

2 お客様の視点に立ったサービスの向上

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

(1) お客様の声の施策への反映

① お客様センターの円滑な運営

各種お届けやお問い合わせを一括して受け付けているお客様センターでは、日頃からスピーディかつ丁寧・的確なおお客様対応を心掛けており、さらなる対応の改善につなげるため、定期的に「お客様センター満足度調査」を実施し、センターご利用のおお客様の総合的な満足度の把握に努めています。

お客様をお待たせすることなく、よりスムーズな対応ができるよう、引き続き、オペレータの計画的な配置と教育・訓練を行い、高い満足度を確保しながら、円滑なセンターの運営に取り組んでいきます。



② お客様の声に基づく改善

水道局では、お客様センターに寄せられたお客様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、業務改善や施策等に反映させる取り組みを実施しています。

引き続き、お客様の声を組織内部で共有し、実施可能なものから改善に取り組んでいきます。

・クレジットカード決済（継続払い）の導入（平成 26 年 6 月）

お客様から要望が多く寄せられていた水道料金のクレジットカード決済について、各種公共料金等の支払い方法が多様化してきたことなどもあり、お客様の利便性向上の観点から検討を行い、平成 26 年 4 月に申込受付を開始し、同年 6 月検針分から決済を開始しています。

・水道料金の見直しの実施（平成 27 年 10 月）

受益と負担の適正化の観点や生活用水への配慮の視点を踏まえ、単身世帯の増加等により 1 か月の使用水量が基本水量に満たないお客様が年々増加傾向にある中で、基本水量までの料金を一律に請求していたことなど料金制度の課題の解消を図るため、基本水量（10 m³）を廃止し、10 m³までの使用に新たに 1 m³あたり 10 円の従量料金を設けるとともに、基本料金を 950 円から 850 円に引き下げることや、あわせて逡増度の緩和の観点から、1,001 m³以上の最高単価（業務用は 51 m³以上）について 1 m³あたり 368 円から 10 円引き下げ、358 円とするとした水道料金の見直しを、平成 27 年 10 月検針分から行いました。

(2) お客さまに分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、ホームページ等を活用したPRを行ってきましたが、水道事業に関する情報に加え、お客さまが知りたい情報についても、インターネットアンケートを活用した把握に努め、局主催のイベント、区民まつり、「水道料金等のお知らせ票」の裏面、専門学校との連携による漫画など、様々な機会や広報媒体を活用し、積極的な情報発信に取り組んでいきます。



専門学校生の作品

(3) 水道記念館の活用について

水道記念館については、多額の運営費を必要としていたことから、費用対効果の観点からその活用のあり方を精査するため、平成24年度から一時休館していました。

その後の精査の結果、水道記念館は、小学生を対象とする浄水場見学者の学習施設と災害用備蓄倉庫として活用することとしました。

このうち、学習施設については、平成27年4月にグラフィックパネルを、10月に映像展示物を設置し、浄水場見学者の方々にご見学いただいているところですが、平成28年3月以降は、より多くの方々にご覧いただけるよう、学校の春休み・夏休みなどの期間にも水道記念館(学習施設部分)を開館しています。

また、実際にご覧いただいた方々からのご意見やご感想を踏まえ、よりよいものにしていく努力を続けていきます。



学習施設(映像展示)の例



水道記念館の外観