

利用者サービス

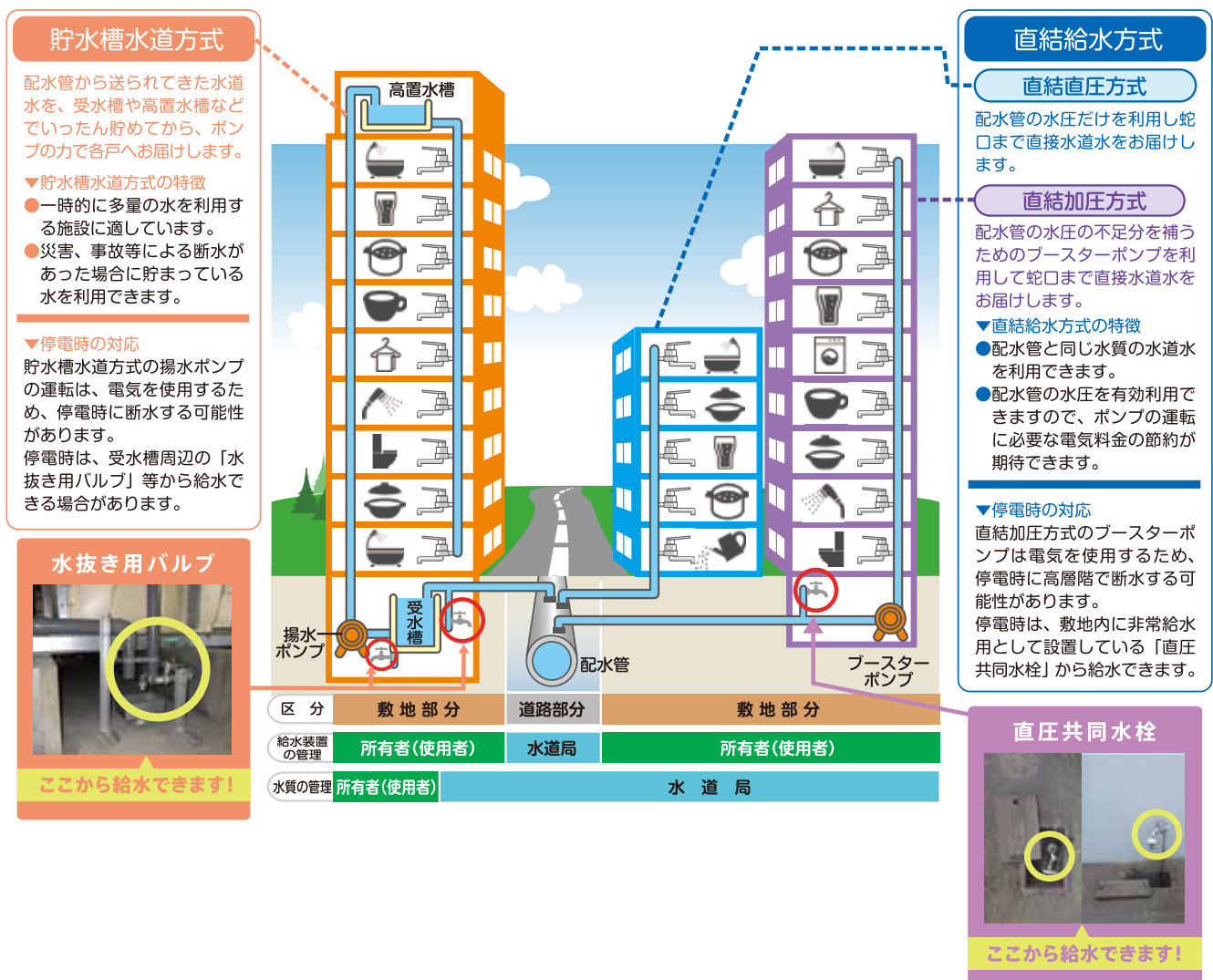
[貯水槽水道¹⁹・給水装置²⁰]

配水管からご家庭まで水道水を送るための給水方式は、水道水を蛇口まで直接送ることができる「直結給水方式」と水道水をいったん受水槽にためてから送る「貯水槽水道方式」（受水槽方式）の2つに分類されます。

いずれの給水方式も配水管から分岐した給水装置や設備は利用者の財産であり、利用者自身で維持管理を行っていただく必要があります。しかし、給水装置や設備の管理が適正に行われていないと衛生上の問題や水質汚染等の事故の可能性があります。

そのため、利用者への管理方法についての情報提供や水質汚染事故の未然防止に向けた対策を実施していく必要があります。

【図表11】給水方式の特徴



¹⁹【貯水槽水道】マンション等の建物や敷地内に設置されている受水槽でいったん水道水を受けてから各戸へ給水する設備のこと。
²⁰【給水装置】配水管から分岐して引き込まれている給水管とこれに直接取り付けられている止水栓、水道メーター、水抜き栓、蛇口などの給水用具のこと。

1 貯水槽水道の衛生管理の支援

貯水槽水道については、利用者からの水質相談に応じる体制を整えるとともに、設置者の衛生管理の意識向上や情報提供を目的とした指導助言を行っています。

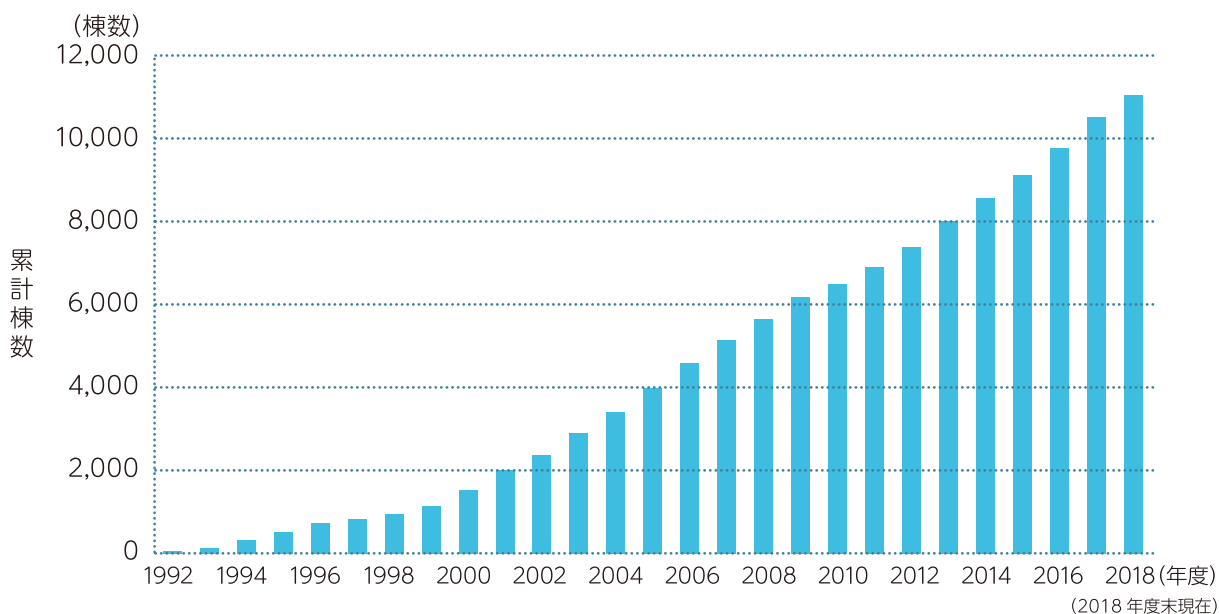
貯水槽水道の有効容量 10m³以下のいわゆる小規模貯水槽水道については、貯水槽水道設置者の衛生管理に対する認識が不十分であるなどの課題があることから、重点的に改善指導に努めるとともに、保健所などと連携して衛生管理の徹底を図っています。

2 直結給水方式の普及促進

受水槽を通さずに各戸に給水する直結給水方式は、水質や維持管理、省エネルギーの面で優れています。そのため、直結給水への切り替えが可能な受水槽利用者には、直結給水を勧めるとともに、その際には水道利用加入金や検査手数料等を免除するなど、経済的な面からも支援を行い普及に努めています。

また、本市における中高層建物の直結給水は、神戸市に続いて全国で2番目の平成4(1992)年度から開始しており、早い段階から実施してきたことで直結給水方式の普及促進が図られています。

【図表12】中高層建物の直結給水方式棟数の推移



3 給水装置に起因する水質汚染防止の取組

給水装置に起因する水質汚染等の事故を未然に防止するため、水質汚染事故が発生した場合の影響が特に大きな油や薬品等を使用している施設や、水道水以外の水を併用している施設を対象に立入調査を実施しています。

調査結果により給水装置の不備や不適切な管理状況が確認された場合には、施設の所有者に対して改善指導を行っています。

4 給水装置の多様化による逆流防止対策の強化

水道水を汚染する可能性のある水が蛇口等から配水管に逆流し、水質汚染事故が発生することを防ぐための逆流防止対策は、安全で良質な水を提供し続けるために重要なものです。

通常、この逆流防止は利用者が設置する給水装置に備えられている機能ですが、その効果を確保するためには、利用者ご自身が給水装置を適切に管理することが必要となります。

しかし、利用者ニーズの多様化に伴い、さまざまな給水装置が使用される中で、その管理方法が複雑になっていることから、水道局が管理することができる新たな逆流防止対策を導入することにより、給水システムの安全性と信頼性を高めていく必要があります。



給水装置は皆さまの財産です

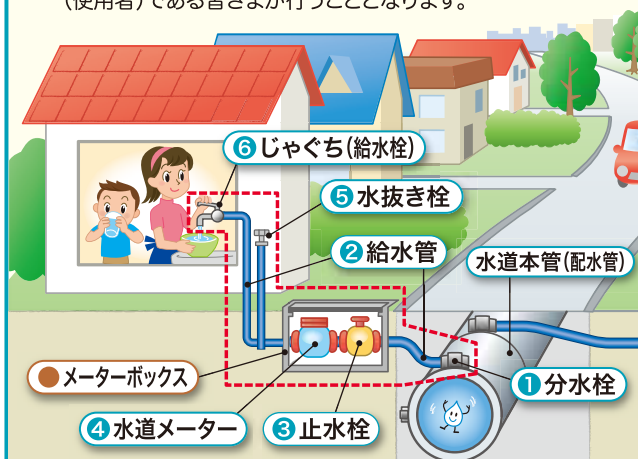
給水装置とは、水道本管の分岐部分から蛇口までの水道設備です。

給水装置は建物の所有者（使用者）の財産であり、これらの維持管理や修理にかかる費用は所有者（使用者）ご自身の負担となります。



- ① 分水栓
- ② 給水管
- ③ 止水栓
- ④ 水道メーター※
- ⑤ 水抜き栓
- ⑥ じゃくち(給水栓)

※水道メーターは水道局からの貸与品ですが、管理は所有者（使用者）である皆さまが行うこととなります。



例えば メーターボックスの高さ調整などの維持管理は、所有者（使用者）である皆さまのご負担となります。

[電話受付センター・検針]

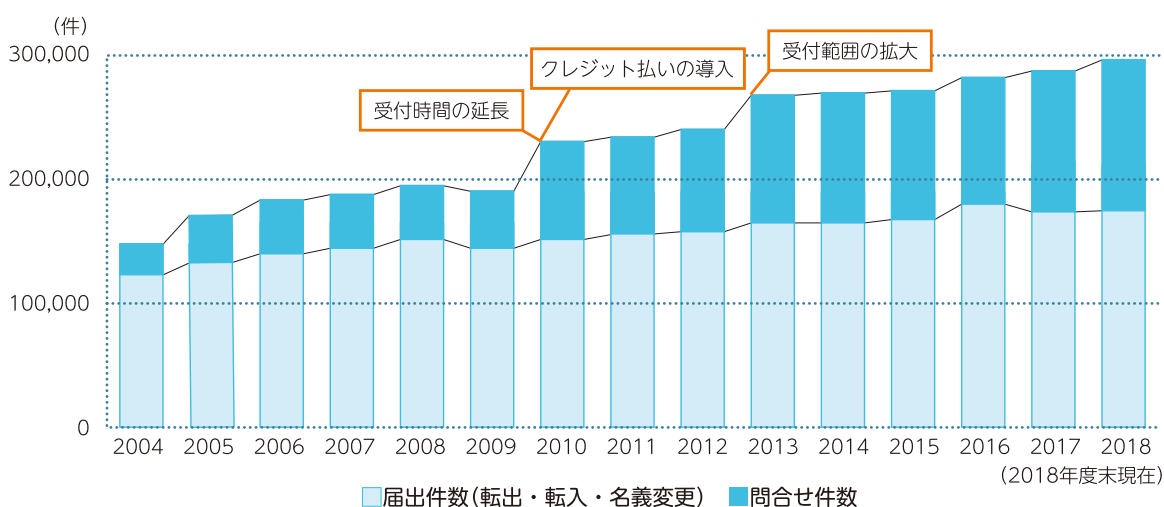
5 電話受付センターの機能拡充

平成 11(1999) 年度に開設した「電話受付センター」は、これまで、受付時間の延長や休日対応の充実などを図り、転出・転入の届出、給水装置の故障、水漏れ等のお問い合わせを、24 時間年中無休で受け付けています。処理件数は、開設当初と比較すると約 3.7 倍の 294,546 件となっています。

令和元(2019) 年度には、応答率を向上させるため受付センターを庁舎外に開設してオペレーター数を安定的に確保する対応などを行いました。

今後は、お問い合わせへの対応の品質をさらに向上させていくため、FAQ システム²¹ の検索性を高め、対応履歴を蓄積・共有する仕組みを導入するなど、引き続き各種システムを構築して機能拡充の取組を進めていきます。

【図表13】電話受付センターの処理件数の推移



6 無線式メーター²²の設置地域の拡大

積雪などで水道メーターを検針することができない場合、過去の使用実績等に基づく推定により水道料金を請求し、雪解け後の検針で過不足額の精算を行っています。メーターを目視せずに検針ができる「無線式メーター」を導入することで、冬期間でも正確な料金請求が可能となることから、設置地域の拡大を進めていく必要があります。

7 利用者ニーズに応じた支払方法等

これまで、コンビニエンスストアでの支払いやクレジットカードでの支払いの導入、口座振替日の任意選択制度²³の導入、水道メーターの検針間隔を4ヵ月から2ヵ月に移行して料金請求の間隔に合わせるなどの取組を進めてきました。

今後も、利用者ニーズや先進的技術の調査を進めつつ、利用者の満足度・信頼性の向上を図っていくことが必要です。

²¹ 【FAQ システム】 オペレーターが市民対応の際に使用している、回答内容をあらかじめ登録し呼び出せるシステム

²² 【無線式メーター】 無線通信により専用受信機で指針値を確認することのできるメーター

²³ 【口座振替日の任意選択制度】 口座振替日を、5日、12日、20日、28日の中から利用者の都合に合わせて選択できる制度

8 広報広聴活動の充実

これまで、「じゃぐち通信²⁴」をはじめとした各種広報紙や街頭イベント等で水道事業の新鮮な情報を発信してきました。

これからは、利用者が求めている情報はもちろんのこと、水道局が現在抱えている課題や今後想定される課題をわかりやすくお伝えし、利用者の声を反映させながら解決することが重要です。

そのためには、利用者の声を積極的に聞き取り、事業運営に反映させる仕組みを充実させる必要があります。



各種広報紙

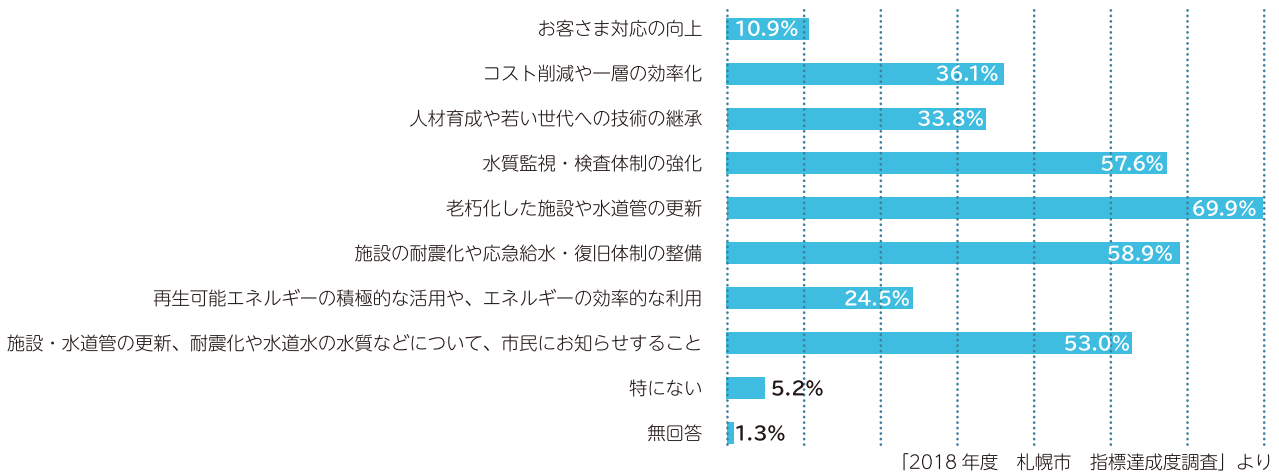


きき水体験の様子



啓発イベントの様子(さっぽろアクアガーデン)

【図表14】水道事業に関して力を入れるべき取り組み(複数回答)



²⁴ 【じゃぐち通信】水道局が年2回発行し、全戸に配布している広報紙

9

利用者からの広聴活動

公募した利用者から直接声を聞く仕組みとして、平成 16 (2004) 年度に「水道モニター制度」を設け、アンケート調査やワークショップを開催しました。

平成 28 (2016) 年度からは、より多くの人の意見・意識を調査するため、これに代わり、3,000 名を対象としたアンケート調査（水道利用者意識調査）を行っています。

また、水道事業の理解・関心を深めるため、令和元 (2019) 年度から新たに一般水道利用者向けの施設見学会を行っています。これらの取組により寄せられた意見を生かして事業運営を進めています。



施設見学会の様子

10

水道学習の推進

平成 19(2007) 年度にリニューアルオープンした水道記念館は、水道の仕組みや自然を楽しく学べる施設としてご利用いただいています。さらに、水道事業への理解を深めていただくため、イベント等で来館促進に努めています。

また、浄水場の見学会や緊急貯水槽における応急給水訓練など、利用者が直接見て、触れることができるような体験型に重点を置いて取組を展開しています。