

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

	「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
取組	<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>（29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>当局的広報紙「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>併せて、28年度に実施した給水開始80周年記念イベントの一部を踏襲しながら、引き続き水道局の取組みをPRする事業を実施します。</p> <p>また、平成28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、広聴活動の充実に努めてまいります。</p> <p>また、いただいた御意見、御要望等については、詳細に分析し、業務改善の検討に役立てていきます。</p>		

29年度当初予算額		63,430千円	決算(見込)額	54,270千円
28年度からの繰越額		0千円	30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			
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			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
	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			前年度評価
	イ) 1.74(件/1,000人) 6件			
(取組の進捗状況)				
ア) お客様の視点に立った広報				
<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、わかりやすいホームページづくりを実施しました。 より多くのお客様に当局の水道水や事業についてお伝えするため、千葉県水道局公式 Twitter を開設しました。(アカウント名: ポタリちゃん (@potarichan)) 水道局PRイベントなど各種イベントの開催や新聞などを通じた広報を積極的に実施しました。 「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。 				
イ) 広聴活動の充実				
<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、PRイベントや「国の登録有形文化財(建造物)」登録記念イベントを活用したアンケート調査を実施しました。 お客様のご意見等により合計6件の業務改善を行いました。主な事例は、上下水道料金徴収一元化の開始により請求時期が変更になったことへの問い合わせ対応や、窓口でのお客様対応の改善等があります。 				
(評価結果の説明・分析)				
<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、業務改善数が目標を上回った一方、アンケート情報収集割合については、当初予定していたイベントの一部が開催されなかったことにより目標を下回ったため、「b: 概ね達成している」と評価しました。</p>				
(今後の進め方)				
<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業務の改善を推進します。</p>				

1 アンケート情報収集割合：
給水人口に対する1年間に実施したアンケート調査に回答した人数の割合。
(公益社団法人日本水道協会「水道事業ガイドライン」指標番号C502)

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>			
<p>(29年度取組計画の概要)</p> <p>全職員に接客対応マニュアルを配布するとともに、自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストを一斉実施します。また、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めます。</p> <p>さらに、接客サービス推進月間では、各所属ごとに、接客サービスについて確認改善を図るとともに、委託会社についても意識啓発を図ります。</p>			
29年度当初予算額		1,584千円	決算(見込)額 1,200千円
28年度からの繰越額		0千円	30年度への繰越(見込)額 0千円
取組	達成指標	接客サービス推進月間において取組を実施した所属数	
	達成目標	54所属(27所属×2回)	
	達成実績	54所属(27所属×2回)	
			内部評価
		前年度評価	a
<p>(取組の進捗状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規採用職員及び新規転入職員に接客対応マニュアルを配布しました。 9月及び3月に実施した接客サービス推進月間については、水道事業に関係する全所属(27所属)において、マナーチェックテストを実施し、得点が低かった項目については、各所属で重点的に改善に取り組みました。 接客サービス研修としては、当局に初めて配属された職員を対象とした接客サービス向上実務研修、実際の実務に対して外部講師が評価・指導する接客サービス向上実地研修、指導的立場の職員を対象として行う接客サービス意識向上研修の3つを実施しました。 委託会社に対する取組としては、接客サービス向上実地研修での評価・指導に加え、接客標語コンクールへの参加を推奨しました。 			
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>接客サービス推進月間において、のべ54所属でマナーチェックテストや実地研修の結果を踏まえたテーマを設定し、接客サービス向上のための取組を実施したことから、「a: 達成している」と評価しました。</p>			
<p>(今後の進め方)</p> <p>外部講師による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更に強化し、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。また、職員に加え、委託会社についても、継続してマナー向上に取り組むとともに、苦情等の分析を踏まえて随時指導してまいります。</p>			

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		担当課	業務振興課
<p>(取組の概要)</p> <p>現行の水道料金システムは、平成 3 年に使用を開始し、これまで改修を重ねてきたものの機能面や処理の所要時間等に課題が生じており、更なる大幅な改修は困難になっていることから、新たなシステムを開発します。</p> <p>なお、新システムには、上下水道料金の徴収一元化に必要な機能を付加し、徴収一元化協議会において千葉県水道局及び合意に達した 4 市(千葉市、市原市、成田市及び鎌ヶ谷市)で実務的な調整を行った上で平成 30 年 1 月から徴収一元化を実施します。</p>			
<p>(29 年度取組計画の概要)</p> <p>平成 30 年 1 月の運用開始に向けて、新たな水道料金システム及び仕様変更後の県水お客様センター支援システムに係る運用テスト、操作研修、システム関連機器の整備等を進め、年末年始休業期間にデータ移行を行います。</p> <p>また、各市と当局で調整の上、上下水道料金徴収一元化に関するお客様への事前広報及び関係職員等への説明会を実施します。</p> <p>なお、未参加 7 市に対しては、徴収一元化協議会等において、先行 4 市との具体的な協議結果や徴収一元化に係る経費等の情報を提供しながら参加を促していきます。</p>			
29 年度当初予算額		968,073 千円	決算(見込)額
28 年度からの繰越額		0 千円	30 年度への繰越(見込)額
			924,974 千円
			0 千円
取組	達成指標	新料金システムの開発	内部評価
	達成目標	平成 30 年 1 月からの運用開始(上下水道料金徴収一元化含む)	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	平成 30 年 1 月からの運用開始(上下水道料金徴収一元化含む)	前年度評価
			a
<p>(取組の進捗状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たな水道料金システムの開発業務については、平成 29 年度は、昨年度から引き続き結合テスト、総合テスト及び運用テストを実施し、オンライン処理やバッチ処理が適正であるかを確認しました。また、当局及び徴収一元化合意 4 市の旧システムデータの移行に向けたリハーサルを 5 回実施し、年末年始の休業期間を利用した本番データ移行に備えました。さらに、本システムを構成する端末機や周辺機器の設置及び稼働確認作業や操作研修を行い、スケジュールどおり、平成 30 年 1 月から運用を開始しました。 上下水道料金徴収一元化については、平成 29 年 4 月に、地方自治法に基づき公共下水道の使用料等の徴収等に関する事務の委託に係る総務大臣への届出を行うとともに、当局及び合意 4 市と調整の上、5 月からお客様への事前広報を実施し、それに対する問い合わせに丁寧に対応しながら、平成 30 年 1 月検針分から一括請求を開始しました。 未合意 7 市に対しては、徴収一元化協議会の場合や各市への訪問のほか、協議会の中にワーキンググループを立ち上げ、徴収一元化の実施状況や未合意市の課題への取り組みについて、11 市との情報共有に努め、徴収一元化の効果等を丁寧に説明するなど、県水道局として積極的に参加を促しました。 			
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>平成 29 年度においては、取組計画に掲げた項目について実施し、計画どおりに新たな水道料金システムの運用及び合意 4 市との上下水道料金徴収一元化を開始することができたことから、「a : 達成している」と評価しました。</p>			
<p>(今後の進め方)</p> <p>本取組は平成 29 年度の目標達成により終了となります。今後は、水道料金システムの安定運用と未合意 7 市との上下水道料金徴収一元化の早期実現に向けた取組を実施していきます。</p>			

施策の成果

成果指標	(1)「県水だより」満足度 (2)「ホームページ」満足度 (3)お客様サービス満足度	内部評価	
成果目標	(1)89% (2)77% (3)90%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)89% (2)77% (3)94%	前年度評価	b
<p>(施策の進捗状況) 全ての指標において、「満足している」「やや満足している」の回答率が成果目標に達しており、各取組の成果が出ていると考えられます。</p> <p>(評価結果の説明・分析) 全ての指標において目標を達成しており、施策達成のための主な取組についても概ね成果が出ているため、「a: 成果が出ている」と評価しました。</p> <p>(今後の方向性) 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安定運用と未合意7市との上下水道料金徴収一元化の早期実現に向けて、お客様目線に立った取組を行うことにより、お客様からの「信頼」の確保に努めます。</p>			

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