



出前講座「水道のはなし」

「大津市地震防災・減災フェスタ」  
における企業局ブースの出展

## (2) 情報公開の推進

情報公開を推進することにより、事業経営の透明性を高め、市民のライフラインを預かる事業者として、お客様への説明責任を果たしてまいります。また、情報公開を踏まえて、お客様のご意見が事業に反映される仕組みづくりについても取り組みます。

- ◆ 請求に基づく情報公開の速やかな実施
- ◆ 広報活動及び事業活動に伴う情報発信の推進

### 持続③ | お客様ニーズの把握とお客様サービスの向上

#### (1) お客様ニーズの把握

新水道ビジョン重点実行計画の計画期間の期末毎のレビュー（振り返り）やフォローアップ（見直し）時点において、お客様アンケート（需要家意識調査）を実施することで、お客様の水道事業に対する意見・要望を把握し、お客様目線での水道事業の運営に努めます。

お客様の生活に影響を及ぼす重要な計画の策定にあたっては、「大津市企業局パブリックコメント制度実施要綱」に基づき、計画案を公表し、お客様の声を計画策定に生かします。

重点実行計画の各期末年度に実施するレビュー及び見直しにより、改訂する必要がある場合は、パブリックコメントを実施し、お客様の意見を改訂案作成に生かします。

また、お客様が水道事業に対する理解を深めていただくとともに、お客様の視点に立った事業経営を進めるための取り組みとして、水道モニター制度の導入の検討を行います。

◆お客様アンケート（需要家意識調査）の実施

- ・お客様アンケートの実施 平成31年度（前期最終年度の前年度）
- ・お客様アンケートの実施 平成35年度（中期最終年度の前年度）
- ・お客様アンケートの実施 平成39年度（後期最終年度の前年度）

◆パブリックコメントの実施

- ・重点実行計画のレビュー及び見直しにあわせて実施 平成32年度（前期最終年度）
- ・重点実行計画のレビュー及び見直しにあわせて実施 平成36年度（中期最終年度）
- ・重点実行計画のレビュー及び見直しにあわせて実施 平成40年度（後期最終年度）

◆水道モニター制度の導入検討

- ・他都市における水道モニター制度の調査及び研究 平成28～29年度
- ・水道モニター制度の試行検討 平成30～31年度

目標項目	平成26年度末 実績	平成32年度 目標 (前期)	平成36年度 目標 (中期)	平成40年度 目標 (後期)
お客様アンケート (需要家意識調査) の実施	平成19、22年度 に実施	平成31年度に実施	平成35年度に実施	平成39年度に実施
パブリックコメントの実施	平成19年度 に実施	平成32年度に実施	平成36年度に実施	平成40年度に実施

(2)お客様サービスの向上

多様化するお客様ニーズの把握に努め、水道事業のあらゆる分野において、お客様サービスの向上を目指します。

◆窓口サービスの向上

企業局の窓口業務の一元化について検討を進めます。

◆料金収納サービスの向上

料金収納サービスの向上につながる取り組みについて、お客様ニーズの把握や他都市の事例等を調査・研究し、継続的に検討を行います。

◆給水サービスの向上

○貯水槽水道対策

- ・貯水槽水道の管理強化（P57「安全⑧ 給水装置、貯水槽水道の管理強化」参照）
- ・直結給水区域の拡大（P58「安全⑨ 直結給水方式の拡大」参照）

○鉛製給水管対策（P56「安全⑦ 鉛製給水管の更新」参照）

◆高齢のお客様へのサービスの向上

高齢のお客様に対して実施している局職員による水道・ガス・下水道の安全点検を引き続き実施します。

### 施策方針Ⅲ 事業経営と業務の効率化

本市では、事業経営と業務の効率化に向け、浄水場の運転管理や窓口業務の外部委託、施設整備の効率的な運用等に取り組んできました。

今後も「事業経営と業務の効率化」を推進するために、以下の施策を実施します。

#### 持続④ アセットマネジメント活動の継続推進

水道事業は、浄水場、配水池及び管路などの水道施設の全てが適切に維持管理され、機能が発揮されることで安全な水の供給を行うことができます。これらの水道施設は、適切な時期に新しいものに更新していく必要がありますが、第4章「2 水道施設の老朽化と増大する更新需要」に示しているとおり、今後、更新対象の管路が増えていくなど、水道施設の更新需要は増加する見込みとなっています。

施設の健全性を維持し、効率的・計画的な施設の更新や維持管理を実現するためには、アセットマネジメント手法に基づく管理・運営が必要となります。本市では、平成24年度に「大津市水道事業アセットマネジメント」を策定しました（資料編 3参照）。今後、この「アセットマネジメント」に基づく各施設の更新計画（強靱③、強靱④に該当）により、効率的な改築・更新を実施していくとともに、必要に応じて計画の見直しを適宜実施します。

#### ◆マクロマネジメントの実施

- 「大津市水道事業アセットマネジメント」の改訂 平成35年度  
平成24年度の策定から10年が経過する平成35年度に改訂作業を実施します。

#### ◆ミクロマネジメントの実施

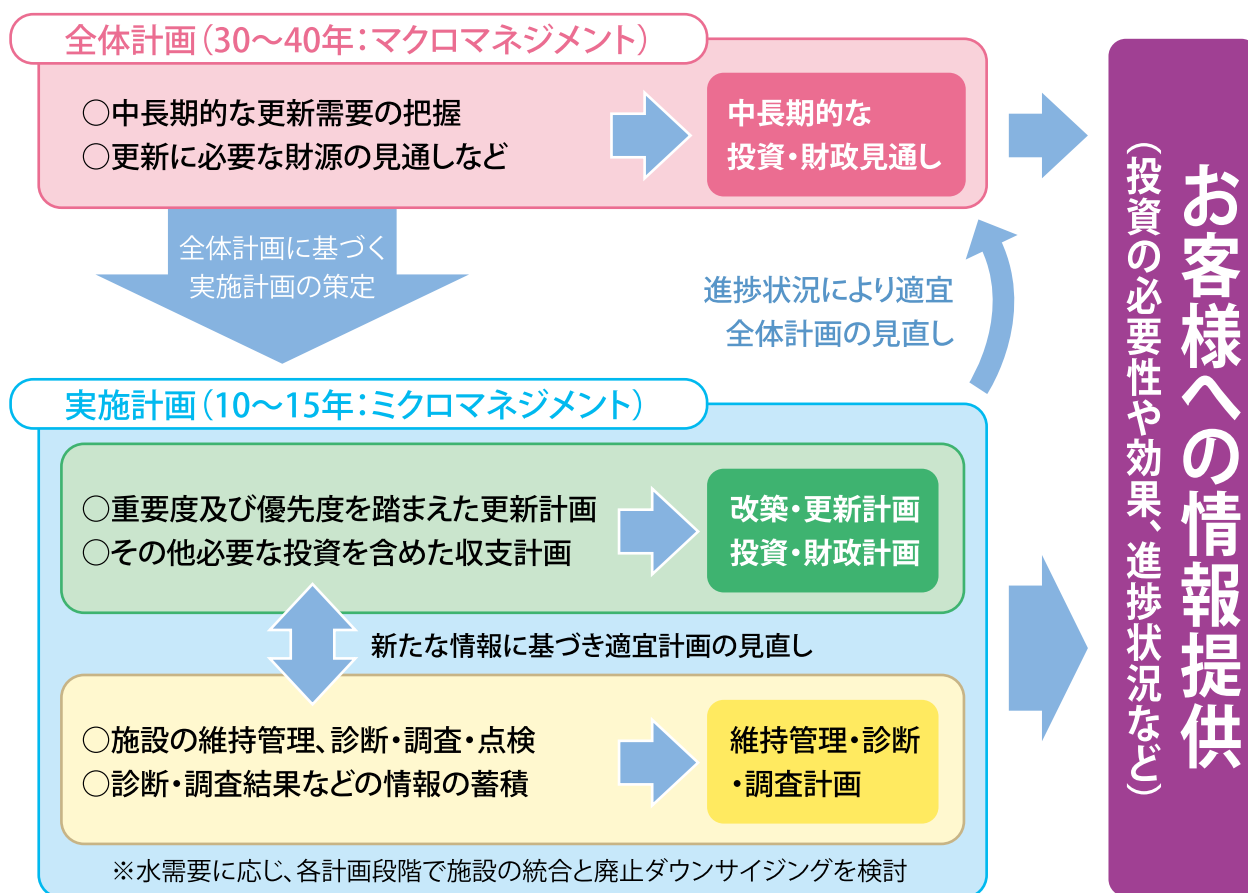
- 湖都大津・新水道ビジョン重点実行計画の精緻化
  - ・水道施設耐震化計画の策定及び見直し
  - ・管路再構築計画（基幹管路編、配水支管編）の見直し
  - ・水管橋更新計画の策定及び見直し
  - ・浄水場更新改良計画の見直し
  - ・加圧配水池設備更新計画の見直し
- 投資・財政見通しの把握
  - ・予算編成に伴う向こう10年間の長期収支見通しの作成

#### ◆お客様への情報提供の実施

アセットマネジメント活動の結果等についての情報提供方法を継続的に検討します。

目標項目	平成26年度末 実績	平成32年度 目標 (前期)	平成36年度 目標 (中期)	平成40年度 目標 (後期)
大津市水道事業アセット マネジメントの改定	平成24年度策定	—	平成35年度 改訂実施	—

## アセットマネジメントの構成要素と実践サイクル



### 持続⑤ 民間的経営手法の活用検討

これまで、経営の効率化を図るため、浄水場の運転管理業務の委託や「企業局お客様センター」開設に伴う窓口業務などの委託により、民間的経営手法の導入を進めてきました。(P32 第3章 8 (3)「ウ 民間的経営手法の導入・官民連携の推進」参照)

今後、事業者としての責任を果たしながら、さらなる経営の効率化や民間的経営手法の導入を進めるため、浄水場など水道施設運転管理業務の包括委託、浄水場改良工事の設計・施工一括発注（デザインビルド）方式での発注とともに、窓口業務委託の業務範囲の拡大などについても調査・検討を行っていきます。

- ◆浄水場など水道施設運転管理業務の包括委託での発注
  - ・水道施設運転管理業務委託 平成29～31年度
- ◆浄水場改良工事の設計・施工一括発注（デザインビルド）方式での発注
  - ・柳が崎浄水場における改良工事等の一括発注 平成29～33年度
- ◆窓口業務委託の範囲拡大に関する調査・検討

## 持続⑥

## 局資産の有効活用と資金管理の効率化

## (1) 局資産の有効活用

水需要の減少に伴い給水収益の減少が見込まれていることから、水道事業の保有する資産を有効活用し、収益確保に取り組みます。

## ◆ 広告事業の実施

浄水場などの水道施設用地内に広告看板の設置を広告業者等に許可することや公用車へのマグネットシート型の広告掲載を実施し、広告料収入を得ることで収益拡大を図ります。

- ・水道用地を利用した広告看板の設置
- ・公用車への広告の掲載



水道用地における広告看板の設置



公用車への広告の掲載

## ◆ 廃止した水道施設用地の活用方法等についての検討

廃止した水道施設用地については、水道施設の維持管理や将来の更新時における土地利用を考慮した上で、収益拡大につながる活用方法やその実現可能性等について検討します。

## (2) 資金管理の効率化

資金管理については、安全性及び流動性を確保した上で、最も効率的に行います。

資金調達については、借入期間の短縮、据置期間の廃止、元金均等償還の導入を行うなど、支払利息の削減に努めます。

資金運用については、ペイオフ（預金の全額保護を行わない制度）対策を講じつつ、国債、地方債などの長期・超長期債権を積極的に購入するなど、利息収入の確保に努めます。

## 持続⑦ | 料金体系の見直しの継続的な検討

本市においては、これまで人口は増加傾向にあるものの景気の低迷や節水機器の普及などにより、水需要の減少が続いています。将来の人口については減少が見込まれることから、水需要の減少と料金収入の減少が今後も続くと予想されます（P34第4章「1 人口減少社会の到来と水需要の減少」参照）。

支出面においては、更新時期を迎える浄水場の設備機器や基幹管路の更新及び耐震化を着実に進めていかなければならないことから、水道施設の更新などの投資に多額の費用がかかります。

これら更新費用などの財源は主に料金収入と企業債です。企業債の必要以上の借入れは将来世代に過度な負担を残すことになるため、借入額は一定の水準以下に抑制する必要があります。

持続可能な水道事業を運営するため、これまで以上に経営の効率化と経費削減を行いながら、今後の事業環境に対応した適正な料金体系のあり方について継続的に検討します。また、水道料金に関するさまざまな情報をお客様に発信し、経営の透明性を高めていきます。

- ◆基本料金・基本水量の見直しの継続的な検討
- ◆従量料金・逡増度の見直しの継続的な検討
- ◆水道料金・経営状況に関する情報提供