

基本目標	2 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
	主要施策（3）～（4）
施策の趣旨	<p>主要施策（3） お客様サービスの推進 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。</p> <p>主要施策（4） 次世代への技術の継承 県内水道の中核にふさわしい高い技術レベルを維持し、安全で良質なおいしい水を将来にわたってお客様へお届けできるよう、長年培ってきた県営水道の技術力と現場対応力を効果的な方法で次世代職員に継承していきます。</p>

評価結果の概要	<p>基本目標2においては、2つの主要施策の下に6の主な取組を位置付けております。各取組について、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)「達成状況」に係る評価は、全取組について「a」評価（目標を「達成」している）としました。</p> <p>(2)「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）について「b」評価（概ね成果が出ている）とし、主要施策（4）について「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>(3)「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、主要施策（4）共に「a」評価（継続）としました。</p>
---------	--

主要施策ごとの当年度の取組と内部評価結果		
(3) お客様サービスの推進(4事業)	「成果」 b	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 広聴・広報の充実 「お客様の声」の事業運営への活用 接客マナーの向上 新たな料金収納形態の検討	「達成状況」 a a a a	
(4) 次世代への技術の継承(2事業)	「成果」 a	「今後の進め方」 a
主な取組（平成23年度の事業内容） 実践的な技術研修の実施 体験型研修施設の整備検討	「達成状況」 a a	

<p>外部評価委員会の 総評</p>	<p>当委員会は、千葉県水道局の実施した本目標関係施策の内部評価について、次のとおり評価します。</p> <p>〔「達成状況」、「成果」の内部評価に対する評価〕</p> <p>お客様の様々なニーズに応えるとともに、蓄積された高い技術力を後世に引き継いでいくための主要な施策や取組の状況が示されており、各取組の達成状況や施策の成果に対する内部評価は、評価調書の内容及び補足説明を総合して妥当なものと判断します。</p> <p>なお、取組の達成指標の設定の仕方に検討の余地のあると思われるものがあり、検討課題であると考えます。当委員会から出た意見等を踏まえた検討を期待するものであることを付記します。</p> <p>〔「今後の進め方」の内部評価に対する評価〕</p> <p>各取組や施策の推進状況を踏まえた今後の進め方についての内部評価は、総じて妥当なものと判断します。</p> <p>なお、当委員会から出た意見等については、今後の取組及び施策展開においても留意していただくことを期待するものであることを付記します。</p>	<p>「達成状況、成果」についての内部評価の妥当性</p> <p>A：妥当である B：概ね妥当である C：不十分である</p> <hr/> <p>「今後の進め方」についての内部評価の妥当性</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>基本目標2の各施策の内部評価等に関して、外部評価委員会から以下のとおり意見があった。</p> <p>主要施策(3)お客様サービスの推進 取組 「お客様の声」の事業運営への活用 達成指標が「フィードバック割合」とされているが、これは単に事業システムの問題であって、システムが有効に機能しているかどうかが問われると思う。したがって、お客様の「要望反映率」のような指標も合わせて設けることが望ましい。</p> <p>施策の成果 お客様満足度が目標未達成の理由は、取組の結果が十分にお客様に伝わっていなかったり、業務改善と連動しきれていないという可能性があるからではないか。 お客様満足度をみるのに、当年度のアンケート結果を用いても当年度の施策の成果が反映されないのので、より反映される直近のアンケート結果を用いたほうがよい。</p>	