

基本目標3 お客様からの「信頼」の確保



主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	
(6) お客様サービスの推進	<p>成果指標</p> <p>(1) 「県水だより」満足度</p> <p>(2) 「ホームページ」満足度</p> <p>(3) お客様サービス満足度</p> <p>成果目標</p> <p>(1) 90%</p> <p>(2) 78%</p> <p>(3) 90%以上(毎年度)</p>	<p>施策(6)取組 「お客様の声」を活かした事業運営 (広報・広聴の充実)</p>	<p>ア) お客様の視点に立った広報 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。 そのため、広報紙「県水だより」、千葉県企業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。 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 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。 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>達成指標</p> <p>ア) 各種広報媒体の改善状況</p> <p>イ) アンケート情報収集割合 (給水人口1,000人当たり) C502 業務改善数</p> <p>達成目標</p> <p>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</p> <p>イ) 1.87(件/1,000人) (毎年度) 5件以上(毎年度)</p>	<p>各種広報媒体の改善の実施</p> <p>← 実施済み (平成28年度) 実施予定 (平成29年度) →</p> <p>← 実施済み (平成29年度) 実施予定 (平成30年度) →</p> <p>← 実施済み (平成30年度) 実施予定 (平成31年度) →</p> <p>← 実施済み (平成31年度) 実施予定 (平成32年度) →</p>	<p>総務企画課 業務振興課</p>				
	<p>(31年度の成果目標)</p> <p>(1) 90%</p> <p>(2) 78%</p> <p>(3) 90%以上</p> <p>(29年度の成果実績)</p> <p>(1) 89%</p> <p>(2) 77%</p> <p>(3) 94%</p> <p>施策主務課：業務振興課</p>		<p>(31年度の取組計画)</p> <p>ア) お客様の視点に立った広報 当局的広報紙「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、千葉県企業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を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。 また、平成30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 県水お客様センターへの相談や、千葉県企業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。 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> <p>(31年度の当初予算) 62,085 千円</p>	<p>(31年度の達成目標)</p> <p>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</p> <p>イ) 1.87(件/1,000人) 5件以上</p> <p>(29年度の達成実績)</p> <p>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</p> <p>イ) 1.74(件/1,000人) 6件</p>	<p>← 実施済み (平成28年度) 実施予定 (平成29年度) →</p> <p>← 実施済み (平成29年度) 実施予定 (平成30年度) →</p> <p>← 実施済み (平成30年度) 実施予定 (平成31年度) →</p> <p>← 実施済み (平成31年度) 実施予定 (平成32年度) →</p>	<p>総務企画課 業務振興課</p>				

注)指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

基本目標3 お客様からの「信頼」の確保



主要施策	施策により期待される成果	主な取組	取組内容	達成指標 達成目標	スケジュール					担当課
					平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	
（6）お客様サービスの推進		施策(6)取組 接客マナーの向上	<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>（31年度の取組計画） 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> <p>（31年度の当初予算） 1,667 千円</p>	<p>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</p> <p>達成目標 54所属（毎年度） （管理部、水道部の全所属）</p> <p>（31年度の達成目標） 54所属</p> <p>（29年度の達成実績） 54所属（27所属×2回）</p>						業務振興課
		施策(6)取組 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	<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>【第一期徴収一元化は平成29年度完了】</p> <p>第二期徴収一元化について取組を追加 第二期徴収一元化においては、6市（市川市、船橋市、松戸市、浦安市、印西市、白井市）との間で調整を行い、平成33年1月から実施します。</p> <p>（31年度の取組計画） 平成33年1月の第二期徴収一元化に向け、関係6市との間で、徴収一元化に必要な各種調整を図るとともに、地方自治法に基づく事務の受託に関する事務手続を進めます。</p> <p>また、6市の徴収業務受託に際し必要となる水道料金システムの改修及び移行計画の策定に着手します。</p> <p>（31年度の当初予算） 1,347,901 千円</p>	<p>達成指標 新料金システムの開発</p> <p>達成目標 平成30年1月からの運用開始 （第一期上下水道料金徴収一元化含む） （平成33年1月からの第二期上下水道料金徴収一元化）</p> <p>（31年度の達成目標） 下水道使用料等の徴収等に関する事務の委託に関する規約の締結（第二期分）</p> <p>（29年度の達成実績） 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）</p>						業務振興課

注)指標名の 内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。