

千葉県水道局中期経営計画事業等評価結果に係るお客様のご意見による 今後の改善策について（案）

お客様のご意見の分析結果により中期経営計画の周知度が低いこと及び評価結果がわかりにくいことが明らかとなったことから、次の改善策を図ってまいりたい。

1. 中期経営計画の周知

中期経営計画の周知度を向上させるため、「県水だより」「水道局ホームページ」について、次のとおり改善したい。

（１）「県水だより」

中期経営計画の評価結果について、平成20年1月号の県水だよりに四分の一ページ程度の紙面に掲載したが、紙面の都合上から、第三者評価を実施したことと評価制度の概要イメージ図を掲載するのみであった。今後は、少しでも広い紙面を確保するよう努めるとともに、わかりやすい表現で掲載したい。

（２）「水道局ホームページ」

水道局ホームページのトップページにある「お知らせ」欄は、最新情報が掲載される箇所で、最も注目を集めるコンテンツであることから、毎回の評価委員会の開催後に、開催の結果情報を「お知らせ」欄に掲載し、中期経営計画のページへのリンクの添付等を駆使してアクセス件数を増加させ、周知人数を増加させたい。

2. 評価結果のわかりやすさ

評価結果のわかりにくさの理由として、「文書量が多い。文書ばかり。内容が難しい。専門的すぎる。」との意見が挙げられていることから、次のとおり改善していきたい。

（１）評価結果の概要の説明

評価結果の概要説明資料（記者発表資料等）は、読者を詳細な評価結果の資料へと導く重要な資料であることから、事業内容をわかりやすく記載するとともに、文書ばかりではなく図・表等も駆使した見やすいものとし、評価委員会の御意見を仰ぎながら、よりわかりやすい概要説明資料の作成に努めていきたい。

（２）評価調書

各個別の評価調書には、一般の方々には馴染みの薄い専門用語などが記載されており分かりづらいことから、専門用語の解説ページなどを別途作成し、わかりやすい資料の作成に努めていきたい。