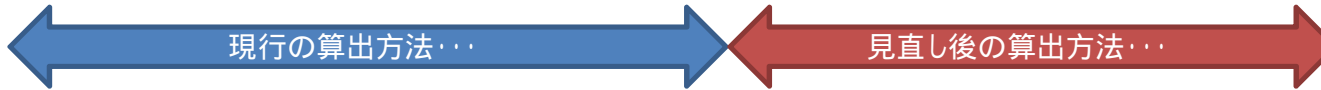


取組7-1 お客さまの信頼性・利便性の向上

研修受講率の集計方法見直しについて

研修受講率（％）										
基準値		実績値								目標値
H24	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33
48.7	48.7	40.2	44.9	37.8	100	-	-	-	-	100

H28年度実績（100％）とH33年度目標値（100％）の内容は大きく異なる。



	対象とする研修	算出方法	備考
現 行 の 算 出 方 法 ・ ・ ・	<ul style="list-style-type: none"> <li>上下水道局総務課所管研修のみ</li> </ul>	$\text{研修受講率（％）} = \frac{\text{総務課所管研修延べ受講者数}}{\text{全職員数}}$ <p>例</p> <p>受講数 30回 10回 6回 4回 0回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上記の場合、総受講数が50回（30 + 10 + 6 + 4 + 0）</li> <li>職員数5名</li> </ul> <p>よって、50回/5名 = 1,000%（例示のため極端例による）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修を全く受講していない者がいても100%となりえた。</li> <li>個別把握していないため職員研修制度として問題があった。</li> </ul>
見 直 し 後 の 算 出 方 法 ・ ・ ・	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が受講する全ての研修</li> </ul> <p>（上下水道局総務課所管研修 上下水道局内の課内研修 市・局等実施の防災訓練 職員派遣研修 市主催の職員研修 等）</p>	$\text{研修受講率（％）} = \frac{\text{左記研修を年間10回以上受講した職員数}}{\text{全職員数}}$ <p>例</p> <p>受講数 30回 10回 6回 4回 0回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上記の場合、年10回以上の受講者が2名</li> <li>職員数5名</li> </ul> <p>よって、2名/5名 = 40%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別把握するため、研修不参加理由の把握や未受講者への促しが可能。研修活性化のための基礎情報</li> </ul> <p>職場内研修のさらなる実施が目標達成のポイントとなる</p>

取組7-2 お客さまに身近でわかりやすい情報の提供

目標値の具体的な設定について

上下水道事業に関する住民説明会の開催数（回）						目標値
実績値						H33
H23	H24	H25	H26	H27	H28	H33
75	86	90	67	69	18	90

【過去の説明会実施例】

- ・受益者負担金に関する住民説明会
- ・私道布設等地元説明会
- ・上水道に関する地元説明会
- ・下水道築造工事に関する地元説明会
- ・下水道全体計画及び事業計画に関する地元説明会 等

目標値設定の考え方

地震の影響（H28）を除く、過去5年平均...77回（A）  
 $A \times 1.2$ （平均値の2割増）= 92.4 90回



目標を達成するための取組み

- ・きめ細やかな地元説明を継続して実施（継続）
- ・お客さまのご意見等の分析による説明会の開催（新規）  
 HP意見やアンケート等を分析し、意見・要望が多い事項について、重点的な説明会を実施。  
 具体的な実施は公社の普及啓発の活用を検討  
 アンケートで問合せが多い内容について、バスツアー等で説明する等

ホームページアクセス数（人）							目標値
-	実績値						H33
H23	H24	H25	H26	H27	H28	H33	
-	462,948	475,209	556,847	706,094	2,104,339	600,000	

目標値設定の考え方

平常時のアクセス平均...498,335人（H24～H26）（A）  
 $A \times 1.2$ （平均値の2割増）= 598,002 600,000人



目標を達成するための取組み

- ・局HPの周知を図る取組み（新規）  
 市政だよりへの掲載、広報業務委託等による広報等
- ・お客さまのご意見等の分析によるコンテンツの作成（新規）  
 HP意見やアンケート等を分析し、意見・要望が多い事項に対する局の考えを示すページを作成する等

取組7-3 お客さまニーズの的確な把握

目標値の具体的な設定について

今回提示案	基準値	推計値	目標値
お客さまからのご意見数（件）	H23	H29	H33
	-	287	350

算定基礎

平成29年度HP問合せ集計

分類別		4～12月実績	年間見込み
内容	種別		
料金の支払い関連	依頼	11	14.7
	要望	2	2.7
	質問	13	17.3
使用開廃・名義・送付先	依頼	6	8.0
	苦情	1	1.3
	質問	3	4.0
委託業者・指定業者	苦情	1	1.3
漏水・濁水・断水	依頼	4	5.3
	質問	3	4.0
営業・案内	その他	1	1.3
普及啓発・学習	依頼	1	1.3
	要望	1	1.3
施設管理	依頼	2	2.7
	苦情	3	4.0
	質問	6	8.0
施設の所管部署	質問	1	1.3
水質	質問	1	1.3
熊本地震関連	質問	1	1.3
合計		61	81.3

年間見込みは、4～12月実績を基に推計

上下水道局3,000世帯アンケートでの意見数（件）					
実績値					平均
H24	H25	H26	H27	H28	5年
212	226	211	176	207	206

目標値設定の考え方

局HPへの問い合わせ件数と局アンケートでの意見の合算

- ・局HPへの問い合わせ件数：81件（A）  
平成29年度より分類集計開始  
4～12月実績から年間見込みを推計
- ・上下水道局アンケートでの意見数：206件（B）  
平成24～28年度の平均意見数

$$\begin{aligned} \text{目標値} &= (A + B) \times 1.2 \text{ (推計値の2割増)} \\ &= (81 + 206) \times 1.2 = 344.4 \quad \underline{350\text{件}} \end{aligned}$$



目標を達成するための取組み

- ・局HPの周知を図る取組み（新規）  
市政だよりへの掲載、広報業務委託等による広報等
- ・HP、アンケート以外のお客さまご意見の集計（新規）  
窓口や各課メール、広聴課（市）等に寄せられる局意見の集計