

基本目標3 お客様からの「信頼」の確保

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	
(6) お客様サービスの推進	<p>I 成果指標 (1) 「県水だより」満足度 (2) 「ホームページ」満足度 (3) お客様サービス満足度</p> <p>II 成果目標 (1) 90% (2) 78% (3) 90%以上(毎年度)</p>	<p>施策(6)取組① 「お客様の声」を活かした事業運営 (広報・広聴の充実)</p>	<p>ア) お客様の視点に立った広報 県営水道事業全般についてお客様の御理解、御協力をいただくためには、水道水の安全性やおいしさ、耐震化・危機管理対策の推進状況等を積極的かつ効果的にPRする必要があります。 そのため、広報紙「県水だより」、千葉県水道局ホームページをはじめ、新聞、テレビ、ラジオなど各種媒体を効果的に組み合わせるとともに、各種イベント等との連携に努め、「伝わる」広報を目指します。 また、事業運営状況や環境保全への取組状況をまとめた報告書を作成・公表することにより、お客様からの信頼の確保と一層の理解の促進に努めます。</p> <p>イ) 広聴活動の充実 お客様の視点に立った水道事業の運営のためには、お客様の求めていることを的確に把握することが不可欠です。インターネットモニターによるアンケートや、各種イベントでのアンケートを実施することにより、お客様から直接御意見や御要望をお伺いできる機会を積極的に設けて広聴活動の充実を図ります。 さらに、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、「お客様の声」を事業運営に役立てていきます。</p>	<p>I 達成指標 ア) 各種広報媒体の改善状況 イ) ①アンケート情報収集割合 (給水人口1,000人当たり) (C502) ②業務改善数</p> <p>II 達成目標 ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) ①1.87 (件/1,000人) (毎年度) ②5件以上(毎年度)</p>	各種広報媒体の改善の実施					総務企画課 業務振興課
	<p>(29年度の成果目標) (1) 89% (2) 77% (3) 90%以上</p> <p>(27年度の成果実績) (1) 88% (2) 76% (3) 89%</p> <p>施策主務課：業務振興課</p>		<p>(29年度の取組計画) ア) お客様の視点に立った広報 当局的広報紙「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、引き続き広報事業へのお客様の高い満足度を維持することを目指します。 併せて、28年度に実施した給水開始80周年記念イベントの一部を踏襲しながら、引き続き水道局の取組みをPRする事業を実施します。 また、平成28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>イ) 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アンケート調査や、施設見学会・まちかど水道相談でのアンケート調査などにより、直接、お客様から御意見や御要望等を伺う等、広聴活動の充実に努めてまいります。 また、いただいた御意見、御要望等については、詳細に分析し、業務改善の検討に役立てていきます。</p> <p>(29年度の当初予算) 63,430 千円</p>	<p>(29年度の達成目標) ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) ①1.87 (件/1,000人) ②5件以上</p> <p>(27年度の達成実績) ア) お客様の要望を踏まえた県水だより及びホームページの改善 イ) ①1.97 (件/1,000人) ②4件</p>	アンケート調査等の実施 アンケート情報収集割合: 毎年度1.87件/1,000人					
					各所属にて業務改善を実施					
					業務改善件数: 毎年度5件以上					

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。

基本目標3 お客様からの「信頼」の確保

主要 施策	施策により期待 される成果	主な取組	取組内容	I 達成指標 II 達成目標	スケジュール					担当課
					平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	
（6） お客様サービスの推進		施策(6)取組② 接客マナーの向上	<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付するとともに、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サービス向上研修を継続的に実施します。</p> <p>また、9月、3月を接客サービス推進月間とし、接客マナーチェックテストの結果をもとに、日頃の接客サービスについて確認、改善を図ることにより、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>なお、近年業務の委託化が進んできたことから、委託会社についても接客サービスの向上を図ります。</p> <p>(29年度の取組計画)</p> <p>全職員に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めます。</p> <p>さらに、接客サービス推進月間では、各所属ごとに、接客サービスについて確認改善を図るとともに、委託会社についても意識啓発を図ります。</p> <p>(29年度の当初予算) 1,584 千円</p>	<p>I 達成指標 接客サービス推進月間において取組を実施した所属数</p> <p>II 達成目標 54所属(毎年度) (管理部、水道部の全所属)</p>						業務振興課
		施策(6)取組③ 新たな水道料金システムの開発と 上下水道料金徴収一元化の実施	<p>現行の水道料金システムは、平成3年に使用を開始し、これまで改修を重ねてきたものの機能面や処理の所要時間等に課題が生じており、更なる大幅な改修は困難になっていることから、新たなシステムを開発します。</p> <p>なお、新システムには、上下水道料金の徴収一元化に必要な機能を付加し、徴収一元化協議会において千葉県水道局及び合意に達した4市（千葉市、市原市、成田市及び鎌ヶ谷市）で実務的な調整を行った上で平成30年1月から徴収一元化を実施します。</p> <p>(29年度の取組計画)</p> <p>平成30年1月の運用開始に向けて、新たな水道料金システム及び仕様変更後の県水お客様センター支援システムに係る運用テスト、操作研修、システム関連機器の整備等を進め、年末年始休業期間にデータ移行を行います。</p> <p>また、各市と当局で調整の上、上下水道料金徴収一元化に関するお客様への事前広報及び関係職員等への説明会を実施します。</p> <p>なお、未参加7市に対しては、徴収一元化協議会等において、先行4市との具体的な協議結果や徴収一元化に係る経費等の情報を提供しながら参加を促していきます。</p> <p>(29年度の当初予算) 968,073 千円</p>	<p>I 達成指標 新料金システムの開発</p> <p>II 達成目標 平成30年1月からの運用開始 (上下水道料金徴収一元化含む)</p>						業務振興課

注) 指標名の()内は、水道事業ガイドラインの指標番号を示しています。