

事業評価計画

事業評価計画	
事業名	浄化槽清掃及び浄化槽保守点検
計画 (Plan)	
指標	浄化槽清掃及び浄化槽保守点検におけるお客様満足度
現状	浄化槽の機能を維持するために浄化槽清掃及び浄化槽保守点検を公益目的事業（自主事業）として実施しています。
行動計画	お客様の浄化槽清掃及び保守点検を実施するに当たり、作業前のあいさつや作業後の報告説明等の職員の接遇について、お客様の満足度を高めていきます。
取組内容	浄化槽清掃及び保守点検を実施したお客様を対象に書面によるアンケートを実施し、業務改善の参考にするとともに顧客満足度の確認をする。



結果 (Do)	
活動実績	アンケートの結果を踏まえ、職員間で情報、技術を共有するなど業務の改善に努めた結果、顧客満足度の向上に繋がった。



評価 (Check)

指標		目標・実績	2021年度 (現状値)	2022年度	2023年度	2024年度	単位
1	数値 満足度	目標値	91	91	92	95以上	%
	説明 アンケートの実施	実績値		98	99		
2	数値	目標値					
	説明	実績値					
3	数値	目標値					
	説明	実績値					
指標 1 に対する達成度		a	a: 実績値が目標値以上 b: 実績値が現状値 (個別設定値) 以上～目標値未満 c: 実績値が目標値の60%以上～現状値 (個別設定値) 未満 d: 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載				
指標 2 に対する達成度							
指標 3 に対する達成度							

指標に対する達成度やその他の成果等について

2023年度は前年度に引き続き、作業時のあいさつやわかりやすい説明等を徹底し、更なる顧客満足度の向上に努めた結果、前年度を上回る実績を達成しました。

改善 (Action)

実施結果 (Do) や 評価 (Check) を踏まえた 今後の取組の 方向性	方向性区分	
	I : 現状のまま取組を継続 II : 目標の見直し又は取組の改善を 行い、取組を継続 III : 状況の変化により取組を中止	I

方向性の具体的内容

アンケートについては今後も継続し、顧客のニーズに迅速に対応していくことにより高いレベルで満足度を維持するとともに若手業務員の採用、技術等の伝承に努め次世代業務員を育成していく。