

## 将来像6 お客さまに満足していただける事業活動を実施します

### 6-1 広報・広聴・啓発活動の充実

#### ■広報・広聴活動

お客さまに上下水道事業に対する理解を深めていただき、安心して上下水道をご利用いただくことができるよう、広報誌やホームページ、SNS※などを用いた情報発信に努めています。

また、市の広報窓口、ホームページ、意識調査など、多様な手段を用いて、お客さまから貴重なご意見をいただいています。

上下水道局のホームページ



SNS※ (Facebook)

広報誌「とよなかの上下水道」



広報誌「ミズトキ」

#### ■啓発活動

上下水道を身近に感じ、より親しみをもっていただけるよう、施設見学、モニター活動、出前教室、職場体験学習、駅頭啓発、図画・習字作品展などの啓発活動を行っています。



出前教室

職員が直接市内の小学校に出向き、小学4年生を対象に、水道水ができるまでの実験や水の大切さについての授業を行っています。



モニター活動

お客さまの声を経営に反映するため、平成17年度(2005年度)からモニター制度を導入しています。モニターの方と職員が直接意見交換するモニター会議をはじめ、施設見学や広報誌に関するアンケートなどの活動を行っています。

駅頭啓発  
(阪急電鉄豊中駅前)

毎年6月1日から7日までの全国水道週間にちなみ、駅頭で水道水の安全性やおいしさについてPRしています。



施設見学 (原田処理場)

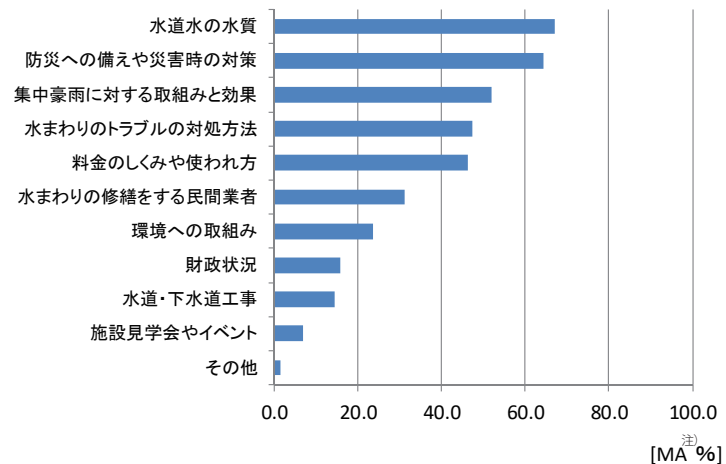
柴原浄水場、庄内下水処理場、原田処理場では、随時、施設見学を受け付けています。



満足していただける上下水道事業であるためには、お客さまからの意見やニーズを的確に把握し、応えていくことが重要となります。

引き続き、広報・広聴・啓発活動を通じて、水道水の水質や災害時の対応、経営状況に関することなど、お客さまに知っていただきたい情報や、お客さまがお知りになりたい情報について、正確に、分かりやすく、速やかに発信していきます。

### 水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの



注) MA (Multiple Answer) : 複数選択が可能な回答方式のこと。  
(豊中市水道・下水道に関するアンケート調査報告書〈令和2年(2020年)3月〉より)

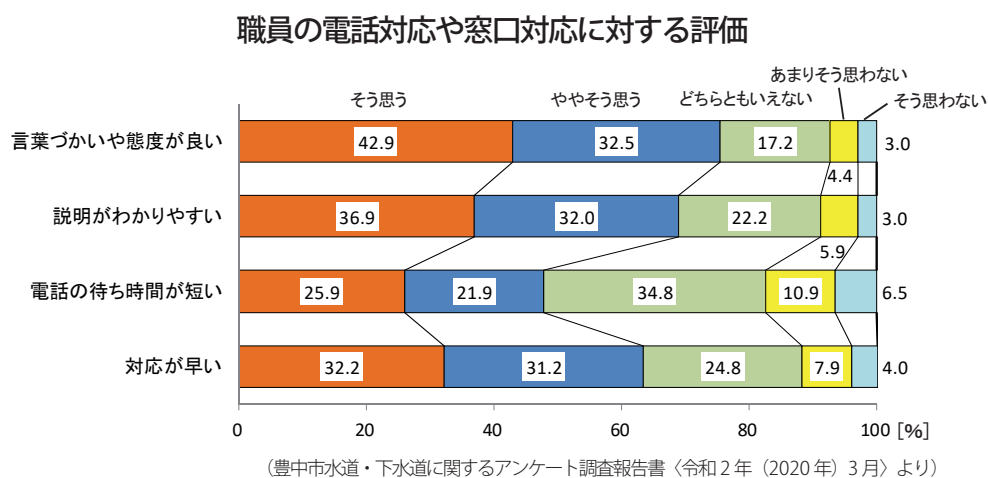
### —具体的施策—

- ・ お客さまと直接対話できる機会を多く持ち、お客さまから寄せられた意見や苦情、ニーズなどを的確に把握・分析し、事業等に反映させます。
- ・ 上下水道事業に対する理解をより深めていただけるよう、分かりやすい情報提供に努めます。
- ・ お客さまと情報を共有しながら、お客さまとともに作り上げていけるような事業をめざします。

## 6-2 お客さまサービスの充実

水道料金・下水道使用料のお問い合わせ、使用開始・中止の届出については、電話受付の休日開設に加え、インターネットによる24時間受付を行い、お客さまの利便性の向上を図っています。

アンケート調査の結果からも、職員によるお客さま対応の評価は、上下水道事業に対する満足度に直結すると分析しており、お客さまの視点を意識した対応を心掛けていきます。



### ■徴収事務

水道料金・下水道使用料の徴収事務は、水道メーターの検針から滞納整理まで一貫した業務として民間に委託しています。その一方で、局職員はその業務の管理監督を行う立場から、業務上必要な法的知識や交渉力について、経験職員による指導や能力開発研修を通じ、知識と技術の継承に努めています。

コンピュータ技術、通信技術の発展により、電気、ガス事業では通信回線を利用したスマートメーター※の導入が広がっています。上下水道事業への導入については、現在のところ全国的に事例はまだ少ない状況ですが、調査研究を進めていく必要があります。

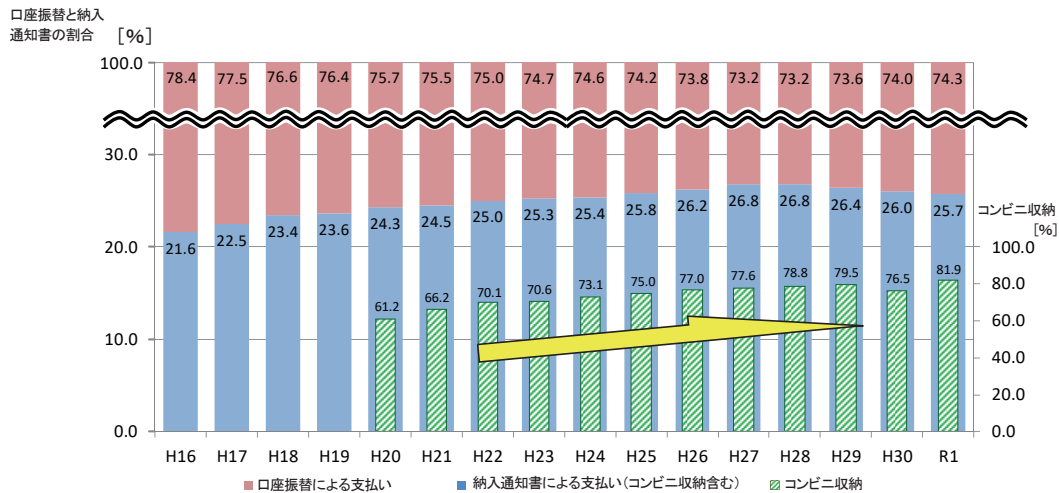
### ■支払方法

水道料金・下水道使用料の支払方法は、口座振替と納付制を実施しています。コンビニエンスストアでの料金徴収(コンビニ収納)を開始して以来、利用率は増加傾向にあり、口座振替は減少傾向にあります。

コンビニ収納は、お客さまの利便性向上につながりますが、事務経費面においては徴収効率の高い口座振替を推進する必要があります。クレジットカード決済等の導入については、現在のところ、手数料の費用負担が大きく実施には至っていません。

コンピュータ技術、通信技術の発展により、さまざまな支払方法が開発されており、調査研究が必要です。

### 口座振替と納入通知書による支払いの割合



#### ■給水装置※と排水設備※

安全な水を安心してご利用いただき、お使いいただいた水を適切に排出するためには、お客さまによる給水装置※と排水設備※の維持管理が欠かせません。

マンションなどの建物に多く設置されている受水槽は、管理が不十分になると、水が汚れたり、においが発生したりするなど、衛生上の問題が生じます。令和元年度（2019年度）に実施したアンケート調査では、直結式給水に比べ、受水槽式給水をご利用のお客さまの方が水質に対する満足度が低く、80%近くが「受水槽の管理が気になる」と回答されています。

排水設備※についても、管理が不十分になると、油脂や固形物によって管やますのつまり、あふれ、においの発生といった、衛生上の問題が生じるおそれがあります。

給水装置※や排水設備※はお客さまの資産であり、快適な生活に直結するため、適切な維持管理の手法に関する指導や助言を引き続き行う必要があります。

#### —具体的施策—

- 引き続き、お客さま対応の質の向上を図るために、委託業者のモニタリングや委託業者との連携強化に努めます。
- 新たな支払い方法やスマートメーター※の導入について、調査研究を行います。
- 引き続き、給水装置※や排水設備※の維持管理に関する指導や助言を行います。