

第 2 編 各論

第 3 章

水道事業と下水道事業 の事業計画

第3章 水道事業と下水道事業の事業計画

1. 事業計画の体系

本市の上下水道局は、「お客様の満足度を最大化する」ことを経営目標に掲げ、それを実現させるべく6つの政策とそれに関連する水道施策・下水道施策を次のとおり定めています。

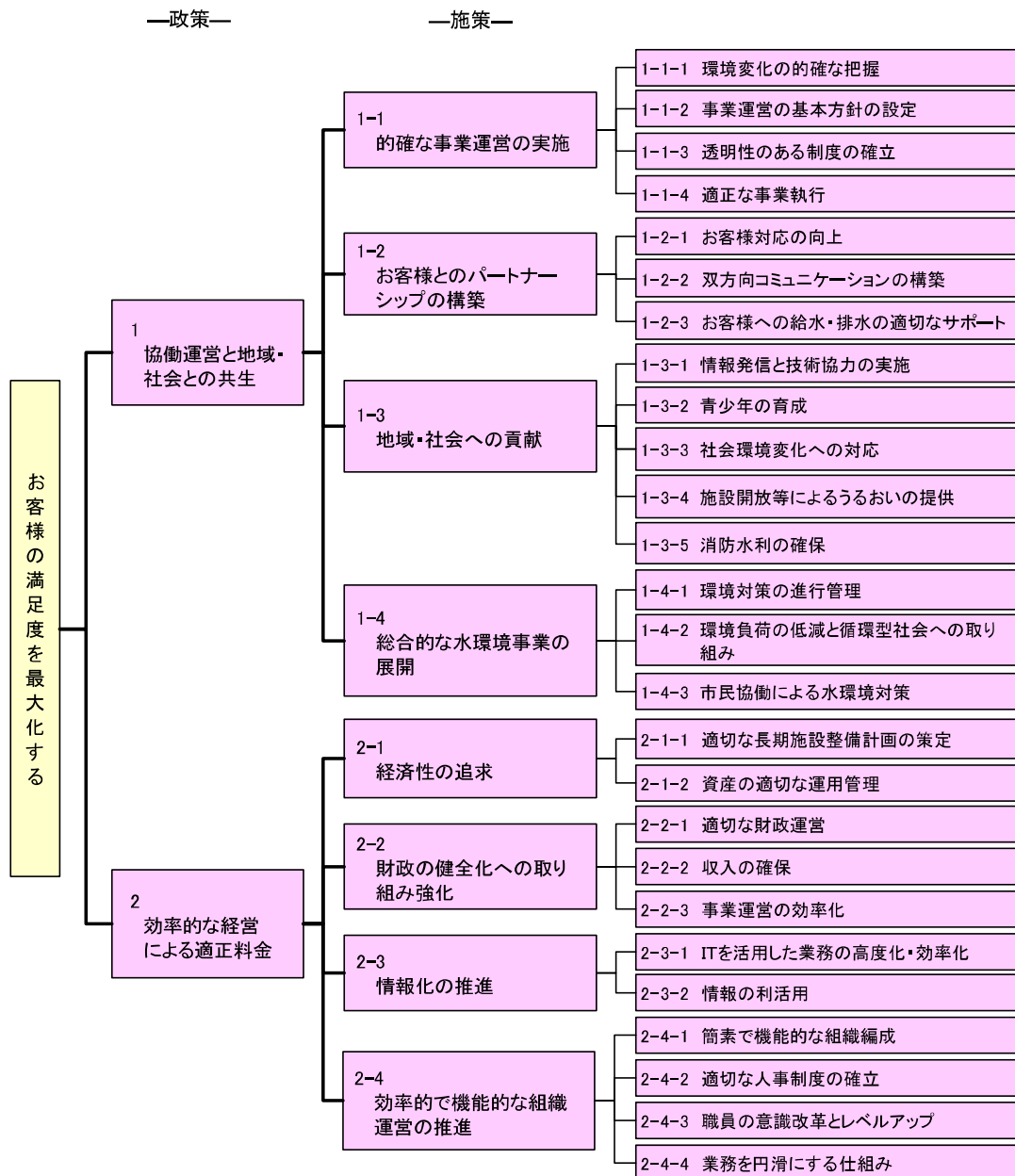


図-3. 1. 1 経営目標と政策・施策の体系

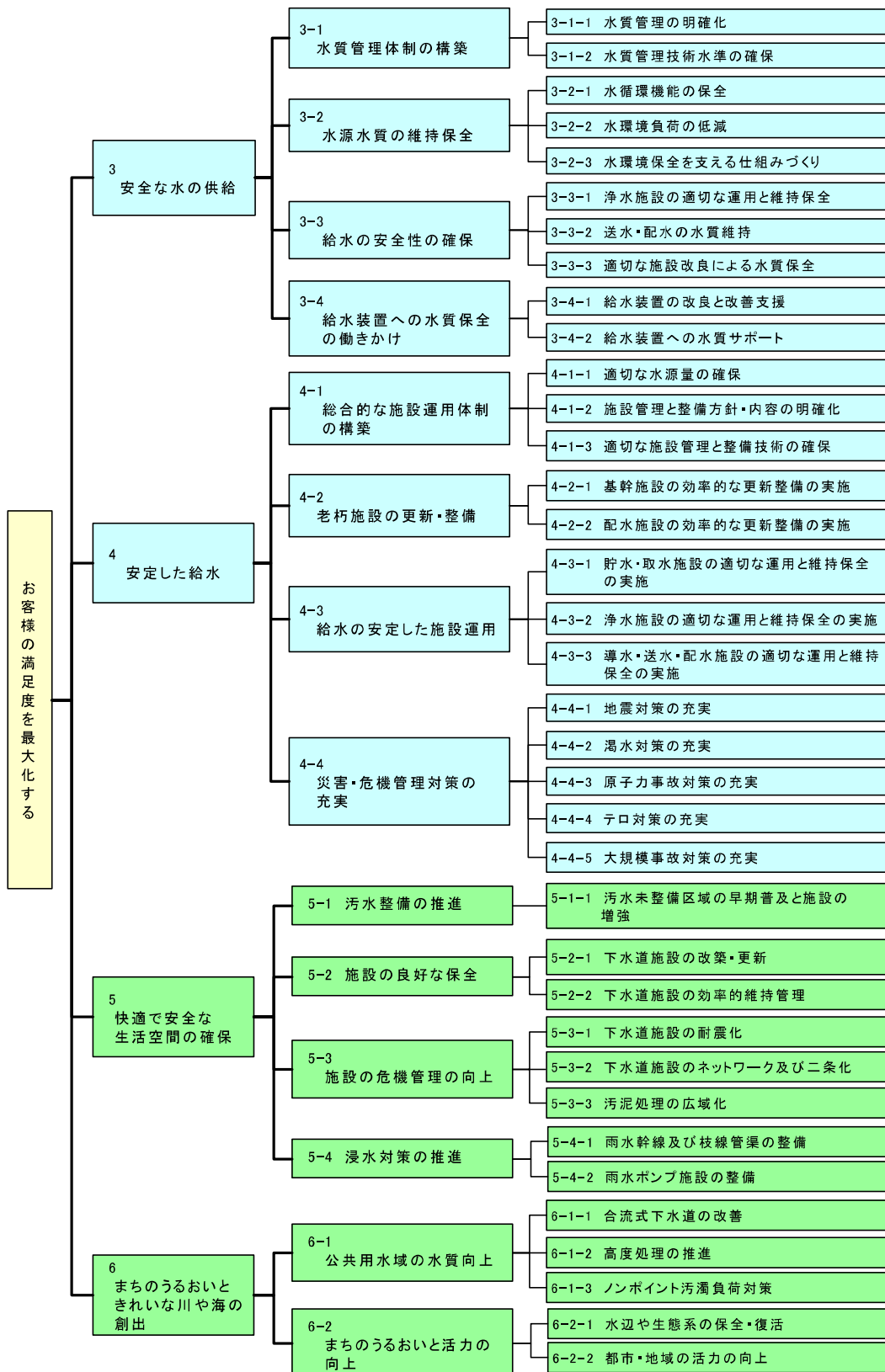


図-3. 1. 1 経営目標と政策・施策の体系

2. 主要な施策の概要

「お客様の満足度を最大化する」ための6つの政策とそれを構成する施策の取り組み方針と主な内容は次のとおりです。

(1) 協働運営と地域・社会との共生 【政策 1】

お客様との認識を共通化し、時代に対応した施策やニーズの把握に努めて反映させるよう、的確な事業運営を行っていきます。

また、すべての事業活動を通じて、環境にやさしく、地域・社会と共生できるものとしていきます。

ア 的確な事業運営の実施 【1-1】

—取り組み方針—

将来にわたり、水道及び下水道の使命を責任もって実行でき、透明性のある的確な事業運営を行っていきます。

主な内容

(環境変化の的確な把握) 【1-1-1】

- お客様アンケート（CS調査：お客様ニーズ・満足度調査）の実施
- 的確な水需要予測・下水流入水量予測の実施

(事業運営の基本方針の設定) 【1-1-2】

- 経営委員会（仮称）の運営
- 水道事業の広域化の研究（水道事業固有）

(透明性のある制度の確立) 【1-1-3】

- 電子入札制度の推進
- 情報公開制度の推進
- お客様の意見反映手法の活用
- 各種制度の見直し

(適正な事業執行) 【1-1-4】

- 行財政改革／行政評価システムの推進
- 上下水道局版事業運営管理システムの構築

※ 【 】内の番号は、P47～48の体系番号です。以下同じ。

(環境変化の的確な把握)

多方面にアンテナを張り、水道事業及び下水道事業を取り巻く環境変化の情報を収集、整理、分析して、その動向をできるだけ的確に把握して、事業運営に反映させていきます。

- **お客様アンケート（CS 調査：お客様ニーズ・満足度調査）の実施**

お客様の水道・下水道の使用や水環境保全に関する意識やその動向、また、サービスに対する満足度やニーズを把握して、事業運営に反映させていきます。

- **的確な水需要予測・下水流入水量予測の実施**

社会環境の変化や水需要の動向を分析し、事業運営の最も基本事項となる水需要予測や下水流入水量予測を適切な手法で実施して、経営管理に反映させていきます。

(事業運営の基本方針の設定)

お客様ニーズや外部環境の変化、経営資源の状況から、事業運営の基本方針を定め、これに従って着実に実行していきます。

- **経営委員会（仮称）の運営**

市民・事業者・学識経験者など外部の委員により、事業経営に関する包括的な審議をしていただき、その提言、意見を事業運営に反映させていきます。



水道事業経営委員会

- **水道事業の広域化の研究**

(水道事業固有)

水源を同じにする神奈川県内の水道事業の広域化について、他事業体とも協議し、将来にわたりお客様の利益を判断基準として、広域化についての調査・研究を進めていきます。



明日の下水道を考える委員会

(透明性のある制度の確立)

公共性を有する事業として、透明性のあるルールや制度の下で、適正に事業運営を行っていきます。

● 電子入札制度の推進

契約事務の公平性や透明性を保ち、かつ、迅速で効率的な事務執行のため、インターネットを利用した電子入札制度を推進していきます。

● 情報公開制度の推進

お客様の知る権利を確保し、水道事業と下水道事業における説明責任を果たすとともに、公正の確保と透明性の向上を図っていきます。

● お客様の意見反映手法の活用

お客様の事業への参画を促進するため、パブリック・コメント制度*やパブリック・インボルブメント制度*を活用し、基本となる制度や条例案などに意見をいただき、できる限り反映させることで、開かれた事業を推進していきます。

● 各種制度の見直し

お客様との関係や仕事をする上でのルールなどの各種制度は、時代に適合した合理的なものとし、常に見直しを行っていきます。



電子入札インターネット画面

(適正な事業執行)

すべての事業を計画的かつ公正な制度の下で誠実にを行い、その事業成果を見直ししながら、適正に事業運営していきます。

● 行財政改革／行政評価システムの推進

本市が実施する行財政改革、行政評価システムを推進して、常に事業成果やその取り組みを見直し、お客様に公表していきます。



まちづくり成績表（行政評価）インターネット画面

● 上下水道局版事業運営管理システムの構築

水道事業及び下水道事業におけるすべての業務が、「お客様の満足度を最大化する」ために、有機的かつ合理的に実行できるような仕組みづくりとその導入を図っていきます。

また、事業の選択と集中やマネジメントサイクル*により、適切に事業運営管理を行っていきます。

イ お客様とのパートナーシップの構築 【1-2】

－取り組み方針－

お客様の視点に立ったサービスを心掛けるとともに、水道・下水道がお客様にとって、身近で親しみの持てるものとなるよう、お客様とともに協働運営していきます。

主な内容

(お客様対応の向上) 【1-2-1】

- 窓口サービスの向上

(双方向コミュニケーションの構築＝広報広聴活動の充実) 【1-2-2】

- 情報提供の推進
- 参加型広報活動の推進
- 市民協働による事業執行

(お客様への給水・排水の適切なサポート) 【1-2-3】

- 給水・排水に関する相談
- 給水・排水トラブルのサポート

(お客様対応の向上)

お客様と接するすべての場面で、お客様の立場に立った的確で迅速な対応を行っていきます。

● 窓口サービスの向上

お客様からの問い合わせや窓口での対応など窓口サービスの向上に努めます。また、用件は、できるだけ一か所で対応できるような「ワンストップサービス」の取り組みを行っていきます。

(双方向コミュニケーションの構築)

お客様の知りたい情報をあらゆる手段で分かりやすく提供するとともに、お客様のご意見を取り入れた双方向のコミュニケーションを構築していきます。



電子紙しばい

- **情報提供の推進**

広報紙の活用、パンフレット、ホームページなどの質や量を高め、お客様が必要としている情報などを日ごろから積極的に発信していきます。

- **参加型広報活動の推進**

お客様と直接お話ができるような参加型の広報活動を推進していきます。

特に、水道週間や下水道週間などでのイベントの実施や地域コミュニティーである町内会等へ出席し、対話型の「出前トーク」の実施により、お客様との双方向での対話を推進していきます。



水の祭典

- **市民協働による事業執行**

水道事業及び下水道事業への理解と協力をいただき、お客様との良きパートナーシップを築くために、市民公募によるお客様モニター制度を一層推進して、市民協働による事業運営を目指します。

また、水のサポーター制度の検討を行っていきます。



水ミステリーツアー



水道モニター研修会

(お客様への給水・排水の適切なサポート)

お客様の財産である給水装置*のご利用に関して、適切なアドバイス等を行い、より快適で安全な水道のご使用をサポートしていきます。

● 給水・排水に関する相談

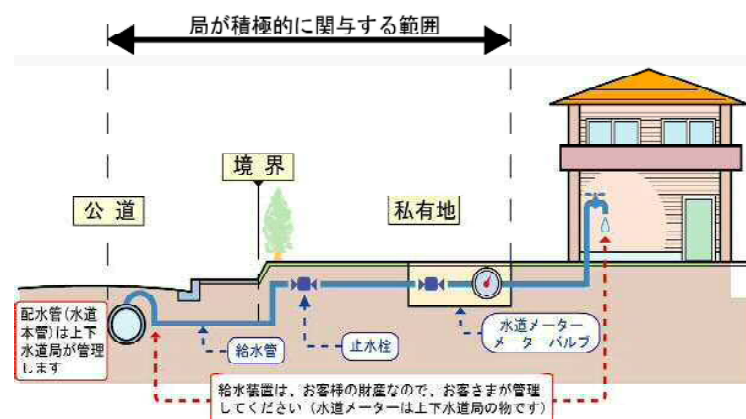
給水装置や排水設備の新設・増設・改造を行う場合や開発行為を行う場合には、水道管・排水管の新設方法、分岐方法、接続方法、設備の構造・材質を含めた設置方法など、必要な相談・審査を実施して、快適に水道*・下水道*をご使用していただくためのサポートを行っていきます。

● 給水・排水トラブルのサポート

給水装置や宅内の排水設備は、お客様の費用で設置された財産であり、管理責任もお客様にあります。

しかし、公道内に布設された給水装置等（給水管）は、お客様が管理しきれない部分もあります。このため、お客様との境界を水道メーターとし、その水道メーターまでの漏水修理を所定の手続により、上下水道局の費用で実施します。

また、給水装置や宅内の排水設備のトラブルについてのアドバイスや問い合わせ先などは、パンフレットやホームページに掲載し、お客様サポートを推進していきます。



ウ 地域・社会への貢献 【1-3】

－取り組み方針－

水道事業及び下水道事業の活動全般を通じて、地域や社会へ貢献していきます。

主な内容

(情報の発信と技術協力の実施) 【1-3-1】

- 国や関係機関と連携した情報交換、改善提案の実施
- 海外研修員等の受け入れの実施

(青少年の育成) 【1-3-2】

- 小中学生の総合的な学習の支援
- 施設見学の実施
- ポスター展の実施

(社会環境変化への対応) 【1-3-3】

- 高齢社会に対応するサービスの検討
- 高齢社会の活性化モデル構築

(施設開放等によるうるおいの提供) 【1-3-4】

- 施設の開放
- 走水水源地の活用検討（水道事業固有）

(消防水利の確保) 【1-3-5】

- 消防水利を考慮した配管計画の検討（水道事業固有）
- 下水処理水等の消防水利への活用（下水道事業固有）

(情報の発信と技術協力の実施)

本市の水道事業や下水道事業が持つ、経営のノウハウや技術を積極的に発信していきます。

また、同時に、これらの機会を通じて、自らのレベルアップを図っていきます。

- 国や関係機関と連携した情報交換、改善提案の実施

関係機関との情報交換を行い、より効率的な事業運営を推進し、さらに、経営の効率化に向けた改善等の働きかけをしていきます。

- 海外研修員等の受け入れの実施

発展途上国からの研修員の受け入れを引き続き行います。また、国内関係機関等への情報発信を行い、併せて技術協力を行っていきます。



海外研修員の研修

(青少年の育成)

次世代を担う青少年に、水道・下水道の理解を深めてもらうとともに、職場体験の受け入れを実施するなど青少年の育成の支援を行っていきます。

- 小中学生の総合的な学習の支援

夏休み水道教室、小学生向けパンフレットなどを通じて、生活に欠かせない水道や下水道の大切さや仕組み、水道・下水道から見た環境問題などをわかりやすくお話しします。

また、小中学生の総合的な学習の支援を検討するとともに、高校生をも含めたインターンシップ（職場体験）を実施していきます。



夏休み水道教室

- 施設見学の実施

小学校による施設の見学を積極的に受け入れ、浄水場での水のできる仕組みや浄化センターで汚水を処理する仕組みを見学してもらいます。

- ポスター展の実施

水の日（8月1日）や下水道の日（9月10日）にちなみ、夏休み期間中、市内の小中学生を対象に「水道」や「下水道」に関するポスターを描いてもらうことで、絵を通して水道・下水道の役割の重要性を理解してもらいます。

また、水環境保全に対して、子供たちに自由な発想をしてもらえる場を提供していきます。



下水道ポスター展表彰式

(社会環境変化への対応)

今後の社会環境変化に対応した取り組みを実施していきます。

特に、高齢社会に対応した対策を研究し、高齢者への必要な情報支援や生活サポートについて、関係機関と連携して推進していきます。

- **高齢社会に対応するサービスの検討**

高齢社会の進行により、高齢者の生活をサポートする具体的な施策の調査研究を進め、具体化を図っていきます。

また、そのひとつとして、上下水道局では訪問巡回サービスにより水道や下水道の相談、簡易な水質検査などを検討していきます。

- **高齢社会の活性化モデル構築**

市民参画や市民協働施策に対して、各種経験者や専門家にこだわることなく、高齢者の方にも広く参加していただくことで、高齢社会の活性化モデルを構築するなど、地域活力の再生にも寄与していきます。

(施設開放等によるうるおいの提供)

上下水道局は、うるおいの提供ができる施設開放を積極的に実施していきます。

- **施設の開放**

水道施設*においては、湘南国際村配水池の一部を展望レストランとして開放しています。

今後も水道水の安全な供給を前提として、周辺の自然環境と一体となった水道施設を可能な範囲で開放し、地域にうるおいや文化的な環境の提供が図れるよう検討していきます。

下町浄化センターと追浜浄化センターにある処理水を再利用した「トンボの王国」や処理施設の屋上を開放するなど地域の方々や子供たちが集い、ふれあう場を積極的に提供していきます。



湘南国際村配水池



下町浄化センター「トンボの王国」

- 走水水源地を活用検討（水道事業固有）

走水水源地は、本市水道発祥の地であり、「煉瓦造貯水池」及び「鉄筋コンクリート造浄水池」は、国の登録有形文化財に指定されています。

また、この走水水源地の湧水は、地域の方々からも名水として愛されてきました。今後は、走水水源地を有効活用し、地域にうるおいや文化的な環境を図れるよう検討していきます。



「貯水池」登録証



「浄水池」登録証

(消防水利の確保)

火災時や災害時における水道施設・下水道施設の活用の可能性や方法について検討し、消防局と連携して、市民の生命と財産を守る消防水利の確保に努めていきます。

- 消防水利を考慮した配管計画の検討（水道事業固有）

水道管に設置された消火栓は、消火用水を確保する観点から、現在の都市環境において重要な役割を持っています。

このため、水圧・水量を適切に確保する観点から、消防局との役割分担と連携により、配水管布設計画を検討していきます。



消火栓ふた

- 下水処理水等の消防水利への活用（下水道事業固有）

火災、特に地震時に水道管が破損した場合には、あらゆる手段で消防水利を確保する必要があります。

この1手段として、浄化センターの処理水等を活用するなど消防局との役割分担と連携により、活用方法等を検討していきます。

エ 総合的な水環境事業の展開 【1-4】

—取り組み方針—

環境保全に配慮した水道事業運営を目指していきます。

主な内容

(環境対策の進行管理) 【1-4-1】

- 環境マネジメントシステム (ISO14001) の推進
- 環境会計の導入

(環境負荷の低減と循環型社会への取り組み) 【1-4-2】

- 資源・エネルギーの削減
- 新エネルギー対策の検討
- 資源再利用の推進
- 廃棄物等の適正な処理

(市民協働による水環境対策) 【1-4-3】

- 各戸雨水貯留施策の検討 (下水道事業固有)

(環境対策の進行管理)

環境対策を適切に実施するために、計画を策定し、それに従って、実施結果の進行管理を行い、適切な見直しを行うことにより、効果的な環境対策を行っていきます。



ISO環境研修



定期サーベイランス (事務局審査)

- **環境マネジメントシステム（ISO 14001）の推進**

現在、本市が取得している環境マネジメントシステムを着実に実施していくとともに、適用施設に入っていない事業所等についても検討していきます。

- **環境会計の導入**

事業活動全体の環境負荷を金額やCO₂の排出量などに置き換えて、できるだけ定量的に示す環境会計の導入を図ります。そして事業活動を見直し、必要な対策を明確にして、事業活動を実施していきます。

（環境負荷の低減と循環型社会への取り組み）

水道事業及び下水道事業を通じて、環境負荷の低減対策の推進とリサイクルの徹底により、循環型社会の構築に貢献していきます。

- **資源・エネルギーの削減**

限りある資源・エネルギーの使用を削減し、環境負荷を低減化していきます。

- **新エネルギー対策の検討**

技術開発の進展状況を見極めながら、太陽光発電・風力発電・小水力発電等の新しいクリーンエネルギーの有効利用について調査・検討していきます。

また、浄化センターから出される放流水の落差を利用した発電の調査・検討を進めていきます。

- **資源再利用の推進**

追浜・下町浄化センターにおける処理水再利用施設の増強を図り、民間の処理水需要者に、有償で処理水を供給していきます。

また、汚泥の有効利用*を推進するため、汚泥焼却灰をセメント原料等として再利用するなど、環境負荷低減対策を推進していきます。

さらには、グリーン商品の購入を推進し、再生材料の使用、公共残土の有効活用等できる限り資源の再利用を促進し、リサイクルに貢献していきます。



陶器ミニチュア



セメント原料／土壌改良



タイル／レンガ

- **廃棄物等の適正な処理**

水道事業及び下水道事業でやむを得ず発生する廃棄物等については、関係法令等に則って、適正に処理していきます。

(市民協働による水環境対策)

水道事業や下水道事業だけでなく、お客様のできる水環境対策についても、協働で実施できるよう検討を進めていきます。

- **各戸雨水貯留施策の検討（下水道事業固有）**

宅地に降った雨を貯めて庭木の散水に利用することで、地下水の保水や温暖化抑制のほか、下水管や川への負担軽減や公共用水域の水質向上など、総合的な水環境保全を市民協働で推進することを目的に、各戸雨水貯留槽を設置及び設置に伴う助成金制度の導入など調査・研究を進めていきます。

(2) 効率的な経営による適正料金 【政策 2】

お客様に納得いただける事業運営を目指すため、投資と効果のバランスを考慮し、お客様の理解が得られる料金で、水道サービス・下水道サービスが提供できる自立した事業経営を行っていきます。

ア 経済性の追求 【2-1】

－取り組み方針－

財政見通しや水需要動向に基づく効率的な施設整備計画や維持管理計画により、施設の利活用など適切な運営管理を行っていきます。

主な内容**(適切な長期施設整備計画の策定) 【2-1-1】**

- 効率的な水道施設整備計画の策定と進行管理（水道事業固有）
- 効率的な下水道施設整備計画の策定と進行管理（下水道事業固有）

(資産の適切な運用管理) 【2-1-2】

- 効率的で計画的な維持管理計画
- 施設利活用計画の策定

(適切な長期施設整備計画の策定)

適切に水道施設・下水道施設を整備・維持していくためには、水需要動向等のできるだけ的確に捉え、既存施設の老朽度や能力水準及びお客様へのサービス水準などの視点から、必要な施設の整備に関する長期計画を策定します。

● 効率的な水道施設整備計画の策定と進行管理（水道事業固有）

水道施設整備基本計画を策定し、必要な施設整備事業を第1次基幹施設整備事業、配水施設整備事業等に整理し、着実な施設の整備を実施するとともに、事業の進捗状況を進行管理していきます。



シールド工事



大矢部ポンプ所

- 効率的な下水道施設整備計画の策定と進行管理（下水道事業固有）

本市の下水道は、平成17年度（2005年度）で市街化区域の汚水整備が概ね完了する見通しとなっています。

これからは東京湾のさらなる水質向上を中心とした環境施策を推進していくため、社会環境変化や流入水量の予測を基に長期的な施設整備計画を策定していきます。また、計画の進行管理や評価により適切に事業執行を管理していきます。



汚水ポンプ

(資産の適切な運用管理)

水道・下水道のライフライン機能や水環境保全機能を確保するため、水道施設・下水道施設や用地等の保有資産の適正な管理を行っていきます。

また、資産の有効的な利活用により、付加価値の創出を行っていきます。

- 効率的で計画的な維持管理計画

本市では、これまでに膨大な水道施設や下水道施設を建設してきました。

これらの施設を良好な状態で維持し、延命化を図るため、維持管理基本計画を策定して、適切な改築・更新や維持補修計画により、予防保全的で計画的な管理を進めていきます。

● 施設利活用計画の策定

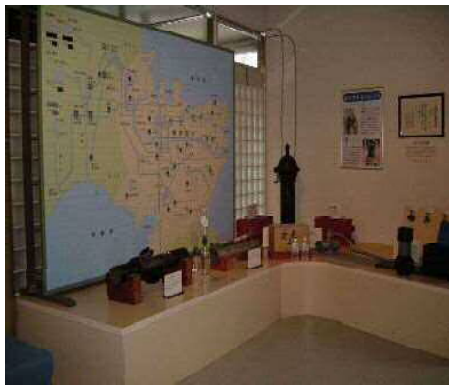
水道施設や下水道施設の利活用に関しては、すべての施設や用地等の状況を調査し、利活用を実施するための具体的な計画を策定して、着実に実行していきます。



親水水路



遊水池



湘南国際村配水池 水の広場



湘南国際村配水池 レストラン

イ 財政の健全化への取り組み強化 【2-2】

－取り組み方針－

恒久的な事業運営を行い、社会要請に応えられるよう財政の健全化を図っていきます。

主な内容

(適切な財政運営) 【2-2-1】

- 適正な財政計画
- 企業債残高の削減計画の策定

(収入の確保) 【2-2-2】

- 料金等滞納整理の強化
- 料金体系*の見直し（基本料金*範囲、逦増型料金体系*の見直し）
- 水洗化の促進（下水道事業固有）

(事業運営の効率化) 【2-2-3】

- すべての業務の効率化／コスト縮減への取り組み
- 外部委託化等の推進

(適切な財政運営)

上下水道事業基本計画の基本方針に従った効率的な事業運営のために、財政面においても、適切な運営を行っていきます。

また、健全な経営体質の確保のため、企業債残高の削減計画に従い、計画的な投資により財政基盤の強化を図っていきます。

● 適正な財政計画

社会環境変化や水需要動向をもとに、中長期的な財政計画を策定し、財政状況を常に把握しながら、事業運営を進めていきます。

● 企業債残高の削減計画の策定

水道事業及び下水道事業は、現在はもちろんのことながら、将来にもわたり適切に事業運営・展開ができるように、経営体質の健全化を図っていきます。

そのためには、財政面から大きな負担となっている企業債残高を計画的に削減していきます。

(収入の確保)

事業運営資金の調達を適切かつ公平に実施するとともに、新たな発想により増収が図れるものについて検討を行っていきます。

- **料金等滞納整理の強化**

水道事業及び下水道事業は、お客様の水道料金*・下水道使用料*により運営されています。このため、滞納者による料金滞納は、財政を圧迫するだけでなく、適正に納めていただいているお客様との公平性を欠くことになるため、より一層の滞納整理の強化を行っていきます。

- **料金体系の見直し（基本料金範囲、逡増型料金体系の見直し）**

水道料金では、節水意識の定着などにより、基本水量*である 10m^3 / 月以下での使用実態もあることから、基本水量の引き下げなどの調査・研究を進めます。

また、使用量の増加により 1m^3 当りの使用料単価が高くなる逡増制の料金体系についても、その逡増度を調査・研究し、必要により見直しを図っていきます。

下水道使用料の収入実態を分析して、処理原価*割れ部分の是正や基本料金対象水量の引き下げなど、適正な収入確保に向けて検討していきます。

- **水洗化の促進（下水道事業固有）**

水洗化の促進は、公共用水域の水質保全是もとより、投資効果向上のためにも下水道が利用できるようになった地区では、浄化槽やくみ取りから下水道への接続を促進していきます。

(事業運営の効率化)

従前の仕事のやり方にとらわれない新たな発想により、業務を見直し、効率的で効果的な業務執行を積極的に導入して、最少の経費で最大の効果を生じさせる事業運営を行っていきます。

- **すべての業務の効率化／コスト縮減への取り組み**

業務の目的、成果とそのやり方について、常に見直しを行い、実施コストに目を向けた効率的で効果的な実施方法を検討していきます。

また、工事コストの縮減にも引き続き積極的に取り組み、特に、水道工事と下水道工事による調整を十分に図り、同一路線場所などの実施によるコスト



検針業務

縮減にも今後は十分検討を行っていきます。

● **外部委託化等の推進**

水道事業・下水道事業とも、水道サービスや下水道サービスに対するお客様への使命・責任が達成できることを原則として、可能な業務に関しては、効率的で効果的な業務体制としての委託化や PFI*等の導入など、外部委託化も積極的に検討していきます。

特に、下水道事業においては、これまでの建設で管理すべき施設が年々増加している中、コスト縮減努力により、下水道管理費は、ほぼ横這い状態で推移しています。さらに人件費などを削減するため、浄化センターやポンプ場の運転管理業務のうち、施設を適切に運転し一定の性能を発揮できる事を前提に、複数年契約による包括的民間委託*の導入に向けた検討を進めていきます。

ウ 情報化の推進 【2-3】

—取り組み方針—

情報化社会に対応できる体制の確立と情報資源の有効活用により、サービスの高度化と効率的な運営を行っていきます。

主な内容

(ITを活用した業務の高度化・効率化) 【2-3-1】

- ITを活用した業務支援機能の充実
- PC版マッピングシステム*の導入/下水道台帳データの入力
- インターネットを利用した受付

(情報の利活用) 【2-3-2】

- 文書管理と情報共有化の推進

(ITを活用した業務の高度化・効率化)

ITを利用した的確な業務の効率化を進め、お客様とのコミュニケーションの向上を含めた業務の高度化と効率化を目指していきます。

● ITを活用した業務支援機能の充実

ITを活用して、正確で大量な情報を効率的に処理し、迅速で確実な業務を支援する機能を充実させていきます。

● PC版マッピングシステムの導入/下水道台帳データの入力

水道サービス・下水道サービスの向上、業務の効率化、情報の共有化を目的として、汎用的なPC版マッピングシステムへ移行し、併せて下水道台帳を取り込んだシステムを構築していきます。

また、水路境界確定図を取り込んだシステムも検討をしていきます。



マッピングシステムの画面

- **インターネットを利用した受付**

今後は、お客様のインターネットの使用環境がますます整備され、日常的になるものと予想しています。

上下水道局でもお客様の利便性を図るためインターネットを利用した受付を開始しました。

今後もITによるお客様サービスの充実を検討していきます。

(情報の利活用)

局内各部署の情報資源を有効かつ効率的に利用し、事業経営に役立つていきます。

- **文書管理と情報共有化の推進**

膨大に増える文書、情報を機能的に整理し、必要な情報を適切に活かす仕組みづくりを構築し、業務の効率化・高度化を図っていきます。

エ 効率的で機能的な組織運営の推進 【2-4】

－取り組み方針－

社会の変化や要請に対応できる組織運営体制とこれを支える人材の適正配置、育成を実施していきます。

主な内容

(簡素で機能的な組織編成) 【2-4-1】

- 生産性の向上

(適切な人事制度の確立) 【2-4-2】

- 人事制度の見直しの実施

(職員の意識改革とレベルアップ) 【2-4-3】

- お客様志向の浸透
- 経営意識の向上
- 業務運営能力の向上
- 技能（スキル）の向上と技術の継承

(業務を円滑にする仕組み) 【2-4-4】

- 組織統合メリットの活用

(簡素で機能的な組織編成)

水道及び下水道の使命を果たすために、機能的な組織を編成し、各部門での権限と責任の明確化を図り、任務を遂行できる組織運営を行っていきます。

● 生産性の向上

職員一人ひとりが、お客様の満足度の向上に対して受け持っている役割を理解し、最善の業務を遂行することにより、組織全体としての生産性を向上させていきます。

(適切な人事制度の確立)

職員の役割や目標を明確化したうえで、その結果に対して適正な評価を行い、これを人事制度に反映させて、職員の意識の向上を図っていきます。

- **人事制度の見直しの実施**

業績や成果を適正に評価するための人事制度の改革を検討していきます。

特に、職員の役割や目標を明確化した上で、その結果に対して適正な評価を行い人事制度に反映することで、職員や組織全体の意識向上を図っていきます。

(職員の意識改革とレベルアップ)

全職員一人ひとりが事業目標達成のための目的意識と必要な技術技能を身に付けるため、意識改革と能力・技術レベルの向上を目指します。



職場内研修

- **お客様志向の浸透**

お客様の視点に立ちながら、サービスの向上や接客態度の向上など、徹底したお客様志向の浸透を図ります。

- **経営意識の向上**

組織統合により共通経費の削減などコスト意識の徹底を図り、事業運営面での「ムダ」「ムラ」を省いた経営効率の向上に努めていきます。

- **業務運営能力の向上**

職員一人ひとりが、事業目標達成のための目的意識と必要な技術能力を高め、効率的で的確な業務執行を目指します。

- **技能（スキル）の向上と技術の継承**

水道事業と下水道事業は、その事業の特殊性から事業の継続性が求められます。また、いかなる状況においても適切に対応できるような危機管理能力と技能を必要とします。このためにも、技能の向上を図り、同時に先人から継承され引き継がれてきた技術などを適正に次世代へも伝えられるように、「技術の継承」ができる組織・人材育成を行っていきます。

(業務を円滑にする仕組み)

- **組織統合メリットの活用**

お客様満足度最大化に向け上下水道局が一体となって、水循環の観点から「水に係る行政」を推進して組織統合の効果を上げるため、今後も相互の連携を密にし、組織人員や事業の進め方などを絶えず見直し成熟度を高めていきます。