

施策評価調書(主要施策別)

様式1

基本目標	お客様からの「信頼」の確保	整理番号	3 - (6)
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	<p>水道事業は、お客様から頂く水道料金によって運営されています。</p> <p>毎日の生活を支えるライフラインを担う事業者として、水道水への信頼と安心、そして事業への御理解・御協力をいただけるよう、事業の情報をお知らせする広報活動とお客様の声を伺う広聴活動の一層の充実を図ります。</p> <p>また、お客様の視点に立ち、接客マナーの向上や、頂いた御意見・御要望を業務に活かすとともに、新たな水道料金システムを開発し、その中で上下水道料金徴収一元化を可能とするなど、より便利な水道を目指してサービス向上に努めていきます。</p>		

施策を達成するための主な取組と達成状況

取組	「お客様の声」を活かした事業運営(広報・広聴の充実)	担当課	総務企画課 業務振興課
	<p>(取組の概要)</p> <p>ア)お客様の視点に立った広報</p> <p>県営水道事業全般についてお客様の御理解、御協力をいただくためには、水道水の安全性やおいしさ、耐震化・危機管理対策の推進状況等を積極的かつ効果的にPRする必要があります。</p> <p>そのため、広報紙「県水だより」、千葉県水道局ホームページをはじめ、新聞、テレビ、ラジオなど各種媒体を効果的に組み合わせるとともに、各種イベント等との連携に努め、「伝わる」広報を目指します。</p> <p>また、事業運営状況や環境保全への取組状況をまとめた報告書を作成・公表することにより、お客様からの信頼の確保と一層の理解の促進に努めます。</p> <p>イ)広聴活動の充実</p> <p>お客様の視点に立った水道事業の運営のためには、お客様の求めていることを的確に把握することが不可欠です。インターネットモニターによるアンケートや、各種イベントでのアンケートを実施することにより、お客様から直接御意見や御要望をお伺いできる機会を積極的に設けて広聴活動の充実を図ります。</p> <p>さらに、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、「お客様の声」を事業運営に役立てていきます。</p>		
	<p>(28年度取組計画の概要)</p> <p>ア)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」の記事の充実を図るとともに、水道局ホームページの見出し項目の整理等を行い、より検索しやすいページ作りに取り組むなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施し、引き続き広報事業へのお客様の高い満足度を維持することを目指します。</p> <p>さらに、昭和11年に給水を開始して今年で80周年を迎えることから、水道局の取組を知っていただくため、またお客様への感謝の気持ちをこめて、記念イベント等を開催します。</p> <p>また、平成27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>イ)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アンケート調査や、施設見学会・まちかど水道相談でのアンケート調査などにより、直接、お客様から御意見や御要望等を伺う等、広聴活動の充実を努めてまいります。</p> <p>また、いただいた御意見、御要望等については、詳細に調査し、業務改善の検討に役立てていきます。</p>		

28年度当初予算額		71,618千円	決算(見込)額	65,656千円
			29年度への繰越(見込)額	0千円
達成指標	ア) 各種広報媒体の改善状況			内部評価
	イ) アンケート情報収集割合(給水人口1,000人当たり) ¹ 業務改善数			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
達成目標	ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) 1.87(件/1,000人) 5件以上			
達成実績	ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) 1.91(件/1,000人) 6件			前年度評価
<p>(取組の進捗状況)</p> <p>ア) お客様の視点に立った広報</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の要望を踏まえた県水だより記事の掲載や、図や写真、目立つ見出しを活用した紙面づくりなどの創意工夫を実施するとともに、知りたい情報を早く検索出来るようにホームページの見出しの修正等を実施しました。 給水80周年に係る各種イベントの開催や新聞などを通じた積極的広報を実施しました。 「水道事業年報」及び「環境報告書」の作成・配布・ホームページでの公表を実施しました。 <p>イ) 広聴活動の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 従来の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(9カ所)、浄水場見学会(4カ所)に加え、給水80周年イベントを活用したアンケート調査を実施しました。 水道局に寄せられた「お客様の声」の中で件数の多かった項目について、「業務改善プロジェクトチーム」において検討し、事務処理方法等の改善を実施しました。 お客様のご意見により合計6件の業務改善を行いました。主な事例は、給水区域内の転居者から口座継続の依頼があった場合のシステム処理漏れ防止対策や、ホームページや水道のしおりの掲載内容の修正等があります。 <p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善を実施したことに加え、アンケート情報収集割合及び業務改善数ともに目標を上回ったため、「a: 達成している」と評価しました。</p> <p>(今後の進め方)</p> <p>今後も既存の県水だよりやホームページ等を活用する中で、広報の創意工夫を続けるほか、様々な機会をとらえた積極的な情報発信に努めます。また、インターネットモニター制度やイベント等を活用し、広聴の充実に努めるとともに、広聴の分析結果を活かした事務の改善を推進します。</p>				

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(給水人口1,000人当たり) 水道事業ガイドラインの指標番号C502

	接客マナーの向上	担当課	業務振興課
取組	(取組の概要)		
	<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付するとともに、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サービス向上研修を継続的に実施します。</p> <p>また、9月、3月を接客サービス推進月間とし、接客マナーチェックテストの結果をもとに、日頃の接客サービスについて確認、改善を図ることにより、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>なお、近年業務の委託化が進んできたことから、委託会社についても接客サービスの向上を図ります。</p>		

(施策の進捗状況)

「ホームページ」満足度及びお客様サービス満足度については、「満足している」「やや満足している」の回答率が目標を上回ったことから、各取組の成果が出ていると考えられます。一方、給水開始80周年の特集記事の掲載や、局のあゆみや取組についての積極的な広報、興味を持って読んでいただけるような紙面づくりを実施しましたが、「県水だより」満足度の目標達成には至りませんでした。

(評価結果の説明・分析)

各取組については、全て「a:達成している」と評価した一方、成果指標については、お客様サービス満足度、「ホームページ」満足度は目標を達成しましたが、「県水だより」満足度が目標値に至らなかったため、施策全体では「b:概ね成果が出ている」と評価しました。

(今後の方向性)

目標を達成しなかった「県水だより」満足度の向上に向けて、広聴結果等の分析を進めて改善に活かしていきます。また、引き続き広報・広聴活動の充実を図るとともに、接客マナーの向上及び新たな水道料金システムの開発と上下水道料金徴収一元化の実施について、お客様目線に立った取組を引き続き行うことにより、お客様からの「信頼」の確保に努めます。

内部評価機関 (経営戦略会議) 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