

## 基本方針3 効率的で持続可能な上下水道づくり

### 基本政策3-1 経営基盤及び組織力の強化

上下水道事業は、お客様にお支払いいただいた水道料金・下水道使用料のほか、浸水対策（雨水整備）に対する一般会計繰入金や国庫補助金によって事業を運営しています。人口減少等によって収益の減少が見込まれる厳しい経営環境においても安定した事業運営をするために、適正な料金・使用料の設定や資産の有効活用に取り組むなど収益の確保に努めるとともに、業務の効率化、施設のダウンサイジングや民間活力の導入及び先端技術の活用により経営基盤の強化を図ります。また、職員として必要な能力の維持・向上や経営環境の変化に対応できる人材の育成に努め、持続可能な運営体制の維持・向上に努めます。

#### ■ 現ビジョンにおける主な施策

##### （1）効率的な事業の推進

###### ◇ 経費の節減

上下水道事業それぞれで運用していた財務会計システムについて、更新時に一元化を図りました。施設・管路の整備に当たり、水需要に合わせた適正な規模での施設更新を実施し、あわせて他事業との合併施工を実施するなど建設コストの縮減を図りました。

###### ◇ 企業債借入れの抑制

減少する水需要に合わせた規模での施設更新を行い、建設投資を抑制するとともに、国庫補助金等を活用することで、企業債の発行を抑制しました。

###### ● 企業債残高（令和5年度末）

水道事業：【計画】195億円 ⇒ 【見込】176億円

下水道事業：【計画】371億円 ⇒ 【見込】355億円

###### ◇ 保有資産の有効活用

遊休地を積極的に売却し、財源の確保に努めました。

###### ● 売却した資産

上下水道局庁舎用地、南部営業所用地、西小屋ポンプ所用地等

###### ◇ 未納金徴収体制の強化

未納金の徴収体制の強化を図るため、債権回収にかかる研修や債権回収マニュアル・OJT等により、債権回収にかかるノウハウや法的根拠の習熟に努めました。

#### ◇料金水準の見直し及び料金・使用料体系の変更

水道料金及び下水道使用料について、平成26年度と令和2年度に料金水準を改定しました。  
また、平成26年度の改定では基本水量制の廃止、水量区画の簡素化など、よりわかりやすい料金体系に変更しました。

- 平成26年度改定率 水道事業：10.7% 下水道事業：9.8%
- 令和2年度改定率 水道事業：9.5% 下水道事業：9.9%

#### ◇経営の効率化・透明化

予算書、決算書及び事業概要の公表、経営比較分析表による財務状況の解説など、経営状況の見える化を進めました。

### (2) ICTを活用した業務の効率化

施設を効率的に維持管理するため、施設台帳として、管路は水道施設情報管理システム、施設は施設カルテにより情報の一元管理を行い、修繕や更新の際に有効活用しています。

また、市内の大部分の配水池・ポンプ所等を一括監視制御するための遠方監視システムの機器仕様を統一するとともに、光回線を利用した通信方法に変更することで監視制御システムの高度化を図りました。

### (3) 官々連携及び民間活力の導入の推進

#### ◇官々連携の推進

水道事業の官々連携については、広島県水道広域連携協議会において、広島県が進める広域連携について協議を重ねた結果、企業団への参加は、市民にこれまでどおりのサービスが提供できるか、また、経営力及び技術力の向上が図られるかなどを見極めて判断することとし、当面は「統合以外の連携」を選択することとしました。

下水道事業の官々連携については、下水道事業を運営する広島県と県内の23市町が令和3年3月に「広島県下水道事業広域化・共同化計画」を策定し、計画の実施について「広島県下水道事業広域化・共同化推進会議」において具体的な取組の協議を行っています。

#### ◇民間活力の導入の推進

事業の効率化を図るため、業務の総点検を行った上で、次の業務についてアウトソーシングを実施しました。

- 検針・収納業務等業務委託の拡大（平成27年度）（令和3年度）
- 下水処理場等管理業務の包括的委託（平成26年度：新宮・広浄化センター）
- 休日夜間の宮原浄水場等運転管理業務（平成27年度）
- 管路更新等工事設計業務（平成27年度）
- 水質検査業務（平成30年度）
- 宮原浄水場等指定管理者制度導入（令和元年度）

#### (4) 人材育成・技術継承の推進

##### ◇人材育成の推進

第2次呉市上下水道局職員体制再構築計画に基づく取組によって、公営企業としてライフラインを守り、安全・安心な上下水道サービスを安定的に提供するための技能・技術を引き継ぎ向上させる職員の確保、次世代を担う人材の育成に取り組んでいます。

- 職員研修の充実（派遣研修の実施）
- 上下水道局独自の研修による職員の資質向上
- 組織目標の達成や日常の業務遂行が人材育成につながる仕組みの構築

##### ◇技術継承の推進

日常業務を通じた知識、技術等の習得や、局内での研修、派遣研修及び再任用制度の活用により、技術継承や技術力の向上に努めています。また、宮原浄水場等に導入をした指定管理者制度を着実に実施するために指定管理者へ職員を派遣し、上下水道局の保有する技術やノウハウ等の継承に取り組んでいます。

#### (5) 機能的な組織体制づくり

##### ◇機能的な組織体制の構築

水道局と下水道部の統合によって、水道事業と下水道事業における共通業務の集約化や市長事務部局との業務の一元化を図りました。

お客様ニーズに的確に対応し、簡素で業務効率の高いスリムな組織とするため、重複・類似部門の一元化を行い、あわせて意思決定の迅速化の観点から技術部門の組織を見直しました。

##### ◇職員体制の再構築

第1次・第2次呉市上下水道局職員体制再構築計画に基づき、適正な職員体制の構築に取り組みました。これまで、民間活力導入の推進、業務執行方法の改善、再任用職員の活用などの取組により、令和5年度当初の常勤職員数（フルタイム再任用職員を含む。）は、平成24年度当初と比較して86人少ない164人となっています。



■新ビジョンにおける主な施策

(1) 【重点】効率的な事業の推進 (その1)

◇経費の節減

工事の実施に当たっては、将来の水需要を見極め、施設の統廃合、管路更新時に合わせた管路の口径縮小、管網整備など適切な規模での整備を行い、事業費の節減を図るとともに、他事業との合併施工を積極的に実施することで建設コストの縮減を図ります。

また、企業団からの受水※32 については、3年ごとの受水計画の見直し時において、適正に受水量を算定し、受水単価等の見直しを要望することで受水費用の軽減に努めます。

◇企業債借入れの抑制

減少する水需要に合わせた適切な規模で施設を更新し、建設投資を抑制するとともに、国庫補助金等を活用することにより、企業債の発行を抑制します。

◇保有資産の有効活用

水需要の減少に伴い料金・使用料収入が減少する中、今後も安定的に事業を継続していくため、保有資産を有効活用することで財源確保に努めます。

また、サウンディング※33 による市場ニーズの確認を行い、遊休施設の利活用及び遊休地の売却・貸付の推進を図り、財源確保に努めます。

主要な取組

| 内容           | R6 | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 | R14 | R15 |
|--------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 遊休施設の市場ニーズ確認 | 調査 |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
| 遊休地の売却       |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |

◇未納金徴収体制の強化

水需要の減少に伴い料金・使用料収入が減少する厳しい経営環境の中、収納率の向上は重要な問題であり、未納金の徴収体制の強化に努めます。

◇料金・使用料体系等の検討

今後、料金水準の見直しが必要となった場合には、料金水準の見直しと合わせて逦増制（使用するほど割高となる現在の料金制度）の緩和についても検討します。

※32 受水

水道用水供給事業者等から原水や浄水を購入すること。

※33 サウンディング

民間事業者との対話を通じ、遊休施設の利活用等の可能性を調査すること。

## (1) 【重点】効率的な事業の推進 (その2)

### ◇経営の効率化・透明化

予算書、決算書及び事業概要を公表し、あわせて経営比較分析表により財務状況を解説するなど、経営を分かりやすく見える化します。

経営に関する重要な事項については、市民の代表者や学識経験者などで構成する「呉市上下水道事業経営審議会」（平成25年度設置）において審議していただくとともに、全国的な会議等で活躍されている学識経験者や公営企業の経営に精通する有識者で構成する「呉市上下水道等事業の経営に関する懇談会」（令和元年度設置）から助言をいただきながら、上下水道事業の課題や今後の展望を明らかにし、課題の解決を図ります。

あわせて、経営改善を推進する責任者を設置し、新しい技術や手法の調査・研究を行うとともに、導入可能なものから採用するなど、より効率的な上下水道事業の運営に努めます。

### 呉市上下水道事業経営審議会



### 呉市上下水道等事業の経営に関する懇談会



## (2)【重点】ICTを活用した業務の効率化

経営の効率化やお客様の利便性向上に向けて、AIやIoT※34の活用等、DXについての調査・研究を進め、実現可能なものから導入していきます。

### ◇現行業務支援システムの有効活用

#### ●水道施設カルテ

水道施設（管路を除く。）の維持管理情報を一元管理するために整備した水道施設カルテを有効活用し、施設の効率的な修繕及び更新に努めます。

#### ●水道施設情報管理システム

管路等（附属設備を含む。）に係る膨大な情報を一元管理するために整備した水道施設情報管理システムを有効活用し、施設の効率的な維持管理や緊急時の迅速な復旧体制の確立及び更新に努めます。

#### ●遠方監視システム

市内の配水池・ポンプ所等を一括監視制御することで、日々変動する配水状況に応じた効率的な水運用に努めるとともに、事故の未然防止や災害被害を最小限に抑えるための対策に活用します。

#### ●下水道施設台帳システム

下水道施設（管きょを除く。）に係る膨大な情報を一元管理するために整備した下水道施設台帳システムを有効活用し、施設の効率的な維持管理や修繕及び更新に努めます。

#### ●下水道情報管理システム

下水道管きょ施設に係る膨大な情報を一元管理するために整備した下水道情報管理システムを有効活用し、施設の効率的な維持管理や緊急時の迅速な復旧体制の確立及び更新に努めます。

水道DXとして開発・運用が進められている「水道情報活用システム」の活用方法についての情報を積極的に収集するとともに、新たな情報管理の手法について調査・研究を進めます。

また、新たな情報通信技術活用の取組として、水道用スマートメータ※35について調査・研究を進め、お客様の利便性向上につながる取組を検討します。

※34 IoT（アイオーティー） 「モノのインターネット」と呼ばれ、様々なモノ（物）がインターネットに接続され、情報交換することで相互に制御を行う技術

※35 スマートメータ 通信機能を備えた水道メータ。検針員が現地を訪問せずに検針データを得ることが可能となる。

### (3) 官々連携及び民間活力の導入の推進

#### ◇官々連携の推進

安全・安心な水道水を今後も安定的に供給するためには、水道事業の広域連携を今後も積極的に進めていくことが重要であり、引き続き企業団及び他の市町と連携を進めていきます。

また、下水道事業の広域化・共同化についても、国においてその必要性がうたわれており、他の市町と検討を進めていきます。

#### ●水道事業の広域連携

企業団及び他の市町と協議を行い、研修や施設の管理運営などについて、実現可能なものから取組を進めます。

#### ●下水道事業の広域連携

広島県下水道事業広域化・共同化推進会議において、広島県及び他の市町と実現可能な取組を進めます。

#### ◇民間活力の導入の推進

業務の効率化を図り、将来にわたって安全・安心で安定したサービスを提供していくため、アウトソーシング※36が可能な業務について、引き続き、民間活力の導入を実施します。

また、施設の新設、更新時において、民間資金・ノウハウ等の活用を検討します。

#### ●新たなアウトソーシング手法の検討

従来型の業務委託のみならず、効率的かつ効果的に社会資本整備を行う手法（PPP/PFI手法）について、活用を検討します。

#### ●アウトソーシング業務の点検

アウトソーシングを行った業務について、当初の目的が達成されているか、また、効率的な業務執行となっているかなど業務の履行状況を点検します。



宮原浄水場等指定管理者との協議風景

#### ●民間資金・ノウハウ等の活用の検討

民間資金・ノウハウ等の活用については、施設の将来的な新設、大規模改築・更新に加え、管路・管きよの整備等においても活用を検討するとともに民間提案に対する受付窓口を設置し、良い提案があった場合は、積極的に活用します。

※36 アウトソーシング 上下水道局職員が行っている業務の一部を民間企業等へ委託すること。

#### (4) 人材育成・技術継承の推進

##### ◇人材育成の推進

第3次呉市上下水道局職員体制再構築計画に基づく取組によって、将来にわたり安全・安心で安定的な上下水道サービスを提供できるよう、次世代を担う人材の育成に努めます。

- 職員研修の充実（派遣研修の実施）
- 上下水道局独自の研修等を実施することによる職員の資質向上
- 組織目標の達成や日常の業務遂行が人材育成につながる仕組みの構築

##### ◇技術継承の推進

公営企業として上下水道事業を持続するために必要な技術・技能・知見・判断力を確実に継承、向上できるようにするとともに、組織全体の技術力の維持向上に努めます。

日常の業務を通じた知識、技術等の習得や、局内研修、派遣研修及び再任用制度の活用により、引き続き、技術継承や技術力の向上に努めます。

また、指定管理者への職員派遣を継続し、局の保有する技術やノウハウ等を継承、向上させる「新たな技術継承」を継続します。

##### ◇局内研修 風景



技術研修（座学）



技術研修基礎編（実技）



### (5) 機能的な組織体制づくり

#### ◇機能的な組織体制の構築

経営環境が厳しい状況においても、安全・安心で安定的な上下水道サービスを提供するためには、より業務効率を高める必要があることから、重複・類似部門の一元化、意思決定の迅速化及びアウトソーシングの効率的な実施といった観点から常に組織の見直しを検討します。

#### ◇持続可能な職員体制の構築

将来にわたり、安全・安心で安定的な上下水道サービスを提供するため、引き続き、持続可能な職員体制の構築に努めます。

#### ●第3次呉市上下水道局職員体制再構築計画

計画期間：令和5年度から令和10年度まで

職員数：令和10年度当初192人体制

(常勤職員170人、再任用職員(短時間勤務)16人、会計年度任用職員6人)

##### ・年齢構成の平準化

計画的に職員採用を行い、引き続き、年齢構成の平準化を図ります。

##### ・多様な任用形態の活用と効果的な職員配置

多様な任用形態や職員の年齢層を考慮した効果的な職員配置を行い、組織力の向上を図ります。

#### ●定年引上げへの対応

令和5年4月から定年を1歳ずつ段階的に引き上げるため、制度が完成する(定年が65歳となる)令和13年度までは、定年退職者が2年に一度しか生じませんが、年齢構成の平準化を図り、持続可能な組織体制となるよう、毎年度の採用を実施します。

### ■数値目標

| 指標  | 令和4年度<br>実績 | 令和10年度<br>目標 | 令和15年度<br>目標 |
|-----|-------------|--------------|--------------|
| 職員数 | 193人        | 192人         | 未設定          |

[指標の趣旨] 呉市上下水道局で勤務している常勤職員、再任用職員(短時間勤務)、会計年度任用職員の合計

第3次呉市上下水道局職員体制再構築計画を着実に実行できているかどうか把握するため設定

※人数は、各年度4月1日現在の数値

※令和15年度目標は、令和10年度に予定しているビジョンの改定時に設定します。

## 基本政策 3-2 環境にやさしい事業活動の推進

上下水道事業は、自然環境の中を循環する水資源を利用・再生する事業であることから、「環境への負荷を低減させる」、「自然を守り育む」、「資源を大切にする」など様々な環境対策への取組が必要です。第3次呉市環境基本計画（令和5年3月策定）に基づく環境保全対策を実施するとともに、環境にやさしい上下水道事業を構築するため、省エネルギーの取組や資源の有効活用、環境保全活動を推進します。

### ■ 現ビジョンにおける主な施策

#### （1）環境負荷の低減

##### ◇ 省エネルギー機器の導入

水道施設及び下水道施設の改築・更新に合わせ、ポンプ設備への高効率機器の導入や施設照明設備のLED化など省エネルギー対策を実施しました。

- 柳迫第1ポンプ所高効率機器導入（令和2年度）
- 宮原浄水場管理棟照明LED化（平成29年度）

#### 柳迫第1ポンプ所高効率機器導入（ポンプ設備・電気設備）



##### ◇ 温室効果ガス排出量の削減等

「くれエコアクションプラン」に基づき、事業によって排出される温室効果ガスの削減に努めました。また、グリーン購入を促進するために紙類、作業服などで環境物品を調達しました。

- 温室効果ガス排出量：基準年度（平成25年度：19,793 t）  
令和3年度：13,373 t
- 電気使用量：年平均1.0%以上削減（原単位）  
平成25年度：（水道）164kwh/千 $m^3$  （下水道）674kwh/千 $m^3$   
令和3年度：（水道）150kwh/千 $m^3$  （下水道）683kwh/千 $m^3$

#### （2）資源の有効活用の推進

##### ◇ 発生汚泥の有効利用

浄水処理工程や汚水処理工程において発生する汚泥について、コンポストの原材料やセメントの原燃料として、100パーセント有効利用しました。

### (3) 環境保全活動の推進

#### ◇住民参加型の環境保全啓発活動

呉市の水源の一つである太田川の源流域にある広島市の水源涵養林「太田川源流の森」において、住民参加型の森林保全活動（林業体験・森林学習）を通じた水源かん養の啓発活動に取り組みました。

- 「太田川源流の森」森林保全啓発活動

平成27年度・平成29年度・令和元年度・令和3年度（4回実施）

参加親子数 延べ43人

#### ◇次世代を担う子ども達への環境教育の実施

水に親しみ、水循環の大切さ等を啓発するため、小学校への訪問授業や子ども水道教室等を実施しました。

- 小学校訪問授業：延べ31校 1,665人（平成26年度～平成30年度）

延べ 8校 324人（令和元年度～令和4年度）

- 子ども水道教室：延べ 234人（平成26年度～平成30年度）

延べ 106人（令和元年度～令和4年度）

■新ビジョンにおける主な施策

| (1) 環境負荷の低減  |
|--|
| <p>◇省エネルギー機器等の導入</p> <p>水道施設及び下水道施設の改築・更新に合わせ、省エネルギー機器の導入や施設建物照明のLED化、公用車の電動車への更新を推進し、環境負荷の低減に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●省エネルギー機器導入（焼山南部ポンプ所）</li> <li>●施設建物の照明をLED化</li> <li>●公用車を電動車へ更新</li> </ul>  |
| <p>◇温室効果ガス※37排出量の削減等</p> <p>事業によって排出される温室効果ガスの削減に努めるとともに、紙類、作業服などについて環境物品の調達（グリーン購入）を推進します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●温室効果ガス排出量：基準年度（平成25年度：19,793t）比50%削減<br/>（令和12年度：9,900t）</li> <li>●電気使用量：年平均1.0%以上削減（原単位）<br/>平成25年度：（水道）164kwh/千m<sup>3</sup> （下水道）674kwh/千m<sup>3</sup><br/>令和10年度：（水道）140kwh/千m<sup>3</sup> （下水道）580kwh/千m<sup>3</sup></li> </ul> |

■数値目標

| 指標         | 令和4年度<br>実績                | 令和10年度<br>目標               | 令和15年度<br>目標               |
|------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 温室効果ガス排出量  | 12,914t                    | 11,500t                    | 8,200t                     |
| 電気使用量（原単位） | 907<br>kwh/千m <sup>3</sup> | 720<br>kwh/千m <sup>3</sup> | 680<br>kwh/千m <sup>3</sup> |

〔指標の趣旨〕温室効果ガス排出量、電気使用量（原単位）とも呉市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）〈第5期くれエコアクションプラン〉と連動した指標及び目標として設定  
電気使用量（原単位）は、水道事業では配水量1,000m<sup>3</sup>あたり、下水道事業では処理水量1,000m<sup>3</sup>あたり使用した電気使用量

※37 温室効果ガス 大気中の二酸化炭素やメタンなど、地表から放出された熱を吸収することにより地表を暖める（温室効果をもたらす）気体の総称

## (2) 資源の有効活用の推進

### ◇発生汚泥※38 の有効活用

汚泥処理施設の適切な維持管理により汚泥の減量化に努めるとともに、発生する汚泥は、コンポスト※39の原材料やセメントの原燃料として引き続き100パーセント有効利用します。

また、安定的に汚泥を処理するため、新たな汚泥処理の手法について調査・研究を行います。

広島県下水道事業広域化・共同化推進会議においても、新たな汚泥処理方法など広域処理及び共同処理について調査・研究し、取組の検討を行うこととしています。

※38 汚泥 浄水処理や下水を処理するときに発生する汚れのかたまりのこと。

※39 コンポスト 下水汚泥や生ごみなどの有機性廃棄物を発酵させてつくる堆肥又は堆肥化の方法のこと。

### (3) 環境保全活動の推進

#### ◇住民参加型の環境保全啓発活動

呉市の水源の一つである太田川の源流域にある広島市の水源かん養林「太田川源流の森」において、呉市が参加している「太田川流域水源涵養推進協議会」が主催する住民参加型の森林保全活動（林業体験・森林学習）を通じて、水源かん養の重要性についての啓発活動を実施します。

- 森林保全啓発活動（林業体験・森林学習）



#### ◇次世代を担う子ども達への環境教育の実施

水に親しみ、水循環の大切さ等を啓発するため、小学校への訪問授業や子ども水道教室等を実施します。

- 小学校訪問授業



- 子ども水道教室



## 基本政策 3-3 お客様からの信頼の向上

上下水道事業を将来にわたって安定的に経営していくためには、お客様に上下水道事業の状況を理解していただく必要があります。このため、お客様への情報提供などを充実させ、多様なニーズに対応できる質の高いサービスの提供に努めます。

### ■ 現ビジョンにおける主な施策

#### (1) お客様とのコミュニケーションの推進

##### ◇ 情報提供の充実

お客様が知りたい情報や上下水道局としてお知らせしたい情報を市政だよりやホームページ、水道使用水量等のお知らせ票の裏面などを活用し、情報媒体の特性に応じた情報提供を実施しました。

- 市政だよりくれへの掲載（年6回）
- 上下水道局ホームページのリニューアル（平成29年度）
- 水道使用水量等のお知らせ票の裏面を活用した広報
- 上下水道事業を一体化したパンフレットの作成（平成26年度）
- 水道週間（6月）、下水道の日（9月）でのパネル展の開催
- 市民給水100周年記念事業（記念グラフ誌等）の実施（平成30年度）
- 出前トーク（通年）の開催
- 呉市テレビ広報番組へ出演
- 地域の防災訓練へ参加

##### ◇ 上下水道事業の啓発活動

上下水道事業の理解をより深めていただくため、上下水道施設見学会や子ども水道教室などの市民参加型イベントを実施しました。

- 上下水道施設見学会：延べ 282人（平成26年度～平成30年度）  
延べ 51人（令和元年度～令和4年度）
- 【再掲】子ども水道教室：延べ 234人（平成26年度～平成30年度）  
延べ 106人（令和2年度～令和4年度）
- 【再掲】小学校訪問授業：延べ31校 1,665人（平成26年度～平成30年度）  
延べ 8校 324人（令和元年度～令和4年度）

##### ◇ お客様ニーズの把握と意見反映

上下水道事業に対するお客様の評価や意見、要望等を的確に把握し、サービスの改善、向上や事業運営の参考とするため、アンケート調査を実施し、調査結果をホームページで公表しました。

- 「呉市の水道・下水道に関するお客様アンケート」実施：2,000名対象  
(平成29年度、令和4年度)

## (2) お客様の利便性の向上

### ◇総合窓口の充実

ワンストップサービスの向上と事務の効率化のため、給水装置（水道）と排水設備（下水道）を所管する部門を統合し、窓口対応を行う営業課に配置しました。また、上下水道局のつばき会館への移転に合わせて、窓口レイアウトを改善しました。

- 給水装置（水道）と排水設備（下水道）部門の統合（平成25年度）
- つばき会館窓口レイアウトの改善（平成28年度）
- 夜間・休日緊急センターの設置（平成26年度）

### ◇料金納付の利便性の向上

お客様の支払時の負担感を軽減するため、従来、2か月分をまとめてお支払いいただいていた口座振替のお客様を対象に、毎月の口座振替制を導入しました。また、お客様の料金支払いの更なる利便性向上を目的としてスマートフォン決済アプリでの支払いを導入しました。

- 毎月の口座振替制の導入（平成26年度）
- スマートフォン決済アプリでの料金支払いの導入（令和2年度）



## ■新ビジョンにおける主な施策

### (1) 【重点】お客様とのコミュニケーションの推進 (その1)

#### ◇情報提供の充実

引き続き、市政だよりやホームページ、水道使用水量等のお知らせ票の裏面など情報媒体の特性に応じた情報提供を行い、情報提供の充実に努めていきます。

#### ●効果的な広報の推進

お客様が知りたい情報や上下水道局としてお知らせしたい情報を効果的に提供するため、タイミングや提供手段を工夫した広報に努めます。

#### ●新たな情報発信への取組

お客様のニーズが高い情報（断水や事故情報、イベント情報等）を適切なタイミングで提供するため、既存の手段に加えて SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）など様々なコンテンツを活用した広報に取り組みます。

#### ●経営情報の透明性の向上

上下水道事業の経営状況や課題やその取組などをホームページ、出前トークを通じて公開するなど、事業の見える化を推進します。

#### ◇上下水道事業の啓発活動

上下水道事業を取り巻く経営環境が厳しい中、事業の状況を理解していただくために上下水道施設見学会、子ども水道教室など直接コミュニケーションをとることができる市民参加型イベントを継続して開催します。また、イベント開催手法を現地開催にとらわれず、デジタルコンテンツを用いるなど、時代に即した手法も検討します。

水循環の重要性を発信するための上下水道パネル展や小学校訪問授業についても継続して実施します。

#### ●上下水道施設見学会



本庄水源地



新宮浄化センター

**(1) 【重点】お客様とのコミュニケーションの推進 (その2)**

● 上下水道パネル展



水道週間 (令和4年6月1日～7日)



下水道の日 (令和4年9月10日)

◇ お客様ニーズの把握と意見反映

総合窓口やメールなどで寄せられる、お客様からの要望や意見を分析し、サービスの改善、向上に努めます。また、「呉市の水道・下水道に関するお客様アンケート」を定期的の実施します。

● 「呉市の水道・下水道に関するお客様アンケート」の実施 (令和9年度, 令和14年度)

現状のアンケート回収率が50%程度であることから、より多くの意見を回収するためアンケート調査の手法として、現行の郵送調査のほか、Web調査などについても検討します。

■ 数値目標

| 指標                | 令和4年度<br>実績 | 令和10年度<br>目標 | 令和15年度<br>目標 |
|-------------------|-------------|--------------|--------------|
| 水道サービスに対するお客様満足度  | 51.2%       | 55.0%以上      | 60.0%以上      |
| 下水道サービスに対するお客様満足度 | 48.2%       | 55.0%以上      | 60.0%以上      |

〔指標の趣旨〕5年に一度実施しているアンケート調査で、水道及び下水道サービスに「満足」「どちらかといえば満足」と回答された方の割合  
基本理念の「次世代につなぐ 信頼ある上下水道」を心がけ、常にお客様満足度の向上に努めます。

## (2) お客様の利便性の向上

### ◇総合窓口の充実

開庁時は、総合窓口として開設した「お客様サービスセンター」でワンストップサービスでの対応を行っています。また、閉庁時も、お客様からの問い合わせや漏水の通報などは「夜間・休日緊急センター」で対応しており、24時間365日の対応が可能なサービスを提供しています。今後も同様のサービスを提供するとともに、更なる利便性の向上に向けた取組を推進します。

#### ●受託事業者との連携強化

総合窓口業務を包括的に受託している事業者との連携を強化することにより、お客様の要望や相談に対し、きめ細かな対応を行います。

### ◇ICTを活用したお客様の利便性の向上

#### ●各種手続きの利便性の向上

スマートフォンやタブレットを活用し、インターネットを利用した開始・中止など各種手続きや情報のWeb閲覧等が実現できるよう取り組みます。

#### ●料金納付の利便性の向上

お客様の料金支払いの利便性向上を目的としてスマートフォン決済アプリでの支払いを導入しています。今後は、キャッシュレス決済の拡充を含めた更なる利便性向上に取り組みます。

#### ●水道用スマートメータ導入による利便性の向上

水道用スマートメータは、スマートフォンアプリにより使用水量や料金などの必要な情報がプッシュ通知され、お客様サービスの向上に活用できるとともに、漏水の早期発見など、経費の削減につながるため導入に向け取り組みます。

## ■数値目標

| 指標               | 令和4年度<br>実績 | 令和10年度<br>目標 | 令和15年度<br>目標 |
|------------------|-------------|--------------|--------------|
| 水道料金等の窓口納付以外の利用率 | 98.3%       | 98.7%        | 99.4%        |

〔指標の趣旨〕上下水道料金のお支払いに、口座振替、コンビニエンスストアでの納付、キャッシュレス決済を利用している方の割合  
金融機関や上下水道局の窓口に足を運ぶ必要がなく、お客様にとってより便利なこれらのお支払い方法を推進していきます。