

## 第3章 これまでの取組と評価

### 1 「すいすいビジョン2020～吹田の水標～」の取組と到達点

「すいすいビジョン2020」に基づき、「地域の水道として、お客さまとともに、安定した安心・安全の水道」を基本理念として、6つの基本方針に沿って、ハード、ソフト両方の事業を進めてきました。

#### 基本方針1 安全でおいしい水の供給

主な取組	到達点・成果
水安全計画*の策定・運用と水道GLP*(水道水質検査*優良試験所規範)の維持	平成24年(2012年)3月に「吹田市水安全計画」(以下「水安全計画」)を策定し、水安全計画推進委員会において定期的にリスク要因の評価・把握等を行っています。また、水道GLPを引き続き維持しています。
鉛製給水管*の解消	鉛製給水管の解消に向けて、平成22年度から面的整備*事業を実施するとともに、経年管等の更新時に併せた取替えや助成制度*の創設、利用の働きかけを進めました。

#### 基本方針2 安定した水道システムの確立

主な取組	到達点・成果
水道施設マスタープランの策定	アセットマネジメント*を実施するとともに、平成25年3月におおむね40年先の将来像を描いた「マスタープラン」を策定し、施設整備の方向性を明確にしました。
浄配水施設*配水池*の耐震化	大規模地震発生に備え、給水拠点となる配水池の耐震化を優先的に進めました。耐震化率は90.3%となりました。
片山浄水所浄水施設*の更新	老朽化が進む水処理施設の更新について、将来を見据えた処理能力、処理方法を検討し、平成28年度(2016年度)に着工し、令和2年度(2020年度)末の完成を目指して進めています。
基幹管路の耐震化	年間約2kmの整備を目標として耐震化等を進めてきました。財政状況から一部の計画を先送りしなければならず、平成30年度(2018年度)末時点の基幹管路の耐震化率は42.4%となりました。
経年化管路の更新	年間約8kmの更新を目標に整備を進め、平成22年度(2010年度)から平成30年度(2018年度)までの間に約54.7kmの管路を更新しました。
片山浄水所・泉浄水所連絡管の整備	緊急時の泉、片山両浄水所間の相互融通、災害時の給水確保等を目的として、平成28年度(2016年度)からシールド工法*による工事に着手し、令和2年度(2020年度)末の完成を目指し進めています。
災害時給水拠点*の整備	北大阪健康医療都市(健都)*に耐震性貯水槽*を設置し、平成29年度(2017年度)に9か所目の災害時給水拠点として供用を開始しました。また、災害時給水所*として市内12校の小学校に組立式給水タンク*を配備しました。これにより各御家庭からおおむね1km以内の距離で応急給水が可能になりました。

#### 基本方針3 お客様へのサービスの充実

主な取組	到達点・成果
料金業務等におけるサービスの充実	平成19年(2007年)から実施している口座振替割引*制度やコンビニ収納*に加え、閉栓時の現地精算や高齢者世帯声掛けサービス*など新たなサービスを開始しました。平成31年(2019年)3月には、水道の閉開栓について、スマートフォンなどからの申請を可能とし、利便性の向上を図りました。また、給水装置*や水質に関する問合せ等に対応するとともに、高齢者世帯宅の点検や水質検査等を実施しています。

#### 基本方針4 お客様とともに守りはぐくむ「地域の水道」

主な取組	到達点・成果
広報・広聴の充実	広報誌の発行やホームページでの情報発信や水道展*、浄水所見学や出前授業*などに加えて、平成24年度(2012年度)からは毎年夏季に水道フェア「すいすいくん祭り*」を開催しています。そのほか市主催のイベントへの参加や、水道版タウンミーティング「水道いどばた会議*」等に取り組み、水道事業への理解が深まるようPRに努めました。水道週間*やイベント、ホームページにおいてアンケートを実施しました。また、経営に関する重要案件について水道事業経営審議会*に諮問し答申をいただきました。

#### 基本方針5 環境に配慮した事業の推進

主な取組	到達点・成果
位置エネルギー*の有効活用	大阪広域水道企業団から送られてくる水の圧力を利用するなど、ポンプを使用しないで自然流下方式により配水できる区域と時間の拡大に努めました。
新電力*の導入	吹田市の方針に則り、平成29年度(2017年度)から環境に配慮した小売電気事業者からの電力調達を開始しました。

#### 基本方針6 将来にわたり安定した経営基盤の構築

主な取組	到達点・成果
水道料金のあり方の検討と料金改定の実施	水道料金のあり方について、水道事業経営審議会に諮りながら、節水型社会における水需要の減少に対応した料金体系を検討し、平成28年(2016年)4月に料金改定を行いました。同時に料金体系を用途別料金*から口径別料金*に変更しました。
効果的・効率的な業務執行	検針業務及び滞納整理業務*を平成21年度(2009年度)から順次委託しました。浄配水施設等運転監視業務は平成22年度(2010年度)から一部委託しています。業務委託とともに職員の削減を図りました。

## 2 すいすいビジョン2020における管理指標と平成30年度までの進捗状況

基本方針	項目	単位	優位性	平成30年度	目標値
1 安全でおいしい水の供給	水質基準*不適合率	%	↓	0.0	0.0
	水源の水質事故*	件	↓	0.0	0.0
	管末*における残留塩素濃度*年間平均値	mg/L	↓	0.45	0.40
	総トリハロメタン*濃度目標達成率	%	↑	95.8	100.0
	アンケートに見る水道水の安心度	%	↑	94.7	90.0
	鉛製給水管率	%	↓	6.9	6.5
	直結給水*管率	%	↑	70.1	70.0
	貯水槽水道*指導率	%	↑	31.2	40.0
2 安定した水道システムの確立	自己水比率	%	-	35.7	40.0
	地下水源率	%	-	11.1	13.0
	配水池耐震施設率	%	↑	90.3	90.0
	経年化設備率	%	↓	78.9	71.1
	基幹管路の耐震化率	%	↑	42.4	44.7
	管路の耐震化率	%	↑	18.7	18.4
	重要給水施設*管路耐震化適合率(箇所比)	%	↑	8.7	10.3
	経年化管路率	%	↓	37.7	37.0
	管路の更新率	%	↑	0.91	1.12
	管路の事故割合	%	↓	6.1	5.0
	給水拠点密度	箇所/100km <sup>2</sup>	↑	41.6	41.6
	3 お客さまへのサービスの充実	お客さま満足度(アンケート回答数)	%	↑	91.2
4 お客さまとともに守りはぐくむ「地域の水道」	水道施設見学者割合	人/1,000人	↑	9.8	12.5
	水道事業に係る情報の提供度	部/件	↑	2.1	2.1
	アンケート情報収集割合	人/1,000人	↑	6.06	7.00
	直接飲用率*	%	↑	52.8	68.0
5 環境に配慮した事業の推進	総電力使用量	千kwh	↓	10,545	12,900
	総二酸化炭素(CO <sub>2</sub> )排出量(平成20年度比)	%	↓	△21.7	△9.0
	自己水量1m <sup>3</sup> 当たり電力消費量	千kwh/m <sup>3</sup>	↓	0.71	0.78
	有収率	%	↑	95.9	96.0
6 将来にわたり安定した経営基盤の構築	給水原価*	円/m <sup>3</sup>	↓	140.9	149.7
	営業収支比率*	%	↑	110.4	100.0
	給水収益に対する企業債残高の割合	%	↓	187.1	235.9
	職員1人当たり有収水量	m <sup>3</sup> /人	↑	381,327	415,260
	職員1人当たり給水収益	千円/人	↑	57,634	56,500
	給水収益に対する職員給与費の割合	%	↓	17.4	22.5
	職員資格取得度	件/人	↑	1.97	1.8
	内部研修時間	時間/人	↑	9.0	7.8

※優位性:「↑」は数値が高い方が望ましい場合、「↓」は数値が低い方が望ましい場合を表しています。

## 3 吹田市水道事業に関する市民アンケート調査結果

水道事業の健全な経営を目指し、市民目線での水道事業を知り、「すいすいビジョン2029」策定の基礎資料として今後の事業経営に活用するため「吹田市水道事業に関する市民アンケート」を実施しました。

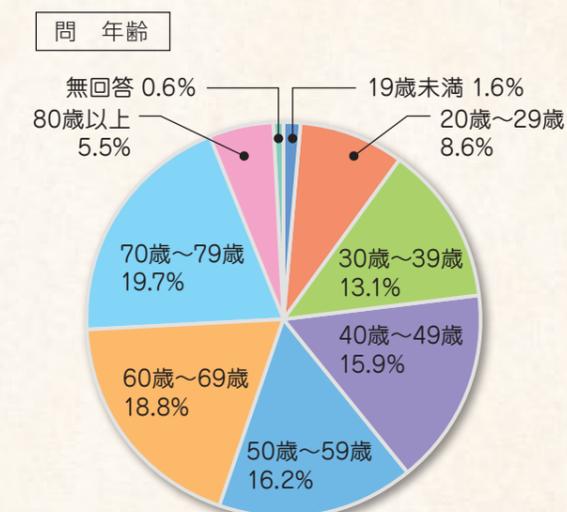
### (1) 実施状況

- ア 調査期間 平成29年(2017年)12月22日～平成30年(2018年)1月22日
- イ 調査対象 市内在住の18歳以上85歳未満の方2,000人(無作為抽出)
- ウ 回答者数 872人
- エ 回収率 43.6%

### (2) 調査結果

#### ア 回答者

70歳代が19.7%と最も多く、年代が下がるにつれて減少しているものの、30歳代から70歳代まででは大きな差はありませんでしたが、20歳代以下の回答者数は少なくなっています。

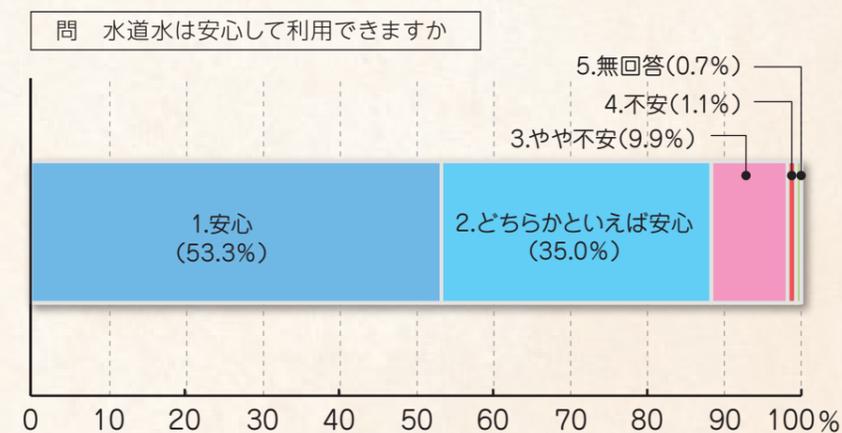


#### イ 水道水の安全性について

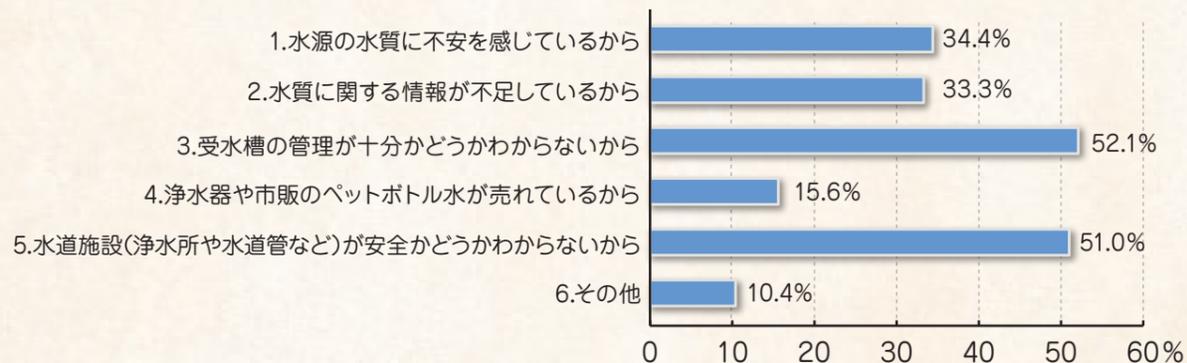
水道水の安全性については、「安心している(53.3%)」と「どちらかといえば安心している(35.0%)」を合わせ、88.3%の方から安心して利用しているとの回答をいただきました。

平成20年度(2008年度)実施のアンケート結果と比較すると、「安心している」との回答は前回の44.1%を大きく上回りました。

一方、水道水に不安を感じている方の半数以上が、受水槽の管理や浄水所や水道管などの水道施設の安全性を挙げています。そのほか、水源の水質への不安や水質に関する情報の不足との回答が多くなっています。



問 水道水は「やや不安」「不安」の理由(複数回答、有効回答数:96)

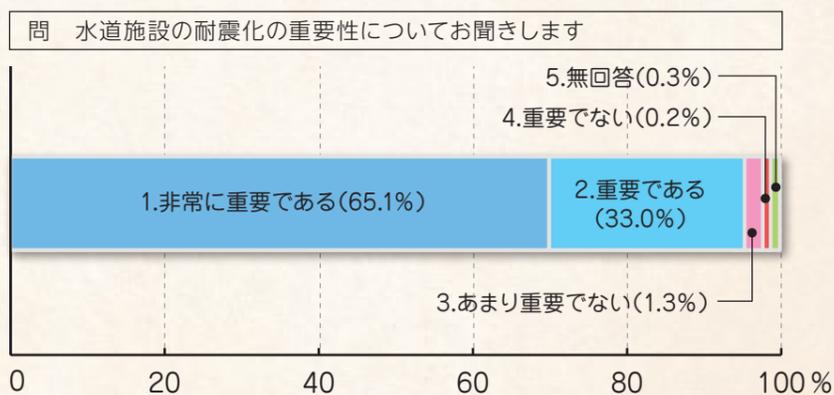
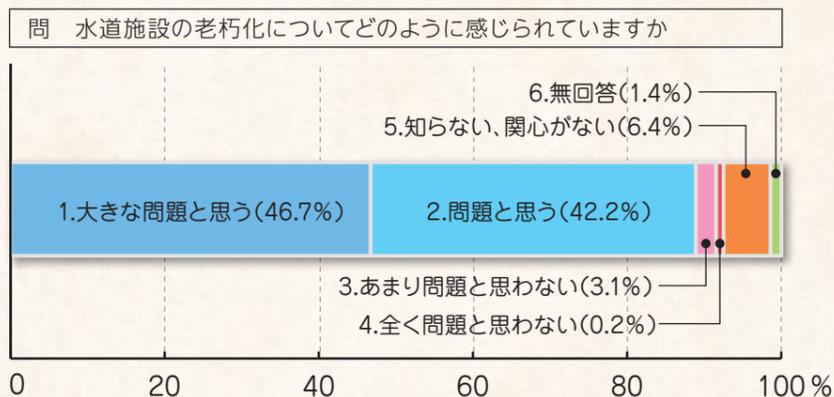


### ウ 水道施設の老朽化・耐震化について

テレビや新聞などでも報道されている水道施設の老朽化について、88.9%の方が問題意識を持っているとの回答が得られました。

同様に耐震化についても、「非常に重要である」、「重要である」を合わせると98.1%となり、ほとんどの方が耐震化の重要性を感じているとの結果になりました。

水道施設の更新、耐震化に多額の費用が必要になることについて、「更新・耐震化のためなら、少くとも費用がかかることは仕方がない」が64.8%と最も多く、「費用がかかっても、更新・耐震化を優先して進めるべき」を合わせると88.9%となりました。

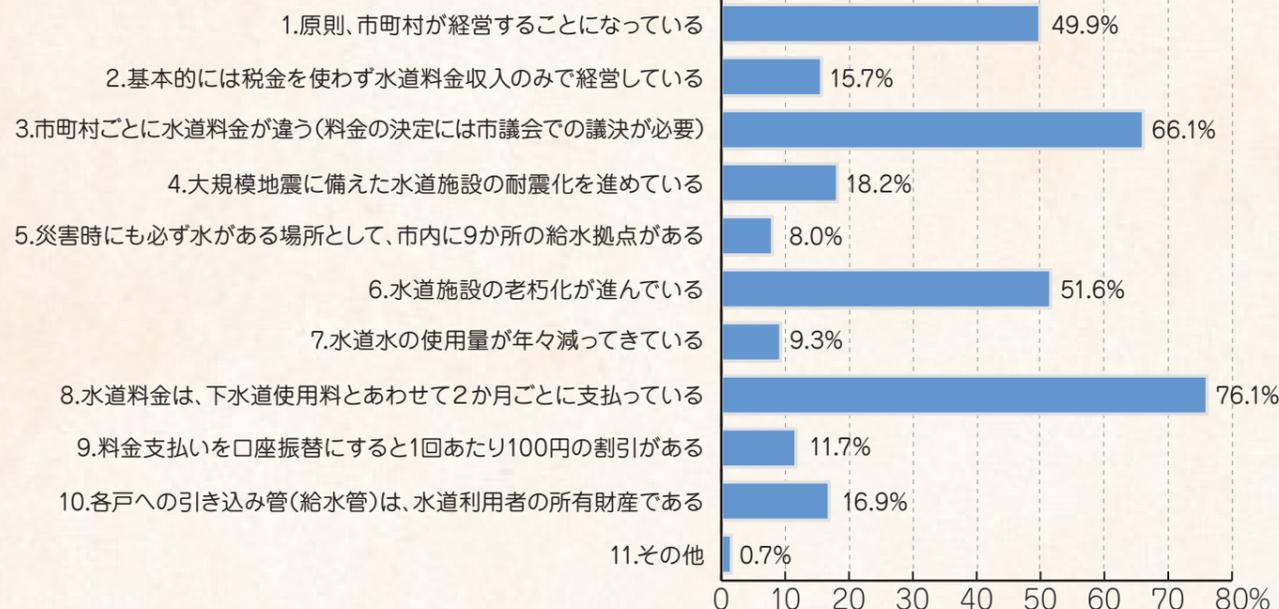


現在、水道施設の更新にあわせて耐震化するなど効率的な施設整備を推進していますが、工事には多額の費用が必要となります。そのことについてどのように思いますか。	割合
1.費用がかかっても、更新・耐震化を優先して進めるべき	24.1%
2.更新・耐震化のためなら、少くとも費用がかかることは仕方がない	64.8%
3.更新・耐震化が遅れても、費用をできるだけ抑えて進めるべき	8.8%
4.費用がかかるなら更新・耐震化の必要はない	0.1%
5.その他	1.7%
6.無回答	0.5%

### エ 広報・PRについて

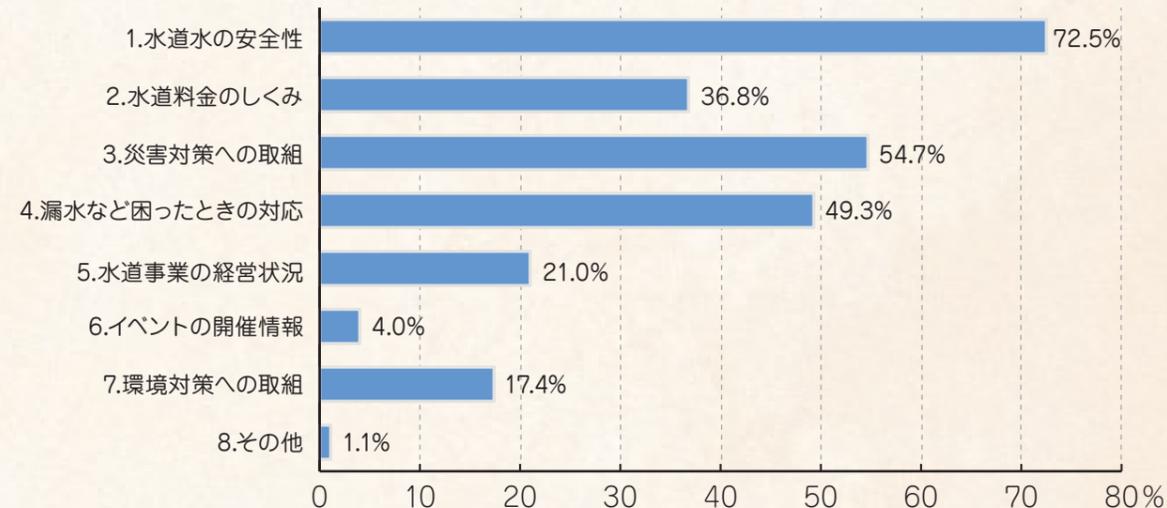
本市の水道事業の特徴について、2か月ごとに水道料金と下水道使用料を徴収していることや、市町村ごとに水道料金が違うことを知っているとの回答が多い一方、基本的に水道料金収入だけで経営していることや水道水の使用量が減少傾向にあること、9か所の災害時給水拠点を設置していることを知っているとの回答は1割程度にとどまりました。

問 水道事業の特徴で知っていることは何ですか(複数回答)



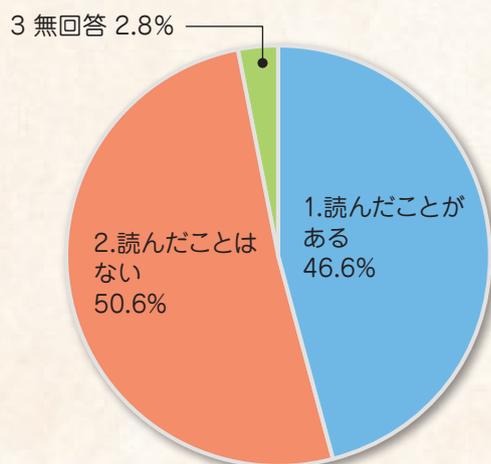
水道に関して知りたい情報として最も多かったのは「水道水の安全性(72.5%)」で、次いで「災害対策への取組(54.7%)」、「漏水など困ったときの対応(49.3%)」との結果でした。

問 水道に関して知りたい情報は何か(複数回答)

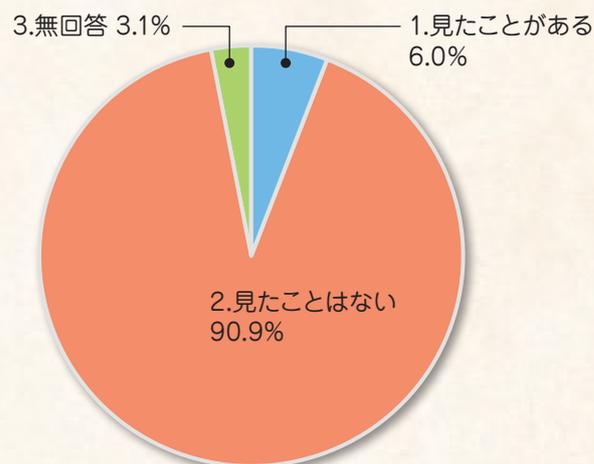


本市では、広報誌(すいどうにゅーす\*)やホームページで水道に関する情報提供を行っていることについて、広報誌(すいどうにゅーす)を「読んだことがある」との回答は46.6%に留まり、ホームページではほとんどの方が「見たことがない」との回答でした。

問 すいどうにゅーすを  
ご覧になったことがありますか



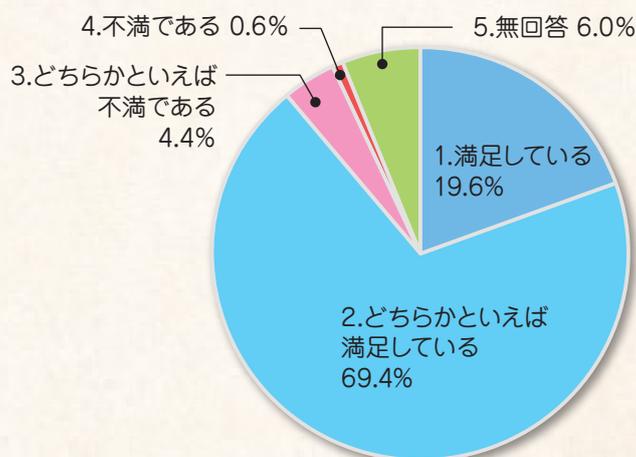
問 水道部のホームページを  
ご覧になったことがありますか



### オ 本市の水道事業について

本市の水道事業について「満足している(19.6%)」と「どちらかといえば満足している(69.4%)」を合わせると89.0%となり、何らかの不満を感じているとの回答は5.0%に留まりました。

問 本市の水道事業についてどのように感じていますか



### (3) まとめ

今回のアンケートでは、9割近い市民のみなさんがおおむね安心して水道水を御利用いただいていることが明らかになる一方、1割程度の方は、受水槽の管理や水道施設、水道管の安全性などに不安を感じていることがわかりました。

水道施設の更新や耐震化については、多くの方が必要性を感じており、「ある程度費用をかけてでも更新や耐震化を進めるべき」との回答でした。一方で「必要性や費用対効果などを充分検討したうえで進めるべき」や「水道料金への影響はできるだけ少なくしてほしい」など経営努力を求める意見もありました。

継続した水道事業経営には市民理解が必要不可欠ですが、広報誌やホームページを見たことがある方は未だ少なく、広報・PRが十分とは言えません。

自由意見の中には、「今回のアンケートが水道事業について考えるきっかけとなった」、「これまで無関心であったことを反省した」などの意見が数多く見受けられました。