

## 4 充実した情報とサービス

### ■現状と課題

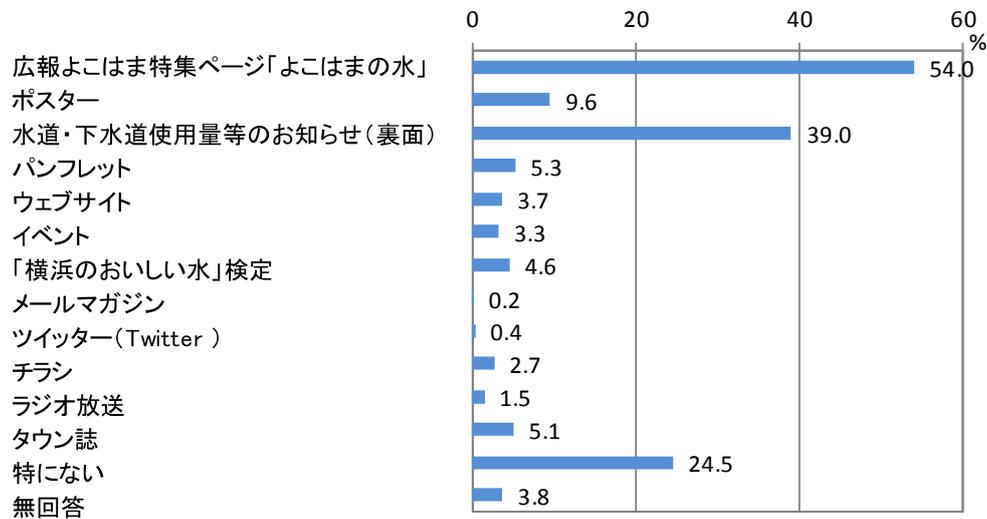
#### (1) お客さまへの情報提供

水道事業についてお客さまの御理解をいただき、お客さまとより深い信頼関係を築くため、水道局ではこれまでも広報紙、パンフレット、ウェブサイト、イベントなど様々な媒体により広報を行ってきました。

具体的には、水道事業について初めて学習する小学校 4 年生を対象とした出前水道教室や地域イベントでの情報発信のほか、「横浜のおいしい水」検定<sup>※1</sup>などを実施してきました。

しかし、平成 26 年度に実施したお客さま意識調査の結果では、広報紙の認知度は 54% だったものの、水道局の広報媒体を知らないお客さまは 24.5% という結果が出ています。今後は、より効果的な情報発信を行っていく必要があります。

問 水道局のPR事業のうち知っているものはありますか？（複数回答可）



お客さま意識調査結果（平成 26 年度）

#### (2) お客さまサービス

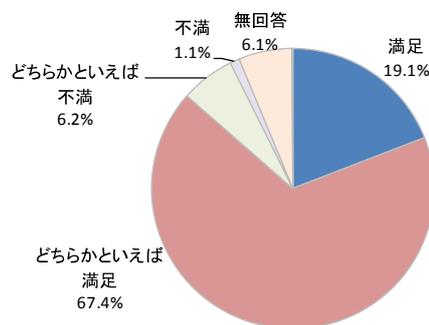
お客さま意識調査の結果では、本市の水道事業について、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した方は合計で 86.5% になっています。

※1 多くのお客さまに水や水道全般に関することや水道局の取組を知っていただき、横浜の水道水の「安全性・おいしさ」を認識していただくことを目的として、遊び感覚で受検できる検定です。平成 22 年度の開始から 27 年度までに、延べ約 29,000 人が受検しています。

お客さまからは、様々な機会をとらえてお褒めやお礼の言葉とともに、御意見・御要望もいただきます。お問合せ窓口のお客さまサービスセンター等を通じて寄せられる御意見・御指摘・御要望については、対応結果や具体的な改善内容までをデータベース化して全職員に共有を図るなど、お客さまの声を事業経営に反映させるよう取り組んできました。

より一層の経営努力が求められる中でも、安全で安心な水道水を安定してお届けするのはもちろんのこと、お客さまからの信頼を得て、御満足いただけるサービスを提供し続ける必要があります。そのためには、多様化するお客さまからの御意見・御要望に対して耳を傾けるとともに、地域住民・団体や民間企業等との更なる協働や今後の社会状況を踏まえた ICT※<sup>1</sup>等の技術の活用などにより、より良いお客さまサービスを行っていくことが重要です。

問 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください



お客さま意識調査結果（平成 26 年度）

### （3）ユーザー企業との連携（工業用水道事業）

工業用水道事業は、昭和 35 年の創設以来、ユーザー企業から施設整備への資金協力などをいただき、今日まで安価な工業用水の安定供給に努めてきました。今後も様々な機会を通してユーザー企業と情報共有や意見交換を図り、連携を深めていくことが重要です。

また、工業用水道の新規利用を検討される本市内外の企業に向けた事業 PR を推進するためにも、より一層の情報発信が必要です。



石油製品工場



火力発電所

※1 情報通信技術のことです。

## ■取組の内容

お客さまに水の大切さや水道事業について興味・関心を持っていただき、更に御理解をいただくために、子どもや高齢者など対象者に応じた PR を行います。

そのために、お客さまサービスの最前線である水道事務所では、区役所などの関係機関や地域住民・団体と連携し、ニーズを伺いながら、地域に出向いて情報を発信していきます。

また、水道局に対してお客さまからいただく御意見・御指摘・御要望を最大限に活かし、民間企業等とも協働しながら、お客さまのニーズに合ったサービスを提供していきます。



イベントにおけるお客さまとのコミュニケーション

## 主要事業

### 27 暮らしに身近な水道を実感できる取組

公民連携

事業費見込額 0.9 億円

老朽管の耐震管への更新工事など水道事業を支える業務に御理解をいただくため、「工事現場見学会」の試行的開催や、工事等について分かりやすい情報提供を行います。

また、引き続き出前水道教室を実施し、24 時間 365 日水道水を供給できる仕組みや水道局の仕事を伝えます。

さらに、「健康と水」「暮らしと水」など、水に関する身近で便利なアイデアや水道水の安全性、価格面での優位性をお客さまにお伝えすることで、水道水の利点を効果的にアピールする取組を進めます。

#### 【指標】出前水道教室のニーズへの対応

現状（27 年度見込み）	99%/年
目標（31 年度）	100%/年



小学校 4 年生への出前水道教室

### 28 横浜水道の歴史を伝える取組

事業費見込額 0.2 億円

横浜水道のこれまでの歴史をお客さまと共有すべき重要な財産ととらえ、しっかりと未来へ引き継いでいくとともに、お客さまとのコミュニケーションのきっかけとして効果的に活用します。

具体的には、水道記念館<sup>※1</sup>等を活用するとともに、道志水源林取得 100 年<sup>※2</sup>や近代水道創設 130 年<sup>※3</sup>等の機会をとらえて横浜水道の歴史を伝える取組を実施します。

また、お客さまが水道局所有の歴史的資料等を活用できるよう、水道局ウェブサイトで積極的に公開します。

#### 【指標】歴史関連ウェブページの年間アクセス件数

現状（24～27 年度見込みの合計）	20,000 件
目標（28～31 年度の合計）	24,000 件



創設当時の西谷浄水場本館

※1 水道の歴史や仕組みについて展示しています。西谷浄水場に隣接し、無料で見学できます。

※2 平成 28（2016）年は、大正 5（1916）年に本市が山梨県道志村の水源林を取得してから 100 年を迎えます。

※3 平成 29（2017）年は、明治 20（1887）年に横浜で日本初の近代水道（鉄管などを用いて圧力をかけて給水し、24 時間 365 日いつでも使うことができる水道のこと）が開始されてから 130 年を迎えます。

## 29 お客さまの声を事業に反映させる取組

事業費見込額 - 億円

お客さまのニーズを把握するため、区役所等と連携し、区民まつりなどの地域イベントでお客さまとのコミュニケーションを図ります。

また、お問合せ窓口である、お客さまサービスセンター等を通じて寄せられる御意見・御指摘・御要望については、引き続き対応結果等をデータベース化し、全職員への共有を図ります。

さらに、お客さまから多く寄せられる声や改善に至ったケースをウェブサイトや広報紙に掲載するなど、より分かりやすい情報提供を行い、お客さま満足度の向上を図ります。

## 【指標】お客さまからのお褒め・お礼の声の件数

現状（24～27年度見込みの合計）	697件
目標（28～31年度の合計）	700件

## 30 料金関係業務における品質向上の取組

公民連携

事業費見込額 - 億円

お客さまサービスの最前線を担う水道メーター検針業務等の委託先である事業者は、水道局のパートナーとして常に適切なお客さま対応を求められます。そこで、各委託業務の能力やお客さま対応力の向上のため、各種研修会等を引き続き開催し、お客さまサービスの向上を図ります。

また、ICTを活用したサービスとして、民間企業との共同研究「水道・ガスメーター無線自動検針システムの共用化実証実験<sup>※1</sup>」の検証を進め、将来に向けた新たなサービスの検討を行います。

## 【指標】料金関係業務における各種研修会の

## 実施回数

現状（27年度見込み）	4回/年
目標（31年度）	4回以上/年



委託事業者対象の浄水場見学研修会

### 31 民間企業との協働による水まわり相談・講習

公民連携

事業費見込額 ー億円

御家庭の給水装置については、お客さま自身で維持管理していただくものですが、トイレ・台所等の水まわり機器の種類が多様化しているため、修理方法の御相談など、多くのお客さまニーズがあります。これに応えるため、民間企業と協働し、引き続き菊名ウォータープラザ内で水まわりに関する無料相談、情報発信等を行います。

#### 【指標】 菊名ウォータープラザ内の民間協働施設の

##### 水まわり相談件数

現状（27年度見込み）	3,600件以上/年
目標（31年度）	3,600件以上/年



水まわりに関する講習会

### 32 オープンデータの推進

新規

事業費見込額 ー億円

水道局が所有する統計・防災情報などを、編集・加工がしやすい形式で二次利用できる情報としてウェブサイト上に公開し、活用を図ります。これにより水道局の事業の透明性や信頼性が高まり、お客さまとのコミュニケーションに寄与します。また、市民活動などにおいて様々なデータの活用が進むことで、協働による地域課題の解決の一助になります。

#### 【指標】 公開データ数（累計）

現状（24～27年度見込みの合計）	ー
目標（28～31年度の合計）	10件

### 33 給水装置工事に係る事務手続の電子化

新規

事業費見込額 0.2億円

給水装置工事に係る事務手続については、水道局窓口へ複数回来庁していただく必要があります。これらの負担を減らすため、申込書提出から完了届提出までの手続及び日程調整等を電子化し、ウェブサイトで行うことができるシステムを構築して、試行的に運用します。

#### 【指標】 給水装置工事に係る事務手続の電子化状況

現状（27年度末見込み）	検討中
目標（31年度末）	システム構築済、試行運用中

## 34 ウェブサイトを活用した管路情報提供

新規

事業費見込額 0.7 億円

管路情報閲覧システムは、建物の前の道路に埋設されている配水管や給水装置の情報等が掲載されている水道配管平面図等を提供するもので、水道事務所等の窓口を設置しています。

この図面は、建物の新築、改造や売買時に必要となります。このシステムをウェブサイトから配信するシステムの構築を検討し、情報提供を進めていきます。

また、お客さまに老朽管の更新・耐震化への理解を深めていただくため、中期経営計画の期間中に更新が必要な管路について、当該システムのデータを活用して情報提供していきます。

## 【指標】ウェブサイトによる管路情報の提供

現状（27年度末見込み）	検討中
目標（31年度末）	システム構築済

## 35 工業用水道の新規利用案内サービスの導入

新規

事業費見込額 100 万円

工業用水道の給水区域に新たに立地する企業が、工業用水道の新規利用を検討される際、給水区域の検索や初期工事費等の概算見積りなどを、来庁することなくウェブサイト上で簡単に確認することができる、利便性の高いサービスを新たに導入します。

また、雑用水供給<sup>※1</sup>を含めた新規利用のPRを推進し、新規需要の確保を図ります。

## 【指標】ウェブサイトの構築

現状（27年度末見込み）	仕様確定
目標（31年度末）	運用中 (28年度構築)



新規利用案内ウェブサイトのイメージ

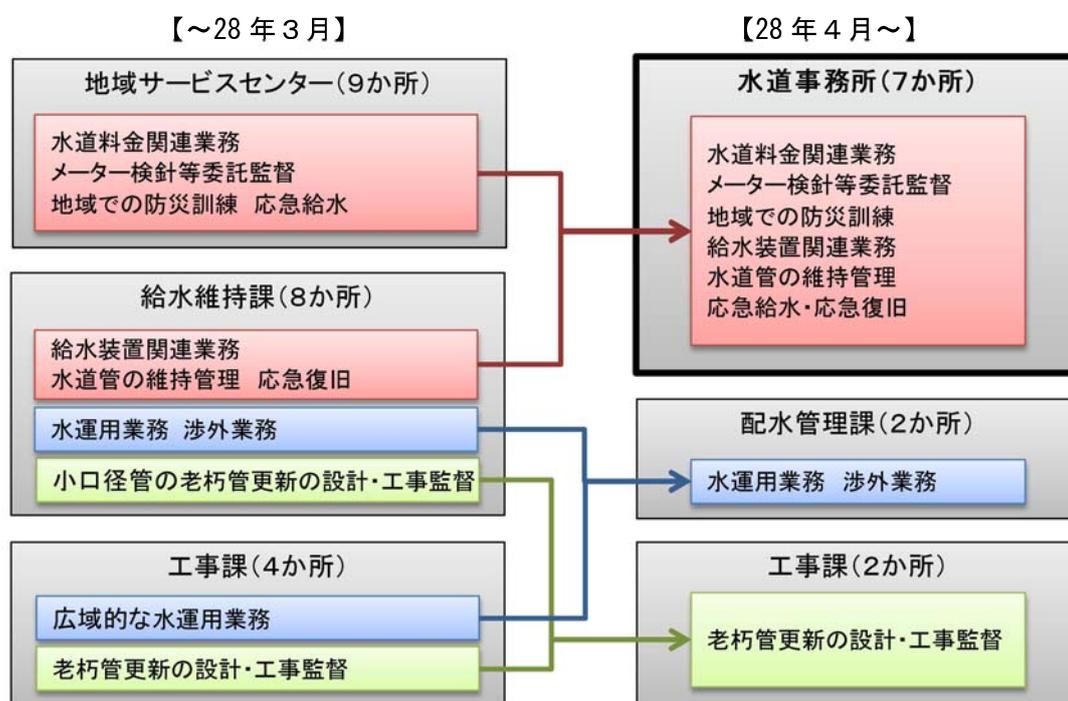
※1 工業用水はその用途が「工業用」に限られていますが、一定の要件を満たすことにより、商業施設のトイレ用水など、工業用以外の用途にも使用することが認められており、これを「雑用水供給」と呼びます。

## ◆コラム◆ 組織再編と水道事務所について

### 【組織再編について】

平成 28 年 4 月の組織再編により、水道局のサービス体制が変わります。

具体的には、9か所の地域サービスセンターと8か所の給水維持課で行っていたお客さまに関連が深い業務を統合し、市内に7か所の水道事務所を設置します。また、専門的な知識が必要な水運用業務<sup>※1</sup>・渉外業務<sup>※2</sup>を担当する配水管理課と老朽管更新を担当する工事課を設置し、市内を南北2方面に分割して広域的に管理します。



### 【水道事務所について】

お客さまサービスの最前線を担当する水道事務所では、水道管からの漏水の発見・修理<sup>※3</sup>、耐震性に優れた給水管への取替などの維持管理や水道料金関連業務を行うとともに、メーター検針の際の地域の見守りなどを行い、地域のお客さまに身近なサービスを一元的に提供します。また、災害時には、迅速な応急復旧や応急給水活動を行います。

このように水道事務所は、お客さまの暮らしをサポートし、安心・安全に暮らせるまちづくりのための重要な役割を担い、お客さまが快適な生活を送れるよう地域に根ざしたサービスを展開していきます。

また、お客さまに水道について興味・関心を持っていただき、さらに御理解いただくために、関係機関と連携してニーズを伺いながら、地域に出向いて情報を発信していきます。

※1 水道管内の流量・水圧調整や事故発生時の給水ルートの変更等を行います。

※2 水道管の工事等における他事業者（下水道・ガス・電気など）との調整を行います。

※3 水道メーターから蛇口までの漏水については水道局では修理対応をしていないため、お客さまから直接水道工事店に依頼していただいています。