に特定されていない場合、評価は関係者間で混乱や対立を招く可能性がある。 ・サービスの評価は、目的に適合するために使用される手段や実	・水サービスの評価に関して一般的な推奨事項は、サービスのパフォーマンスに着目することである。しかし、そのパフォーマンスは直接測定するのに適さない場合があるため、パフォーマンスの間接的な評価はリスクマネジメント、セキュリティマネジメント、資産管理などいくつかのマネジメントシステムの評価によって達成される。(p33) ・ユーザへのサービスの評価では、事業とユーザ間(例えばユー	・評価のアウトプットは、評価手法とその結果に関するレポートであるといふ。それは、これらのアウトプットを利用するために更なるガイドラインを含まなければならない。アウトプットは、定義された目標と実際のサービスの区別を明確にしなければならない。(p35) ・結果についての評価は、評価を要求する利害関係者に対し、更なる意思決定プ	①飲料水サービスへのアクセス ・給水栓又は共同水栓あたりの人口 ②サービスの対応条件 ・新規接続にかかる効率(日) ・修繕ごとの中断(中断数/1000 接続/年) ・平均中断時間(日) ・接続料金の受容性(%) : 接続料金/地域内の平均所得 ・任意の場所での水利用の制限時間 ・供給された水の質 ・水質に関する苦情(%) ・水圧に関する苦情(%) ・給水の連続性(%) ・非ネットワークシステムにおける給水頻度(数/日)									

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)					例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設
	水道ユーザーに対するサービス		<p>施される個々の組織に対してではなく、サービスのパフォーマンスやユーザーの充足感、そしてサービスの目的への適合性に重点を置くとよい。(p33)</p> <p>・評価ツールの選択は、評価の目標と範囲に適合するとよい。これらのツールの一つが業務指標システムである。(p34)</p>	<p>ザの充足度を測る等)の接点に焦点を当て、ユーザーを効果的にプロセスに関与させるとよい。(p33)</p>	<p>ロセスを促進するであろう。(p33)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの人口普及率(%)</li> <li>・給水地点から住居までの距離(m)</li> <li>③契約管理と料金請求 <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス契約に関する苦情、問合せ(数/顧客/年)</li> <li>・料金に関する苦情と質問(数/顧客/年)</li> <li>・料金請求に関する苦情に対する適切な回答(%)</li> <li>・料金請求に関する苦情と質問の明確さ(数/顧客/年)</li> <li>・支払場所から世帯までの距離(m)</li> </ul> </li> <li>④ユーザーとの良好な関係の促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーの参加システムの有無</li> <li>・顧客サービス要員(%)</li> <li>・文書での問い合わせに対する対応(%)</li> <li>・時間内で回答した電話での問い合わせ(%)</li> <li>・時間内に水事業事務所に訪問してくれた比率(%)</li> <li>・料金請求に関する苦情と質問への明快さ(数/顧客/年)</li> <li>・時間内で解決される苦情と要求(%)</li> <li>・計画された制限及び中断に関する周知期間(日数)</li> <li>・サービス情報の周知率(%)</li> <li>・飲料水の活動に直接関わるユーザー(%)</li> <li>・ユーザー参加の権利の有無</li> </ul> </li> <li>⑤環境保護 <ul style="list-style-type: none"> <li>・無効エネルギーの消費(%)</li> <li>・環境マネジメントシステムの有無</li> <li>・(予防対策を含む)緊急時の計画における定期的なテスト</li> </ul> </li> </ul>							
<p>飲料水及び下水サービスに関する活動ー飲料水事業のマネジメント及び飲料水サービスの評価に関するガイドライン (ISO24512、2007 英和対訳版)</p>	<p>【実施者】水道事業者と評価に係るすべての団体(例えば評価チーム)</p> <p>【目的】水道サービスの継続的な改善</p> <p>【対象】水道ユーザーに対するサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料水事業の目的は、①公衆衛生の保護、②ユーザーのニーズ及び期待に応える、③通常及び緊急の状況下でのサービスの提供、④飲料水事業の持続可能性、⑤コミュニティの持続可能な発展の推進、⑥環境保護である。(p13~15)</li> <li>・飲料水事業のマネジメント要素は、①活動及びプロセス、②資源、③資産、④顧客関係、⑤情報、⑥環境、⑦リスクがある。(p15~18)</li> <li>・飲料水事業の目的を達成するため、各マネジメント要素について、提供されるサービス又は機能の全範囲を包括する、統合されたマネジメントシステムを確立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価の一般的な目標は、ユーザーに関する水サービスの目的が適切かを確認することである。具体的な個々の評価における目標と範囲は明確に定義する必要がある。</li> <li>・評価に関する情報を何に、どのように使うかを特定するとよい。明確に特定されていない場合、評価は関係者間で混乱や対立を招く可能性がある。</li> <li>・サービスの評価は、目的に適合するために使用される手段や実施される個々の組織に対してではなく、サービスのパフォーマンスやユーザーの充足感、そしてサービスの目的への適合性に重点を置くとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水サービスの評価に関して一般的な推奨事項は、サービスの成果(パフォーマンス)に着目することである。しかし、その成果は直接測定するのに適さない場合があるため、パフォーマンスの間接的な評価はリスクマネジメント、セキュリティマネジメント、資産管理などいくつかのマネジメントシステムの評価によって達成される。(p26)</li> <li>・ユーザーへのサービスの評価では、事業とユーザー間(例えばユーザーの充足度を測る等)の接点に焦点を当て、ユーザーを効果的にプロセスに関与させるとよい。(p25)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価のアウトプットは、評価手法とその結果に関するレポートであるといふ。それは、これらのアウトプットを利用するために更なるガイドラインを含まなければならない。アウトプットは、定義された目標と実際のサービスの区別を明確にしなければならない。(p27)</li> </ul>	<p>飲料水事業の目的に関連した評価基準とPIの例は、附属書Eに示されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①公衆衛生の保護 <ul style="list-style-type: none"> <li>・供給される水の品質(%, IWAコード QS18)</li> <li>・官能的テスト適合性(%, IWAコード QS19)</li> <li>・微生物学的テスト適合性(%, IWAコード QS20)</li> </ul> </li> <li>②ユーザーのニーズ及び期待に応える <ul style="list-style-type: none"> <li>→ISO24510を参照。</li> </ul> </li> <li>③通常と緊急の状況下でのサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口普及率(%, IWAコード QS3)</li> <li>・家庭及び事業の供給カバー率(%, IWAコード QS1)</li> <li>・共同水栓での人口普及率(%, IWAコード QS5)</li> <li>・給水所から住居までの平均距離(m, IWAコード QS7)</li> <li>・使用可能な給水所(%, IWAコード QS6)</li> <li>・共同水栓又は立管で消費される人口当りの水量(L/人/日, IWAコード QS8)</li> <li>・共同水栓又は立管で消費される人口(人/水栓, IWAコード QS9)</li> </ul> </li> </ul>							

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (業務の目標別)						例示された PI (事務部門別)		
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	安心	安定	持続	環境	管理	国際	総務	建設	管理
		することが勧められる。(p18)	・業務指標は各種の既存評価ツールの中で重要な評価ツールと位置づけ、包括的なサービスを評価するシステムの中で使用されるとよい。このシステムには、種々のツールの一部として、業務指標の明確な定義を可能にし、その解釈を支援する理論的な一連の指標と関連要素が含まれるとよい。(p27)			④飲料水事業の持続可能性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・浄水貯蔵能力(日、IWAコード Ph3)</li> <li>・原水の貯蔵能力(日、IWAコード Ph2)</li> <li>・本管の故障(数/100km/年、IWAコード Op31)</li> <li>・単位総コスト(\$/m3、IWAコード Fi4)</li> </ul> ⑤コミュニティの持続可能な発展の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・水資源の利用の非効率性(%、IWAコード WR1)</li> <li>・水資源の利用可能性(%、IWAコード WR2)</li> <li>・再利用され、供給される水(%、IWAコード WR4)</li> </ul> ⑥環境の保護 <ul style="list-style-type: none"> <li>・再利用され、供給される水(%、IWAコード WR4)</li> <li>・サービス接続当たりの水損失(m3/接続/年、IWAコード Op23)</li> <li>・リサイクルされる処理汚泥(%)</li> <li>・水資源利用の非効率性(%、IWAコード WR1)</li> <li>・水資源の利用可能性(%、IWAコード WR2)</li> <li>・標準化されたエネルギー消費(kWh/m3/100m、Ph5)</li> </ul>								

1.3 病院事業に関する整理結果

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
自治体病院経営指標・自治体病院比較経営診断表(最新はH19年度版、総務省)	<p>【実施者】病院事業を営む自治体</p> <p>【目的】現状評価と経営改善方策の検討</p> <p>【対象】病院事業経営全般</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営現況指標(偏差値評価)、経営状況変動指標(5段階評価)、医療指標(5段階評価)で評点化。</li> <li>経営現況指標を縦軸、経営状況変動指標を横軸として、平面上に評点をプロット。平面上どの象限に位置するかでA1安定型、A2発展型～D1要奮起型、D2深刻型まで総合自己診断を行う。</li> <li>経営現況指標を縦軸、医療指標を横軸として、平面上に評点をプロット。平面上の象限でA調和型、B堅実経営型、C医療中心型、D低水準型まで総合自己診断を行う。</li> </ul>	<p>総合自己診断の結果、属する類型をもたらした原因を個別の指標ごとに探求し、改善策を検討する。</p>	<p>総合自己診断の二つのプロットの時系列管理グラフを作成し、現状評価を行った基準年度をスタート台としてその後の推移を分析診断する。</p>	
公立病院改革ガイドライン(H19.12、総務省)	<p>【実施者】病院事業を営む自治体</p> <p>【目的】地域において必要な医療提供体制の確保</p> <p>【対象】公立病院の経営効率化、再編・ネットワーク化及び経営形態の見直し</p>	<p>当該公立病院が地域医療の確保のため果たすべき役割を明らかにし、これに対応して一般会計等が負担すべき経費の範囲の考え方と算定基準を明らかにする。</p>	<p>1)経営指標に関する数値目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>財務内容の改善に関する経営指標から、経常収支比率、職員給与費対医業収益比率、病床利用率など収支改善、経費削減、収入確保及び経営の安定性に係る指標を選び、病院毎に数値目標を設定。</li> <li>提供すべき医療機能の確保に関する指標から、外来・入院患者数、4疾病5事業に係る取扱件数、臨床研修医の受入人数等について数値目標を設定。</li> <li>目標設定にあたっては、複数の指標を用いた複眼的・総合的な評価を行う。病院の立地条件、医療機能等を踏まえて一律の設定や相互比較を行うべきではないことに留意。</li> <li>目標達成に向けて具体的な取組をどの時期に行うかを明記。民間的経営手法の導入、事業規模・形態の見直し、経費削減・抑制対策、収入増加・確保対策。</li> <li>改革プラン対象期間中の各年度の収支計画と目標数値の見通しを掲げる。</li> </ul> <p>2)再編・ネットワーク化</p> <p>再編・ネットワーク化の概要と当該病院で講じるべき措置について、実施予定時期を含め具体的な計画を記載する。</p> <p>3)経営形態の見直し</p> <p>民間的経営手法の導入等の観点から行う経営形態の見直しについて、移行計画の概要を記載する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改革プランを住民に速やかに公表するとともに、その実施状況を概ね年1回以上点検・評価する。この際、類似する他の公立病院や地域の民間病院等における状況等を併せて明らかにするなど、当該公立病院の現状を住民が理解・評価しやすいよう、積極的な情報開示に努める。</li> <li>評価の客観性を確保するため、例えば有識者や地域住民等が参加する委員会等に諮問する。委員会等では、財務内容の改善に係る数値目標の達成状況だけでなく、医療機能の発揮の状況等についても併せて評価・検証する。</li> </ul>	<p>改革プラン対象期間のうち遅くとも2年経過時点で、数値目標の達成が著しく困難な場合は改革プランの全面的な改定を行う。</p>
病院機能評価統合版評価項目(V6.0、H21.7、日本医療機能評価機構)	<p>【実施者】日本医療機能評価機構</p> <p>【目的】地域において必要な医療提供体制の確保</p> <p>【対象】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面審査と訪問審査による。書面審査は、評価を受ける病院が「病院機能の現況調査」と「自己評価調査」の各調査票に記入。訪問審査は、複数の審査員が病院を訪問し、「訪問審査調査票」に基づき実施。</li> <li>評価項目(大項目)は次の8つで、下位項目において定性的な評価項目(主に書類や手順書、取組等の有無)により評価を行う。①病院組織の運</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>審査の結果、改善要望事項がある場合は条件付認定又は認定留保。病院側で要望事項に対処の上、それぞれ確認審査、再審査を実施する。</li> <li>5年後に認定更新審査を実施。</li> </ul>

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
	公立病院の経営効率化、再編・ネットワーク化及び経営形態の見直し	営と地域における役割、②患者の権利と医療の質及び安全の確保、③療養環境と患者サービス、④医療提供の組織と運営、⑤医療の質と安全のためのケアプロセス、⑥病院運営管理の合理性、⑦精神科に特有な病院機能、⑧療養病床に特有な病院機能。			
近江八幡市立総合医療センター病院改革プラン(H21.3)	【実施者】 近江八幡市 【目的】 PFI 契約解除後の健全な病院経営 【対象】 市立総合医療センターの運営	改革プラン策定プロジェクト委員会で課題とその要因を抽出。医療、財政、再編・ネットワーク化、経営形態、その他の各面から整理。	1)経営指標に関する数値目標 ・財務内容の改善に関する経営指標から、経常収支比率、職員給与費比率、病床利用率、稼働病床目標、入院1人当たり単価、地域医療支援加算、DPC導入による出来高差、外来1日あたり単価について、数値目標を設定。 ・提供すべき医療機能の確保に関する指標については、目標なし。 ・目標達成に向けて具体的な取組を明記。 ・改革プラン対象期間中(平成21~23)の各年度の収支計画と目標数値の見通しを提示。 2)再編・ネットワーク化 再編/ネットワークに関する広域的な協議が始まったところであるため、結論は持ち越し。 3)経営形態の見直し なし(平成20年12月にPFI事業契約を解約し、市直営に戻った。法の全部適用公営企業)	・市議会で決算の承認が行われる9月以降、予定では10月頃に有識者や地域住民等の参加を得て点検・評価を実施する。 ・2年が経過した時点で計画通り実施されていない、または目標の達成が著しく困難な場合は、プランの見直し改定を行う。	
大阪府立病院機構中期計画(H18.4策定、H19.3改定)、年度計画、業務実績に関する評価結果(H21.8)	【実施者】 大阪府立病院機構(計画)、大阪府地方独立行政法人評価委員会(評価) 【目的】 年度計画と中期計画の進捗状況の評価 【対象】 大阪府立病院機構による5病院の運営状況	(平成18年度に5病院を擁する地方独立行政法人に移行(公務員型))	1)中期計画(H18~H22の5年間) ・「サービスその他の業務の質の向上に関する目標」のうち、病床利用率、紹介率、治験の実施件数については数値目標を設定。 ・「業務運営の改善・効率化に関する目標」のうち、事務部門常勤職員の削減数については数値目標を設定。 2)年度計画(H20年度) ・「サービスその他の業務の質の向上に関する目標」のうち、外来利用・治療・手術等の件数、入院患者・受診者数、臨床研修医等の受入数、病床利用率、紹介率、逆紹介率、クリニカルパスの適用率・種類数等については数値目標を設定。 ・「業務運営の改善・効率化に関する目標」のうち、事務部門常勤職員の削減数、ESCO事業による光熱水費の削減目標額については数値目標を設定。	・年度計画と中期計画の進捗状況を「大阪府地方独立行政法人評価委員会」が各年度ごとに評価。 ・H18~20事業年度の評価結果を地方独立行政法人大阪府立病院機構のHPに掲載。 ・評価は「項目別評価」と「全体評価」を実施。項目別評価は、法人の自己評価をもとに、事実確認とヒアリング等により妥当性の検証と評価を行う。全体評価は、項目別評価の結果等を踏まえて中期計画等の進捗状況を総合的に評価する。 ・特に法人化を契機とした病院改革の取組みである「自律性・機動性の発揮」「財務内容の改善」「病院運営の透明性の向上」「5病院の連携等」については積極的に評価する。	

1.4 電気事業に関する整理結果

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
供給約款料金審査要領 (H12.3、経済産業省)	<p>【実施者】 経済産業省</p> <p>【目的】 各ガス事業者の料金改定申請内容の査定と効率化努力目標の提示</p> <p>【対象】 各ガス事業者の供給約款料金</p>		<p>【電源の設備形成(平均帳簿価額÷原価算定期間中の発電量)】、【電源以外の設備形成(電源設備形成以外の資産の平均帳簿額÷原価算定期間中の販売電力量)】、【一般経費(営業費÷原価算定期間中の販売電力量)】の3分野の単価の水準と変化率を用いて、効率化努力目標額を設定する。この際、「電源構成等の地域特性による補正」(個別補正)と「需要密度、需要構成等の地域特性による補正」(地域補正)を適宜実施する。また、認可申請事業者分は当該申請内容、非申請事業者分は直近の認可時の内容を用いる。</p> <p>①3つの各分野ごとに、水準と変化率について、それぞれ最上位を100点、最下位を0点とし、その他は比例法で点数化し、点数の合計値から事業者をグループⅠ～Ⅲの3つのグループに分類する。</p> <p>②各グループごとに効率化努力目標額を算定。目標額はグループⅠ(=0円)&lt;グループⅡ&lt;グループⅢ。</p> <p>③効率化努力目標額を審査結果として事業者に指摘し、事業者が申請を適正に補正した場合には料金を認可。</p>	<p>・電気事業法23条(供給約款認可申請命令) 料金等の供給条件が不相当となり、公共の利益の増進に支障がある場合は、供給約款の変更の認可の申請を命ずることができる。</p> <p>・電気事業法30条(業務の方法の改善命令) 事故により電気の供給に支障が生じていて事業者が必要な修理等の措置を行わないとき、また不適切な業務方法により利用者の利益を阻害していると認める場合は、業務方法の改善を命ずることができる。</p>	
九州電力 CSR 報告書 2009	<p>【実施者】 九州電力㈱</p> <p>【目的】 企業活動が社会に与える影響について、ステークホルダーの要請を踏まえた対応と説明責任</p> <p>【対象】 ステークホルダーの関心が高く、かつ企業経営に対する影響が大きい目標項目</p>	<p>中期経営方針(2009～2011)に示された「経営環境の認識」の概要は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世界的な景気の後退の中で、燃料価格や為替、景気の動向など厳しい収支環境が予想される。</li> <li>・エネルギーセキュリティの重要性が高まり、燃料確保が困難化するとともに、資源価格の高騰が予想される。</li> <li>・CO2の排出量削減が非常に重要な課題。また、温暖化に伴う災害の甚大化はインフラに大きな影響を与える影響がある。</li> <li>・太陽光、水素技術、燃料電池、蓄電池など電力の供給形態は多様化し、業態を超えた競争が進展する可能性。</li> <li>・経年設備の延命化、余寿命診断、更新工事など高度な技術を要する保全対策が必要。</li> <li>・企業の社会的責任に対する要請が高まっている。</li> <li>・男女の共同参画、ワークライフバランスへの意識の高まり。</li> </ul>	<p>コンプライアンス経営の推進、情報公開の一層の推進、環境経営の推進、人権の尊重と働きやすい労働環境の整備、安全第一主義の徹底、地域・社会との共生の大分類別に12項目について目標を設定。</p> <p>①コンプライアンス経営の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス意識調査結果</li> <li>・情報流出事故件数</li> </ul> <p>②情報公開の一層の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開に関する顧客満足度調査結果</li> </ul> <p>③環境経営の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CO2排出原単位</li> <li>・産業廃棄物リサイクル率</li> <li>・エコ・マザー活動実績(参加者数)</li> </ul> <p>④人権の尊重と働きやすい労働環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性社員の育児休職取得率</li> <li>・男性社員の配偶者が出産する際の休暇取得率</li> </ul> <p>⑤安全第一主義の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原子力発電所周辺の放射線量評価値</li> <li>・公衆感電事故件数</li> </ul> <p>⑥地域・社会との共生</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域経済・文化への貢献に関する顧客満足度調査結果</li> </ul>	<p>2008年度実績→2009年度目標の値は次のとおり。</p> <p>①コンプライアンス経営の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス意識調査結果 78点(100点満点)→目標なし</li> <li>・情報流出事故件数 22件→目標なし</li> </ul> <p>②情報公開の一層の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開に関する顧客満足度調査結果 49.1%(前年度36.5%)→目標なし</li> </ul> <p>③環境経営の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CO2排出原単位 0.374→0.348(kg-CO2/kWh、2008-2012平均)</li> <li>・産業廃棄物リサイクル率 約100%→99%以上</li> <li>・エコ・マザー活動実績(参加者数) 21,269人(前年度20,063人)→目標なし</li> </ul> <p>④人権の尊重と働きやすい労働環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性社員の育児休職取得率 93.5%→95%以上(2008-2010平均)</li> <li>・男性社員の配偶者が出産する際の休暇取</li> </ul>	

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動への協力貢献に関する顧客満足度調査結果</li> </ul>		得率 92.3%→90%以上(2008-2010 平均) ⑤安全第一主義の徹底 <ul style="list-style-type: none"> <li>・原子力発電所周辺の放射線量評価値 0.001 未満→0.001 未満</li> <li>・公衆感電事故件数 0 件(前年度 1 件)→目標なし</li> </ul> ⑥地域・社会との共生 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域経済・文化への貢献 59.7%(前年度 52.8%)→60.0%以上</li> <li>・地域活動への協力 43.8%(前年度 35.8%)→43.8%以上</li> </ul>

1.5 ガス事業に関する整理結果

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
一般ガス事業供給約款料金審査要領(H18.1改正、経済産業省)	<p>【実施者】 経済産業省</p> <p>【目的】 各ガス事業者の料金改定申請内容の査定と効率化努力目標の提示</p> <p>【対象】 各ガス事業者の供給約款料金</p>		<p>【経営形態(公営・私営の別)】、【原料及びこれに応じた製造方式】、【地域性(供給エリア:地方)】の3つのメルクマールを中心に、一部【需要家数の類似性(私営の15万件以上を別枠とする)】を勘案し、全事業者を類似の事業者群でグルーピングし、各グループで効率化努力目標額を設定する。</p> <p>①一般ガス事業に係る小口部門原価を設備投資関連費用と一般諸経費に区分し、各費用をガス販売量で除した販売量あたり原価を算定。認可申請事業者分は当該申請内容、非申請事業者分は直近の認可時の内容を用いる。この原価を用いて、各グループの中で「原価の水準」と「直近の料金改定時の認可原価からの変化率」をそれぞれ点数評価する。</p> <p>②各点数の合計値からグループ内事業者をⅠ～Ⅲ類の3つに分類し、各分類ごとに効率化努力目標額を算定。Ⅰ類は0円、Ⅱ類は0.5%、Ⅲ類は1%。</p> <p>③小口部門原価から効率化努力目標額を差し引いた額を査定額として事業者に提示。</p>	<p>・ガス事業法18条(供給約款認可申請命令) 料金等の供給条件が不相当となり、公共の利益の増進に支障がある場合は、供給約款の変更の認可の申請を命ずることができる。</p> <p>・ガス事業法30条(業務の方法の改善命令) 事故によりガスの供給に支障が生じていて事業者が必要な修理等の措置を行わないとき、また不適切な業務方法により利用者の利益を阻害していると認める場合は、業務方法の改善を命ずる。</p>	<p>次回の料金改定申請時には、今回の認可原価からの変化率が点数評価の対象となる。</p>
平成20年度松江市ガス局事業評価結果	<p>【実施者】 松江市ガス局による内部評価+松江市ガス局行政評価制度推進委員会による総合評価</p> <p>【目的】 顧客への説明責任、職場の体質改善・職員の意識改革、効果重視の事業運営の実現</p> <p>【対象】 松江市ガス事業経営戦略プランに基づく目標項目</p>	<p>・他エネルギーとの競争による需要家戸数の減少が続く中、暖房機器等の増設による1戸あたりのガス使用量増を積極的に進める営業活動を実施。</p> <p>・経年管対策を重点的に進め、安定供給と保安の確保に努めている。</p> <p>・平成19年度の収益収支は、事業収益19.45億円、事業費用21.94億円の2.49億円の純損失を計上。</p>	<p>サービス水準の向上と信頼・安心の追求、ガス需要拡大に向けた営業の強化、経営基盤安定に向けた効率化の推進、環境保全に向けた取組の推進の4つの大分類別に17項目について目標を設定。</p> <p>①サービス水準の向上と信頼・安心の追求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経年管(本支管)改修 経年管累計/単年度未改良数量</li> <li>・経年管(供給管)改修 経年管累計/単年度改良本数</li> <li>・経年管(灯外内管)改修 経年管累計/単年度改良本数</li> <li>・マイコンメーターの普及率向上 マイコンメーター普及率/設置台数</li> <li>・保安機器の普及促進 ガス漏れ警報器等普及率</li> </ul> <p>②ガス需要拡大に向けた営業の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1件あたりのガス販売量の増加 成約件数、1件あたり販売量</li> <li>・新設集合住宅のガス化 訪問件数、物件数(獲得した集合住宅の棟数)、獲得戸数</li> <li>・重点地域の需要開発 獲得件数/獲得率</li> <li>・特殊需要の開発</li> </ul>	なし	<p>A(計画通りに取り組んでいく事業)、B(計画通りに取り組むが、若干の改善や工夫が必要な事業)、C(今後も取り組むため事業規模・内容の見直しが必要な事業)、D(縮小する事業)、E(休止又は廃止する事業)、F(終了する事業)の6段階により、計画目標値の達成率を評価。</p> <p>①サービス水準の向上と信頼・安心の追求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経年管(本支管)改修 経年管累計/単年度未改良数量 23.0%/60.0% 評価B</li> <li>・経年管(供給管)改修 経年管累計/単年度改良本数(本) 22.9%/60.5% 評価B</li> <li>・経年管(灯外内管)改修 経年管累計/単年度改良本数(本) 14.7%/45.8% 評価C</li> <li>・マイコンメーターの普及率向上 普及率/設置台数 99.2%/96.8% 評価B</li> <li>・保安機器の普及促進 ガス漏れ警報器等普及率 63.6% 評価C</li> </ul> <p>②ガス需要拡大に向けた営業の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1件あたりのガス販売量の増加</li> </ul>

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述			
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価
			特殊機器(各種大型ガス消費機器)採用件数 技術研修参加回数(特殊機器に関する技術研修) ・器具販売の強化 ガス展における入場者数/器具の販売売上金額 ・料理教室の開催 開催回数、参加人数 ③経営基盤安定に向けた効率化の推進 ・一般経費の対前年度比1%削減 一般諸経費対前年度比 ・ガス料金の収納率向上 ガス料金収納率 ④環境保全に向けた取組の推進 ・他燃料からの燃料転換の強化 天然ガスへの転換件数 他燃料への転換件数 ・天然ガス自動車の普及促進 新規導入事業者数 普及台数 ・PR活動の強化(ホームページの活用) ホームページアクセス数(アクセスされたページ数) ・PR活動の強化(天然ガス環境性の認知) 施設見学受入回数/人数		成約件数、1件あたり販売量 110.0%/70.0% 評価B ・新設集合住宅のガス化 訪問件数、物件数(獲得した集合住宅の棟数)、獲得戸数 71.4%/60.0%/ー 評価B ・重点地域の需要開発 獲得件数/獲得率 70.0%/56.0% 評価C ・特殊需要の開発 特殊機器(各種大型ガス消費機器)採用件数/技術研修参加回数 50.0%/100.0% 評価B ・器具販売の強化 ガス展における入場者数/器具の販売売上金額 107.4%/130.0% 評価A ・料理教室の開催 開催回数、参加人数 102.9%/105.9% 評価B ③経営基盤安定に向けた効率化の推進 ・一般経費の1%削減 122.4% 評価A ・ガス料金の収納率向上 97.2%/96.7%/97.8% 評価B ④環境保全に向けた取組の推進 ・他燃料からの燃料転換の強化 天然ガスへの転換件数、他燃料への転換件数 12.0%/ー 評価C ・天然ガス自動車の普及促進 新規導入事業者数、普及台数 50.0%/66.7% 評価C ・PR活動の強化(ホームページの活用) アクセスされたページ数 94% 評価B ・PR活動の強化(天然ガス環境性の認知) 施設見学受入回数/人数 40%/38% 評価B

1.6 下水道事業に関する整理結果

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示されたPI (事務部門別)				
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	運転管理(管渠)	運転管理(施設)	ユーザサービス	経営	環境
公営企業の経営に当たっての留意事項について(H21.7.8 総務省)	<p>【実施者】各地方公営企業</p> <p>【目的】各地方公営企業の抜本改革の推進、一層の経営健全化</p> <p>【対象】各地方公営企業の経営全般</p>		<p>【経営計画】(水道事業に同じ)</p> <p>【下水道事業における経営計画等策定にあたっての留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体の財政運営に与える影響が多いため、人口動態や普及率、水洗化率の伸率の現実的な見通しに基づく収支計画を踏まえる。</li> <li>各種処理施設から地理的・社会的条件に応じて最適なものを選択し、計画的・効率的に整備する。</li> <li>資本費、維持管理費等を考慮した長期の財政見通し等を策定し、長期的視点に立った効率的な経営に努める。将来の使用料水準、一般会計への影響についても十分配慮する。</li> <li>維持管理業務は可能な限り民間等への委託を推進する。</li> <li>使用料と一般会計で賄う経費を明確に区分し、使用料で賄う経費を一般会計から繰り入れている団体は早急の使用料の適正化に取り組む。</li> <li>水洗化率と有収率が低い事業は、接続促進や不明水削減等により早期改善を図る。</li> <li>最低限行うべき経営努力は、全事業平均水洗化率と月 3,000 円/20m<sup>3</sup>。</li> <li>経理内容を明確化するため、公営企業法の財務適用が適当。</li> <li>資本費平準化債を活用し、減価償却費を基本とした資本費の算定により使用料を設定する。</li> <li>受益者負担金を適正に徴収する。</li> </ul>	<p>(水道事業に同じ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計画の達成度を評価し、計画と実績の乖離の原因を分析し、その結果を計画修正や次期計画の策定等企業経営に反映させる PDCA サイクルを導入する。</li> <li>評価結果を予算編成や定員管理等に反映させるルールを確立させることが望ましく、また、評価の過程において学識経験者や地域住民の参加を図ることによって評価の客観性を確保する。</li> <li>各種の経営指標等を用いて経営規模等の類似する民間企業を含む他の同種企業との経営状況の比較を行い、また同種企業における経営改善事例を積極的に活用して経営分析を行い、計画の達成に向けた経営健全化・効率化の推進に努める。</li> <li>事業概要、業務予定量、財務状況、一般会計等の関与、企業債等残高、職員の定数・給与、料金、経営効率化への取組状況、民間的経営手法の導入、その他経営基盤強化への取組、経費節減等の取組による効果額等を住民に情報公開する。料金水準、人件費などには類似団体や民間企業の対応するデータも添えるなど、住民が理解・評価しやすいように工夫し、公開する。</li> </ul>		-	-	-	-	-
下水道事業経営指標(最新はH19年度版、総務省)	<p>【実施者】下水道管理者</p> <p>【目的】事業の経営状況を客観的に</p>	<p>・「事業の概要」(普及率、進捗率、家庭用 20m<sup>3</sup> 使用料、処理区域内人口密度の 4 指標)、「施設の効率性」(施設利用率、有収水量、水洗化率の 3 指標)、「経営の効率性」(使用料単</p>				-	-	U120 U130 U140 U150	M20 M30 M60 M70 M80	-

通知名又は資料名	評価の実施者、目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (事務部門別)				
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	運転管理(管渠)	運転管理(施設)	ユーザサービス	経営	環境
	捉え、類似団体との比較を行う。 【対象】 公共・特環下水道、集落排水等事業の経営の現状	価、汚水処理原価等 11 指標)、「財政状態の健全性」(総収支比率、経常収支比率等 8 指標)の 4 項目について経営指標が選定されている。 ・処理区域内人口(公共下水道のみ)、有収水量密度、供用開始後年数で全国の事業をグルーピングし、各類型区別に指標の平均値と過去の推移とを提示。 ・自らの事業体が属する類型区分の経営指標を自らの事業体の数値と比較分析を行うことができる。							M90 M100 M110	
包括的民間委託等実施運営マニュアル (H20.11、日本下水道協会)	【実施者】 下水道管理者 【目的】 包括的民間委託の適正な履行の確保 【対象】 下水処理場等の運転管理、保守点検、ユーティリティ調達管理等の業務		・放流水質と汚泥に関する基準、その他の運転に関する条件、施設機能の維持にかかる要求水準を設定。(p53) ・「下水道維持管理サービス向上のためのガイドライン」又は自治体独自で設定する PI を用いて要求水準を設定することもできる。(p56)	・日常的な監視・評価は、運転操作業務や保守点検業務等の履行状況の監視・評価を行う。(p65) ・定期的な監視・評価は、効率性(コスト)、環境負荷、業務履行状況、施設機能の各側面から行う。効率性(コスト)評価では PI を利用することも有効。第三者委員会を設けて実施することも望ましい。(p70) ・施設の経年劣化レベル等を確認するため、定期的に(例えば年 1 回程度)施設の機能確認を行う。(p71)	・次の契約準備のため、次回入札の公告(契約完了日から 3~5 ヶ月)前に受託者から施設機能報告書を提出してもらい、現場確認を行う。(p72) ・最新の維持管理報告書をもとにして、少なくとも次回入札の公告までに次期受託者選定要項の見直し、監視・評価方法の見直し、改築更新・補修等実施計画の見直しを実施する。(p72) ・契約終了後、効率性(コスト)、環境負荷、業務履行状況、施設機能の各側面から導入効果の検証を行うとともに、受託者の評価を行うことも重要。(p72)	-	-	-	-	-
下水道維持管理サービス向上のためのガイドライン(2007 年版、日本下水道協会)	【実施者】 下水道管理者 【目的】 効率的で質の高い下水道維持管理サービスの提供 【対象】 下水道事業	PI の活用により、 ・事業の具体的な問題点の把握、改善に向けた課題を明確にする。 ・指標の経年的な変化を捉え、あるいは同様の条件下の他事業体と比較衡量する中で、事業体が抱えている問題点を鮮明にする。 ・他の関連指標による検証や詳細な分析と併せ、業務改善策等の検討の契機とする。 ・委託者、受託者間における契約条件の明確化を図る。 (以上 p6)	現状評価と同様。	PI の活用により、 ・事業が的確に運営されていることを客観的に、明確に示すことが可能となり、事業に対する利用者の理解を深める。 ・委託者、受託者間における円滑な受託業務の遂行に活用する。 (以上 p6)	施策の実施中の評価と同様。	Op10 Op20 Op30 Op40 Op50 Op60 Op70	Ot10 Ot20 Ot30 Ot40 Ot50 Ot60 Ot70 Ot80 Ot90 Ot100 Ot110 Ot120	U10 U20 U30 U40 U50 U60 U70 U80 U90 U100 U110 U120 U130 U140	M10 M20 M30 M40 M50 M60 M70 M80 M90 M100 M110 M120 M130	E10 E20 E30 E40 E50 E60 E70

通知名又は 資料名	評価の実施者、 目的、対象等	業務評価に関する記述				例示された PI (事務部門別)				
		現状評価	目標設定と施策の事前評価	施策の実施中の評価	施策の事後評価	運転管理 (管渠)	運転管理 (施設)	ユーザ サービス	経営	環境
								U150 U160 U170		