

目指す将来像

3.お客さまから信頼されるとともに、質の高いサービスを提供し続ける(信頼)

基本方針

5.お客さまの視点に立ったサービス提供

ライフスタイルの変化や様々な情報技術の進展などにより、お客さまのニーズは多様化しています。

上下水道局ではお客さまのニーズを的確に把握し事業運営に反映する取組を推進するとともに、お客さまに直接影響がある情報や興味を引く情報を効果的に発信します。

取組 10 お客さまのニーズの把握

お客さまが上下水道事業に求めることを広く把握するため、アンケート等を実施するとともに蓄積したデータを分析し、事業運営に反映します。

これまでの実施内容

- ・水の科学館での定期的な来館者アンケートの実施
- ・お客さまへの「熊本市の上下水道についてのアンケート調査」（無作為抽出）の実施
- ・熊本市上下水道事業運営審議会を通じた市民参画による施策形成の推進
- ・パブリックコメント（意見募集）の実施



熊本市上下水道事業運営審議会



パブリックコメント

計画期間中の実施内容

1 広聴の充実

多様化するお客さまのニーズに対応するため、広聴の充実に取り組みます。

お客さまからいただくご意見やご指摘等に真摯に向き合い、お客さまに満足いただける取組を充実していくため、定期的に上下水道事業に関するアンケートを実施します。

また、熊本市上下水道事業運営審議会を開催し、上下水道事業経営のあり方や事業の方向性等について専門的な立場や上下水道の利用者としての立場から総合的に審議していただくなど、施策に意見を反映させる取組を継続します。



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
運営審議会の実施		経営のあり方や事業の方向性等の審議			
アンケートの実施		熊本市の上下水道についてのアンケート			
		水の科学館やイベントでのアンケート			
新しい広聴手法の検討		新たな広聴手法の検討 (実施)			

2 ニーズの分析と情報共有

アンケート結果やホームページのアクセス状況を分析することで、お客さまの興味関心や情報収集手段の把握に取り組むとともに、ご意見をデータベース化し蓄積することで、各種取組の見直しに活用します。

また、委託・受注事業者との打合せや共同での工事説明会の開催、給排水設備工事事業者への説明会などにより、業務の留意事項やお客さまの意見、ニーズについて情報共有します。



上下水道局に関わる事業者との情報共有



受注事業者との打合せ



共同での工事説明会



事業者向け説明会



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
お客さまのご意見の分析	アンケート結果の分析				
分析結果の局内共有と対応	ホームページの閲覧や問合せ状況の分析				
	局内での情報共有、ご意見への対応				

検証指標

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
お客さまからのご意見数	件/年	452	500 (毎年度)				
算出方法	ホームページでの問合せやアンケート等で寄せられた意見の総数						
指標の解説	事業運営に活かすためにいただくお客さまからのご意見の収集状況を表します。						

Column お客さまの声から

(取組事例その1 通知書の改善)

Before

After

水道料金等の支払の納期限が
わかりづらい・・・

色や文字の
フォントを変更

(取組事例その2 申請窓口での見える化)

Before

窓口受付の発券機の購入には費用が…
何か良い方法はないかな～？

待ち時間が長い・・・
あとどのくらいかかるの
かな・・・

After

ホワイトボードとマグネットで
順番と申請内容が見える化

取組 11

わかりやすい情報提供

学習・広報施設（水の科学館等）を活用するとともに、わかりやすい情報の提供を行うために、広報体制・媒体・手法の充実に取り組めます。

これまでの実施内容

- ・ 熊本市のオフィシャルウォーター「熊本水物語」を活用した、地下水 100%・おいしい水道水のPR
- ・ 上下水道施設の見学を通じた事業内容のPR
- ・ 出前講座による上下水道事業の普及啓発
- ・ 民間事業者の発想やノウハウを活用した効果的でわかりやすい広報



オフィシャルウォーター熊本水物語



健軍水源地一般開放イベント



熊本市水の科学館



出前講座による普及啓発

計画期間中の実施内容

1 理解の促進

上下水道事業を持続的かつ安定的に運営するためには、事業の役割や重要性をお客さまにご理解いただくことが不可欠です。事業への理解を深めていただくために、地下水を水源とする安全安心な水道水、水道給水の仕組みや水の循環に関する情報を学習教室やイベント等を通してお客さまにわかりやすくお伝えします。

上下水道の現場の施設を学習の場として活用していただくため、教職員で構成される環境教育担当者会議でPRを行うなどターゲットを明確にした啓発にも努めています。併せて、指定管理者と協力した広報を実施し、体験学習の場として水の科学館を多くの方に活用していただけるよう取り組みます。

また、学習機会の創出だけではなく、水道水の高い安全性や下水道の必要性等を伝えることで、未接続世帯や事業所への接続啓発を行います。



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
学習教室やイベント等による普及啓発	施設見学や水道教室、水道週間、下水道の日などにおける普及啓発				
水の科学館を活用した普及啓発	現行体制での指定管理 (※ R 4 指定管理者の選定)			新体制での指定管理	
接続啓発の取組	未接続世帯への接続勧奨、上下水道新設工事にかかる説明会での啓発				
	SNS等を活用した情報提供				

2 魅力を届ける

民間事業者の経験やノウハウ等を活用し、広報ツールの検討や発信する情報を精査し、「伝える広報」から「伝わる広報」への変革を目指します。

また、水道水のおいしさを伝える手段として、熊本市のオフィシャルウォーターである「熊本水物語」を活用し、熊本市の都市イメージの向上に取り組むとともに、本市で令和2年度に開催される第4回アジア・太平洋水サミットへの参画や令和3年度に開催する第12回日米台水道地震対策ワークショップにより、本市上下水道事業の魅力を発信していきます。

本実施計画の期間中に水道創設100周年を迎えることから、多くの市民の皆さまが上下水道に興味を持っていただける取組を実施します。

民間を活用した広報

地域情報誌への掲載
局だより掲載回数 年5回 (H30年度)

WEB広告
表示回数 約780万回 (H30年度)

水道水のおいしさPR

熊本水物語
約2万1千本配布 (H30年度)

水飲み場
市役所前・熊本駅新幹線口駅前広場の2箇所に設置



…さらに 水道創設100周年の記念事業を検討



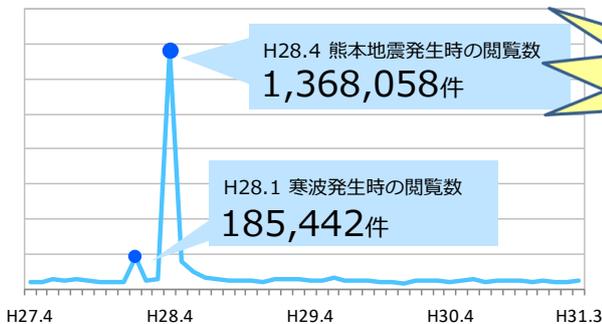
年次予定	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
民間の創意工夫・ノウハウを活かした広報	コンペ方式で選定した民間事業者による広報の実施				
水飲み場や「熊本水物語」を活用した水道水のPR	水飲み場の維持管理及び「熊本水物語」の製造、保管配送、販売の実施				
水道創設100周年に向けた取組				水道創設100周年に向けた記念事業の検討	水道創設100周年
新しい手段を用いた情報提供の実施	2次元バーコードやスマホ版市政だよりを活用した情報提供				
	新しい手段の検討（実施）				

3 ホームページの活用

上下水道局のホームページでは、水道料金や下水道使用料の算定の仕方や使用開始・廃止の方法などのお客さまにとって身近な情報、水質検査の結果や緊急情報などの安全安心を伝える情報、予算・決算や年度ごとの事業の評価、他都市との経営状況の比較などの事業経営に関する情報、入札・契約情報や工事の情報等を発信しています。

定期的に掲載内容を見直すことはもとより、お客さまに必要な情報をすぐにお届けできるよう運用体制を見直すなど、わかりやすく最新の情報を伝えます。

ホームページ閲覧数の推移



災害時は、アクセス数が増加

ホームページの機能強化に取り組む



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
身近な情報の提供		定期的なホームページ情報の見直し			
		ひごまるコール（FAQ）の更新			
安全安心の発信		水質検査計画、水質検査結果の公表			
		断水状況など緊急情報の発信			
経営情報の公表		予算・決算、事業評価、経営比較分析表などの公表			

検証指標

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
情報提供満足度	%	36.0	37.4	38.8	40.2	41.6	43.0
算出方法		(情報提供に満足していると回答した人数/アンケート回答者数) ×100					
指標の解説		上下水道局が実施する広報や普及啓発などの活動について、満足しているお客さまの割合を表します。 ※無作為に抽出したお客さま3,000世帯へのアンケートによる集計です					

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
広報活動の認知度	%	88.1	90.0 (毎年度)				
算出方法		(広報活動を知っていると回答した人数/アンケート回答者数) ×100					
指標の解説		上下水道局が実施している広報活動について、認知しているお客さまの割合を表します。 ※無作為に抽出したお客さま3,000世帯へのアンケートによる集計です					

取組 12

お客様の利便性向上

インターネットなどのICT（情報通信技術）を活用した手続きを推進するとともに、多様化するライフスタイルの中でも利便性を感じていただけるサービスの提供に努めます。

これまでの実施内容

- ・インターネットによる使用開始や使用廃止の受付
- ・インターネットによる給水装置工事や排水設備工事の申請受付
- ・インターネットによる口座振替申込の受付
- ・料金課お客さまセンターの開設
- ・スマートフォンやタブレットを利用したモバイル決済サービスの導入

ワンポイントアドバイス
引っ越しシーズンは、
インターネットで受け付けを！
3月から4月は引っ越しシーズンのため、電話での手続きが大変込み合います。24時間利用可能なインターネット受け付けがおすすめです。
熊本市上下水道局ホームページ
<http://www.kumamoto-waterworks.jp/>

各種メディアでの広報

メニュー

- 給水装置工事電子受付
- 工事申請受付
給水装置工事、工事申請・竣工検査検査
- 工事店申請受付
指定工事事業費、申請書検査
- 給水装置工事、基幹系データ連携
- 工事店マスタ保守
給水工事店マスタ保守
給水工事店検査

給水装置工事の申請受付画面



給排水設備工事事業者説明会の様子



料金課お客さまセンター

計画期間中の実施内容

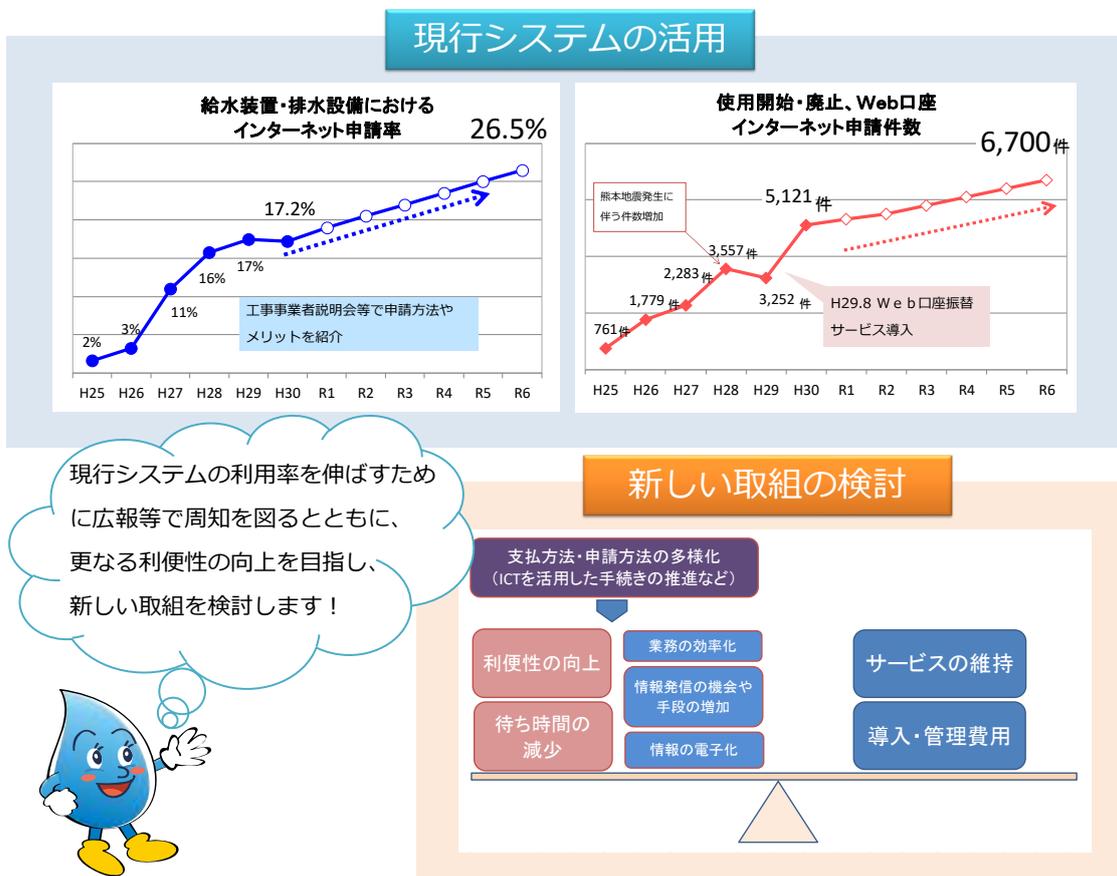
1 ICTを活用したサービスの充実

インターネットなどのICTを活用した手続きの推進や料金等の支払方法の充実に取り組みます。

指定工事業業者（給水装置や排水設備の工事店）の待ち時間の短縮や来局の手間を省くため、工事の事前審査などが電子申請できることをPRし、電子申請の利用促進を図ります。

上下水道の使用開始・廃止の届け出や料金等の口座振替の申込では、インターネットでの申請方法をホームページに掲載するとともに、引っ越し等で問合せが増える時期に合わせて市政だより等で周知を図ることで、利便性を感じてもらえるよう取り組みます。

また、口座振替の利用者拡大に向けた取組を継続するとともに、モバイル決済など支払方法の充実を検討します。



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
電子による給水装置工事・排水設備工事申請の推進	工事店への窓口や説明会でのPR				
電子による使用開始・廃止Web口座受付の推進	市政だより、ホームページ、納付書などでの周知				
支払方法の充実	市政だよりやホームページなどでの口座振替のPR				
	新たな支払方法の検討（実施）				

2 ユニバーサルデザインの推進

上下水道事業は、市民生活の基礎を支えるサービスです。年齢や性別、言語や文化などを問わず、全てのお客さまに快適に上下水道サービスをご利用いただくための取組を進めます。

だれもが安心して使いやすいユニバーサルデザインに対応した局庁舎やホームページの構築に取り組み、窓口対応に関しては、お役所言葉や専門用語を使わないなど市の関連部署とも連携しながらよりよい対応を目指します。

ホームページや庁舎・窓口での取組

【だれもが読みやすいホームページの構築】

ご利用ガイド
給水・排水設備工事
使用開始・廃止の手続き

水道料金・下水道使用料
料金・使用料について

水質情報
上下水道の水質について

災害対策・安全安心
緊急情報
地震・浸水・防災対策

ご利用ガイド
給水・排水設備工事
使用開始・廃止の手続き

水道料金・下水道使用料
料金・使用料について

水質情報
上下水道の水質について

災害対策・安全安心
緊急情報
地震・浸水・防災対策

ご利用ガイド
給水・排水設備工事
使用開始・廃止の手続き

水道料金・下水道使用料
料金・使用料について

水質情報
上下水道の水質について

災害対策・安全安心
緊急情報
地震・浸水・防災対策

【ピクトグラムや多言語を用いた表記】





水の科学館での取組

【パンフレット】

熊本の地下水や水環境を体験しながら学べるので、海外からの来館者も多い

↓

更なる多言語化を
推進

誰もが快適に上下水道サービスを利用できる環境づくりを目指す

📅 年次予定	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
多言語での情報発信	市の危機管理部門や国際部門との連携				
窓口対応の充実	やさしい日本語での対応など窓口受託業者との情報共有				
誰もが快適に利用できる 上下水道局の構築	お客さまのニーズに合わせた対応方法の検討				
誰もが快適に利用できる 上下水道局の構築	わかりやすい標記や利用しやすい局庁舎・ホームページの検討				

検証指標

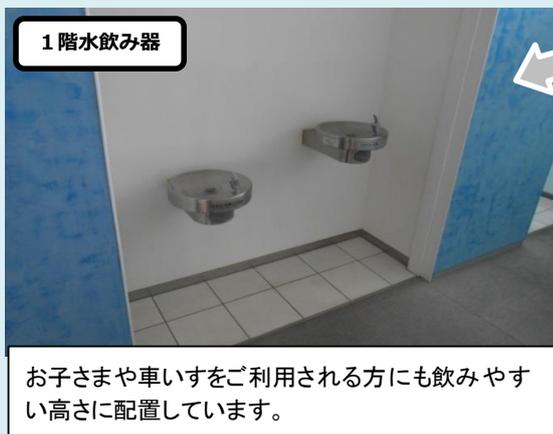
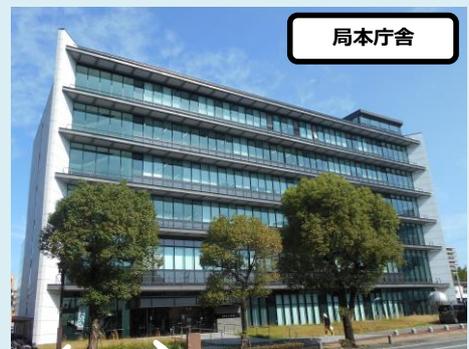
		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
給排水設備工事の電子申請率	%	17.2	20.5	22.0	23.5	25.0	26.5
算出方法		(給排水設備工事の電子申請数/給排水設備工事の申請数) × 100					
指標の解説		お客様の利便性の向上のために取り組んでいる受付業務のICT活用について、給排水設備工事における電子申請の利用割合を表します。					

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
電子手続きの利用件数	件/年	5,121	5,500	5,800	6,100	6,400	6,700
算出方法		使用開始・廃止受付、口座受付の電子申請の総数					
指標の解説		お客様の利便性向上のために取り組んでいる受付業務のICT活用について、上下水道の使用開始等における電子申請の利用数を表します。					

Column ユニバーサルデザインに配慮した庁舎

上下水道局では、ユニバーサルデザインへの対応、省エネや環境への配慮、耐震性能の強化などを目的として、平成26年3月に新たな庁舎を建設しました。

設計方針の一つである「すべての人が安心して利用でき、わかりやすい庁舎」の考えに基づき、庁舎のあらゆる場所にユニバーサルデザインを採用し、誰もが利用しやすい設備を配備するとともに、来局者の皆さまが快適にご利用できるよう様々な工夫を施しています。



6.お客さまから信頼される職員の育成

職員数が減少傾向にある中、限られた職員で安定的に上下水道サービスを提供していくためには、委託事業に関する履行監視能力や、ICTやAI等の情報通信技術の利活用能力など、取り巻く環境や時代の変化に応じた職員の能力開発が不可欠です。また、国際社会の進展に対応し、上下水道局が持つ技術力を効果的に発信するためには、職員の国際的な感覚を養うことも必要です。

職員研修の充実や積極的な国際交流等を通じて、これまで上下水道局が培ってきた技術やノウハウを継承・発信するとともに、新たに求められる職員の能力開発も進めます。

取組 13 職員研修の充実

日常業務の着実かつ正確な執行はもとより、これまで培われてきた専門的技術・ノウハウの継承やこれからの時代に求められる知識・能力の向上を図るとともに、意識面での改革にも取り組み、お客さまに信頼される人材を育成します。

これまでの実施内容

- ・職員研修計画に基づく集合研修や派遣研修等の実施
- ・専門的な技術研修を所管する技術研修班の設置



集合研修



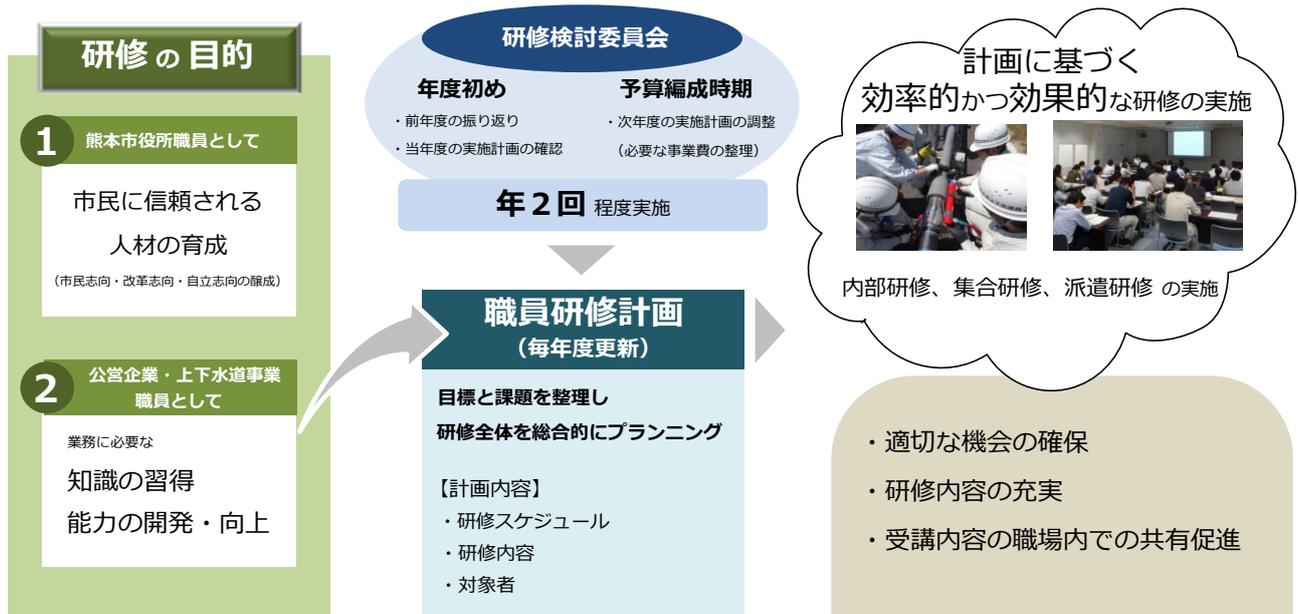
技術研修

計画期間中の実施内容

1 職員研修計画の更新

時代の変化に応じた知識や能力の習得、職員間での知識・意識・経験の積極的な共有を図るため、年度ごとに研修計画を策定することで、適切な研修機会の確保や研修内容の充実を図ります。

さらに、派遣研修に加えて、外部講師を招いて開催する集合研修や職場での内部研修を積極的に開催するなど、効率的で効果的な研修の実施にも取り組みます。



年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
職員研修計画の更新	研修検討委員会の実施（年2回程度）				
職員研修の実施	職員研修計画の更新（毎年度）				
	計画に基づく研修の実施				

2 技術の継承

外部講師による工事監理・検査に関する研修会や配管実技の技術研修会などによって職員の技術力の向上を図るとともに、内部講師を育成する枠組みを構築し、職員間で教える、学ぶ体制を作り上げることで、職員間の技術の継承と共有を円滑化します。

また、新任職員に対して、上下水道に関する基本的な業務研修を実施することにより、業務に必要な知識の早期段階での習得を促すとともに、先達職員が持つ専門的な技術やノウハウなど業務経験で得た技術の継承を図るため、再任用職員等から学ぶための講演会を実施します。



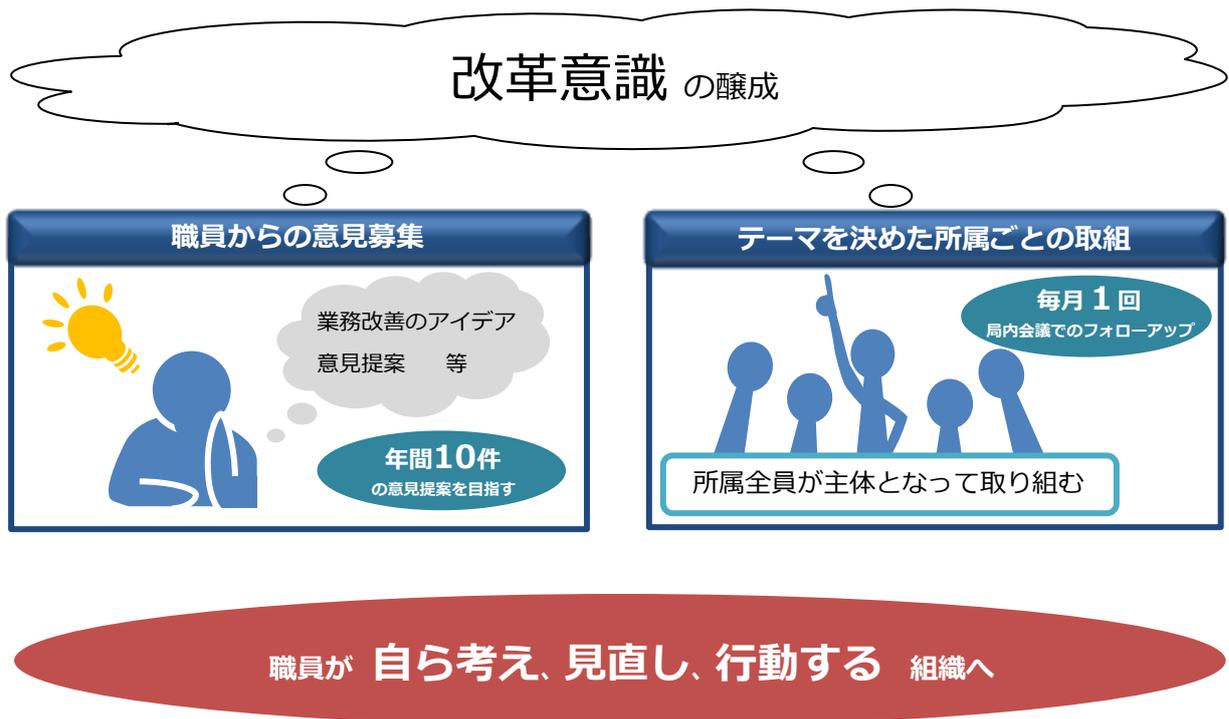
年次予定

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
内部講師の育成	配管実技等の技術研修				
外部講師による研修	工事監理・検査研修				
先達の知恵袋 (先達職員からのノウハウ・スキル継承等)	過去の各種事業の目的や検討経緯などの研修				

3 職員の意識改革

「上質な生活都市」の実現に向け、職員が自ら考え、見直し、行動する組織への改革を推進していくために、業務に関する意見提案を募集することで、職員一人ひとりの改革意識の浸透・向上を図ります。

また、各所属でテーマを決めて意識改革の取組を実践することで、職場単位からの改革意識の醸成にも取り組みます。



年次予定	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
職員からの意見提案募集	意見提案の募集（目標：10件/年）				
各所属での取組	提案事項への対応状況の進捗管理				
各所属での取組	各所属での取組の実践				
各所属での取組	局内会議での実施状況報告（毎月1回）				

検証指標

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
研修受講率	%	71.7	74.8	77.6	80.4	83.2	86.0
算出方法		(年間10回以上研修を受講した40歳未満の職員(主査級以上の職員除く)の数 / 40歳未満の職員(主査級以上の職員除く)の数) × 100					
指標の解説		職員の研修機会の充実と受講意欲の向上度合いを測るため、特にジョブローテーションの中心となる若手～中堅職員を対象とし、年間10回以上研修を受けた職員の割合を表します。					

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
内部講師の養成数	人/年	-	2 (毎年度)				
算出方法		局内で認定した内部講師の人数					
指標の解説		職員間の技術の継承や共有のために養成する内部講師の認定数を表します。					

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
職員からの意見提案数	件/年	2	10 (毎年度)				
算出方法		職員から提出された提案意見の件数					
指標の解説		職員の改革意識の醸成度合いを測るため、上下水道局が実施する意見提案制度への提案状況を表します。					

取組 14

国際貢献によるスキルアップ

地下水都市・熊本が培ってきた水運用体制や手法等を、国内にとどまらず世界に向けて発信することで、海外の上下水道事業の課題解決に貢献するとともに、国際業務を通じた職員の知識や技術力の向上に努めます。

これまでの実施内容

- ・ J I C A などを通じた研修生の受入れ
- ・ マレーシア（ジョホール州）への職員派遣
- ・ 第 11 回国際水協会（IWA）世界会議への参加



第 11 回国際水協会（IWA）世界会議の様子



健軍水源地での視察受入れ

計画期間中の実施内容

1 積極的な国際交流

本市では、「誰一人取り残さない、持続可能で多様性と包摂性のある社会」の実現というSDGsの理念に基づき「熊本地震の経験と教訓をいかした災害に強い持続可能なまちづくり」に取り組むこととしており、令和元年度にSDGs未来都市に認定されました。

上下水道局では、世界の全ての人々が安全な水と衛生を確保できる環境づくりに貢献するため、JICAなどを通じて海外からの視察や研修生を受け入れ、地下水都市・熊本が培ってきた水運用・管理手法などを提供するとともに、国際業務を通じた職員の技術力の向上や国際的な感覚の育成を図ります。

また、令和2年度に本市で開催される第4回アジア・太平洋水サミットなど、国際的な会議やイベントに積極的に参加することで、上下水道事業の情報や技術の提供・共有、PRなどにも取り組みます。さらに、熊本地震で明らかになった課題や教訓についても、令和3年度に本市で開催される第12回日米台水道地震対策ワークショップを通じて、国外の水道事業体や防災関係者との共有を図り、地震に強い水道の構築に貢献します。

令和元年度
SDGs 未来都市
に熊本市が選定

上下水道事業と
関わりが深いGoal

- 6 安全な水とトイレを世界中に
- 7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに
- 11 住み続けられるまちづくりを
- 13 気候変動に具体的な対策を
- 14 海の豊かさを守ろう

国際会議、イベントへの参加



年次予定	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
国外からの派遣・研修・施設見学の受入れ	JICAなどを通じた施設見学の受入れ				
国際会議、イベントへの参加	国際イベントへの参加の検討				
	アジア太平洋・水サミットへの参加	日米台水道地震対策ワークショップの開催			

検証指標

		基準値 (H30)	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
国際交流延べ人数	人/年	20	20 (毎年度)				
算出方法	研修や視察など海外から来日された方や国際協力に派遣された職員の合計数						
指標の解説	海外からの視察対応や国外への職員派遣など、国際協力への関与の度合いを表します。						

Column 技術研修員の受入れや他国への職員派遣

上下水道局ではこれまで、日本一の地下水都市として、水運用体制や管理手法等に関して他国からの視察の受入れに取り組んできました。

近年では、国外への職員派遣や海外からの研修員の受入れなど、様々な形で他国と交流する機会が増加しており、より活発に国際交流に取り組んでいく必要があります。



マレーシアへの職員派遣 (H29)



ブラジルからの技術研修員の受入れ (H30)