

4 お客さまに信頼される水道

(1) 経営基盤の強化

施策4-1-a 水需要動向を踏まえた料金体系の構築

〔取組内容〕

需要構造の変化に対応した料金体系の見直し

近年の水需要は、少子高齢化や生活様式の多様化から、1世帯あたりの使用水量が減少しています。基本水量以内のお客さまからは、同一料金であることへの不公平感や節水努力が報われないなどの意見があります。また、現行の逦増制料金体系は、拡張事業によるコストの増加を背景として、設定されたものですが、大口需要者の減少など水道の需要構造や社会経済環境が変化しています。このような時代の環境の変化に対応して、負担の公平性や経営の健全性などの観点から、基本水量制や逦増料金制を適正に見直していく必要があります。なお、拡張期の工事資金確保と需要抑制効果を期待して設定された負担金の体系も併せて見直すことといたします。

【料金体系・負担金等の見直し】

平成22年度実施予定

項目	内容
逦増型料金体系の見直し	基本水量や段階別使用水量区分、逦増率の見直しを行う。
負担金等の見直し	安定した経営基盤の構築を目的とし、今後の財政需要と適正な負担割合を検討の上、負担金体系の見直しを行う。

解説

基本料金 : 水道水の使用量と関係なく定額で徴収する料金部分。

基本水量制 : 基本料金に一定水量を付与する制度。この水量の範囲内では実使用水量の多寡に関係なく、料金は定額になる。

従量料金 : 水道水の実使用水量に応じて請求される料金。

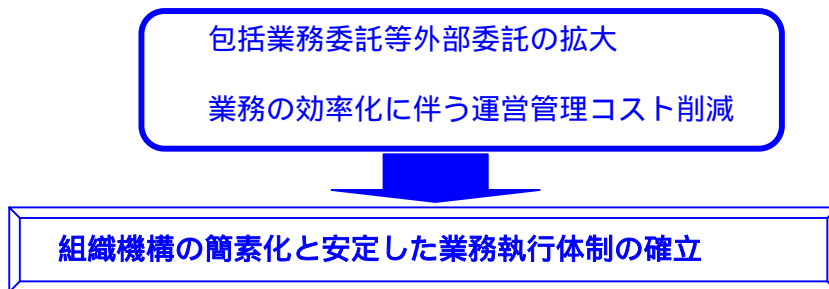
逦増型料金体系 : 使用量の増加に伴い、従量料金単価が高額となる料金体系。

施策 4 - 1 - b 事業運営の効率化による諸経費の縮減化

〔取組内容〕

包括業務委託の検討と推進

改正水道法（平成14年4月）の施行により、浄水場の運転管理等の高度な技術力を要する業務の包括委託が制度化されました。水道の適正な維持管理に必要な技術的業務の実施体制の確保や運営管理コスト削減の観点から、技術系包括業務委託導入に向けた調査・検討を進めます。なお、今後は外部委託の拡大と民間的経営手法の導入を進め、組織機構の簡素化と安定した業務執行体制の確立を図っていきます。



技術系包括業務委託の推進

平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
調査・研究		受託者選定	導入

人件費の削減

本市では、浄水場の管理業務や料金徴収業務の分野をすでに民間に委託し、業務の継続性と効率性確保に努めてきました。今後、規制の緩和等により行政と民間の役割分担の見直しが進んでいく中で時代のニーズに合わせた事業運営を推進していくためには、直営業務の委託化や職員定数の削減による人件費の低減化を図り、さらなる業務の効率性と給水サービスの質的向上を目指していかなければなりません。

これまでの職員数削減状況

	損益勘定 職員数	資本勘定 職員数	合計	増減
平成13年4月1日 現在（実績）	30人	5人	35人	-
平成16年4月1日 現在（実績）	26人	6人	32人	3人
平成18年4月1日 現在（実績）	25人	6人	31人	1人
平成19年4月1日 現在	23人	6人	29人	2人

特別職除く

工事コスト縮減方策の検討と実施

工事コスト縮減に向けた取組みとして、これまでも他の工事（下水道工事・ガス工事など）との同時施工による時間的コストの低減や建設副産物のリサイクルによる社会的コストの低減に努めてきましたが、今後はさらにライフサイクルコストの低減や工事の効率性向上による長期的コストの低減も視野に入れた方策を調査・検討し、総合的な工事コストの縮減に努めていきます。

検討項目

- ・ 事業の迅速化（時間的効率性、事務経費の低減）
- ・ 計画・設計から管理までの各段階における最適化（工事コストの低減）
- ・ 調達の最適化（発注及び入札の見直し、技術競争、民間技術力の活用）

時間的コスト低減：	工事箇所の集中化、新技術を活用した工事期間の短縮等によるコスト低減。
ライフサイクルコスト低減：	建築コストだけでなく、維持管理や改修・廃棄に必要なコストも含めた構造物のコスト低減。
社会的コスト低減：	工事における建設副産物対策の推進や環境改善策による環境負荷の低減、工事に伴う交通渋滞緩和、事故の減少等を通じた社会的コストの低減。
長期的コスト低減：	規制改革、工事情報の電子化の推進や新技術の採用促進等により、工事の効率性を高めるとともに、建設業の生産性向上を促すことで長期的なコストの低減を図る。

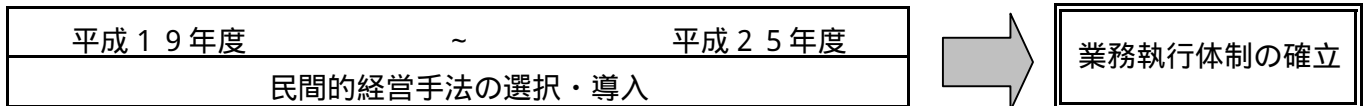
施策 4 - 1 - c 民間的経営手法の活用

〔取組内容〕

民間的経営手法の導入

水道事業は、後述する諸課題に対応していくために、経営の自立性を高め、市場競争原理を導入する等で経営の効率化、活性化に努めなければなりません。民間的経営手法としては、PFI、第三者委託制度、指定管理者制度、地方独立行政法人がすでに制度化されています。これらの制度の導入状況や必要性について、実情を踏まえて十分に検討し、課題に対応していきます。

経営改革の推進



【水道事業が直面する「3つの課題」】

1 財政の課題

水需要の減少

国立社会保障人口問題研究所による日本の将来推計人口（平成18年12月推計）では、急速な少子高齢化により、日本の総人口は2005年から2055年までに約3割減少すると予測されています。本市では、本計画の目標年度となる平成30年度（2018年）までは、給水人口及び給水収益ともに横ばいで推移する見込みとしていますが、長期的には人口減少により、生活・経済活動の規模が縮小し、急速に水需要及び給水収益が減少していく懸念があります。

更新事業の増大

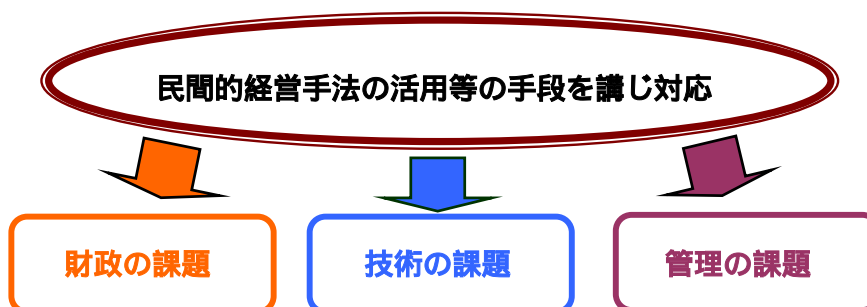
水道が急速に普及した1960年代から70年代に整備された配水施設等の水道資産が今後更新期を迎え、これを維持するための更新財源を確保していくことも課題となります。

2 技術継承の課題

「水道ビジョン」によると、全国の水道事業体に6万人近くの職員が従事しています。45歳以上の職員が半分以上を占め、若年者の割合が年々低下しています。本市の水道事業では、約7割が45歳以上であり若年者割合の低下が顕著です。今後は技術の継承や技術水準の向上を図るため、民間企業とのパートナーシップの構築が人材育成策と併せて必要となります。

3 管理の課題

政府は我が国の構造改革の一環として「民間でできることは民間に」の方針の下、「簡素で効率的な政府」の構築に取り組んでいます。これは、厳しい財政状況を背景に行政がしなければならない事務事業を明確にし、行政が担う事務も徹底的に効率化しようとするものです。そこで、需要者の顧客満足度の向上を目指し、経営の効率化とサービス水準の向上の両立を図る管理（マネジメント）が必要となり、民間企業の経営手法を本市にあった形で導入することや、民間企業とのパートナーシップの確立が必要となっています。



(2) お客さまサービスの充実

施策4 - 2 - a 親しまれる窓口サービスの提供

〔取組内容〕

窓口業務の機能拡大

本市は、平成18年度に「我孫子市水道局お客様センター」（以下「お客様センター」という。）を設置し、電話一本で水道の閉開栓や料金支払の受付が完了するほか、料金に関する各種問合せにも対応するなど、お客さま窓口の一元化へ向けた取り組みをしています。今後は、このお客様センターの業務拡大を図り、便利で充実したワンストップサービスの提供に向けた窓口の一元化を進めていきます。また、窓口での対応では、お客さまにとって迅速で気持ちのいい対応に努め、職員の接客能力の向上も図ります。

この他、クレジットカードによる水道料金の支払いや携帯端末での閉開栓申し込み、インターネット技術を活用したサービスなどの導入に向けた調査研究も行き、お客さまの利便性向上を目指します。

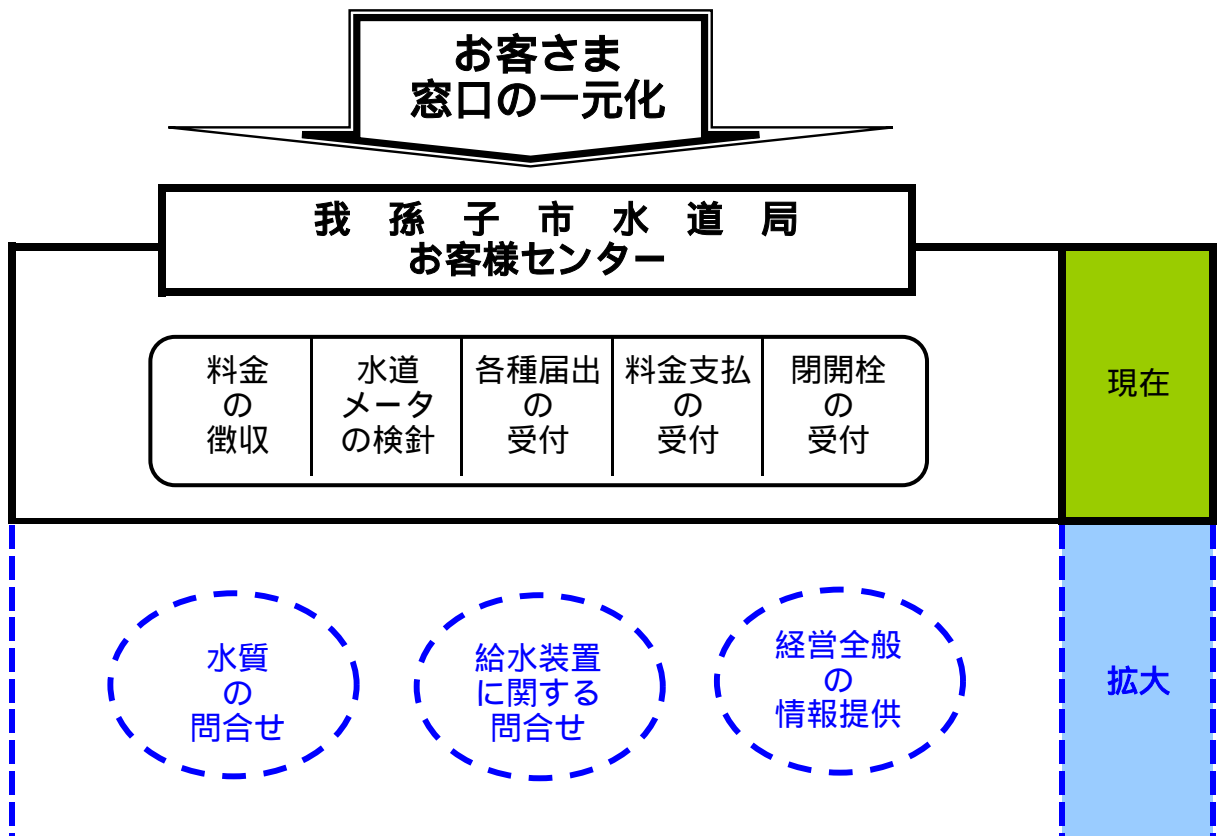
ワンストップサービス： お客さまの利便性向上を図るため、「お客様センター」が水道に関するすべての相談受付を行うサービスです。

お客様センターの機能拡充

現在、料金に関する受付項目に限定した窓口機能となっていますが、今後は「水質」や「給水装置」など技術的な問い合わせや経営に関する情報提供などの受付項目の拡充や開設日の拡大も図りワンストップサービスの提供を目指します。

業務の機能拡充

平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
調査・研究		準備・試行	業務拡大



(2) お客さまサービスの充実

施策4 - 2 - b 積極的な情報公開とお客さまニーズの把握

〔取組内容〕

積極的な情報提供

経営の状況、水質、給水装置の維持管理、災害関係など、お客さまが知りたい情報をわかりやすく提供できるよう、ホームページや広報紙などの内容を充実させていきます。



お客さまの『声』の集約化

窓口やイベント等で寄せられるお客さまの意見や要望を集約し、事業運営に活用できるしくみをつくり、お客さまとの相互理解を深めていきます。

【お客さまが気軽に参加・利用のできるイベントの実施】

- ・水道に親しめるイベントの実施
- ・出前講座の拡充



水道施設見学会のようす（水道週間イベント）

【「アンケート調査」の実施】

広報紙やホームページなどにより、水道に関するお客さまの「アンケート調査」を実施して、ご意見やご要望を集約し、ニーズの把握に努めます。

【水道モニター制度の検討と活用】

「水道モニター制度」は、水道事業について、お客さまがどのようなお考えを持ち、どのようなことを希望されているかを把握し、事業運営に反映させるための制度です。本市では、モニターとなる皆さんに懇談会や施設見学会などを通じて、水道に関する理解を深めていただき、水道局と給水区域の皆さまとのパイプ役を担っていただくことで連携促進が図れるよう、モニター制度導入の検討をいたします。

高度浄水処理水のボトリング

本市（水道局）は、お客さまに水道水の「安全性」や「おいしさ」を実感し、水道水への親しみを深めていただけるよう、高度浄水処理水のボトリングを行いPRに努めます。ボトル水は、水道局が主催する行事での利用や備蓄水として配布することを予定しています。

高度浄水処理水のボトリング	平成20年度から適時製造予定
---------------	----------------