

## 平成19年度上下水道局の経営方針

### 1 はじめに

本市は、本年3月31日の上河内町、河内町との合併により、北関東初となる50万都市として新たなスタートを切ったところである。本市の上下水道事業は、この50万都市を支えるライフラインとして、高い目標を掲げ、常に進歩発展し、全国に誇れる事業を展開していく必要がある。

このような中、ペットボトル水の普及や地下水ビジネスの拡大が進むなど、お客様がより質の高いサービスや利便性、経済性を求めていることから、これら顧客ニーズの多様化や市場競争への対応が喫緊の課題となっている。また、公営企業経営の根幹となる水道料金や下水道使用料収入の伸び悩みが見込まれるほか、依然として膨大な企業債残高に係る元利償還等の負担など、極めて厳しい経営状況に置かれている。さらには、本年3月に発生した能登半島地震を始め、広島県送水トンネル崩落事故等の教訓を踏まえ、災害に強いライフラインの確立が求められているところである。

このため、本市上下水道事業の経営にあたっては、最小の経費で最大の効果を上げることはもちろんのこと、事業競争に勝ち抜くため、経営戦略プランに掲げたアクションプランを着実に実現することを基本とし、あらゆるサービスにおいて「こだわり」を持ち、合併に伴う経営環境の変化にも対応しながら、お客様満足度と経営の健全性の向上を図り、市民に信頼される上下水道事業の推進に向けて全力を傾注していく必要がある。

本年度は、経営戦略プラン策定後初めて編成された予算に基づく事業年度であり、まさにその真価が問われる年であることを踏まえ、ここに事業運営の指針として、次のとおり「平成19年度上下水道局の経営方針」を定める。

### 2 経営理念

#### (1) ミッション（組織の使命）

地球の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。

#### (2) ビジョン（将来像）

- 【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】 下水を適切に処理し、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。

### 3 事業運営の指針

- (1) 地方公営企業として、お客様ニーズを的確にとらえ、事業競争に勝ち抜くために、「経営戦略プラン」を着実に推進する。
- (2) 地方公営企業として、受益者負担の原則及び独立採算制の原則に立ち、常に経営の目標を設定し、能率的・合理的な運営を行う。

### 4 重点課題

- (1) より高品質な水を求める意識が高まる中、水にこだわり、安全安心でおいしい水を提供するためには、水源水質の保全や水質管理の強化を図り、「水道水の高品質化」に取り組む必要がある。
- (2) 家庭等から排出される下水の水質変化や放流水の水質規制が強化されている中、快適な生活環境の確保と公共用水域の水環境を保全するため、下水管理の強化を図り、「下水処理の最適化」に取り組む必要がある。
- (3) 近年、大規模な地震や事故が発生する中、災害等に強いライフラインの確立を図るため、危機管理の強化に取り組む必要がある。
- (4) 合併に伴い、給水区域及び処理区域が拡張された中、上下水道料金を維持・抑制しながら、上下水道事業を円滑に運営し、お客様に信頼される経営を確保するため、財政構造改革計画を見直し、さらに推進するなど、「財政の健全性の確保」に取り組む必要がある。
- (5) ベテラン職員の退職等により技術力の低下が危惧される中、技術力の維持・向上のため、計画的な人材育成、職員一人ひとりの能力の向上に取り組む必要がある。

### 5 上下水道事業の主要施策等

No.	主要施策等	内 容
1	財政構造改革計画の見直し	水道事業においては、収益的収支の純利益を9億円以上確保し、下水道事業においては、一般会計補助金を0円に抑制するため、「財政構造改革計画」を見直し、更なる推進を図る。
2	外部委託推進計画の推進	経営の効率化やお客様サービスの向上を図るため、「上下水道事務事業外部委託推進計画」に基づき、外部委託化を着実に推進する。
3	ISO9001の推進	平成17年2月に松田新田浄水場において取得したISO9001の更新手続きを円滑に実施するとともに、ISO9001の考え方を段階的に局全体へ拡大するための活用方針を策定する。
4	人材育成計画の策定	技術力の維持・向上と計画的な人材育成を図るため、人材育成計画を策定する。
5	水道料金等の収納率向上計画の推進	水道料金及び下水道使用料の収納率等を確保するため、「水道料金等の収納率向上計画」における取り組みを着実に推進する。

No.	主要施策等	内 容
6	上下水道加入促進 推進計画の見直し	水道未加入戸数及び下水道未加入を減少させるため、目標指標など「上下水道加入促進推進計画」を見直し、さらに推進する。
7	貯水槽水道管理の 指導強化	貯水槽水道の水質の安全性を確保するため、貯水槽の実態調査を行い、設置者への指導・啓発等の効果的な手法をマニュアル化するなど、貯水槽水道管理の指導強化を図る。
8	有収率向上計画の 推進	水道有収率及び下水道有収率を向上させるため、「有収率向上計画実施計画」に掲げる事業を計画的に実施する。
9	水道G L P導入への 取組	水道水の信頼性を確保するため、水質検査結果の精度と信頼性を客観的に保証する管理システムである水道G L P導入に向けての取組を行なう。
10	上下水道施設の耐 震化基本方針の策 定	安心給水と適正処理を維持し、市民の安全安心な生活環境を確保するため、上下水道施設の耐震化に係る基本方針を策定する。
11	第6期水道拡張事 業の推進	災害に強いライフラインを確保し、効果的な水道事業を実現するため、配水池築造など、第6期水道拡張事業を推進する。
12	老朽配水管布設替 計画の策定	安全でおいしい水を安定供給するとともに、老朽施設を計画的に更新するため、老朽配水管全体の布設替計画を策定する。
13	公共下水道事業 (汚水・雨水)の 推進	快適な生活環境の確保、公共用水域の水質保全及び市街地における浸水被害の解消を図るため、公共下水道事業を推進する。
14	合流式下水道緊急 改善計画の推進	公共用水域の水質保全を図るため、平成25年度までに実施する事業の認可やスクリーン設置工事を施工するなど、「合流式下水道緊急改善計画」を推進する。
15	老朽管渠の改築・ 更新計画の策定	下水道老朽管渠現況調査結果を踏まえ、老朽管渠改築・更新計画を策定する。
16	下水道資源化工場 に係る下水汚泥処 理方針の策定	下水道資源化工場の増設計画と川田水再生センター焼却炉の老朽化を見据え、民間委託している旧町の汚泥処理のあり方も併せて、下水汚泥の処理方針を策定する。

## 6 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、すべての職員が下記に掲げる行動指針に基づき業務を遂行し、局一丸となって、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) 受益者負担・独立採算の原則に立つ企業の職員であることを自覚し、最小の経費で最良のサービスを提供できるよう、常にコスト意識を持ち、業務に取り組む。

- (2) 上下水道事業は、お客様の料金により運営されていることを自覚し、職員一人ひとりが、常に顧客重視の気持を持ってお客様に対応するなど、お客様サービスの質の向上に努める。
- (3) 業務にあたっては、既存の取り決めや手法にとらわれることなく、継続的改善に努め、他の事業体よりも一歩先んじた取組みを行う。
- (4) 上下水道事業が日常欠くことのできないライフラインであることから、危機管理の重要性を再認識し、未然にリスクを回避できるよう、予防措置を講ずるとともに、万一事故等が発生した場合にあっては、迅速かつ的確に是正措置が講じられるよう業務に取り組む。
- (5) 50万都市を支える企業職員に相応しい資質を身につけるため、なお一層一人ひとりが自己研鑽に努める。