

施策評価調書（基本目標 3）

基本目標	3 お客様に、より一層信頼される水道を目指します。
	主要施策 (8)～(12)
施策の目的	より質の高い水道水を供給するため、取水から給水まで綿密な品質管理の充実に努めていきます。 また、多様化・高度化するお客様ニーズを的確かつ迅速に把握して、質の高いサービスの提供など、お客様により信頼される水道を目指します。

評価結果の概要	<p>基本目標3においては、5つの主要施策の下に11の重点推進事業を位置付けています。これらの重点推進事業について、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)「当年度の取組」に係る評価は、全事業について「a」評価（上位施策・目標へ「適合」している）としました。</p> <p>(2)「達成状況」に係る評価（過年度に完了した1事業を除く）は、9事業について「a」又は「b」評価（目標を「達成」又は「概ね達成」している）とし、1事業について「c」評価（「達成していないが進展」している）としました。</p> <p>(3)「成果（効果）」に係る評価は、8事業について「a」評価（目標とした「成果が出ている」）とし、3事業について「b」評価（「概ね成果が出ている」）としました。</p> <p>(4)「今後の進め方」に係る評価は、10事業について「b」評価（「計画どおり継続」）とし、1事業について「d」評価（「事業休止または廃止」）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				
(8) 給水サービスの充実（2事業）				
お客様が行う宅地内鉛給水管更新費用に対して、新たな助成制度を検討します。また、水道未普及地区の解消に努めます。				
事業の区分（平成20年度の主な取組項目）	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
②宅地内鉛給水管更新助成制度の検討(他事業体の状況調査)	a	a	b	b
⑦未普及地区の普及促進（お客様の要望への迅速な対応）	a	b	a	b
(9) 窓口サービスの充実（4事業）				
各種手続きの簡素化、窓口の拡大、「親切・迅速・正確」な接客サービスなどにより、お客さまの利便性向上に努めます。				
事業の区分（平成20年度の主な取組項目）	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
②収納形態の多様化(クレジットカード支払制度の導入検討)	a	a	a	d
⑨検針会社による日曜日等の現地精算(昨年に引き続き実施)	a	—	a	b
⑩接客マナー向上（研修・事例研究の充実等）	a	a	a	b
⑪バリアフリー化整備工事（福増浄水場内に整備）	a	c	b	b
(10) 情報サービスの充実(3事業)				
お客様の求める情報を、様々な広報媒体を活用して提供できるよう努めます。				
事業の区分（平成20年度の主な取組項目）	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
②広報ビデオ活用（浄水場見学会等の場での上映）	a	a	a	b
③ホームページの充実（トップページのレイアウト変更等）	a	a	a	b
④携帯電話活用の情報提供（『水道局モバイルサイト』開設）	a	a	a	b
(11) 相談等広聴サービスの充実(1事業)				
「お客様の声」を総合的に分析し、事業運営に適切に反映できるよう努めます。また、お客様の意識やニーズについても把握していきます。				
事業の区分（平成20年度の主な取組項目）	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
⑤お客様満足度アンケート調査（インターネットモニター等に対するアンケート調査）	a	a	b	b
(12) 情報セキュリティの充実(1事業)				
電子情報及び情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化・徹底に努めます。				
事業の区分（平成20年度の主な取組項目）	「当年度の取組」	「達成状況」	「成果」	「今後の進め方」
⑥情報漏洩防止対策（IT推進員等への研修）	a	b	a	b

<p>主な重点推進事業 の取組結果 (詳細)</p>	<p>(1) ⑧収納形態の多様化 当年度の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p> <p>(2) ⑨接客マナー向上 当年度の取組状況、自己評価及び内部評価については別添「施策評価調書(様式-1)」による。</p>
------------------------------------	--

<p>外部評価委員会の 総評</p>		<p>「当年度の取組、達成状況、 成果」における評価の妥当性</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」における評 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>		

<基本目標3>

重点推進事業評価調書
(詳細説明抽出事業)

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	28
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	収納形態の多様化		
事業概要	支払方法の多様化によりお客様の利便性を図るため、クレジットカードやマルチペイメント（公金電子収納）による支払方法等について検討します。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) クレジットカードを利用した支払い方法の導入について、下記項目を検討し導入可否を決定する。 検討項目 ①他水道事業体の利用状況 ②利用者・水道局のメリット及びデメリット ③クレジットカード支払いによる財政への影響 (当初予算額：一千円，決算（見込）額：一千円)		内部評価		
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 —		
達成状況	達成指標	収納形態の多様化		内部評価	
	達成目標	クレジットカードを利用した支払い方法の導入について、お客様満足度に沿って検討し、判断するための調査結果を得る。			
	達成実績	クレジットカードによる料金収納について、メリット、デメリットの両面から調査し、導入は時期尚早との検討結果を得た。		a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない	
	(評価結果の説明・分析) 全国的に導入している水道事業体がまだ一部であることや導入している水道事業者での加入率が伸びていないこと、また、電算システムの改修費用などの初期費用がかかることや他の支払方法（口座振替）と比較し手数料（※）が高額となることが見込まれるなど収納コストが増加することから、当面導入しないという結論となった。 ※クレジットカード会社等に支払う手数料				前年度評価 b
成果	成果指標	調査結果の、導入可否決定への反映		内部評価	
	成果目標	調査結果を導入可否決定に反映させる			
	成果実績	クレジット収納システムのための新たなコスト増が、収納の合理化や利用者の受益を勘案しても、現時点ではデメリットが大きいく、現行料金を維持していくためにも、導入見送りを決定した。		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	
	(評価結果の説明・分析) クレジットカードを利用した支払い方法の導入は、収納コストの上昇につながり、県営水道の経営を圧迫する要因となることが予測されるため、現行の水道料金を維持するというお客様サービスの観点から、当面見送ることとした。				前年度評価 —
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）) 今回導入しないこととしたが、お客様の利便性によるお客様サービス向上の観点から、引き続き他の水道事業者の導入動向や加入率を注視しながら、さらに慎重に検討する。		内部評価		
			a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 前年度評価 b		

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	30
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	接客マナー向上		
事業概要	「お客様に、より信頼される水道」を目指し、職員一人ひとりが心のこもったサービスをお客様に提供できるように接客マナーの向上を図ります。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) ・外部講師による実務研修及び事例研究会を行うとともに、接客標語の募集や啓発物資配布、掲示により職員の意識向上を図る。 ・「接客マニュアル」利用の効果を検証する。		内部評価		
			a : 適合している b : 十分とはいえない		
		前年度評価		—	
達成状況	達成指標	①実務研修会開催数 ②実務研修受講者数 ③マナーチェックテストの実施状況		内部評価	
	達成目標	①6回 ②100名 ③25.8点（平成20年度） 27.0点（平成22年度）		a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない	
	達成実績	①7回 ②122名 ③26.6点（平成20年度）			
	(評価結果の説明・分析) ・職場内研修や外部講師による事例研究会等で目標を上回る参加者での研修会となったことで、職員個々の接客サービス意識の底上げとなった。 ・全所属でマナー向上の「推進月間」を実施し、より一層の向上を図った。		前年度評価		a
成果	成果指標	①水道サービス苦情割合（苦情件数/給水栓数） ②職員に対する苦情割合（職員に対する苦情件数/給水栓数、①の内数）		内部評価	
	成果目標	①0.61件/1000件（平成22年度0.53件/1000件） ②0.113件/1000件（平成22年度0.097件/1000件）		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	①0.063件/1000件 ②0.013件/1000件			
	(評価結果の説明・分析) 水道料金関係等の全体に係る苦情件数及びそのうちの職員に対する苦情件数が減少しており、研修会や日々の所属での推進が浸透し、大きな成果として目標達成に現れていると考えている。		前年度評価		—
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性） 引き続き「お客様により一層信頼される水道」を目指し、研修会などを通じて職員の接客に対する意識の高揚を図りながら接客マナーの向上を推進する。		内部評価		
			a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止		
		前年度評価		b	

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

<基本目標3>

重点推進事業評価調書
(その他の事業)

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	26
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課
事業（施策）名	宅地内鉛給水管更新助成制度の検討		
事業概要	<p>現在実施している鉛給水管の更新事業は、配水管の分岐部から宅地内のメータ廻りまでの一連した鉛給水管を対象としており、平成22年度に完了する予定となっています。</p> <p>一方、更新後においても、共同住宅などの宅地内になお残存する短い鉛給水管については、通常の使用状態では水質上の問題はなく、直ちに更新する必要はありませんが、長期的には更新を促進する必要があります。そこで、お客様負担で実施することとなる宅地内量水器周りの鉛給水管更新費用に対し、更新促進方策のひとつとして新たな助成制度を検討します。</p> <p>なお、宅地内に残存する短い鉛給水管の現状は、31万3千件（共同住宅などで、受水槽下流側に設置された量水器の前後等に残存する鉛管は除く）と推定しています。</p> <p>（平成19年3月末の給水戸数129万7千戸）</p>		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) 助成制度を実施している他事業体の実施状況を調査し、助成制度を検討する。 (当初予算額：－千円，決算（見込）額：－千円)		内部評価		
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価：－		
達成状況	達成指標	基本方針の検討	内部評価		
	達成目標	基本方針検討の基礎データとなる他事業体の状況調査	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価：b		
	達成実績	11事業体の実施状況を調査し、基本方針を検討した。			
	(評価結果の説明・分析) 助成制度を実施している11事業体から、助成件数、対象範囲、助成金額等について調査し、実施状況等の取りまとめを行い、基本方針及び助成制度の検討を行った。 調査事業体 盛岡市、山形市、横浜市、豊中市、神戸市、高松市、今治市、池田市、西宮市、京都市、福島市				
成果	成果指標	要綱等の検討	内部評価		
	成果目標	基本方針の作成（平成21年度まで） 要綱等の検討（平成22年度）	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 前年度評価：－		
	成果実績	短い鉛管の取扱いに関する基本方針案等を盛り込んだ「取扱い方針（案）」を取りまとめた。			
	(評価結果の説明・分析) 他事業体の実施状況の調査等をもとに、基本方針及び助成制度の内容を検討するための基礎資料となる「量水器周り等の鉛管（短い鉛管）取扱い方針（案）」を取りまとめた。				
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）) 平成21年度を目途に、お客様が行う宅地内の量水器周りの鉛給水管更新費用に対する助成制度の課題等を整理し、助成の可否等を含め、引き続き検討する。		内部評価		
				a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 前年度評価：b	

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	27
主要施策	給水サービスの充実	担当課	計画課 給水課
事業（施策）名	未普及地区の普及促進		
事業概要	水道の未普及地区にお住まいのお客様の給水要望に応えるため、迅速かつ適切に配水管を布設するとともに、負担軽減措置の制度について、お客様に広く宣伝する等の対策を講じ、水道の普及促進に努めます。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性)		内部評価		
	<ul style="list-style-type: none"> 未普及地区のお客様からの給水要望に応え、迅速に配水管の整備を実施する。 千葉県水道局ホームページを活用し、費用負担軽減措置の制度及び相談窓口等の広報活動を実施する。 		a : 適合している b : 十分とはいえない		
	(当初予算額 : 1,769,210 千円, 決算（見込）額 : 556,224 千円)		前年度評価	—	
達成状況	達成指標	①配水管の布設延長 ②給水要望実施率		内部評価	
	達成目標	①31.5km（平成20年度） 157.5km（平成22年度まで） ②100%（平成20年度）		a : 達成している b : 概ね達成している	
	達成実績	①10.5km ②100%		c : 達成していないが進展している d : 進展していない	
	(評価結果の説明・分析)		布設延長目標値には達しなかったが、お客様からの要望のあった地区への配水管布設については全て対応することができた。		前年度評価
成果	成果指標	給水普及率		内部評価	
	成果目標	96.0%（平成20年度） 96.2%（平成22年度）		a : 成果が出ている b : 概ね成果が出ている	
	成果実績	96.0%		c : 成果が小さい d : 成果が出ていない	
	(評価結果の説明・分析)		平成20年度策定の長期水需要見通しをもとに推計した、給水普及率を達成した。水道局HPや相談窓口等において広報活動を積極的に行うとともに、負担軽減措置制度の周知に努めたことなどにより、水道未普及地区のお客様の要望を的確に把握し、効率的に給水普及率を上げることができた。 給水普及率の推移 18年度 : 95.8% 19年度 : 95.9%		前年度評価
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）)		内部評価		
	千葉県水道局HP等を活用し、引き続き広報活動を実施するとともに、未普及地区のお客様からの要望に応え、水道の普及促進に努める。 併せて、配水管整備済み地区の水道未加入者の加入促進を図る。		a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止		
			前年度評価	b	

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見)
	自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します。	整理番号	29
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	検針会社による日曜日等の現地精算		
事業概要	<p>中期経営計画においては、お客様と接する日常業務について「親切、迅速、正確」を目指していることから、転居等に伴う料金精算を、お客様の希望に沿って日曜・祝日（年末・年始を除く）においても現地に出向いて実施します。</p>		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) 転居等に伴う料金精算を、引続き日曜・祝日においても現地に出向いて実施する。		内部評価	
	(当初予算額：1,272千円、決算額：914千円)		<input type="checkbox"/> a：適合している <input type="checkbox"/> b：十分とはいえない	
達成状況	達成指標	料金精算日の拡大（検針会社による日曜日等の現地精算）	内部評価	
	達成目標	平成19年度に実施	<input type="checkbox"/> a：達成している <input type="checkbox"/> b：概ね達成している <input type="checkbox"/> c：達成していないが進展している <input type="checkbox"/> d：進展していない	
	達成実績	平成19年度完了		
	(評価結果の説明・分析)			
前年度評価		—		
成果	成果指標	日曜・祝日の現地精算の利用者数	内部評価	
	成果目標	655件	<input type="checkbox"/> a：成果が出ている <input type="checkbox"/> b：概ね成果が出ている <input type="checkbox"/> c：成果が小さい <input type="checkbox"/> d：成果が出ていない	
	成果実績	1,373件		
	(評価結果の説明・分析) 平成19年度は8月から663件、平成20年度は年間1,373件のお客様が利用し、お客様サービスのより一層の利便性を図ることができた。			
前年度評価		—		
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）) 今後とも、お客様サービスの充実に向けて、円滑な業務を実施する。		内部評価	
			<input type="checkbox"/> a：事業を拡大し継続 <input checked="" type="checkbox"/> b：計画どおり継続 <input type="checkbox"/> c：事業を縮小し継続 <input type="checkbox"/> d：事業休止または廃止	
前年度評価		—		

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	31
主要施策	窓口サービスの充実	担当課	計画課
事業（施策）名	バリアフリー化整備工事		
事業概要	高齢者、障害者等をはじめすべての人々が、安全かつ快適に水道局施設（水道事務所、浄水場見学コース）を利用できるよう「千葉県福祉のまちづくり条例」の整備基準に基づき、施設の改修を実施します。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) 以下の施設において、バリアフリー化に係る施設改修を実施する。 ・ 柏井浄水場（東側） 見学コース ・ 福増浄水場（高度処理） 見学コース また、平成19年度からの積み残しとなった市川水道事務所のバリアフリー化も実施する。 (当初予算額：70,800千円、決算（見込）額：26,124千円)		内部評価		
			<input type="checkbox"/> a：適合している <input type="checkbox"/> b：十分とはいえない 前年度評価：—		
達成状況	達成指標	バリアフリー化の推進		内部評価	
	達成目標	柏井浄水場（東側施設）及び福増浄水場（高度浄水処理施設）（平成20年度）		<input type="checkbox"/> a：達成している <input type="checkbox"/> b：概ね達成している <input type="checkbox"/> c：達成していないが進展している <input type="checkbox"/> d：進展していない 前年度評価：c	
	達成実績	福増浄水場（高度処理施設）			
	(評価結果の説明・分析) 福増浄水場（高度浄水処理施設）のバリアフリー化工事は、完了した。 柏井浄水場（東側施設）については、業者側の契約解除により未達成となった。 市川水道事務所については、入札が不調となっていたため、当年度に施工条件等の設計内容を見直して再度入札を執行したが、複数の応札者が無く契約が成立しなかった。				
		前年度評価：—			
成果	成果指標	① 水道事務所等・浄水場のバリアフリー化率 （バリアフリー化工事済浄水場等施設数／全浄水場等施設数） ② 水道施設見学者割合 （見学者数／給水人口）		内部評価	
	成果目標	① 100%（平成20年度まで） ② 6.9人/1,000人（平成20年度）、6.5人/1,000人（平成22年度）		<input type="checkbox"/> a：成果が出ている <input type="checkbox"/> b：概ね成果が出ている <input type="checkbox"/> c：成果が小さい <input type="checkbox"/> d：成果が出ていない 前年度評価：—	
	成果実績	① 90%（平成20年度） ② 7.1人/1,000人（平成20年度）			
	(評価結果の説明・分析) 対象全20施設中2施設を除く18施設で整備が完了し、水道事務所等・浄水場のバリアフリー化率は90%となった。				
		前年度評価：—			
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）) 未達成の柏井浄水場（東側施設）については、工事の再発注により完了を目指す。 市川水道事務所については、窓口業務の1階への移転などを検討するとともに、改修計画の見直しを行う。		内部評価		
				<input type="checkbox"/> a：事業を拡大し継続 <input type="checkbox"/> b：計画どおり継続 <input type="checkbox"/> c：事業を縮小し継続 <input type="checkbox"/> d：事業休止または廃止 前年度評価：b	

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。なお、成果指標については、お客様アンケートなどにより満足度を測るような工夫も必要である。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	32
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業(施策)名	広報ビデオ活用		
事業概要	<p>お客様に当局の事業運営についての理解を深めていただくため、千葉県水道局の事業を紹介した広報ビデオを、広く効果的に活用します。</p> <p>浄水場見学会等の場においてビデオを上映し、水道水の作られる過程や施設の状況等について来場者に理解していただくとともに、一般向けにもビデオの貸出しを行い、広くお客様に水道事業への理解を深めていただくことにより、お客様に、より一層信頼されるよう取り組みます。</p>		

当年度の取組	(20年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性)		内部評価	
	<ul style="list-style-type: none"> ・浄水場見学会等におけるビデオ上映 ・水道局ホームページにおけるビデオの貸出PR 		a : 適合している b : 十分とはいえない	
		前年度評価	—	
達成状況	達成指標	①ビデオ貸出件数 ②局主催の浄水場見学会上映件数		内部評価
	達成目標	①3件 ②300件		a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない
	達成実績	①4件(小学校3件, 団体1件) ②301件(小学校214件, 一般87件)		
	(評価結果の説明・分析)		小学校の授業での利用や浄水場見学会での上映は、水道局の業務を周知するよい機会になっている。	
		前年度評価	a	
成果	成果指標	ビデオ視聴者数 (浄水場見学会, 学校授業 他)		内部評価
	成果目標	18,000人		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	浄水場見学会参加者 20,639名 小学校授業視聴 328名 その他7名		
	(評価結果の説明・分析)		浄水場見学会等を利用したビデオ上映は、多数のお客様に水道局の業務を周知できるよい機会になっており、効果が出ているものと考え。	
		前年度評価	—	
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性))		内部評価	
	今後も浄水場見学会等を利用しながら、広報ビデオの活用を努め、水道事業に対するご理解をいただくよう取り組んでいく。		a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止	
		前年度評価	b	

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。
	(事業の方向性: 事業の継続・見直し・休止等の所見)
	自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	33
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業（施策）名	ホームページの充実		
事業概要	お客様から寄せられる意見や局内実務担当者との意見交換を通じて、ホームページの充実を図ります。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) ・レイアウト変更による見やすさ・使いやすさの向上を検討し、検索性の向上を図る。 ・お客様に最新の情報をいち早く提供するため、内容の充実を図る。 (当初予算額：1,544千円、決算（見込）額：602千円)		内部評価
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価 ー
達成状況	達成指標	ホームページの充実	内部評価
	達成目標	ホームページのデザインの変更	a：達成している b：概ね達成している c：達成していないが進展している d：進展していない 前年度評価 a
	達成実績	ホームページのデザイン変更を行い、検索性の向上を図った。	
	(評価結果の説明・分析) ホームページのデザイン変更として、トップページを見やすくするために、メニュー項目を充実させた。また、ホームページの目次が一覧できるようにするため、サイトマップの作成を行い、今年度の目標を達成した。		
成果	成果指標	ホームページのアクセス件数	内部評価
	成果目標	1,336,500件	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 前年度評価 ー
	成果実績	2,155,969件	
	(評価結果の説明・分析) アクセス件数が200万件を超え、目標の1.6倍に達した。 その理由としては、平成19年度に行ったホームページのレイアウト変更（トップページにメニュー欄を作成）により検索性の向上が図られたこと、お客様に最新の情報を提供するため、ホームページを日々更新し、内容の充実を図ったことが考えられる。		
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性） アクセス件数を更に増加させるよう、お客様から寄せられる意見等を参考に、引き続き、ホームページのレイアウト変更やホームページにおける内容の充実に取り組む。		内部評価 a：事業を拡大し継続 b：計画どおり継続 c：事業を縮小し継続 d：事業休止または廃止 前年度評価 b

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	34
主要施策	情報サービスの充実	担当課	総務企画課
事業（施策）名	携帯電話活用の情報提供		
事業概要	お客様が携帯電話からも県営水道の情報を入手できるようにするため、携帯電話用ホームページの開設に向けて、提供する情報の内容等を検討し、実施します。		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) インターネットモニター等を利用して掲載希望の多い項目を調査し、年度内の開設に向けて具体的な掲載項目・レイアウト・構成などを検討する。		内部評価	
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 ー	
達成状況	達成指標	携帯電話用ホームページに掲載するコンテンツやデザインの構築	内部評価	
	達成目標	構築	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価 a	
	達成実績	構築終了		
	(評価結果の説明・分析) 携帯電話用ホームページに、各種イベントの案内や、水道使用開始・停止申込、料金、使用水量、水質等に関する問合せの窓口となる県水お客様センターの連絡先、土日・祝日・夜間の給水装置の修繕、漏水など緊急を要する場合の窓口となる水道センターの連絡先を掲載する等、掲載するコンテンツやデザインを構築し、今年度の目標を達成した。			
前年度評価		a		
成果	成果指標	携帯電話用ホームページ	内部評価	
	成果目標	開設	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 前年度評価 ー	
	成果実績	『水道局モバイルサイト』を開設		
	(評価結果の説明・分析) 携帯電話用ホームページ開設により、携帯電話からも県営水道の情報が入手できることから、お客様の満足度を高めることができたと考える。			
前年度評価		ー		
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性） 携帯電話用ホームページを利用しやすくするため、千葉県水道局ホームページにQRコードを掲載する。 また、今後もインターネットモニター等の意見を参考にし、必要に応じてデザインをリニューアルするなど、お客様の利用しやすい携帯電話用ホームページを目指し取り組んでいく。		内部評価	
		a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 前年度評価 b		

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

施策評価調書

様式— 1

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	35
主要施策	相談等広聴サービスの充実	担当課	業務振興課
事業(施策)名	お客様満足度アンケート調査		
事業概要	お客様の声を詳細に把握し、多様化しているお客様のニーズを反映させた水道事業の推進に努めるため、インターネットモニターの充実を図るとともに、他の意見聴取方策についても検討し、実施します。		

当年度の取組	(20年度における取組(当初計画)及び上位施策・目標への適合性) より多くのお客様の意見・要望を把握するため、インターネットモニターの委嘱人数を増員するとともに、まちかど水道相談などの機会を利用して、水道水の安全性などのアンケート調査を実施する。		内部評価		
			a : 適合している b : 十分とはいえない 前年度評価 —		
達成状況	達成指標	① インターネットモニターの委嘱 ② まちかど水道でのアンケート調査の実施 ③ 浄水場見学会でのアンケート調査の実施	内部評価		
	達成目標	① 委嘱人数500人以上 ② アンケート調査数2,000人以上 ③ アンケート調査数200人以上	a : 達成している b : 概ね達成している c : 達成していないが進展している d : 進展していない 前年度評価 a		
	達成実績	① 551人 ② 2,468人 ③ 292人			
	(評価結果の説明・分析) インターネットモニターの委嘱人数を増員(委嘱人数平成19年度477人→平成20年度551人)するとともに、まちかど水道相談や浄水場見学会の場を利用して、水道水の安全性などのアンケート調査を実施した。				
成果	成果指標	① アンケート情報収集割合(アンケート回答人数/給水人口) ② お客様満足度(水道水の安全性やおいしさ、料金などに対する満足度)	内部評価		
	成果目標	① 0.57人/1,000人(平成20年度), 0.62人/1,000人(平成22年度) ② 30.0%(平成22年度) [お客様を無作為に抽出し、郵送方式で行う場合の目標値]	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 前年度評価 —		
	成果実績	① 1.58人/1,000人(平成20年度), 1.60人/1,000人(平成19年度), 1.01人/1,000人(平成18年度) ② 50.6%[インターネットモニター、まちかど水道相談及び浄水場見学会のアンケート調査によって得られた満足度]			
	(評価結果の説明・分析) ① 「まちかど水道相談」などの、お客様と直接触れ合う機会を利用してアンケートを実施したことにより、アンケート情報収集割合は1.58人/1,000人と、前年度並みの水準を維持するとともに、目標数値を上回った。 ③ 無作為抽出郵送方式によるアンケート調査は、平成20年度は実施していないため、「インターネットモニター」、「まちかど水道相談」及び「浄水場見学会」の際のアンケートを代用して満足度を調査したところ、「満足+やや満足」の割合は、50.6%との結果を得た。ただし、これらのアンケート調査は、設問がやや簡便であることから、目標に対する参考的な数値として評価した。				
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方(取組の方向性)) インターネットモニター、まちかど水道相談及び浄水場見学会のアンケート調査を継続して実施し、相談等広聴サービスの充実等を図る。		内部評価		
			a : 事業を拡大し継続 b : 計画どおり継続 c : 事業を縮小し継続 d : 事業休止または廃止 前年度評価 b		

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。

整理番号 35 お客様満足度アンケート調査について（実施概要）

①インターネットモニターアンケート

平成20年度 インターネットモニターアンケートの実施内容（モニター委嘱者数：551人）

	実施時期	調査内容
第1回	平成20年7月	安全でおいしい水（回答者数：458名）
第2回	平成20年8月	震災等の飲料水の確保（回答者数：466名）
第3回	平成20年11月	お客様サービス・水道水の満足度（回答者数：465名）
第4回	平成21年2月	県水だより・安全でおいしい水（回答者数：447名）

②まちかどアンケート

平成20年度まちかどアンケート調査の実施内容

実施機関	実施日	場 所	回答数
千葉水道事務所	平成20年7月26日	㈱そごう千葉店	322名
千葉西支所	平成20年7月26日	㈱そごう千葉店	
市原支所	平成20年6月1日	市原緑地運動公園	180名
船橋水道事務所	平成20年7月26日	本町・宮本通り	320名
	平成20年8月1日	国交省船橋防災センター	192名
船橋北支所	平成20年6月5日	高根公団駅前	223名
千葉ニュータウン支所	平成20年6月4日	千葉ニュータウン中央駅前	71名
成田支所	平成20年6月1日	ボンベルタ隣の公園	85名
市川水道事務所	平成20年10月18日	大洲防災公園	488名
葛南支所	平成20年6月21日	新浦安駅前広場	309名
松戸支所	平成20年10月4日	松戸駅西口デッキ	278名
計			2,468名

③浄水場見学会アンケート

平成20年度浄水場見学会アンケート調査の実施内容

実施機関	実施日	回答数
ちば野菊の里浄水場	平成20年6月7日	47名
	平成20年8月22日	32名
栗山浄水場	平成20年6月7日	19名
福増浄水場	平成20年6月7日	51名
北総浄水場	平成20年6月7日	41名
柏井浄水場	平成20年6月7日	66名
	平成20年8月22日	36名
合 計		292名

* まちかど及び浄水場見学会におけるアンケート調査内容：安全でおいしい水＋水道水の満足度

<整理番号:35 お客様満足度アンケート調査>

- 水道に対するお客様満足度(安全性, おいしさ, 料金, 水の出具合など総合的な水道水の満足度)

	回答数	満足+やや満足	回答比率
インターネットモニターアンケート第3回	465人	267人	57.4%
まちかどアンケート	2,402人	1,195人	49.8%
浄水場見学会アンケート	268人	125人	46.6%
計	3,135人	1,587人	50.6%

※前回との比較ができないのは、「まちかどアンケート」及び「浄水場見学会アンケート」における当該調査項目を、H20年度から実施したため。

※本表の「まちかどアンケート」及び「浄水場見学会アンケート」の回答数と、前ページの回答数計と一致しないのは、当該調査項目に無回答があるため。

基本目標	お客様に、より一層信頼される水道を目指します	整理番号	36
主要施策	情報セキュリティの充実	担当課	業務振興課
事業（施策）名	情報漏洩防止対策		
事業概要	本局・出先機関が保有する個人情報などの電子情報の漏洩を防止するとともに、情報システムを様々な脅威から防御するため、情報セキュリティの強化について下記のとおり取り組みます。 人的セキュリティ：不正行為等の発生を防ぐための研修・啓発 技術的セキュリティ：パスワードの定期的な更新やコンピュータの使用状況の監視 物理的セキュリティ：部外者の侵入を防止する虹彩認証システムの導入		

当年度の取組	(20年度における取組（当初計画）及び上位施策・目標への適合性) 情報セキュリティの強化徹底を図るため、情報漏洩防止対策と情報資産管理対策を強化、推進する。 情報漏洩防止対策における IT リーダーとしての役割と情報セキュリティについて研修を実施する。 (当初予算額：15,188千円、決算（見込）額：14,707千円)		内部評価		
			a：適合している b：十分とはいえない 前年度評価：—		
達成状況	達成指標	①情報セキュリティ研修受講者数 ②セキュリティシステムの整備 ③防犯対策		内部評価	
	達成目標	①120人(平成20年度), 700人(交代勤務者等を除く)(平成22年度まで) ②8システム(平成20年度), 8システム(平成22年度まで) ③2システム [累計10] (平成20年度), 12システム(平成22年度まで)		a：達成している	
	達成実績	①100人(平成20年度)(受講率83%) ②8システム ③2システム [累計10]		b：概ね達成している	
	(評価結果の説明・分析) 情報セキュリティ研修受講者数については、当初目標の120人に対し100人となり、概ね目標を達成した。 平成19年度は、受講率が62%であったが、20年度から指名制を採用することにより受講率を上げた。				c：達成していないが進展している
成果	成果指標	①研修理解度（テスト等） ②情報漏洩件数 ③ハッキング件数 ④外部侵入者数		内部評価	
	成果目標	①100%（平成20年度）, 100%（平成22年度） ②0件（平成20年度） ③0件（平成20年度） ④0件（平成20年度）		a：成果が出ている	
	成果実績	①100% ②0件 ③0件 ④0件		b：概ね成果が出ている	
	(評価結果の説明・分析) 情報セキュリティ研修を徹底することにより、目標を達成した。				c：成果が小さい
今後の進め方	(達成状況及び成果を踏まえた今後の進め方（取組の方向性）) 情報セキュリティ研修については、職員の希望制ではなく平成20年度から実施している指名制を継続させるとともに、コンピュータの使用状況の監視を含む技術的セキュリティの向上に取り組む。		内部評価		
			a：事業を拡大し継続		
			b：計画どおり継続		
			c：事業を縮小し継続		
		d：事業休止または廃止		前年度評価：b	

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。
	(事業の方向性：事業の継続・見直し・休止等の所見) 自己評価を妥当と認める。