

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</p> <p>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「まちかど水道コーナー」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</p> <p>県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお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。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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>(当年度取組計画の概要)</p> <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、施設見学会、まちかど水道相談において、直接、お客様からご意見や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。また、インターネットモニターアンケートについては、各取組の進行状況等を考慮しながら調査時期を決定します。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>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。</p> <p>なお、ホームページについては、お客さまにとって、より見やすく調べたい情報がすぐ探せるよう、トップページの改善を図ります。</p> <p>また、給水区域内 11 市との一層の連携強化を図ることにより、災害時等において市が所有する防災無線を使ったお客様への情報提供を円滑にするための体制を検討します。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表</p> <p>平成 24 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</p>		

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。 当初予算額 56,054千円、決算(見込)額 45,573千円	
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
達成目標	ア) 1.63人以上 イ) 196万2千件以上
達成実績	ア) 1.97人 イ) 369万件
(評価結果の説明・分析) ア 広聴活動の充実 インターネットモニターによるアンケート調査(4回)及びまちかど水道コーナー(10カ所)や浄水場見学会(4カ所)のイベントを活用したアンケート調査を実施し、多くのお客様の声を聴くことができました。インターネットモニターアンケートでは水道局に対し、古い水道管を計画的に取替えることを求める方(58%)、地震や災害に強い水道にしたいと求める方(79%)が多いことや、アンケートに回答いただいた方の90%の方が水道局に「安全性」を求めていることから、安全性に対するお客様の高い関心が伺えました。 イ お客様の視点に立った広報 「県水だより」については、例年、年4回発行していますが、平成26年4月に消費税引き上げによる水道料金の変更があったことから、平成26年4月分を3月に前倒して発行することし、平成25年度は年5回の発行としました。各回104万部発行し、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、こうし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を図りました。 ホームページアクセス件数は、水道水における放射性物質の測定結果や濁水の情報等、お客様の健康や生活に直接関わるページの閲覧件数が多かったため目標を超えており、水道事業への高い関心が伺えました。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。 また、非常時における広報体制については、1月に実施した給水区域内11市との連絡調整会議において、各市の応急給水に対する広報体制や取組を再確認するとともに、必要な時に迅速かつ的確な情報をお客様に発信できるよう、局と各市で情報の共有を行いました。 ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 「水道事業年報」については520部、「環境報告書」については、1,000部作成し、局出先機関や各水道事業体等の関係機関、図書館等にも配布するとともに、ホームページでも公表しました。	
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 前年度評価 a	

水道事業ガイドラインで設定されている指標
(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

	「お客様の声」の事業運営への活用	担当課	業務振興課
取組②	(取組の概要) 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。		
	(当年度取組計画の概要) 広聴活動の充実を図るとともに、「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。また、ホームページ上で年度毎に報告している「広聴結果の概要」に業務改善事例を掲載する等、お客様への情報公開に取り組んでまいります。		

当初予算額 2, 4 5 4 千円 、 決算 (見込) 額 1, 6 4 3 千円 (2-(3)-①広聴・広報の充実の内数)		
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・分析と対応結果の全所属へのフィードバックの割合	内部評価
達成目標	100% (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	100% (105, 954件/105, 954件)	前年度評価 a
(評価結果の説明・分析)		
<p>水道局に寄せられたお客様の声を取りまとめ、各所属へ逐次フィードバックを行いました。お客様の声を受けて、業務全般に対する要望への対応や、職員等の態度等に関する指導を徹底するとともに、月々の広聴結果を基に、各所属で行った業務改善について、ホームページ上に公開する等、お客様からの要望や苦情に対応した業務改善を進めました。</p> <p>平成 25 年度の業務改善の具体的事例としては、口座振替の水道料金引き落とし日がわかりにくいというお客様の声から、ホームページに口座振替日について説明を追加しました。また口座振替依頼書の封筒を裏地紋にして、個人情報漏えい防止を徹底する等の対応を行いました。</p>		

接客マナーの向上		担当課	業務振興課
(取組の概要)			
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。			
(当年度取組計画の概要)			
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。			
当初予算額 1, 5 1 2 千円 、 決算 (見込) 額 6 9 1 千円			
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)	内部評価
	達成目標	91.5点	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	91.0点	前年度評価 b
	(評価結果の説明・分析)		
<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きています。外部講師による実務研修では、平成 25 年度は実施時期を 9 月から 6 月に早め、迅速に職員の接客サービス意識の向上を図りました。一方、水道事務所、支所で行う実地研修では、日ごろの接客対応に対して外部講師からアドバイスをうけ、各所属でマナー向上の取り組みを行いました。また、「接客サービス向上マニュアル」を初任者研修で配布するとともに、より具体的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接客に向けて」を全職員に閲覧できるようにし、両マニュアルを活用することで、質の高いマナーをもって接客できるようにしました。</p>			

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>(当年度取組計画の概要)</p> <p>上下水道料金の徴収一元化については、引き続き県と 11 市で構成する協議会を通じて徴収一元化の実施に向け、徴収事務の範囲や費用負担のあり方、上下水道料金計算等システムの構築など、基本的事項について協議を進めます。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、上下水道料金の徴収一元化の徴収方法の課題として、協議会において引き続き検討していきます。</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	上下水道料金の徴収一元化に係る県市間協議の進捗度	内部評価
	達成目標	上下水道料金の徴収一元化に向けた徴収業務委託に関する覚書の締結	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	上下水道料金の徴収一元化に向けた徴収業務委託に関する覚書の締結	前年度評価 a
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>1 上下水道料金の徴収一元化については、平成 30 年 1 月から、下水道使用料の徴収業務のうち、使用料の算定、納入通知書等の印刷・発送、使用料の収納などの事務を当局が受託することについて、関係 4 市 (千葉市・市原市・成田市・鎌ヶ谷市) との間で合意に達し、覚書を締結しました。なお、その他の 7 市については、協議会において今後の協議継続に関する意向を確認することとしました。</p> <p>2 クレジットカードによる料金の納付については、導入済みの近隣自治体の状況を調査したところ、導入により、利用者の約 1 割強が口座振替からクレジットカード納付に移行した一方で、納付書払いの割合はほとんど変わらない状況であり、収納率の向上は期待できないことが分かりました。また、クレジットカードによる収納手数料は他の収納方法より高額なため、徴収コストの増加要因となりますが、手数料の本人負担は実施されておらず、検討している自治体もありませんでした。</p> <p>なお、徴収一元化の関係市においては、コスト増への懸念等から、導入に向けた意向は出されておられません。</p> <p>以上の状況を踏まえ、引き続き、徴収一元化の実施後の導入について慎重に検討することとしました。</p>			

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)	内部評価	
	①ーイ) 広聴・広報満足度 (「ホームページ」満足度)	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	
成果目標	②お客様対応満足度		
	①ーア) 77%以上		
成果実績	①ーイ) 73%	前年度評価 a	
	②92%		
成果実績	①ーア) 87%	前年度評価 a	
	①ーイ) 73%		
成果実績	②94%	前年度評価 a	

(評価結果の説明・分析)

① 「県水だより」、「ホームページ」については、見やすい文字や見やすいデザインにするとともに、写真・イラストを多く使用し、読みやすいページ作りを心掛けました。「ホームページ」については、トップページに新たに「お客様へ」、「事業者の皆さまへ」、「水道料金のご案内」等の項目を左上に掲げ、必要な情報を速やかに閲覧できるようにリニューアルしました。「県水だより」および「ホームページ」の満足度については計画初年度から上昇傾向にあり、成果目標を達成しました。東日本大震災等を契機として、お客様の水道に対する関心が高まってきていることから、必要な情報をより迅速かつ的確に提供し、更なる満足度の向上につながるよう取り組んでいきます。

② お客様満足度については、昨年度から継続して目標を達成することができました。職員の接客サービス意識が向上し、親切・丁寧なお客様対応が定着してきたと考えられます。

また、お客様の利便性向上を図る観点から、昨年度に引き続き、上下水道料金の徴収一元化について協議を進めた結果、4市と覚書を締結しました。

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）

<p>・各施策の進め方</p> <p>取組①広聴・広報の充実</p> <p>（継続：インターネットモニター制度やイベント等を活用し、広聴の充実に努めます。また、「県水だより」については、お客様の要望を把握しながら、記事内容の一層の充実を図り、より多くのお客様に手に取っていただける紙面づくりを目指します。「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す。また、非常時の広報について、給水区域内各市との会議を通じて、各市の防災行政無線の活用等、お客様が知りたい情報の提供について検討を進めます。）</p> <p>取組②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>（継続：「お客様の声」をとりまとめ、各所属へフィードバックを行うことで、個別の事例についても問題意識の共有を図るとともに、業務改善によりお客様の視点に立った事業運営を実施します。）</p> <p>取組③接客マナーの向上</p> <p>（継続：外部講師による実務研修や接客サービス推進月間を通して、職員の不得手な項目を強化し、接客マナーのスキルアップとサービス意識の向上を図ります。）</p> <p>取組④新たな料金収納形態の検討</p> <p>（継続：上下水道料金の徴収一元化については、引き続き協議会において、平成 27 年度からの上下水道料金計算システムの開発準備として、システムの仕様書細目などについて協議します。併せて、クレジットカードによる料金の納付についても、導入について引き続き慎重に検討します。）</p> <p>・施策の方向性</p> <p>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す。</p>	内部評価	
	前年度評価	a

a : 継続
b : 一部見直して継続
c : 休止・廃止

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