

## 5 お客さまサービス

### (1) 料金・使用料の支払いや窓口業務に関わるサービス

これまでも「コンビニエンスストアでの料金収納」、口座振替利用者を対象とした「選択制による料金の毎月支払い」、転入や転出時における「基本料金の日割計算」、「水道の使用開始・中止のインターネット受付」などのサービスを導入してきましたが、今後もお客さまの一層の利便性向上を目指し、新たなサービスの導入を検討していく必要があります。

### (2) 料金・使用料収納率の向上

平成27年度における水道料金の収納率は99.4%で、未収金は約4,300万円となっています。

また、下水道使用料の収納率は99.3%で未収金は約4,000万円、農業集落排水施設使用料の収納率は99.3%で未収金は約100万円、個別排水処理施設使用料の収納率は99.2%で未収金は約7万円となっています。

安定した料金・使用料収入の確保は、事業経営にとって極めて重要であり、期限内にお支払いいただくことで、督促状の送付等に要する費用を抑制し、お客さま負担の公平性も確保できることから、今後も収納率の一層の向上に努める必要があります。

また、料金・使用料の支払い方法として、口座振替(口座制)と納付書による支払い(納付制)の2つの制度を運用しており、このうち口座制が約8割を占めています。

納付制は口座制に比べ収納率が低く、一件当たりの納入に関わる経費も、口座制に比べ割高となっていることから、口座制への移行を促すための施策を検討する必要があります。

表2-3 料金・使用料の収納率

	27年度	
	収納率(%)	未収金(円)
水道料金	99.4	42,775,285
下水道使用料	99.3	40,307,781
農業集落排水施設使用料	99.3	1,029,808
個別排水処理施設使用料	99.2	73,061

3月賦課分の納期内納付分を含む

### (3) 水道の料金体系

水道の料金体系は、基本料金と従量料金からなっており、このうち従量料金は使用量が増えるほど高額になる「逡増型」になっています。

全国のほとんどの事業体で採用されているこの「逡増型従量料金体系」は、生活用水を安く供給することで普及率の向上を促すとともに、水の多量使用を抑制することで水資源の保全を図り、また、将来の水需要の増加に備えるための拡張事業の経費負担を、水をたくさん使用する大口需要者に求めた料金体系です。

しかしながら、現在は全国の水道普及率がほぼ100%に達し、老朽化した施設の更新や耐震化に重点をおいた事業運営に移行しているほか、大口需要者の地下水利用への転換など、経営を取り巻く環境が変化しています。

本市においても、大口需要者が水道水と地下水を併用する事例が確認されており、大口需要者の水道使用量の減少に歯止めをかける方策が必要になっています。

### (4) 下水道の使用料体系

下水道の使用料体系は、水道の料金体系と同様に基本使用料と従量使用料からなっていますが、基本使用料は1か月10m<sup>3</sup>の基本水量制を採用しています。

これは、衛生的な環境を維持するに当たり最低限の使用を促すために設定されたものですが、下水道普及率の向上等により衛生状況が抜本的に改善されその妥当性が乏しくなっているほか、節水機器等の普及により使用水量が基本水量に満たないケースも生じています。

また、水道を使用した場合と井戸水などを使用した場合では、使用料設定が異なるため従量使用料部分で大きな差があり、水道事業と同様に、地下水を使用する大口需要者への対応が必要となっています。

今後は、使用料負担の公平化の観点から、基本水量制や逡増度の見直しなど、新たな使用料体系を検討する必要があります。

## (5) お客さまニーズの把握と情報提供

上下水道事業は、お客さまからの料金と使用料収入により成り立っており、お客さまのニーズに的確に応えていくことが、事業運営の基盤強化につながります。また、上下水道事業者からも、水質、施設、経営などに関わる様々な情報を積極的に発信し、お客さまの理解と協力を得ていくことが重要です。

現在、ニーズを把握するための方策としては、上下水道事業経営アドバイザー会議における提言や水道週間行事におけるアンケート調査などがあります。

また、情報提供の手法としては、市の広報紙「広報あきた」に、上下水道の特集ページ「上下水道の広場」を年4回掲載しているほか、上下水道局ホームページには、予算や決算など経営状況に関する情報をはじめ、様々な情報を掲載しています。

これに加え、平成17年度に制作した、上下水道局マスコットキャラクター「水乃環太郎、通称“カンちゃん”」を、工事看板や広報紙、ホームページなど、事業のPRに活用しています。

今後も、お客さまの信頼を得ながら事業を運営していくためには、相互理解が深まるような双方向の情報交換が必要であり、その手法や内容について検討していく必要があります。



マスコットのカンちゃん



水に関するポスター展