

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道	整理番号	2 - (3)
主要施策	お客様サービスの推進	施策主務課	業務振興課
施策の趣旨	お客様からいただく水道料金は様々な事業を通じてお客様への還元を図っています。多くのお客様に親しまれ、信頼される水道として、広聴・広報活動の一層の充実を図るとともに、接客マナーの向上、新たな料金収納形態の検討などお客様の視点に立った取組を推進します。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	広聴・広報の充実	担当課	業務振興課 総務企画課 計画課
取組 ①	<p>(取組の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実 県水お客様センターへの相談や、水道局ホームページの広聴メールなどを通じて広くお客様の声をお聞かせいただくほか、インターネットモニターによる各種アンケート調査、お客様に水道へのご理解を深めていただく浄水場等の施設見学会、地域のイベント会場で実施する「まちかど水道 PR」でのご相談など、直接、お客様からご意見やご要望等をお伺いできる機会を一層活用することにより、広聴活動の充実を図ります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なご理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図ります。さらに、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」水道局ホームページづくりに取り組むなど、一層、お客様の視点に立った広報を展開していきます。 さらに、東日本大震災により大規模な断水等が発生した際のお客様への情報提供等の広報活動を検証し、地震や事故等の発生時にお客様が知りたい情報を迅速かつ的確に発信することができるよう、非常時における広報体制の一層の充実を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 県営水道では、広報紙やホームページによる情報発信に加え、事業運営の状況を取りまとめた報告書等を毎年度作成し、県営水道の事業を詳しく知りたいお客様のために公表しています。今後も引き続き、県営水道の概要をまとめた水道事業年報や、環境保全への取組状況をまとめた環境報告書など、分かりやすく信頼性のある報告書等を作成・公表することにより、県営水道に対するお客様の一層の理解促進に努めます。</p>		
	<p>(当年度の取組概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実 地域のイベント会場や施設見学会で実施しているまちかど水道 PR において、お客様から直接ご意見・ご要望等を伺うなど広聴業務の充実を努めてまいります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 当局の広報紙「県水だより」を中心に、水道局ホームページなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施することにより、水道事業に対するお客様の理解と協力を得るとともに、お客様により信頼される水道事業を目指します。 また、市が所有する防災無線を使ったお客様への情報提供など給水区域内 11 市との一層の連携強化を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 平成 22 年度における県営水道の事業概要と関係資料を取りまとめた「水道事業年報」及び環境施策の紹介やその取組みと成果について数値指標化した「環境報告書」を作成・公表することで、県営水道の事業に対するお客様の一層の理解促進を図ります。</p>		
	<p>当初予算額 53,918千円 、 決算（見込）額 38,680千円</p>		

達成指標	ア) アンケート情報収集割合 ^{*1} (給水人口 1000 人当たりの回答人数) イ) ホームページアクセス件数	内部評価	
達成目標	ア) 1. 6 1 人以上 イ) 1 7 3 万 9 千件以上	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない	
達成実績	ア) 1. 8 7 人 イ) 4 4 6 万 4, 7 8 8 件		
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	—
<p>ア 広聴活動の充実</p> <p>インターネットモニターによるアンケート調査 (4 回) 及びまちかど水道 PR (9 カ所) や浄水場見学会等 (4 カ所) のイベントを利用したアンケート調査を実施しました。積極的に調査票の配布・回収に努めることにより目標を上回るアンケート情報収集割合となり、「安全でおいしい水」や「震災対応」などに関するご意見など、多くのお客様の声を聴くことができました。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>「県水だより」を4月、5月、9月、1月の計4回発行し、当局事業の概要や防災対策、予算・決算などの情報をわかりやすくお客様に提供しました。また、情報を水道局ホームページに速やかに掲載することを通じてお客様の理解の促進と局事業への信頼感醸成を図りました。ホームページアクセス件数は、震災関連情報を除いても 2,979,262 件と目標を超えており、水道への関心が高くなっています。なお、このほかに、新聞、テレビ、ラジオなどを通じた広報を実施し、お客様へのわかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>また、非常時における広報体制については、給水区域内 11 市との会議の中で防災無線の活用について確認しました。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表</p> <p>「水道事業年報」を 520 部、「環境報告書」を 1,000 部それぞれ作成して配布するとともにホームページでも公表しました。</p>			

取組 ②	「お客様の声」の事業運営への活用		担当課	業務振興課
	(取組の概要)			
	<p>広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p>			
	(当年度の取組概要)			
	<p>お客様の声を詳細に把握し、多様化しているお客様のニーズを反映させた水道事業の推進に努めるため、インターネットモニター制度の充実を図るとともに他の方法による意見聴取も実施します。</p> <p>また、広聴相談窓口を通して寄せられた様々な「お客様の声」を月、四半期、一年間ごとに集計・分析し、集計・分析結果は速やかに各所属へフィードバックし、業務改善に役立ててまいります。</p> <p>当初予算額 3, 9 2 7 千円 、 決算 (見込) 額 1, 8 1 7 千円</p>			
	達成指標	電話やメール等での「お客様の声」(特に苦情・要望事項)の集計・分析と対応結果の各所属へのフィードバックの割合	内部評価	
達成目標	1 0 0 % (フィードバックした件数 / 「お客様の声」の件数)	a : 達成している b : 概ね達成している c : 未達成だが進展している d : 進展していない		
達成実績	1 0 0 %			
(評価結果の説明・分析)		前年度評価	—	
<p>水道局に寄せられたお客様の声を集計し、各所属へ逐次フィードバックを行いました。これを受けて、職員の態度等に関する指導や、よくある質問に対する回答を局ホームページの Q & A に掲載する等、お客様からの苦情や要望に対応した業務改善を行っています。</p>				

	接客マナーの向上	担当課	業務振興課
	<p>(取組の概要)</p> <p>親切で丁寧なお客様対応は、あらゆるサービスの基本であることから、接客対応マニュアルを職員全員に配布するとともに、一人ひとりが自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストや外部講師による接客実務研修を継続的に実施し、職員のサービス意識の向上とお客様の信頼確保に努めます。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>全職員の接客意識の高揚を図るため接客対応マニュアルを作成・配布するとともに、全職員一斉に自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストの実施や、外部講師による接客マナーの実務研修を行うなど接客サービス向上に取り組みます。</p> <p>当初予算額 991千円、決算(見込)額 483千円</p>		
取組 ③	達成指標	マナーチェックテスト実施結果(100点満点換算)	
	達成目標	91点	
	達成実績	91.0点	
	(評価結果の説明・分析)		内部評価
<p>前中期経営計画から継続的にマナーチェックテストを実施しており、徐々にテストの趣旨・意義についての理解が深まっています。また、外部講師による実務研修に新たに実地研修を取り入れ、日頃の接客対応に対してアドバイスをいただくことで、意識変化を図りました。また、平成23年7月に、より実用的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接客に向けて」を作成し、これまでの「接客サービス向上マニュアル」と併せて活用する事で質の高いマナーを持って接客できるようにしました。これら取組により、接客マナーに対する意識が高まってきているように見受けられ、平成23年度はこれまでの最高得点となりました。</p>		前年度評価	—
		a : 達成している	b : 概ね達成している
		c : 未達成だが進展している	
		d : 進展していない	

	新たな料金収納形態の検討	担当課	業務振興課
	<p>(取組の概要)</p> <p>下水道料金の徴収と合わせた上下水道料金の徴収一元化について検討し、給水区域内11市で組織する協議会を通じて各市と協議していきます。</p> <p>また、お客様からご要望のある、クレジットカードによる料金の納付についても、費用対効果や他の水道事業体を参考にしながら、引き続き検討していきます。</p> <p>(当年度の取組概要)</p> <p>上下水道料金の徴収一元化については、お客様サービスの向上と事務の効率化が確保されることを前提に、県及び11市双方にプラスとなるよう、徴収の事業主体、経費負担について協議、検討します。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、平成20年度に他の水道事業体の状況等を総合的に検討した結果、当面は見送ることとしましたが、お客様からの要望も多いことから、再度検討します。</p> <p>当初予算額 0千円、決算(見込)額 0千円</p>		
取組 ④	達成指標	上下水道料金・使用料の徴収一元化に係る県市間協議の進捗度	
	達成目標	上下水道料金・使用料の徴収一元化の協議開始に向けた条件整理	
	達成実績	協議開始に向けた条件が整った	
			内部評価
		a : 達成している	
		b : 概ね達成している	
		c : 未達成だが進展している	
		d : 進展していない	

<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>上下水道料金・使用料の徴収一元化については、平成24年2月に当局の給水区域内各市で組織する「下水道使用料等事務連絡協議会」より、給水区域内11市の意思統一が図られたとして、当局に対し、協議開始の申し入れがありました。この申し入れを受け、県と11市が一体となった実務レベルによる検討体制を整備したうえで、具体的な協議を行うこととしました。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、導入している他事業体の利用状況調査を行いました。</p>		
	前年度評価	—

II 施策の成果

成果指標	①ーア) 広聴・広報満足度(「県水だより」内容満足度) ①ーイ) 広聴・広報満足度(「ホームページ」満足度) ②お客様対応満足度	内部評価	
成果目標	①ーア) 76.6 (%) 以上 ①ーイ) 71 (%) 以上 ②92 (%) 以上	a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
成果実績	①ーア) 82.5 % ①ーイ) 69.0 % ②86.9 %		
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>「県水だより」については、記事内容の充実がお客様の満足度の向上につながり、目標を達成できたものと思われまます。一方、ホームページの満足度は目標に達しませんでした。昨年の東日本大震災以降、お客様の水道に対する関心が高まっていることから、お客様が求める情報をより迅速かつ的確に提供し、満足度の向上につながるよう取り組む必要があると考えまます。</p> <p>お客様対応満足度については目標を達成することができませんでした。親切・丁寧な対応が求められており、さらなる接客サービス意識の向上が必要であると考えまます。</p>		前年度評価	—

III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(施策の方向性)

<ul style="list-style-type: none"> ・各施策の進め方 <ul style="list-style-type: none"> 取組① 広聴・広報の充実 (継続: インターネットモニター制度やイベント等のお客様の声を伺うことができる機会を活用し、広聴の充実に努めまます。また、「県水だより」については記事内容の一層の充実を、成果目標を達成できなかった「ホームページ」についてはお客様が求める情報の、より迅速かつ的確な提供と、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」ホームページづくりの取り組みなどを通じて、お客様の視点に立った広報を展開しまます。また、非常時の広報を円滑に行えるよう、合同訓練などを通して給水区域内11市との連携強化に努めまます。) 取組② 「お客様の声」の事業運営への活用 (継続: 「お客様の声」を集計・分析するとともに、本局各課・出先機関からの広聴事業の報告体制を強化し、お客様の視点に立った事業運営を実施しまます。) 取組③ 接客マナーの向上 (継続: お客様対応満足度については、成果目標達成に向け、接客マナー研修を工夫するなどして職員のスキルアップとサービス意識の向上を図りまます。) 取組④ 新たな料金収納形態の検討 (継続: 上下水道料金・使用料の徴収一元化については関係11市と協議するとともに、クレジットカードによる料金の納付についても引き続き検討しまます。) ・施策の方向性 引き続き、取組①～④について取り組むことにより、お客様サービスの推進に努めまます。 	内部評価		
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止		前年度評価

内部評価機関 (政策調整会議)に おける評価	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
	(特記事項) なし

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(取組① 達成指標)

※1 アンケート情報収集割合 水道事業ガイドラインの指標番号 3203