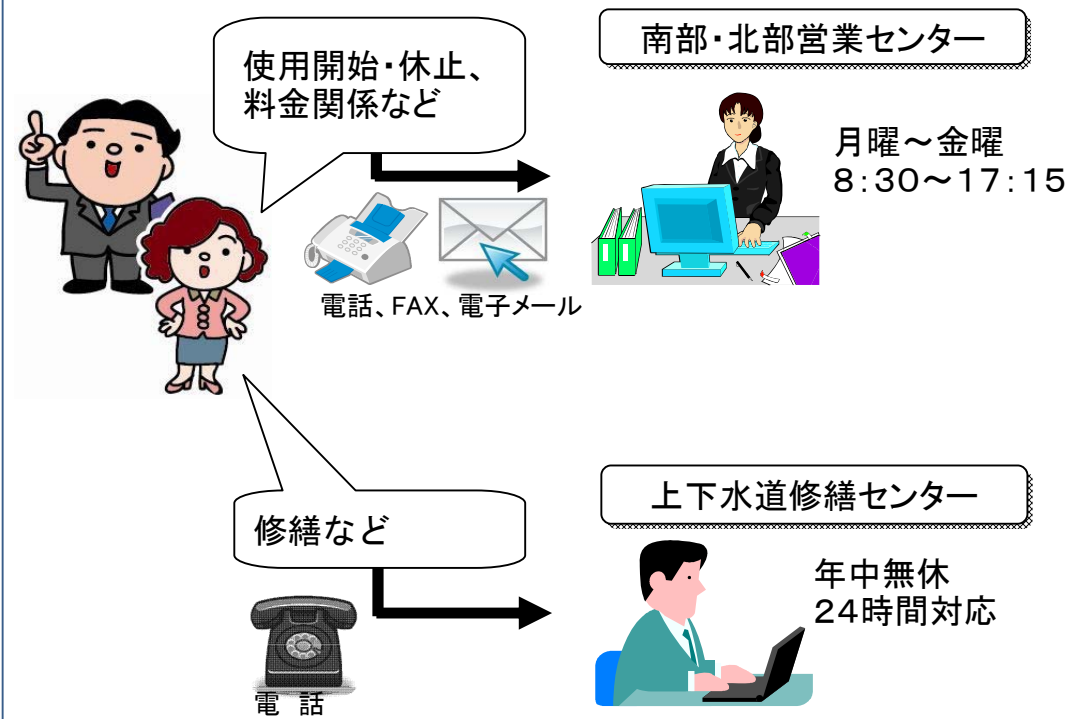


上下水道お客さまセンター開設について

1 概要

平成25年1月1日に『上下水道お客さまセンター』を開設し、電話等受付体制を充実します。

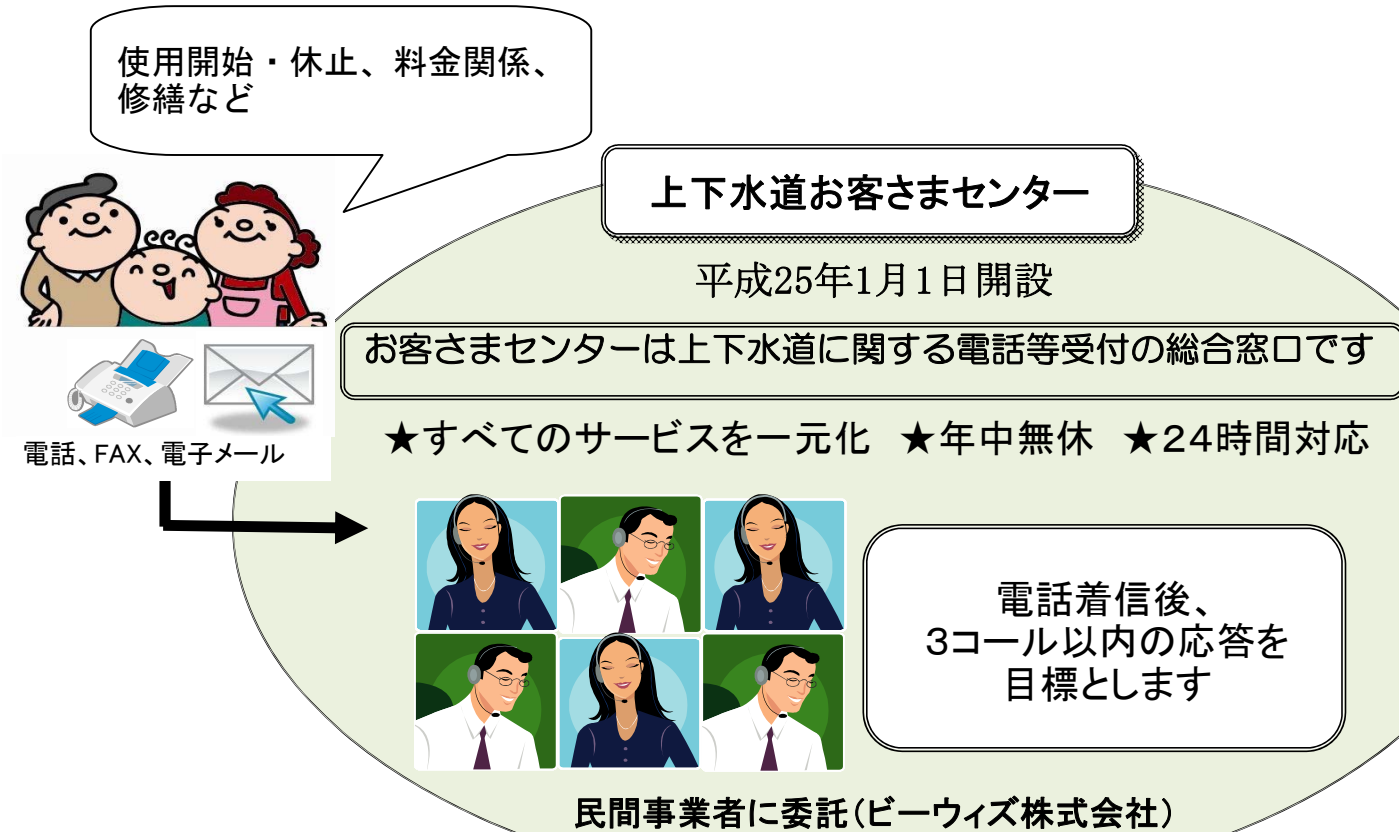
■現行の体制



課題

- ① 受付窓口の分散
- ② 受付時間の制約
- ③ 繁忙期に電話が繋がりにくい

■開設後の体制



2 開設の効果

(1) 市民サービスの向上

- ① 受付窓口の一元化
- ② 受付時間の拡大
- ③ 応答機能の充実

(2) 経費の削減

① 削減される経費

- ・ 南部・北部営業センターの職員定数の減

平成24年度 57人 → 平成25年度以降 48人程度

- ・ 上下水道修繕センターの廃止（運営管理業務委託料の減）

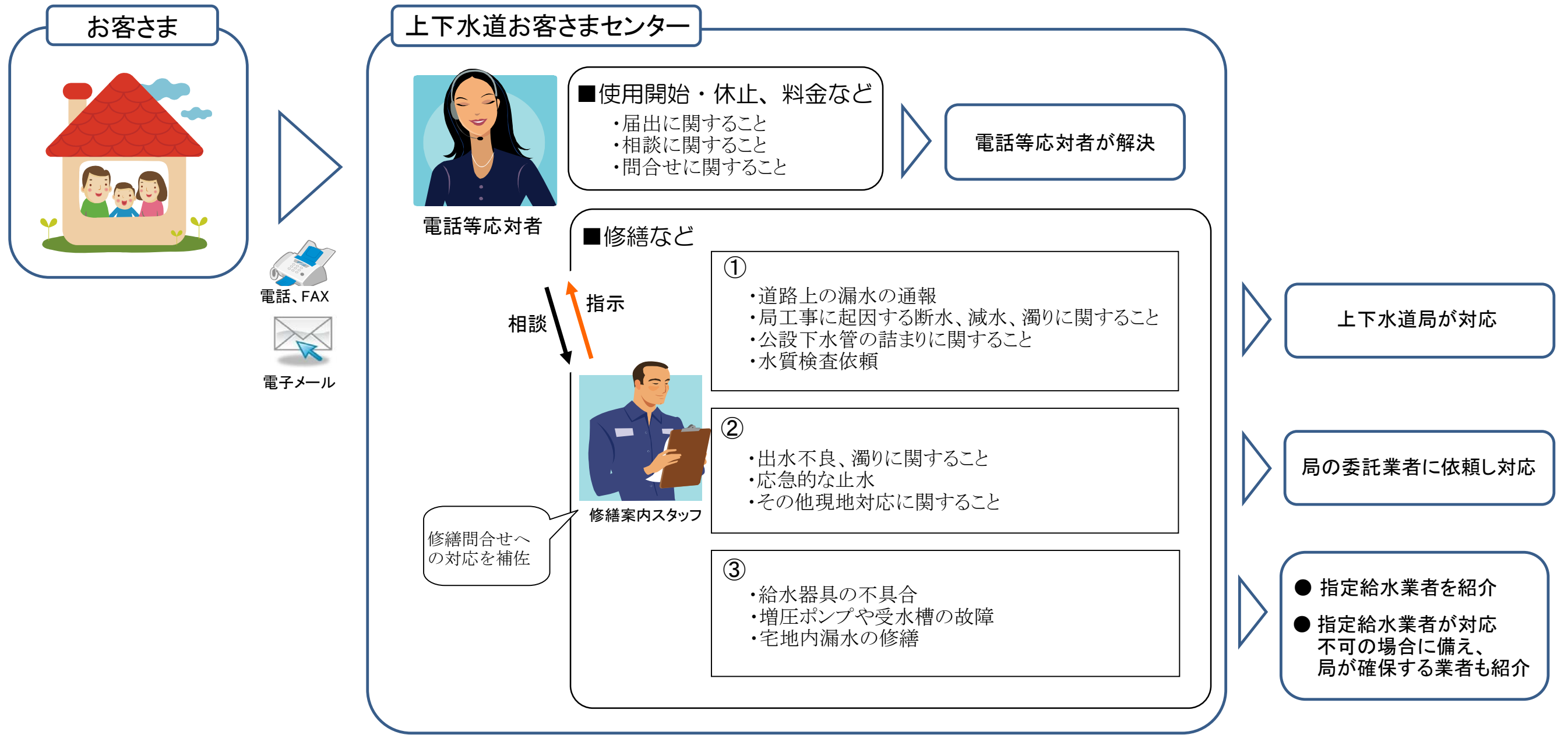
② 新たな経費

- ・ 上下水道お客さまセンター 運営業務委託料の増

年間約1億円の経費削減

3 受付業務の仕組み

お客様の相談内容等に応じて、迅速かつ的確に対応します。



4 市民への周知

- | | |
|---------------|----------------------------------|
| (1) ホームページ | 11月から広報開始 |
| (2) 使用水量のお知らせ | 11月～12月(開設前の周知)、2月～5月(繁忙期にあわせ周知) |
| (3) 市政だより | 12月21日号に掲載 |
| (4) 上下水道局広報紙 | 12月号に掲載 |