

5 お客さまとのコミュニケーション

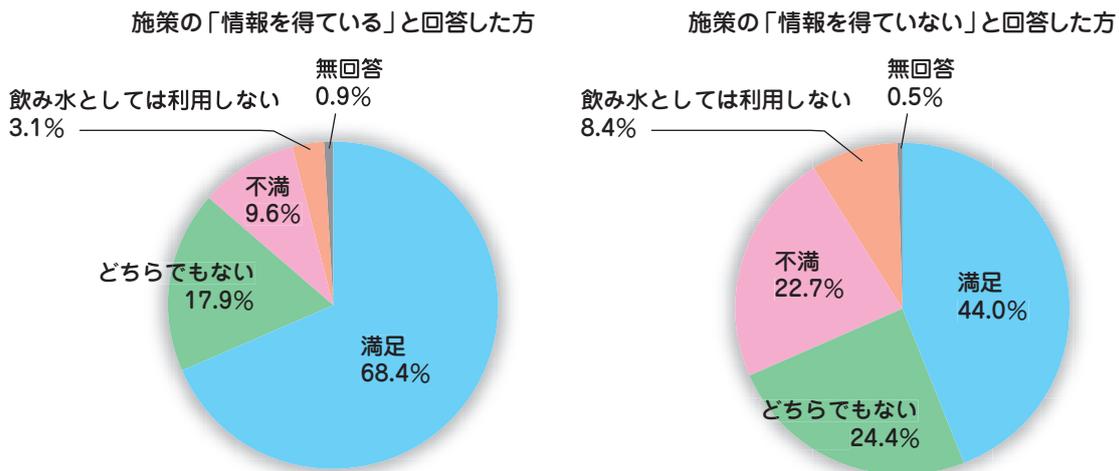
現状と課題

水道局では、これまで広くお客さまニーズの把握に努め、施策に反映させることで、サービスの向上を図ってきました。また、水道事業への理解を深めていただくため、広報・広聴の両面からお客さまとのコミュニケーションを図るとともに、水道施設に親しんでいただくための取組を実施してきました。なお、平成24年度に実施した「お客さま満足度調査」によると、施策に対する認知度が高いほど飲み水としての水質に満足している割合も高い傾向にあります。

今後とも、お客さまの立場に立ったサービスの向上に継続的に取り組んでいくとともに、より多くのお客さまに満足していただくため、水道局の取組に対するお客さまの理解を深めていくことが重要です。

さらに、震災時の対応などの課題解決に向けて、区市町や地域住民など多様な主体との連携を深めていくことが求められています。

＜水道局の施策に対する認知度と「飲み水としての水質」の満足度＞



注1 平成24年度「お客さま満足度調査」より
注2 端数処理上、合計が100%にならないことがある。

お客さまサービスの向上

これまでお客さまニーズに応じたサービスとして、インターネットを利用した使用実績情報提供サービス^(※)、口座振替割引などを導入してきました。さらに、お客さまニーズをサービス向上に反映させ、コンビニエンスストアでの料金支払やクレジットカード継続払いの導入等により支払方法の多様化を図るなど、サービスの充実に取り組んできました。

今後とも、社会状況の変化に伴い多様化するニーズに対応するため、お客さまの立場に立った質の高いサービスの提供により、利便性の向上に努めていくことが必要です。

※ 使用実績情報提供サービス

水道局のホームページに登録することで、お客さまの過去2年間の使用水量と料金を、自宅のパソコン等から確認できるサービス

親しまれる水道への取組

水道施設に親しみを持っていただくため、施設見学会や浄水場の見学者コースの整備等を行っています。また、都民に親しまれる水と緑の空間として、貴重な土木施設・遺構である玉川上水^(※1)の整備、活用を進めてきました。

一方、平成24年度に実施した「お客さま満足度調査」では、自宅の蛇口からの水をそのまま飲まないお客さまが約4割に上ることや、道路などでの水道工事へ不満を感じているお客さまがいることから、より多くのお客さまに水道事業に対する理解を深めていただく必要があります。

お客さまにより一層水道事業への信頼と親しみを持っていただくため、お客さまと接する工事現場や多くの人が行き交う街中などでの取組を充実させていくことが重要です。



▲ 水道施設見学会（朝霞浄水場）

コミュニケーションの推進

水道事業に対する理解を深めていただくため、「水道ニュース」やホームページなどの広報媒体、水道キャラバン^(※2)を活用して、広報活動を実施してきました。また、東京水の飲み比べキャンペーンなどのイベントを通じ、お客さまと接し、直接意見を伺うことでコミュニケーションを図っています。さらに、お客さまの声を幅広く積極的に収集し、施策に反映させるための仕組みの充実を図り、サービス向上につなげてきました。

今後とも、お客さま満足度のさらなる向上を目指し、効果的な広報を実施していくとともに、きめ細かにお客さまニーズを把握し、施策への反映を図っていくことが必要です。



▲ 広報紙（水道ニュース）



▲ 東京水の飲み比べキャンペーン

※1 玉川上水

承応3（1654）年に完成して以来、江戸・東京市中へ上水を供給するための施設として重要な役割を果たし、現在も上流部は、羽村取水堰から東村山浄水場へ原水を導水する施設として都民生活を支えている。平成15年8月、開渠区間約30キロメートルが、江戸・東京の発展を支えた歴史的価値を有する土木施設・遺構として国の史跡に指定された。

※2 水道キャラバン

水道に対する理解を深めてもらうことを目的に、主に小学4年生を対象に水道局の様々な取組を寸劇・映像・実験を用いてわかりやすく伝える訪問授業

主要施策

(1) お客さまサービスの向上

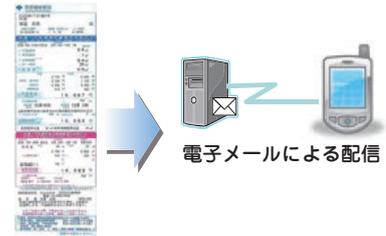
① お客さまの利便性の向上

検針票等の電子化による情報提供

使用水量や料金等のお知らせは、検針票又は郵送ハガキにより行っています。

今後は、希望するお客さまへ、これらのデータを電子化し、メールによる配信を行っていきます。あわせて、イベント情報や応急給水拠点の所在地などの情報提供も行っていく予定です。

< 検針票等の電子化（イメージ） >

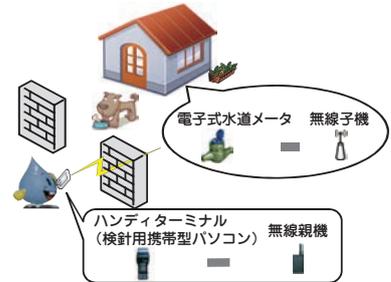


クレジットカード都度払いの導入

水道料金の支払については、事前の登録によるクレジットカード継続払いを導入しています。

今後は、インターネットを利用してその都度支払うことができるクレジットカード都度払いも新たに導入します。

< モバイル型検針（イメージ） >



モバイル型検針^(※1)の拡大

検針困難箇所等を対象に、直接メータを見ることなく無線通信により水道メータを検針することができるモバイル型検針を実施しています。

今後は、モバイル型検針の拡大に向けて実証区域を設定し、効果を検証していきます。

さらに、水道事業におけるスマートメータ^(※2)について検討していきます。

効果

- ▶ 検針票等の電子化により、使用水量等の実績の把握が容易になります。
- ▶ お客さまのニーズに応じた情報提供が可能となります。
- ▶ 支払方法の多様化により、お客さまの利便性が向上します。
- ▶ モバイル型検針により、お客さまのプライバシーへの配慮を行うとともに、検針の効率化が図られます。

年次計画

	25年度	26年度	27年度
検針票等の電子化	準備・開発	運用開始	
クレジットカード都度払い	準備・開発	運用開始	
モバイル型検針の拡大	準備	試行実施	効果検証

※1 **モバイル型検針**

ハンディターミナル（検針用携帯型パソコン）に接続した無線親機と、電子式水道メータに接続した無線子機の間で通信を行うことで、水道メータの指針を読みとる方式

※2 **スマートメータ**

使用情報を把握することができる通信機能等を持ったメータ。使用情報の見える化や見守りサービスの提供、検針業務の効率化など、メータ情報の活用が期待されている。

(2) 親しまれる水道への取組

① 親しまれる水道施設づくりの推進

施設見学会や浄水場の見学者コースの整備、施設の一部開放など、水道事業への理解を深めていただくための取組を実施してきました。

今後は、水道事業を幅広く広報するため、浄水場の見学者コースを引き続き整備するとともに、玉川上水への取り入れ口である羽村取水堰^{せき}に見学者施設の整備を行っていきます。



▲ 施設全体が見渡せるステージ（三園浄水場）

効果

▶ 水道施設への親しみを持っていただき、水道事業への理解を深めていただけます。

年次計画

広報施設等の整備

25年度

26年度

27年度

整備

② 玉川上水の整備保全

玉川上水は、貴重な文化遺産であり、緑に囲まれた土木施設・遺構を良好に保全し、次世代に継承するとともに、その歴史的価値を広く伝えることが重要です。

「史跡玉川上水整備活用計画^(※1)」に基づき、水路の保全や法面^(※2)の保護のための樹木の伐採、名勝「小金井（サクラ）」の保存等を引き続き行うとともに、説明板の設置による広報を実施していきます。



▲ 玉川上水（中流部）

効果

▶ 玉川上水をより多くの人々に親しまれる憩いの場として活用しつつ、次世代に継承していくことができます。

年次計画

各種施策の実施

25年度

26年度

27年度

実施

.....

※1 史跡玉川上水整備活用計画

史跡玉川上水の保存管理の長期的な指針として策定した「保存管理計画」に基づき、水道局が、関係機関等と連携して取り組むべき施策を明らかにするもの。計画期間は、平成22年度から平成31年度までの10年間

※2 法面

盛り土などの斜面の傾斜、またその斜面

③ 水道工事を活用したイメージアップ

水道工事現場を貴重な広報の場として捉え、イメージアップのために、工事現場における見学会の実施や広報看板の設置など、様々な取組を充実させていきます。

さらに、水道工事だけでなく水道事業全体に対する信頼や親しみを深めていただくため、水道の仕組みや安全でおいしい水に関する取組等について、わかりやすく説明していきます。



▲ 配水小管工事で行った現場見学会

効果

- ▶ より一層水道事業への信頼と親しみを深めていただけます。
- ▶ 円滑な工事の推進が期待できます。

年次計画

イメージアップの取組



④ まちなか水飲栓の試験設置

蛇口から直接水を飲むという日本が誇る水道文化を継承するためには、水道水のおいしさを実感していただくことが必要です。

そこで、洗練された外観デザインを持つ水飲栓を、多くの人が行き交う街中などに試験設置し、安全でおいしい水を広報していきます。



▲ 水飲栓の設置例（フランス ストラスブール市）

効果

- ▶ 安全でおいしい水を身近に感じていただけます。

年次計画

まちなか水飲栓の試験設置



(3) コミュニケーションの推進

① 広報・広聴施策の推進

効果的な広報施策の推進

「水道ニュース」やホームページ、Twitter等により広く情報をお届けするとともに、水道なんでも相談^(※)などの地域広報や東京水の飲み比べキャンペーン等によりお客さまと直接触れ合う交流を行っています。今後とも効果について検証の上、目的に応じて様々な媒体を活用することで、親しみやすくわかりやすい広報を着実に実施していきます。

また、水道についての理解を深めてもらうため、主に小学4年生を対象に訪問授業を展開する水道キャラバンを行っています。

今後は、これまでの取組に加え、ファミリー層が集まる地域のイベント等においても、水道キャラバンを新たに実施していきます。

お客さまの声の施策への反映

お客さまセンターやホームページなどに寄せられた意見・要望をデータベースとして蓄積し、傾向を分析しています。

今後とも、お客さまの声などを広く収集し、お客さまニーズを把握・分析することで、施策に反映していきます。



【応急給水拠点】災害時などのもしもの時、無いと困るのが水！！大地震が発生し、断水になったときでも応急給水拠点から応急給水を受けることができます。いざという時のためにお近くの応急給水拠点をご確認ください。



▲ Twitterを利用した広報



▲ 水道キャラバン



▲ お客さまセンター

効果

- ▶ 水道水のおいしさや水道局の取組に対する理解を深めていただけます。
- ▶ お客さまの声などを分析し、施策に反映することにより、質の高いサービスが実現できます。

		25年度	26年度	27年度
年次計画	広報施策	実施		
	水道キャラバン	順次拡大		
	広聴施策	実施		

※ 水道なんでも相談

駅前広場、商店街などに相談所を開設し、お客さまからの水道に関する相談に応じる取組

(4) 多様な主体との連携

① 消火栓・排水栓の活用

震災時における水の確保を容易にするため、避難所周辺の消火栓等を活用した応急給水が可能となるよう、避難所を運営する区市町に対して必要な資器材を貸与していきます。

また、消火栓等を活用した応急給水の普及拡大のため、区市町や地域住民と合同訓練を実施するなど、連携を強化していきます。

一方、消火栓と同様の構造を持つ排水栓について、自主防災組織などが消防活動に活用できるよう、東京消防庁及び多摩地区都営水道26市町と協定を結びました。

今後は、応急給水用資器材の貸与と併せて、東京消防庁と連携して消火活動に必要な消火用資器材を区市町に配備していきます。

(再掲：20ページを参照)

② 応急給水拠点の改造

震災時に職員の参集を待つことなく、住民自らが迅速に応急給水を行えるよう、応急給水拠点の改造を順次実施していきます。

また、応急給水の担い手となる区市町や地域住民などの多様な主体と協力した応急給水訓練を充実し、一層連携を強化していきます。

(再掲：21ページを参照)

