

施策評価調書（基本目標別）

様式 - 2

基本目標	<p>3 お客様からの「信頼」の確保</p> <p>主要施策（6）～（7）</p>
施策の趣旨	<p>主要施策（6） お客様サービスの推進 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。 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。 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> <p>主要施策（7） 大規模事業者の責務と社会貢献 水道水をつくり、お客様にお届けするためには多くの電力が必要です。また、事業を実施するに当たっては、浄水発生土等の廃棄物が発生します。 これまで実施してきた省エネルギー化や再生可能エネルギーの活用、再資源化等の取組を今後も引き続き進めていきます。 また、蓄積した技術・知識を元に、開発途上国の水道事業者への職員派遣による国際貢献や、県内水道事業者への支援等を通じて、大規模事業者として求められる責務を果たしていきます。 さらに、県が進めている県内水道の統合・広域化に向けた検討を、引き続き進めていきます。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、2つの主要施策の下に7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、30年度については、</p> <p>I 「達成状況」に係る評価は、3つの取組を「a」評価（達成している）、2つの取組を「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果」に係る評価は、主要施策（7）を「a」評価（成果が出ている）、主要施策（6）を「b」評価（概ね成果が出ている）としました。</p> <p>※ 主要施策（6）の主な取組③「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」は、平成29年度をもって完了したので、評価の対象からは除外しています。 主要施策（7）の主な取組③「県内水道の統合・広域化に向けた検討」は、検討主体が知事部局であることから、評価の対象からは除外しています。</p>
---------	---

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果	
(6) お客様サービスの推進	「成果」 b
主な取組	「達成状況」
①「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）	b
②接客マナーの向上	b
③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	—
(7) 大規模事業者の責務と社会貢献	「成果」 a
主な取組	「達成状況」
①省エネルギー化の推進及び再生可能エネルギーの活用	a
②資源リサイクルの推進	a
③県内水道の統合・広域化に向けた検討	—
④国際貢献及び他事業者への支援	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>アンケート情報収集割合に係るイベントに関する扱いについて、次期計画で見直すことを今後の検討課題とした上で、「A：妥当である」と評価します。</p>
<p>外部評価会議委員の主な意見等及び企業局の回答</p>	<p>基本目標3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企業局からの回答は以下のとおりです。</p> <p>主要施策（6）お客様サービスの推進 取組②接客マナーの向上</p> <p>○「6月及び1月」に実施した「マナーチェックテスト」は、当該の「1所属」も2回実施したのか否か。未実施だったというのは、「接客サービス推進月間」に行う重点的改善の9月分と3月分の内、後者を指すのか。各所属で「接客サービス推進月間」において重点的な改善に取り組んだという場合、何をもって取り組んだと評価するのか。</p> <p>（企業局回答） 「マナーチェックテスト」は2回実施しております。当該の「1所属」は、3月分について未実施でした。重点的改善の内容につきましては、「マナーチェックテスト」の結果を参考に、各所属の接客サービス向上推進リーダーが独自に各所属での取組を決め、その取組結果を報告していただいております。</p> <p>○2重3重の取組を行っているという旨理解した。1回分が出来なくても取組ゼロではない、ということになるので、個人的には評価aでも良いレベルであると感じた。なお、内部評価結果がbであることに対して異論はない。</p> <p>主要施策（6）お客様サービスの推進 取組①「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）</p> <p>○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ことについて、不可抗力で開催できなかったのであれば、その開催での目標を除いて評価してはどうか</p> <p>（企業局回答） 現中経においては、過去のイベント等の状況を参考に、目標値は全体数で出しており、個々のイベントでの目標は設定していないため、除いて評価しておりません。なお、次期中経の策定にあたっては、評価手法を含め検討してまいります。</p> <p>○自ら主催しないものが実績に影響することが繰り返されており、低評価が続いている状況なので、代替的な方法の検討など何とかした方が良いのではないかと考えた。</p> <p>（企業局回答） 当局の給水エリアが県の一部となっていることから、アンケート収集できるイベントの種類が限定されるという事情があります。現計画の途中で変更するのではなく、次期中経経営計画で代替案も含めて検討したいと思います。</p>	