

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、まちかど水道コーナーにおいて、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に努めます。</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、災害時等において市が所有する防災無線を使ったお客様への情報提供など給水区域内 11 市との一層の連携強化を図ります。</p> <p>ウ 各種報告書の作成とお客様への公表 平成 23 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 50,497千円、決算(見込)額 36,898千円</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. 6 2 人以上 イ) 1 8 5 万 4 千件以上	a	: 達成している
達成実績	ア) 2. 0 4 人 イ) 4 0 5 万 6, 7 7 8 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 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ました。PR 活動と併せて効果的にアンケート調査を実施することにより目標を上回るアンケート情報収集割合となり、「安全でおいしい水」などに関するご意見など、多くのお客様の声を聴くことができました。			
イ お客様の視点に立った広報 「県水だより」を 4 月、5 月、9 月、1 月の計 4 回、各回 104 万部ずつ発行し、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と局事業への信頼醸成を図りました。 ホームページアクセス件数は、東日本大震災、ホルムアルデヒド事故、濁水等へのアクセス件数が多かったため目標を超えており、水道事業への高い関心が伺えました。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、非常時における広報体制については、給水区域内 11 市と応急給水に関する広報の役割分担や防災無線の活用方法について確認しました。			
ウ 各種報告書等の作成とお客様への公表 「水道事業年報」については 520 部作成し、各水道事業者等の関係機関に配布しました。「環境報告書」については 1,000 部作成し、お客様配布用として局出先機関に送付するとともに、図書館、中学校等の関係機関にも配布いたしました。また、お客様に身近なものとしていただくため、それぞれホームページでも公表しました。			

取組 ②	「お客様の声」の事業運営への活用		担当課	業務振興課
	(取組の概要) 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。			
	(当年度取組計画の概要) 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、業務改善に役立ててまいります。			
	当初予算額 2, 6 8 0 千円、決算 (見込) 額 1, 6 7 7 千円			
	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	内部評価	
	達成目標	1 0 0 % (フィードバックした件数 / 「お客様の声」の件数)	a	: 達成している
達成実績	1 0 0 % (1 0 8, 9 6 5 件 / 1 0 8, 9 6 5 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	

<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>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。これを受けて、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、よくある質問に対する回答を局ホームページの Q & A に掲載する等、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。</p> <p>また、新たに、業務改善の具体的事例（繁忙期の県水お客様センターでの電話受付アナウンスを見直し、オペレーターにつながるまでの時間を短縮したなど）についてホームページで公表しました。</p>

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>			
<p>(当年度取組計画の概要)</p> <p>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作成・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みます。</p> <p>当初予算額 1,486千円、決算(見込)額 593千円</p>			
取組 ③	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	91.0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
	達成実績	90.5点	前年度評価 a
	<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>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、徐々にテストの趣旨・意義についての理解が深まっています。外部講師による実務研修では、平成 24 年度も水道事務所、支所で行う実地研修を取り入れ、日ごろの接客応対に対してアドバイスし、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」やより具体的な内容の「基本マナーマニュアル 満足いただける接遇に向けて」を全職員に配布し、併せて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にしました。</p> <p>職員の意識向上に努めた結果、過去最高点である 91 点(平成 23 年度)とほぼ同様の点数となりました。</p>		

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、お客様サービスの向上と事務の効率化が確保されることを前提に、県及び 11 市双方にプラスとなるよう、徴収の事業主体、経費負担について協議、検討します。</p> <p>クレジットカードによる料金の納付については、平成 20 年度に他の水道事業体の状況等を総合的に検討した結果、当面は見送ることとしましたが、お客様からの要望も多いことから、再度検討します。</p> <p>当初予算額 0 千円 、 決算 (見込) 額 0 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	上下水道料金の徴収一元化に係る県市実務者協議への参画	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	上下水道料金の徴収一元化に係る県市実務者協議への参画	前年度評価 a
	(評価結果の説明・分析)		
<p>1 上下水道料金の徴収一元化については、平成 24 年 5 月 17 日に、当局と給水区域内 11 市で「千葉県水道局給水区域における上水道料金と下水道使用料の徴収一元化協議会」を設置するとともに、本協議会の円滑な運営を図るために総務部会を、さらに、平成 25 年 3 月にシステム部会を設置しました。</p> <p>協議会、両部会とも各 3 回開催し、徴収一元化に係る主な検討課題を把握するため、当局（上水道料金）及び各市（下水道使用料）の徴収事務について、現況調査及び意見交換を実施しました。</p> <p>2 クレジットカードによる料金の納付については、指定代理納付者及び決済代行会社との契約形態に係る情報を収集しました。</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) 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	内部評価	
成果目標	①ーア) 76.7 (%) ①ーイ) 72 (%) ②92 (%)	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ーア) 84.2 % ①ーイ) 72.4 % ②93.5 %	前年度評価	b
<p>(評価結果の説明・分析)</p> <p>① 「県水だより」、「ホームページ」については、読みやすい文字や見やすいデザイン、写真・イラストを多く使用し、見やすいページ、読みやすいページ作りを心掛けました。このように、お客様の視点に立った記事の編集を行ったこと等により満足度の向上につながり、目標を達成できたものと思われま。東日本大震災等を契機として、お客様の水道に対する関心が高まってきていることから、必要な情報をより迅速かつ的確に提供し、更なる満足度の向上につながるよう取り組んでいきます。</p> <p>② お客様対応満足度については、実地研修を行うなどより実践的な研修を実施したことなどから職員一人ひとりの意識の向上が見られ目標を達成できたと思われま。</p> <p>また、お客様の利便性向上を図る観点から、上下水道料金の徴収一元化に向けて、給水区域内 11 市で組織する協議会に参画し、各市と協力して検討課題の把握に取り組みま。</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 (継続：インターネットモニター制度やイベント等のお客様の声を伺うことができる機会を活用し、広聴の充実に努めま。また、「県水だより」については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。「ホームページ」についてはお客様が求める情報の、より迅速かつ的確な提供と、「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。また、非常時の広報を円滑に行えるよう、さらなる給水区域内 11 市との連携強化に努めま。)</p> <p>取組②「お客様の声」の事業運営への活用 (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、業務改善によりお客様の視点に立った事業運営を実施しま。また、ホームページ上に業務改善事例を掲載する等情報提供に取り組みま。)</p> <p>取組③接客マナーの向上 (継続：外部講師による接客マナー実務研修を行うなどして職員のスキルアップとサービス意識の向上を図りま。)</p> <p>取組④新たな料金収納形態の検討 (継続：上下水道料金の徴収一元化については、引き続き協議会を通じて徴収一元化の実施に向け、受託事務の範囲や費用負担のあり方など、基本的事項について協議を進めま。クレジットカードによる料金の納付についても引き続き検討しま。)</p> <p>・施策の方向性 引き続き、取組①～④について取り組むことにより、お客様サービスの推進に努めま。</p>	内部評価	
	a : 継続 b : 一部見直して継続 c : 休止・廃止	
	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
	(特記事項) なし

水道事業ガイドラインで設定されている指標

(取組① 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