

## 計画の柱5 お客様サービスの充実

### ■ 施策の体系

#### 計画の柱

#### 5 お客様サービスの充実

お客様ニーズに的確に対応し、お客様満足度の向上に努めます。

#### 基本施策

#### 5-1 お客様サービスの高品質化

## 基本施策5-1 お客様サービスの高品質化

### ■ 取組の基本方向

上下水道事業に係る広報広聴活動の充実強化を推進し、事業に対するお客様の理解と信頼の向上に努めるとともに、お客様ニーズを的確に反映した事業を展開し、お客様満足度の向上に努めます。

### ■ 施策指標

指標名	現状値 (平成23年度)	目標値 (平成29年度)
お客様満足度	68.2%	75.0%
<b>指標の説明</b> 毎年度実施される市政世論調査において、基本施策「上下水道サービスの質を高める」に「満足している」、「どちらかという満足している」と回答した人の比率を示すもので、お客様サービスをさらに充実させることにより、お客様満足度を高めていくことを目標とします。		

## 基本事業5-1- (1) お客様サービスの充実

### ■ 事業指標

指標名	現状値 (平成24年度)	目標値 (平成29年度)
広報紙閲読率	64.8%	70.0%
<b>指標の説明</b> マーケティング調査*などで、局が発行する広報紙「私たちのくらしと水」を「いつも読んでいる」、「たまに読んでいる」と回答した人の比率で、内容の充実などに取り組み、お客様へのさらなる情報提供を進めていきます。		

## ■ 取組内容

### ア トラブルサポートの充実

- ① 水質異常・漏水<sup>※</sup>への対応の充実
- ② 下水のトラブルへの対応の充実

お客様の上下水道に関するトラブルのうち、水質異常については、平成22年度に策定した「水安全計画<sup>※</sup>」に基づき、「水質に係るお客様サポート」の体制を整備しており、相談・調査・水質検査などで対応しています。また、漏水や下水のトラブルについては、夜間・休日も含めて24時間対応できる体制を構築し、速やかでかつ的確な対応に努めています。

今後も、緊急時のトラブルについて、丁寧なサポートを継続的に実施するとともに、相談窓口の周知に努めていきます。また、ご家庭でもできる軽易なトラブルの未然防止や解決の方法について、効果的な周知を図っていきます。

### イ 受付サービス向上の検討

- ① 開栓・休止等受付体制の充実
- ② 接遇品質向上策の検討・推進

開栓・休止などについては、現在、電話・郵送・ファクス・電子メールを活用した受付体制を構築しています。また、お客様サービスの向上を目指し、接遇品質の向上に取り組んでいるところです。

受付体制については、近年のICT（情報通信技術）<sup>※</sup>の進展などを踏まえ、インターネットによる受付方法の導入などを検討していきます。

また、お客様への対応については、接遇に関する取組の評価方法やその改善方法を検討しながら、一層の品質向上に取り組んでいきます。

### ウ 新しい料金サービスの研究

- ① 新しい料金プランの研究
- ② 新たな支払方法の導入に関する研究

上下水道に係る新しい料金プランについては、平成19年4月の料金改定で、口座振替割引制度<sup>※</sup>や個別需給給水契約制度<sup>※</sup>を導入しました。

また、支払方法の拡充については、他事業体における取組の情報収集など研究を進めてきました。

今後も、料金負担の公平性に留意しながら、お客様の利用形態に合わせた新しい料金プランの研究を進めていきます。また、クレジットカード支払に代表される新たな支払方法については、サービスの費用対効果について見極めながら、導入に関する課題などの研究を引き続き進めていきます。

## エ 効果的な情報提供の推進

- ① 広報紙の発行
- ② ホームページの充実
- ③ 新たな情報提供ツール活用の検討

上下水道局では、お客様に局の事業への関心や信頼を高めていただくため、独自の広報紙「私たちのくらしと水」を年4回発行しているほか、ホームページで事業の紹介や水質情報などの提供を実施しています。

これらの取組については、お客様からも一定の評価をいただいている一方で、昨今のICT（情報通信技術）※の進展などを踏まえ、より効果的な手法を検討していく必要があります。

今後も、よりお客様にわかりやすい広報紙を発行していくとともに、ホームページの情報内容を充実させていきます。また、情報提供の手段として、地上デジタル放送のデータ放送など、ICTのさらなる活用についても検討していきます。

## オ 双方向コミュニケーションの確立

- ① 上下水道モニター※・上下水道探検ツアーの取組推進
- ② 各種イベントへの出展

現在、お客様に上下水道局の事業を紹介したり、施設を見学してご意見をいただく機会として、上下水道モニターや上下水道探検ツアーなどの取組を実施しています。

そのほか、市が主催する各種イベントなどにブースを出展し、局のPR活動を行うとともに、「上下水道なんでも相談所」を設置し、お客様からの疑問やご意見に局職員が直接対応しています。

今後も、お客様の上下水道事業への関心や信頼を高め、お客様との協力関係を構築するため、幅広い層から参加していただけるように努めながら、上下水道モニターや上下水道探検ツアーなどの取組を実施していきます。また、各種イベントへの出展については、効果的なPRの場となるように内容を検討していきます。

## 基本事業 5-1- (2) 新鮮でおいしい水の製造と供給の推進（再掲）

### ■ 事業指標

指標名①	現状値 (平成 23 年度末)	目標値 (平成 29 年度)
高度浄水処理※技術の導入箇所（再掲）	〇か所	1か所
<b>指標の説明</b> 将来的な水道水源の水質悪化も想定し、高度浄水処理技術に係る研究を進めながら、本計画期間中の導入を目指していきます。		

指標名②	現状値 (平成 20-24 年度累計)	目標値 (平成 25-29 年度累計)
小規模貯水槽水道*の指導率(再掲)	29.5%	80.0%
<b>指標の説明</b> 貯水槽水道のうち、受水槽が 10m <sup>3</sup> 以下の小規模貯水槽水道について、実地検査の実施により、設置者に直接管理指導できた比率を示すもので、指導体制を強化し、管理の適正化をさらに推進することにより、一層おいしい水の供給を進めていきます。		

## ■ 取組内容

### ア 薬品使用量の低減の研究(再掲)

#### ① 薬品使用量の研究

各浄水場では、水質変化による薬品使用量のデータを収集し、適正な薬品注入に反映させる作業を行っています。本市の水道水は法令に基づく残留塩素\*の基準を満たしており、安全性が確保されていますが、味覚の観点からは、法定基準の範囲内でより塩素濃度が低いほうが優れていると言われていています。このことから、今後も、安全でおいしい水道水を製造・供給し、お客様により満足していただくため、塩素などの薬品使用量の低減によるおいしい水づくりの研究を進めていきます。

### イ 高度浄水処理\*技術導入の研究(再掲)

#### ① 高度浄水処理技術導入の研究

これまで、活性炭処理などの高度浄水処理技術について研究を進めてきましたが、将来的な河川原水の水質変化や地下水源の汚染など、新たな水源水質に関するリスクが懸念されています。また、法令に基づく水道水の水質基準は十分に達成されていますが、お客様からの品質向上を求めるニーズは一層高まっています。

本計画のもとでは、これまでの取組を踏まえながら、高度浄水処理技術についてより具体的な研究を進め、導入を目指していきます。

### ウ 直結給水\*の推進(再掲)

#### ① 広報活動の充実

#### ② 対象要件緩和の検討

本市では、従来の3階直結直圧給水\*に加えて、平成21年度に直結増圧式給水\*を導入し、10階程度までの中高層建築物にも受水槽を介さずに直結給水を行うことが可能となりました。この直結増圧式給水の申請件数は徐々に増加しています。

今後も、直結給水の普及に向けてより効果的に広報活動を展開していくとともに、3階直結直圧給水の適用範囲を段階的に見直していくことなどを検討し、お客様がおいしい水道水を利用できる環境を整えていきます。

## エ 貯水槽水道の管理の充実（再掲）

- ① 貯水槽水道台帳の整備
- ② 小規模貯水槽水道※の実地検査の推進
- ③ 設置者等への啓発活動の充実
- ④ 直結給水※への切替促進

本市には受水槽容量が10m<sup>3</sup>以下の小規模貯水槽水道が約3,000件（平成24年10月末現在）設置されており、受水槽の実地検査によって設置者への適正管理に関する助言・指導を行っているほか、広報活動により意識啓発を図っています。

しかしながら、設置者の管理意識が十分でない事例も見られるため、全体的な管理水準の底上げが必要となっています。

今後は、貯水槽水道の管理を充実させていくため、平成24年度に策定した「貯水槽水道適正管理推進計画※」に基づき、貯水槽水道台帳の精度向上、実地検査の実施と設置者への助言・指導の強化、設置者等への啓発活動の充実などに取り組んでいきます。

また、貯水槽水道の管理をめぐる課題の抜本的な解決策として、貯水槽水道から直結給水への切替を推進していきます。

## 基本事業 5-1- (3) 広報広聴活動の充実（一部再掲）

### ■ 事業指標

指標名	現状値 (平成24年度)	目標値 (平成29年度)
広報紙閲読率（再掲）	64.8%	70.0%
<b>指標の説明</b> マーケティング調査※などで、局が発行する広報紙「私たちのくらしと水」を「いつも読んでいます」、「たまに読んでいます」と回答した人の比率で、内容の充実などに取り組み、お客様へのさらなる情報提供を進めていきます。		

### ■ 取組内容

#### ア 効果的な広報活動の推進（再掲）

- ① 上下水道モニター※・上下水道探検ツアーの取組推進
- ② 各種イベントへの出展
- ③ 広報紙の発行
- ④ ホームページの充実
- ⑤ 新たな情報提供ツール活用の検討

現在、お客様に上下水道局の事業を紹介したり、施設を見学してご意見をいただく機会として、上下水道モニターや上下水道探検ツアーなどの取組を実施しています。

そのほか、市が主催する各種イベントなどにブースを出展し、局のPR活動を行うと

ともに、「上下水道なんでも相談所」を設置し、お客様からの疑問やご意見に局職員が直接対応しています。

また、お客様に局の事業への関心や信頼を高めるため、独自の広報紙「私たちの暮らしと水」を年4回発行しているほか、ホームページで事業の紹介や水質情報などの提供を実施しています。

今後も、お客様の上下水道事業への関心や信頼を高め、お客様との協力関係を構築するため、幅広い層から参加していただけるように努めながら、上下水道モニター<sup>\*</sup>や上下水道探検ツアーなどの取組を実施していきます。各種イベントへの出展については、効果的なPRの場となるように内容を検討していきます。

また、よりお客様にわかりやすい広報紙を発行していくとともに、ホームページの情報内容を充実させていきます。あわせて、情報提供の手段として、地上デジタル放送のデータ放送など、ICT(情報通信技術)<sup>\*</sup>のさらなる活用についても検討していきます。

## イ 効果的な広聴活動の推進（一部再掲）

- ① 上下水道モニター・上下水道探検ツアーの取組推進（再掲）
- ② 各種イベントへの出展（再掲）
- ③ 各種アンケート調査結果の分析

現在、お客様に上下水道局の事業を紹介したり、施設を見学してご意見をいただく機会として、上下水道モニターや上下水道探検ツアーなどの取組を実施しています。

そのほか、市が主催する各種イベントなどにブースを出展する際には、「上下水道なんでも相談所」を設置し、お客様からの疑問やご意見に局職員が直接対応しています。

また、松田新田浄水場では、一般の施設見学者にアンケート調査を実施しているほか、局の基本計画の策定などに際しては、お客様を対象とした大規模なマーケティング調査<sup>\*</sup>を実施しています。

今後も、お客様の上下水道事業への関心や信頼を高め、お客様との協力関係を構築するため、幅広い層から参加していただけるように努めながら、上下水道モニターや上下水道探検ツアーなどの取組を実施していきます。

また、アンケート調査やイベント等における意見聴取についても、機会をとらえて積極的に実施し、得られたお客様ニーズをサービスの向上につながる事業の検討に反映させていきます。