

施策評価調書（主要施策別）

様式 1

基本目標	行き届いたサービスと高い技術力でお客様に奉仕する水道	整理番号	2 - (3)
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	お客様からいただく水道料金は様々な事業を通じてお客様への還元を図っています。多くの お客様に親しまれ、信頼される水道として、広聴・広報活動の一層の充実を図るとともに、接客マナーの向上、新たな料金収納形態の検討などお客様の視点に立った取組を推進します。		

I 施策を達成するための主な取組と達成状況

	広聴・広報の充実	担当課	業務振興課 総務企画課 計画課
取組 ①	<p>(取組の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実 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各種アンケート調査、お客様に水道へのご理解を深めていただく浄水場等の施設見学会、地域のイベント会場で実施する「まちかど水道コーナー」でのご相談など、直接、お客様からご意見やご要望等をお伺いできる機会を一層活用することにより、広聴活動の充実を図ります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図ります。さらに、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」水道局ホームページづくりに取り組むなど、一層、お客様の視点に立った広報を展開していきます。 さらに、東日本大震災により大規模な断水等が発生した際のお客様への情報提供等の広報活動を検証し、地震や事故等の発生時にお客様が知りたい情報を迅速かつ的確に発信することができるよう、非常時における広報体制の一層の充実を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 県営水道では、広報紙やホームページによる情報発信に加え、事業運営の状況を取りまとめた報告書等を毎年度作成し、県営水道の事業を詳しく知りたいお客様のために公表しています。 今後も引き続き、県営水道の概要をまとめた水道事業年報や、環境保全への取組状況をまとめた環境報告書など、分かりやすく信頼性のある報告書等を作成・公表することにより、県営水道に対するお客様の一層の理解促進に努めます。</p>		
	<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>ア 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、施設見学会、まちかど水道相談において、直接、お客様からご意見やご要望等を伺うなど広聴業務の充実を努めてまいります。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報 当局の広報紙「県水だより」を中心に、水道局ホームページなど各種広報媒体を活用した広報活動を積極的に実施することにより、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。 また、災害時等においてお客様が真に知りたい情報をより迅速かつ的確に発信できるように、給水区域内 1 1 市との広報体制を再確認するとともに、市と協力して伝達体制の強化に努めていきます。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 平成 25 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み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、県営水道の事業に対するお客様の一層の理解促進を図ります。</p> <p>当初予算額 55,323千円、決算(見込)額 40,706千円</p>		

達成指標	ア) アンケート情報収集割合 ^{※1} (給水人口 1000 人当たりの回答人数) イ) ホームページアクセス件数	内部評価	
達成目標	ア) 1. 65 人以上 イ) 206 万件以上	a	: 達成している
達成実績	ア) 2. 03 人 イ) 359 万 1 千件	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
		前年度評価	a
(評価結果の説明・分析)			
ア 広聴活動の充実			
<p>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 (10 カ所) や浄水場見学会 (4 カ所) のイベントを活用したアンケート調査を実施し、のべ 6,033 人のお客様の声を聞くことができました。アンケートに回答いただいた方の 88%が、水道局に「安全性」を求めています。また、第 1 回インターネットモニターアンケートの設問「おいしい水づくりで力を入れてほしい取組み」では、全浄水場へオゾン・活性炭処理などの高度処理導入を検討すること (58%)、古い水道管を計画的に取替えること (57%) と回答した方が多く、第 3 回アンケートの「中期経営計画の取組みで今後も継続を求めること」でも、浄水場や水道管の老朽化対策・耐震化等 (86%)、高度浄水処理、水質管理等 (83%) と回答した方が多いという結果となりました。この結果からも、水道水の安全性に対するお客様の高い関心が伺えました。</p>			
イ お客様の視点に立った広報			
<p>「県水だより」については、例年、年 4 回発行していましたが、平成 26 年 4 月に消費税引き上げによる水道料金の変更があったことから、平成 26 年 4 月分を 3 月に前倒しして発行することとし、平成 26 年度は年 3 回の発行としました。また、平成 25 年度までは、各回 104 万部発行していましたが、給水戸数の推移に合わせ、平成 26 年度からは、各回 108.4 万部の発行とし、当局事業の概要や防災対策、予算・決算などの情報をわかりやすくお客様に提供しました。また、こうした情報を水道局ホームページに速やかに掲載することを通じて、お客様の理解の促進を図りました。</p> <p>ホームページアクセス件数については、引越しなどの各種手続きや水道料金に関する情報などに対するお客様の閲覧に加え、電子納品ガイドライン等の水道工事に関する水道業者からのアクセスが多いことなどが件数の増加に影響したと考えられます。</p> <p>なお、このほかに、新聞、テレビ、ラジオなどを通じた広報を実施し、お客様へのわかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>また、非常時応急給水に対する広報については、給水区域内各市との会議を通じて、各市の防災無線の活用等、お客様が知りたい情報の提供方法について再確認しました。</p>			
ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表			
<p>「水道事業年報」については 520 部、「環境報告書」については、1,000 部作成し、局出先機関や各水道事業体等の関係機関、教育機関等にも配布するとともに、ホームページでも公表しました。</p>			

水道事業ガイドラインで設定されている指標
(達成指標)

※1 アンケート情報収集割合 水道事業ガイドラインの指標番号 3203

	「お客様の声」の事業運営への活用	担当課	業務振興課
取組	(取組の概要)	<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、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p>	
	② (当年度取組計画の概要)	<p>広聴活動の充実を図るとともに、「お客様の声」を月、四半期、一年間ごとに集計・分析し、集計・分析結果は速やかに各所属へフィードバックし、業務改善に役立てます。また、ホームページ上で年度毎に報告している「広聴結果の概要」に業務改善事例を掲載する等、お客様への情報公開に取り組みます。</p>	

当初予算額 2, 883 千円、決算 (見込) 額 1, 813 千円 (上記の当初予算額及び決算 (見込) 額は、2-(3)-①「広聴・広報の充実」で計上している金額のうち、本取組に係る分を抽出・再掲載したものです。)	
達成指標	電話やメール等での「お客様の声」(特に苦情・要望事項)の集計・分析と対応結果の全所属へのフィードバックの割合
達成目標	100% (フィードバックした件数/「お客様の声」の件数)
達成実績	100% (109,564件/109,564件)
(評価結果の説明・分析) 水道局に寄せられたお客様の声を取りまとめ、各所属へ逐次フィードバックを行いました。お客様の声を受けて、業務全般に対する要望への対応や、職員等の態度等に関する指導を徹底するとともに、月々の広聴結果を基に、各所属で行った業務改善について、ホームページ上に公開する等、お客様からの要望や苦情に対応した業務改善を進めました。 平成 26 年度の業務改善の具体的事例としては、口座振替の振替口座の変更方法がわからないというお客様の声を踏まえて、ホームページに口座変更の方法について説明を追加しました。このほか、最新の給水申込み (開栓) 情報を、検針会社側で出力できるようにシステムを改善し、検針前に確認できるようにしました。また、インターネットモニターアンケートにて多数寄せられた質問に対して、「平成 26 年度インターネットモニターアンケート Q&A」というページを作成し、アンケート結果の掲載ページよりアクセスできるようにしました。	

取組 ③	接客マナーの向上	担当課	業務振興課
	(取組の概要) 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布するとともに、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実務研修を継続的に実施し、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。		
	(当年度取組計画の概要) 全職員の接客意識の高揚を図るため接客対応マニュアルを配布するとともに、全職員一斉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の実施や、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。 当初予算額 1, 868 千円、決算 (見込) 額 732 千円		
	達成指標	マナーチェックテスト実施結果 (100点満点換算)	内部評価
	達成目標	92.5点	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	91.0点	前年度評価	b
(評価結果の説明・分析) 前中期経営計画から継続的にマナーチェックテストを実施しており、テストの趣旨・意義についての理解が定着してきています。外部講師による実務研修では、平成 26 年度は前年度に引き続き実施時期を 6 月に設定し、当局に初めて配属された職員の接客サービス意識の向上を迅速に図りました。水道事務所、支所で行う実地研修では、日頃の接客対応に対して外部講師からアドバイスを受け、各所属でマナー向上の取り組みを行いました。また、「接客サービス向上マニュアル」を見やすくし、初任者に配布するとともに、マニュアルをデータ化し、より具体的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接客に向けて」と併せて、全職員に閲覧できるようにしました。これにより、両マニュアルを活用することで、質の高いマナーをもって接客できるよう努めました。			

新たな料金収納形態の検討		担当課	業務振興課
<p>(取組の概要)</p> <p>下水道料金の徴収と合わせた上下水道料金の徴収一元化について検討し、給水区域内 11 市で組織する協議会を通じて各市と協議していきます。</p> <p>また、お客様からご要望のある、クレジットカードによる料金の納付についても、費用対効果や他の水道事業体を参考にしながら、引き続き検討していきます。</p>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>上下水道料金の徴収一元化については、下水道使用料の徴収に必要な機能を備えた新たな上下水道料金システムの構築が不可欠となることから、引き続き協議会を通じて、次年度からの開発に向けた準備を進め、新料金システムの仕様細目などの協議を行います。</p> <p>クレジットカード納付の導入については、前年度の調査結果を踏まえ、検討していきます。</p> <p>当初予算額 573千円、決算(見込)額 330千円</p>			
取組 ④	達成指標	上下水道料金の徴収一元化に係る県市間協議の進捗度	内部評価
	達成目標	新料金システムの仕様細目に係る協議の完了	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	新料金システムの仕様細目に係る協議の完了	前年度評価 a
	(評価結果の説明・分析)		
<p>上下水道料金の徴収一元化については、協議会内に当局と関係 4 市(千葉市・市原市・成田市・鎌ヶ谷市)で構成する実施作業部会を設置し、システム機能、帳票及び業務フロー等について検討しました。これらの検討結果に基づき、平成 27 年度に開発着手を予定している新料金システム開発運用業務委託に係る仕様細目原案(調達公告に添付する業務委託に係る要求水準書:開発方針、システムの基本要件・業務要件、業務委託全般に関する条件等を整理した資料)を作成しました。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、徴収一元化協議会実施作業部会において、徴収一元化の関係 4 市に対して、昨年度実施した導入済みの近隣自治体の調査結果を示したところ、徴収コストが増加する一方で、収納率向上等のメリットがないことから、導入には消極的である旨の意向を確認しました。</p>			

II 施策の成果

成果指標	①ーア) 広聴・広報満足度(「県水だより」内容満足度)	内部評価
	①ーイ) 広聴・広報満足度(「ホームページ」満足度)	
	②お客様対応満足度	
成果目標	①ーア) 77%以上	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
	①ーイ) 74%	
	②92%以上	
成果実績	①ーア) 88% (349/395人)	前年度評価 a
	①ーイ) 76% (332/439人)	
	②88% (99/113人)	

<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>① 「県水だより」については、見やすい文字や見やすいデザインにするとともに、写真・イラストを多く使用し、読みやすいページ作りを心掛けました。「ホームページ」については、水道局を騙る悪質メールへの注意喚起など迅速な情報発信や不要な情報の整理など、必要な情報を速やかに閲覧できるようにしました。「県水だより」及び「ホームページ」の満足度については計画初年度から上昇傾向にあり、成果目標を達成しました。</p> <p>② お客様満足度については、目標を4ポイント下回りました。この要因としては、お客様と水道局職員等との対応頻度が少ないうえに、モニターアンケートでは対応経験のある時期を本年度に限っていないため、対応についての総合評価が「やや不満」、「不満」と回答した14名のうち9名が25年度以前の対応経験に基づく回答であったことが、満足度に影響しています。</p>

III 達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（施策の方向性）

<p>・各施策の進め方</p> <p>取組①広聴・広報の充実</p> <p>（継続：インターネットモニター制度やイベント等を活用し、広聴の充実に努めます。また、「県水だより」については、お客様の要望を把握しながら、記事内容の一層の充実を図り、より多くのお客様に手に取っていただける紙面づくりを目指します。「ホームページ」については、お客様が求める情報を把握し、より迅速かつ確かな提供と、「見やすく」「使いやすく」「検索しやすい」ホームページづくりの取り組みなどを通じて、お客様の視点に立った広報を展開します。また、非常時の応急給水に対する広報について、引き続き、給水区域内各市との会議を通じて、よりよい情報提供方法の確認を行います。）</p> <p>取組②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>（継続：「お客様の声」をとりまとめ、各所属へフィードバックを行うことで、個別の事例についても問題意識の共有を図るとともに、新たに業務改善プロジェクトチーム会議を立ち上げ、「お客様の声」を活かした事務の改善を推進します。）</p> <p>取組③接客マナーの向上</p> <p>（継続：外部講師による実務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。）</p> <p>取組④新たな料金収納形態の検討</p> <p>（継続：上下水道料金の徴収一元化については、新料金システムの開発に着手するとともに、協議会において、平成30年1月の実施に向けて、今後、当局及び各市が準備すべき項目（事前広報など）について引き続き協議します。また、クレジットカード納付の導入については、導入済みの近隣自治体の調査結果や各市の意向も踏まえ、今後の方向性について一定の結論を出します。なお、不参加の7市に対しては、協議会において、今後具体化していく徴収一元化に係る経費等の情報を提示しながら、参加を促してまいります。）</p> <p>・施策の方向性</p> <p>広聴・広報活動の充実を図るとともに、「お客様の声」を活かした業務改善、接客マナーの向上及び新たな料金収納形態の検討について、お客様視点に立った取組を引き続き行うことにより、お客様へのサービスを推進し、水道局に対する信頼を高めます。</p>	内部評価	
	前年度評価	a

<p>内部評価機関 (経営戦略会議) における評価</p>	<p>(総合的な意見等)</p> <p>自己評価を妥当と認める</p>
	<p>(特記事項)</p> <p>なし</p>