

## 充実した情報とサービス

ICTを活用して、お客さまが知りたい情報や利便性の高いサービスの提供に取り組むとともに、お客さまの声を水道局内は元より、受託事業者とも共有し、サービスの向上に努めていきます。

また、これらの取組を通じて、水道事業に対する信頼の向上を図ります。

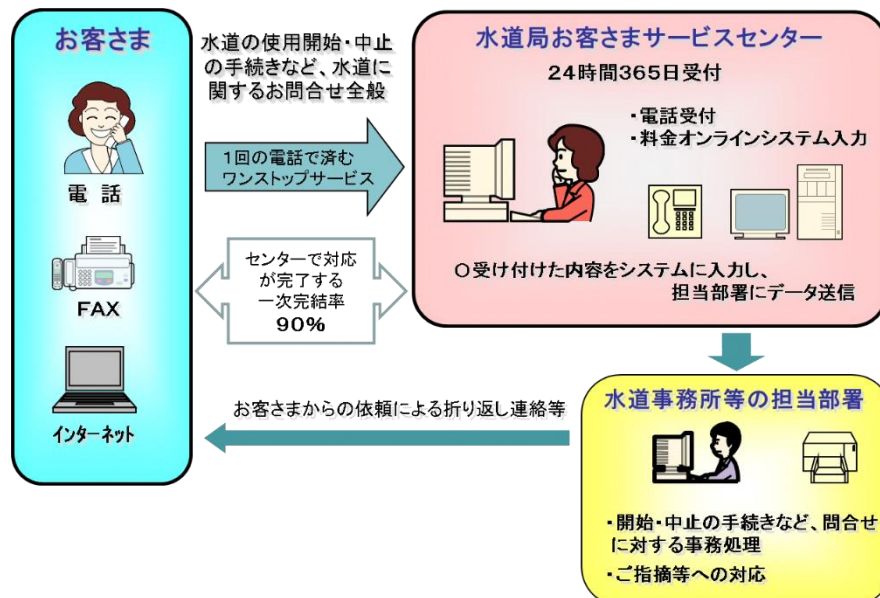
### 【現状と課題】

#### (1) お客さまの利便性向上の取組

##### ア お客さまサービスセンターの設置

水道局では、総合受付窓口としてお客さまサービスセンターを設置し、お客さまからのお問合せや引越し等に伴う連絡など、水道に関する全ての用件を電話・FAX・インターネットで24時間365日受け付けています。

また、お客さまサービスセンターに集約されるお客さまからの御指摘や御意見・お礼等を「お客さまの声」と呼び、全職員が閲覧できる「お客さまの声管理システム」で管理しています。「お客さまの声」は、水道局内での定例報告等を通じて全職員が共有するとともに、業務改善に生かすように取り組んでいます。



お客さまサービスセンター  
受付業務の概略図（令和元年度）

## イ WEB会員サービスの提供

使用水量・水道料金等の確認やクレジットカードの申込みができるWEB会員サイトのサービスを提供し、お客さまの利便性の向上に取り組んでいます。

## ウ 水道料金等の支払い方法の多様化

口座振替払い、納入通知書払い、クレジットカード払いに加えて、平成31年3月からは、新たにLINE Payでの取扱いを開始し、利便性の向上を図りました。

今後もお客さまのニーズに合ったサービスを提供するため、ICTの進展を注視しながら、支払い方法の多様化を進めていく必要があります。

## エ 「使用水量のお知らせ」への音声コードの導入

視覚障害のある方へお届けする「使用水量のお知らせ」は、御本人からのお申し出により点字に変換し郵送していますが、御利用が少ない状況です。また、外国人住民の方が増えていく中で、多言語での情報提供の必要性が高まっています。これらに対応するため、ICTを活用した音声による読み上げ機能等を使った情報提供を検討する必要があります。

## オ 給水装置工事に伴う手続の負担軽減

お客さまが建物の新築や建替えなどの際に施工する水道工事（給水装置工事）は、現在、7水道事務所の窓口で受け付けています。この工事に伴う手続は、お客さまの依頼に基づき「指定給水装置工事事業者」が行っており、事前の配管調査、申込書提出及び完了届提出などで水道局窓口へ複数回来庁していただいています。これらの負担を軽減し、利便性の向上を図る必要があります。

## カ 指定給水装置工事事業者の指定の更新

お客さまが依頼する水道工事（給水装置工事）は、本市の指定を受けた工事事業者が行っており、この指定給水装置工事事業者は、水道法に定められている全国一律の要件により指定しています。これまでの制度では、事業者からの届出がなければ、指定内容の変更や事業廃止などの把握ができないため、お客さまが連絡してもつながらないといった課題がありました。

このような課題に対応するため、水道法改正により、令和元年10月から指定の有効期間を5年とすることが新たに定められました。

今後は、指定の更新手続を通して、指定給水装置工事事業者の実態を把握するとともに、資質の維持・向上を図ることが求められています。

## (2) お客さまへの情報発信

水道局では、広報紙、ウェブサイトなどの媒体や出前水道教室、浄水場見学、工事現場見学会、地域イベントなどを通じて、水道の仕組みや水道局の様々な取組を広報しています。

平成30年度に実施した「水道に関するお客さま意識調査」の結果では、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9割を超え、不満に感じることは「特になし」という回答が6割を超えています。一方、「老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること」についての認知度は42.4%、「水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること」についての認知度も57.3%にとどまっており、水道局が安全で良質な水をお届けするために行っている様々な取組や水道事業の基本的な仕組みについて、いまだ十分にお客さまに理解していただけていない状況です。

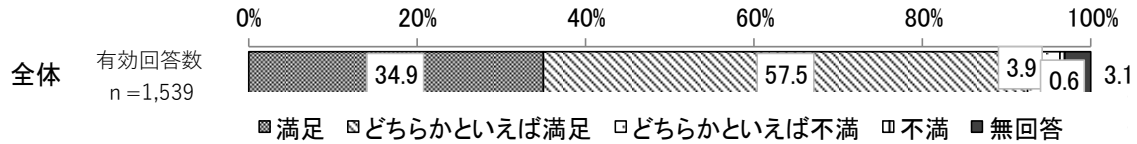
今後、人口減少期を迎えて更に料金収入が減少するとともに、老朽化した施設の更新需要が増大し、ますます厳しい経営状況になっていく中、お客さまにこれまで以上に水道施設や経営などの現状を分かりやすくお伝えし、水道事業への御理解をいただくことが必要です。



工事現場見学会

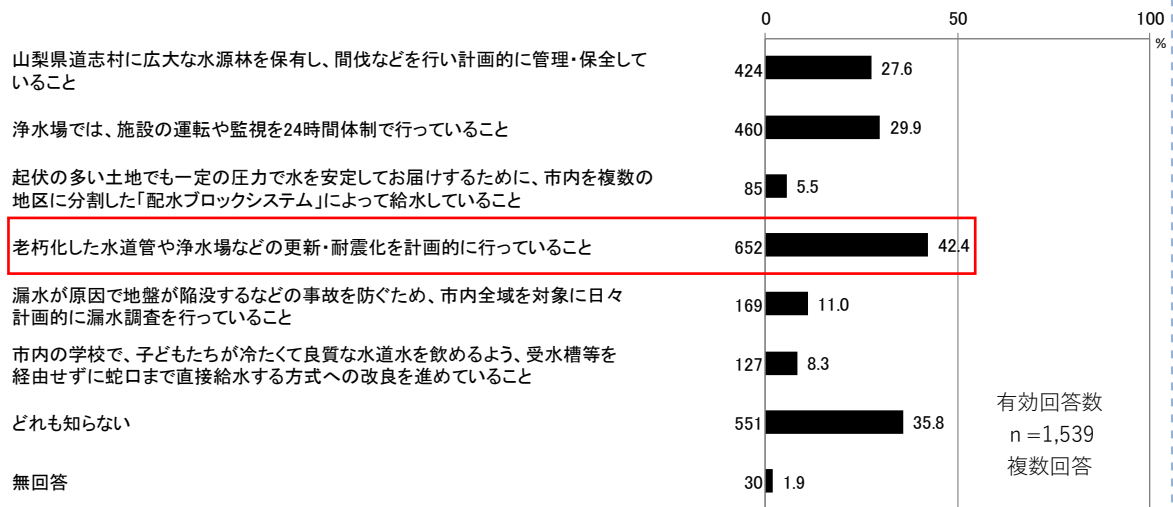
## 水道に関するお客さま意識調査（平成30年度）

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。

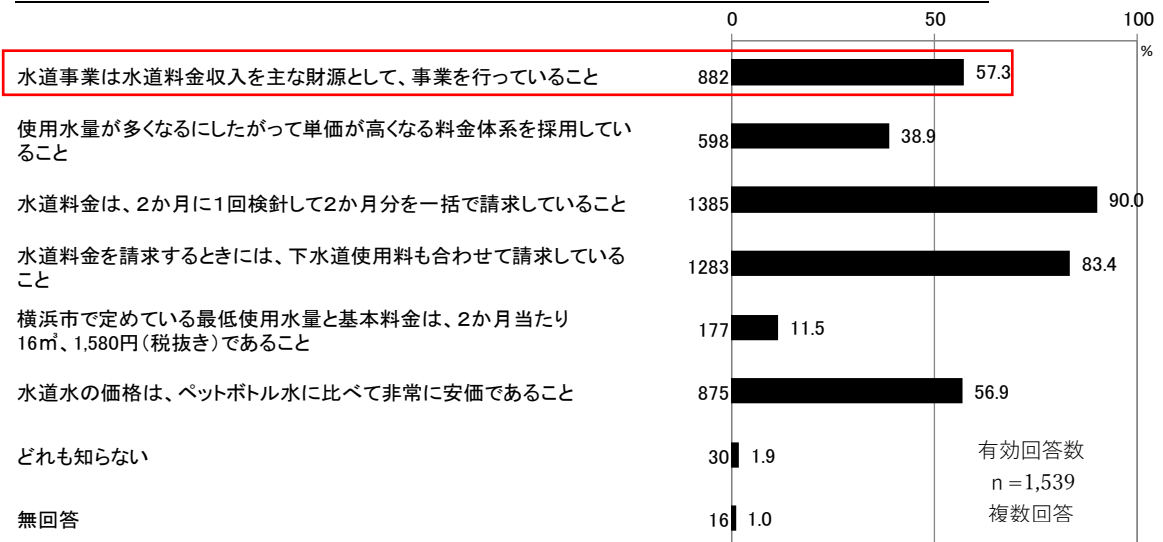


問. 安全で良質な水を安定してお届けするために水道局で行っていることについて伺います。

次のうち、知っていることはどれですか。（複数回答可）



問. 水道料金について、次のうち、知っていることはどれですか。（複数回答可）



### (3) スマートメーターの導入検討

国立社会保障・人口問題研究所が発表した「日本の将来推計人口（平成 29 年推計）」によれば、令和 22（2040）年には生産年齢人口が現状の 7,700 万人から 2 割減ることが予想されており、限られた人員で効率的に水道事業を行っていく必要があります。

遠隔から自動で検針できるスマートメーターは、自動検針による省力化や得られるビッグデータを活用した効率化等が見込めることから、水道事業への導入が期待されています。

一方で、新進の技術のため、スマートメーター導入による効果等の検証が十分にできていないことや、メーター価格が従来のメーターに比べて 10 倍程度と高額であることに加え、通信料がかかること等の課題があります。これらの解決に向けて大都市水道事業体が連携し、効果検証を進めるとともに、メーターの仕様の共通化等による価格の低廉化に取り組んでいく必要があります。

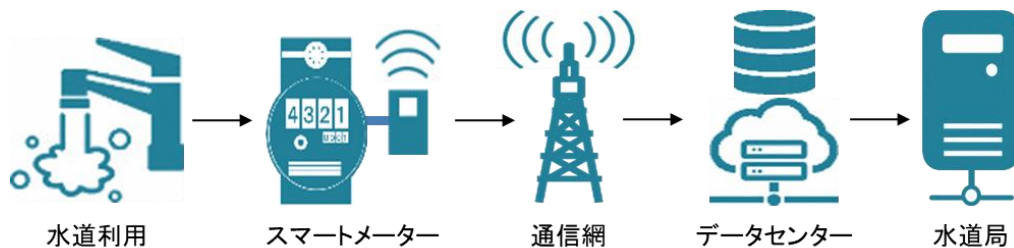
#### コラム

#### 「スマートメーター」とは

「スマートメーター」とは、無線通信等により遠隔で使用水量データを取得できるメーターです。

検針員による現地での直接検針ではなく、遠隔で自動的に検針を行い、今までより高い頻度で使用水量を計測し、データを蓄積・分析することが可能となります。こうしたデータについては、使用量の見える化によるサービス向上のほか、漏水の早期発見、詳細な水利用の把握に基づく配水量のコントロール、水道施設の更新計画の策定などにも役立てることが期待されています。

令和元年 7 月には、横浜市、東京都、大阪市の三都市間で「水道スマートメータの導入検討における連携・協力に関する協定書」を締結し、大都市水道事業体のスケールメリットを生かし、仕様の共通化等による価格の低廉化を目指して検討を進めています。



スマートメーターによるデータ通信のイメージ図

## 【指標】

指標	現状値	目標値
お客さまからの お褒め・お礼の声の件数	96 件/年 (R元年度見込み)	110 件/年

## 【主要事業】

### 21 CS（お客さま満足度）向上の取組

事業費見込額 - 億円

お客さまの視点に立ち、お客さまのニーズに応える水道事業を推進するため、職員や事業者のCSマインド醸成に取り組みます。

CSマインドを醸成するために、責任職や職員に向けたCS向上研修等を実施します。また、お客さまの声を生かす取組として、御指摘・御意見などのお客さまの全ての声に真摯に向き合い、業務改善等につなげることで、お客さま満足度の向上を図っています。

また、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受託事業者や工事請負事業者には、水道局のパートナーとして常に適切なお客さま対応が求められます。

そこで、水道メーター検針受託事業者には研修会等を開催し、料金実務向上を図るとともに、受託事業者と連携した高齢者や子どもへの緩やかな見守り等についても継続して実施していきます。また、工事請負事業者に対しては、研修会を開催し、工事の安全とお客さまサービス向上に向けた意識の醸成を図ります。

さらに、「使用水量のお知らせ」に、視覚障害のある方や外国人向けに、音声コードを印字し、これをスマートフォン等で読み取り、音声認識を出来るようにすることで、サービス向上を図ります。

想定  
事業量

#### ①CS（お客さま満足度）向上の取組

推進

#### ②水道メーター検針受託事業者に対する研修会の実施回数

4回/年

#### ③工事事業者に対する研修会の実施回数

工事所管事務所（14か所） 各1回/年

#### ④視覚障害のある方や外国人向けの音声コードの導入

令和2年度中に導入

#### 【直近の現状値】

①推進

②4回/年

③工事所管事務所（14か所） 各1回/年（R元年度）

④導入に向け準備中

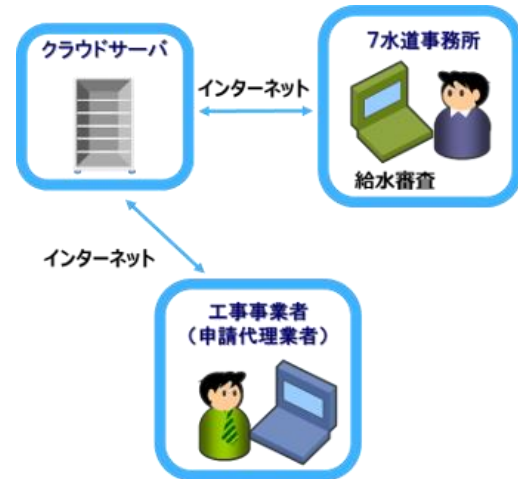
給水装置工事に係る事務手続に係る工事業者の来庁回数等を軽減するため、電子化を進めています。

令和元年度には7水道事務所（18区）のうち2水道事務所（6区）で電子申請の試行運用を実施しており、従来の窓口受付と併用で受け付けています。

2年度からは、7水道事務所（18区）全てで電子申請による受付を開始します。



窓口での給水審査



電子申請イメージ図

想定  事業量	<b>電子申請による給水装置工事に係る事務手続が可能な区数</b> 18区（R2年度中）
	<b>【直近の現状値】</b> 6区（R元年度末）

水道局では、指定給水装置工事事業者の指定の更新手続の機会をとらえて、指定事項の再確認に加えて、営業時間、工事が可能な施工範囲などの業務内容や研修・講習の受講状況の確認を行うとともに、給水装置の設計・施工に係る本市の基準や制度等に関する講習会を実施し、指定給水装置工事事業者の資質の向上を図ります。

また、指定給水装置工事事業者は令和元年9月現在で約2,300名あり、5年で更新するには、毎年平均で460名更新する必要があります。このため、更新手続に係る所要時間を短縮するために、年4回に分けて更新手続を行います。

さらに、お客さまが指定給水装置工事事業者に工事を依頼する際などに、参考となる講習会の受講履歴等について、本市ウェブサイトにて公表することを検討していきます。



指定更新講習会の様子

想定

更新手続回数

4回/年

事業量

【直近の現状値】

2回/年（R元年度見込み）

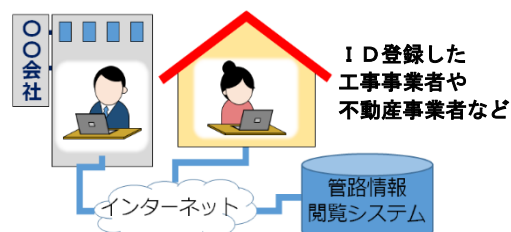
## コラム

## ウェブサイトを活用した管路情報の提供

道路内における配水管や給水装置の埋設位置の情報は、これまで、水道事務所等の窓口に来所していただき「管路情報閲覧システム」を使用し、紙面で提供していました。

令和2年度中に、これらの情報が必要な事業者様に、事前にID・パスワード等を付与し、自宅や会社にいながら、ウェブサイトから情報を取得できるサービスを開始します。

なお、ID・パスワードは「住民票の写し」もしくは「免許証のコピー」を提出していただき、水道局職員による本人確認を行ったうえで付与します。



管路情報の提供イメージ図



お客さまに水道事業への理解を深めていただくため、様々な媒体を活用した広報活動に取り組めます。

お客さまの関心の高い水質や災害対策に関する情報をはじめ、安全で良質な水をお届けする水道の仕組み、水道料金の使いみち、老朽施設の更新の必要性などについて、広報紙やウェブサイトのほか、小学4年生対象の出前水道教室、地域ケアプラザなどに出向いて行う出前水道講座、各種のイベントなどの機会を活用し、分かりやすくお伝えしていきます。

また、暮らしに欠くことのできない大切なインフラである水道を、次世代に健全な状態で引き継いでいくため、今後増大していく水道施設の維持管理や更新に係る費用等をお客さまに御負担いただくことについて御理解いただくことが大切です。そこで、事業を取り巻く環境や経営の状況などを、今まで以上に分かりやすくお伝えしていきます。

想定  
事業量

**①出前水道教室のニーズへの対応**

100%/年

**②経営・財政についての分かりやすい  
レポートの発行**

毎年発行

**【直近の現状値】**

①100%/年（190件・R元年度見込み）

②—



出前水道教室の様子

コラム

水需要喚起につながる取組の検討と実施

中長期的に水道料金収入が減少の一途を辿る中で、幅広い視点で水需要喚起につながる取組を行っていく必要があります。

企業や学生の協力を得て、様々な切り口からアプローチすることで、「+α」の新たな水道水利用を提案し、水需要喚起につなげていきます。



楽しい入浴を促すバスボム作りイベント

水道に親しみを持ってもらう取組の実施

水道局では、広報活動として、水道や水源に親しみを持っていただくために様々な取組を実施しています。

○ PRイベント

「菊名ウォータープラザまつり」や「中村ウォータープラザ防災のつどい」などを開催し、漏水修理の実演を御覧いただくほか、模型を用いた水運用体験や実際の道具を使用した漏水箇所の修理など、様々な体験をいただいています。また、18区の区民まつりにおいて、飲料水の備蓄や災害時給水所をPRしています。

○ 出前水道教室・出前水道講座

小学4年生を対象とした「出前水道教室」では、水源かん養機能や浄水処理の過程を実演し、水道への理解を深めていただいています。また、パンフレット「はまピョン 水の旅」を市内全市立小学校4年生と教員へ配布し、事前学習等に活用いただいています。

地域ケアプラザなどで行う「出前水道講座」では、お客さまの関心が高い災害対策の説明や、水道局職員を装う不審者への注意喚起などを行っています。

○ 浄水場見学・工事現場見学会

浄水場の仕組みや、工事の必要性を理解いただくため、事前申込み制による浄水場等の見学を受け入れているほか、小学生や地域の皆様を対象に工事現場見学会を実施しています。

○ 水源通行手形事業

水源地の魅力を「行って、見て、感じてもらう」ため、道志水源林の間伐材を活用した木製手形を配布し、水源地域の提携施設で提示することで、スタンプを集めながら優待や特典を受けられる事業を実施しています。



イベントでの水道管修理体験



出前水道教室



工事現場見学会



水源通行手形

## 25 スマートメーターの導入に向けたモデル事業の拡大

拡

事業費見込額 1.1 億円

市内の新規開発エリア（緑区十日市場町）において、第1次モデル事業として、約460世帯にスマートメーターを設置し、令和2年10月から無線通信による自動検針を開始し検証を進めます。実施に当たっては、インターネットを介さない専用回線を利用するなど、セキュリティ対策についても十分配慮しながら行います。

また、1,000世帯規模の既存のエリアにおいて、第2次モデル事業として、令和4年度にスマートメーターを設置し、漏水の早期発見などの効果を検証していきます。

さらに、令和元年度に東京都水道局、大阪市水道局と締結した連携協定をもとに、スマートメーター導入に向け、3都市で仕様の共通化と利活用の検討を行っていきます。



スマートメーター

想定

事業量

### スマートメーターの導入推進

#### ①第1次モデル事業

運用開始（R2年10月）、効果検証

#### ②第2次モデル事業

方針策定、事業者募集、メーター交換・運用開始（R4年度）

#### ③東京都・大阪市との3都市連携

仕様の共通化と利活用の検討

#### 【直近の現状値】

①メーター設置 ②導入エリア検討中 ③連携協定締結

### <スケジュール>

事業内容	R2	R3	R4	R5
第1次モデル事業 [新規開発のエリア（緑区十日市場町約460世帯）]	運用開始 効果検証			
第2次モデル事業 (1,000世帯規模の既存のエリア)	方針策定 事業者募集 メーター交換・運用開始			
3都市連携 (東京都、大阪市、横浜市)	仕様の共通化と利活用の検討			