

## テーマ2 情報開示・広報の推進と市民サービスの充実

### <概要>

- ・「公営企業経営に当たっての留意事項について」（総務省通知）  
経営状況等に関する幅広い情報の開示による説明責任の確保
- ・広報の展開と神戸市水道局「広報基本計画」の策定  
各種イベント、応急給水訓練、水の科学博物館など
- ・広報の満足度は低い水準（お客さま満足度調査）
- ・施策の認知度と満足度は相関性があり
- ・利用者の利便性向上のための施策の展開  
クレジット払い、お客さま受付センター、修繕受付センターなど

### 【検討の視点】（案）

- ・情報開示の推進、広報のあり方  
利用者のニーズ、関心  
知りたい情報、ツール  
理解、納得してもらえるような情報開示、広報のあり方  
リスクコミュニケーション、双方向コミュニケーション
- ・市民サービスの充実と水準  
利用者のニーズ、関心  
サービス水準、利用者間の公平性  
さらなるサービスと費用対効果  
ニーズや時代適合性など踏まえたサービス水準

### （参考）新水道ビジョン等における関連事項

#### ○「新水道ビジョン」（厚生労働省）

- ・水道事業の直面する課題について積極的に住民の理解を得るような取り組み
- ・負担とサービスの両面からの広報
- ・水道事業の実情も積極的にわかりやすく情報提供
- ・様々な媒体、最新のツールを活用し、効果的な情報発信
- ・将来を担う子どもたちに、水道を正しく理解してもらう取り組みの推進
- ・水道水をおいしく飲める啓発活動など、水道水への意識を高める活動
- ・住民のニーズにあった効果的な情報提供と戦略的な広報活動の展開
- ・民間事業者と相互のパートナーシップのもと、備えている技術・ノウハウを活かして連携を推進し、将来にわたる技術水準の向上を図るとともに、サービス水準、需要者の満足度を維持・向上
- ・情報通信等の最新技術を活用し、遠隔管理による水道施設の運転の合理化・無人化、スマートメータ等の導入

#### ○「経営に当たっての留意事項」（総務省）

- ・常に公営企業の経営状況等に関する幅広い情報について、積極的な広報活動を行う必要がある
- ・「経営戦略」の策定や見直しに当たっては、議会、住民に対してその意義、内容等を分かりやすく説明し、理解を得ることが必要
- ・ICTの活用

# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料1

## 情報開示の要請

### 1) 公営企業経営に当たっての留意事項について(総務省・平成26年8月)

- 「経営戦略」を策定し、それに基づく計画的かつ合理的な経営を行うことにより、経営基盤の強化と財政マネジメントの向上を実現していくことが強く求められる
- 経営戦略の見直し、策定にあたっては、議会、住民に対してその意義、内容等をわかりやすく説明し、理解を得ることが必要

#### <情報開示が必要な項目例>

- ・事業概要、業務予定量
- ・財務状況(貸借対照表、損益計算書)
- ・一般会計等の関与、企業債等残高
- ・職員定数の状況、職員給与の状況
- ・公共料金等の状況
- ・事業評価等企業の経営効率化への取組の実施状況
- ・民間的経営手法の導入状況
- ・その他経営基盤強化への取組状況
- ・経費節減等の取組による効果額

### 2) 新水道ビジョン(厚生労働省・平成25年3月)

- これまで説明してこなかったような負担とサービスの両面からの広報、水道事業の実情も積極的にわかりやすく情報提供を。
- 水道施設の耐震化に関しては、耐震化事業を実施しない場合の問題点や被害想定を説明する際に、住民にとって関心が深い内容についてそのリスクをわかりやすく説明できるようにしておく(リスクコミュニケーションの構築)など、利用者に過大な不安を煽ることの無いように注意しながら、具体的なデータ等を示すなど、より現実的な状況を説明することが重要



## 資料2

## 広報活動の先進的事例

### 1) 水道耐震化推進プロジェクト

- 水道界全体が連携して戦略的、効果的な広報活動を行うことを目的として、平成24年11月に設立
- 「レッツ！水道診断」キャンペーンを実施し、静岡県をモデルとしてTVコマーシャル等の広報効果を検証
- 「水道耐震化ポータルサイト」を立ち上げ、更新・耐震化を中心とした広報事例を収集、整理

(プロジェクト構成団体)

厚生労働省、日本水道協会、日本水道工業団体連合会、水道技術研究センター、全国上下水道コンサルタント協会、全国管工事業協同組合連合会、日本水道新聞社、水道産業新聞社



水道耐震化ポータルサイトHP

### 2) 他都市における事例

- 「水道カレンダーフォトコンテスト」を実施し、局作成の発行物である「水道カレンダー」に使用する東京の水道施設や水道水源地域の写真を市民から募集(東京都)
- 水道局公式のTwitterやFacebookにより報道内容やイベントなどの情報発信を行う(東京都、横浜市、尼崎市など)



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料3

### 神戸市の広報活動の取り組み



大容量送水管トンネルウォーク

#### 1) 現在の広報ツール

- **情報提供**  
ホームページ、パンフレット、広報紙KOBE、ポスター掲示 など
- **イベントの実施**  
親子水道施設見学会、大容量送水管トンネルウォーク など
- **報道機関等への情報提供、諸会議・研究会等での情報発信**  
市政記者への資料提供、業界新聞・雑誌等への投稿、全国研究発表会参加 など
- **応急給水訓練、いつでもじゃぐちを利用した訓練の実施**
- **水の科学博物館、デザイン性のある水のみ場、ドライミスト、水道週間**
- **こうべ水道アドバイザー、出前トーク**
- **広報グッズ**  
ボトルドウォーター「神戸の水だより」 など



いつでもじゃぐち

#### 2) 神戸市水道局「広報基本計画」

- 基本方針 「みずみずしい広報」、職員全員が広報大使
- 水道システムを持続させていくため、お客さまとの良好な関係づくりを行う
- 水道に関する認識レベルにあわせた広報を展開
- 広報の評価システムの導入



(図1) 施策展開の考え方 (概念図)



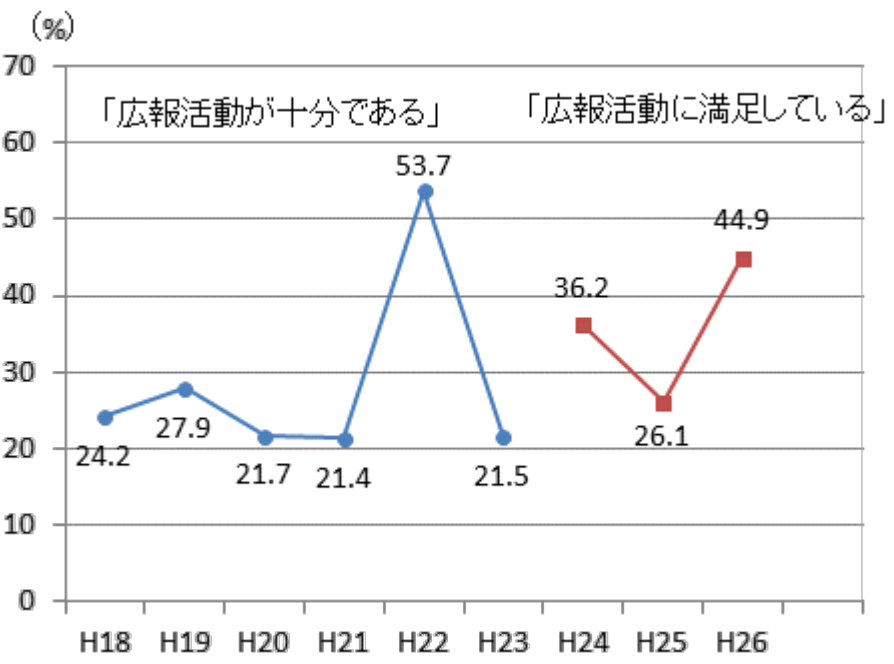
# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料4

### 広報の満足度

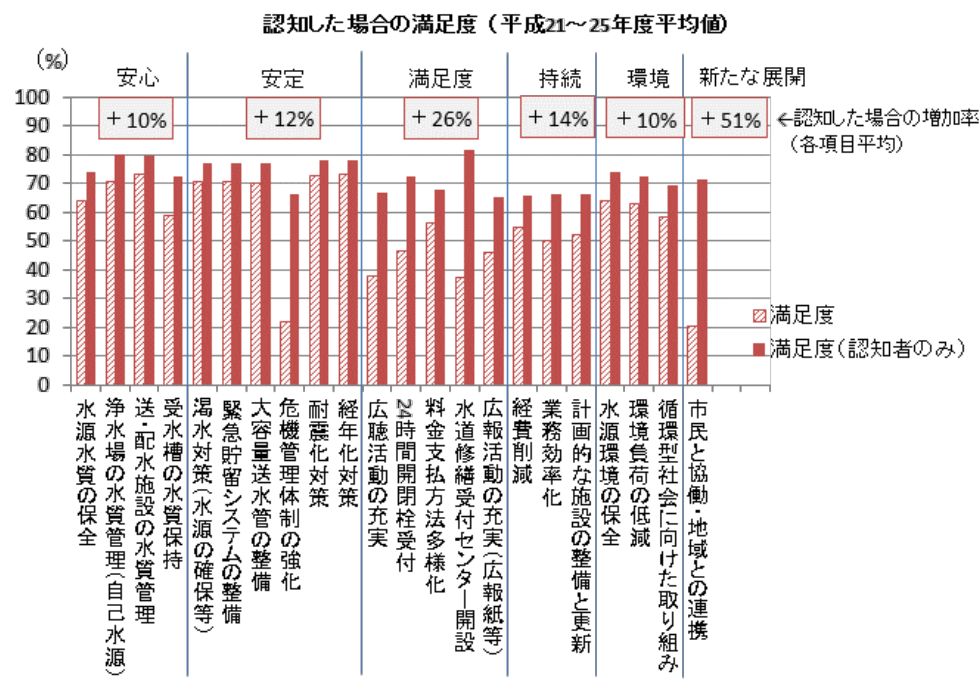
#### 神戸市水道局お客さま満足度調査

##### ◆ 広報活動の満足度



※22年度調査では、今後の広報活動に役立てるため「どちらともいえない」「どちらかというと不十分」「不十分」と回答された方に、あわせて今後の広報活動についてご意見を伺った。

##### < 認知と満足度の関係 >



- 認知されると、満足度が向上する傾向
- 各施策の広報を進めることにより、満足度の向上につながる

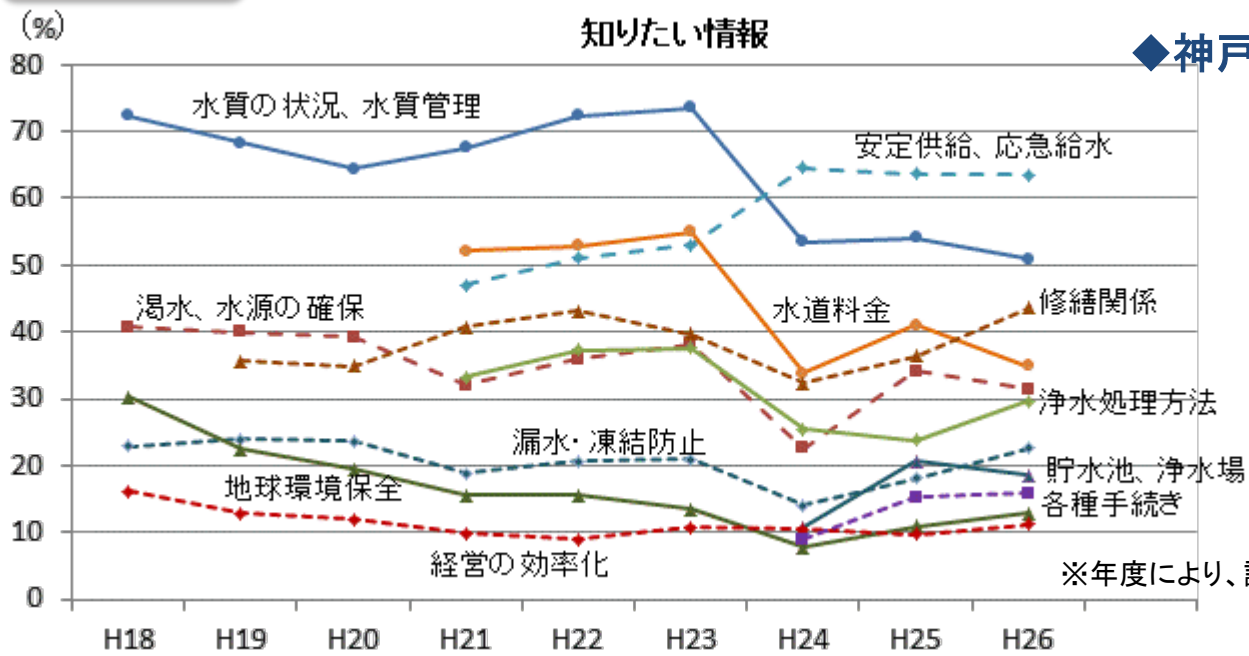


# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料5

### 利用者が知りたい情報

◆神戸市水道局お客さま満足度調査



- 関心が高い情報は**
- 安定供給や災害時の応急給水
  - 水質の状況、水質管理の取り組み

※年度により、調査していない項目がある

### ◆神戸市の水道に関する情報入手したい広報媒体(複数回答)

※平成25年度調査 上位項目

チラシ:パンフレット	新聞	テレビ	パソコン	スマートフォン	携帯電話
51.1%	42.5%	32.9%	29.9%	16.6%	8.4%

### <世代別> 希望が多かった広報媒体(上位2つ)

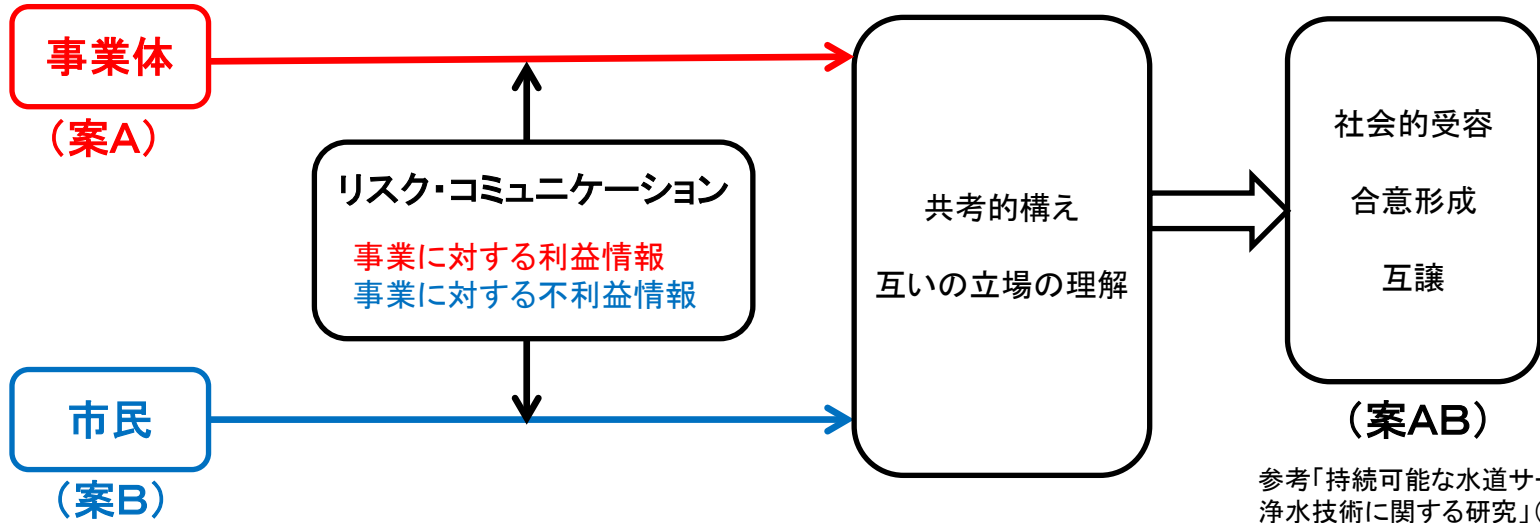
- |     |                               |     |                               |
|-----|-------------------------------|-----|-------------------------------|
| 20代 | スマートフォン(53.3%)、パソコン(51.1%)    | 50代 | チラシ・パンフレット(50.7%)、パソコン(43.4%) |
| 30代 | スマートフォン(51.4%)、パソコン(45.1%)    | 60代 | チラシ・パンフレット(59.7%)、新聞(53.3%)   |
| 40代 | パソコン(46.3%)、チラシ・パンフレット(39.2%) | 70代 | チラシ・パンフレット(56.5%)、新聞(57.2%)   |



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料6

### リスクコミュニケーション (双方向コミュニケーションの必要性)



- リスクを公正に伝える事を主眼に置いている
- 事業を実施する場合の利益だけでなく、  
実施しない場合の不利益等を公正に情報公開
- 市民と共考的な構えと立場を理解することで合意形成が得られる

※リスクコミュニケーション  
消費者、事業者、行政担当者など、リスクに関係する人々の間で、水道のリスクに関する情報や意見をお互いに交換すること

#### リスクコミュニケーションが重要不可欠であることを認識した事例

- ・鳥取県A市では、クリプトスポリジウム対策として急速ろ過法による新しい浄水場の建設工事に着手
- ・料金改定が続く中、工事着手後に住民の建設反対運動が起こり、市長リコール運動などに発展
- ・工事を一時中断し、住民とのシンポジウムや説明会などの取り組みの末、膜ろ過法に変更、工事を再開した



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料7 利便性向上の取り組み

### 1) 受付サービスの向上

- ご利用開始・中止などの申込みについて、電話による申込み、給水申込書(はがき)による申込み、パソコン・携帯電話からインターネットを通じての申込みなど、さまざまな申込み方法を提供
- お客さま電話受付センターを開設し、5センターに分かれて行っていた開栓や閉栓等の電話受付業務を一元化(H26.1)
- お客さま電話受付センターでは、繁忙期(2月中旬から4月中旬)は、土曜日も平日と同時間帯で営業するなど、受付時間を拡大

### 2) 宅地内修繕受付体制の充実

- 水道修繕受付センターを開設し、24時間体制で夜間・休日の急な修繕に対応(H20.8)

### 3) 営業オンラインシステムの活用

- 水道の使用開始・中止のお届けや料金に関するお問い合わせについて、端末機から即時更新・照会ができる「営業事務オンラインシステム」を活用して、迅速かつ的確に対応

### 4) 料金支払いにおける利便性の向上

- 納付書による支払について、市内だけでなく市外の金融機関やコンビニエンスストア6社において料金収納が可能
- 納付書支払、口座振替に加えて、新たにクレジットカードによる水道料金等の支払い方法を導入(H23.8)





# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

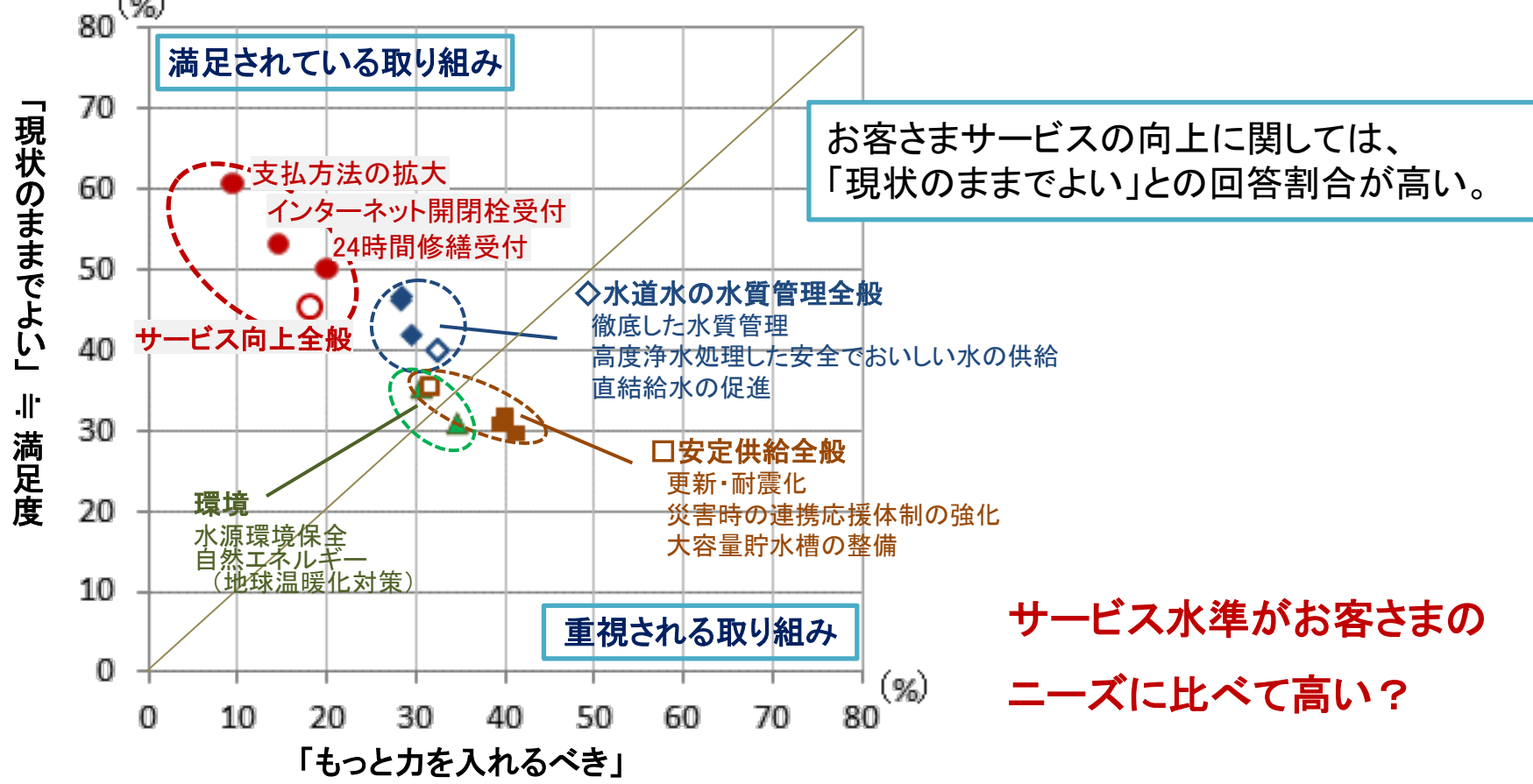
**資料8**

## 水道事業に対する利用者のニーズ

神戸市水道局お客さま満足度調査(平成26年度)

◆各施策の今後の期待度

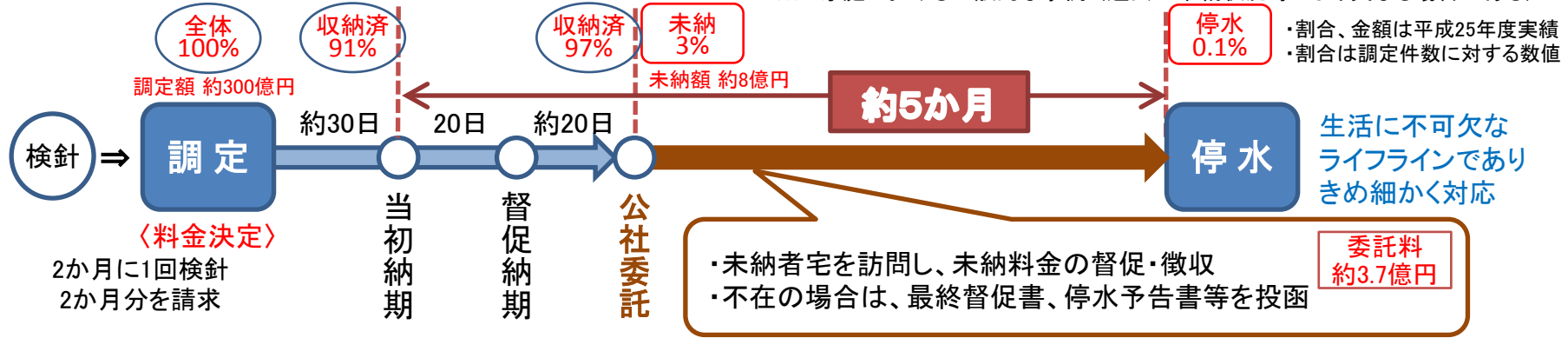
「もっと力を入れるべき」「現状のままでよい」「他の施策を優先すべき」から選択



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料9 水道料金収納の流れ

※ご家庭における一般的な事例（過去の未納状況等により異なる場合がある）



### 【他都市の状況】 ※神戸市調べ

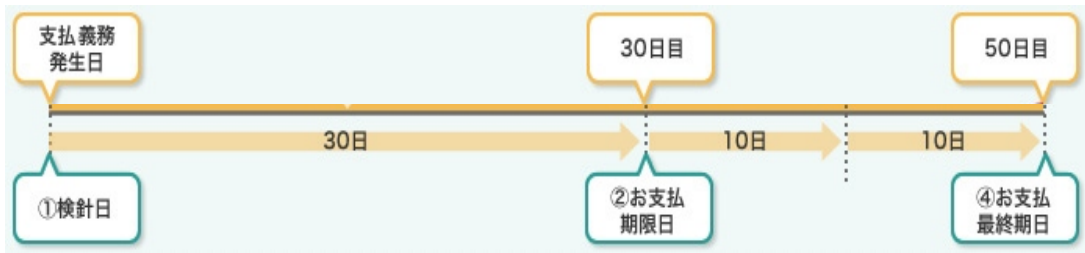
神戸市を除く大都市（18都市）の停水時期  
当初納期後60日～約6か月

### ＜大阪市未納整理事務要綱＞ 大阪市ホームページより

- 給水停止の対象
- ・長期未納のおそれがあるもので、2期分以上の未納者
  - ・総額10万円以上の高額未納者

※大阪市は毎月徴収のため、2期分は2か月分

### 【関西電力】 ※関西電力HPより



お支払期限日の翌日から20日目（お支払い最終期日）を経過してお支払いがない場合は、あらかじめお知らせしたうえで送電を停止

### 【大阪ガス】 ※大阪ガスHPより

お支払い期限（検針日の翌日から30日）  
↓  
支払が確認できない場合は改めて、請求書  
↓  
支払が確認できなかった場合は、供給停止の予告を行ったうえでガスの供給を停止

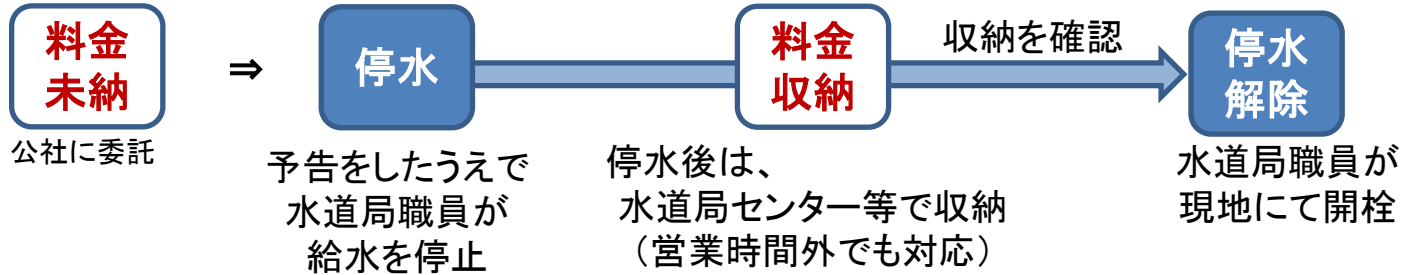


# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料10

## 料金支払い、未納による停水事務

### <停水事務の流れ>



### 【他都市の状況】

神戸市を除く大都市(18都市)のうち

※神戸市調べ

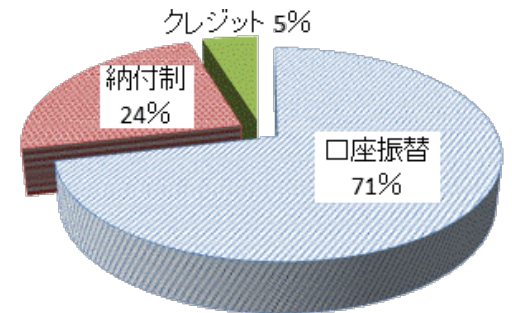
夜間の停水解除に対応 9都市

営業時間外、または一定時間経過後は対応しない都市 9都市

### <水道料金の支払い方法>

- 口座振替
- 納入通知書による払込み
  - ・コンビニエンスストア(H7~) 現在6社
  - ・銀行、ゆうちょ銀行などの金融機関
  - ・水道局各センター (営業時間は 平日の9時から17時15分)
- クレジットカード継続払い

### <料金支払い内訳>



※平成26年2・3月、調定件数ベース

※市内3カ所に設置していたサービスステーション(水道料金の支払い場所)の廃止(H23.11~)



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料11

## 電話受付業務

### お客さま満足度調査 (平成23年度)

取り組んでほしい 受付サービス	
土・日・祝祭日 の受付	56%
電気・ガス・水道を 1箇所ですべて受付	41%
フリーダイヤル (無料通話)の設置	41%
受付電話番号等を わかりやすく宣伝	32%
受付時間の延長	30%

**お客さま電話受付センター**  
078-797-5555

#### 【受付時間】

9時～17時15分  
(土日祝日及び年末年始を除く。)  
繁忙期(2月中旬から4月中旬)は、  
土曜日でも平日と同時間帯で営業

※水道使用開始・中止のお申し込みは、  
インターネットで24時間受付

**水道修繕受付センター**  
0120-976194

#### 【受付時間】

年間を通じて24時間修繕を受付

・神戸市管工事業協同組合に  
業務委託して開設

※宅地内給水装置の修繕は、水道局センター  
のほか、水道局指定工事業者でも実施

### <使用開始の届出、料金問い合わせ、修繕等をまとめて受付する事例>

#### 【札幌市】 「電話受付センター」で水道に関する問い合わせを受け付け

【受付時間】 ・引越し等の届出 8時～21時/FAX・インターネット24時間受付(無休)  
・口座振替・クレジットカード払いに関するお問い合わせ 8時45分～17時15分(平日)  
・水漏れ、水道故障 24時間受付(無休)

#### 【横浜市】 「お客さまサービスセンター」で 365日 24時間受付

【業務内容】 水道使用開始・中止手続き、料金問い合わせ、漏水修繕、水質検査の申し込み 等  
漏水修繕は、水道メーターから道路側のみ (水道メーターから蛇口側は水道局で対応しない)



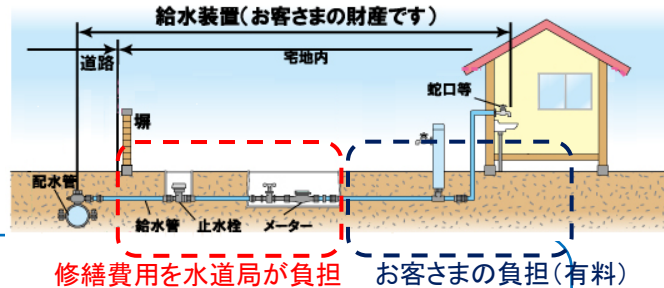
# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料12

## サービス水準

### ○神戸市のお客さまサービスの事例

- 水道料金の支払いにクレジット継続払いの導入
- 水道料金の未納による停水時において、料金収納後の停水解除の夜間対応
- 宅地内の水道管のうち、道路との境界からメーターまでの水漏れの修繕は原則無料(水道局が負担)



### <他都市におけるお客さまサービスの事例>

<b>大阪市</b>	<b>新潟市</b>	<b>札幌市、東京都、 横浜市</b>	<b>東京都、京都市</b>	<b>東京都、横浜市</b>
毎月検針 毎月請求	口座振替に限り 毎月振替を実施	口座振替日 指定サービス	口座振替 割引制度	過去の水量・料金を インターネットで確認

### <新たなサービス導入検討の事例>

#### ○新潟市「クレジット払いを導入しない」 出典「新潟市ホームページ」

- 現在、多額の経費を投入しながら、最優先で水道管の更新事業に取り組んでいる
- 導入の一時経費として約1億円を要し、その後も、毎年2千万円ほどの経費が発生
- 一般家庭向けアンケート結果において、「クレジット払いを実施しなくてよい」という人が77.1%と多数

#### ○京都市「クレジット払い、口座振替割引制度の導入」 出典「京都市上下水道料金制度の在り方等についての意見書」(平成24年11月 京都市上下水道料金制度審議委員会)

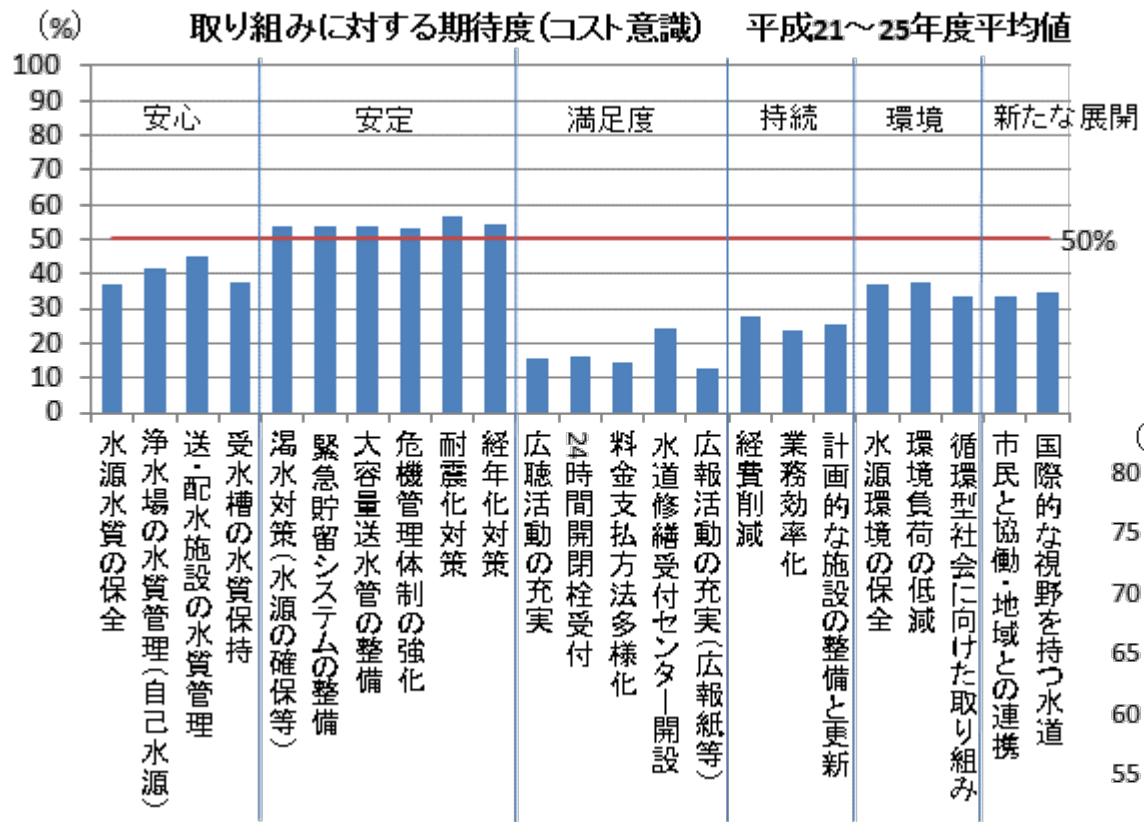
- クレジット払制度の導入は、料金支払に関して豊富なメニューを示し、選択の幅を広げることにつながる。
- しかし、そのメニューの運用に新たなコストを要し、料金収納コストに格差が生じるのであれば、利用者間で不公平にならない仕組みを構築することが必要。
- 口座振替を選択し料金収納コストの節約に貢献する利用者に対しては、その節約分を、料金割引等を通じて還元することなどが考えられる。



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料13

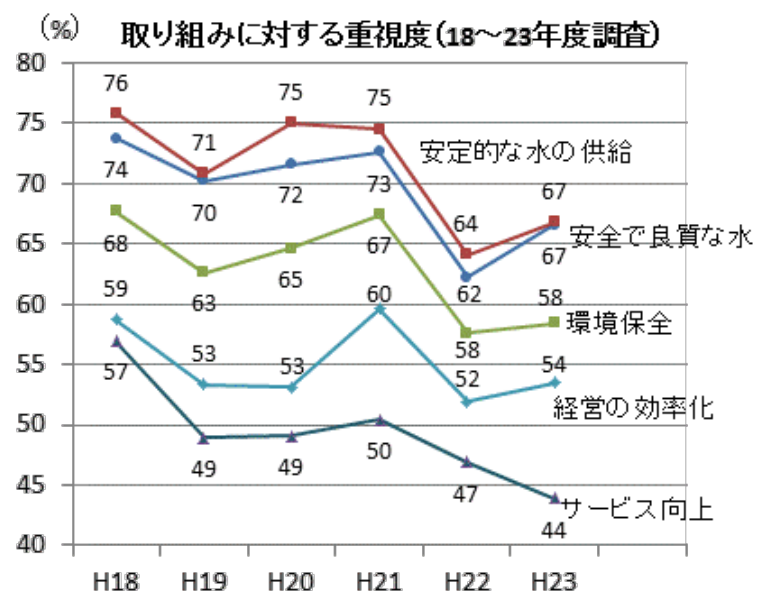
### 利用者の期待度、重視度



#### 「神戸市水道局お客さま満足度調査」

- ◆ 期待度・コスト意識 (平成21~25年度調査)
  - ※各年度の平均値。年度により調査内容を変更または調査していない場合がある。
  - ※平成21~23年度は「コストがかかっても向上させるべき」、24~25年度「もっと力を入れるべき」と回答した割合を使用
- ◆ 重視度 (平成18~23年度調査)
  - 取り組みを重視すると回答した割合

- 安定供給、安全な水道への期待が高い
- お客さまサービスの向上はコストをかけずに取り組むことが求められている



# 2. 情報開示・広報の推進と市民サービスの推進

## 資料14 ICTの推進 【最近の他都市の事例】

### ◆水道版スマートメータの調査研究(東京都水道局) ※東京都ホームページより抜粋

- お客さまサービス向上の一環として、水道版スマートメータの調査研究を実施
- 次の2つのサービスについて、希望されるお客さまへ提供する技術の開発を目的
  - ①「使用水量の見える化」・・・日々の使用水量を、表示装置やインターネット等により確認するサービス
  - ②「みまもり」・・・見守られる側のお客さまの水使用に異常があった場合、見守る側のお客さま  
に対し、電子メールによって異常を通知するサービス
- 研究期間 平成26年9月～平成28年1月
- 共同研究者 株式会社NTTPCコミュニケーションズ、沖電気工業株式会社

### ◆「水道・ガスメーター無線自動検針システム」の実証実験(横浜市水道局)

- 横浜市水道局と東京ガス(株)が無線自動検針の共有化の実証実験を行うことで、無線検針と実検針との正確性の比較や自動化によるメリット・デメリットについて検証
  - 無線自動検針システムは東京ガス(株)と(株)日立製作所が所有するシステムを使用し、横浜市水道局は実証フィールドを提供
  - 実施期間 平成27年4月～平成28年3月
  - 対象施設 横浜市水道局が管理する市内2地区の集合住宅合計33戸
- ※横浜市ホームページより抜粋

