

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</p> <p>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</p> <p>県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なご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。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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>(27年度取組計画の概要)</p> <p>ア 広聴活動の充実</p> <p>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</p> <p>当局の広報紙「県水だより」の記事の充実を図るとともに、水道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に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ます。</p> <p>今年度も引き続き広報事業へのお客様の高い満足度を維持し、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>また、災害時等においてお客様に情報を発信できるように、給水区域内11市と協力して、よりよい情報提供方法を検討します。</p>		

ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 平成 26 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、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。					
当初予算額 60,407 千円、決算(見込)額 51,246 千円					
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	23～26 年度の内部評価			
		23	24	25	26
		a	a	a	a
達成目標 (27 年度)	ア) 1,650 人以上 イ) 214 万 5 千件以上	内部評価 (27 年度)			
達成実績 (27 年度)	ア) 1,970 人 イ) 331 万 6 千件	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			
達成目標 (5 か年)	ア) 1,650 人以上 イ) 214 万 5 千件以上	内部評価 (5 か年)			
達成実績 (5 か年)	ア) 1,980 人 (5 か年平均) イ) 331 万 6 千件 (27 年度)	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			
(評価結果の説明・分析)					
[27 年度]					
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 (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 5,883 人 (給水人口 1,000 人当たり 1.97 人) のお客様の声を聴くことができました。アンケートに回答いただいた方の 90% 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、古い水道管を計画的に取替えること (62%)、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 (55%) 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 (87%)、高度浄水処理、水質管理等 (84%) 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。					
イ お客様の視点に立った広報 「県水だより」については、年 4 回 各回 108.4 万部発行し、当局事業の概要や防災対策、予算・決算、水道水についての情報など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。併せて、増加するホームページの情報の整理をするため、検索用の目次の刷新を行うとともに、28 年度からの工業用水道事業の当局への移管を受け、上水道、工業用水道の情報を見出しで明確に区別するようにするなど、より検索しやすいホームページ作りに努めました。 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民間事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。 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。 また、非常時の応急給水に対する広報については、給水区域内各市との協議を通じて、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> <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> <p>[5 か年]</p> <p>ア 広聴活動の充実</p> <p>インターネットモニターアンケートや、まちかど水道コーナー、浄水場見学会などで積極的にアンケート収集を実施した結果、5 か年を通してアンケート情報収集割合目標を上回りました。アンケートに回答いただいた人数は、5 か年でのべ 29,203 人（給水人口 1000 人当たり年平均 1.98 人）でした。インターネットモニターアンケートでは、平成 26 年度に、お客様から多く寄せられた質問についての回答をホームページに掲載し、以後、更新を行ってきました。</p> <p>アンケートの設問「水道局に求めるもの」で最も多い回答は「安全性」であり、平成 22 年度は 87%、平成 23 年度から 27 年度までの平均は 89%でした。「事故・災害時などの安定性」と回答したお客様は平成 22 年度では 28%でしたが、平成 23 年度から 27 年度までの平均は 35%でした。これらの結果から、水道水の安全性を求めるお客様の割合は高い状態が続いており、また、災害時などの安定性を求めるお客様の割合は増加したことが伺えました。安定性を求めるお客様の増加については、平成 23 年 3 月の東日本大震災、平成 24 年度ホルムアルデヒド事故などがあったためと考えられます。</p> <p>イ お客様の視点に立った広報</p> <p>「県水だより」については、平成 26 年 4 月の消費税の改定に伴う水道料金の変更に合わせ発行時期を早めるなどの状況に応じた対応を行いながら、5 年間で 20 回の発行を行い、当局事業の概要や防災対策、予算・決算、水道水についての情報などを分かりやすくお客様に提供しました。また、発行部数についても給水戸数の推移に合わせた見直しを実施し、平成 26 年度以降は 4.4 万部の増を行い、各回 108.4 万部発行としました。併せて、これらの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、平成 22 年度の東日本大震災、平成 24 年度ホルムアルデヒド事故及び濁水、平成 25 年度の濁水等に関連し、アクセス件数の増加傾向が見受けられました。こうした災害や事故時にお客様の健康や生活にかかわる情報を速やかに提供したこと、また、引っ越しなどの各種手続きや水道料金などの身近な情報を分かりやすく提供したことなどにより、それぞれの年度で目標を上回る結果につながりました。</p> <p>また、非常時の応急給水に対する広報については、毎年開催される給水区域内各市との協議を通じて、応急給水に係る広報の役割分担や防災行政無線の活用方法について確認し、非常時における広報体制の充実を図ることができました。</p> <p>ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表</p> <p>5 年間を通じて、各年度とも、「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

取組	「お客様の声」の事業運営への活用	担当課	業務振興課
	<p>(取組の概要)</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、お客様の視点を取り入れた事業運営に役立てていきます。</p>		

<p>(27 年度取組計画の概要)</p> <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> <p>当初予算額 2, 1 2 5 千円、決算(見込)額 1, 6 8 8 千円</p> <p>(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。)</p>					
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	23～26 年度の内部評価			
		23	24	25	26
		a	a	a	a
達成目標 (27 年度)	1 0 0 %	内部評価 (27 年度)			
達成実績 (27 年度)	1 0 0 %	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			
達成目標 (5 か年)	1 0 0 %	内部評価 (5 か年)			
達成実績 (5 か年)	1 0 0 % (5 か年平均)	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			
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>[27 年度]</p> <p>水道局に寄せられた「お客様の声」を月・四半期・一年間ごとにとりまとめ、各所属へフィードバックを行いました。職員等の対応に関する項目については、接客サービス推進リーダーによる指導を徹底しました。また、件数の多い項目については、平成 27 年度から新たに立ち上げた「業務改善プロジェクトチーム」において検討し、事務処理方法等の改善を行いました。改善を行った項目については、その後は、類似項目の「お客様の声」が減少すると言った効果も現れております。</p> <p>業務改善の具体的事例としては、振替口座の変更方法がわからないというお客様の声を受け、口座変更の方法に関する説明を、ホームページ上のより見つけやすい場所に再掲しました。</p> <p>[5 か年]</p> <p>5 年間を通して、水道局に寄せられた全ての「お客様の声」をとりまとめ、集計・分析を行い、結果を各所属へフィードバックし、業務改善に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ることが出来ました。また、平成 24 年度から業務改善事例をホームページに掲載し、情報公開に取り組みました。</p> <p>お客様のご意見により業務改善を行った事例の合計件数は、14 件であり、主な事例としては、「お客様センターで繁忙期に使用しているアナウンスの文言を簡略化し、オペレーターにつながるまでの時間を短縮した」や「口座振替依頼書や返信用封筒の仕様を変更した」等があります。</p>					

取組 ③	接客マナーの向上	担当課	業務振興課
	<p>(取組の概要)</p> <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。</p>		

(27 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、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みます。 当初予算額 1, 5 9 6 千円 、 決算 (見込) 額 8 4 3 千円					
達成指標	マナーチェックテスト実施結果 (1 0 0 点満点換算)	23～26 年度の内部評価			
		23	24	25	26
		a	b	b	b
達成目標 (27 年度)	9 3 . 0 点	内部評価 (27 年度)			
達成実績 (27 年度)	9 1 . 0 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			
達成目標 (5 か年)	9 3 . 0 点	内部評価 (5 か年)			
達成実績 (5 か年)	9 1 . 0 点 (2 7 年度)	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			
(評価結果の説明・分析) [27 年度] 新規採用職員及び新規転入職員に接客対応マニュアルを配布しました。また、9 月、3 月に実施する接客サービス推進月間において、マナーチェックテストを実施し、得点が低かった項目については、各所属で重点的に改善に取り組みました。接客サービス研修としては、当局に初めて配属された職員を対象とした接客サービス向上実務研修、実際の実務に対して外部講師が評価・指導する接客サービス向上実地研修、指導的立場の職員を対象として行う接客サービス意識向上研修の 3 つを実施しました。 [5 か年] 目標達成には至りませんでした。外部講師による研修や、マナーチェックテストの結果に基づき各所属が改善に向けた取組を継続した結果、職員の接客マナーやサービス意識を一定水準 (マナーチェックテストで 9 0 点以上) に保つことができました。					

取組	新たな料金収納形態の検討	担当課	業務振興課
	(取組の概要) 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。 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。		
	(27 年度取組計画の概要) ④ 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準備 (業務委託に係る要求水準書・落札者決定基準の決定等) を進め、速やかに開発に着手します。また、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。 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。 当初予算額 5 2 3 , 3 4 2 千円 、 決算 (見込) 額 2 3 4 , 9 9 7 千円		

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	23～26年度の内部評価			
		23	24	25	26
		a	a	a	a
達成目標 (27年度)	新料金システムの開発着手	内部評価 (27年度)			
達成実績 (27年度)	新料金システムの開発着手	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			
達成目標 (5か年)	新料金システムの開発着手	内部評価 (5か年)			
達成実績 (5か年)	新料金システムの開発着手	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			
(評価結果の説明・分析)					
[27年度]					
上下水道料金徴収一元化に対応可能な新料金システムの開発については、平成 27 年 10 月 13 日に契約・着手し、現在、基本設計工程の作業を進めています。また、平成 30 年 1 月の運用開始に向けて、当局及び 4 市で、納入通知書のレイアウトや振替口座の一本化に関する広報時期、金融機関との調整方法などの実務的な協議を進めました。					
また、クレジットカード納付については、導入済みの近隣自治体の調査結果や導入の費用対効果、上下水道料金徴収一元化参加市の意向などを総合的に勘案し、当面は導入を見送ることとしました。					
[5か年]					
上下水道料金徴収一元化については、平成 24 年 2 月に当局給水区域内各市で組織する「下水道使用料等事務連絡協議会」からの協議開始の申し入れを受け、平成 24 年 5 月に当局と給水区域内の 11 市で徴収一元化協議会を設置し、協議を進めた結果、平成 26 年 3 月に当局と千葉市、市原市、成田市及び鎌ヶ谷市の 4 市との間で合意が成立し、覚書を締結しました。その後、平成 30 年 1 月の運用開始に向けて、平成 26 年度から当局及び合意 4 市による実施作業部会を設置の上、実務的な協議を開始し、平成 27 年度には、徴収一元化に必要な機能を付加した新料金システムの開発に着手しました。					
なお、合意に達していない 7 市に対しては、協議会の場や各市への訪問等において、当局と先行 4 市による徴収一元化実施のための具体的な協議の結果や、システム開発の概要などの情報を適宜提供するとともに参加を促しました。					
また、クレジットカード納付については、他の支払方法と比べて手数料が高く、将来にわたって収納コストがかさみ、経営に与える影響が懸念されることから、当面は導入を見送ることとしました。					
なお、上下水道料金徴収一元化参加市からも導入を希望しないとの意向が示されました。					

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) 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	23～26年度の内部評価			
		23	24	25	26
		b	a	a	b
成果目標 (27年度)	①ーア) 85%以上 ①ーイ) 75%以上 ② 92%以上	内部評価 (27年度)			
成果実績 (27年度)	①ーア) 89% (366/413名) ①ーイ) 76% (349/459名) ② 89% (25/28名)	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			

成果目標 (5 か年)	①ーア) 77%以上 ①ーイ) 75%以上 ②) 92%以上	内部評価 (5 か年) 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 (5 か年)	①ーア) 86% (5 か年平均) ①ーイ) 76% (27 年度) ②) 90% (5 か年平均)	
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>[27 年度]</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ことで、読みやすいページ作りを心掛けました。また、お客様に関心を持ってもらえるような記事の作成に努めました。「ホームページ」については、冬季に発生が予想される水道管の凍結に対する注意喚起や組織改正に伴うお知らせなどの情報発信や不要な情報の整理を行うことにより、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 お客様対応満足度については、目標を 3 ポイント下回りました。平成 27 年度に職員との対応があったモニターは 28 名と少数であり、「不満」又は「やや不満」とした 3 名の回答を分析したところ、メールや電話による問合せに対する当局からの回答が分かりづらかった等の案件が 2 件、他の 1 件は別の組織における対応を当局の職員によるものと誤解していると思われる案件でした。</p> <p>[5 か年]</p> <p>① 「県水だより」及び「ホームページ」の満足度については、23 年度の「県水だより」の 82%、「ホームページ」の 69%から毎年それぞれ上昇し、「県水だより」は 5 か年平均 86%、「ホームページ」は 76%と目標値を超える結果となったことから、お客様が求める情報を迅速にわかりやすく提供したことによる成果が認められます。今後も、お客様にわかりやすく必要な情報を迅速に提供するための更なる見直しを継続して行っていきます。</p> <p>② お客様対応満足度については、目標達成には至りませんでした。23 年度の 87%から向上し、毎年度 90%前後を確保しています。お客様対応の更なる向上を目指すためにも、職員に加え委託会社についても、継続してマナー向上に取り組めます。</p>		

Ⅲ 千葉県営水道事業中期経営計画における各取組の位置付け

取組①広聴・広報の充実 (一部見直して継続)
取組②「お客様の声」の事業運営への活用 (一部見直して継続) 2つの取組を統合することで、引き続き、広聴・広報の充実に取り組めます。
取組③接客マナーの向上 (継続) 引き続き、主な取組として位置付け、接客マナーの向上に努めます。
取組④新たな料金収納形態の検討 (一部見直して継続) 新料金システムの開発・運用及び上下水道料金一元化の実施については、引き続き、主な取組として位置付け、事業を推進します。

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