

地域独占形態で行われる水道事業において、お客さまから信頼される事業運営を行うためには、お客さまへの情報開示とともに、常にお客さまのニーズを的確に把握し、事業運営に反映していくことが必要だと考えています。

これまで水道局では、窓口受付時間の延長や職員による夜間・休日の宿日直の実施をはじめ、水道料金の納付機会の拡充を図るためのコンビニエンスストアでの料金収納の導入や水道の開始・中止等に係る諸手続のインターネット

による受付など、お客さまの利便性向上に努めてきました。

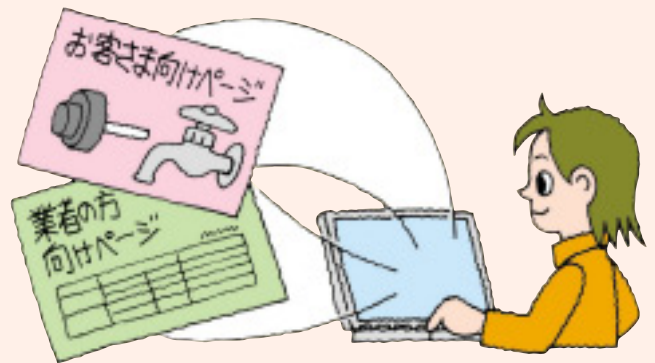
これからも、お客さまニーズを把握し、質の高いサービスの提供や水道事業の透明性を高めるため、広聴広報制度の充実や情報公開の推進に努めるとともに、お客さまの更なる利便性向上のため、窓口受付サービスの拡大や各戸検針の推進など、お客さまサービスの向上に努めていきます。

1 広聴広報制度の充実に努めています

●水道局ホームページのリニューアル

従来、課ごとに作成・公開していた各業務のページを、「お客さま向けのページ」、「事業者の方向けのページ」など、ホームページをご覧になる方の目的に合わせて整理し、知りたい情報を探しやすいようにしました。また、水道工事や漏水事故による断水情報、各種イベントのお知らせなど、新しいコンテンツも随時追加していきます。

●詳しいお問い合わせは 経営企画課 TEL:839-2711



2 窓口受付サービスの向上に努めています

●土曜日の受付窓口開設

水道局では、お客さまの利便性向上のため、平成20年5月から年末年始を除く土曜日にお客さまセンターの窓口をオープンし、水道使用に関する一部受付業務を行っています。

●土曜日に受付している業務は

- 1.水道の使用開始や中止の手続き
- 2.水道料金や使用水量についてのお問い合わせ
- 3.水道料金のお支払い

●土曜日の受付時間は

午前8時30分から午後6時まで
(年末年始を除く)



●詳しいお問い合わせは
お客さまセンター TEL:839-2731

3 各戸検針の拡大を推進しています

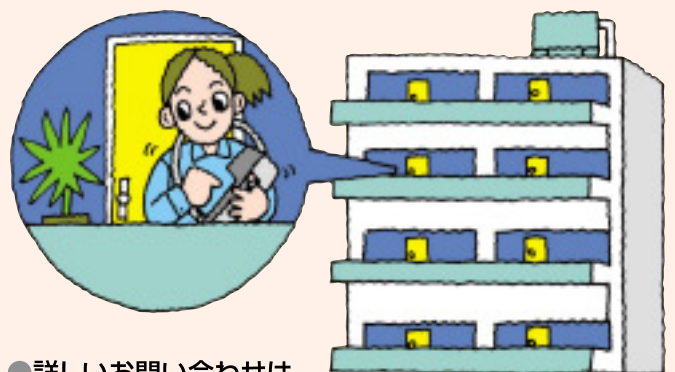
●各戸検針とは？

マンションやアパートなどの受水槽が設置されている建物では、原則として、受水槽の手前に設置している水道メータで全体の料金を計算し、建物所有者に一括して料金を請求していますが、各戸検針をお申し込みいただくと、水道局が各部屋の水道メータを検針し、入居者の方に直接料金を請求します。各戸検針は、条例に基づいた適正な料金計算や漏水の早期発見など、入居者へのサービス向上に繋がるほか、メータの管理や料金収納など、建物所有者への負担軽減にも繋がります。

●各戸検針をお申し込みいただけるのは

- 1.住宅専用の水栓に限らせていただきます。
※店舗等が入居されている建物は、住居部分と店舗部分が別々の配管で、かつ、それぞれに水道局のメータが設置されている必要があります。

2.水道の設備が水道局の基準を満たしているものに限らせていただきます。



●詳しいお問い合わせは
お客さまセンター TEL:839-2731