

平成 21 年度上下水道局の経営方針

1 はじめに

本市上下水道事業においては、節水機器の普及や地下水ビジネスの拡大に加え、昨今の景気低迷により、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一方、施設の老朽化に伴う更新経費や維持管理費が増加し、さらには、災害に強いライフラインの確立が求められている中、依然として膨大な企業債残高を有しており、極めて厳しい経営状況にある。

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、お客様満足度の向上と経営の健全性の確保を図り、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。

今後とも、50万都市の市民生活を支えるライフラインとして、さらなる成長を遂げるため、ここに事業運営の指針として、次のとおり「平成 21 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、効率的・合理的な運営を行う。

4 重点課題

(1) 水道水の高品質化

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) 下水処理の最適化

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) 危機管理の強化

災害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、施設及び管の耐震化を推進するなど、「危機管理の強化」に取り組む必要がある。

(4) 環境負荷の低減

エネルギー消費の抑制や、地球環境保全意識が高まりをみせている中、循環型社会の構築に貢献するため、クリーンエネルギーの有効活用など、「環境負荷の低減」に取り組む必要がある。

(5) 財政の健全性の確保

料金収入が伸び悩んでいる中、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。

(6) 料金負担の最適化

料金制度について多様なニーズがある中、顧客満足度の向上を図るためには、「料金負担の最適化」に取り組む必要がある。

(7) 業務の効率化

効率的かつ適正な業務の執行が求められる中、情報管理の一元化やシステム機能の向上など、「業務の効率化」に取り組む必要がある。

5 上下水道事業の主要施策

課題	No.	主要施策	内 容
水道水の 高品質化	1	第6期水道拡張事業 の推進・ <u>計画見直し</u> (水建)	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、第6期水道拡張事業を推進するとともに、合併に伴う事業計画の見直しを行う。
	2	<u>松田新田浄水場施設 更新計画の推進</u> (水建)	安全安心な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、「松田新田浄水場施設更新計画」を着実に推進する。
	3	老朽配水管布設替計画の推進 (水建)	配水管の老朽化による漏水やさびの発生を防止し、安全でおいしい水を安定供給するため、「老朽配水管布設替計画」を着実に推進し、併せて耐震化を図る。
下水処理の 最適化	4	公共下水道事業（汚水・雨水）の推進 (下建)	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。
	5	合流式下水道緊急改善計画の推進 (下建)	公共用水域の水質保全を図るため、貯留施設設置工事を実施するなど、「合流式下水道緊急改善計画」を推進する。
	6	老朽管渠改築・更新計画の推進 (下建)	老朽化による管渠の閉塞及び道路陥没事故等を防止し、下水道施設の適正管理を図るため、老朽管渠改築・更新計画を着実に推進し、併せて耐震化を図る。
危機管理の 強化	7	下水道資源化工場に 係る下水汚泥処理方針の策定（下施管）	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。
	8	<u>危機管理計画の見直し</u> (企総)	自然災害や事故に迅速かつ的確に対応するとともに、新型インフルエンザなどの新たな危機に適切に対応するため、危機管理計画の見直しを行い、危機管理体制の強化を図る。
環境負荷 低減	9	<u>上下水道施設の耐震化</u> (水建・下建)	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・効率的に耐震化を推進する。
	10	環境負荷低減対策事業の推進 (水建)	循環型社会の構築に貢献するため、水道施設の特長を活かしたクリーンエネルギーの有効活用を図るなど、環境負荷低減対策事業を推進する。

課題	No.	主要施策	内 容
財政の健全性確保	11	財政構造改革計画の推進 (経企)	経常収支の黒字を維持し、更なる経営体質の強化を図るため、「財政構造改革計画」を着実に推進する。
	12	水道料金等の収納率向上計画の推進 (サービス)	水道料金等の収納率向上を図るため、受益者負担金等の職員による休日・夜間の訪問催告を強化するなど、「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。
	13	第2次上下水道加入促進推進計画の推進 (サービス)	上下水道料金等の収益の拡大と経営力の拡充に資するため、職員による戸別訪問など「第2次上下水道加入促進推進計画」における取り組みを着実に推進する。
	14	有収率向上計画の推進 (配水・下施管)	水道及び下水道有収率を向上させるため、漏水調査及び下水管渠に係る状況調査を強化するなど、「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。
料金最適化	15	合併に伴う上下水道料金の調整 (経企)	現行では旧行政区域毎に料金制度が異なっていることから、合併協定を踏まえ、新市としての統一的な上下水道料金の確立に向けて調整する。
業務の効率化	16	<u>下水道施設情報管理システムの構築</u> (工受)	下水道台帳の電子情報化により、市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、「下水道施設情報管理システム基本計画」に基づき、システムを構築する。
	17	<u>財務会計システムの構築</u> (経企)	新たな財務会計システムを構築し、「操作性」、「信頼性」、「処理能力」を高めるとともに、業務の効率化を図る。

※下線付きゴシックは新規施策

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、最小の経費で最大の効果を上げられるよう、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) 業務に当たっては、既存の取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を行う。
- (4) 上下水道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つては、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。