

平成 29 年度上下水道局の経営方針について

宇都宮市上下水道局 経営理念

組織の使命（ミッション）

地球に限られた資源である「水」を守り、「水」にこだわり、「水」を通じて、お客様に最良のサービスを提供し、快適な生活環境を確保するとともに、未来に向かって地球環境の保全に貢献します。

将来像（ビジョン）

- 【顧客重視】顧客満足度の高いサービスを提供します。
- 【安心給水】水源を守り、安全安心な水を安定供給します。
- 【適正処理】下水を適切に処理、良好な水環境を創造します。
- 【環境保全】持続可能な循環型社会の構築に貢献します。
- 【信頼経営】災害に強いライフラインの確立と財政基盤の強化、人材の育成により、経営基盤を強化し、公営企業としてお客様に信頼される経営を行います。

1 はじめに

上下水道事業においては、人口減少社会の到来に伴う水需要の減少が予想される一方、局地的豪雨や大規模地震が頻発するなど、事業を取り巻く環境は大きく変化してきている。このような中、国は「新水道ビジョン」や「新下水道ビジョン」において、将来に渡って市民生活に不可欠なライフラインを維持するため、徹底した事業の効率化や経営の健全化とともに、安全・安心で強靱な上下水道の構築を求めている。

本市上下水道事業においては、給水開始から 100 年、下水処理開始から 50 年に渡り、市民の快適な暮らしを支えるため、水道水の安心給水や下水の適正処理など上下水道サービスの質を高める様々な取組を推進してきた。昨年度には、水道 100 周年・下水道 50 周年記念事業を終了し、次の 50 年・100 年に向けて新たなスタートを切ったところであるが、今後は、多くの施設が更新時期を迎え、その維持・更新経費の増大が見込まれるとともに、経営の根幹となる上下水道料金収入においても、水需要の減少により、増収が見込めない状況へとシフトしていくなど、厳しい経営環境を迎えることとなる。

このような中であっても、上下水道事業が市民生活に欠かすことのできない重要なライフラインであることを認識し、経営理念に掲げた将来像（ビジョン）の実現に向けて、ISO9001 の考え方を踏まえた「顧客重視」「継続的改善」に基づく健全な経営を基本に、今年度に最終年次を迎える「宇都宮市上下水道基本計画改定計画」に掲げた目標の達成や、中長期的な経営の基本計画である経営戦略及びアセットマネジメントに基づく効果的・効率的な事業運営に努めていくことが、上下水道局の責務である。

平成29年度の経営にあたっては、さらなる収益の確保や企業債残高の縮減などによる経営基盤の強化を図りながら、施設等の老朽化・耐震化や雨水対策、施設の再構築に向けた取組など、各種施策・事業を着実に推進するとともに、「宇都宮市上下水道基本計画改定計画」の計画期間終了に伴う「第2次宇都宮市上下水道基本計画」の策定に取り組んでいく必要がある。

このような認識のもと、今後とも、お客様に一層信頼される上下水道事業を目指し、次のとおり「平成29年度上下水道局の経営方針」を定める。

2 事業運営の指針

- (1) 上下水道事業は、お客様からの料金収入をもって運営されていることを改めて認識するとともに、多様化するお客様ニーズを的確に捉え、サービスの充実に努めつつ、信頼経営の推進を図るため、「上下水道基本計画改定計画」の目標達成に向け、各種施策・事業を着実に推進する。
- (2) 地方公営企業として、独立採算の原則に立ち、次の50年・100年に向けた持続可能な公営企業経営を強固なものとするため、経営の健全性を意識した経営に努めるとともに、全ての施策・事業について、職員一人ひとりがコスト意識を持って知恵と工夫を凝らし、不断に経営の効率化を推進する。

3 重点課題

(1) 水道水の安心給水の推進

お客様に安全でおいしい水道水を安定供給するため、濁水等に伴う水質変化に対応し、高品質な水道水の供給に向け、臭気物質等測定装置の導入などによる水質管理体制の充実に図るとともに、「水道施設再構築基本構想」を踏まえた、将来の水需要に応じた施設規模の適正化を図りながら、老朽化している施設等の計画的・効率的な更新を行うなど、「水道水の安心給水」に取り組む必要がある。

(2) 下水の適正処理の推進

近年頻発している局地的な豪雨に備え、現在、取り組んでいる重点排水区における雨水対策はもとより、快適な生活環境の確保と公共用水域の水質を保全するため、将来を見据えた施設の再構築の検討を行いながら、施設等の計画的・効率的な整備を行うなど、「下水の適正処理」に取り組む必要がある。

(3) 危機管理の強化

災害や事故に強いライフラインの確立が求められる中、将来にわたり市民生活に欠かすことのできない上下水道を維持するため、東日本大震災クラスの地震にも十分に対応できる強靱な施設の構築に向け、基幹施設の耐震化を着実に推進するとともに、非常時の情報発信を強化するなど、「危機管理の強化」に取り組む必要がある。

(4) 環境負荷低減の推進

環境負荷の低減を図り、持続可能な循環型社会の構築に貢献するため、生活排水汚泥等一体処理施設の整備を推進するとともに、再生可能エネルギーや上下水道資源等の有効活用に向けた調査・研究に努めるなど、「環境負荷低減の推進」に取り組む必要がある。

(5) お客様サービスの充実

広報広聴活動を通し、事業に対する理解と信頼の向上に努めるとともに、お客様ニーズを的確に捉えた事業を展開することにより、お客様満足度の向上を図るなど、「お客様サービスの充実」に取り組む必要がある。

(6) 信頼経営の推進

お客様に信頼される健全な経営を確保するため、経営の根幹となる上下水道料金の確保や企業債残高の縮減に取り組むとともに、中長期的な事業運営の指針となる「第2次宇都宮市上下水道基本計画」を策定し、計画的で安定性のある経営を推進するなど、「信頼経営の推進」に取り組む必要がある。

4 上下水道事業の主要施策

※下線付きゴシックは新規施策

課題	No.	主要施策	内 容
水道水の安心給水の推進	1	<u>品質の高い水道水の供給</u> (水道管理課・水道建設課)	いつでも安全・安心・高品質な水道水を供給するため、大雨や濁水等による水質変化に対応できる水質管理体制の充実を図るとともに、白沢浄水場紫外線処理施設を整備していくなど、さらなる安心給水の推進に努める。
	2	松田新田浄水場施設更新計画の推進 (水道建設課)	老朽化が進む施設を計画的に更新し、安全・安心な水道水を安定供給するため、「松田新田浄水場第2期施設更新計画」を推進する。
	3	貯水槽水道適正管理推進計画の推進 (工事受付センター)	貯水槽水道の管理の充実により、貯水槽水道利用者に安全でおいしい水道水を供給するため、「貯水槽水道適正管理推進計画」を推進する。
下水の適正処理の推進	4	生活排水処理施設の整備推進 (下水道管理課・生活排水課)	平成37年度までの生活排水処理施設の概成を目標とする「生活排水処理基本計画」に基づき、公共下水道の整備や合併処理浄化槽の設置を促進する。
	5	下河原・川田水再生センター再構築事業の推進 (下水道管理課)	老朽化が進む施設の計画的な更新により、生活排水を適正に処理し、快適な生活環境を確保するため、「下河原・川田水再生センター再構築事業」を推進する。
	6	公共下水道事業 (雨水対策)の推進 (下水道建設課)	市街地などにおける浸水・溢水被害の解消を図るため、公共下水道雨水幹線等の整備など適切な対策を図る。
	7	宅地内雨水貯留・浸透施設設置の促進 (工事受付センター)	局地的豪雨等による浸水被害の軽減を図るため、「上下水道基本計画改定計画」に基づき、宅地内雨水貯留・浸透施設の設置を促進する。

課題	No.	主要施策	内 容
危機管理の強化	8	上下水道施設の耐震化基本計画の推進 (水道建設課・水道管理課・下水道建設課)	地震等の災害時にあっても上下水道の基本機能を確保するため、施設の耐震性能の現況を的確に把握し、効果的・効率的に耐震化を図るため、「上下水道施設耐震化基本計画」を推進する。
環境負荷の低減	9	<u>生活排水汚泥等一体処理事業の推進</u> (下水道管理課)	公共用水域の水質の保全や循環型社会の形成に向けた取組として、生活排水汚泥等を一体的に処理していくため、川田水再生センター内に受入施設を整備し、環境部と連携を図りながら事業を推進する。
お客様サービスの充実	10	広報広聴活動計画の推進 (経営企画課)	上下水道事業に対する理解と信頼の向上のための積極的な広報活動、また、お客様ニーズを的確に把握するための広聴活動を実施するなど、お客様満足度を向上させるため、広報広聴活動事業を推進する。
信頼経営の推進	11	<u>第2次宇都宮市上下水道基本計画の策定</u> (経営企画課)	本市上下水道事業の根幹となる計画であり、今後の上下水道事業の方向性と実現方策を定めた「第2次宇都宮市上下水道基本計画」を策定する。
	12	アセットマネジメントの推進 (企業総務課・経営企画課・水道管理課・下水道管理課)	将来に渡り持続可能な上下水道事業を実現するため、「アセットマネジメント」のマネジメント体制を構築し、より効果的・効率的な運用を図る。
	13	第2次水道料金等の収納率向上計画の推進 (サービスセンター)	水道料金、下水道使用料等は経営の根幹を成すものであることから、水道料金等の収納率向上を図るため、「第2次水道料金等の収納率向上計画」を推進する。
	14	第2次上下水道有収率向上計画の推進 (水道管理課・下水道管理課)	上下水道有収率を向上させるため、水道管路の漏水調査や修繕、下水管渠の浸入水調査や止水工事をより効果的に実施するなど、「第2次上下水道有収率向上計画」を推進する。

5 企業職員の行動指針

上下水道局にあつては、宇都宮市職員行動規範（a t Home）にある「一人ひとりが輝く、活力あふれる新しい宇都宮の創造」に向け、「おもてなしの心」を大切にしながら、すべての職員が以下に掲げる行動指針に基づき業務を遂行し、局一丸となつて、公営企業としての組織力を最大限発揮できるよう努めるものとする。

- (1) 地方公務員法の趣旨及び内容について再認識し、これを遵守するとともに、更なる倫理意識の高揚を図る。
- (2) 独立採算の原則に立つ地方公営企業の職員であることに自覚と責任を持ち、常に経営感覚を持って業務に取り組むとともに、相応しい資質を身につけるため、各種研修等に積極的に参加するなど、自己研鑽に努める。
- (3) 業務の遂行にあつては、前例にとらわれることなく、継続的改善に努める。
- (4) 上下水道事業はお客様の料金によって運営されていることを改めて自覚し、お客様に対してわかりやすい説明を心がけるなど、常に顧客重視の気持ちを持って懇切丁寧に対応し、お客様サービスの質の向上に努める。
- (5) 上下水道は日常生活に欠くことのできないライフラインであることから、万一事故等が発生した場合にあつても、迅速かつ的確に対応できるよう、常に危機管理の重要性を認識しながら業務に取り組む。
- (6) 将来にわたり質の高いサービスを提供していくため、持続可能なライフラインの確立に向け、必要な知識・技術の習得及び専門能力の向上に努めるとともに、これまで培われた「知識・技術・技能」の継承に努める。