

## 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>		

## I 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>		
	①	<p>（30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」や平成29年に新たに開設した「公式ツイッター」の内容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>また、平成29年度に実施したPRイベントを継続することで当局の取組みの更なる周知を図るとともに、国際水協会（IWA）世界会議・展示会及びちばアクアラインマラソン2018を活用した広報を実施します。</p> <p>また、平成29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</p>	

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。

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。

H30 年度最終予算額 (千円)			H30 年度決算額等 (千円)		
現年度	H29→H30 繰越	計	決算額	H30→R1 繰越	計
60,422	0	60,422	54,412	0	54,412

達成指標	ア) 各種広報媒体の改善状況 イ) ①アンケート情報収集割合 (給水人口 1,000 人当たり) ※1 ②業務改善数	内部評価	
	達成目標	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	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) ①1.84 (件/1,000 人) ②5 件	前年度評価	b

(取組の進捗状況)

ア) お客様の視点に立った広報

- ・県水だよりにおいて、お客様の要望を踏まえた記事の掲載や、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、トップページのバナーを見やすくするなど、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、平成 29 年度に開設した千葉県水道局公式 Twitter を利用し、様々な情報を発信しました。(アカウント名: ポタリちゃん (@potarichan))
- ・各種イベント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

- ・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(8カ所)、浄水場見学会(4カ所)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5件の業務改善を行いました。主な事例は、検針票等に記載されている電話番号をより見やすいようにフォント(書体や大きさ)を変更したほか、ホームページのレイアウトや記載事項の改善等があります。

(評価結果の説明・分析)

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、業務改善数は目標を達成しましたが、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。

(今後の進め方)

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。

※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>(30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みます。</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>																					
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">H30年度最終予算額(千円)</th> <th colspan="3">H30年度決算額等(千円)</th> </tr> <tr> <th>現年度</th> <th>H29→H30繰越</th> <th>計</th> <th>決算額</th> <th>H30→R1繰越</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1,561</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1,561</td> <td style="text-align: center;">1,452</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1,452</td> </tr> </tbody> </table>				H30年度最終予算額(千円)			H30年度決算額等(千円)			現年度	H29→H30繰越	計	決算額	H30→R1繰越	計	1,561	0	1,561	1,452	0	1,452
H30年度最終予算額(千円)			H30年度決算額等(千円)																		
現年度	H29→H30繰越	計	決算額	H30→R1繰越	計																
1,561	0	1,561	1,452	0	1,452																
取組②	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		内部評価																	
	達成目標	54所属		a : 達成している <b>b</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	53所属 (27所属×1回、26所属×1回)		前年度評価	a																
<p>(取組の進捗状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>水道事業に関係する全所属(27所属)において、6月及び1月にマナーチェックテストを行いました。その結果を参考に、9月及び3月の接客サービス推進月間にテストで得点が低かった項目について各所属で重点的に改善に取り組みました。なお、3月に改善の取組を実施できなかった所属が1所属ありましたが、これは組織統合に伴う事務の整理等、通常はない業務が発生したためでした。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <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53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、「b:概ね達成している」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>(30年度取組計画の概要) ……設定なし</p> <p>平成29年度 目標達成</p>																					
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">H30年度最終予算額（千円）</th> <th colspan="3">H30年度決算額等（千円）</th> </tr> <tr> <th>現年度</th> <th>H29→H30繰越</th> <th>計</th> <th>決算額</th> <th>H30→R1繰越</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">710,350</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">710,350</td> <td style="text-align: center;">600,149</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">600,149</td> </tr> </tbody> </table>				H30年度最終予算額（千円）			H30年度決算額等（千円）			現年度	H29→H30繰越	計	決算額	H30→R1繰越	計	710,350	0	710,350	600,149	0	600,149
H30年度最終予算額（千円）			H30年度決算額等（千円）																		
現年度	H29→H30繰越	計	決算額	H30→R1繰越	計																
710,350	0	710,350	600,149	0	600,149																
取組 ③	達成指標	新料金システムの開発		内部評価																	
	達成目標	—		—																	
	達成実績	—		—																	
				前年度評価	a																
<p>※新料金システムの開発及び上記4市との徴収一元化については平成30年1月をもって完了したので、平成30年度は目標を設定していません。</p> <p>なお、令和3年1月から新たに6市と徴収一元化を実施するので、令和元年度は目標を改めて設定しています。</p> <p>※平成30年度の執行額等については、上下水道料金徴収に要した費用を記載しています。</p>																					

II 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) 86% (実績値の誤差範囲 : 84.2%~87.8%) (2) 74% (実績値の誤差範囲 : 71.9%~76.1%) (3) 95%	前年度評価	a

(施策の進捗状況)

「県水だより」については、広聴結果等を踏まえて、お客様の関心が高い安全な水や災害への備え、組織統合による企業局への名称変更などを取り上げた紙面づくりを実施しましたが、「県水だより」満足度については、実績値が86%で、標本誤差を加味しても成果目標の89%をわずかに下回りました。

また、「ホームページ」につきましては、組織統合に合わせて、ホームページをリニューアルするとともに、より見やすいページとなるよう改善を図りましたが、「ホームページ」満足度については、実績値が74%で、標本誤差を加味しても成果目標の77%をわずかに下回りました。

一方で、お客様サービス満足度については、95%と成果目標に達しており、取組の成果が出ていると考えられます。

参考 アンケートの標本誤差について

○「県水だより」満足度

- ・回答者数 : 529 人
- ・回答比率 75%
- ・標本誤差 :  $100 \times 1.96\sqrt{\{0.75(1-0.75)/529\}} = 3.69$  (誤差の半値 : 1.8%)
- ・実績値の誤差範囲 (実績値に標準誤差の半値を加味) :  $86 \pm 1.8\% = 84.2\% \sim 87.8\%$

○「ホームページ」満足度

- ・回答者数 : 550 人
- ・回答比率 57%
- ・標本誤差 :  $100 \times 1.96\sqrt{\{0.57(1-0.57)/550\}} = 4.14$  (誤差の半値 : 2.1%)
- ・実績値の誤差範囲 (実績値に標準誤差の半値を加味) :  $74 \pm 2.1\% = 71.9\% \sim 76.1\%$

(評価結果の説明・分析)

「県水だより」及び「ホームページ」の満足度について、標本誤差を加味した場合でも成果目標をわずかに下回ったことと、取組が全て「b」だったことから、「b : 概ね成果が出ている」と評価しました。

(今後の方向性)

今後もお客様の声を活かした紙面づくりに取り組むとともに、お客様に興味を持っていただけるような図や見出しを活用し、当局の事業をわかりやすくお伝えすることで、「県水だより」及び「ホームページ」の満足度向上を図ります。また、接客マナーの更なる向上を目指します。

また、広報・広聴活動の充実を図り、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。

内部評価機関 (経営戦略会議)	(総合的な意見等) 自己評価を妥当と認める
--------------------	--------------------------

における評価	(特記事項) なし
--------	--------------