



施策目標Ⅳ

皆さまのご要望におこたえし、 信頼される事業を展開します

水道・下水道は、市民の皆さまに毎日利用していただいている必要不可欠なサービスですが、むしろ使うことが当たり前すぎて、日常生活の中では特段意識されない方がほとんどだと言えます。そのため、上下水道事業が持つ意義や実態を正しく再認識していただけるよう、積極的な広報活動、より分かりやすい情報開示の推進等に努めます。あわせて、多様化・高度化する市民の皆さまのご要望を的確に把握し、迅速に対応していきます。

さらに、地域の皆さまや琵琶湖周辺及び淀川下流域の関係者との協働作業、積極的な情報交換等により、相互の厚い信頼関係の構築に努め、琵琶湖・淀川水系の流域全体としての水環境の保全に取り組みます。

重点推進施策

- 1 お客さまが利用しやすい仕組みづくり
- 2 積極的に行動するサービスの充実
- 3 広報・広聴の充実と積極的な情報開示による事業の透明性の確保
- 4 お客さま満足度の向上を目指した料金施策の推進
- 5 地域の皆さまや流域関係者とのパートナーシップの推進

コラム

お問い合わせ先（営業所、お客さま窓口サービスコーナー）	53
貯水槽水道の適正な管理について	55
京の水道 疏水物語	55
京都市水共生プラン	60

1 お客さまが利用しやすい仕組みづくり

1 背景・課題

- 平成16年度から営業所窓口を上下水道事業に関するお客さま総合窓口とすることにより、ワンストップサービスを実現するとともに、「お客さま窓口サービスコーナー」を本庁舎に開設しています。
- コンビニエンスストアでも休日なしに24時間、水道料金等をお支払いいただくことが可能となりました。
- 生活時間や嗜好の変化に伴い、お客さまニーズが年々多様化・高度化する中で、上下水道事業にもさまざまなサービスの充実が求められています。
- 本市では、明治45年の水道事業創設時以来維持し続けてきた、水道開栓時の保証金的な性格を有する予納金※制度があることから、現在でも、給水申込みの場合にはお客さまに営業所に来所していただく必要があります。



お客さま窓口サービスコーナー

2 取組方針・目標



- ▶▶▶ 生活時間が多様化するお客さまニーズに的確に対応するため、夜間・休日を含めた受付方法の充実を図るなど、より一層お客さまが利用しやすいサービスの推進に努めます。
- ▶▶▶ 高度化するお客さまニーズにも対応した、より高水準なサービスを展開するための仕組みづくりを進めます。

3 主な取組

- 予納金制度を廃止し、夜間や休日を含めた電話、ファックス、インターネット等による給水申込みの受付を実施するなど、より一層お客さまの利便性の向上に努めます。
 - 予納金制度の廃止（平成20年度）
 - 夜間や休日を含めた電話、ファックス、インターネット等による給水申込み等の受付の実施（平成20年度から段階的に実施）
 - お客さまへの迅速かつ的確な対応を目指した電話対応マニュアルの充実
- 窓口サービスの充実や積極的なPRを進めるなど、より一層お客さまが利用しやすい窓口づくりに努めます。
 - お客さま対応研修の充実
 - お客さまサービスの向上を目指した営業所のあり方の研究
 - 老朽化した営業所の建て替えの実施
(平成23年度 右京営業所工事着手, 平成25年度以降 伏見営業所工事着手予定)

- すべての営業所窓口で、高水準なサービスを提供できる仕組みづくりを検討するとともに、水道事業と地域水道*事業との統合に併せた事業間のお客さまサービス水準を統一します。
 - 再構築する料金システムの活用やお客さま関連情報のデータベース化による共有化など、高水準なお客さまサービスの提供に向けた仕組みづくりの検討・実施
 - 水道事業と地域水道事業との統合によるお客さまサービス水準の統一化(平成28年度末)
- お客さまが、さまざまな情報をホームページ上からいつでも検索できるシステムの構築を検討するなど、お客さまへの情報提供の充実に努めます。
 - 上下水道事業に関する情報検索システム構築の検討
 - 管路情報管理システム(管路施設の情報と地図情報とを一元的に処理するシステム)の充実

4 効 果



夜間・休日を含め速やかに対応するなど、いつでも安心して水道・下水道をお使いいただけるようになります。

高度化するお客さまニーズにも対応した、より高水準なサービスを受けていただくことが可能になります。



お問い合わせ先 (営業所、お客さま窓口サービスコーナー)



給水の申込み・変更・廃止の受付、口座振替の申込み、水道料金・下水道使用料の支払い、上下水道事業に関するご相談は、お近くの営業所(お客さまサービス係)又はお客さま窓口サービスコーナーまで。
 ☆お申込みや、お問い合わせなどには、お客さま番号(水道番号)をお知らせください。

担 当 区 域	名 称	住 所	電 話	FAX
東山区	東 山 営 業 所	東山区東大路通松原上る三丁目毘沙門町43番地の3	561-7117	551-1754
山科区, 伏見区醍醐支所管内	山 科 営 業 所	山科区柳辻西浦町1番地の11	592-3058	501-1746
北 区, 上京区的一条通以北	北 営 業 所	北区衣笠東御所ノ内町43番地	462-3251	463-4826
中京区, 上京区的一条通以南	丸太町営業所	上京区丸太町通智慧光院下る主税町1120番地	841-9146	801-9627
右京区(京北地域を除く。)	右 京 営 業 所	右京区西院金槌町15番地の4	841-9184	801-9629
西京区	西 京 営 業 所	西京区上桂森下町27番地の1	392-8791	392-4606
左京区	左 京 営 業 所	左京区高野竹屋町4番地の1	722-7700	722-7704
下京区, 南区	九 条 営 業 所	南区西九条菅田町7番地の3	682-3910	682-3915
伏見区(醍醐支所管内を除く。)	伏 見 営 業 所	伏見区深草石橋町18番地の1	641-8301	643-6296

お客さま窓口サービスコーナー ●お問い合わせ… ☎ 075 (672) 7770 / FAX 075 (672) 7773

●「お客さま窓口サービスコーナー」をご存じですか?

京都駅から近い上下水道局本庁舎の1階にあり、平日の夜間や土曜・日曜・祝日も営業しているので便利です。ぜひご利用ください。

●当コーナーでは、次の内容を取扱っております。

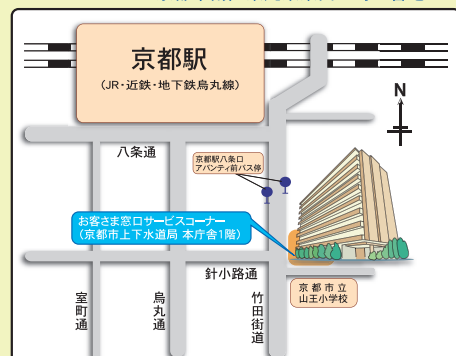
- ・給水のお申込み及び廃止の受付
- ・給水契約の変更の届出
- ・水道料金、下水道使用料のお支払い
- ・口座振替のお申込み
- ・その他、上下水道事業に関するご相談

●営業時間

平 日 午前8時30分から午後7時まで
 土曜・日曜・祝日 午前10時から午後5時まで

*年末年始(12月29日～1月3日)は閉庁します。

〒601-8004 京都市南区東九条東山王町12番地



2 積極的に行動するサービスの充実

1 背景・課題

- これまで休日における開栓・閉栓業務については、予納金※制度の制約もあり、お客さまに営業所に来所していただくなど、ご不便をお掛けしていました。
- 平成19年度から、九条、伏見営業所を対象に、休日における開閉栓業務を試行的に実施しています。
- 今後、さまざまなサービスの充実に伴い、お客さまが営業所等へ直接来所いただく機会が減少することにより、多様化・高度化するニーズを把握することが困難になる可能性があります。



営業所

2 取組方針・目標



- ▶▶ お客さまが来所いただくのをお待ちするのではなく、必要に応じてお客さまのところに訪問する「積極的に行動するサービス」への展開を図ります。
- ▶▶ 多様化・高度化するお客さまニーズを迅速かつ的確に把握し、お客さまに信頼される事業を展開することにより、時代の要請に応じたサービスの提供に努めます。

3 主な取組

- 一部の営業所で試行的に実施してきた休日における開閉栓業務を全営業所で実施します。
 - 休日における開閉栓業務の全営業所での実施（平成21年度）
- 職員が地域に出向いて事業のPRを行う出前トークの充実に努め、積極的な利用促進を図るとともに、学校等への教育機材の提供や施設見学等を通じた環境教育の充実に努めます。
 - 京都市政出前トーク（上下水道局関連分）の充実
 - 学校等への教育機材の提供や施設見学等を通じた環境教育の充実
- 水道メーター点検業務の民間委託や予納金制度の廃止に伴い、お客さまの声を直接お聴きする機会が減少する中で、お客さまのご要望やニーズを確実に把握していくため、さまざまな機会をとらえ、主体的にお客さまのところに訪問するサービスの実施を検討します。
 - 口座振替の勧奨・PR、鉛製給水管の取替えの推進、下水道の不明水対策（汚水・雨水の誤接続、未届けの井水使用）、「京の水道 疏水物語」購入者の自宅への配送等の取組と併せたお客さま訪問サービスの検討・実施
- 貯水槽水道の水質に対する多くの利用者の不安を解消するため、貯水槽水道の巡回訪問を実施し、適切な利用のための助言・指導に取り組みます。
 - 貯水槽水道の管理への助言・指導の充実（平成20年度）

4 効 果



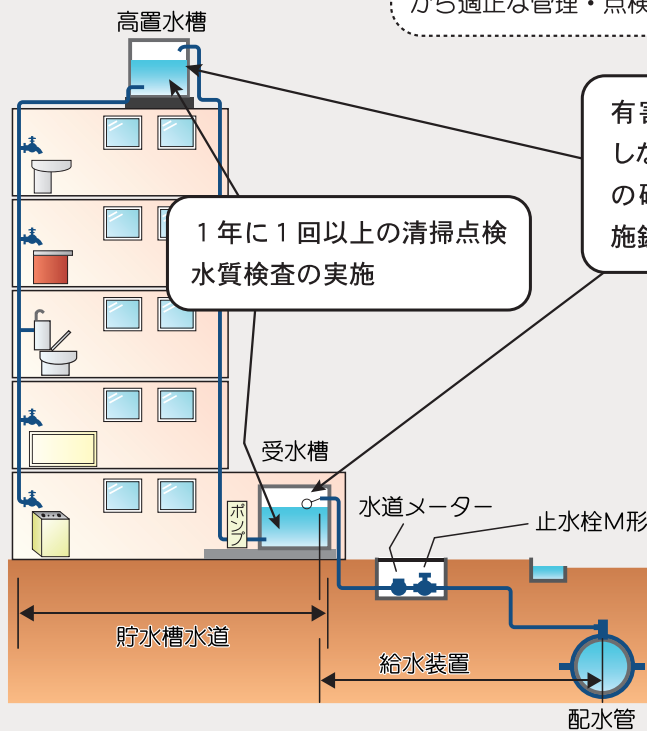
「積極的に行動するサービス」への展開を図り、多様化・高度化するお客さまニーズを的確に把握することにより、お客さまとの信頼関係の維持・向上に努め、時代の要請に応じたサービスの提供を実現します。

コラム

貯水槽水道の適正な管理について

上下水道局では、常に安全できれいな水をお届けしていますが、受水槽や高置水槽が汚れていると、せっかくのきれいな水も汚れます。

貯水槽水道を設置されている方（マンションなどの所有者）は、水を利用されている方々にきれいな水をお使いいただくために、日ごろから適正な管理・点検を行ってください。



有害物や汚水等が混入しないように水槽の状態の確認、マンホールの施錠等の定期的な点検

1年に1回以上の清掃点検
水質検査の実施

一定の条件が整えば、直結式給水※への切替えが可能です。詳しくは最寄りの営業所にお問い合わせください。

直結式給水に変更したときのメリット

- ・配水管からの水道水を直接給水するため、水質が安定します。
- ・受水槽のスペースが不要となり、土地を有効利用できます。
- ・受水槽式に比べて、衛生管理費や維持管理費が低減できます。

○アルミボトル缶「京の水道 疏水物語」

明治から京都市民の「生命（いのち）の水」を運び続けている琵琶湖疏水にちなんで「京の水道 疏水物語」と命名しました。京都市が誇る水道水を工場でもろ過、加熱処理後、缶詰にしたもので、製造後、常温・未開封で5年間保存でき、災害用備蓄飲料水として役立てていただけます。

金 額 2,400円（税込み、1ケース24本入り）
ケース単位でお分けします。

場 所 お客さま窓口サービスコーナー及び市内9営業所



3 広報・広聴の充実と積極的な情報開示による事業の透明性の確保

1 背景・課題

- 平成16年4月の水道局と下水道局との統合を機に、広報・広聴部門の強化と積極的な広報活動を展開しています。
- しかしながら、水道・下水道は日常生活で特段意識されることが少なく、また、事業活動が見えにくいこともあり、その重要度に反して、必ずしも事業に対する理解が深まっているとは言えません。
- 今後、職員一人ひとりが上下水道局の広報マンであることの自覚を高め、より高度なお客さま対応に努める必要があります。



「藤」が咲く鳥羽水環境保全センターの一般公開

2 取組方針・目標



- ▶▶ 事業の透明性を高め、お客さまとの信頼関係の維持・向上を図るため、より一層広報・広聴機能の充実を図るとともに、さまざまな手法や機会を活用した積極的な情報開示を進めます。

3 主な取組

- お客さまに信頼され、親しまれる上下水道事業を目指し、計画的・効果的な広報を展開するための広報計画を平成21年度以降毎年度策定し、段階的に充実していきます。
 - 広報計画の策定(平成21年度以降)・段階的な充実
- 上下水道事業について関心を高め、理解を深めていただくため、さまざまな手法や機会を活用した積極的な情報発信を進めるとともに、創意工夫を凝らした分かりやすい情報開示を目指すなど、広報機能の充実に努めます。
 - 広報誌やホームページの充実
 - イベント等を利用した積極的な情報発信の推進
 - 局の事業内容や役割、経営情報等の積極的な情報開示の推進
- 広く上下水道事業に関する理解を深めるため、蹴上浄水場の「つつじ」や鳥羽水環境保全センターの「藤棚」など、各施設の特色を活かした一般公開を継続して実施するとともに、将来を担う子供たちや若年世代などターゲットを絞った広報関連イベントを展開します。



夏休み親子教室



「つつじ」が咲く蹴上浄水場の一般公開

- 施設内の植栽の開花時期に合わせた一般公開やイベントの継続的な実施
 - 広報関連イベントの見直し・充実
- よりきめ細やかにお客さまの声を聴き、事業運営に反映していくため、アンケートや意識調査の継続的な実施など、さまざまな手法により広聴機能の充実を図ります。

- モニター制度の充実（平成21年度）
- 蹴上浄水場や鳥羽水環境保全センターの一般公開時におけるお客さまアンケートの継続的な実施
- 水の使用等に関する基礎的なデータの推移を調べるための意識調査の定期的な実施
- 中長期的なビジョンやプランの点検・見直しに向けた、お客さま満足度調査の実施（平成23年度）

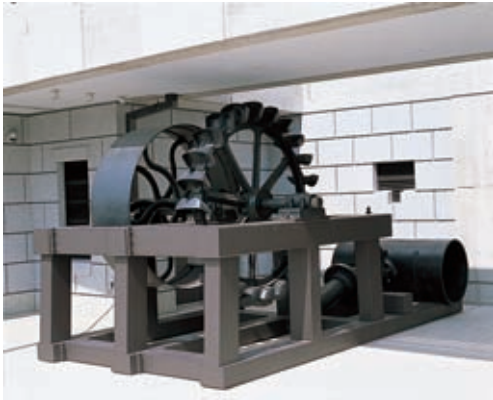


モニター活動（施設見学）

- お客さま窓口や局内各課に対するお客さまの声のデータベース化による共有化の検討（一部再掲）

- 安全・安心な京都の水道水の積極的なPRに努めるため、水道創設100周年を迎える平成24年にさまざまな記念事業を展開します。

- 水道創設100周年記念事業の展開（平成24年度）
- 琵琶湖疏水記念館のリニューアル・展示内容の充実



ペルトン式水車（琵琶湖疏水記念館展示）



琵琶湖疏水記念館（平成21年に開館20周年を迎えます。）

4 効果

水道・下水道をより身近に感じていただき、市民の皆さまの理解が深まるとともに、より一層、皆さまのご意見を生かした事業が展開できます。

4 お客さま満足度の向上を目指した料金施策の推進

1 背景・課題

- 節水型社会へ転換する中で、基本水量以下の水道使用量のご家庭が増えており、また、大規模な商業施設やホテル等における地下水を利用した専用水道の設置も増えつつあるなど、水需要の減少に伴う、水道料金・下水道使用料の減収が続いています。
- 環境保全意識の向上など今日の社会状況に適した料金制度の在り方や支払方法の見直しが求められています。

2 取組方針・目標



- ▶▶▶ サービス水準の維持・向上を図りつつ、できる限り現行の安価な料金水準を維持していくことを基本として、財政状況を踏まえ、可能な限り、お客さまのご要望や利用実態に合わせたお客さま満足度の高い料金施策の展開に努めていきます。

3 主な取組

- 費用対効果を検証しながら、できる限りお客さまのご要望におこたえし、クレジットカード払いなど多様な料金支払方法の導入を検討します。
 - クレジットカード払いなど多様な料金支払方法の導入検討
- 収納コストが低く収納率が高い口座振替利用を一層促進するよう引き続き勧奨やPRに努めるとともに、口座振替利用者への新規サービスを検討します。
 - 口座振替利用の勧奨やPRの推進
 - 口座振替日選択制度や料金の毎月徴収の実施など口座振替利用者を対象としたサービス拡大の検討
- 財政状況を踏まえたうえで、可能な限り、お客さまのご要望や利用実態に合わせた料金制度・料金体系の見直しを検討します。
 - 基本水量制や口径別基本料金、逓増制等を含めた料金制度・料金体系の見直しの検討
- ご希望されるお客さまを対象に、一定の要件を満たす民間分譲マンションについて、水道メーターの各戸検針・料金の各戸徴収サービスを実施します。
 - 民間分譲マンションの各戸検針・各戸徴収サービスの実施
(平成21年度募集開始、平成22年度実施)

4 効果



サービス水準の維持・向上を図りつつ、財政状況が許す限り、できる限り安価な料金水準を維持するとともに、お客さまのご要望や利用実態に合わせた料金施策の展開に努め、お客さま満足度を高めます。

5 地域の皆さまや流域関係者とのパートナーシップの推進

1 背景・課題

- 水道・下水道は、そこで暮らす地域の皆さまの日常生活や社会活動をはじめ、水源から海に至る流域全体に密接に関わる基盤施設であり、社会共有の財産です。
- 琵琶湖疏水は、京都市民の「生命（いのち）の水」を運ぶ水路としてだけでなく、水力発電や農業用水など多様な形で京都のまちや市民の皆さまの暮らしに今も役立っています。さらに、インクラインや南禅寺の水路閣、哲学の道、伏見の十石舟をはじめ、岡崎周辺の庭園や池、疏水路に沿った散策路など、市民の皆さまの憩いの場として、さらには、広く国内外の観光客が訪れる場所にもなっています。
- 本市の水源である琵琶湖周辺や下流の淀川流域の関係者との情報交換や連携を深めることにより、流域全体の水環境の保全に努めるとともに、万一、水質汚染事故等が発生した際にも迅速かつ適切な対応がとれるよう、上流・下流双方の流域関係者間の厚い信頼関係の構築が必要です。



哲学の道

2 取組方針・目標



- ▶▶▶ 地域の皆さまや上流・下流双方の流域関係者と共通の理念や目標を持ち、相互の情報交換、協働、連携を深めたパートナーシップによるさまざまな取組を進め、琵琶湖・淀川流域全体としての上下水道事業の充実と水質の維持・向上に努めます。
- ▶▶▶ 京都のまちの歴史的な財産である琵琶湖疏水の適切な維持管理に引き続き努めていきます。

3 主な取組

- 琵琶湖・淀川水系の関係自治体等と積極的に情報交換や協働、連携した取組を進めるなど、相互の信頼関係の構築に努めます。
 - 淀川水質汚濁防止連絡協議会等における活動を通じた水源水質に係る情報交換及び連絡体制の充実（再掲）
 - 「大阪湾・淀川流域別下水道整備総合計画※」に基づく水質向上への継続的な取組の推進（再掲）
 - 滋賀県と「琵琶湖疏水に関する情報交換会」を通じた、琵琶湖疏水による水の使用、琵琶湖の水質、その他琵琶湖疏水に関する事項についての定期的な情報交換
- 「京都市水共生プラン」に基づき、引き続き雨水貯留浸透施設の普及・啓発・指導を進めるとともに、市民・事業者等の皆さまと連携して、水環境問題に積極的に取り組みます。
 - 雨水貯留浸透施設の普及・啓発・指導
 - 市民・事業者等との協働・連携事業の検討・実施

- 河川・防災部局等と連携して総合的な浸水対策を推進し、浸水安全度の向上を図るとともに、関連部局と連携して、引き続き市内の水環境の保全に積極的に取り組めます。

- 総合治水対策や地下街等浸水対策の実施（再掲）
- 関係者と連携した堀川水辺環境整備事業、西高瀬川清流ルネッサンス事業等の推進（再掲）

- 引き続き下水排水設備の適正な使用方法の啓発・指導を行い、琵琶湖・淀川流域全体の水質の維持・向上に努めます。

- 下水排水設備の適正な使用方法の啓発・指導

- 京都のまちの歴史的な財産である琵琶湖疏水の適切な維持管理に引き続き努めていきます。

- 琵琶湖疏水及び関連施設の保全・活用
- 哲学の道など散策路の維持・補修，疏水路周辺の桜の保全
- 疏水路のパトロールやフェンス等の破損箇所等の修繕



疏水と桜

4 効果



地域の皆さまや上流・下流双方の流域関係者とのパートナーシップを構築することで、琵琶湖・淀川流域全体の広域的な水環境の保全や地域の浸水安全度の確保に貢献できます。
水質汚染事故等が発生した場合にも迅速かつ適切な対応が図れるようになります。



京都市水共生プラン

～私たちの手で

みずみずしい都市とくらしの再生を～

「水と共に生きる」という理念のもと，流域全体を見据えた治水対策や健全な水循環系の回復を図ることなどを目的として，市民・NPO・事業者・行政等が互いに連携し多様な水問題の解決に取り組むための水に関するマスタープランとして，「京都市水共生プラン」を平成16年3月に策定しました。

上下水道局では，このプランに基づく取組として，合流式下水道の改善，雨水幹線や雨水浸透側溝の整備，雨水貯留施設設置への助成などを実施しており，市民や市関係部局と連携して水共生プランの推進に努めています。

