

施策評価調書（基本目標別）

<p>基本目標</p>	<p><b>2 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</b></p> <p>主要施策（3）～（4）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<p><b>主要施策（3） お客様サービスの推進</b>                  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。</p> <p><b>主要施策（4） 次世代への技術の継承</b>                  県内水道の中核にふさわしい高い技術レベルを維持し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様へお届けできるよう、長年培ってきた県営水道の技術力と現場対応力を効果的な方法で次世代職員に継承していきます。</p>

<p>評価結果の概要</p>	<p>基本目標 2 においては、2つの主要施策の下に6の主な取組を位置付けております。各取組について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、4つの取組について「a」評価（達成している）、1つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）については「b」評価（概ね成果が出ている）、主要施策（4）については「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（継続）としました。</p> <p>※ 主要施策（4）の主な取組②「体験型研修施設の整備検討」は、25年度に施設整備を当面見送るとした方針決定により、取組を終了しました。</p>
----------------	---

<p>主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果</p>		
<p>(3) お客様サービスの推進</p>	<p>「成果」 b</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>-----</p>		
<p>主な取組</p> <p>①広聴・広報の充実</p> <p>②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>③接客マナーの向上</p> <p>④新たな料金収納形態の検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>a</p>	
<p>(4) 次世代への技術の継承</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<p>-----</p>		
<p>主な取組</p> <p>①実践的な技術研修の実施</p> <p>②体験型研修施設の整備検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>—</p>	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	<p>施策(3)の「施策の成果」については、過去の対応も入っていることから、評価が難しいと思いますので、今後改善を期待しますが、総合して「妥当である」と判断します。</p> <p>施策(3)の「施策の成果」については、過去の対応も入っており、それを除けば、「a：成果が出ている」と評価できるかもしれません。そうであるならば、現状の内部評価でいいのか疑問があるため、「概ね妥当である」と判断します。</p>
	A：妥当である 3人 B：概ね妥当である 2人 C：不十分である 0人	
	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	<p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて「妥当である」と判断します。</p> <p>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p>
A：妥当である 5人 B：概ね妥当である 0人 C：不十分である 0人		
外部評価会議 委員の主な意見	<p>基本目標 2 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p><b>主要施策（3） お客様サービスの推進</b>  <b>取組②「お客様の声」の事業運営への活用</b>                  ○水道局 HP 上の「平成 26 年度インターネットモニターアンケート Q&amp;A」にたどり着くのは大変難しいので、もう少し工夫したほうが良いと思う。</p> <p><b>施策の成果</b>                  ○満足度調査において、満足度が何によって構成されており、総合的な満足度に影響を与える要因を把握し、それに対応した事務改善を行うことが必要だと思う。</p> <p>○成果実績欄の%値には、元のデータを合わせて提示するほうがよいのではないかと。</p> <p><b>主要施策（4） 次世代への技術の継承</b>  <b>取組①実践的な技術研修の実施</b>                  ○平成 26 年度事業等進行管理総括表では、計画概要に「なお、取組み②の体験型研修施設の整備の検討を踏まえ、他団体の施設での、より多様な体験型研修の実施について検討を進めます。」との記載があるが、それについての検討結果はどうだったのか。</p>	