

《基本目標3》お客様からの「信頼」の確保

主要施策（6）お客様サービスの向上

主な取組名 ① 支払方法の多様化や手続き等のオンライン化等

主な事業名	支払方法の多様化、手続き、問い合わせ・御相談のオンライン化等【業務振興課】																						
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)																			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計																	
1,244,201																							
達成指標	(ア) 支払方法の多様化及び手続き、問い合わせ・御相談等のオンライン化の実施状況			達成状況																			
【R6 年度事業計画】	「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」に基づく取組として、納期限が過ぎた水道料金等を、水道事務所等の支払い窓口に出向くことなく、コンビニエンスストアで支払いが出来るサービスを一部の地域で導入します。 なお、対象の地域は今後拡大していく予定です。 また、令和7年度の新受付システム稼働に向け、システム開発や水道料金システムの改修等を進めます。																						
【事業の実施状況】																							
【達成状況の分析及び課題】	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R6</th> <th>R7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>計画</td> <td>改善方針策定</td> <td>クレジットカード払い導入</td> <td>口座振替申込み Web 受付導入</td> <td>コンビニ端末を利用した支払い手段導入</td> <td>新受付システムの稼働</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>改善方針策定</td> <td>クレジットカード払い導入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						R3	R4	R5	R6	R7	計画	改善方針策定	クレジットカード払い導入	口座振替申込み Web 受付導入	コンビニ端末を利用した支払い手段導入	新受付システムの稼働	実績	改善方針策定	クレジットカード払い導入			
	R3	R4	R5	R6	R7																		
計画	改善方針策定	クレジットカード払い導入	口座振替申込み Web 受付導入	コンビニ端末を利用した支払い手段導入	新受付システムの稼働																		
実績	改善方針策定	クレジットカード払い導入																					
【今後の具体的取組】																							

主な取組名 ② 「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）

主な事業名	アンケート調査の実施【業務振興課】																						
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)																			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計																	
2,834																							
達成指標	(イ) アンケート情報収集割合			達成状況																			
【R6 年度事業計画】	給水人口 1,000 人あたりの、1 年間に実施したアンケート調査への回答人数の割合（＝情報収集割合）が所定の数を上回ることを計画の目標としています。 これを達成するため、県営水道利用者から選出した 600 名のモニターに対してインターネット上で年 4 回のアンケート調査を行うほか、まちかど水道コーナーのイベント来場者や浄水場見学会の参加者に対し、アンケート調査を実施します。また、電子申請サービスを活用したインターネットアンケート調査等を実施し、常時お客様からの意見を聴取できる体制を維持します。																						
【事業の実施状況】																							
【達成状況の分析及び課題】	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R6</th> <th>R7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>計画</td> <td>1.87 人/千人(年)</td> <td>1.87 人/千人(年)</td> <td>1.87 人/千人(年)</td> <td>1.87 人/千人(年)</td> <td>1.87 人/千人(年)</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>0.91 人/千人(年)</td> <td>0.94 人/千人(年)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						R3	R4	R5	R6	R7	計画	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	実績	0.91 人/千人(年)	0.94 人/千人(年)			
	R3	R4	R5	R6	R7																		
計画	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)	1.87 人/千人(年)																		
実績	0.91 人/千人(年)	0.94 人/千人(年)																					
【今後の具体的取組】																							

主な事業名		「お客様の声」の集計・分析及び各所属へのフィードバック【業務振興課】					
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計	
0							
達成指標		(ウ) 業務改善数			達成状況		
<p>【R6 年度事業計画】</p> <p>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>また、職員自ら発案することによっても、お客様の満足度を向上できるように、現在の業務のやり方を改善していきます。</p> <p>【事業の実施状況】</p> <p>【達成状況の分析及び課題】</p> <p>【今後の具体的取組】</p>							
		R3	R4	R5	R6	R7	
計画		5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年	
実績		5 業務 /年	5 業務 /年				

主な事業名		新たな広聴手段の検討【業務振興課】					
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計	
0							
達成指標		(オ) 新たな広聴手段の検討と実施			達成状況		
<p>【R6 年度事業計画】</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あることから、現在の広聴相談窓口（県水お客様センターや水道事務所での電話受付、県庁HPでのメール受付等）及び各種アンケート調査に加えて、時代の流れに即した新たな広聴手段を検討します。</p> <p>【事業の実施状況】</p> <p>【今後の具体的取組】</p>							
		R3	R4	R5	R6	R7	
計画		/			マイポータルなどを活用した新たな広聴手段の設計	マイポータルなどを活用した新たな広聴手段の実施	
実績							

主な事業名		県水だよりやホームページの内容充実、各種媒体（新聞、テレビ、ラジオ、SNS など）を用いた広報【業務振興課・総務企画課】					
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計	
46,983							
達成指標	(エ) 広報活動の改善状況				達成状況		
<p><b>【R6 年度事業計画】</b>                  広報紙「県水だより」について、各所属の意見を取りまとめ、その時に発信すべき情報を掲載するとともに、お客様の要望を踏まえた記事の掲載や、写真を使用した紙面作りなどの創意工夫を行い、内容の充実を図ります。                  千葉県営水道ホームページについて、見出し項目の整理やコンテンツの見直しを行い、わかりやすいホームページ作りに取り組みます。                  県公式 SNS を活用して、当局の事業やイベント等の情報を積極的に発信するとともに、新聞、テレビ、ラジオなど各種広報媒体を効果的に組み合わせた広報活動を実施します。                  また、令和4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」や、環境施策の取組と成果について取りまとめた「環境報告書」などを作成し、水道事業に対するお客様のご理解とご協力を得ることを目指します。</p> <p><b>【事業の実施状況】</b></p> <p><b>【達成状況の分析及び課題】</b></p> <p><b>【今後の具体的取組】</b></p>							
	R3	R4	R5	R6	R7		
計画	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	
実績	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善	お客様の要望を踏まえた広報活動の改善					

主な事業名		災害時における適切な情報発信【業務振興課】					
R6 年度予算額(千円)				R6 年度決算額等(千円)			
R6 当初予算	R6 最終予算	R5→R6 繰越	計	決算額	R6→R7 繰越	計	
0							
達成指標	-				達成状況		
<p><b>【R6 年度事業計画】</b>                  災害が発生した場合、「企業局水道事業震災対策基本計画」等に基づき、必要に応じて、新聞、テレビ、ラジオ等のマスコミへの情報提供や、ホームページへの掲載等による広報活動を行うと同時に、住民からの情報提供や問い合わせ等に対し、適切な広聴活動を行います。</p> <p><b>【事業の実施状況】</b></p> <p><b>【今後の具体的取組】</b></p>							
	R3	R4	R5	R6	R7		
計画	/						
実績	/						