

VI お客さまサービス

1 お客さまの窓口

上下水道事業は、市民生活に不可欠なものであり、適正かつ効率的に事業を運営する必要があることから、お客さまの窓口についても、適正な配置及び機能の集約・強化を図ってきた。

現在では、総合窓口として「上下水道お客さまセンター」、水道の検針から収納までを行う「上下水道料金センター」、工事関係の窓口としての東部（門司・小倉北・小倉南区）及び西部（若松・八幡東・八幡西・戸畑区、遠賀郡芦屋町・水巻町）の二つの工事事務所を設置し、より一層のお客さまサービス向上に努めている。

これらのお客さまの窓口が、それぞれの役割を責任をもって実行するとともに、相互に連携することで、切れ目のない、迅速な対応が可能となっている。

上下水道お客さまセンター

1 上下水道お客さまセンターの主な業務

(1) 水道の使用開始・中止、名義変更等の受付

電話・FAX・ハガキ・インターネットにより受付し、処理している。

(2) 問い合わせへの対応

料金・使用水量等お客さま情報に関する問い合わせ対応、漏水等に関する相談の受付と関係部署への連絡又は必要に応じたご案内を行っている。

(3) その他の業務

料金振替口座情報の入力処理、納付書の再発行・送付のほか、工事事務所への水道メーター取付連絡等を行っている。

2 上下水道料金センターの主な業務

(1) 水道料金等の徴収業務

2か月に1回、検針員がメーターを検針し、その使用水量をもって水道料金・下水道使用料を計算し、お客さまに請求している。

徴収方法は、納付書払い（金融機関・コンビニで支払い）、口座振替を採用している。

(2) その他の業務

給水の中止に伴う料金精算業務、漏水調査の受付、水道使用に係る相談・苦情の受付のほか、未納整理、料金納入証明書発行等を行っている。

水道料金表

平成21年4月1日施行

種別、用途及び口径	料率(1月につき)	基本料金	従量料金(1m ³ あたり)					
			1~10m ³	11~25m ³	26~50m ³	51~200m ³	201~1,000m ³	1,001m ³ ~
専一 般用	13mm	680円	10円	122円	156円	208円	288円	310円
	20mm	900円						
	25mm	1,260円						
	40mm	4,500円						
	50mm	9,840円						
	75mm	21,600円						
	100mm	45,200円						
	150mm	124,100円						
	200mm	255,700円						
	250mm	432,000円						
用	300mm以上	687,000円	10円	78円	200円	370円	102円	
	湯屋用	680円						
	船舶用	—						
	臨時用	—						
共用	520円	10円	102円					
私設消火栓用			1,370円(演習1回10分ごとに)					

※ 水道料金は、上記の表より算出した額に消費税率（地方消費税率を含む）を乗じて得た額とする。（1円未満の端数が生じた時は切り捨てる。）

2 下水道事業受益者負担金制度

公共下水道が整備された土地は、生活環境が改善され、安全性、利便性、快適性などが向上し、その土地の権利者は便益性の増加という利益を得る。しかし、この利益は、市民が等しく受けられるものではない。そこで、この利益に応じて下水道建設に必要な費用の一部を負担してもらい、住民負担の公平化をはかるのがこの制度である。北九州市では昭和43年からこの制度を設けており、下水道事業財源の一部になっている。

3 下水道使用料制度

下水道使用料は、下水道事業の管理運営にかかる経費の主要財源として、北九州市下水道条例に基づいて徴収している。使用料は、使用者が排出した汚水の量に応じて徴収される。

1ヶ月の使用料単価

基本の使用料	従量使用料(1m ³ につき)					
	11~25	26~50	51~200	201~1,000	1,001~10,000	10,001~
基本料(10m ³ まで)	141円	208円	257円	307円	407円	412円
634円	公衆浴場用 13円					

※ 下水道使用料は、上記の表により算出した額に消費税率（地方消費税率を含む）を乗じて得た額とする。（1円未満の端数が生じた時は切り捨てる。）

4 水洗化の普及対策

新たに処理区域となった区域では「3年以内にくみ取り便所を水洗化しなければならない」（下水道法第11条の3）と義務づけられている。本市では下水道の効果を十分に発揮させるため、水洗化の普及対策としてその促進のために以下の施策がたてられている。

○水洗便所改造助成金・貸付金制度

水洗化工事費の一部助成・貸付を行う。

○水洗化普及相談員制度

未水洗家屋の家庭を訪問し、水洗化の指導と勧奨を行う。

○水洗化あつせん委員制度

水洗化に関するトラブルが生じた場合、仲介を引き受ける。

○共同排水設備等設置助成制度

市民が共同で利用する排水設備等の設置には、設置工事費の一部を助成する。

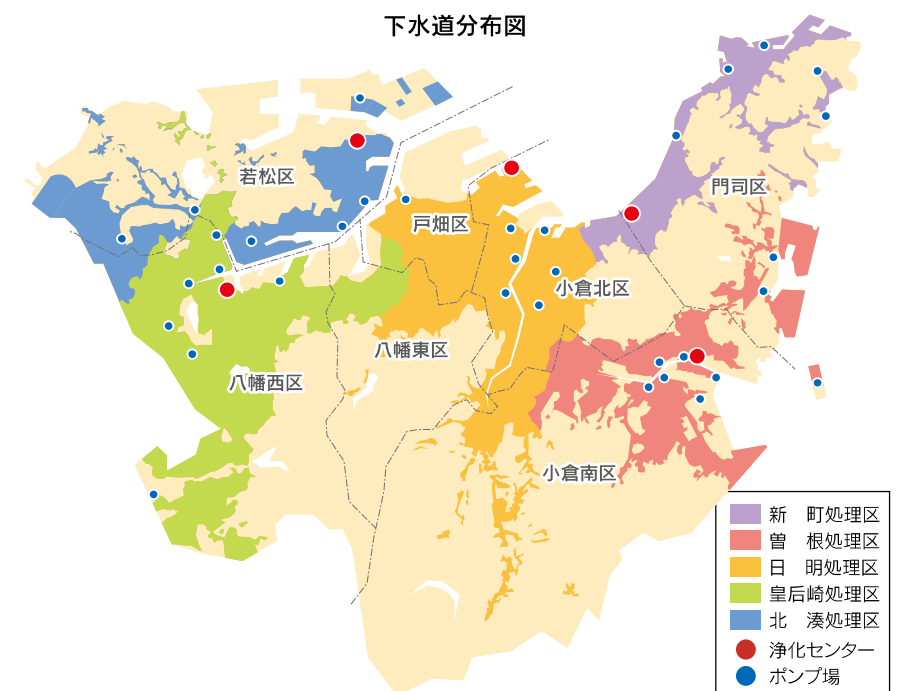
○低地汚水ポンプ設備等設置助成制度

公共下水道に接続できない低地家屋には、汚水ポンプ設備等の設置工事費の一部を助成する。

○私道公共下水道設置制度

私道にも公共下水道を設置する基準をつくり、町ぐるみの水洗化を促進する。

○公共下水道低地汚水ポンプ設置制度



周囲が水洗化されているのに、土地が低いために下水道が利用できない箇所に低地ポンプを設置する。

○排水設備指定工事店制度

排水設備の新設等の工事は、条件を満たしている、市が指定した工事施工業者でなければ施工できない。

○排水設備責任技術者

排水設備指定工事店には、資格を持った責任技術者を必ず置く。