

施策評価調書（基本目標別）

| | |
|-------|--|
| 基本目標 | 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 |
| | 主要施策（3）～（4） |
| 施策の趣旨 | <p>主要施策（3） お客様サービスの推進 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>主要施策（4） 次世代への技術の継承 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> |

| | |
|---------|---|
| 評価結果の概要 | <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。各施策及び取組[※]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、27年度については、</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）、（4）共に「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>また、5か年については、</p> <p>I「達成状況」に係る評価は、5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）、（4）共に「b」評価（概ね成果が出ている）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> |
|---------|---|

| 主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果 | | | |
|----------------------|--------|--------|-------|
| (3) お客様サービスの推進 | 「成果」 | 27年度：b | 5か年：b |
| 主な取組 | 「達成状況」 | 27年度 | 5か年 |
| ①広聴・広報の充実 | | a | a |
| ②「お客様の声」の事業運営への活用 | | a | a |
| ③接客マナーの向上 | | b | b |
| ④新たな料金収納形態の検討 | | a | a |
| (4) 次世代への技術の継承 | 「成果」 | 27年度：b | 5か年：b |
| 主な取組 | 「達成状況」 | 27年度 | 5か年 |
| ①実践的な技術研修の実施 | | a | a |
| ②体験型研修施設の整備検討 | | - | a |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| <p>外部評価会議委員の評価</p> | <p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</p> <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</p> | <p>基本目標の達成に向けた主要な施策や取組の状況が示されていることから、評価調書の内容及び補足説明を総合して「A：妥当である」と判断します。</p> <p>課題については、各委員から出た意見等に留意し、28年度から開始した中期経営計画の中で改善されることを期待します。</p> |
| <p>外部評価会議委員の主な意見等及び水道局の回答</p> | <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等及び水道局の回答は以下のとおりです。</p> <p>主要施策（3） お客様サービスの推進 取組①広聴・広報の充実 ○「27年度取組計画の概要」に記載の「より検索しやすいページ作り」について、具体的な取組事例を記載すべきではないか。</p> <p>（水道局回答） 実施した取組内容を記載します。</p> <p>主要施策（4） 次世代への技術の継承 取組①実践的な技術研修の実施 ○27年度と5か年の達成目標が大きく乖離していることから、状況が変われば5か年の目標を見直すことも必要ではないか。</p> <p>（水道局回答） このような乖離が生じないように、現中期経営計画では、最終目標の変更も含めた計画期間内での見直しを現在検討しています。</p> | |