

外部評価意見への対応方針

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
1	H30.9	<p>■めざす成果及び戦略 2-1 お客さまサービスの維持・向上の取組</p> <p>・めざす状態の中に「お客さまセンターの対応に対する満足度の高さ」「ホームページを通じてのわかりやすい情報発信」「施策の理解」という本質の異なる3課題が含まれ、焦点が絞られていない印象を受ける。また、同時に「満足度」「ホームページ」という個別具体的な事象に絞りすぎている感がある。めざす状態の範囲が狭いため、課題に対して具体的に切り込まないままPDCAサイクルが回ってしまうことを懸念する。本質の異なる課題は分けて戦略を立て、それに見合ったアウトカムを設定する方が有効である。例えば、次のような組み立てが考えられる。</p> <p>①お客さまセンターの品質向上をめざし、「お客さまの声等を業務改善や施策に反映させた(もしくは反映を検討した)件数」等をアウトカムとする。</p> <p>②わかりやすい情報発信をめざし、ホームページ以外の広報手段(広報誌、区役所での掲示、SNS等)も視野に入れた取組を実施し、「それぞれの媒体による情報のわかりやすさ・使いやすさ」「水道局施策の認知度向上」等をアウトカムとする。</p> <p>③広報による行動喚起をめざし、飲料水を備蓄する家庭の増加につながる具体的な施策を検討した上で、「家庭における飲料水の備蓄率」等をアウトカムとする。</p> <p>・現状のお客さまセンター利用者の意見や要望を反映するという観点に加え、お客さまセンターの認知度(必要な時はお客さまセンターへ市民が自ら連絡するということ認識してもらっている)が上がっているか、という観点も加えてはどうか。</p> <p>・現状のホームページ利用者の理解度を上げるという観点に加え、ホームページで必要な情報を掲載していることに対する認知度やホームページへのアクセス数の増加という観点も加えてはどうか。</p>	<p>・広聴と広報を別課題として分割し、「お客さまサービスの維持・向上の取組」(広聴)「効果的な広報活動の展開」(広報)と、それぞれに戦略を設定します。</p> <p>■「お客さまサービスの維持・向上の取組」(広聴)</p> <p>・お客さまセンター等に寄せられたお客さまの声等から業務改善や施策に反映させた(もしくは反映を検討した)件数について指標化して反映を行います。</p> <p>■「効果的な広報活動の展開」(広報)</p> <p>・広報事業の「めざす状態」として、局の重要施策について「ホームページ等を通じたわかりやすい情報発信」へ特化し、それに対するプロセス(過程)指標としてインターネットアンケートにおける「ホームページの内容がわかりやすい」の割合を70%以上とします。</p> <p>・お客さまの行動喚起につながる取組を実施するため、新たなアウトカム(成果)指標の設定として、インターネットアンケートにおける「災害に備えて飲料水を備蓄している」の割合を60%以上とします。</p>	②
2	H30.9	<p>■めざす成果及び戦略 2-3 人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)</p> <p>・研修受講者の理解度を測る指標が自己評価であるので、これらのアンケートに加えて、所属長を通じた研修評価も必要なのではないか。例えば、「研修内容が業務に活かされているか」を研修終了の一定期間後に問うことを通じて、研修内容の有用性が捉えられるのではないか。</p>	<p>・平成30年度運営方針のめざす成果において、重点研修(※)受講者の「今後の仕事に必要な不可欠な知識・技術を習得することができた」の回答を80%以上としています。令和元年度においては、併せて理解度テストの実施によって、より客観的に理解度の有効性が指標化できるよう改善をはかります。</p> <p>・なお、研修終了後の所属長へのアンケート等によるフィードバックについては、理解度を深める事後課題の1つとして取り組むよう検討してまいります。</p> <p>※重点研修(令和元年度)</p> <p>・お客さま対応力養成研修</p> <p>・研修企画養成研修</p> <p>・働き方改革研修</p> <p>・思考力養成研修</p>	③

■分類

- ①当年度(30年度)において対応 ②元年度運営方針に反映または元年度に対応予定
 ③元年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他