

《基本目標3》お客様からの「信頼」の確保

主要施策（6）お客様サービスの向上

主な取組名 ① 支払方法の多様化や手続き等のオンライン化等

主な事業名		支払方法の多様化、手続き、問い合わせ・御相談のオンライン化等【業務振興課】					
R7 年度予算額(千円)				R7 年度決算額等(千円)			
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計	決算額	R7→R8 繰越	計	
1, 014, 805							
達成指標	(ア) 支払方法の多様化及び手続き、問い合わせ・御相談等のオンライン化の実施状況			達成状況			
【R7 年度事業計画】 「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」に基づく取組として、Web 上で水道の使用開始・中止の申込や使用水量、水道料金の確認等が行える「お客様専用ページ」や、お客様からの問合せに自動で対応する「チャットボット」等の機能を有する新受付システムの稼働に向け、システム開発や水道料金システムの改修等を進め、年度内に運用を開始します。							
【事業の実施状況】							
【達成状況の分析及び課題】							
【今後の具体的取組】							

	R3	R4	R5	R6	R7
計画	改善方針策定	クレジットカード払い導入	口座振替申込み Web 受付導入	コンビニ端末を利用した支払い手段導入	新受付システムの稼働
実績	改善方針策定	クレジットカード払い導入	口座振替申込み Web 受付導入		

主な取組名 ② 「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）

主な事業名		アンケート調査の実施【業務振興課】					
R7 年度予算額(千円)				R7 年度決算額等(千円)			
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計	決算額	R7→R8 繰越	計	
1,307							
達成指標	(イ) アンケート情報収集割合				達成状況		
【R7 年度事業計画】 給水人口 1,000 人あたりの、1 年間に実施したアンケート調査への回答人数の割合（＝情報収集割合）が所定の数値を上回ること この目標を達成するため、県営水道利用者から選出した 600 名のモニターに対してインターネット上で年 4 回のアンケート調査を行うほか、水道街頭 PR や浄水場見学会の参加者に対し、アンケート調査を実施します。また、県水だよりの読者を対象としたアンケート調査も実施し、幅広いお客様から意見を聴取できる体制を維持します。							
		R3	R4	R5	R6	R7	
計画		1.87 人/ 千人 (年)	1.87 人/ 千人 (年)	1.87 人/ 千人 (年)	1.87 人/ 千人 (年)	1.87 人/ 千人 (年)	
実績		0.91 人/ 千人(年)	0.94 人/ 千人(年)	1.95 人/ 千人(年)			
【事業の実施状況】 【達成状況の分析及び課題】 【今後の具体的取組】							

主な事業名		「お客様の声」の集計・分析及び各所属へのフィードバック【業務振興課】							
R7 年度予算額(千円)				R7 年度決算額等(千円)					
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計	決算額	R7→R8 繰越	計			
0									
達成指標		(ウ) 業務改善数			達成状況				
【R7 年度事業計画】 広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な御意見を集計・分析し、関係部門にフィードバックすることにより、「お客様の声」を事業運営に役立て、お客様満足度の向上を図っていきます。 また、お客様満足度の向上のため、「お客様の声」に限らず、職員の発案等による業務改善も併せて進めていきます。 【事業の実施状況】 【達成状況の分析及び課題】 【今後の具体的取組】					R3	R4	R5	R6	R7
				計画	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年
				実績	5 業務 /年	5 業務 /年	5 業務 /年		

主な事業名		新たな広聴手段の検討【業務振興課】							
R7 年度予算額(千円)				R7 年度決算額等(千円)					
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計	決算額	R7→R8 繰越	計			
0									
達成指標		(オ) 新たな広聴手段の検討と実施			達成状況				
【R7 年度事業計画】 お客様の視点に立った水道事業の運営のためには、お客様の御意見・要望を的確に把握することが不可欠であることから、現在の広聴相談窓口（県水お客様センターや水道事務所での電話受付、県庁HPでのメール受付等）及び各種アンケート調査に加えて、新たに導入される広聴手段を活用し、「お客様の声」の把握を行っていきます。 【事業の実施状況】 【今後の具体的取組】					R3	R4	R5	R6	R7
				計画				マイポータルなどを活用した新たな広聴手段の設計	マイポータルなどを活用した新たな広聴手段の実施
				実績					

主な事業名		県水だよりやホームページの内容充実、各種媒体（新聞、テレビ、ラジオ、SNS など）を用いた広報【業務振興課・総務企画課】				
R7 年度予算額(千円)				R7 年度決算額等(千円)		
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計	決算額	R7→R8 繰越	計
32,730						
達成指標	(エ) 広報活動の改善状況			達成状況		
【R7 年度事業計画】						
広報紙「県水だより」について、各所属の意見を取りまとめ、その時に発信すべき情報を掲載するとともに、お客様の要望を踏まえた記事の掲載や、写真を使用した紙面作りなどの創意工夫を行い、内容の充実を図るとともに、令和8年度から予定している料金改定を踏まえ、効果的・効率的な広報を実施します。						
なお、千葉県営水道ホームページについては、「目的の情報にたどりにくい」等の問題の解決に向け、運用マニュアルを策定し、利用しやすいホームページにしていきます。						
県公式 SNS を活用して、当局の事業やイベント等の情報を積極的に発信するとともに、新聞、テレビ、ラジオなど各種広報媒体を効果的に組み合わせた広報活動を実施します。						
また、令和6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」や、環境施策の取組と成果について取りまとめた「環境報告書」などを作成し、水道事業に対するお客様のご理解とご協力を得ることを目指します。						
			</			

主な事業名		災害時における適切な情報発信【業務振興課】									
R7 年度予算額(千円)					R7 年度決算額等(千円)						
R7 当初予算	R7 最終予算	R6→R7 繰越	計		決算額	R7→R8 繰越	計				
0											
達成指標		—				達成状況					
【R7 年度事業計画】 災害が発生した場合、「企業局水道事業震災対策基本計画」等に基づき、必要に応じて、新聞、テレビ、ラジオ等のマスコミへの情報提供や、ホームページへの掲載等による広報活動を行うと同時に、住民からの情報提供や問い合わせ等に対し、適切な広聴活動を行います。											
【事業の実施状況】											
【今後の具体的取組】											

	R3	R4	R5	R6	R7
計画					
実績					