

《基本目標3》お客様からの「信頼」の確保

主要施策（6）お客様サービスの推進

【施策の趣旨】

水道事業は、お客様から頂く水道料金によって運営されています。

毎日の生活を支えるライフラインを担う事業者として、水道水への信頼と安心、そして事業への御理解・御協力をいただけるよう、事業の情報をお知らせする広報活動とお客様の声を伺う広聴活動の一層の充実を図ります。

また、お客様の視点に立ち、接客マナーの向上や、頂いた御意見・御要望を業務に活かすとともに、新たな水道料金システムを開発し、その中で上下水道料金徴収一元化を可能とするなど、より便利な水道を目指してサービス向上に努めていきます。

〔主な取組〕

① 「お客様の声」を活かした事業運営（広報・広聴の充実）

ア) お客様の視点に立った広報

県営水道事業全般についてお客様の御理解、御協力をいただくためには、水道水の安全性やおいしさ、耐震化・危機管理対策の推進状況等を積極的かつ効果的にPRする必要があります。

そのため、広報紙「県水だより」、千葉県水道局ホームページをはじめ、新聞、テレビ、ラジオなど各種媒体を効果的に組み合わせるとともに、各種イベント等との連携に努め、「伝わる」広報を目指します。

また、事業運営状況や環境保全への取組状況をまとめた報告書を作成・公表することにより、お客様からの信頼の確保と一層の理解の促進に努めます。

<主な事業>

- 県水だよりやホームページの内容充実
- 各種媒体（新聞、テレビ、ラジオなど）を用いた広報
- 事業報告書及び環境報告書の作成・公表



図 3-20 広報紙「県水だより」(左) 及び水道局ホームページ (右)

(URL : <http://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/index.html>)

イ) 広聴活動の充実

お客様の視点に立った水道事業の運営のためには、お客様の求めていることを的確に把握することが不可欠です。インターネットモニターによるアンケートや、各種イベントでのアンケートを実施することにより、お客様から直接御意見や御要望をお伺いできる機会を積極的に設けて広聴活動の充実を図ります。

さらに、広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、「お客様の声」を事業運営に役立てていきます。

<主な事業>

- アンケート調査の実施
- 「お客様の声」の集計・分析及び各所属へのフィードバック
- 業務改善事例のホームページでの掲載

② 接客マナーの向上

親切で丁寧なお客様対応は、あらゆるサービスの基本であることから、接客対応マニュアルを職員全員に配付するとともに、一人ひとりが自己の接客態度を振り返る接客マナーチェックテストや外部講師による接客サービス向上研修を継続的に実施します。

また、9月、3月を接客サービス推進月間とし、接客マナーチェックテストの結果をもとに、日頃の接客サービスについて確認、改善を図ることにより、職員のサービス意識の向上とおお客様の信頼確保に努めます。

なお、近年業務の委託化が進んできたことから、委託会社についても接客サー

ビスの向上を図ります。

<主な事業>

- 接客対応マニュアルの配付
- 接客マナーチェックテストの実施
- 接客サービス向上研修の実施

③ 新たな水道料金システムの開発と上下水道料金徴収一元化の実施

現行の水道料金システムは、平成3年に使用を開始し、これまで改修を重ねてきたものの機能面や処理の所要時間等に課題が生じており、更なる大幅な改修は困難になっていることから、新たなシステムを開発します。

なお、新システムには、上下水道料金の徴収一元化に必要な機能を付加し、徴収一元化協議会において千葉県水道局及び合意に達した4市(千葉市、市原市、成田市及び鎌ヶ谷市)で実務的な調整を行った上で平成30年1月から徴収一元化を実施します。

<主な事業>

- 新たな水道料金システムの開発
- 徴収一元化についてのお客様への周知
- 徴収一元化協議会の開催

主要施策(7) 大規模事業体の責務と社会貢献

【施策の趣旨】

水道水をつくり、お客様にお届けするためには多くの電力が必要です。また、事業を実施するに当たっては、浄水発生土等の廃棄物が発生します。

これまで実施してきた省エネルギー化や再生可能エネルギーの活用、再資源化等の取組を今後も引き続き進めていきます。

また、蓄積した技術・知識を元に、開発途上国の水道事業体への職員派遣による国際貢献や、県内水道事業体への支援等を通じて、大規模事業体として求められる責務を果たしていきます。

さらに、県が進めている県内水道の統合・広域化に向けた検討を、引き続き進めていきます。

〔主な取組〕

① 省エネルギー化の推進及び再生可能エネルギーの活用

配水量の少なくなる夜間における給水ポンプ運転停止等の水運用の効率化や、設備更新時の省エネルギー機器導入等を引き続き実施し、省エネルギー化を推進します。

また、幕張給水場、妙典給水場及び北船橋給水場に導入したマイクロ水力発電設備※、ちば野菊の里浄水場に導入した太陽光発電設備を安定的に運用することで、環境負荷の低減を図るとともに、購入電力量の削減を目指します。

<主な事業>

- 水運用の効率化
- 浄・給水場の設備更新に合わせた省エネルギー機器の導入
- マイクロ水力発電設備、太陽光発電設備の安定的な運用



図3-21 マイクロ水力発電設備（妙典給水場）（左）及び太陽光発電設備（ちば野菊の里浄水場）（右）

② 資源リサイクルの推進

浄水処理工程において発生する浄水発生土については、セメント原料等として引き続き全量を再資源化していきます。

また、管路更新工事等において発生する建設発生土については、条件に適合するものは埋め戻し用土として利用するとともに、アスファルト等の舗装材及びコンクリート塊については、舗装材として引き続き全量を再資源化していきます。



図3-22 浄水発生土

<主な事業>

- 浄水発生土の再資源化
- 建設発生土の再資源化
- 舗装材、コンクリート塊の再資源化

③ 県内水道の統合・広域化に向けた検討

平成27年9月に県が公表した「県内水道の統合・広域化の進め方(取組方針)」を踏まえ、九十九里地域・南房総地域の用水供給事業体と県営水道との統合(リーディングケース)に向けた取組に引き続き参画し、関係機関と連携して検討を進めていきます。

<主な事業>

- 県内水道の統合・広域化に関する「実務担当者による検討会議」への参画

④ 国際貢献及び他事業体への支援

JICA*等の要請に応じて行う開発途上国への職員派遣や、海外研修生の受け入れ等により、海外水道事業への技術支援を行います。

また、千葉県水道局が行っている水道技術研修を開放し、県内水道事業体の技術向上を支援します。

<主な事業>

- 開発途上国等への職員派遣
- 海外研修生の受け入れ
- JICA課題別研修への講師派遣
- 県内水道事業体への水道技術研修の開放



図3-23 東ティモール民主共和国への職員派遣による技術支援