

【施策目標 3】 水道事業の運営基盤の強化

基本施策3-3 活力ある組織・人材づくり

施策 3-3-3 水道技術の継承

事業・取組名	3-3-3-1 人材の確保と育成									
内 容	・職員採用 ●平成13年から実施してきた市長部局採用者の水道局への出向という採用方式を改め、政令市移行の制度的変更と併せて、地方公務員法に規定するとおり、人事委員会作成の採用候補者名簿から水道事業管理者が直接に水道局職員を任用する方式とします。 ・教育配転 ●技術職員については職種により次に掲げるものを原則とし、教育配転を行います。 <土木職> 教育配転期間を最長15年以内とし、各部門最短3年間の配属とします。 (採用時は管路工事部門又はお客様サービス部門)									
目 標	経営目標の達成									
スケジュール	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27~	
職員採用, 教育配転		実施	継続~							継続
備 考										

事業・取組名	3-3-3-2 研修体系の再構築									
内 容	・職員に求められる技術の内容を整理・体系付けを行った上で、これら技術確保に資する研修計画を18年度中に策定。19年度から段階的に実施。 <研修計画の概要> ●内部研修 OJT・職場研修 経験年数等による階層別研修 ●外部研修 日本水道協会等主催研修 ●派遣研修 先進都市への職員派遣研修									
目 標	水道技術の専門家としての人材育成									
スケジュール	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27~	
各種研修の実施				継続的な実施						継続
備 考										

事業・取組名	3-3-3-3 研修所の設置									
内 容	・水道職員に対する技術研修の実施施設として、平成22年度の開設を目的に「研修所」を設置します。 ・併せて、職員以外への研修や技術の集積等も視野に入れた活用を検討します。									
目 標	研修所の設置 (平成22年度)									
スケジュール	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27~	
研修所の設置	計画化	調査・整備				運 営				継続
備 考										

【施策目標 4】 お客様の視点に立った経営

基本施策4-1 お客様サービスの向上

施策 4-1-1 お客様の利便性向上

事業・取組名	4-1-1-1 お客様コールセンターの開設									
内 容	・水道事業における電話受付業務を一元化したお客様コールセンターを開設し、総合的な電話受付体制を構築します。なお、当該コールセンターのオペレーターには、民間の専門員を配置し、休日・退社後においてもお客様ニーズに応じたより満足度の高いサービスを提供します。また、市長部局で実施するネット受付(新潟市電子申請・届出システム)やFAXでの各種受付事務も併せて行うものとします。 ●受付業務の内容 ①水道事業全般の問い合わせ(各課FAQによる対応) ②水道の使用開始及び中止の届出 ③使用者の名義変更などの届出 ④使用水量、水道料金関係の問い合わせ ⑤工事断水などの問い合わせ ⑥漏水などの修繕に関する問い合わせ ⑦その他苦情、要望等 ●データ入力業務									
目 標	コールセンターの開設 (平成21年度)									
スケジュール	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27~	
コールセンター開設	準備		開設・運用							継続
備 考										

施策 4-1-2 お客様の負担感軽減

事業・取組名	4-1-2-1 隔月検針・毎月徴収制度の導入									
内 容	・お客様の料金支払い時の負担感を軽減するため、平成21年度を目的に毎月徴収制度を導入します。なお、実施にあたっては経費負担をできる限り増加させないことから、検針サイクルは従来どおり2ヶ月とし、徴収サイクルを毎月とします。 ●納付制と口座制の収納コストに差が生じており、口座振替制度を推進する観点から、隔月検針・毎月徴収の対象者は口座制のお客様でかつ希望者とします。									
目 標	制度の導入 (平成21年度)									
スケジュール	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27~	
隔月検針, 毎月徴収制度の導入	準備		導入			運用				継続
備 考										