

(仮称) 堺市上下水道ビジョン策定検討懇話会

令和4年5月27日
堺市上下水道局

【堺市広報戦略（2020年10月策定）】

第1章 現状と課題

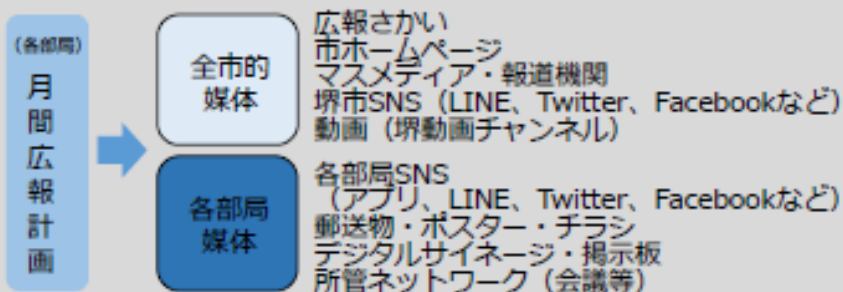
1 広報活動の現状

自治体を取巻く環境

- ・高齢化、人口減少等による税収減、社会保障費増
- ・公共施設や設備の維持・更新コストの負担増
- ・市民ニーズの多様化への対応
 - ▶限られた財源での効果的・効率的な行財政運営
 - ▶選ばれる自治体になるための広報活動の強化

堺市の広報活動の現状

- ・各局への広報広聴委員設置による計画的取組み
- ・SNSなどの変化する情報発信の手法への対応



2 広報活動の課題

広報活動の実態把握・分析結果

- ・全市民を対象とした広報さかい、堺市ホームページで大部分の施策・事業の情報を発信
- ・堺市ホームページは、各部署で情報の見え方や階層、量にばらつきがあり、情報にたどり着きにくい
- ・広報さかいは、情報量に限りがあり、多くの情報を「お知らせ」することが中心となっている
- ・SNSは、ホームページへの誘導の補完媒体的な位置づけで、双方向の機能が十分活かしきれていない
- ・各部署は、独自の発信媒体による個別断片的な情報発信を行っている

課題

- ・ターゲット、タイミング等に応じた媒体の選択と情報発信
- ・広報活動の運用基準、ルールの明確化に基づく組織運営

第2章 戦略的広報の推進

1 目標

施策や事業、及びその成果への貢献を通じて
 市政への信頼獲得、ブランド力の向上等
 堺市のプレゼンスを高める

2 ミッション

媒体とコンテンツ（施策・事業）の
 全体最適化に基づく戦略的広報の展開

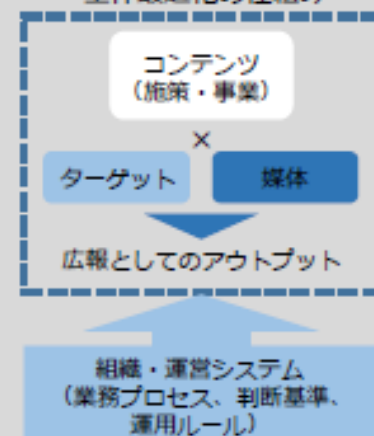
戦略的広報を支える基盤としての
 組織・運営システムの構築

3 広報戦略

4 組織・
 運営方針

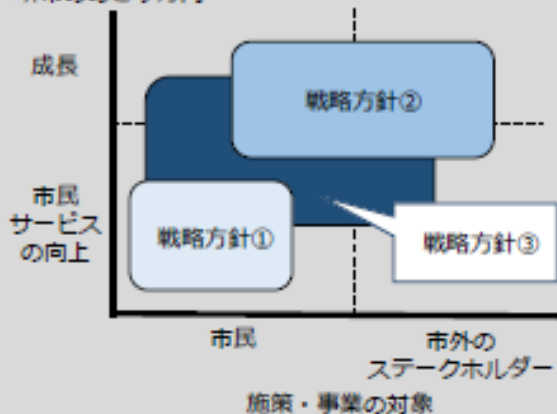
（ミッション）

全体最適化の仕組み



（戦略方針）

堺市のめざす方向



3 広報戦略

戦略方針①

市民の求める情報をより
 わかりやすく伝えるため、
 適時、円滑に情報が届け
 られるシンプルで発信力
 の高い広報を行う

広報戦略①

市政のベースとなる、
 堺市の全ての情報が集
 約された基幹媒体を構
 築

戦略方針②

重点的・先進的な取組みを中心に、堺市が新たに
 何をしようとしているのか周知・理解を促すため、
 ターゲットに対し、メッセージ性のある訴求力の
 高い広報を行う

広報戦略② - (1)

市の成長や市民サービ
 ス向上をめざす新たな
 取組みをわかりやすく
 的確に伝える媒体を整
 備

広報戦略② - (2)

堺市外のステークホル
 ダー（特に観光誘客、
 企業誘致、移住促進）
 に対して効果的なプロ
 モーションを実施

戦略方針③

情報を届けたい市民に情
 報が届けられる仕組みを
 構築し、市民の立場に
 立ったニーズ対応型の広
 報を行う

広報戦略③

市民それぞれの興味・
 関心等に応じて、セグ
 メント別に情報が届け
 られる仕組みを段階的
 に確立

4 組織・運営方針

媒体とコンテンツ（施
 策・事業）の全体最適化
 に基づく戦略的広報を運
 営する組織及び機能を構
 築する

広報活動の包括的な運
 用による、ターゲット、
 タイミング等に応じた
 媒体の選択と情報発信
 に向け、インプットか
 らアウトプットまでの
 プロセスを組織的にマ
 ネジメント

【戦略の位置付け】

堺市上下水道ビジョン（平成28年3月策定）

3つの挑戦

- 1 いつでもあんしん堺の上下水道への挑戦
- 2 いのちを守る堺の上下水道への挑戦
- 3 **しんらいを築く堺の上下水道の挑戦**



お客さまとのパートナーシップ形成

【戦略方針】

VISION=なりたい姿

広報・広聴の取組によりお客さまから理解、共感、信頼、愛される上下水道局をめざす

VALUE=行動指針

①みんなga広報

職員への広報意識の醸成により組織力を向上させ、広報・広聴業務に全員で取り組みます

②届くde広報

各種広報手段を駆使し的確に情報が届く広報を実践

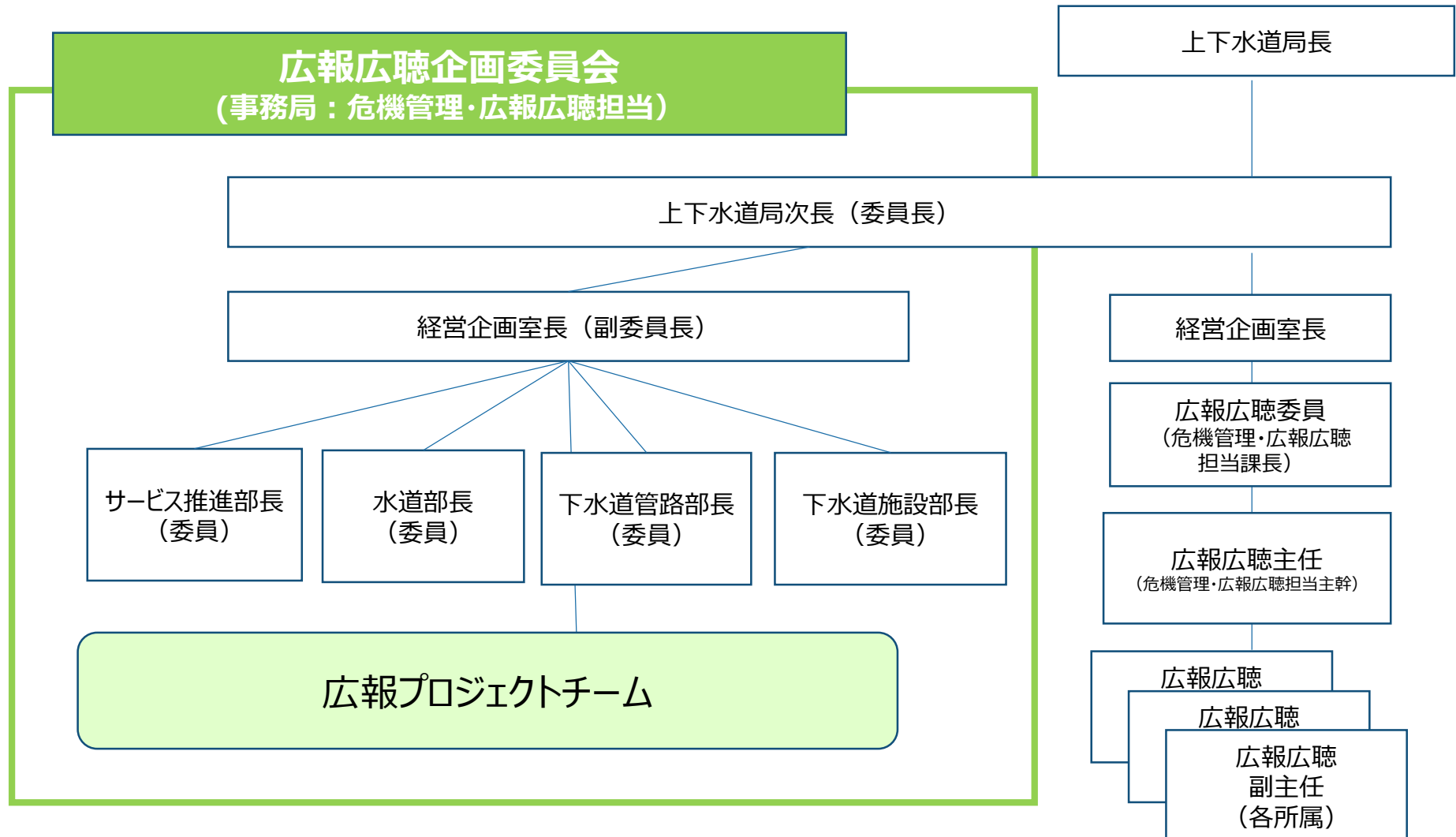
③お得na広報

お客さまの理解や行動に影響を与え、みんなが得をする広報を行います

④活かすyo広聴

お客さまニーズの収集、蓄積・分析を経て、企業経営、リスク軽減に活かす広聴を実践します

【広報広聴推進体制】



【広報ツール】

広報手段	対象		取組名	関連する戦略	担当部・課	内容
デジタル	不特定多数		HP、SNS	②③④	経営企画室 各部	局情報の周知やお客様の必要とする情報を発信 (Twitter、Facebook、LINE、YouTube)
	特定層	職員	局内広報誌	②③		局内外(市長部局職員や市議会議員含む)職員への 情報発信ツール
		サポーター	サポーター通信	③	経営企画室	サポーターに事業関連のニュース等情報を提供し関係を継続
紙媒体	不特定多数向け		パンフレット等	②	経営企画室 各部	小学生の出前教室・処理場見学時・イベント等で 配布するために作成
			広報さかい	②③		60年代以上の市民に対し、市の広報ツールとして一番の認知度
			マンガ	②③		
対面型広報	特定層	市内小学生 保護者	双方向 コミュニケーション	①②③④	経営企画室 各部	お客さまに事業の現状や取組を理解し、応援していただく “サポーター”としての登録を促進する取組
		市内小学生	施設見学	①②	下水道部	市内3カ所の水再生センターにて小学校や視察などを 受け入れる取組
			出前教室	①②	経営企画室	市内小学生を対象に上下水道事業に関する理解を深める 授業を実施
		市内中学生	職場体験	①②	各部	市内中学生を対象に上下水道事業への 理解を深める場として受入
		市内高校生	学校との協働	①②	下水道部	部活や生徒有志との協働、下水道事業啓発の授業等実施
		一般	出前講座	①③④	各部	市民に市の事業や制度について理解を深めることを目的に実施
	不特定多数		各種イベント	①②③④	局全体	イベントへの参加、主催を通じ、幅広い年代層に事業PRを実施
			おふる部	③	経営企画室	産官学連携し、おふるを通じて水需要を喚起する企画を実施

【上下水道局ホームページ】

令和3年度総アクセス数：約129万件



The screenshot shows the homepage of the Sakai City Waterworks and Sewerage Bureau. At the top, there is a navigation menu with links for Home, Customers, Business Owners, Emergencies, Bureau Introduction, and Kids Page. Below the menu is a search bar and utility options like text size and background color. The main content area features a large banner for the 'Suichan' app, highlighting its popularity and expanded credit payment functions. To the right, there are contact information boxes for water usage and a frequently asked questions section. A sidebar on the left contains emergency information and a 'Notice' section with recent updates, including a change in card distribution and a warning about frozen pipes. A small chatbot icon is visible in the bottom right corner of the page.

令和3年4月
チャットボット機能開始

上下水道局ホームページ閲覧ランキング

順位	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1	事業者の方へトップ	水道基本料金の減額	事業者の方へトップ
2	事業者の方へ/契約・入札	事業者の方へ	水道ご使用開始・休止のお申込み
3	水道ご使用開始・休止のお申込み	水道ご使用開始・休止のお申込み	スマートフォンアプリ「すいりん」をぜひご利用ください
4	お客様へ	契約・入札情報	事業者の方へ/契約・入札
5	よくあるご質問	水道料金及び下水道使用料	水道料金等のクレジット決済でのお支払い

【上下水道局ホームページ】

大規模事業（古川下水ポンプ場建設工事）の内容や目的、進捗状況等を公開し、定点写真や周辺地域の皆様への瓦版も掲載

現在の位置 ホーム > 上下水道局の紹介 > 大規模工事の事業概要 > 下水道 > 古川下水ポンプ場 > 工事概要

工事概要



注：完成イメージ

古川下水ポンプ場の施設概要

工事場所	堺市堺区神南辺町4地区
施設規模	平面規模：61.85メートル×73.79メートル
構造	地下4階、地上4階（鉄筋コンクリート造）
施設能力	集水能力 約273ヘクタール、排水量 約毎分2,100立方メートル

上下水道局の漏水対策事業

堺市上下水道局では、過去の漏水実態と漏水想定結果から重点地区を24地区抽出し、時間50ミリメートル対応の施設設備を重点化して進めています。

古川下水ポンプ場を整備することによって、重点24地区のうち、成徳町周辺、神南辺町周辺、出島・西島周辺の3地区の漏水被害を解消することができます。

（工事の概要の紹介ページ）



（平成 27 年 6 月の工事写真）



（令和 4 年 2 月の工事写真）

【デジタル（SNS）】

上下水道局の重要施策、イベント、災害・事故情報等を発信

← 堺市上下水道局「すいちゃん」【公式】
5,905 件のツイート



フォロー

堺市上下水道局「すいちゃん」【公式】
@sakai_suichan

- ◆ 上下水道局の楽しいイベント情報♪
- ◆ すいちゃんの活動♪
- ◆ 上下水道局に関係のある情報から関係のないことまで♪
- ◆ もちろん災害情報も！
どんどんツイートしていくで～！

すいちゃんLINEスタンプもよろしくな☆
(store.line.me/stickershop/pr...)

© 堺市北区百舌鳥梅北町1-39-2 water.city.sakai.lg.jp
📅 2013年1月からTwitterを利用しています

2,428 フォロー中 3,487 フォロワー



堺市上下水道局
LINE@

災害・漏水事故時に被害状況や応急給水情報などのお知らせをします！



QRコード



友だち追加してな〜♪

友だち登録 約800人

【紙媒体】

高齢者や子ども、インターネット弱者などにも対応

広報さかい



各種パンフレット



マンガ (HP掲載)



【上下水道局情報誌】

以下の課題を解消するため、令和3年10月～11月の検針時に給水契約者に配布

- 利用者に上下水道事業の取組が認識されていない。
- 利用者から「水道料金や下水道使用料が高い」という声が多い。
- 令和3年度末に「すいりん登録者数を10%」にする。
- 飲料水の備蓄など「災害への備え」の意識がまだまだ低い。

<主な掲載内容>

- 経営状況
(水道料金や下水道使用料の仕組み等)
- スマートフォンアプリ「すいりん」の利用促進
- ご家庭でできる災害対策や備え
水や携帯トイレの備蓄の啓発
(ローリングストック)
内水ハザードマップ、応急給水場所
- 局の災害対策の紹介
(ビックリじゃぐち、給水コンテナ、マンホールトイレ等)



【デジタル（動画チャンネル）】

上下水道事業を「堺市上下水道局すいチャンネル」や「堺動画チャンネル」で紹介

- ▶ 簡易給水コンテナの組立方法
- ▶ 三宝水再生センターのあじさい
- ▶ 浅香山配水場のツツジ
- ▶ すいちゃんのビックリじゃぐちを組立てよう
- ▶ 大雨に備えて"土のう"で浸水を防ごう
- ▶ いつでも安全・安心 堺の水
- ▶ ご家庭でできる災害対策
- ▶ 水道管にも冬支度を
- ▶ 安全で安心な水道水



【上下水道まなび隊】

小学生の夏休み自由研究に役立つ実験・工作コーナーで
楽しみながら上下水道事業が学べる親子イベント



ろ過実験



工作体験

【出前教室】

上下水道事業への関心や理解を深めていただくことを目的に、小学4年生の社会の授業「私たちのまち堺」の一環で、局職員や委託業者を学校に派遣し、講座や実験等を実施（令和2年度以降、コロナ禍で中止）

令和元年度実績：参加児童数 約2,000名

実演コース 25校（28回） ※実演希望が多数（約50校）

レンタルコース 9校（10回）



【みずからセミナー】

- 毎年、40名程度の参加者を募集して4～6回の連続講座を実施し、上下水道に関する知識を深めるイベント
- 受講者を「すいちゃんサポーター」として登録し、サポーター通信の発行や局イベント等に参加していただく継続的なアプローチ



浄水実験の様子



淀川の水の汚れを落とす凝集沈澱池見学の様子



水に含まれる「におい」を分解する、高度浄水処理過程の見学の様子

【おふる部】

- ノーリツ（湯まわり設備メーカー）と神戸市水道局と神戸女子大学が連携し、「おふる部」の活動を開始
- 適切な運動とお風呂を活用した休息による**市民の健康増進**と入浴の増加による**水需要の拡大**を目的に実施
- 平成29年度から関西大学との地域連携事業として、河端教授（人間健康学部）と連携して活動

ライター活動

おふる部のウェブサイトにおふるが楽しくなる記事や豆知識など、お風呂にまつわる記事を掲載

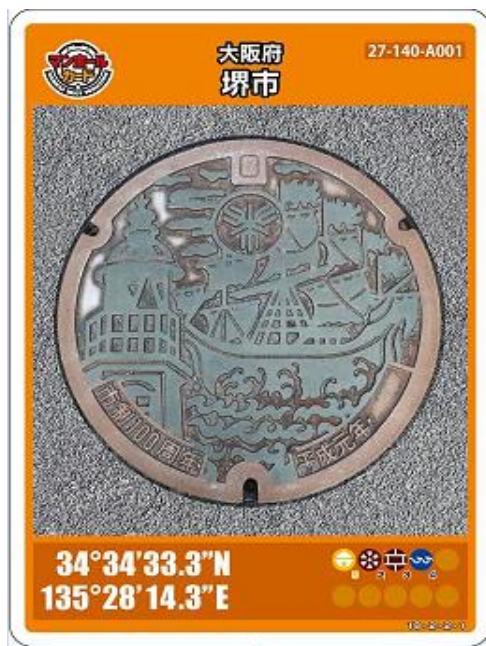
イベント活動

入浴の効能、堺の美味しい水道水をPRし、入浴者数・水道水飲用者数を増やし、水需要拡大をめざすことを目的に各種イベントを実施



【マンホールカード】

- 下水道事業を身近に感じ、役割について理解・関心を深めていただくことを目的に、さかい利晶の杜、三国ヶ丘駅前、堺東商店街周辺にデザインマンホールを設置
- 平成28年（第1弾）に旧堺燈台をデザインしたマンホールカードを作成し、さかい利晶の杜で配布している（累計約18,000枚配布）
- 令和4年1月にアルフォンス・ミュシャ作品のデザインマンホールマンホールカードを作成し、堺東駅観光案内所で配布



**都市魅力や歴史文化の発信、
市民や観光客等の誘客にも寄与**

※下水道広報プラットフォーム（GKP）が地方公共団体の申請を受けて発行し、地方公共団体が配布

【ブロックCORONAキャンペーン】

- WEBやSNS等のICT技術の活用
- 感染拡大防止に効果がある「手洗い・うがい」の奨励
- 欠かせない「安全安心な水」を提供し続ける上下水道事業への理解の促進

第一弾：給水タンク車Web展覧会

水の日（8/1）・水の週間（8/1～8/7）に合わせ
段ボール製貯金箱・給水タンク車のデコレーションを募集し、
HP上で展覧会を開催するインジヨホーム企画を実施



第二弾：ただいまルーティン動画（手洗い動画）

話題のモーニングルーティンをヒントに正しい手洗いとうがいを
楽しく学べる動画を世界手洗いの日（10/15）に
合わせてTwitterで公開



第三弾：手洗い啓発グッズ配布

新型コロナ第三波やインフルエンザの流行が懸念される時期に
市内の学校と救急病院に手洗い啓発グッズを配布



ウイルス見える化シール

【局内広報（インナーコミュニケーション）】

庁内ホームページや職員情報共有ページ、すいちゃんネル、デジタルサイネージを活用し、上下水道局内の意識や知識等を共有

【職員情報共有ページの説明書】



☆令和3年度☆「上下水道局の取り組みを多くの方にも知ってもらいたい！」どうぞよろしくお願いいたします。

132号	133号	134号	135号	136号	137号
4月30日発行	5月31日発行	6月30日発行	7月30日発行	9月1日発行	10月1日発行
					



デジタルサイネージ

【新聞、業界紙等への掲載件数】

一般紙や業界紙等に本市の新たな取組や研究内容等を情報発信

令和元年度					令和2年度					令和3年度				
月	一般	業界	計	トピック例(一般)	月	一般	業界	計	トピック例(一般)	月	一般	業界	計	トピック例(一般)
4	1	11	12	水道メーター盗難	4	6	14	20	基本料金減額	4	2	13	15	NTT西とA I 診断
5	0	3	3		5	2	4	6	基本料金減額	5	0	3	3	
6	0	2	2		6	0	3	3		6	0	9	9	
7	0	7	7		7	0	4	4		7	0	6	6	
8	0	6	6		8	1	6	7	基本料金減額	8	0	10	10	
9	0	3	3		9	0	2	2		9	1	8	9	御池台自主防災会の取材
10	4	7	11	大阪市と協定締結	10	1	3	4	下水道事務所を売却	10	1	11	12	デザインマンホール
11	3	6	9	「いい風呂の日」催し	11	1	5	6	仙台市、相互応援	11	1	9	10	大蓮公園の池に汚水漏れ
12	1	11	12	下水道破損 府と法廷闘争	12	2	5	7	苦境の飲食業界を支援	12	4	4	8	下水管破損 府に賠償命令
1	6	8	14	富田林と協定締結	1	0	1	1		1	2	5	7	マンホールカード 水道管工事再開
2	0	9	9		2	6	6	12	処分事案/契約者用アプリ	2	1	0	1	窓口業務縮小
3	0	4	4		3	1	3	4	滞納情報 共有進まず	3	0	4	4	
計	15	77	92		計	20	56	76		計	12	82	94	

【上下水道局ホームページのリプレイス】

- 分かりやすく、伝わり、市民や事業者等の行動変容に繋がるホームページに改善
- 局YouTubeチャンネルの拡充及び新ホームページからの誘導
- 災害発生時等においても、必要な情報を迅速に伝えることができるようにアクセス制限回避機能を確保



【既存事業をゼロベースで見直し】

- これまでの事業の目的、対象、成果指標、経費を踏まえてスクラップ&ビルドを実施
- ウイズコロナ、アフターコロナを踏まえてICT技術を積極的に活用



【ゼロ予算事業】

- 健康福祉局が主催するウォーキングイベントにデザインマンホールを巡る要素を付加し、下水道事業への理解を深めることや市民の健康増進を推進
- デザインマンホールの活用やマンホールカードの配布による観光誘客等にも寄与

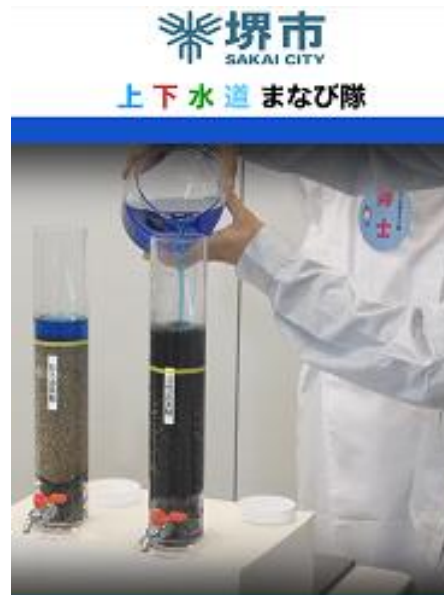


【ICT技術の活用】

- ウイズ・アフターコロナを見据え、出前教室や上下水道まなび隊の対面型事業を **オンライン化** することで、感染症や開催場所等に関わらず実施可能
- チャット機能等を活用して **双方向コミュニケーション** を確保
- 対面型イベントで必要な会場設営費等が不要
- イベント従事者の時間外勤務を削減



上下水道まなび隊



出前教室

広聴

- ・市民と行政を「対話」でつなぐ「双方向コミュニケーション活動」
- ・市民と行政が「情報の共有化」を通じて、双方が「信頼関係」を築くPR（パブリックリレーションズ）活動

① 聴く

市民の声を丁寧に的確に聴く 【市民ニーズの把握】 【市民意向の把握】

② 応える

市民の声に対して丁寧に的確に応える 【対話】 【情報の共有】

③ 反映する

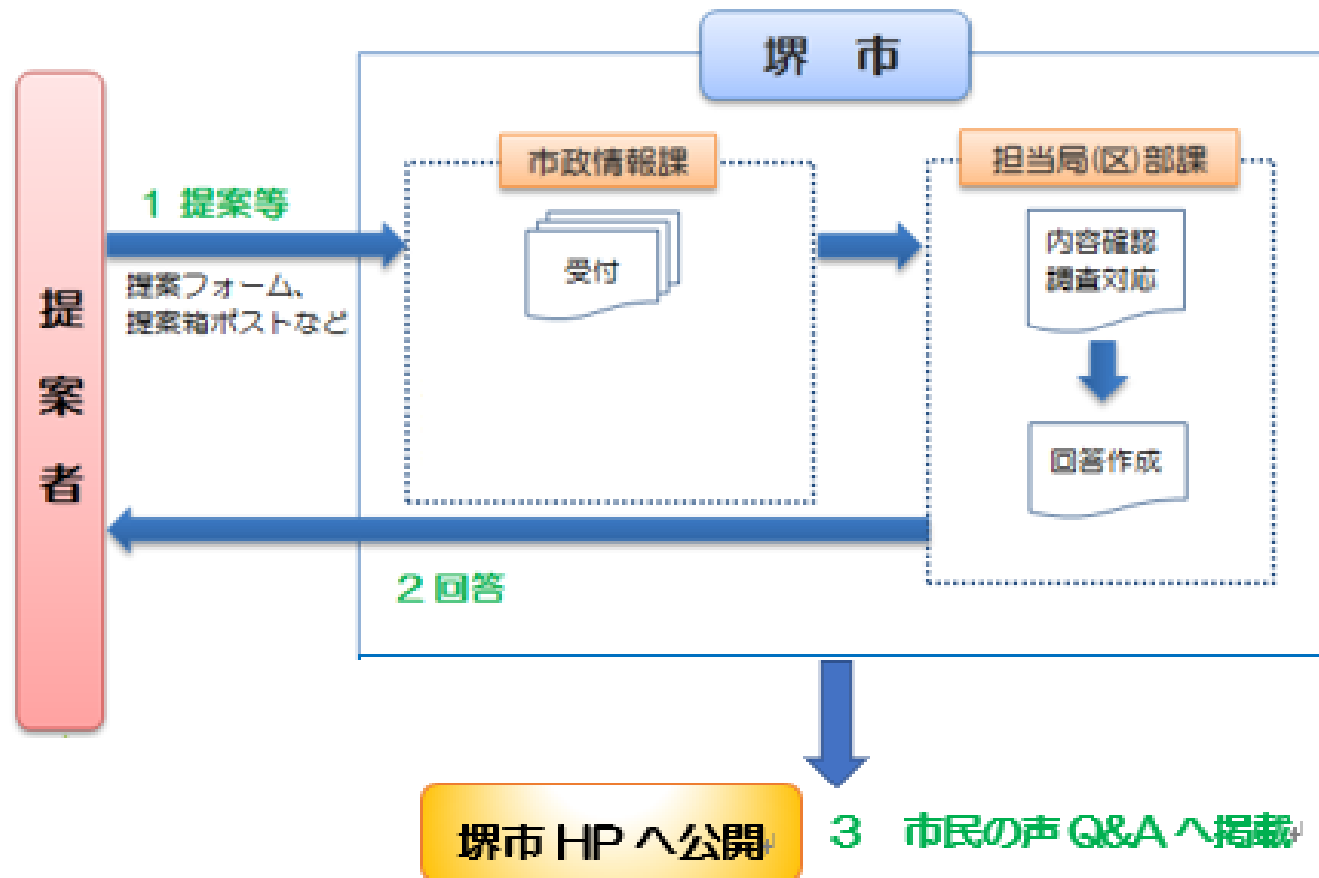
市民の声を整理・分析して市政に反映する 【調整】 【フィードバック】

堺市の広聴制度（概要）

種類	具体的な手段	目的	内容
個別広聴	市政への提案箱 ＜市政情報課＞	市民等の市政に関する建設的な提案、意見等を市政運営に反映させる。	市政への建設的な提案などを主な市施設に設置された提案専用用紙や市ホームページ専用フォームで受け付ける。
	陳情・要望・苦情等 ＜市政情報課＞ ＜区企画総務課・総務課＞ ＜各所管＞	－	各種の市民団体や個人などから、文書・ファックス・電子メールなどで出された陳情・要望・苦情等へ対応する。
	パブリックコメント ＜各所管＞	市の政策形成過程における透明性及び公正性の向上を図るとともに、より市民の需要に合致した行政執行を実現する。	市政の基本的な計画、条例等を立案する過程で、これらの案の趣旨、内容等を市民に公表し、寄せられた意見を考慮して最終決定する一連の手続。
集団広聴	市長との対話事業 ＜市政情報課・（各所管）＞	聴取した意見等を施策に活用する。	市民と市長が市政に関するテーマについて直接対話する。
調査広聴	市政モニター ＜市政情報課＞	市民の意識、意見等の迅速な把握に努め、もって市政の効率的かつ合理的な運営に資するとともに、開かれた市政の推進を図る。	市政の重要な課題や市民生活に関係の深い問題等に関してアンケートを実施する。
	市民意識調査 ＜政策企画部＞	堺市基本計画2025の進捗管理にあたり、市民の日常生活における行動や意識などを把握する。	広範囲な分野について市民意識調査を行う。
	各所管で実施する 市民意識調査等＜各所管＞		それぞれの所管業務に応じた市民意識調査やアンケート調査を行う。

【市に寄せられる市民の声】

- 電話、FAX、メールなどで全庁的に寄せられる市民からの意見・提案・苦情・要望等を市政情報課が取りまとめ



市施設（30カ所）に
専用ポストを設置

【市政モニター制度】

- 市政の重要な課題や市民生活に関係の深い問題などに関して、市民意識を迅速に把握し、市政の効率的かつ合理的な運営に役立てるため、アンケートを利用した市政モニター制度を実施
- 市内在住・在勤・在学の18歳以上の方が対象で、計500人で構成
- 上下水道局の取り組みのなかで認知度が低い分野を中心に今後の活動に反映

家庭での飲料水の備蓄状況

【選択は1つ】

	選択項目 (回答者数 467)	回答数	構成比
1	備蓄している	59	12.6%
2	備蓄はしているが、1週間分は備蓄していない	274	58.7%
3	備蓄していない	134	28.7%
	無回答	0	0.0%
	計(回答総数)	467	100.0%

内水ハザードマップの認知度

【選択は1つ】

	選択項目 (回答者数 467)	回答数	構成比
1	確認したことがある	233	49.9%
2	存在は知っているが、確認したことはない	135	28.9%
3	存在を知らなかった	99	21.2%
	無回答	0	0.0%
	計(回答総数)	467	100.0%

【広聴ツール】

対象	取組名	関連する戦略	担当課	内容
特定層向け	市民	懇話会	経営企画室	次期ビジョン策定に向け、将来の上下水道事業の在り方を議論する
		市政モニター		局取組に関する認知度や満足度の変化を確認
		お客さまの声		お電話、メール等で、直接市民の声を収集・分析し、経営幹部層に報告する
		アンケート		局が出展したイベントやセミナー等の参加者に局事業に関するアンケートを収集し分析

○利用者ニーズの把握

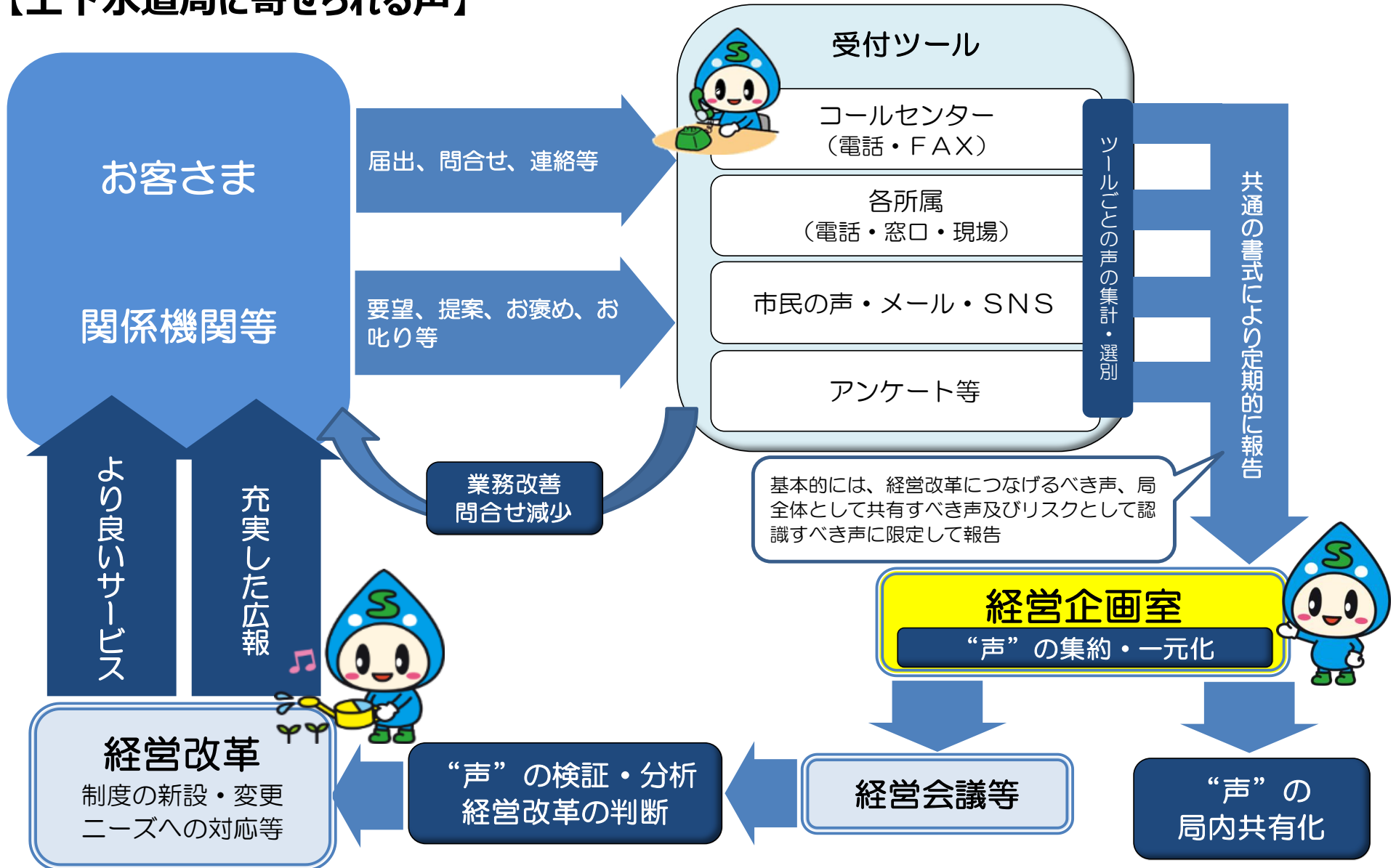
利用者等の声を経営改革（利用者サービスの向上業務効率化など）に繋げる。

○利用者との情報の共有化

利用者の声に対して丁寧に的確に応え、その過程の「見える化」を図る。

利用者との信頼関係を構築し、双方向コミュニケーションを実現

【上下水道局に寄せられる声】



【全市民対象WEBアンケート調査】

- 実施期間：令和2年11月1日～令和3年1月31日
- ホームページやスマートフォンから回答できるWEBアンケート調査によって、集計や分析等の時間短縮・容易化
- 設問は市政モニターアンケートに準じた内容に加え、水道料金のクレジット・モバイル決済へのニーズ等の20問程度



STEP 1

スマートフォン等で
右のQRコードを
読み取る



カシャッ♪



パソコンの場合は、堺市上下水道局ホームページの「新着情報」内のリンクから

STEP 2

回答者情報を入力し
アンケートに回答する。
(所要時間4分程度)

かんたん～ん



STEP 3

最後まで回答したら
回答完了！

当たるかな？
どきどき



【全市民対象WEBアンケート調査結果（回答者の傾向）】

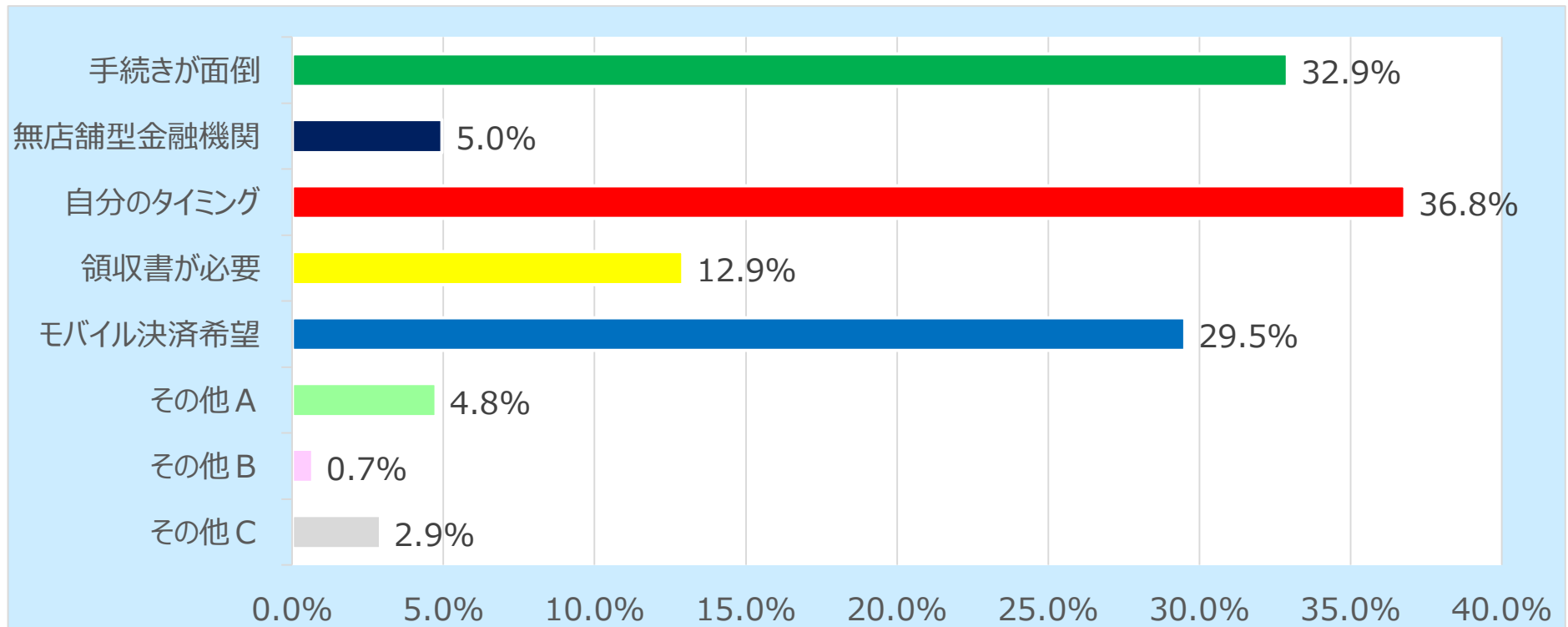
- 幅広い世代から**4,494名**の回答を得た。
- 40～60歳代の回答割合が高かった。

年代	回答数	割合
20歳未満	21	0.5%
20歳代	210	4.7%
30歳代	559	12.4%
40歳代	983	21.9%
50歳代	1,124	25.0%
60歳代	933	20.8%
70歳代	549	12.2%
80歳以上	115	2.6%
合計	4,494	

	回答数	割合
堺区	731	16.3%
中区	590	13.1%
東区	536	11.9%
西区	686	15.3%
南区	777	17.3%
北区	974	21.7%
美原区	200	4.5%
合計	4,494	

【全市民対象WEBアンケート調査結果①】

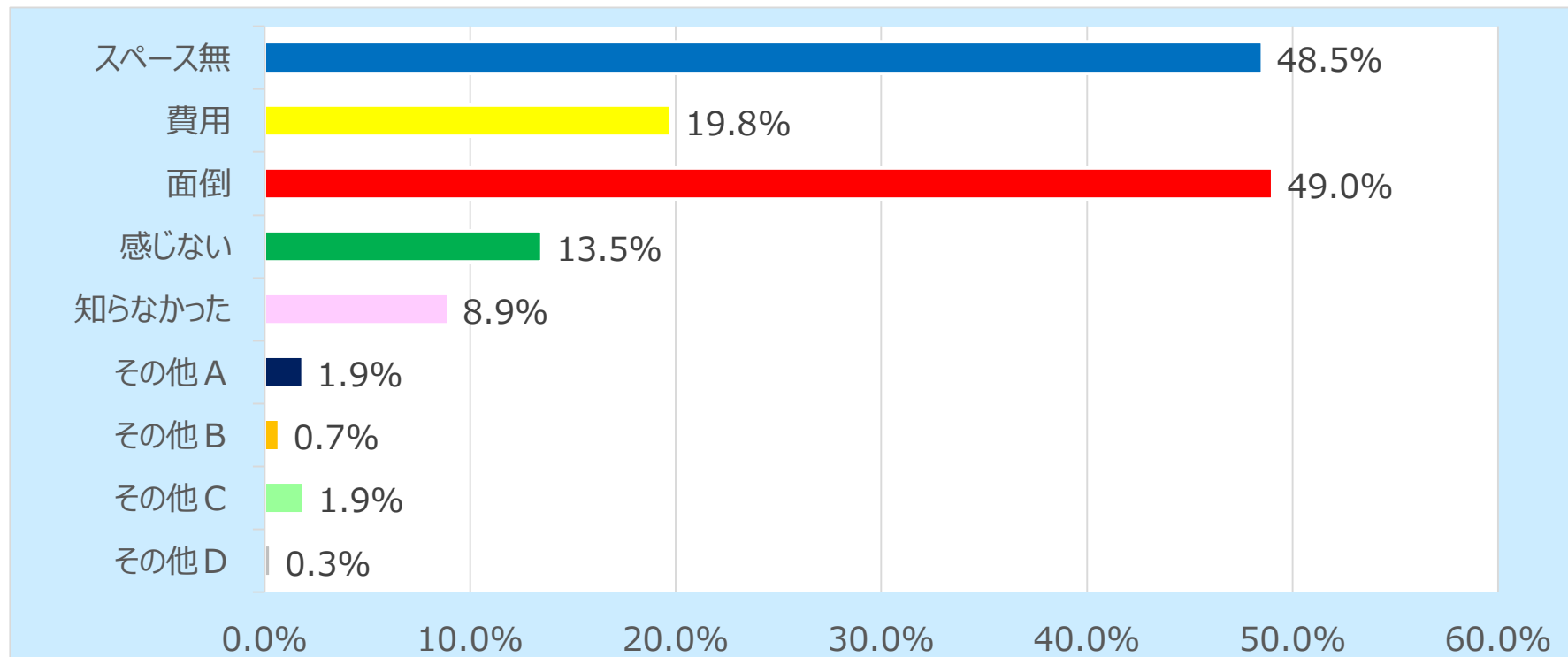
現在、水道料金等を納入通知書で納付していただいている方にお聞きします。
納入通知書による納付を継続している理由を教えてください。【複数選択可】



殆どの理由は、**上下水道スマートフォンアプリ「すいりん」**に登録すれば解決可能

【全市民対象WEBアンケート調査結果②】

ご家庭で備蓄していない理由は何ですか。【複数選択可】



「消費期限の確認や買いなおし面倒」「スペースがない」という理由を補える
ローリングストックの有効性を積極的に発信していく必要あり

【お客さまの声を経営改革に繋げた事例】

○水道料金等の支払をコンビニやクレジット等で決済できるようにしてほしい。

→ 平成3年度：コンビニ決済、令和2年度：スマホ決済、令和3年度：クレジット決済

○市内で行われている工事情報がわかるようにしてほしい。

→ 上下水道局ホームページに工事名称、目的、場所、期間、請負業者等を掲載

○水道料金や下水道使用料が高い。

→ 上下水道局ホームページや広報さかい、上下水道情報誌等の機会を通じて水道料金や下水道使用料の仕組みや用途等をわかりやすく説明

○市外からの転入にあたって開栓手続きしたいが、お客様番号がわからない。

→ お客様番号がわからなくても、堺市電子申請システムで24時間手続き可能に改善

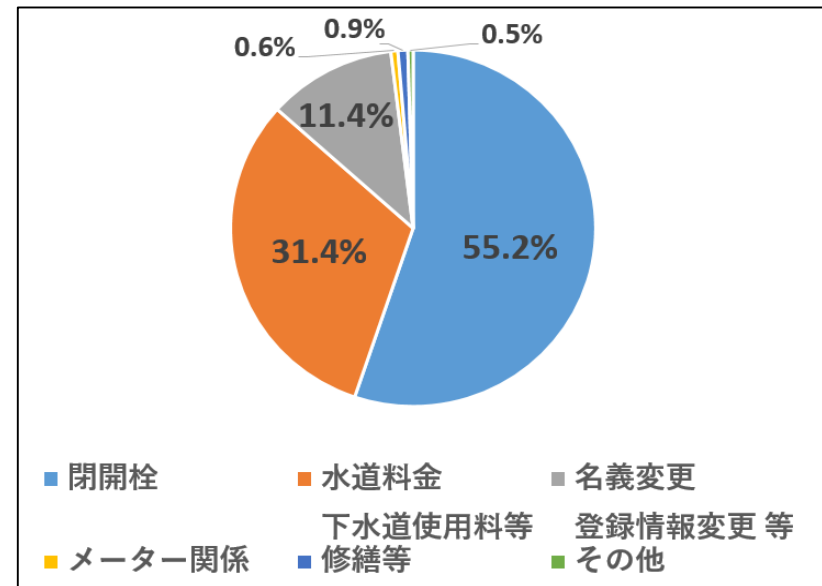
【コールセンター業務】

主な受付内容

- ▶ 水道の開閉栓、名義変更の受付
- ▶ 料金について
- ▶ 道路上の水漏れ、下水管のつまり
- ▶ にごり水・赤水の発生
- ▶ 水道管破裂等の事故 等

令和3年度 受電件数

年間 **102,916**件



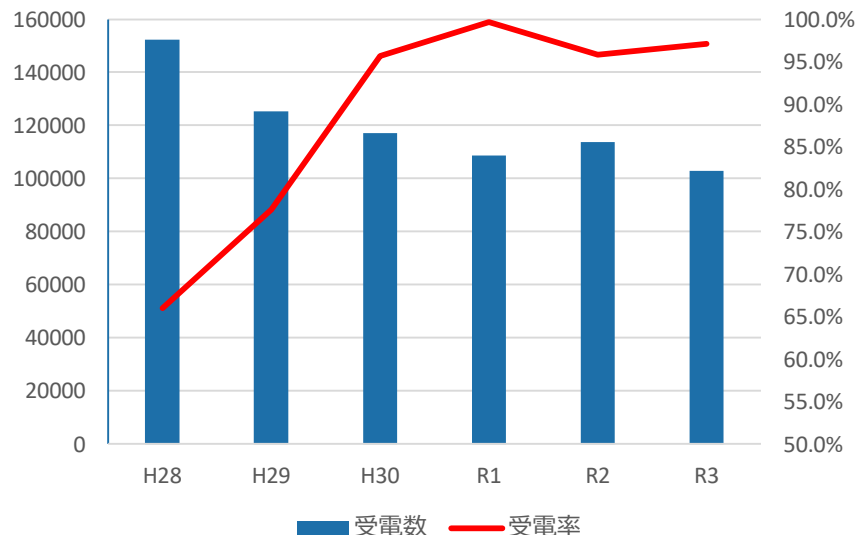
水道メーター検針・料金徴収業務等と包括委託（平成29年度から）

前契約の課題：非効率な利用者対応

- (1) 検針や料金に関する手続きに、受注者間の調整が必要
- (2) クレーム対応や要望等への 対応に時間を要する

利用者からの問合せ（コールセンター、来庁者）から対応（納通送付、納付相談、開閉栓対応、現場対応等）までを一元化し、ワンストップサービスによる迅速かつ的確な対応

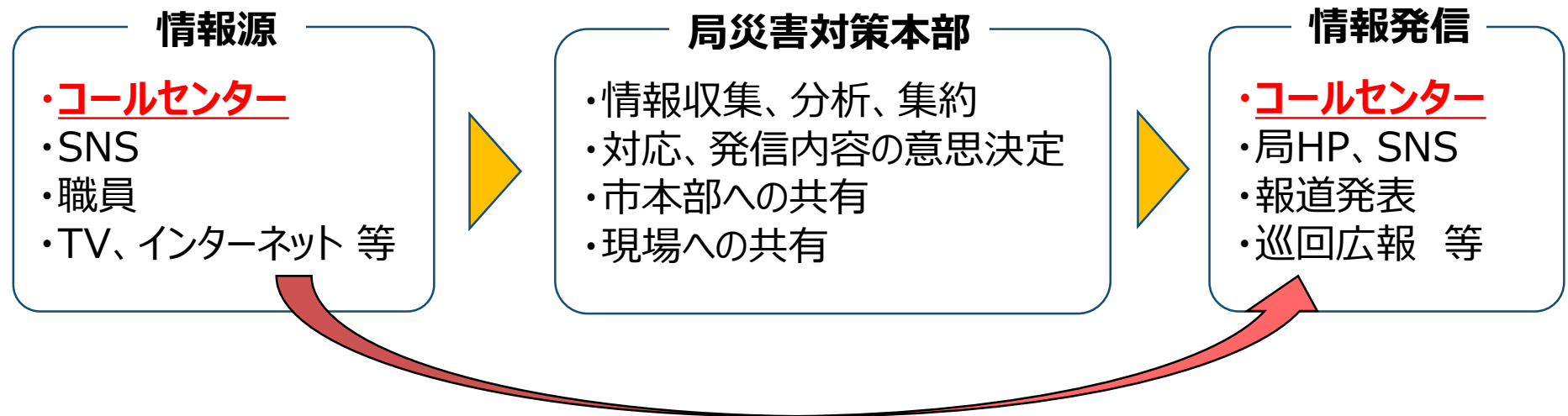
受電数及び受電率の推移



コールセンター事業所を豊中市から局本庁舎5階に移転（平成29年度から）

- (1) 平時から局職員との連携強化を図り、お客様対応を向上
- (2) 事故等が発生した場合も、局対策本部との緊密な連携を確保
- (3) 事務所や電話回線等に係る費用やリスクを軽減

<危機管理との連携、災害・事故発生時の役割イメージ>



コールセンターを本庁舎に置くことで、**迅速な**情報収集、発信が可能