

基本方針2 お客さまサービスの向上

1 基本的方向

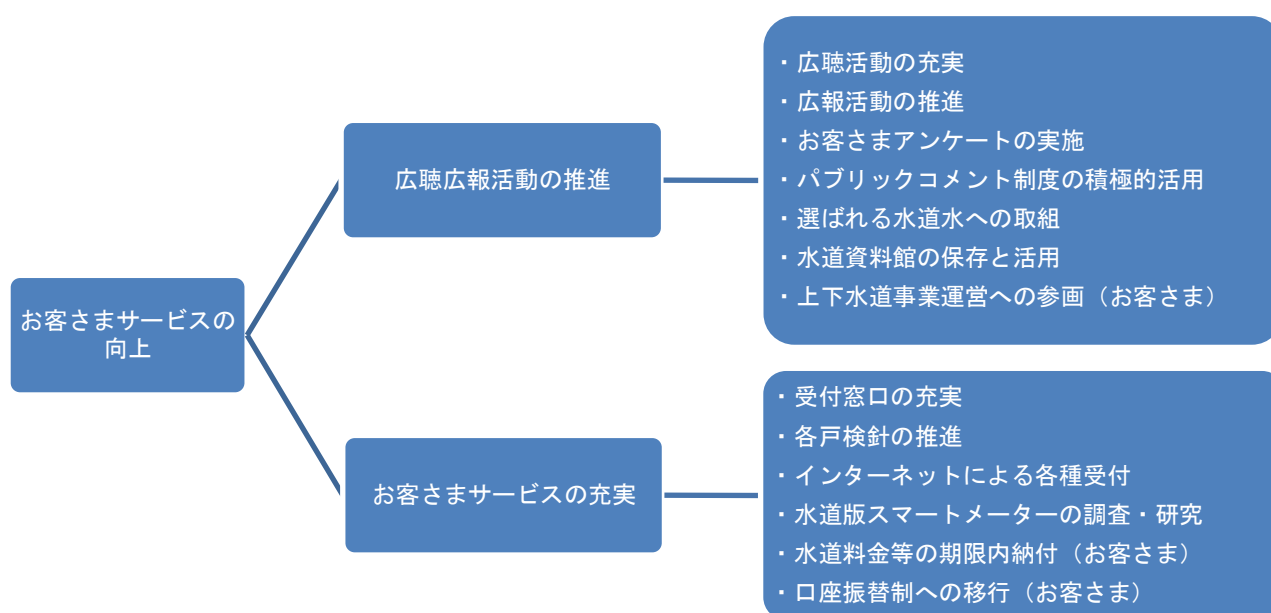
- お客さまサービスは、お客さまの利便性や満足度のみならず、お客さまとの信頼関係を含むものと位置付け、お客さまとの合意形成と協働の下、開かれた事業運営を推進します。
- 広聴広報活動は、お客さまとの信頼関係を強化するために必要不可欠なものであることから、お客さまへの積極的な情報発信など、効果的な情報提供による広報活動に努めるとともに、有識者による上下水道事業経営懇談会を始め、公募による上下水道モニター制度、お客さまアンケート、パブリックコメントの活用など、お客さまとのコミュニケーションの充実と情報の共有化を進め、透明性の高い事業経営を推進します。
- 受付窓口の充実や、各戸検針の推進など、お客さまの利便性向上のための取組について、費用対効果を検証しながら推進していきます。

2 施策体系

〔基本方針〕

〔基本施策〕

〔具体的取組〕



3 基本施策と具体的取組

(1) 広聴広報活動の推進

お客さまとの信頼関係を構築し強化するため、上下水道モニター制度の充実や上下水道知ってトークの開催のほか、広報紙「みんなの水」などの各種媒体による情報発信、問題提起等を行い、お客さまとともに事業運営を行います。

《現状と課題》

- 地域独占形態により実施される上下水道事業において、お客さまから信頼される事業運営を継続するため、お客さまへの情報公開を積極的に行うとともに、お客さまのニーズや満足度を的確に把握し、事業運営に反映していく必要があります。

- ライフスタイルの変化やIT技術の進歩等により、お客さまの情報入手手段が多様化している状況を踏まえ、効率的で効果的な情報提供を行う必要があります。平成27年度に実施したお客さまアンケートでは、お客さまが上下水道の情報を得る手段としては、広報紙「みんなの水」及び水道ご使用水量のお知らせが大部分を占めている結果となっていることから、今後はこれら広報の更なる充実を図るとともに、他媒体を活用した効果的な情報発信も検討する必要があります。
- 上下水道部門の組織統合前は、下水道部門独自の広報手段を持っていませんでしたが、統合を契機として広報紙やパンフレットなどにより下水道や合併処理浄化槽の役割、重要性の周知・啓発に努めています。また、お客さまに下水道についての理解や共感を持っていただくため、平成25年には、サンポート高松周辺にQRコード入りデザインマンホールを設置するなど、下水道のPRに努めていますが、引き続き効果的な情報提供と戦略的な広報活動が求められています。
- 水道水のPRについては、現在、広報紙やホームページによる広報のほか、各種イベントにおいて、お客さまに水道水と市販のミネラルウォーターを飲み比べていただく「利き水」を実施していますが、多様な民間企業の水事業への参入やお客さまのライフスタイルの変化等により、水道水をそのまま飲まない、いわゆる「水道水離れ」が進んでいることが、お客さまアンケートからも伺えるため、水道水が安全でおいしく、市販のミネラルウォーターなどに比べ圧倒的に安価であることを、更に広くお知らせしていく必要があります。
- 本市近代水道発祥の地であり、貴重な文化遺産でもある高松市水道資料館は、建物の老朽化が進み、安全性向上のための対策が求められていることから、本施設を後世に伝えるとともに、水道事業の重要性を発信し、新たな観光拠点としての施設とすることを目的として、耐震補強工事などの大規模改修を行う必要があります。

《上下水道局の具体的取組》

① 広聴活動の充実

上下水道モニターには、各種事業の企画、立案、見直し等に参画していただくなど、上下水道事業運営のパートナーとしての役割を担っていただくほか、上下水道知ってトークの積極的な開催を通じ、お客さまニーズを的確に把握するとともに、上下水道事業に対する理解と関心を深め、お客さまの声を事業運営に反映できるよう、広聴活動の充実に努めます。



上下水道モニター会議

② 広報活動の推進

広報紙「みんなの水」では新たな手法を用いて広報内容の充実を図るとともに、その他の媒体においても、お客さまニーズにあった効果的な手段により広報活動を行うほか、上下水道施設見学会を積極的に開催するなど、広報活動の推進により、お客さまの上下水道事業に対する理解と関心の向上に努めます。



上下水道局広報紙「みんなの水」

また、財政状況についての情報開示度を高め、経営の透明

化を図るため、現在、半期毎の業務状況の公表を四半期毎の公表に拡充します。

③ お客さまアンケートの実施

お客さまアンケートを定期的の実施し、お客さま満足度の調査、お客さまニーズの把握、広聴広報活動の効果検証などを行い、事業運営に反映させます。

④ パブリックコメント制度の積極的活用

計画策定、業務見直し等に当たっては、パブリックコメント制度を積極的に活用し、お客さまニーズの的確な把握に努めます。

⑤ 選ばれる水道水への取組

水道水のPRについては、各種広報や利き水の実施に加え、今後は、浄水場で製造した水道水をペットボトルに詰め、さまざまな機会を捉えて配布し、試し飲みしていただくことを通して、水道水が安全でおいしく安価であることを、更に広くお知らせします。

⑥ 水道資料館の保存と活用

高松市水道資料館を本市の新たな観光拠点として位置付け、知名度を向上させる取組や歴史的建造物にふさわしい活用に努めるほか、来訪者の増加を図るため、高松市水道資料館保存活用計画に基づき、耐震補強等の大規模改修を行います。

《お客さまの具体的取組》

① 上下水道事業運営への参画

上下水道モニター、上下水道知ってトーク、上下水道施設見学会に参加し、上下水道局との意見交換を行うなど、可能な限り上下水道事業運営に参画します。

また、広報紙やホームページ等の広報を閲覧し、積極的に情報を得ます。

(2) お客さまサービスの充実

平成26年1月検針分から水道料金等のクレジットカード払いを開始するなど、お客さまのライフスタイルに的確に対応したサービスの拡充に努めており、今後においても費用対効果を検証しながら、真に必要なサービスの拡充に努めます。

《現状と課題》

- お客さまのライフスタイルは大きく変化し、上下水道事業に対するニーズも多種多様化しています。また、24時間365日、安定した安心・安全なサービス提供が求められている上下水道事業は、万が一、夜間や休日などの営業時間外に事故等が発生した場合においても、迅速かつ的確な対応が求められます。
- 人口減少や節水機器の普及により収益が減少傾向にある中、サービスの提供に要する費用について、その削減や費用対効果の検証が求められています。また、社会情勢やお客さまニーズを的確に把握し、少子・超高齢社会の到来などの環境の変化にも適応する、真に必要なサービスを取捨選択し、提供することが期待されています。
- 将来的には、「使用水量の見える化」などのお客さまサービスの向上につなげるため、他都市等で実証実験が進められている水道版スマートメーターについて、その動向等を注視しながら、導入に向けた検討が求められます。

《上下水道局の具体的取組》

① 受付窓口の充実

営業時間外における断水や漏水事故などに迅速に対応するため、平成 10 年度から、職員による宿日直業務を行っており、上下水道事業の統合後は、下水道に関するトラブルにも対応できることとしたほか、お客さまの利便性向上のため、お客さまセンターの土曜日営業を実施するなど、受付窓口の充実を図っており、今後においても、24 時間 365 日、安心して上下水道をご利用いただける体制を維持します。また、上下水道局庁舎は、市役所西側に建設される危機管理センター（仮称）に移転する予定であり、その機会を捉え、市民課窓口と連携した転居手続きのワンストップ化を図るなど、受付窓口の機能拡充を検討します。

② 各戸検針の推進

平成 13 年度から実施している、連用給水装置（2 世帯又は 2 か所以上が、1 つの水道メーターにより使用するもの）における各戸検針について、専用給水装置（1 戸又は 1 か所で専用するもの）とのサービス水準や水道料金等の公平性を高めるため、その条件緩和を含めて、検討を行います。

③ インターネットによる各種受付

インターネットを利用した水道の使用開始や中止の受付は、香川県が運用する「かがわ電子自治体」を利用して、平成 16 年から開始し、また、23 年には、東京電力(株)の「引越れんらく帳」を利用した受付を開始するなど、お客さまの利便性向上に努めてきました。今後においても、お客さまからのご要望を的確に把握し、他都市の状況も参考として、更なるサービスの向上が図れるよう、インターネットを利用した各種受付について、適宜、検討を行い、更なる拡充に努めます。



インターネットによる使用開始や中止の受付

④ 水道版スマートメーターの調査・研究

他都市等で実証実験が進められている水道版スマートメーターや、電気・ガスのスマートメーターの情報収集に努めながら、導入に向けた調査・研究を行います。

《お客さまの具体的取組》




① 水道料金等の期限内納付

水道料金等について期限内の支払いに努めます。






② 口座振替制への移行

口座振替制に係る収納コストが最も安価であることに加え、平成 27 年 4 月検針分から口座振替割引制度も開始されたことから、そのメリットを理解し、積極的に口座振替制の利用に協力します。

4 取組目標

「取組の方向性」の凡例					
	数値の上昇が望ましい 指標		数値を維持すべき 指標		数値の低下が望ましい 指標

(参考)の数値は水道統計・経営指標などの統計資料から引用(平成25年度平均値)

指 標	取組の方向性	H26 年度 (現況値)	H31 年度	H35 年度 (目標値)
【2-1】 上下水道モニター割 合(人/1,000人) (水道事業ガイドライン 業務指標 3202)		0.06	→	→
説明 (上下水道モニター人数/給水人口) × 1,000 ・給水人口1,000人当たりのモニター人数				
【2-2】 情報の提供度(回) (水道事業ガイドライン 業務指標 3201)		3.5	3.4	→
説明 広報紙配布部数/給水件数 ・事業への理解や透明性の確保などを目的として行っている広報の活動状況を表す。				
【2-3】 アンケート情報収集 割合(人/1,000人) (水道事業ガイドライン 業務指標 3203)		-	4.9	→
説明 (アンケート回答人数/給水人口) × 1,000 ・消費者のニーズの収集実行度を表す。				
【2-4】 水道サービスに対す るお客さま満足度		- (H27 現況値 3.62)	3.7 以上	3.8 以上
説明 お客さまアンケートのうち「水道サービスについて」の結果について、 (「満足」回答数×5+「どちらかといえば満足」回答数×4+「どちらともいえない」回答数×3+「どちらかといえば不満」回答数×2+ 「不満」回答数×1)/有効回答数 ※有効回答数=総回答数-無回答数				
【2-5】 下水道サービスに対 するお客さま満足度		- (H27 現況値 3.35)	3.5 以上	3.6 以上
説明 お客さまアンケートのうち「下水道サービスについて」の結果につい て、(「満足」回答数×5+「どちらかといえば満足」回答数×4+「ど ちらともいえない」回答数×3+「どちらかといえば不満」回答数×2 +「不満」回答数×1)/有効回答数 ※有効回答数=総回答数-無回答数				