

平 成 29 年 度

水道事業経営プラン中期経営計画 事 業 評 価

【平成23年度から平成28年度までの総合評価】

I	事業評価について	1 頁
II	事業運営の目標に対する達成状況 ...	2 頁
III	総合評価と課題等	6 頁



平成 30 年 3 月

いわき市水道局

I 事業評価について

1 事業評価の目的

いわき市水道事業経営プラン『中期経営計画（平成 23 年度から平成 28 年度）』に掲げる事業について、事業の目標を数値化して設定することなどにより、事業の進捗管理と事業効果の点検・改善を行うとともに、お客さまに事業の実施状況や経営状況をお知らせし、経営の透明性の向上を図ることを目的として実施しています。

2 評価の方法

各事業担当課が 1 次評価（自己評価）を行い、次に水道局内部組織の「水道事業経営対策委員会」において、総合的な視点から 2 次評価を実施しました。評価の結果については、水道事業経営審議会に報告するとともに、水道局のホームページや広報紙で公表します。

(1) 事業運営評価

中期経営計画に掲げた事業運営目標値の達成度を業務指標等ごとに評価し、最終的な達成年度がある場合には、最終年度の達成度による評価を行い、最終的な目標値がない場合には、計画期間中の各年度の達成度の平均値による評価を行う。

《評価基準》

100%以上	a	達成されている。	⇒	5
75%以上 100%未満	b	おおむね達成されている。	⇒	4
50%以上 75%未満	c	やや達成されている。	⇒	3
25%以上 50%未満	d	あまり達成されていない。	⇒	2
0%以上 25%未満	e	達成されていない。	⇒	1

(2) 総合評価

中期経営計画に掲げた 6 項目の基本方針別に、事業運営の目標に対する達成状況を数値化し、その合計の平均値で総合評価を行うとともに、今後の課題を分析し、次期経営プランの取組に取り込む。

《評価基準》

事業運営評価が、a の場合 5、b の場合 4、c の場合 3、d の場合 2、e の場合 1 に数値化して、それぞれ基本方針ごとに合計し、平均値で評価する。

4.5 以上	A	達成されている。
3.5 以上 4.5 未満	B	おおむね達成されている。
2.5 以上 3.5 未満	C	やや達成されている。
1.5 以上 2.5 未満	D	あまり達成されていない。
0 以上 1.5 未満	E	達成されていない。

3 事業評価の活用

中期経営計画に掲げる取組をより効果的に推進するために、事業の進捗状況や達成度を把握して評価を行い、その評価に基づいて改善策などを検討し、次期経営プランで実施する様々な取組みに反映させることで P D C A サイクルを確立します。

平成 29 年 1 月に策定した「新・いわき市水道事業経営プラン」は、平成 28 年度までの中期経営計画を引き継ぐものであり、事業の進捗状況や目標の達成状況を踏まえ、これまでの基本理念を継承しつつ、水需要の減少や施設の老朽化による更新需要の増大、災害に強い施設の整備など、経営環境の変化に的確に対応するため、長期の視点から導き出した将来像を実現するための方向性や具体的な取組等を盛り込んだ計画となっています。

Ⅱ 事業運営の目標に対する達成状況

中期経営計画の計画期間内（平成23年度から平成28年度まで）の事業運営の目標に対する達成状況を業務指

基本方針1 経営の健全化

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
企業債の発行を抑制し、企業債残高の縮減に努め、財務体質の改善を図る	PI:3023 自己資本構成比率（％）	目標値	58.4	59.5	60.8	62.2
		実績値	59.4	60.8	62.5	63.9
		達成度(%)	101.7	102.2	102.8	102.7
	局指標 企業債残高（百万円）	目標値	35,783	34,816	33,752	32,628
		実績値	35,112	33,597	32,315	30,800
		達成度(%)	101.9	103.6	104.4	105.9
水道事業を取り巻く環境の変化に対応した効率的な組織体制を構築する	局指標 機構改革等の検討・実施	目標値	実施	実施	実施	検討
		実績値	実施	実施に向けた準備	実施	検討
	局指標 職員数の削減（人） （対平成21年度比較）	目標値	【平成26年度までに30～40人削減】			
		実績値	4 (4)	4 (0)	30 (26)	31 (1)
		達成度(%)	13.3	13.3	100.0	100.0
	局指標 経費削減額（千円） 【対平成21年度比較】	目標値	【平成23～26年度4か年累計 3億5,000万円削減】			
		実績値	34,490 (34,490)	87,155 (52,665)	171,644 (84,489)	283,481 (111,837)
		達成度(%)	9.9	24.9	49.0	81.0

基本方針2 安全性確保と快適性の向上

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
水質基準不適合率0%を維持し、安全な水道水を供給する	PI:1104 水質基準不適合率（％）	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0
		実績値	0.0	0.0	0.0	0.0
		達成度(%)	100.0	100.0	100.0	100.0

基本方針3 安定給水の確保

事業運営の目標	業務指標等		目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
				23年度	24年度	25年度	26年度
老朽管路の更新と連絡管整備を推進し、安定給水の向上を図る	局指標 老朽管解消 老朽管更新延長（km）		目標値	7.5 (7.5)	8.5 (16.0)	7.8 (23.8)	5.2 (29.0)
			実績値	1.9 (1.9)	7.8 (9.7)	3.8 (13.5)	7.5 (21.0)
			達成度(%)	25.3 (25.3)	91.8 (60.6)	48.7 (56.7)	144.2 (72.4)
	基幹浄水場連絡管整備 局指標	平・鹿島、鹿島・常磐 水系幹線配水管新設工事（km）	目標値	【平成28年度までに4.0km】			
			実績値	0.4 (0.4)	1.6 (1.2)	1.8 (0.2)	1.8 (0.0)
			達成度(%)	10.0	40.0	45.0	45.0
		平第2配水池新設工事 （進捗率：％）	目標値	【平成23年度着工→平成27年度完了】			
			実績値	実施	実施	実施	実施
			達成度(%)	0.0	6.1	55.0	91.1
		平ポンプ場新設工事 （進捗率：％）	目標値	【平成24年度着工→平成27年度完了】			
			実績値	—	実施	実施	実施
			達成度(%)	—	1.5	33.5	81.0

（次頁につづく） ※「計画期間内の達成度」に下線のあるものは、最終的な目標値の達成度による評価を行っている

標等ごとに評価します。

100%以上	a	達成されている	⇒ 5
75%以上100%未満 ...	b	おおむね達成されている	⇒ 4
50%以上 75%未満 ...	c	やや達成されている	⇒ 3
25%以上 50%未満 ...	d	あまり達成されていない	⇒ 2
0%以上 25%未満	e	達成されていない	⇒ 1

		計画期間内の達成度		達成状況	総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価		
66.6	68.4	68.4	a 5	「自己資本構成比率」は、企業債借入れの抑制による企業債残高の縮減と資本金の増加により改善し、目標を達成することができました。なお、計画期間内において13.3ポイント改善しました。	A 4.8
68.9	70.9	70.9			
103.5	103.7	103.7			
29,625	28,164	28,164	a 5	「企業債残高」は、企業債借入れの抑制による縮減を行い、目標を達成することができました。なお、計画期間内において約93億700万円減少しました。	
29,331	27,598	27,598			
101.0	102.1	102.1			
—	—	—	a 5	「機構改革等の検討・実施」は、平成23年度に基幹浄水場の職員配置を見直したほか、平成25年度には小名浜・勿来工事事務所の集約等による機構改革を実施し、目標を達成することができました。	
検討	検討	100.0			
		30	a 5	「職員数の削減」は、営業部門の委託拡大（包括委託）や機構改革等の実施により平成26年度までに31人を削減し、目標を達成することができました。（括弧書きは単年度の数値。）	
31 (0)	31 (0)	31			
—	—	100.0			
		350,000	b 4	「経費節減額」は、営業部門の委託拡大（包括委託）や機構改革等の実施により平成23年度から平成26年度までの4か年累計で約2億8,348万円となり、目標をおおむね達成することができました。（括弧書きは単年度の数値。）	
375,181 (91,700)	463,098 (87,917)	283,481			
—	—	81.0			
合計			24	24/5項目＝4.8	

		計画期間内の達成度		達成状況	総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価		
0.0	0.0	—	a 5	「水質基準不適合率」は、水質基準に適合した安全で良質な水道水を供給したことから、目標を達成することができました。	A 5.0
0.0	0.0	—			
100.0	100.0	100.0			
合計			5	5/1項目=5.0	

		計画期間内の達成度		達成状況		総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価			
7.4 (36.4)	7.4 (43.8)	43.8	b 4	「老朽管更新延長」は、計画期間の前半である平成23年度から平成25年度までは、震災の復旧・復興のための災害関連事業を実施したことから目標値に達しませんでした。計画期間の後半は、計画に沿って老朽管の効率的な解消に努め、目標値に達したことから、目標をおおむね達成できました。 (括弧書きは累計値。)		B 4.3
10.2 (31.2)	7.5 (38.7)	38.7				
137.8 (85.7)	101.4 (88.4)	88.4				
		4.0	b 4	「平・鹿島、鹿島・常磐水系幹線配水管新設工事」は、震災の復旧・復興のための災害関連事業を優先するため、事業量を調整し0.5kmの管路整備が先送りとなりましたが、年次計画に沿って工事を施工し、目標をおおむね達成することができました。(括弧書きは単年度の数値。)		
2.5 (0.7)	3.5 (1.0)	3.5				
62.5	87.5	87.5				
		H27完了	a 5	「平第2配水池新設工事」及び「平ポンプ場新設工事」は、年次計画に沿って工事を施工し、計画どおり平成27年度までに工事が完了し、目標を達成することができました。		
完了	—	H27完了				
100.0	—	100.0				
		H27完了	a 5			
完了	—	H27完了				
100.0	—	100.0				

る。それ以外は各年度の達成度の平均値による評価を行っている。

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
管路の適切な維持管理に努め、漏水量の抑制を図る	局指標 管路の漏水事故件数（件）	目標値	166以下	164以下	162以下	160以下
		実績値	675	205	153	181
		達成度(%)	24.6	80.0	105.9	88.4
	Pl:5103 管路の事故割合 （件/100km）	目標値	7.6以下	7.5以下	7.4以下	7.3以下
		実績値	30.6	9.3	6.9	8.2
		達成度(%)	24.8	80.6	107.2	89.0
	Pl:5107 漏水率（%）	目標値	8.5以下	8.4以下	8.3以下	8.2以下
		実績値	19.4	12.2	11.9	11.9
		達成度(%)	43.8	68.9	69.7	68.9

基本方針4 地震・渇水対策の充実

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
施設の耐震化を推進し、災害に強い水道を目指す	Pl:2210 管路の耐震化率（%）	目標値	6.0	6.1	6.3	6.5
		実績値	6.0	6.2	6.4	7.0
		達成度(%)	100.0	101.6	101.6	107.7

基本方針5 環境保全への取組み

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
消費電力の節減に努め、環境負荷の低減を図る	Pl:4001 配水量1m ³ 当たり 電力消費量(kWh/m ³)	目標値	0.44以下	0.44以下	0.44以下	0.44以下
		実績値	0.44	0.45	0.45	0.45
		達成度(%)	100.0	97.8	97.8	97.8
	局指標 総二酸化炭素排出量 (t・CO ₂)	目標値	10,050以下	10,000以下	9,950以下	9,900以下
		実績値	8,799	11,137	12,242	12,008
		達成度(%)	114.2	89.8	81.3	82.4

基本方針6 お客様サービスの充実

事業運営の目標	業務指標等	目標値/ 実績値/ 達成度	年 度			
			23年度	24年度	25年度	26年度
広報広聴活動を充実させ、お客様と一体となった親しまれる水道を目指す	局指標 水道施設見学者数（人）	目標値	3,050以上	3,200以上	3,350以上	3,500以上
		実績値	1,397	2,985	3,247	2,780
		達成度(%)	45.8	93.3	96.9	79.4
	局指標 広報紙発行回数（回/年）	目標値	4	4	4	4
		実績値	3	4	4	4
		達成度(%)	75.0	100.0	100.0	100.0
	局指標 ホームページアクセス件数 （件）	目標値	170,000以上	171,000以上	172,000以上	173,000以上
		実績値	269,479	216,768	187,741	257,742
		達成度(%)	158.5	126.8	109.2	149.0
	Pl:5115 貯水槽水道指導率（%）	目標値	100.0	100.0	100.0	100.0
		実績値	100.0	100.0	100.0	100.0
		達成度(%)	100.00	100.00	100.00	100.00

100%以上	a	達成されている	⇒ 5
75%以上100%未満 ...	b	おおむね達成されている	⇒ 4
50%以上 75%未満 ...	c	やや達成されている	⇒ 3
25%以上 50%未満 ...	d	あまり達成されていない	⇒ 2
0%以上 25%未満	e	達成されていない	⇒ 1

		計画期間内の達成度		達成状況		総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価			
158以下	156以下	—	b 4	「管路の漏水事故」及び「管路の事故割合」は、平成23年度は震災の影響で漏水事故が多発したため目標値に達しませんでした。平成24年度以降は震災の影響が落ち着き、効率的な漏水調査を実施したことや管路の更新が進み目標値に達する年度もあり、目標をおおむね達成することができました。	B 4.3	
140	176	—				
112.9	88.6	83.4				
7.1以下	7.0以下	—	b 4	「漏水率」は、平成23年度から平成26年度までは震災の影響で漏水量が多く目標値に達しなかったため、平成27年度以降は中期経営計画の計画期間の延長時に目標値を見直しました。平成27年度は目標値に達しなかったものの、平成28年度は、漏水多発地区等の漏水調査を重点的に実施し、漏水箇所の早期発見と早期修繕に努めたことから目標値に達し、目標をおおむね達成することができました。		
6.3	7.9	—				
112.7	88.6	83.8				
11.2以下	10.8以下	—	b 4			
11.9	10.2	—				
94.1	105.9	75.2				
合計			30	30/7項目≒4.3(四捨五入)		

		計画期間内の達成度		達成状況		総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価			
6.6	6.9	6.9	a 5	「管路の耐震化率」は、老朽管更新事業や基幹浄水場連絡管整備事業において耐震管を計画的に布設した結果、目標を達成することができました。	A 5.0	
8.4	8.5	8.5				
127.3	123.2	123.2				
合計			5	5/1項目=5.0		

		計画期間内の達成度		達成状況		総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価			
0.44以下	0.44以下	—	b 4	「配水量1㎡あたり電力消費量」は、電気機械設備の更新における省電力化機器の導入の推進とともに、昼休みにおける照明やパソコン等の消灯、局庁舎の冷暖房機器の温度設定の適正化などに努めたことから、目標をおおむね達成することができました。	B 4.0	
0.45	0.45	—				
97.8	97.8	98.1				
12,200以下	12,200以下	—	b 4	「総二酸化炭素排出量」は、節電や省電力化機器の導入推進、次世代自動車の導入、太陽光発電設備の設置等による二酸化炭素排出量の削減に向けた取組を積極的に実施したことから、目標をおおむね達成することができました。		
11,464	11,201	—				
94.0	108.9	95.1				
合計			8	8/2項目=4.0		

		計画期間内の達成度		達成状況		総合評価
27年度	28年度	23～28年度	評価			
3,500以上	3,500以上	—	b 4	「水道施設見学者数」は、市内の全小中学校へパンフレットを配布し、浄水場見学の啓発に努めてきた結果、目標をおおむね達成することができました。	A 4.5	
3,130	2,850	—				
89.4	81.4	81.0				
4	4	—	b 4	「広報紙発行回数」は、平成23年度は震災の影響で発行回数が3回となりましたが、平成24年度以降は計画どおりに発行回数が年4回となり、目標をおおむね達成することができました。		
4	4	—				
100.0	100.0	95.8				
180,000以上	181,000以上	—	a 5	「ホームページアクセス件数」は、特性である迅速性を活かした広報や、掲載内容を常に新しい情報になるように努めて、目標を達成することができました。		
271,523	214,060	—				
150.8	118.3	135.4				
100.0	100.0	—	a 5	「貯水槽水道指導率」は、すべての貯水槽水道設置者に文書による指導等を実施し、目標を達成することができました。		
100.0	100.0	—				
100.00	100.00	100.0				
合計			18	18/4項目=4.5		

Ⅲ 総合評価と課題等

中期経営計画の実施事業の実績について、6項目の基本方針別に総合評価を行いました。
また、中期経営計画の計画期間における課題と次期経営プランで必要となる取組をまとめました。

1 経営の健全化

A	達成されている		4.5 以上
B	おおむね達成されている	...	3.5 以上 4.5 未満
C	やや達成されている		2.5 以上 3.5 未満
D	あまり達成されていない	...	1.5 以上 2.5 未満
E	達成されていない		0 以上 1.5 未満

評価 **A (4.8)** 達成されている。

企業債の借入れの抑制による企業債残高の縮減と資本金の増加により自己資本構成比率が高まったことで財務体質は改善しました。また、平成23年度に基幹浄水場の職員配備体制を見直し、平成25年度には技術部門の組織再編などによる組織体制の効率化を図るとともに、職員数削減や営業部門の委託拡大（包括委託）などの経費節減などの経営効率化に向けた取組を実施した結果、経営の健全化の目標を達成することができました。

課題

今後は、本格的な人口減少社会の到来と更新需要の増大により、これまで以上に経営環境が厳しくなることが見込まれるため、計画の進行管理とさらなる経営の効率化や経費の節減に努め、必要となる資金を確保できるよう、経営基盤の強化に向けたさまざまな取組が必要です。

今後の取組

健全な水道事業を持続するため、企業債残高の増高を抑制することにより資本構成の安定度を高め、財務体質の改善を図るとともに、水道料金収入による健全かつ安定的な事業運営を目指すための取組を推進します。

本格的な人口減少社会にあっても、持続可能な水道を実現するために、長期的な観点から人材育成と技術の継承に取り組み、事業環境の変化や新しい課題にも的確に対応できる人材を計画的・体系的に育成します。

2 安全性確保と快適性の向上

評価 **A (5.0)** 達成されている。

水道法に基づく水質管理の徹底や計画的な水質検査機器の整備による検査精度の向上、放射性物質対策としてのモニタリング検査の実施、紫外線処理施設の導入などにより、安全で良質な水道水を供給する取組を実施してきた結果、安全性の確保と快適性の向上の目標を達成することができました。

課題

近年の異常気象を起因とする急激な高濁水の発生、地球温暖化等に伴う河川水の異臭発生、交通事故等による油脂類の河川流入、さらには水道施設の老朽化に伴う水質事故など、水道水の安全性の確保に対するリスクが高まっています。

浄水場から遠距離にある配水管の末端での残留塩素濃度の確保対策や、粉末活性炭注入装置を用いた異臭味対策、さらにはクリプトスポリジウム等の耐塩素性病原生物の汚染対策に取り組むことで、水道水の水質向上について一定の効果を上げていますが、原発事故により

拡散した放射性物質の影響を受けたことから、お客さまに安心して水道水を飲用していただくための取組を継続して実施していく必要があります。

今後の取組

お客さまが、いつでもどこでも、いわきの水をおいしく、安心して飲める水道を実現するため、水道水源の保全と監視対策を継続して実施します。

水源から蛇口に至るリスクを把握し、総合的アプローチによる水質管理を行うため、「水安全計画」に基づき水道水質管理水準の向上を図ります。

水道水の放射性モニタリングを含む充実した水質検査体制による水質検査を実施します。

3 安定給水の確保

評価 B (4.3) おおむね達成されている。

老朽管更新事業は、計画に沿って老朽管の解消に努め、基幹浄水場連絡管整備事業も、計画に沿って工事を施工し、平第2配水池や平ポンプ場の整備等が完了しました。また、管路の計画的な更新や効率的な漏水調査など適切な維持管理の取組を実施してきた結果、目標をおおむね達成することができました。

課題

・水需要は、人口減少や節水意識の向上等により減少傾向にあります。水需要の減少は、経営を持続するうえで必要な水道料金収入を減少させて、財政状況が悪化するほか、施設利用率の低下を招いて事業効率も悪化するなど、水道事業全体のあり方に影響を及ぼすことから、水需要の減少を踏まえた水道システムへの転換が必要です。

・本市は、広域かつ起伏の多い地勢等であることから、他の水道事業体と比較して水道施設を多く保有しなければならない環境下にあり、さらに、合併以降、水需要の増加にあわせて集中的に整備してきたものであるため、今後は、順次更新時期を迎えることとなり、これに伴い増大する施設の更新需要への対応が必要です。

・非常時においても断水することなく安定給水を確保することができる施設形態とするため、本市の特徴でもある複数の水源を有効活用し、基幹浄水場間で水の相互融通を可能とする連絡管の整備を進める必要があります。

今後の取組

・本市の特徴でもある複数の水源を有効活用して、基幹浄水場間で相互融通ができる連絡管の整備を進め、平常時はもとより災害時においても効率的かつ確実で安定した配水運用が可能となる水道システムへ再構築を図る取組を引き続き推進してまいります。

・老朽管更新の目標とする事業量を設定して老朽管の解消を進めることで、施設の健全化と耐震性の向上を図ります。

・震災を踏まえて策定した水道危機管理マニュアル等を活用した各種訓練を実施するなど、職員の危機管理意識の向上を図りながら、非常時対策の強化に努めます。

4 地震・洪水対策の充実

評価 A (5.0) 達成されている。

災害に強い水道を目指すための取組として、基幹浄水場連絡管整備事業や老朽管更新事業において耐震管を計画的に布設してきた結果、目標を達成することができました。

課題

震災時には、浄水施設は設備の一部に被害があったものの、すべて施設の稼働を継続できましたが、市内各所で水道管からの漏水が多発したため、市内のほぼ全域にわたる約13万戸が断水する事態となり、特に基幹管路に被害が集中したことで断水が長期化したことなどから、震災時の経験を踏まえた管路の耐震化を進めることが必要です。

今後の取組

老朽管更新の目標とする事業量を設定して老朽管の解消を進めることで、施設の健全化と耐震性の向上を図ります。

また、災害時においても重要な給水拠点施設となる救急病院等へ確実な給水を行うため、配水池等から救急病院等への重要配水管の耐震化を図ります。

5 環境保全への取組

評価 B (4.0) おおむね達成されている。

環境負荷の低減を図るための取組として、電気機械設備の更新時における省電力化の推進とともに、昼休みにおける照明・パソコン等の消灯及び局庁舎の冷暖房温度設定の適正化などによる節電や、次世代自動車、太陽光発電設備の導入など、二酸化炭素排出量削減に向けた取組を積極的に実施してきた結果、環境保全への取組の事業の目標をおおむね達成することができました。

課題

水道事業は、健全で良好な自然の水循環の恩恵を受けている一方で、事業活動に伴い、資源である水そのものを利用することで水環境に影響を与えているほか、エネルギーの消費や廃棄物の排出等により、地球環境に負荷を与えています。

そのため、水の循環の健全性を常に意識し、水道事業の各段階で想定されるさまざまな環境対策を実施しています。

今後も、水道水源の水質保全にとどまらず、取水・浄水過程からオフィス活動における二酸化炭素等の温室効果ガス排出量の削減や、工事の実施過程における建設副産物のリサイクル等を推進するほか、省エネルギー対策の推進や再生可能エネルギーの導入に努めるなど、一事業者として環境分野での社会的責任を果たすため、環境に配慮した事業運営に率先して努めていくことが必要です。

今後の取組

水道施設工事の際に発生する建設副産物の抑制とリサイクルや、排出ガス対策型建設機械の標準化、回転数制御ポンプ等の採用のほか、エコカーを公用車に導入するなど、率先して環境対策に取り組みます。また、環境負荷低減を目的に、水道事業に必要な電力の一部を再生可能エネルギーによってまかなうことができるようにするため、太陽光発電や小水力発電等の導入を検討します。

6 お客様サービスの充実

評価 A (4.5) 達成されている。

お客さまと一体となった親しまれる水道の取組として、浄水場見学の啓発を積極的に行うとともに、広報媒体としてのホームページの充実、水道週間イベントや出前講座などによる広報活動や貯水槽水道設置者への無料点検などのサービスを実施してきた結果、目標を達成することができました。

課題

・本市では、各種施策や経営状況等について、ホームページや広報紙「すいどういわき」等により情報の発信に努めていますが、今後は、お客さまに水道事業をより身近に感じていただき、関心をお寄せいただくため、多様な手法を用いたタイムリーな情報発信に努めることが必要です。

・本市では、お客さまのご意見やご要望を事業運営に反映させるため、水道事業に関するモニター調査を実施しています。原発事故に由来する放射性物質の影響など、お客さまの水道水の安全性に対する関心の高まりを踏まえ、これまで以上にお客さまニーズを幅広くかつ的確にとらえ、お客さま満足度のさらなる向上に努めることが必要です。

・緊急修繕工事について、水道工事事業者との間で連携体制を構築し対応していますが、今後もお客さまサービスの向上を図るため、断水時間の短縮など、さらなる連携の強化に努めることが必要です。

・給水装置の適正管理を推進するため、5 m³以下の貯水槽等を含む水道給水装置設置者に対する助言や情報の提供を継続するほか、管路の更新にあわせ、配水管からメーターまでの間の鉛給水管の布設替えを進めることが必要です。

今後の取組

・今後も、広報紙やホームページ等の多様な手段を活用して経営状況等を迅速かつ効果的に発信し、事業経営の透明性を確保します。

・水道週間イベントや他部署イベント等の機会をとらえて水道水のPRに努めるとともに、アンケートの実施により、水道に関するお客さまの意識やニーズを的確に捉えたサービスの提供に努めます。

・給水装置工事の適正な施工の確保とトラブル防止の観点から、指定給水装置工事事業者との連携を図ることにより、お客さまの信頼性確保に努めます。

・漏水事故等の緊急時に二次災害等を未然に防止するため、水道工事事業者との連絡体制や初動体制を強化します。

・給水装置の事故や不備による水道水の水質事故が起きないようにするため、さまざまな対策を講じます。また、鉛給水管の解消のため、配水管の更新工事等にあわせて配水管から水道メーターまでの布設替えを実施するとともに、お客さまに使用上の注意を促すための広報を実施します。