

基本目標3 持続



人口減少等による、収益減少が予想される事業環境でも、良質な上下水道サービスを継続するため、ICT 技術の活用など、上下水道施設の効率的な管理の手法や体制の構築を図ります。

また、上下水道事業を運営していくにあたり、お客様のニーズを把握し、的確なサービスを提供するために、広報活動やアンケート調査を随時行います。

1) 経営基盤の強化

【現状】

- ・本市では、人口減少に伴う料金収入の減少に備え、有収率向上に向けた取組みを行っています。
 - ・上下水道サービスを継続していくため、今後の改築需要と収益のバランスを考慮した財政計画策定を行い、料金体系の見直しを検討しています。
 - ・包括委託により、民間の力を活用した未収金対策等を講じています。
 - ・安全・確実で便利な口座振替による支払いが可能となっています。
- また、コンビニや Paypay での支払いも可能です。

【課題】

- ・料金収入だけではなく、他市を参考に新たな収入源の確保を検討する必要があります。
- ・人口減少による料金収入の減少、老朽化した施設の更新を踏まえ、料金体系等の見直しを図る必要があります。
- ・コンビニや Paypay での支払いが可能となっていますが、今後、他の決済方法の導入について検討する必要があります。
- ・持続可能な経営を続けていくため、事業実施にあたって国庫補助制度の有効活用を検討しながら、財源の確保をする必要があります。

【具体的な取組み事項】**①有収率の向上（上水道施設課上水管路維持係・下水道施設課下水管路維持係）**

- ・継続的に漏水調査を実施し、早期発見及び修繕により、水資源の有効活用を図ります。
- ・雨天時及び晴天時の浸入水量を比較し、原因特定調査を行うことにより、浸入水量の多い地域を効率的に絞り込み、誤接続解消及び管渠等のつなぎ目止水（管渠更生）工事のほか、マンホール蓋の取替工事等の浸入水対策を効率的に実施します。

②未収金対策の強化（営業課営業係）

- ・料金の支払い方法について、口座振替を促進します。
- ・包括委託による民間のノウハウを活用し滞納整理を強化し、関係規定に基づき法的措置の強化を図るとともに不納欠損すべきものを確実に処理します。

③料金体系の見直し（総務課経理係、営業課営業係）

- ・事務事業の見直しや経費節減を推進するとともに、人口減少や小口利用者の増加など水需要の構造変化に対応した料金等体系の調査及び研究を進めます。
- ・また、料金改定の必要性を検討し、適正な料金等の設定に努めます。

④新たな収入源の確保（総務課・上水道施設課・下水道施設課）

- ・現在の料金収入の他に財源を確保するために、実施可能な他自治体の事例を調査研究します。

（新たな収入源）

- ・遊休資産の売却、貸付
- ・上下水道施設のネーミングライツ
- ・公用車、上下水道施設、お知らせ封筒への企業広告の掲載

【指標と目標値】

指標	単位	指標の説明	現状 (R4)	中間年度 (R10)	目標値 (R15)	具体的な 取組み事項
有収率	%	【上水道】 総配水量に対して 料金収入の対象と なった水量の割合 【下水道】 処理水量に対して 料金徴収の対象と なった水量の割合	【上水道】 86.6 【下水道】 81.7	【上水道】 87.0 【下水道】 82.5	【上水道】 88.0 【下水道】 83.3	①
収納率※	%	水道料金および 下水道使用料が 支払われた割合	【上水道】 99.49 【下水道】 99.49	【上水道】 99.52 【下水道】 99.55	【上水道】 99.52 【下水道】 99.55	②
経費回収率	%	料金収入で回収す べき経費を回収出 来ているかの割合	【上水道】 109.9 【下水道】 109.0	【上水道】 100 以上 【下水道】 100 以上	【上水道】 100 以上 【下水道】 100 以上	③

※ 4月～翌年3月までに賦課した水道料金及び下水道使用料を4月～翌年5月までに収納された割合

※上水道、下水道共に収納率が99.5%前後で推移しているため、R10、R15の目標値を同数値とした



【漏水調査状況】



【検針実施状況】

3) お客様サービスの充実

【現状】

- ・お客様サービスの向上に向けて、直接市民と関わり、上下水道事業の現状や上下水道施設の現況について、お知らせする機会を設けています。
- ・上下水道事業に対する理解を深めてもらうため、水道週間やカルチュアロードなどの機会に、各種イベントを開催し、ポスター展示などで情報提供を行っているほか、アンケート調査を行うなどしてお客様ニーズを把握しています。
- ・水道や井戸水、下水道などの使用開始、中止や廃止の申し込みは閉庁後も電話やインターネットでの申し込みが可能となっています。
- ・引っ越しシーズン（3月）には土曜日及び祝日にも受付を行っています。
- ・筆談でやり取りを行うにあたり、電子パッドを用意し個人情報が残らないようにしています。

【課題】

- ・お客様サービスの向上のため、現状の受付状況を整理し、申請窓口の一元化を検討していく必要があります。
- ・アンケートやイベントなどを通じて、変化するお客様ニーズの把握に努める必要があります。

【具体的な取組み事項】

①広報活動の充実（部内全体）

- ・本市の広報紙やHPのほか、SNSを活用し、積極的な情報発信を行います。
- ・関連企業や団体等と連携しながら、各種イベントを開催します。

②各種受付の改善（総務課・営業課・下水道施設課）

- ・窓口でのみ受け付けている申請を、メール等で実施可能か検討し、窓口申請に係る業務の省力化を検討します。
- ・部内の業務の見直しを行い、申請等の受付窓口を一箇所へ集約するなど、お客様や工事業者の負担を軽減します。



【カルチュアロード】



【水道週間】