

令和元年度上下水道局の経営方針

I はじめに

我が国においては、少子超高齢社会の進行に伴う人口減少や、これまで整備してきた社会資本の老朽化の進行、また、近年、日本各地で頻発する大規模地震や集中豪雨への対応などの課題を抱えており、これらの課題は上下水道事業にも多大な影響を及ぼすことが想定されている。

このことから、国においては、「新水道ビジョン」や「新下水道ビジョン」により、今後も市民生活に不可欠なライフラインを維持するため、「安全」「強靱」「持続」「進化」を柱とした上下水道事業の将来像が示されるとともに、経営基盤の強化を図るため、「官民連携の推進」の手法が盛り込まれるなど、水道法が一部改正されたところである。

また、本市においても、将来の人口減少や人口構造の変化に対応し、持続可能なまちづくりを推進するため「ネットワーク型コンパクトシティ」の形成に向け、都市機能の集約等によるメリハリのあるインフラ整備が求められている。

こうした中、本市の上下水道事業は、これらの課題を念頭に置き、引き続き、まちの構造変化や災害に対応した適切な都市基盤の整備をはじめ、今後の水需要の動向や、老朽化する施設の計画的な維持管理・更新の需要を踏まえながら、水道水の安定供給、下水の適正処理を推進していくことが責務である。

また、経営状況については、ライフスタイルの変化等により、将来的には経営の根幹となる上下水道料金収入の減少が想定され、施設の更新経費の増大が見込まれるなど、厳しい経営状況が予想されている。

このため、本市の上下水道事業は、様々な時代の潮流に的確に対応しながら、将来にわたり持続可能な公営企業経営を確立するために、「第6次宇都宮市総合計画」や「第2次宇都宮市上下水道基本計画（以下、「第2次上下水道基本計画」という。）」に掲げた目標の実現に向け、「アセットマネジメント」に基づき、最小の経費で最大の効果が得られるよう、各種施策・事業に取り組んでいくとともに、IoTなどによる業務効率化の検討などを行いながら、より効率的な事業運営を推進していく必要がある。

このようなことから、更なる「質の高い上下水道サービスの提供」を目指し、次のとおり「令和元年度上下水道局の経営方針」を定める。

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。

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ています。

【安心給水】水源を守り、安全安心な水を安定供給しています。

【適正処理】下水を適切に処理し、良好な水環境を創造しています。

【安全確保】災害や事故に強く、安全なライフラインを確保しています。

【環境保全】持続可能な循環型社会の構築に貢献しています。

【信頼経営】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っています。

II 経営方針

1 事業運営の指針

上下水道局の将来像（ビジョン）を踏まえ、「10年後の目指すべき姿」を実現するため、「第2次上下水道基本計画」に定めた「3つの基本方針」を事業運営の指針と位置付けるものとする。

(1) 安定した上下水道事業の推進

将来にわたり快適な市民生活を支えるため、安全で安心な水道水の供給と下水の適正処理を行うとともに、施設整備や維持管理を適切に行い、安定した上下水道を推進する。

(2) 災害に強いライフラインの確立

災害や事故においても、安全なライフラインを確保するため、大規模地震や集中豪雨などに備え、強靱な上下水道の確立に取り組む。

(3) 顧客に信頼される経営の推進

重要なライフラインとして持続可能な経営を推進するため、お客様ニーズを踏まえた最良なサービスを提供するとともに、職員一人ひとりが各施策・事業について創意工夫を凝らし、不断に経営の効率化を図る。

2 重点課題

「第2次上下水道基本計画」で定めた「3つの基本方針」を実現するための「7つの実現方策」を、重点課題と位置付けるものとする。

(1) 安全で安心な水道水の供給

安全でおいしい水道水を安定供給するため、紫外線処理施設の整備等による水道水の品質の確保に努めるとともに、給水要望に応じた水道の整備や将来の水需要を踏まえた効率的な水運用体制の確立等による安定給水の確保に努めるなど、「安全で安心な水道水の供給」に取り組む。

(2) 下水の適正処理の推進

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、未接続者への普及啓発等による下水道の適正使用の推進や、計画的・効率的な污水管渠等の整備の実施など、「下水の適正処理の推進」に取り組む。

(3) 施設の適正な管理及び機能向上

安全なライフラインを確保するため、アセットマネジメントに基づき、浄水場及び水再生センターの改築・更新を行うなど、「施設の適正な管理及び機能向上」に取り組む。

(4) 災害に強い上下水道の確立

災害や事故に強く、安全で安心なライフラインを確保するため、危機管理体制の充実を図ることはもとより、強靱な施設の構築に向け、基幹施設等の耐震化を推進するとともに、頻発している局地的な豪雨に備え、新たな重点排水区の設定や関連部局との連携等、総合的な雨水対策を行うなど、「災害に強い上下水道の確立」に取り組む。

(5) 最良なサービスの提供

お客様の上下水道事業に対する満足度の向上を図るため、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など、「最良なサービスの提供」に取り組む。

(6) 環境負荷低減の推進

循環型社会の構築に貢献するため、上下水道資源の有効活用等により環境に配慮した取組を推進するなど、「環境負荷低減の推進」に取り組む。

(7) 健全な経営の推進

お客様に信頼される健全な経営を推進するため、企業債残高の縮減等による安定した財政基盤の確立及び、更なる民間活力導入の検討や人材育成の強化等による安定した組織基盤の確保に努めるほか、アセットマネジメントを活用した持続可能な経営を推進するなど、「健全な経営の推進」に取り組む。

3 上下水道事業の基本施策

課題	No.	基本施策	重点事業
安全で安心な水道水の供給	1	水道水の品質の確保	安全で安心な水道水を提供するため、白沢浄水場紫外線処理施設の整備や、松田新田浄水場における活性炭によるカビ臭リスクへの対応のほか、貯水槽水道の管理の充実を図る。
	2	安定給水の確保	水道水を安定的に提供するため、水道への加入促進及び給水要望に応じた水道の整備の推進を図るとともに、危機管理面や将来の水需要を踏まえた効率的な水運用体制を検討・整理する。
下水の適正処理の推進	3	下水道の適正使用の推進	河川などの水質保全を図るため、排水水質の適正管理に努め、下水道への接続を促進するとともに、生活排水汚泥一体処理施設の整備を推進する。
	4	汚水管渠・水再生センター等の整備	生活排水を適正に処理するため、河内・上河内地区をはじめとした公共下水道の整備の推進や、河内・上河内水再生センターの整備を推進する。
施設の適正な管理及び機能向上	5	浄水場・配水管等の適正な管理	安定給水を確保するため、計画的に松田新田浄水場等の設備や今市浄水場、老朽配水管の更新をする。また、新しい手法を用いた漏水調査を行い漏水の抑制に努める。
	6	水再生センター・汚水管渠等の適正な管理及び機能向上	下水道を適正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の再構築や、生活排水処理施設の機能保全の最適化を図る。また、川田水再生センターや中継ポンプ場等の改築・更新を推進する。さらに、新たな手法を用いた調査を行い浸入水の抑制に努めるほか、自然災害に備え、施設等の維持管理を徹底する。

課題	No.	基本施策	重点事業
災害に強い上下水道の確立	7	危機管理体制の充実	災害等の発生による市民生活への影響を最小限に抑えるため、関係機関等との連携を強化しながら、災害時を想定した実践的な訓練を実施する。
	8	基幹施設・基幹管路の耐震化の推進	災害等発生時でも上下水道を維持するため、松田新田浄水場の施設や導水管の耐震化、下水道の重要な幹線管路の耐震化を推進する。
	9	総合的な雨水対策の推進	市街地への浸水被害を軽減するため、他部局と連携しながら重点排水区等の雨水幹線の整備を推進するとともに、総合的な治水対策として、市民との協働により、宅地内雨水貯留浸透施設の設置を促進する。
最良なサービスの提供	10	最良なサービスの提供	お客様の上下水道事業に対する理解と信頼の向上を図るため、「宮の水サポーター」の取組など市民と協働した戦略的な広報広聴活動を推進するとともに、お客様サービス向上のため、ICT等を活用したサービス向上を推進する。
環境負荷低減の推進	11	環境に配慮した取組の推進	環境負荷の低減を図るため、関係機関と連携した上下水道資源の有効活用を推進するとともに、新たな活用方法を研究する。
健全な経営の推進	12	安定した財政基盤の確立	安定した財政基盤を確立するため、収納対策の強化による上下水道料金収入の確保と、修繕工事等の材料の見直しなどによる維持管理コストの縮減を図るとともに、企業債については償還額以内の借入を行うことで、健全な経営の推進に努める。
	13	安定した組織基盤の確保	安定した組織基盤を確保するため、人的資源の確保や研修の充実による人材育成の強化及び技術継承を推進するほか、技術力向上に関する意見交換会の実施などによる事業者との連携強化に努める。
	14	持続可能な経営の推進	経営の効率化を図るため、アセットマネジメントによる事業運営を推進するとともに、新たな民間活力の導入を検討する。また、お客様の利便性や業務の効率化を図るため、水のスマート化などのIoT等による事業改革を検討する。さらに、経営基盤を強化し、持続可能なサービスを提供するため、生活排水処理事業の企業会計への移行を推進する。

4 公営企業職員の行動指針

市の職員として、また、地方公営企業職員として、宇都宮市職員行動規範（a t H o m e）である「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、すべての職員が次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、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) 倫理意識

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) 経営感覚・継続的改善

独立採算の原則に立つ地方公営企業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、業務の遂行にあたっては、前例にとらわれることなく、継続的改善に努める。

(3) おもてなしの心

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丁寧に対応し、お客様サービスの質の向上に努める。

(4) 危機管理意識

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っても、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。

(5) 能力開発・技術継承

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、各種研修等に積極的に参加するなど、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。