

施策評価調書（基本目標別）

<p>基本目標</p>	<p>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</p> <p>主要施策（3）～（4）</p>
<p>施策の趣旨</p>	<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>

<p>評価結果の概要</p>	<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>I 「達成状況」に係る評価は、4つの取組について「a」評価（達成している）、2つの取組について「b」評価（概ね達成している）としました。</p> <p>II 「成果（効果）」に係る評価は、主要施策（3）、（4）共に「a」評価（成果が出ている）としました。</p> <p>III 「今後の進め方」に係る評価は、主要施策（3）、（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		
<p>(3) お客様サービスの推進</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<hr/>		
<p>主な取組</p> <p>①広聴・広報の充実</p> <p>②「お客様の声」の事業運営への活用</p> <p>③接客マナーの向上</p> <p>④新たな料金収納形態の検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>a</p>	
<p>(4) 次世代への技術の継承</p>	<p>「成果」 a</p>	<p>「今後の進め方」 a</p>
<hr/>		
<p>主な取組</p> <p>①実践的な技術研修の実施</p> <p>②体験型研修施設の整備検討</p>	<p>「達成状況」</p> <p>a</p> <p>b</p>	

外部評価会議 委員の評価	「達成状況、成果」についての 内部評価の妥当性	<p>基本目標の達成に向けた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「妥当である」と判断します。</p> <p>なお、取組と施策の関連についてより丁寧な説明をするなど評価調書の記載の仕方等に改善の余地のあるものなどについては、各委員から出た意見を踏まえ、更なる検討・改善を期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の評価	「今後の進め方」についての 内部評価の妥当性	<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>今後の取組及び施策展開においても、各委員から出た意見等に留意されることを期待します。</p>
	<p>A：妥当である 5人</p> <p>B：概ね妥当である 0人</p> <p>C：不十分である 0人</p>	
外部評価会議 委員の主な意見	<p>基本目標 2 の各施策の内部評価等に関して、評価委員から出された意見は以下のとおりです。</p> <p>主要施策(3)お客様サービスの推進</p> <p>取組①広聴・広報の充実</p> <p>○水道を安心して使うために、利用者である県民が知りたいことはいろいろあるので、引き続き、広報紙「県水だより」の読みやすい編集に努めていただきたい。</p> <p>取組③接客マナーの向上</p> <p>○お客様にとっては、職員でも業務委託先でも対応者は全て水道局ということになるので、接客を伴う業務委託先に対しても、接客マナーについて何らかの施策が必要だと思われる。</p> <p>○職員等の士気向上のため、電話対応や接客でお客様からお褒めいただいた人に対して表彰する制度があるので参考にしてください。</p> <p>主要施策(4)次世代への技術の継承</p> <p>取組②体験型研修施設の整備検討</p> <p>○研修施設の新設には設置や維持管理、運営に多額のコストがかかる。施設を自前で持つことは人員・費用等維持管理の面で重荷になる可能性もあるので、施設に余裕のある近隣事業者の体験型研修を受講したり、設備を借りるなどの形も含め、慎重に検討する必要があるのではないかと。</p> <p>施策の成果</p> <p>○「取組②体験型研修施設の整備検討」と施策の成果との関係が分かりにくい。近隣事業者の施設を使った体験型研修を自前の施設で行えば同等以上の効果が期待できるのであれば、そのことについて補足説明が必要ではないかと。</p>	