

施策評価調書（基本目標 3）

基本目標	3 お客様に、より一層信頼される水道を目指します。
	主要施策 (8)～(12)
施策の目的	より質の高い水道水を供給するため、取水から給水まで綿密な品質管理の充実に努めていきます。 また、多様化・高度化するお客様ニーズを的確かつ迅速に把握して、質の高いサービスの提供など、お客様に、より信頼される水道を目指します。

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、5つの主要施策の下に11の重点推進事業を位置付けております。これらの重点推進事業について、担当課の自己評価をもとに内部評価を行った結果、</p> <p>(1)「5か年間の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価（上位施策・目標へ「適合」している）としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価は、全事業について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）としました。</p> <p>(3)「成果（効果）」に係る評価は、全事業について「a」又は「b」評価（目標とした「成果が出ている」又は「概ね成果が出ている」）としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、9事業について「a」評価（「計画どおり継続（維持）」）とし、1事業について「d」評価（「事業休止または廃止」）とし、1事業について「e」評価（「その他」）としました。</p>
---------	--

主要施策ごとの5か年間の取組と内部評価結果				
(8) 給水サービスの充実（2事業）				
お客様が行う宅地内鉛給水管更新費用に対して、新たな助成制度を検討します。また、水道未普及地区の解消に努めます。				
事業の区分（5か年の主な取組項目）	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(26) 宅地内鉛給水管更新助成制度の検討	a	a	b	d
(27) 未普及地区の普及促進	a	b	a	a
(9) 窓口サービスの充実（4事業）				
各種手続きの簡素化、窓口の拡大、「親切・迅速・正確」な接客サービスなどにより、お客さまの利便性向上に努めます。				
事業の区分（5か年の主な取組項目）	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(28) 収納形態の多様化	a	a	b	e
(29) 検針会社による日曜日等の現地精算	a	a	a	a
(30) 接客マナー向上	a	a	a	a
(31) バリアフリー化整備工事	a	b	b	a
(10) 情報サービスの充実（3事業）				
お客様の求める情報を、様々な広報媒体を活用して提供できるよう努めます。				
事業の区分（5か年の主な取組項目）	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(32) 広報ビデオ活用	a	b	b	a
(33) ホームページの充実	a	a	a	a
(34) 携帯電話活用の情報提供	a	a	a	a
(11) 相談等広聴サービスの充実（1事業）				
「お客様の声」を総合的に分析し、事業運営に適切に反映できるよう努めます。また、お客様の意識やニーズについても把握していきます。				
事業の区分（5か年の主な取組項目）	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(35) お客様満足度アンケート調査	a	a	a	a
(12) 情報セキュリティの充実（1事業）				
電子情報及び情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化・徹底に努めます。				
事業の区分（5か年の主な取組項目）	「5か年間の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
(36) 情報漏洩防止対策	a	a	a	a

<p>主な重点推進事業 の取組結果 (詳細)</p>	<p>(1) 30 接客マナー向上 5か年間の取組状況, 自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p> <p>(2) 33 ホームページの充実 5か年間の取組状況, 自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p>
------------------------------------	---

<p>外部評価委員会の 総評</p>		<p>「5か年間の取組, 達成状況, 成果」における評価の妥当性</p>
		<p>A: 妥当である B: 概ね妥当である C: 不十分である</p>
<p>外部評価委員会で の主な意見</p>		<p>「今後の進め方」における評価の妥当性</p>
		<p>A: 妥当である B: 概ね妥当である C: 不十分である</p>

< 基本目標 3 >

重点推進事業評価調書
(詳細説明抽出事業)

総括評価調書（平成18年度～平成22年度）

様式 - 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	30
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	接客マナー向上		
事業概要	「お客様に、より一層信頼される水道」を目指し、職員一人ひとりが心のこもったサービスをお客様に提供できるよう接客マナー向上を図ります。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） ・外部講師による実務研修及び意識向上研修を行うとともに、接客標語を募集することで啓発を図りました。また、優秀標語印刷物を啓発物資として配布、掲示をしてきました。 ・職員全員に「接客マニュアル」を配布し、マナーチェックテストでその利用効果を検証しました。 （5か年の事業費（計画）：5,000千円、5か年の事業費（実績）：2,400千円）		内部評価
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a
達 成 状 況	達成指標	実務研修開催回数 研修受講者数 マナーチェックテスト（100点満点換算）	内部評価
	達成目標	26回（5か年累計（18年度2回・他年度各6回）） 460名（5か年累計（18年度60名・他年度各100名）） 90点（平成22年度）	
	達成実績	26回（5か年累計） 483名（5か年累計） 90.3点（平成22年度）	
	（評価結果の説明・分析） 外部講師による研修は、目標を上回る参加者があり、職員個々の接客意識の底上げとなりました。		
		前年度評価 a	
成 果	成果指標	水道サービス苦情割合（給水栓数1000栓あたりのお客様センター等への電話による苦情件数） 職員・委託業者に対する苦情割合 （職員・委託業者に対する1000栓あたりの苦情件数、の内数）	内部評価
	成果目標	0.53件（平成22年度） 0.097件（平成22年度）	
	成果実績	0.28件（平成22年度） 0.07件（平成22年度）	
	（評価結果の説明・分析） 20年度の実績をベースに目標値を定め、達成に向けて各種事業を行ってきました。その効果があり、目標値をクリアしました。しかし、お客様の視点に立ったサービスに努めているものの、お客様対応に関する職員等への苦情については微増の傾向が認められることから、継続してのマナー向上の取組が必要です。		
		前年度評価 a	
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 目標を上回る成果を得ましたが、今後はさらに「行き届いたサービスの提供」を目指し、職員一人ひとりのスキルアップとなるような研修等の事業を提供するとともに、委託会社などにも接客マナー向上を進めるよう指導に取り組みます。		内部評価
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	33
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業（施策）名	ホームページの充実		
事業概要	お客様から寄せられる意見や局内実務担当者との意見交換を通じて、ホームページの充実を図ります。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 平成18年度に他事業体のホームページ調査を行い、現状のホームページの問題点等を把握し、お客様の視点に立ったコンテンツの充実・デザインの改良を重ねることでホームページアクセス件数の向上を図りました。 （5か年の事業費（計画）：4,932千円、5か年の事業費（実績）：901千円）		内部評価
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a
達 成 状 況	達成指標	ホームページの充実度	内部評価
	達成目標	「見やすく、使いやすく、検索しやすい」ホームページデザイン、コンテンツの充実	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない 前年度評価 a
	達成実績	「見やすく、使いやすく、検索しやすい」ホームページデザインに改良し、コンテンツの充実と併せ、お客様の利便性を向上	
	（評価結果の説明・分析） 「サイトマップ」や「よくある質問」等の、お客様の視点に立ったコンテンツの充実により利便性の向上に努めたことから、平成21、22年度に実施したインターネットモニターアンケートでは、約65%のお客様から現状のホームページについて「概ね満足している」との回答をいただきました。 また、22年度の千葉県庁ホームページリニューアルに併せて改良したことで、さらに「見やすく、使いやすく、検索しやすい」ホームページデザインとすることができ、予算的にも経費の削減につなげました。		
成 果	成果指標	ホームページアクセス件数	内部評価
	成果目標	1,403,000件（平成22年度）	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 前年度評価 a
	成果実績	6,644,705件（平成22年度）	
	（評価結果の説明・分析） 平成22年度のアクセス件数は660万件を超え目標の4.7倍に達しましたが、これは23年3月に発生した東日本大震災に関する災害情報にアクセスが集中したことが要因で、同月のアクセス件数だけで383万件と、平常時に見られない高い件数となりました。 しかしながら、この時期を除いた22年4月から23年2月までのアクセス件数でも281万件と当初目標の約2倍に達しており、各年度のホームページデザインの改良やコンテンツの充実の積み重ねが、アクセス件数の向上につながったと考えます。		
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 東日本大震災を機に高まったお客様の水道水に関する関心に応えていくため、今後も引き続き「見やすく、使いやすく、検索しやすい」お客様の視点に立ったデザイン・コンテンツの構築とお客様に役立つ情報を迅速に提供できるよう取り組みます。		内部評価
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

< 基本目標 3 >

重点推進事業評価調書
(その他の事業)

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	26
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課
事業（施策）名	宅地内鉛給水管更新助成制度の検討		
事業概要	<p>現在実施している鉛給水管の更新事業は、配水管の分岐部から宅地内メーター廻りまで一連の鉛給水管を対象としており、平成22年度に完了する予定となっています。</p> <p>一方、更新後も共同住宅などの宅地内に残存する短い鉛給水管については、通常の使用状態では水質上の問題はなく、直ちに更新する必要はありませんが、お客様負担による宅地内量水器周りの鉛給水管更新に対し、新たな助成制度を検討します。</p> <p>なお、宅地内に残存する短い鉛給水管の現状は、31万3千件（共同住宅などで、受水槽下流側に設置された量水器の前後等に残存する鉛管は除く）と推定しています。（平成22年3月末の給水戸数133万5千戸）</p>		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 助成制度を実施している他事業者の実施状況や水質上の問題について調査し、助成制度を検討しました。		内部評価		
	（5か年の事業費（計画）： 0千円、5か年の事業費（実績）： 0千円）		a : 適合している b : 十分とはいえない	前年度評価	a
達 成 状 況	達成指標	基本方針案の策定	内部評価		
	達成目標	宅地内鉛給水管更新助成に係る基本方針の検討	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない		
	達成実績	助成制度を見送る旨の「取扱方針」を決定			
	（評価結果の説明・分析） 鉛給水管の更新助成についての調査・検討の結果として、 私有財産である給水管の更新は、基本的には所有者の負担で行うものであり、助成制度の導入はお客様負担の公平性に課題を残す。 宅地内で使用されている短い鉛管は、水質調査の結果から、通常の使用状態では水質基準を超過するおそれがない。 助成制度を導入している事業者の実態として、制度があまり活用されていない。 などが挙げられ、これらを総合的に勘案した結果、助成制度は導入しないこととしました。				
前年度評価	a				
成 果	成果指標	基本方針の作成、要綱等の検討 給水サービスの充実に係る検討成果	内部評価		
	成果目標	要綱等の制定 給水サービスの充実	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	要綱等を制定しないことを決定 内在的な検討成果を取得			
	（評価結果の説明・分析） 本事業の上位施策である「給水サービスの充実」を念頭に置きながら、お客様サービスの範囲、費用負担の公平性、給水の安全に対する事業者の責務などについて議論が重ねられたところであり、内在的ではあるが検討の成果が得られているものと考えます。				
前年度評価	b				
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 総合的な検討の結果、本事業については、平成21年度をもって終了としました。		内部評価		
			a : 計画どおり継続（維持） b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他	前年度評価	d

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	27
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課 給水課
事業（施策）名	未普及地区の普及促進		
事業概要	水道の未普及地区にお住まいのお客様の給水要望に応えるため、迅速かつ適切に配水管を布設するとともに、負担軽減措置の制度について、お客様に広く宣伝する等の対策を講じ、水道の普及促進に努めます。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） ・未普及地区のお客様からの給水要望に応え、迅速に配水管の整備を実施しました。 ・千葉県水道局ホームページを活用し、費用負担軽減措置の制度及び相談窓口等の広報活動を実施しました。 ・配水管布設後も未加入のお客様を直接訪問し、加入の働きかけを実施しました。（平成21年度から実施） 配水管整備（5か年の事業費（計画）：8,187,919千円、5か年の事業費（実績）：2,602,707千円） 加入働きかけ（2か年の事業費（計画）：0千円、2か年の事業費（実績）：9,572千円）		内部評価	
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 a	
達 成 状 況	達成指標	給水要望実施率 未普及地区への配水管布設延長 訪問戸数、加入の働きかけ実施戸数	内部評価	
	達成目標	100% 157.5km（5か年累計） 1,700戸、850戸（平成21・22年度累計）	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価 b	
	達成実績	100% 48.2km（5か年累計） 1,703戸、818戸（平成21・22年度累計）		
	（評価結果の説明・分析） 当初想定していたよりも要望件数が少なかったため、目標の配水管布設延長を達成できませんでした（達成率30.6%）が、お客様から給水要望のあった地区への配水管布設については、全て対応しました。			
成 果	成果指標	給水普及率（平成20年度策定の長期水需要見通しをもとに推計したもの） 訪問による加入率（加入戸数 / 訪問戸数）	内部評価	
	成果目標	96.2%（平成22年度） 1%（平成21・22年度累計）	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 前年度評価 a	
	成果実績	96.3%（平成22年度） 1.1%（18 / 1703 平成21・22年度累計）		
	（評価結果の説明・分析） 水道未普及地区のお客様の給水要望に迅速に対応した結果、給水普及率を上げることができました。また、ホームページ、相談窓口、直接訪問等の広報活動を実施し、負担軽減措置制度の周知に努めました。 なお、訪問による水道加入の働きかけを行っているものの、宅地内引込工事は個人負担を伴うこと及び現在使用している井戸水に不便を感じている世帯が少ないことから、上水道への加入がなかなか進まず、加入率は低くとどまっている状況です。			
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 未普及地区のお客様からの要望に応え、引き続き配水管の整備を進めるとともに、ホームページや県水だよりによる広報活動を実施して、水道の普及促進に努めます。 併せて、配水管整備済み地区における水道未加入者に対しては、直接訪問等による加入促進を図ります。		内部評価	
			a : 計画どおり継続（維持） b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他 前年度評価 a	

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より信頼一層信頼される水道を目指します。	整理番号	28
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	収納形態の多様化		
事業概要	料金収納方法の多様化によりお客様の利便性を図るため、クレジットカードによる支払い方法について検討します。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） クレジットカードを利用して料金をお支払いいただく場合、お客様と水道局それぞれのメリット及びデメリットを検討・整理するとともに、他の水道事業体のクレジットカード支払制度の実施状況調査、決済の仕組などの資料収集等を行い、それらをもとにカードによる支払方法の採否を決定しました。 検討項目 他水道事業体の実施状況 お客様・水道局のメリット及びデメリット クレジットカード支払いにかかる手数料等財政への影響 （5か年の事業費（計画）： 0千円、5か年の事業費（実績）： 0千円）		内部評価
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 -
達 成 状 況	達成指標	料金収納形態の多様化	内部評価
	達成目標	クレジットカードによる料金支払方法の採否判断	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価 -
	達成実績	カードによる料金支払方法の採用は、一部のお客様の利便性向上に資するものの、収納コストの面での当局の負担が大きいことなどから、総合的に判断して当面、採用しないという結論に到達	
	（評価結果の説明・分析） 約3年の検討を経て平成20年度に採否を判断するに至ったものであり、目標を達成しました。		
成 果	成果指標	お客様サービスと健全経営のバランス	内部評価
	成果目標	良好な程度に確保	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 前年度評価 -
	成果実績	料金収納の合理化やお客様の利便性を勘案しても、なお現時点ではデメリットのほうが大きいとの調査結果が得られ、導入を見送ることを決定	
	（評価結果の説明・分析） クレジットカードによる料金支払制度については、コスト面や他事業体の採用状況等を含め総合的な観点から、当面採用を見送ることとしたものですが、現時点では、お客様サービスの程度と健全経営のバランスが概ね良好に確保されているものと考えます。		
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） その後もお客様から問い合わせや要望があることを踏まえ、必要に応じて今後も検討するものとします。		内部評価
			a : 計画どおり継続（維持） b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他 前年度評価 -

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

総括評価調書（平成18年度～平成22年度）

様式 - 1

基本目標	お客様に、より信頼一層信頼される水道を目指します。	整理番号	29
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	検針会社による日曜日等の現地精算		
事業概要	中期経営計画においては、お客様と接する日常業務について「親切、迅速、正確」を目指していることから、転居等に伴う料金精算を、お客様の希望に沿って日曜・祝日（年末・年始を除く）においても現地向向いて実施します。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 転居等に伴う料金精算を、平成19年度から日曜・祝日においても現地向向いて実施しました。		内部評価		
	（5か年の事業費（計画）： 千円 、5か年の事業費（実績）： 千円）		a : 適合している b : 十分とはいえない	前年度評価	-
達 成 状 況	達成指標	料金精算日の拡大	内部評価		
	達成目標	検針会社による日曜日等の現地精算の開始	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない		
	達成実績	平成19年8月から開始			
	（評価結果の説明・分析）		前年度評価	-	
成 果	成果指標	日曜・祝日の現地精算の利用者数	内部評価		
	成果目標	3,275件（4か年累計 655件/年）	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	3,760件（4か年累計）			
	（評価結果の説明・分析） 平成19年度の開始以降、目標以上の利用がありお客様サービスの向上につながりました。また、精算料金の早期回収が図られました。		前年度評価	-	
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 引き続き制度を適切に運用するとともに利用状況等を見きわめながら、お客様への周知度をさらに高めるよう努めます。		内部評価		
			a : 計画どおり継続（維持） b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他		
		前年度評価	-		

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	31
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	浄水課
事業（施策）名	バリアフリー化整備工事		
事業概要	高齢者、障害者等をはじめすべてのお客様が、安全かつ快適に水道局施設（水道事務所、浄水場見学コース）を利用できるよう「千葉県福祉のまちづくり条例」の整備基準に基づき、施設の改修を実施します。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 平成18年度当初で、水道事務所及び浄水場見学コース20施設のうち、バリアフリー化未対応施設は10施設あり、このうち9施設についてバリアフリー化整備工事を完了しました。 （5か年の事業費（計画）：116,924千円、5か年の事業費（実績）：177,628千円）		内部評価	
			a：適合している b：十分とはいえない	
達 成 状 況	達成指標	バリアフリー化整備工事実施率（バリアフリー化整備工事完了施設数/18年度当初のバリアフリー化未対応施設数）	内部評価	
	達成目標	100%（平成20年度末）	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない	
	達成実績	90%（平成22年度末）		
	（評価結果の説明・分析） バリアフリー化未対応施設10施設のうち、市川水道事務所を除き、柏井浄水場東側施設見学コース等9施設において整備工事を完了しました。 市川水道事務所については、接客サービス向上のための料金支払窓口の改修と併せて、全体整備内容を検討していますが、事務所が住宅密集地にあり、工事期間中の騒音に対する周辺住宅への配慮等、工事方法等に検討が必要です。 なお、5か年の事業費の計画額に対する実績額の増加は、見学者の安全に配慮し、浄水場見学コースの通路整備の範囲や仕様を変更したことによるものです。			
		前年度評価	c	
成 果	成果指標	水道事務所等・浄水場のバリアフリー化率（バリアフリー化工事済浄水場等施設数/全浄水場等施設数） 水道施設見学者割合（給水人口1000人あたりの見学者数）	内部評価	
	成果目標	100%（平成21年度まで） 6.5人（平成22年度）	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	95%（平成21年度まで） 5.8人（平成22年度）		
	（評価結果の説明・分析） 水道局施設（水道事務所、浄水場見学コース）のバリアフリー化率は、20施設のうち19施設で95%となり、市川水道事務所を除き、高齢者、障害者等をはじめすべてのお客様が安全かつ快適に利用できるようになりました。			
		前年度評価	b	
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 市川水道事務所については、引き続き全体整備内容を検討し、早期にバリアフリー化率100%を目指します。 なお、平成23年度は全体整備に先行して、階段の補助手摺設置を予定しています。		内部評価	
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他	
		前年度評価	a	

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	32
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業（施策）名	広報ビデオ活用		
事業概要	お客様に当局の事業運営についての理解を深めていただくため、千葉県水道局の事業を紹介した広報ビデオを、広く効果的に活用します。 浄水場見学会等の場においてビデオを上映し、水道水の作られる過程や施設の状況等について来場者に理解していただくとともに、一般向けにもビデオの貸出しを行い、広くお客様に水道事業への理解を深めていただくことにより、お客様に、より一層信頼されるよう取り組みます。		

5か年間の取組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） ・浄水場見学会等におけるビデオ上映 ・水道局ホームページにおけるビデオの貸出PR ・新しい水道局DVD「おしえて！水道水のヒミツ」の作成及び小学校等への配布 （平成22年度） （5か年の事業費（計画）：7,000千円、5か年の事業費（実績）：5,985千円）		内部評価	
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a	
達成状況	達成指標	浄水場見学会上映件数	内部評価	
	達成目標	1,500件（300件/年）	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない 前年度評価 b	
	達成実績	1,420件（5か年累計）		
	（評価結果の説明・分析） 件数は目標に若干不足しましたが、小学生などを対象とする浄水場見学会でのビデオ上映は、見学後のアンケートでも好評を得ているなど、浄水工程や水道局の業務を周知する、よい機会になっていると考えます。			
成果	成果指標	ビデオ視聴者数（浄水場見学会等） 浄水場見学会参加者へのアンケート調査結果（小学生対象）	内部評価	
	成果目標	95,000人（19,000人/年） 浄水場見学会でのビデオ上映に対する関心 50%程度	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 前年度評価 b	
	成果実績	93,000人（5か年累計） 46%		
	（評価結果の説明・分析） 新型インフルエンザや児童数の減少などの影響により、見学会の参加人数が減少し、視聴者数は目標を下回る結果となりました。しかしながら、浄水場見学会に参加した小学生を対象としたアンケート調査結果を見ると、おもしろかったものとして「ビデオ上映」に関心を示した回答が46%あることなどから、本事業は子ども達の水道事業への理解を深める手段として一定の成果を収めていると考えます。			
今後の進め方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 今後も浄水場見学会等を利用しながら、広報ビデオの活用に努め、水道事業に対する理解を深めていただくよう取り組みます。 小学生を対象とした浄水場見学会参加者へのアンケート調査は今後も継続します。		内部評価	
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a	

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します。	整理番号	34
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業（施策）名	携帯電話活用の情報提供		
事業概要	お客様が携帯電話からも県営水道の情報を入手できるよう提供する情報等を精査し、携帯電話用ホームページを開設します。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 平成18、19年度に、お客様が携帯電話用ホームページを利用して知りたい情報等について調査を行い、20年度に『水道局モバイルサイト』を開設しました。 携帯電話用ホームページ開設以降も更なるコンテンツの充実を図りました。 （5か年の事業費（計画）： 0千円、5か年の事業費（実績）： 0千円）		内部評価
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 -
達 成 状 況	達成指標	携帯電話用ホームページに掲載するコンテンツやデザインの構築状況	内部評価
	達成目標	構築	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価 -
	達成実績	平成20年度に構築完了	
	（評価結果の説明・分析） 平成18年度から19年度にかけて、インターネットモニターアンケートを活用し、お客様が携帯電話用ホームページで知りたい情報等について調査を行い、20年度に「県水お客様センターの連絡先」、「水道センターの連絡先」等に関する情報を掲載するためのコンテンツやデザインを構築しました。 構築完了後も社会情勢に応じたコンテンツを追加構築することで、お客様の利便性向上に努め、「携帯電話用ホームページの満足度」について21、22年度にインターネットモニターアンケートを実施したところ、70%以上のお客様から「概ね満足している」との回答をいただきました。		
成 果	成果指標	携帯電話用ホームページアクセス件数	内部評価
	成果目標	4,600件（平成22年度）	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 前年度評価 -
	成果実績	298,604件（平成22年度）	
	（評価結果の説明・分析） 平成22年度のアクセス件数は298,604件となり、目標の65倍に達しましたが、これは23年3月に発生した東日本大震災に関する災害関連情報にアクセスが集中したことが要因で、同月のアクセス件数だけで290,812件に達しました。 このことから、携帯電話用ホームページの開設は、災害時に、より多くのお客様へ情報提供できる広報媒体として有効であったことを確認することができました。 なお、22年4月から23年2月までのアクセス件数も7,792件と、当初目標の約1.7倍に達し、平常時においても十分な効果が得られたものと考えます。		
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 携帯電話用ホームページのコンテンツの更なる充実を図り、お客様に利用しやすく、役立つ情報を提供するため、インターネットモニターアンケートをはじめお客様から寄せられる意見を参考に、引き続きコンテンツの充実を図りお客様の利用しやすい携帯電話用ホームページを目指します。		内部評価
			a : 計画どおり継続（維持） b : 事業を拡大し継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 e : その他 前年度評価 -

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	35
主要施策	相談等広聴サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	お客様満足度アンケート調査		
事業概要	お客様の声を詳細に把握し、多様化しているお客様のニーズを反映させた水道事業の推進に努めるため、インターネットモニターの充実を図るとともに、他の意見聴取方策についても検討し、実施します。		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） インターネットモニター制度の充実を図るとともに、まちかど水道相談、浄水場見学会などのイベント時におけるアンケート調査による広聴を行いました。 また、平成16年度に行った郵送方式アンケート調査の追跡調査を21年度に実施し、お客様の意識の変化の把握に努めました。 （5か年の事業費（計画）：9,125千円、5か年の事業費（実績）：8,811千円）		内部評価		
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 a		
達 成 状 況	達成指標	インターネットモニターの委嘱人数 まちかど水道相談でのアンケート調査母数 浄水場見学会でのアンケート調査母数	内部評価		
	達成目標	2,400人以上（H19まで：400人以上/年、H21まで：500人以上/年 H22：600人/年） 10,000人以上（2,000人以上/年） 1,000人以上（200人以上/年）	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない		
	達成実績	2,630人（5か年累計） 11,726人（5か年累計） 1,360人（5か年累計）			
	（評価結果の説明・分析） より多くのお客様の声を集めるため、インターネットモニターの委嘱人数を平成21年度から600人とし、22年度も同数としました。さらに、まちかど水道相談等でも積極的にアンケート調査票の配布・回収に努めるなどして、目標を達成しました。		前年度評価 a		
成 果	成果指標	アンケート情報収集割合（給水人口1,000人あたりの調査数） 水道事業全般に対するお客様満足度（「満足」と「やや満足」と回答した割合）	内部評価		
	成果目標	0.62人（平成22年度） 30.0%（平成22年度） 16年度郵送方式アンケート調査結果21.1%を参考に設定	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	1.71人（平成22年度） 66.1%（平成22年度）			
	（評価結果の説明・分析） アンケート情報収集割合が1.71人/1,000人に増加し、さらに多くのお客様のニーズを把握することができました。 また、水道事業全般に対するお客様満足度はインターネットモニター、まちかど水道相談及び浄水場見学会でのアンケート調査の全体集計では66.1%となり、目標を大幅に上回りました。（なお、郵送方式アンケート調査についても、平成16年度の21.1%から、21年度の追跡調査では37.7%と上昇しました。）		前年度評価 a		
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 「千葉県水道局中期経営計画2011」でも「お客様サービスの推進」を主要施策の一つとして挙げていることから、引き続き、県水お客様センター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聴かせいただきます。 さらに、各種アンケート調査の質問項目の内容を検討するなど、充実した広聴活動を行い、事業運営に役立ててまいります。		内部評価		
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他 前年度評価 a		

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める

< 整理番号：35 お客様満足度アンケート調査 >

1 アンケート情報収集割合（アンケート回答人数 / 給水人口）× 1,000

$$5,033人 / 2,943,045人 \times 1,000 = 1.71 \quad (\text{単位 人} / 1,000人)$$

当該数値は平成23年3月末現在のものを用いる

インターネットモニターアンケート（第1回）	448人
インターネットモニターアンケート（第2回）	455人
インターネットモニターアンケート（第3回）	469人
インターネットモニターアンケート（第4回）	456人
まちかどアンケート	2,964人
浄水場見学会アンケート	241人
計	5,033人

2 お客様満足度（安全性、おいしさ、料金など総合的な水道水の満足度）

	回答数	満足 + やや満足	回答比率
インターネットモニターアンケート（第4回） ¹	456人	397人	87.1%
まちかどアンケート	2,816人	1,734人	61.6%
浄水場見学会アンケート	228人	182人	79.8%
計	3,500人	2,313人	66.1%

1 総合的な水道水の満足度調査は第4回のみ実施

2 当該調査項目（水道水の満足度）に係る設問について、無回答者がいるため「1 アンケート情報収集割合」の回答者数とは一致しない。

参考：郵送方式によるアンケート調査

郵送総数	回答数	満足 + やや満足	回答比率
6,000人	2,832人	1,067人	37.7%

アンケート等実施状況

		H17(参考)	H18	H19	H20	H21	H22	累計(H18~22)
インターネットモニター	委嘱人数	200	402	477	551	600	600	2,630
	第1回	170	355	397	458	457	448	2,115
	第2回	132	338	346	466	457	455	2,062
	第3回	158	332	331	465	466	469	2,063
	第4回		314	322	447	457	456	1,996
	小計	460	1,339	1,396	1,836	1,837	1,828	8,236
まちかど水道		392	894	2,741	2,468	2,659	2,964	11,726
浄水場見学会			250	247	292	330	241	1,360
その他			369	209				
小計			1,513	3,197	2,760	2,989	3,205	13,664
H18・H19の「その他」の数値は、まちかど水道相談、浄水場見学会以外の学園祭等のイベント時に行ったもの。								
合計(+)			2,852	4,593	4,596	4,826	5,033	21,900
給水人口(人)			2,830,572	2,867,413	2,900,225	2,928,062	2,943,045	14,469,317
情報収集割合			1.01	1.60	1.58	1.65	1.71	1.51

$$\text{情報集割合} = (\text{アンケート回答数} / \text{給水人口}) \times 1,000$$

【参考】 インターネットモニター年間アンケート実施回数

	H17(参考)	H18	H19	H20	H21	H22
回数	3	4	4	4	4	4

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	36
主要施策	情報セキュリティの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	情報漏洩防止対策		
事業概要	本局・出先機関が保有する個人情報などの電子情報の漏洩を防止するとともに、情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化について下記のとおり取り組みます。 人的セキュリティ：不正行為等の発生を防ぐための研修・啓発 技術的セキュリティ：パスワードの適正管理やコンピュータ作動状況の監視システムの強化 物理的セキュリティ：外部侵入者を防止する虹彩認証システム等の導入		

5 か 年 間 の 取 組	（平成18年度～平成22年度における取組及び上位施策・目標への適合性） 情報セキュリティの強化徹底を図るため、各システムを運用又は管理する担当者及び、所属のセキュリティ担当者に対して、情報漏洩防止対策における情報セキュリティの研修を実施しました。また、必要な情報漏洩防止対策と情報資産管理対策を推進しました。 （5か年の事業費（計画）：51,291千円、5か年の事業費（実績）：24,515千円）		内部評価		
			a：適合している b：十分とはいえない	前年度評価	a
達 成 状 況	達成指標	情報セキュリティ研修受講者数 セキュリティシステムの整備数 防犯対策の実施数	内部評価		
	達成目標	700人（5か年累計） 9システム（5か年累計） 12システム（5か年累計）	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない		
	達成実績	715人（5か年累計） 9システム（5か年累計） 12システム（5か年累計）			
	（評価結果の説明・分析） 情報セキュリティの充実については、当初目標700人に対して715人の受講となり、目標を達成しました。 及び に関するセキュリティシステム等については、計画期間内にいずれも整備を完了し、目標を達成しました。		前年度評価	a	
成 果	成果指標	テストによる研修理解度 情報漏洩またはハッキングの件数 外部侵入者数	内部評価		
	成果目標	100%（5か年累計） 0件（5か年累計） 0件（5か年累計）	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	100%（5か年累計） 0件（5か年累計） 0件（5か年累計）			
	（評価結果の説明・分析） については、研修後のテスト結果をもとに、正解の解説と研修内容の確認を徹底することにより、最終的に100パーセントの理解を得ることができたと考えます。 及び については、情報セキュリティ研修を徹底したこと、及びセキュリティシステム整備及び防犯対策を予定どおり実施したことにより当初の目標を達成できました。		前年度評価	a	
今 後 の 進 め 方	（達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）） 引き続き、業務上の必要から保有する膨大な量の個人情報等が漏洩することのないよう、情報管理の徹底を図ります。		内部評価		
			a：計画どおり継続（維持） b：事業を拡大し継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 e：その他	前年度評価	a

内部評価機関 （政策調整会議） における評価	（総合的な意見等） 自己評価を妥当と認める
	（事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見） 自己評価を妥当と認める