

2 お客さまの視点に立ったサービスの向上

- ・お客さまの満足と信頼を第一にした水道事業を目指して、今後もお客さまサービスの向上に取り組んでいきます。

【これまでの取り組み】

高度浄水処理システムの導入（平成 12 年 3 月）

より安全でおいしい水をつくるために、従来の浄水処理にオゾン処理と粒状活性炭処理を加えて、かび臭などの異臭味などを完全に除去し、トリハロメタンを大幅に低減するほか、クリプトスポリジウムなどの病原性微生物に対する安全性を向上するなど、総合的な水道水質の改善を行っています。

直結給水範囲の拡大（平成 19 年 10 月）

これまで直結給水範囲を、より高い階層の建物へと順次拡大してきましたが、平成 19 年 10 月から、直結直圧式給水については、配水管の水圧が高い地域について特例として 4・5 階建て建物までその範囲を拡大し、ポンプによる直結増圧式給水については、15 階建て程度の建物（戸数は 200 戸程度）にまで拡大しています。

共同住宅の私設メータの局管理（平成 20 年 4 月）

これまで共同住宅の各戸メータについては、検定満期時の取替等のメータの維持管理をお客さまの費用で行ってききましたが、平成 20 年 4 月 1 日から分譲共同住宅に限定し、一定の条件を満たす建物を対象に、お客さま（所有者）からの申請により水道局による各戸メータの維持管理を開始しています。

毎月点検・毎月請求制度の導入（平成 20 年 7 月）

従来は 4 か月ごとに検針し 2 か月ごとに水道料金のご請求を行う制度を実施していましたが、お客さまにとって分かりやすく、お支払いをしていただきやすい制度とするため、平成 20 年 7 月から毎月点検・毎月請求制度を実施しています。

お客さまセンター（コールセンター）の開設（平成 20 年 12 月）

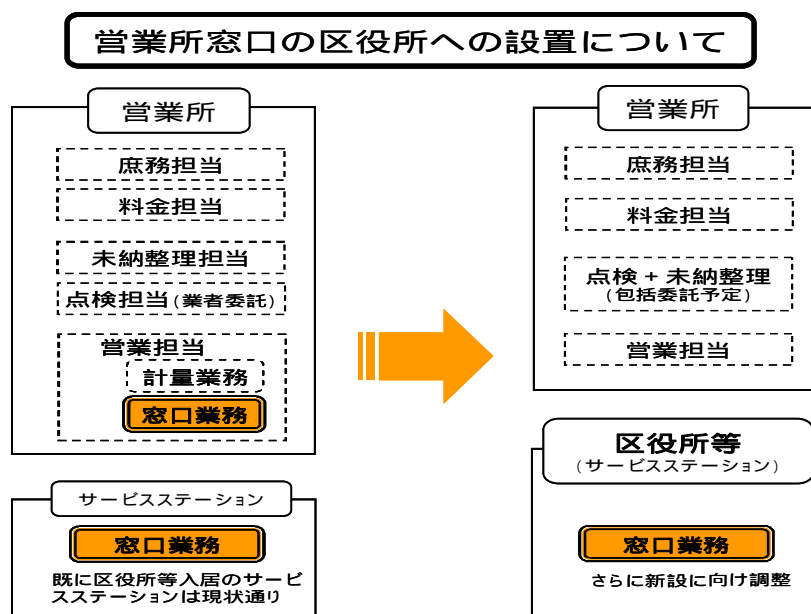
電話受付業務の一元化によるワンストップサービスの提供を図るとともに、営業所窓口での受付業務の集約化による業務の効率的な運営を行うほか、お客さまの声を業務に反映させる広聴機能の充実を図ることを目指して、平成 20 年 12 月にお客さまセンターを開設しています。

【今後の取り組み】

（1）営業所窓口業務の区役所内への移転

- | | |
|-------------|--------------------------------|
| 区役所等への窓口設置数 | 22 年度末現在 13 区（うち 2 出張所） |
| | 23 年度 - 2 区開設（天王寺区、東成区）、以降順次拡大 |
- ・お客さまの利便性向上を図るため、窓口業務を営業所から分離し、サービスステーション化したうえで、可能な限り近隣の区役所内に設置していきます。
 - ・平成 22 年度では市内 24 区のうち、13 区の区役所等（うち 2 出張所）に営業窓口を設置しており、23 年度には 2 区（天王寺区、東成区）に設置する予定であり、今後も順次拡大を図ります。
 - ・また、お客さま窓口のない残りの行政区についても、入居先のスペースの都合など検

討課題もありますが、引き続き関係先と調整を行いながら進めていきます。



(2) お客さまセンターの円滑な運営とお客さまの声の施策への反映

[お客さまセンターの電話応答率目標値 90% (21 年度実績 85.6%)]

- ・お客さまセンターにおける電話の応答率(目標値 90%)や運営の改善等により、お客さまセンターの円滑な運営に取り組むとともに、広聴機能を充実させ、お客さまからのご意見やご要望等のほか市民の声について集計・分析を行い、施策等への反映や業務の改善を図る取り組みを行っています。
- ・今後もこうした取り組みを継続的に実施していくことで、お客さまサービスの向上につなげていきます。
- ・具体的に改善を行った事例については、当局のホームページに年 2 回以上掲載し、公表しています。

(3) お客さまにわかりやすい情報発信の推進

- ・将来にわたる持続可能な水道づくりに向けて、水道事業の課題やこれまで取り組んできた経営努力や事業効果、今後の見通しを可視化し、お客さまの理解と信頼を深め、適正な評価を得ながら、事業推進を図ることが重要であると考えています。
- ・これまでも、水道料金の現状と課題について、ホームページや情報誌を活用した PR を行ってきましたが、今後、さらにユーザー兼オーナーであるお客さまとの認識の共有を図るため、水道局の経営状況や料金体系上の課題等について、より分かりやすい資料等による情報発信に取り組めます。

(4) 経営環境等に応じた料金体系のあり方の検討

- ・当面、現行料金水準を維持できるよう平成 23 年度以降の経営改善に努めていくとともに、経営環境や需要構造の変化に応じた料金体系のあり方について、調査・検討をしていきます。