

第6章 共通編

1 水道・下水道事業の現況と課題

(1) 危機管理体制

いつでもどこでも起こり得る大規模地震や集中豪雨などの大災害に備え、危機管理体制を強化する必要があります。そのために、「防府市地域防災計画」や「防府市上下水道BCP（業務継続計画）*」、「防府市上下水道局災害対策マニュアル」など、危機管理に関する各種既存計画やマニュアルなどを充実するとともに、災害時の応急給水や緊急時の復旧資機材の確保はもとより、県内他市と資機材の融通など横の連携を強化することも必要です。

また、日本水道協会*との相互応援対策要綱に基づき、被災した市町から日本水道協会*へ応援要請があった場合、日本水道協会*から要請を受け、他市町が応援活動に当たります。

本市は、平成30年7月豪雨では、上下水道局の給水車による応援給水活動のため職員を当初三原市へ、その後、呉市へ合わせて約1か月間派遣しました。

また、同年10月には、周防大島町と柳井市を結ぶ大島大橋に貨物船の衝突で送水管*が破断し、ほぼ全域で断水が続いた周防大島町へ同様に、応援給水活動のため職員を約1か月間派遣しました。

こうした経験をいかし本市が被災した場合には、受援体制をいかに迅速に確立させるかが重要となります。



【応援給水活動】

(2) 組織体制

平成23年4月に、公共下水道事業の地方公営企業法全部適用*に合わせて、上下水道一体で効率的な事業運営や経営基盤の強化を図るために水道と下水道の組織を統合し、「防府市上下水道局」を発足しました。

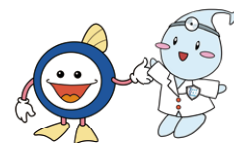
その後も、業務委託の推進などに伴い、更なる効率化に向けて組織の改編を行っています。

平成31年4月1日現在、上下水道局の職員67人（技術職39人、事務職28人）のうち、水道事業会計に属する職員は28人、工業用水道事業会計に属する職員は8人、公共下水道事業会計に属する職員は31人です。

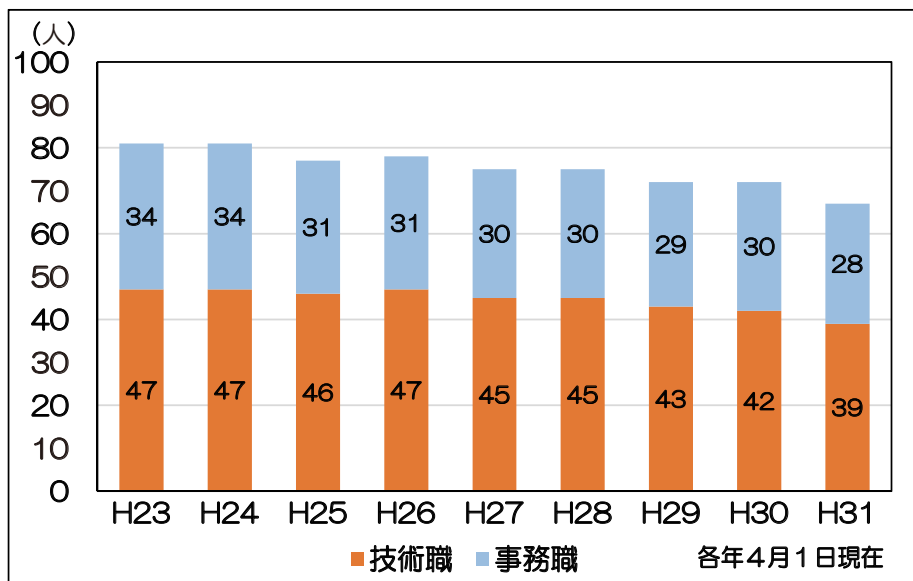
また、公共下水道（雨水）事業のうち、改良、維持管理に関する事業に防府市河川港湾課の職員11人が河川などの業務と兼務しています。

経営の効率化や市民サービスの向上を図るために民間委託を進めたことや熟練職員の退職などで技術・事務継承が大きな課題であり、今後は継承の方法について検討していく必要があります。また、今後、生産年齢人口が減少していく中、増大する老朽管更新事業、耐震化事業や災害時の体制などに必要な人員の確保が懸念されます。

「防府市上下水道局」発足

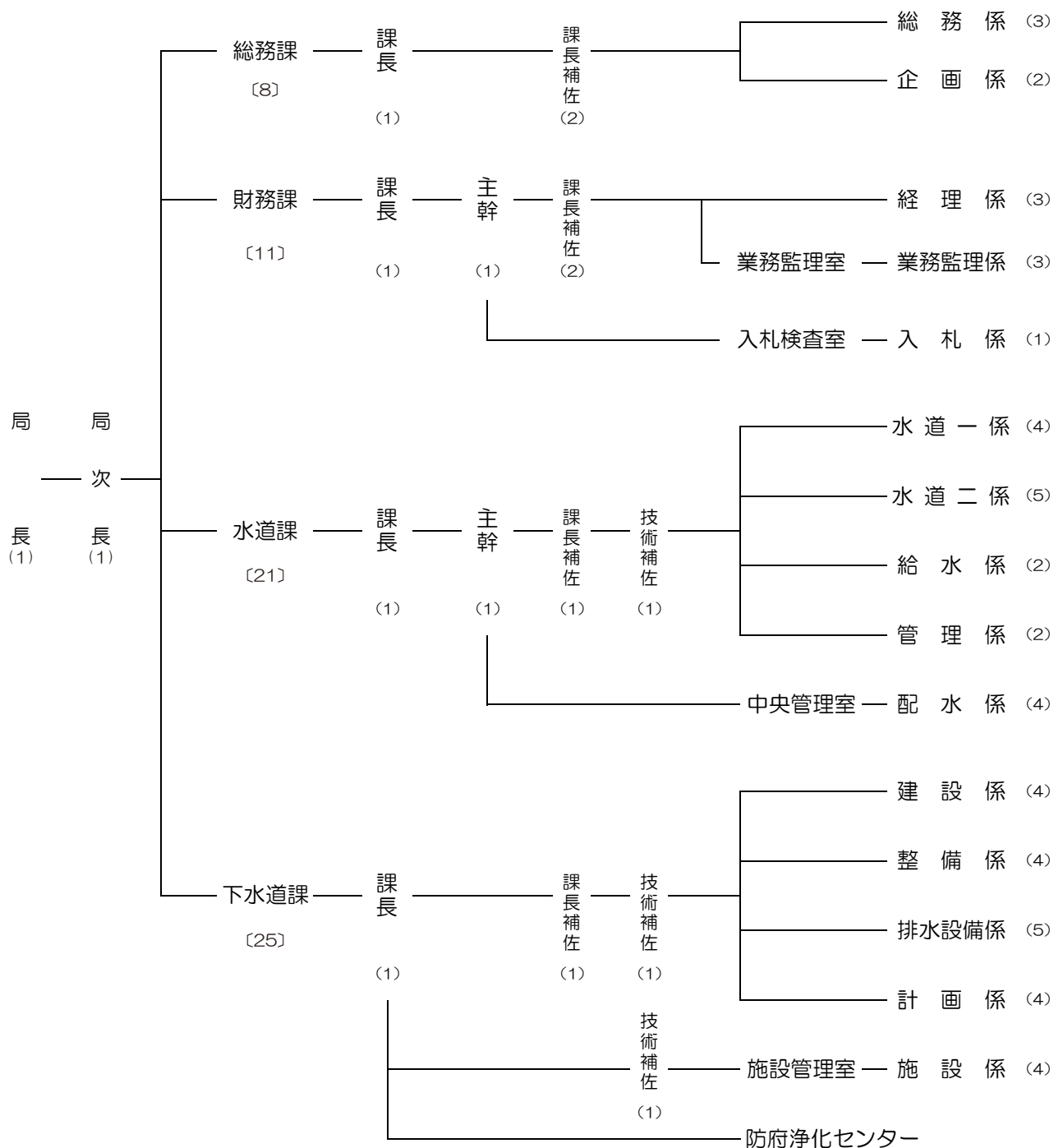


【職員数の推移】平成23年4月～平成31年4月



上下水道局職員総数 67人

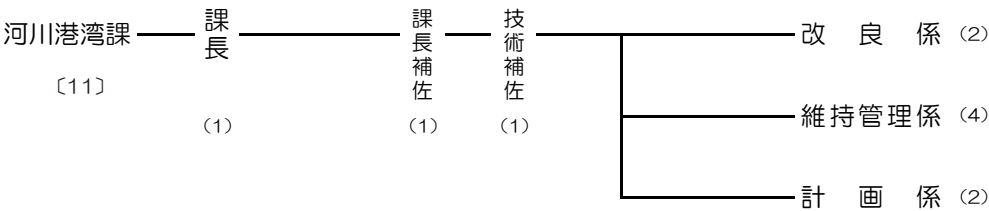
平成31年4月1日現在



注：職員総数は再任用職員（短期任用）を除いた人数

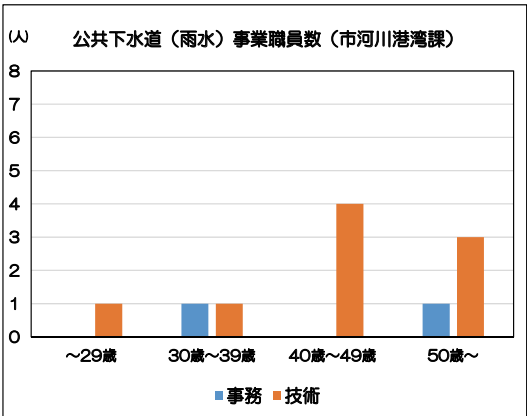
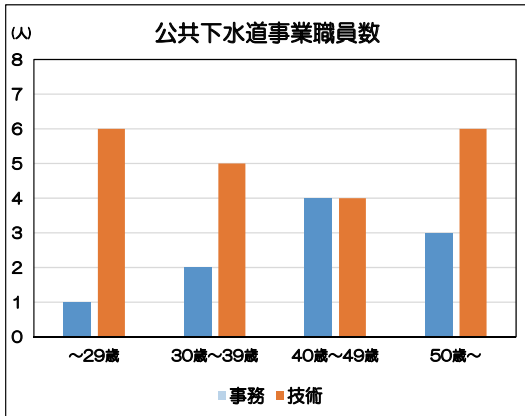
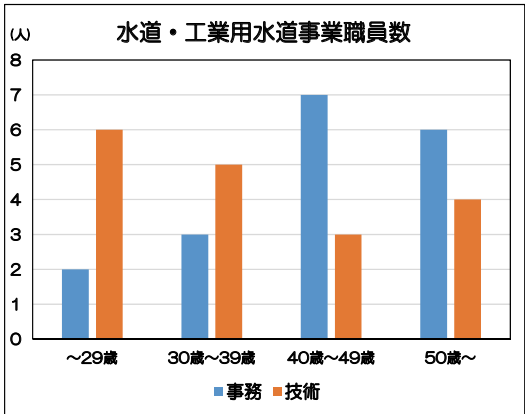
市河川港湾課職員総数 11人

平成31年4月1日現在



注：職員総数は再任用職員（短期任用）を除いた人数

【年齢構成】（平成31年4月1日現在）



(3) 包括委託の状況

本市ではこれまで、事務の見直しや組織の機構改革などを行うことで、効率的な事業運営に努めてきました。

民間委託については、防府浄化センター供用開始当時から民間企業に個別の業務委託を行っており、平成 14 年度からは防府浄化センターと雨水ポンプ場の維持管理業務を包括委託しています。また、平成 20 年度から、夜間、休日における水道施設運転管理や料金関係を含めた全般的な受付業務を委託しています。さらに、平成 25 年度からは包括委託で、検針業務、水量調査業務、使用開始・中止業務、メーター管理業務を、平成 28 年度からは、検針業務などに滞納整理業務を追加しています。

令和元年度からは、これまで委託してきた検針業務や夜間、休日の受付及び水道施設の運転管理などの業務に加えて、平日の窓口受付や電話対応、料金収納に係る業務などを包括委託するに当たり、「上下水道局お客様センター」を開設しました。民間事業者の技術力やノウハウを活用した業務の効率的運用を図るとともに、市民サービス向上のための取組を進めることが必要です。

なお、水道事業では、小規模な施設が点在し、浄水*場などの大規模な施設がないため、下水道事業では、大規模施設である防府浄化センターにおいては、部分的改修を進めており、当面は全面改修する予定はないため、PFI*や DBO*といった民間活用手法を取り入れる状況にはありません。



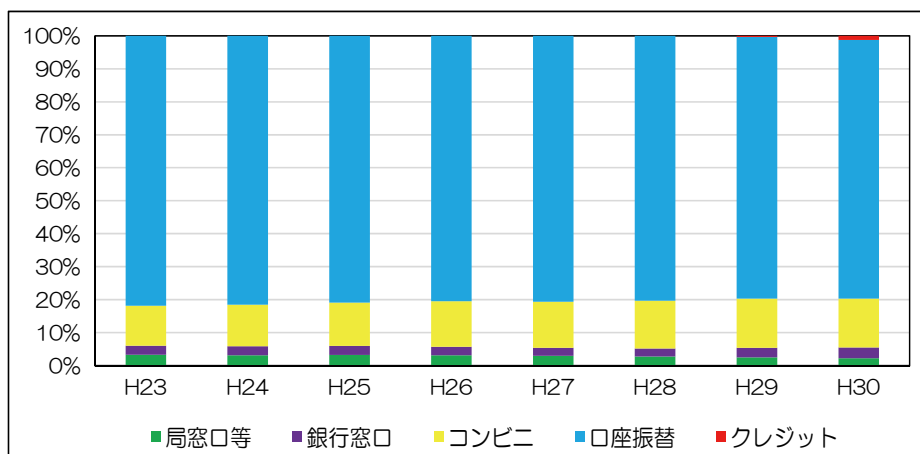
【平成 31 年 4 月 1 日 お客様センター開所式】

(4) お客様サービスの向上

ア お客様サービスについて

水道料金、下水道使用料の支払いは、お客様の口座から自動的に引き落とされる「口座振替払い」と、納入通知書により、金融機関（ゆうちょ銀行を含む。）、コンビニエンスストア又は上下水道局の窓口で支払う「窓口払い」に加えて、平成29年7月から「クレジットカード払い」、そして、平成31年3月からは、「モバイル決済」（お客様が自らのスマートフォンなどのカメラで納入通知書のバーコードを読み込むことにより支払う。）の「LINE Pay（ラインペイ）*」、「PayB（ペイビー）*」を採用し、支払方法の多様化に取り組み、お客様の利便性向上を図り、収納率*100%を目指しています。

【水道料金 収納方法別割合推移表】



現在、収納率*は、水道料金、下水道使用料ともに99.9%以上を維持しており、高い水準を保っています。今後も不払いによるお客様間の不公平が生じることのないよう、また、高齢化の進展に伴い福祉関係部署などとの連携を進めるとともに、お客様の情報収集に努め、適切に対処していきます。

より良いサービスを提供するためには健全経営が必須であり、経費の節減などの取組は欠かせません。しかしながら、経費節減や業務見直しなどによって、お客様サービスの低下を招くことは本末転倒です。

今後もお客様満足度を向上させるために、現状のサービスを維持するだけでなく、更なる向上に努める必要があります。

イ 広報活動について

より多くの人に上下水道事業の情報を提供できるように、平成30年度から防府市のホームページに上下水道局トップページ（サブサイト）を開設しています。また、毎年10月開催の「愛情防府フリーマーケット」において、上下水道事業に対する理解を深めていただくため「上下水道フェア」を出店しています。そのほかにも、市広報誌「ほうふ」に上下水道事業に関するお知らせの掲載などを行っています。



【上下水道局サブサイト（トップページ）】



【上下水道フェア】

・ペットボトル「淡如水」

防府市のおいしい水を安心して飲んでいただくために、水道水のPRとして、水道水入りペットボトル「淡如水」を防府市まちの駅「うめてらす」などで販売しています。

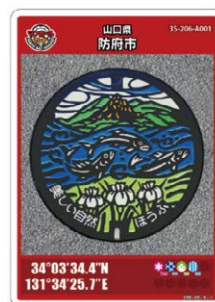


【淡如水】

・マンホールカードの配布（無料）

マンホールカードとは、下水道を身近なものに感じていただくために始まった取組の一つで、マンホール蓋を全国統一規格のコレクションカードにして紹介するものです。

全国的に平成28年4月の第1弾

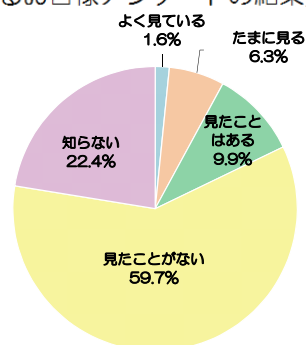


【防府市マンホールカード】

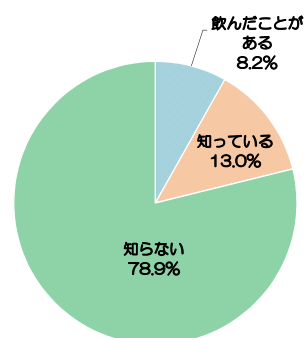
から始まり、防府市は第6弾の平成29年12月から、防府市まちの駅「うめてらす」で配布しています。

【平成30年度 防府市の水道・下水道に関するお客様アンケートの結果】

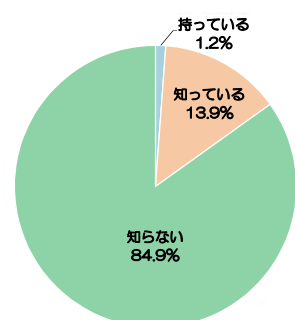
上下水道局のホームページについて
 おうかがいします。
 （当てはまる回答1つに○）



上下水道局のペットボトル水について
 おうかがいします。
 （当てはまる回答1つに○）



防府市のマンホールカードについて
 おうかがいします。
 （当てはまる回答1つに○）



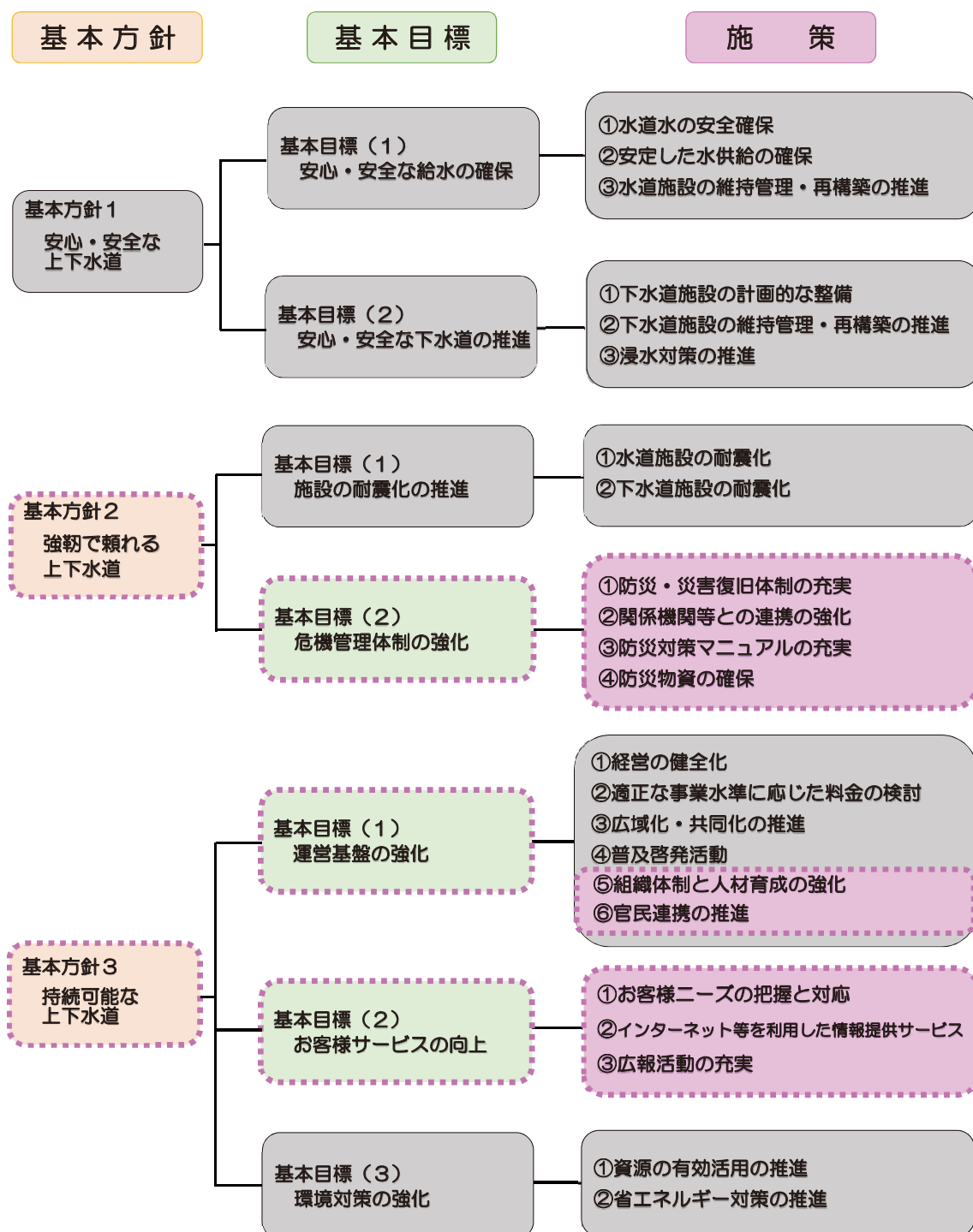
お客様アンケートの結果から、上下水道局のホームページを見たことがない人、「淡如水」や「マンホールカード」を知らない人の割合が高いため、今後は、広報活動を強化し、上下水道事業について、より多くの理解者を育てる方策を検討する必要があります。

2 めざすべき将来像～目標と取組～

本ビジョンでは、50 年後、100 年後まで見据えた上下水道事業のめざすべき将来像を実現するため、基本理念の下、共通編では「強靱」、「持続」の観点から、今後 10 年間の具体的な取組を示します。

共通編

【基本理念】「安心と安定を未来へ ほうふ上下水道」



基本方針2 強靱で頼れる上下水道

基本目標(2) 危機管理体制の強化

施策① 防災・災害復旧体制の充実

災害や事故の発生時においても上下水道サービスが提供できる事業運営を実現するため、防災・災害復旧体制の充実に努めます。

上下水道局では、緊急時の非常連絡体制を確認するための連絡訓練や災害時の修理受付手順の徹底を図るための受付訓練を毎年実施します。また、山口県や日本水道協会*などが開催する総合防災訓練や災害復旧実務講習会に実務経験の少ない若手職員を派遣し、技術、危機管理意識、対応力の向上を図ります。



【山口県総合防災訓練】

【施策① 防災・災害復旧体制の充実】の取組

- ・防災訓練実施や実務講習会参加により、防災・災害復旧体制の充実に努める。

◎目標

- ・現在年1回実施している非常時情報連絡訓練、修理受付訓練を令和2年度から年2回以上実施する。

施策② 関係機関等との連携の強化

災害や事故の規模が大きい場合、一事業体の上下水道局職員だけでは必要な応急給水や復旧活動を実施することが困難になることも予想されます。

被災した場合の資機材などの備蓄や確保に限らず、広域的な大災害に備えて、他の地域での災害に対して支援できるように、日本水道協会*との災害時の相

互応援対策要綱に基づき、他市町の事業体との連携体制の強化を図るなど、広域的な応援体制と被災した場合の受援体制の整備に努めます。

【施策② 関係機関等との連携の強化】の取組

- ・他市町の事業体との連携体制の強化を図るなど、広域的な応援体制と被災した場合の受援体制の整備に努める。

施策③ 防災対策マニュアルの充実

水道施設や下水道施設が大規模な災害などで相当の被害を受けても、優先してしなければならない業務を行えるよう、たとえ一時的に中断してもできるだけ早く復旧できるようにするために平成30年3月に「防府市上下水道BCP（業務継続計画）＊」を策定しました。危機管理体制の強化を図るため、危機管理能力を備えた職員を養成するとともに、上下水道BCPや既存の災害対策マニュアルの充実に努めます。

【施策③ 防災対策マニュアルの充実】の取組

- ・上下水道BCPや既存の災害マニュアルを年1回以上見直し、充実に努める。

施策④ 防災物資の確保

災害時の飲料水配布など、訓練を日頃から実施し、緊急時に迅速な対応ができるよう、資機材の備蓄や適切な管理を徹底していきます。

【施策④ 防災物資の確保】の取組

- ・緊急時に迅速な対応ができるよう、資機材の備蓄や適切な管理を徹底する。



基本方針3 持続可能な上下水道

基本目標(1) 運営基盤の強化

施策⑤ 組織体制と人材育成の強化

市民活動や経済活動を支える上下水道事業を維持継続していくためには、技術基盤の確保が重要です。上下水道に関する技術や、公営企業特有の事務は、長年の経験に培われた専門的な技術や知識が欠かせないことから、今後の人材育成や確保について研究するとともに、資格取得や各種研修への参加の支援などにより、現場管理に必要な技術の継承や知識の習得に取り組みます。また、今後の厳しい経営環境を見据え、業務改善や更なる組織体制の効率化により、事業環境の変化に適応できる効率性の高い組織体制の構築に努めます。

【施策⑤ 組織体制と人材育成の強化】の取組

- 今後の人材育成や確保について研究する。
- 資格取得や各種研修への参加の支援などにより、現場管理に必要な技術の継承や知識の習得に取り組む。

施策⑥ 官民連携の推進

これまで、防府浄化センター及びポンプ場の維持管理業務の包括委託や上下水道局にお客様センターを設置するなど、業務の一部を民間委託してきましたが、更に適正な業務運営の継続やサービスの維持向上を視野に入れ、業務の効率化に向けて官民連携に取り組めます。

【施策⑥ 官民連携の推進】の取組

- 業務の効率化に向けて、更に官民連携に取り組む。
- 現在の包括委託業務の適正な業務運営を継続する。



基本目標(2) お客様サービスの向上

施策① お客様ニーズの把握と対応

平成30年度に、防府市の水道や下水道を御使用いただいているお客様にアンケートを実施しました。お客様の意見や要望を受け、今後の事業運営やサービスに反映していきます。また、ホームページを使ったアンケートや中間アンケートを実施します。

さらに、接遇研修などを職員及び委託業者に対して実施し、接客や電話対応など職員の接遇マナーの向上に努め、お客様が不満を感じることはない窓口サービスを提供します。

【施策① お客様ニーズの把握と対応】の取組

- お客様アンケートなどを実施して、意見や要望を今後の事業運営やサービスに反映する。



施策② インターネット等を利用した情報提供サービス

情報通信技術（ICT）の進展により、他の公共料金などでは、メーターの自動検針対応機器により、随時検針データを取得し、スマートフォンアプリなどを利用して使用量などの情報をお客様へ提供しています。また、インターネットやメールサービスを利用して口座振替・クレジットカード払い利用者への検針のお知らせを通知するペーパーレス化も実施しています。

本市の上下水道事業においても、お客様のニーズを把握しながら、費用対効果を考慮してメーターの自動検針対応機器の設置などの実現に向けて調査研究を進めます。

【施策② インターネット等を利用した情報提供サービス】の取組

- 情報通信技術を活用してお客様サービスの充実を図るため、自動検針及び新たな情報提供サービスの導入、ペーパーレス化の実現に向けて調査研究する。

施策③ 広報活動の充実

市広報誌「ほうふ」や防府市のホームページ及びフェイスブックの充実、各種イベント、チラシの配布などを活用し、様々な世代に対応した広報活動を展開します。

【施策③ 広報活動の充実】の取組

- ・現在の広報を充実させ、様々な世代に対応した広報活動を展開する。

