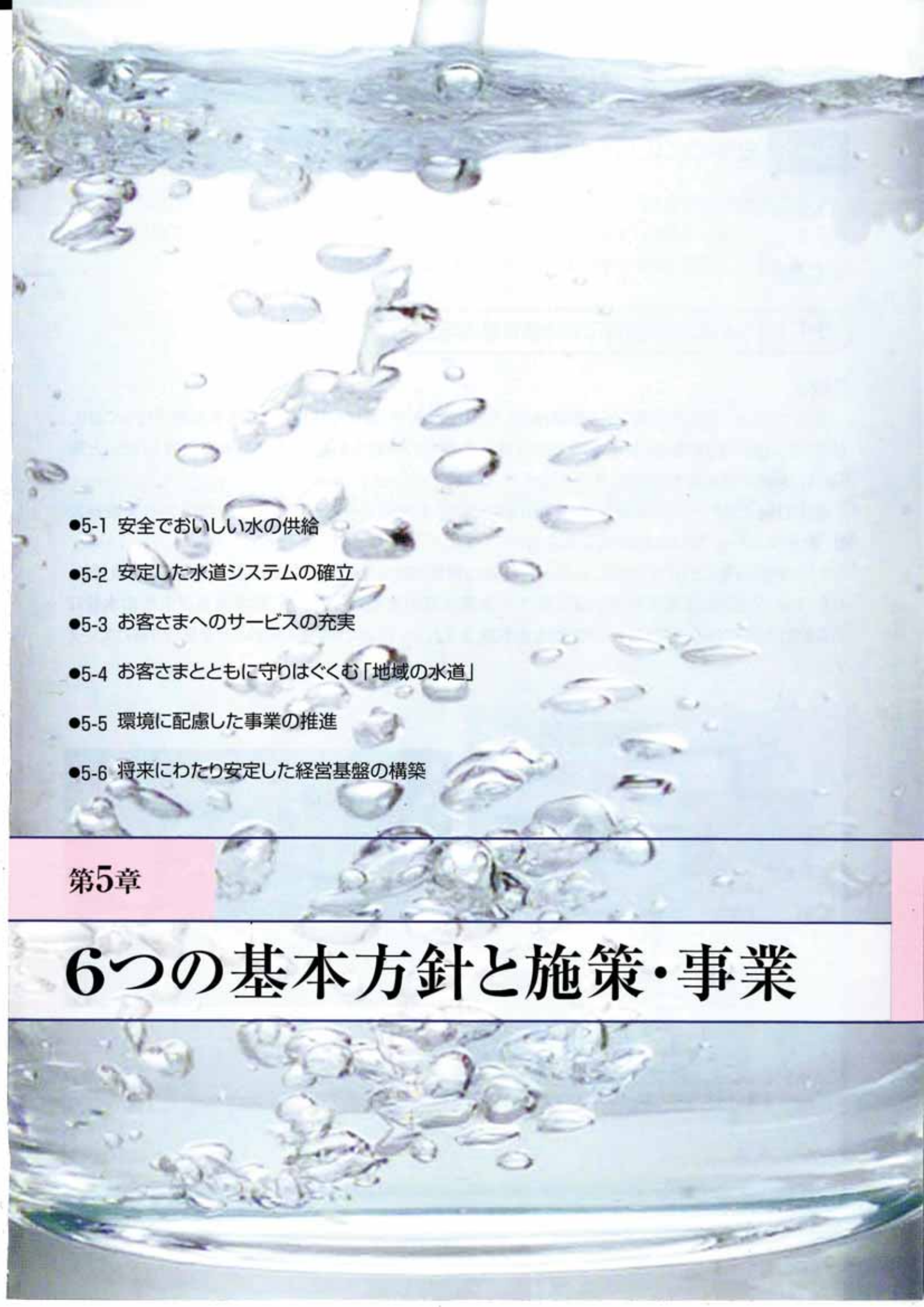


- 
- 5-1 安全でおいしい水の供給
 - 5-2 安定した水道システムの確立
 - 5-3 お客さまへのサービスの充実
 - 5-4 お客さまとともに守りはぐくむ「地域の水道」
 - 5-5 環境に配慮した事業の推進
 - 5-6 将来にわたり安定した経営基盤の構築

第5章

6つの基本方針と施策・事業



第5章 6つの基本方針と施策・事業

5-1 安全でおいしい水の供給

すべてのお客さまが毎日口にされる「水」、その安全を確保することは私たち水道事業者にとって最大の責務です。水源から蛇口までを一貫した水道システムとして捉え、すべての過程における監視と管理を行い、水道水質の安心・安全を守り、おいしく飲める水をお客さまにお届けします。

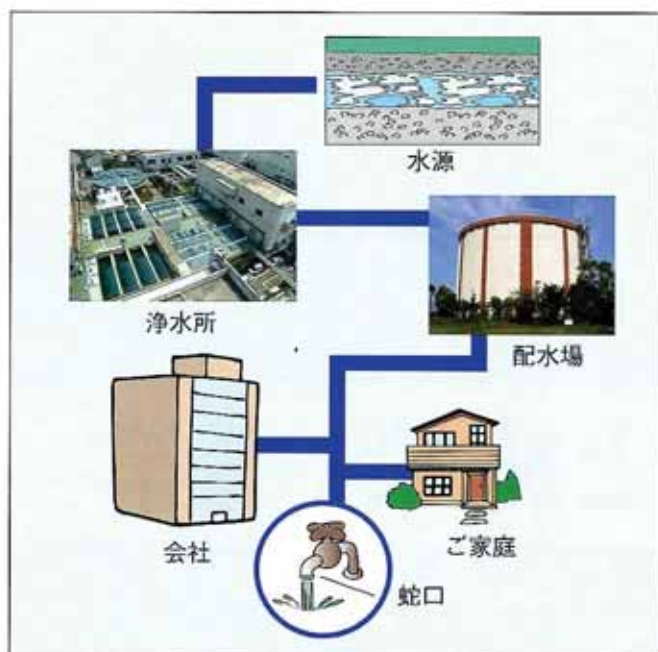
5-1-1 水源から蛇口までの水質管理の向上

○現状

本市では、水づくりの現場である泉浄水所、片山浄水所で、高度な技術による浄水処理を行っており、平成9年(1997年)6月には泉浄水所で高度浄水処理水の供給を開始し、かび臭や有機物をほとんど取り除き、おいしく飲める水をお届けしています。

浄水管理センターでは、泉浄水所と片山浄水所の浄水処理管理とともに、市内11箇所の水質監視装置(給水モニター)※による24時間監視を行っています。

また、平成19年(2007年)9月に水道水質検査の精度と信頼性を保証する水道GLPの認定を取得し、毎年作成・公表される水質検査計画に基づき、水源水質の監視から浄水所、配水場及び末端給水栓に至るまで、それぞれの過程において厳格な水質検査を行い、安全でおいしく飲める水を見守り続けています。



水源から蛇口まで一貫した水道システム



浄水管理センター

※水質監視装置(給水モニター)

給水区域毎に市内11箇所に設置され、水のにごりや色、消毒効果(遊離残留塩素)などの項目を24時間自動測定する装置。測定結果は電話回線により、リアルタイムで泉浄水所浄水管理センターに送信され、お客さまに届けられている水道水の状態を24時間監視している。

○課題

今後は、危機管理という視点からも水源から蛇口までの一貫した水道水質管理体制を強化し、各段階でのリスク要因の評価・把握を行い、統合的な水質管理を行うための具体的方策である水安全計画※の策定に着手することが必要です。

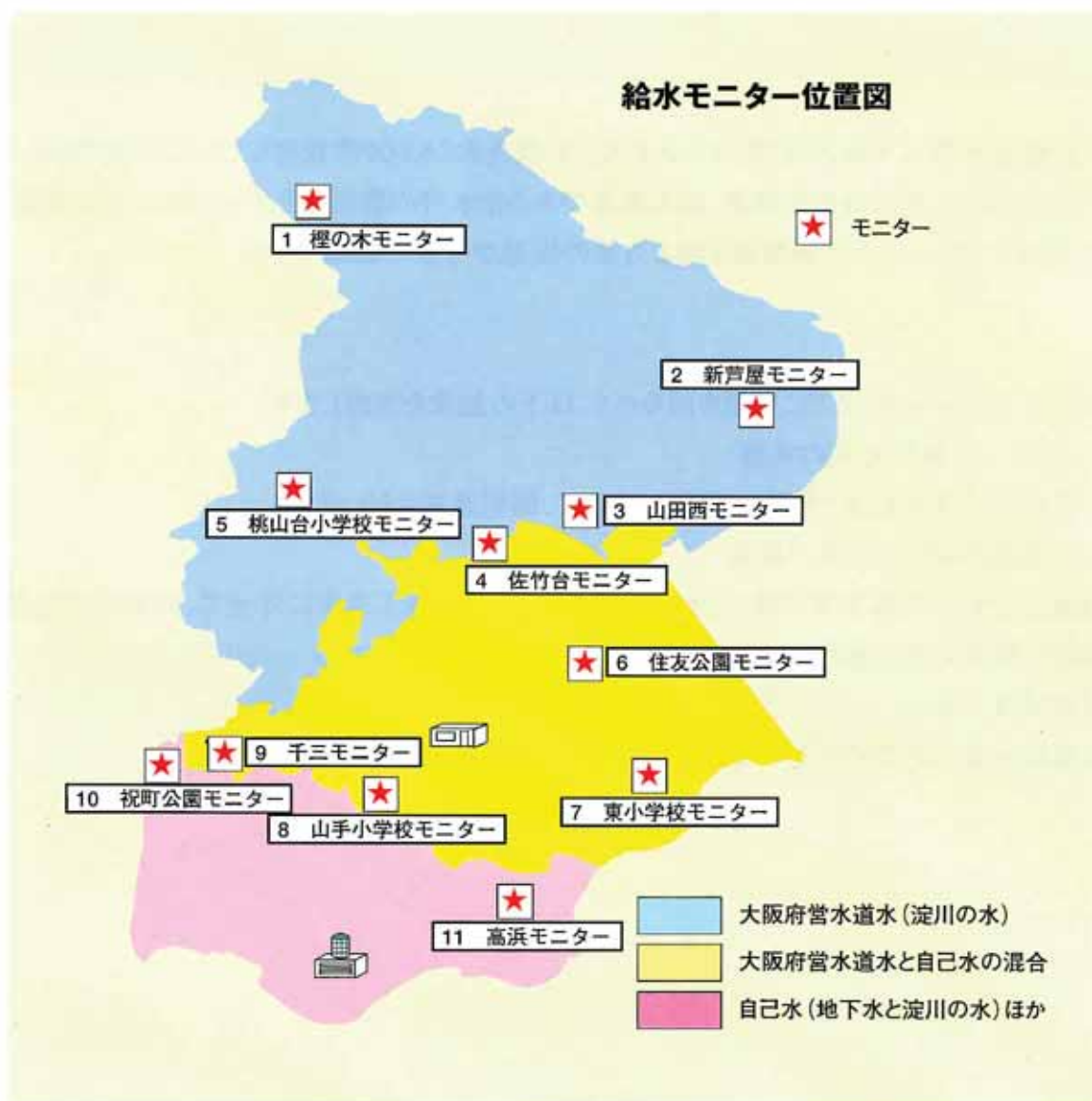
○事業

1) 水安全計画の策定

水源から蛇口まで各段階でのリスクを把握し、一貫した水道水質管理の強化・向上を目指します。

2) 信頼性の高い水質検査の継続

水道GLP を引き続き維持し、お客さまから信頼される水質検査を実施します。



※水安全計画

食品製造分野で確立されているHACCP(危害分析・重要管理点)の考え方を導入し、水源から蛇口までの危機管理上の弱点等を分析評価し、管理方策を明確にすることにより、水の安全を確保するための包括的な計画。WHO(世界保健機構)が2004年に飲料水水質ガイドライン第3版で「水安全計画」を提唱し、厚生労働省も平成20年に策定ガイドラインを作成、平成23年度までの策定を勧めている。

○現状

鉛管は、施工性の良さなどから全国的に給水管※の材料として広く使用されていましたが、本市では漏水が発生しやすいため昭和51年(1976年)に使用を中止しました。その後、鉛の溶出による健康への影響が指摘されはじめ、厚生労働省は平成15年(2003年)には鉛の水質基準を0.05mg/l以下から0.01mg/l以下に引き下げ強化するとともに、既存の鉛製給水管についても早期解消の取組を進めてきています。

本市では、これまで配水管工事をはじめとして漏水修理や家屋の建替え、舗装工事等に合わせて鉛製給水管の解消を行ってきました。また、平成20年度(2008年度)に行ったモデル事業をもとに、今後は地域ごとに面的に取替工事を実施することで解消に向けてのペースアップを図ります。

○課題

市内の鉛製給水管は平成20年度(2008年度)末現在約26,600件残存している状況であり、全ての給水管の取替えには、費用負担や財源、個人財産である給水管の取扱いをどうするのかなど課題も多く、お客さまの理解を得ながらの早期解消を図る方策の推進が今後の課題です。

○事業

平成32年度(2020年度)までに解消を図るべく、以下の施策を実施します。

1) お客さまへの個別通知の実施

鉛製給水管使用状況と解消方策等について、個別通知を行います。

2) 早期解消に向けた工事の推進

地域的な面的整備事業を軸に、配水管工事や漏水修繕工事等に併せて、効率的で効果的、経済的に解消工事を進めます。

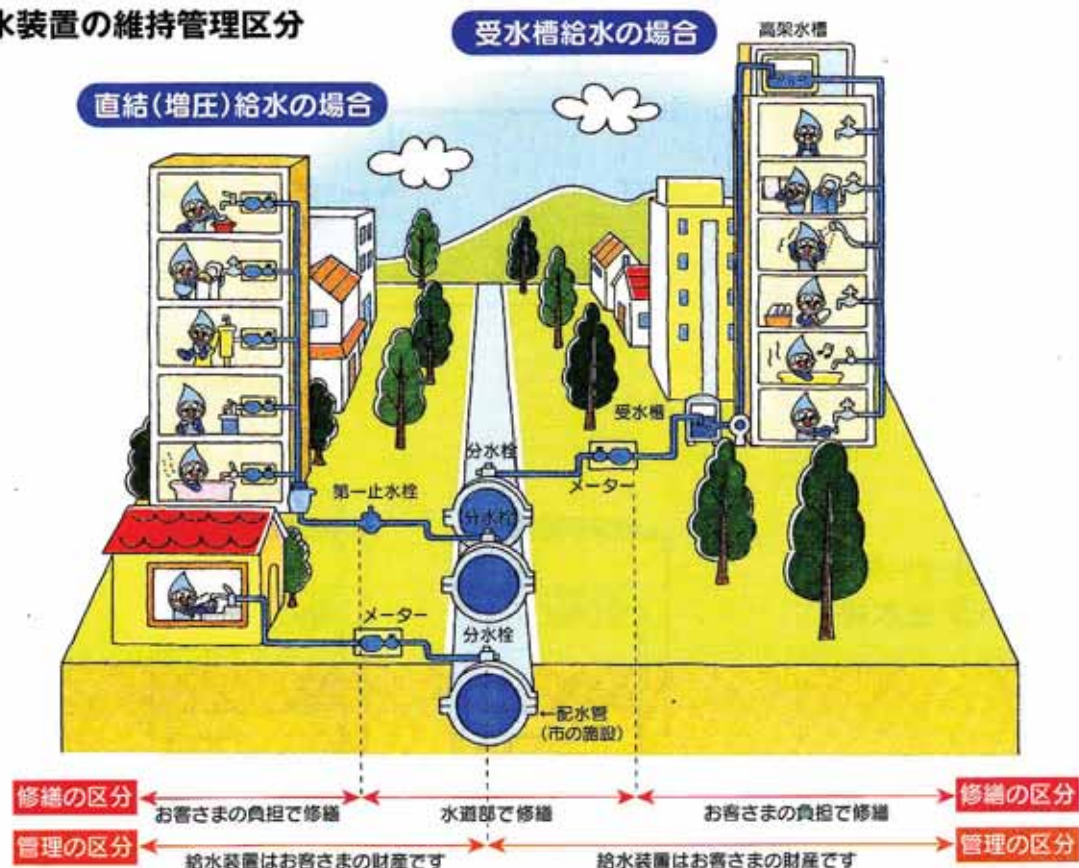
3) 助成制度の検討

鉛製給水管の取替えを促すため、助成制度の新設を検討します。

※給水管

配水管からの分岐を経て、各家庭に引き込まれる管のこと。配水管が水道事業者の所有であることに対して、給水管は私有物である。

給水装置の維持管理区分



5-1-3

直結給水の推進と貯水槽水道の適正管理の啓発

○現状

直結給水の推進

マンション、事務所ビル等の受水槽での衛生管理面の不安から、受水槽を経由せずに配水管から直接給水を求めるお客さまの要望は強く、本市では平成8年(1996年)から配水管圧力により5階まで直接給水を可能とする直結直圧給水方式を採用し、さらに平成15年(2003年)には10階程度の建物まで直結給水を可能とする直結増圧給水方式を採用しました。増圧方式は給水管上にポンプを設けて配水管の水圧を補うことで所定の高さまで直接水を揚げるのが可能となるものです。基準を満たした新築建物及び既設建物は給水装置の改造により、受水槽を経由せずに直接配水管から水道水をお使いいただくことが可能です。

貯水槽水道[※]の適正管理の啓発

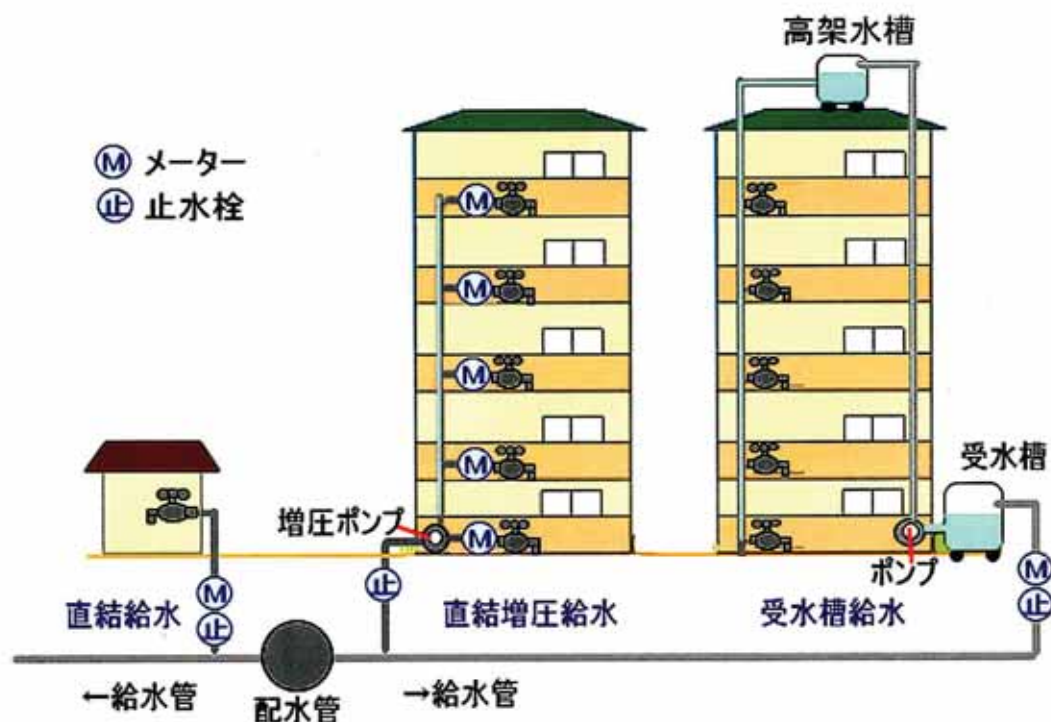
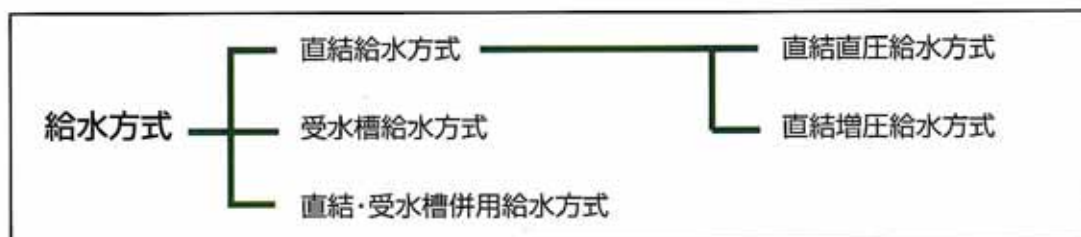
貯水槽水道においても、適正な管理、清掃をしていただくことで、安心して水をお使いいただくことが可能です。水道部では適正な管理を推進するため、(財)吹田市水道サービス公社[※]に委託して、容量10^m³以下の小規模受水槽を対象に年に一度その管理状態を点検し、必要な指導、助言を行うとともに直結給水への改造についてもPRしています。

※貯水槽水道

集合住宅や事務所ビル、病院等で、受水槽に貯めて水を使用する給水形式の水道のこと。その管理義務は、設置者にある。

※財団法人 吹田市水道サービス公社

吹田市水道事業の合理的な運営に協力し、市民福祉の向上に寄与することを目的とし、その目的を達成するために、浄配水施設の点検、水道啓発PR等、水道事業に関する事業を行う水道部100%出資の財団法人。事務局は、職員1名、嘱託職員13名で構成されている。(平成21年度)



○課題

引き続き、直結給水のための条件整備を進め、対象範囲を拡大することが求められています。また、小規模受水槽への指導、助言、点検をさらに充実させるとともに、全ての貯水槽水道についても関係機関と連携し維持管理の適正化を推進することが必要です。

○事業

1) 直結給水の推進

直結給水によるメリットのPR等推進に向けての取組を強め、引き続き直結給水化を推進します。施行基準の見直しも含めて、さらなる検討を進めます。

2) 貯水槽水道の適正管理の啓発

小規模受水槽の点検については引き続き年間一巡するよう(財)吹田市水道サービス公社に委託し、さらに10m³超の受水槽の点検等についても関係機関に働きかけるなど、指導・助言を強め、適正管理の啓発を図ります。

5-2 安定した水道システムの確立

市民生活、産業活動に欠くことのできない命の水を、平常時はもちろん非常時においても絶え間なく供給するために、安定した水道システムの確立を目指します。

また、水道システムを構成する浄配水施設、管路等を資産としてライフサイクルから捉えた効果的で経済的な管理と更新を図るため、継続的にアセットマネジメント[※]に取り組めます。

5-2-1 自己水源の確保と効率的な水運用

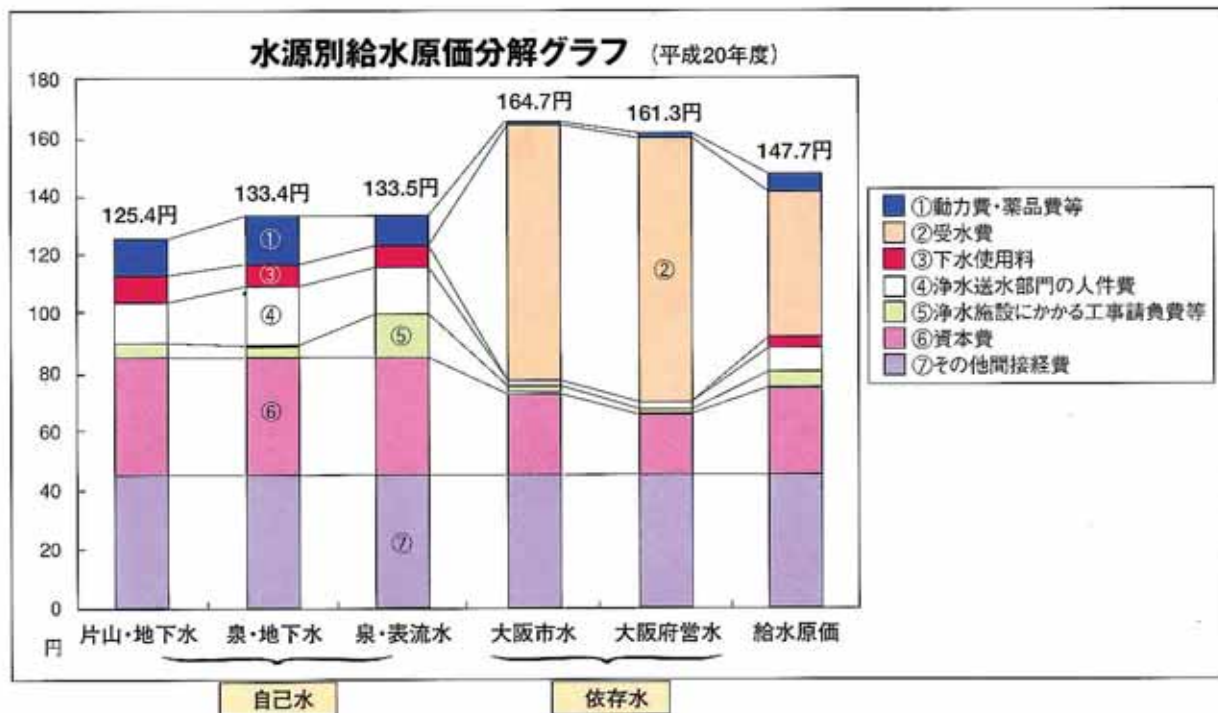
○現状

安定した自己水源の確保

本市は、「いははしる 垂水の水の さわらびの もえいずる春に なりにけるかも」(万葉集)で歌われた垂水神社をはじめ、泉殿宮、佐井寺など、歴史的にも水にゆかりのある地域です。

現在、片山地域の地下水を片山浄水所で、南吹田周辺地域の地下水及び淀川表流水を泉浄水所で浄水処理しています。本市で浄水処理している自己水は、配水量全体の45.5%を占めており、市民の貴重な水源となっています。また、平成9年(1997年)には、琵琶湖・淀川水源の水質悪化によるカビ臭などへの対策として、泉浄水所に高度浄水処理を導入しました。

こうした浄水処理技術によって成り立つ自己水を引き続き活用することで、水源(淀川表流水と地下水)の複数化、浄水処理施設の分散(泉浄水所、片山浄水所及び大阪府営水道)による安心安全を確保しています。水づくりに必要な費用(給水原価)も、下記のとおり、自己水は依存水よりも低く抑えられています。



※アセットマネジメント

「資産を効率よく管理運用する」という意味で、金融業界、公共インフラの分野で広く使用されている。水道におけるアセットマネジメントとは、「水道ビジョンに掲げた持続可能な水道事業を実現するために、中長期的な視点に立ち、水道施設のライフサイクル全体にわたって効果的かつ効果的に水道施設を管理運営する体系化された実践活動」とされている。平成21年7月に厚生労働省から「水道事業におけるアセットマネジメント(資産管理)に関する手引き」が示された。

効率的で安定した水運用

本市の地形は、北部は標高が高く、南部にかけて緩やかに低くなっており、市内の多くの地域において高所から低所に流れる位置エネルギーを最大限活かした水運用が可能で、水道事業にとっては非常に恵まれた地形となっています。しかし、市内で最も低所に位置する泉浄水所のほか位置エネルギーを利用できない一部の地域では、ポンプによる加圧配水となっています。

水源別の運用では、施設稼働効率と経済的効果を追求して、比較的給水原価の安い自己水を最大限に活用するため、2つの浄水所では常に最大能力に近い浄水処理を行い、日々の需要量の変化には大阪府営水道からの受水量の調整で対応する水運用を図っています。

現在、2つの浄水所と5つの配水場が、それぞれ補完し合うための整備を進めており、市内全域で一層の安定給水を目指しています。

○課題

自己水を今後も最大限活用し続けるためには、淀川の水利権[※]の更新、泉・片山浄水所の井戸の掘替え等、水源の確保をしっかりと進める必要があります。

また、より効率的で安定した水運用を目指し、浄配水場のあり方、配水区域の見直し、環境負荷低減の視点、施設のさらなるネットワーク強化等、将来を見据えた検討が必要となっています。

○事業

1) 淀川水利権の更新

淀川水利権を引き続き確保するため、平成22年度(2010年度)に水利権の更新を申請します。

2) 地下水源の確保

泉浄水所・片山浄水所で井戸の維持管理、浚渫[※]、掘替、新設を行います。

3) 安定給水のためのマスタープランづくり

浄配水施設、配水区域、ネットワーク強化等を含めて、安定給水に必要なマスタープランづくりに着手します。



泉浄水所内の深井戸

※水利権

特定の企業者、公共団体、一定地域内の住民等が、河川水のような公水を引用し得る権利のこと。河川法では、河川の流水を占用しようとする者は、河川管理者の許可(水利使用許可)を得なければならないとされている。本市は、淀川から日量30,240m³の水利権を有している。

※浚渫(しゅんせつ)

井戸を長期間使用すると、井戸の底に砂が溜まったり、地下水採水部(ストレーナー)が詰まったりし、揚水量が低下します。その溜まった砂を浚えたりストレーナーの目詰まりを取り除いたりして井戸内の掃除をすること。

○現状

水道システムを構成する、土木構造物、建築物、機械電気設備、管路等の中でも、とりわけ配水池、浄水処理施設等の土木構造物は昭和30年代後半から40年代前半にかけての高度経済成長期に建設されたものが多く、コンクリート構造物の法定耐用年数からも更新について考える時期を迎えています。

平成18年度(2006年度)及び19年度(2007年度)に実施した浄配水施設の耐震診断の結果に基づき、耐震性能が低く補強が必要な施設を対象に、平成21年度(2009年度)に耐震補強工事に着手したところです。



耐震診断時のコンクリートコア採取の様子

○課題

今後は、水道施設の耐震化を進めるため、最優先すべき配水池*等の耐震補強を平成25年度(2013年度)までに終えることを当面の課題として、確実に事業を実施する必要があります。

また、泉浄水所、片山浄水所の2箇所の浄水処理施設では、アセットマネジメントに基づいた、効果的で経済的な更新の手法と時期を見極めるとともに、自己水の有効活用を前提とした水運用のあり方、浄水処理方法の変更及び環境負荷低減の視点等も含めて総合的な検討が求められます。

特に、片山浄水所では処理能力の見直しや新たな浄水処理方法導入等、将来にわたって効果的な更新を検討することが必要となっています。

機械設備、電気設備等については、維持管理方法も含めた更新基準を見直し、改良・更新をいかに計画的に進めるかが課題となっています。

○事業

1) 配水施設を中心とした耐震補強

平成25年度(2013年度)までに配水池を中心に配水施設等の耐震補強を実施します。

2) 片山浄水所浄水施設の更新

自己水の確保と有効活用を図るため、間近に法定耐用年数期限を迎える浄水施設の更新を行います。その際処理能力増強と新たな処理方法を視野に入れた検討を行います。

※配水池

給水区域の需要量に応じて適切な配水を行うために、浄水を一時貯える池。本市では、7箇所の浄配水場(P14参照)に12配水池、61,613m³の容量を有している。

3) 泉浄水所浄水施設の耐震補強と更新

表流水処理系施設は耐震補強を実施し、地下水処理系施設は将来のあり方も含めた検討を行います。

4) 機械・電気設備の改良・更新

機械・電気設備の更新基準を見直し整備し、改良・更新を計画的に進めます。

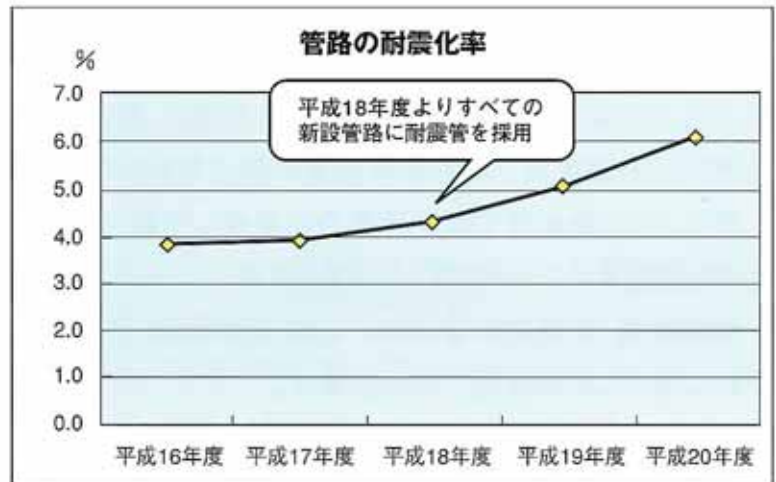
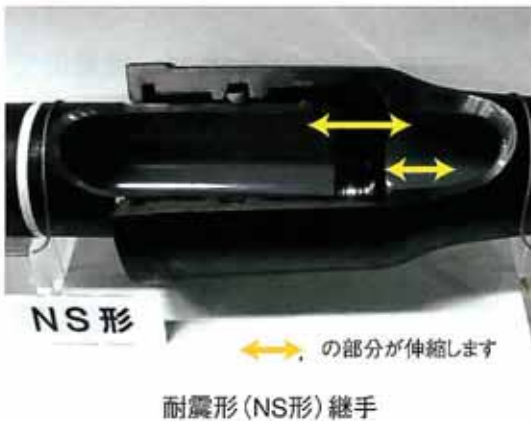
5-2-3 計画的な管路整備の推進

○現状

現在、安定給水を確保するため、主として口径300mm以上の管路を耐震化する耐震管路事業、老朽化した管路を更新する経年管整備事業、管路の複線化、新設道路への送配水管布設、他市との配水管相互連絡管整備等の管路整備事業を行っています。

管路の耐震化

地震に強い水道づくりの一環として、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、平成7年度(1995年度)から口径300mm以上の主要送配水管路について毎年1kmを目標に管路耐震化事業を進めています。さらに、平成18年度(2006年度)からは全ての送配水管布設工事において耐震形[※]のダクタイル鋳鉄管[※]を採用しています。



※耐震形(NS形)のダクタイル鋳鉄管

地震に対する安全性を高めるため、地殻変動による継手の抜け出しを防止する離脱防止機能を有するものを耐震形のダクタイル鋳鉄管という(NS形、SII形、S形、KF形等)。

NS形ダクタイル鋳鉄管は、離脱防止機能とともに大きな伸縮性能と可とう性を併せ持つ継手構造で、現在本市では口径75mm以上の管すべてに使用している。

※ダクタイル鋳鉄管

鉄、炭素(含有量2%以上)、ケイ素から作られた管を鋳鉄管といい、その中に含まれる黒鉛(炭素)を球状化したものをダクタイル鋳鉄管という。強度や韌性に富み施工性が良好であるため、現在、本市において送配水管路に使用している。

管路の更新

水道管路は長年の埋設使用により、経年劣化及び土壌腐食等が進み、漏水が発生しやすくなります。一般的に法定耐用年数(40年)を超えたものを経年管と呼びますが、本市では経年管のうち昭和31年度(1956年度)以前に布設された管路29kmを対象管路と位置づけ毎年2kmを目標に更新しています。



老朽化の進んだ管路

管路の整備

新設の都市計画道路等への配水管整備、さらなる安定給水のための基幹管路の複線化及び災害対策としての配水管相互連絡管整備、幅そうする給水管を整理する代用管整備等を目的として毎年2kmを目標に管路整備事業を進めています。



管路工事のようす



○課題

今後は、アセットマネジメントを踏まえた管路整備を基本とするとともに、送配水管路^{*}のあり方、特に基幹管路^{*}における整備の方向性や将来像を明らかにした上で、全ての事業を統合的に捉え、これまでの事業の枠組みから一歩進めた対象範囲の拡大と進捗ペースを速めるための見直しが必要です。

マッピングシステム(地図情報システム)については、送配水管路の維持管理の向上や整備事業の計画立案など、管路にかかる業務の基本となるシステムとしての体制や仕組みづくりが必要です。

○事業

1) 基幹管路整備事業の実施

基幹管路における、耐震化、経年管更新、複線化、バックアップ化等を目的とした事業を実施します。

2) 配水支管※整備事業の実施

配水支管における、経年管更新、代用管整備、耐震化等を目的とした事業を実施します。

3) 管路の維持管理の充実

安定給水を目的に、仕切弁等附属設備の点検、計画的な管路の洗浄等方策の検討を行い、維持管理の充実を目指します。

4) マッピングシステム※の活用

管路の維持管理やお客さまへの情報提供、管路計画作りにマッピングシステムを最大限に活用できるように進めていきます。



マッピングシステム画面例

※送水管

浄水所から配水池まで、浄水を送る管路のこと。

※配水管

浄水を配水池から水圧、水量、水質を安全かつ円滑にお客さまにお届けするための管のこと。配水本管と配水支管からなり、道路下に網目状に配置されることから配水管網と呼ぶ。

※基幹管路

水道システムを構成する重要な役割を有する基幹的な管路。原水を浄水所に輸送する導水管、浄水処理水を配水池まで輸送する送水管及び配水池から流出し配水支管に分岐するまでの配水本管で構成される。

※配水本管と配水支管

配水本管は、管網を構成する主要管路で、配水支管へ浄水を輸送する役割をもち、給水管への分岐はない。配水支管は配水本管から受けた浄水を給水管に分岐する役割をもつ。

※マッピングシステム(地図情報システム)

コンピューターを用いて地図情報を作成、管理する技術で、地下埋設管や関連施設の図形に加え、管路の口径、管種、埋設年度といった属性情報や、管理図面などをデータベース化して一元管理するシステムである。

○現状

平成7年(1995年)1月の阪神・淡路大震災を機に、危機管理に対する認識は飛躍的に深まり、管路の耐震化、6か所の配水池への緊急遮断弁[※]設置、災害時給水拠点整備、他市との配水管相互連絡管整備等の地震対策を行っています。

また、不法侵入防止のための機械警備導入、テロ対策としてのろ過池の覆蓋、原水の安全性を確認するための魚類監視等様々な危機に対する方策を進めています。

○課題

現在は主として震災対策に重点を置いた施策を実施していますが、被災時の飲料水確保、復旧のための体制等について、さらに整備することが必要です。

今後は、水道に関わる危機管理として、送配水に関わる危機、水質に関わる危機など、それぞれの危機管理の基本方向や方策を明確にすることが必要です。

また、水道部だけではなく、関係団体やお客さまとともに築きあげる危機管理体制も課題となります。

○事業

1) 災害時給水所の設置と飲料水の確保

災害時給水拠点[※]に加えて新たに耐震性貯水槽[※]・可搬式浄水装置[※]等を備えた災害時給水所[※]を設置し、非常時の給水場所を増やします。災害時備蓄水の配備等飲料水確保に取り組みます。あわせて、家庭や事業所での最低限の水の確保についても啓発していきます。

2) 災害時応急・復旧体制の充実

被災時における、応急・復旧体制を確保するため、資機材の配備等、関係団体との連携を強化します。



復旧訓練のようす

3) 危機管理マニュアルと訓練の充実

水道に関する危機管理マニュアルの充実と効果的な手法による訓練を実施し、フィードバックする仕組みづくりを検討します。

災害時給水拠点、緊急連絡管位置図



※緊急遮断弁

地震により一定規模(本市では震度5程度)以上の揺れを感知すると、自動的に緊急閉止できる機能を持ったバルブのこと。配水池流出管に設置することにより、地震の際にも配水池の貯水を確保する目的で設置している。本市では、震災時にも最大17,640m³(平成20年度末現在)の貯水能力を有している。

※災害時給水拠点と災害時給水所

災害に備えて、配水池を有する浄水所及び配水場等に、応急給水のための設備を設置し、飲料水袋等を備蓄している施設を災害時給水拠点とし、市内どこからでも概ね2km以内の距離に8箇所を位置付けている。今後は、さらにきめ細かに対応するため、耐震性貯水槽や可搬式浄水装置等の設置により、応急給水が可能となる施設を災害時給水所と位置付ける。

※耐震性貯水槽

地震対策として、応急給水を確実に実施するために、地震時の外圧などに対し、十分な耐震、耐圧設計によって築造された飲料水を貯留する施設。滞留による水質劣化等が起こらない構造とし、さらに流入・流出管に緊急遮断弁を設置するなどの仕様とする必要がある。

※可搬式浄水装置

災害時に飲料水を確保するため、プールの溜まり水や河川水等を飲料に適した水に浄化する装置。現在本市では8台所有している。

5-3 お客さまへのサービスの充実

「清浄、豊富、低廉」な水道水を供給することが、水道事業の使命であり、お客さまへのサービスの基本です。水道の使用は、水道部とお客さまとの給水契約によって成り立っています。水道部が常時水道水を供給し、お客さまが料金を支払うという有償双務契約であることを基本に、より高いサービスの充実を図ります。特に、お客さまから「よりよいサービスを」とのニーズが高い料金業務、給水装置にかかる問題、水道水質についてのサービスの充実を図ります。

5-3-1 料金業務にかかるお客さまサービスの充実

○現状

料金業務では、お客さまが水道を利用しやすく、料金の徴収をいかに効率的にすすめるのかということが問われます。

こうした趣旨に基づいて従来から、隔月検針請求、料金納付制、口座の再振替、受水槽給水での戸別検針・戸別徴収契約（遠隔契約）※、検針時の漏水チェック、滞納整理業務での個別対応、市内転居での口座引継ぎなどの業務を行っています。

さらに現経営計画の中で、平成19年（2007年）10月から新料金システム※を稼働させ、口座振替割引制度、コンビニ支払い、郵便局での窓口支払い、納付用紙送付の回数増など支払いの方法や機会の多様化を図りました。併せて、転出入による料金計算の際、より正確な料金算定のため日割り計算を導入しました。

○課題

料金業務には、お客さまの利便性の向上を図ることと効率的な業務執行が求められます。クレジットカード払いなどの支払い方法の拡大や各種手続きの利便性向上のため、費用対効果や負担の公平性など総合的観点からの検討が必要となっています。

※戸別検針・戸別徴収契約（遠隔契約）

集合住宅等における受水槽給水の場合、受水槽流入手前の市のメーターにより検針・徴収することが一般的であるが、電子メーターに接続した遠隔集中検針盤設置等、一定の条件を満たすことによって受水槽以降の装置から給水を受けているお客さまに対して、戸別に検針し、戸別に徴収する契約方式。

※料金システム

水道メーターの検針、水道の開閉栓、料金の収納等、料金業務全般における効率化を図るため、電算機を用いた処理システム。

○事業

1) 料金支払いや各種手続きの利便性の向上

クレジットカード払いなどの新たな料金支払い方法や各種手続き方法について調査・検討します。

2) 遠隔契約の見直し

契約者への対応を行いながら契約内容の変更を行い、開閉栓などの手続きの簡素化、料金徴収業務の改善など、各戸検針・各戸徴収の趣旨に沿った見直しを進めます。

5-3-2

給水装置の維持管理にかかるお客さまサービスの充実

○現状

お客さまの所有である給水装置の維持管理について、サポートする立場からの相談窓口として、平成19年(2007年)に給水相談課を設置しました。ここでは、宅内漏水修理や給水装置工事にかかる相談業務、鉛製給水管についての情報提供や相談、貯水槽水道にかかる管理や情報提供及び小規模受水槽点検業務の管理、お客さまが利用しやすい指定給水装置工事事業者※(以下「指定工事事業者」)の情報提供、高齢者世帯へのお客さまサービスなど、相談や情報提供を行っています。

○課題

平成19年(2007年)に宅地内漏水直営修繕を廃止し、お客さまが指定工事事業者で修繕していただくことにしましたが、お客さまが利用しやすいように指定工事事業者についてのより分かりやすい情報提供を行うと共に指定工事事業者の技術力向上が求められます。

また、現在給水相談課で行っている上記業務について充実を図ると共に、事業仕分けの視点から業務の担い手について検討することが課題となっています。

○事業

1) 指定工事事業者の技術力向上のための指導・助言

指定工事事業者による適正な給水装置工事の施行の確保のため、必要な情報提供や講習・研修の実施など、技術力向上に努めるよう指導、助言を強化します。

※指定給水装置工事事業者

国の規制緩和の一環として水道法改正により、平成10年より市町村毎に事業者を公認する個別の制度から全国共通の制度となったもので、一定の要件を備えていれば、どこの水道事業者からも指定を受けることができる。給水装置工事は、当該区域の水道事業者から、この指定を受けた者以外は施行することができない。

2) 給水相談の充実

お客さまからのさまざまなお問い合わせにお応えすると同時に、直結給水化や鉛製給水管などの相談についてその内容や対応を整理し、業務の効率化を図り、(財)吹田市水道サービス公社や吹田市水道工事業協同組合(水回りお客様相談室)などと役割分担しながら、お客さまへのサービスの充実を図ります。

3) 高齢者世帯等へのサービスの充実

平成20年度(2008年度)に初めて実施した経験を生かし、今後(財)吹田市水道サービス公社でサービスの拡大を図るよう検討します。



平成20年度(2008年度)に実施した
高齢者宅の水道相談・点検

5-3-3

水道水質にかかるお客さまサービスの充実

○現状

平成17年度(2005年度)から水質検査計画の策定や結果公表が義務付けられ、毎年お客さまのご意見を募集しながら計画の策定を行い、水源から浄水過程、水系ごとの給水管末での水質を検査・監視し、安全性を確認しています。



水質検査のようす

浄水処理を行っている本市では、機敏で即時対応も可能な水質管理の強化、お客さまから信頼される水質管理体制を確立するため、平成19年(2007年)9月には、(社)日本水道協会から水道GLP(優良試験所規範)の認定を受けました。

○課題

清浄な水を提供することは水道の基本的使命であり、高度な浄水処理と水質検査体制のもと安心安全な水道水をお届けしていますが、お客さまの水道水への安全性についての関心は特に高まっています。水源から蛇口までの安全性を確保する水安全計画の策定とともに、お客さまに安全性をご理解いただき、安心感を持っていただくことが重要です。

○事業

1) 蛇口から出る水道水の水質検査の充実

水道水質についての要望・問い合わせに応えるため、水道水質検査体制の充実を図ります。

2) 鉛製給水管にかかる水質検査の実施

鉛製給水管解消を進めるため、個別PRの取組とともに要望に応じて、検査を行います。

5-4 お客さまとともに守りはぐくむ「地域の水道」

「水道は誰のもの？」それは長年にわたってお客さまと一緒に作り上げてきた共同の財産です。将来にわたり「お客さまとともに、安定した安心・安全の水道」を実現していきたいと考えています。

広報・広聴活動を通じた事業へのより深い理解のもとに、地域の水道として親しんでいただき、そして、水道部とお客さまそれぞれの立場において、しなければならないこと、できることをともに考えお互いに協力しながら、みんなで水道を守りはぐくむことができるよう以下の取組を進めていきます。

5-4-1 お客さまとつながる情報開示・広報・広聴の充実

○現状

水道に関する基本的な情報や知りたい情報の発信のため、平成2年度(1990年度)から発行している広報紙「すいどうにゆーす」の発行回数を増やしたり、読みやすい紙面への見直しなどを行っています。また、平成15年度(2003年度)には、ホームページを開設し運用しています。その他、水道週間の水道展をはじめ各種イベントでの広報、啓発活動を実施するなど、積極的な情報の開示に努めています。

お客さまの声を聞く広聴活動としては、平成17年度(2005年度)から水道モニター制度による活動や各種イベント等でお客さまアンケートなどを実施しています。



水道モニター会議



水道部ホームページ

○課題

お客さまに水道事業について、より知っていただき、親しんでいただくための情報の発信、職員の顔のみえる広報活動を実施し、広報効果を高めていく必要があります。また、お客さまの声を聞く機会の充実を図り、声を事業に反映させる仕組みづくりが課題となります。

○事業

1) 目的や対象を明確にした広報活動

ともに水道事業を守りはぐくんでいただくために、水道使用の基本が水道部とお客さまとの給水契約にあることを広報します。また、年度毎に目的を明確にした広報活動計画を策定し、対象とするお客さま毎の広報活動やメディアの活用などを実施していきます。

2) お客さまのニーズに合わせた情報の発信

常にお客さまの知りたい情報は何かを意識し、水道の大切さ、おもしろさ、不思議さなど、興味をもっていたり様々な角度からの情報をお届けします。分かりやすい広報紙やホームページ、インターネットを活用したリアルタイムな情報の発信、イベントの開催など、親しんでいただける広報活動を展開します。

3) 積極的な情報の開示

水道事業における現状や事業の進捗状況、課題について、管理指標を活用したわかりやすい事業評価などを経営レポートとして公表し、事業について透明性を向上させます。

4) 広聴活動の充実

各種イベントや水道モニター制度の活用、定期的なアンケートの実施などでより多くのお客さまと接する機会を持ち、声を事業に反映し、満足していただける事業の推進を目指します。

5) 出前授業※・出前講座※の充実

次の世代を担う子どもたちに水道の大切さやおいしさを伝えていくため、浄水所見学等と併せて、市内小学校などへの出前授業を実施します。また、ご要望にきめ細かく対応した出前講座を実施するなど、職員の顔の見える広報活動を展開します。



毎年ご好評いただいている
津雲配水場ツツジ一般公開



小学校への出前授業 熱心に授業に聞き入る子どもたち

※出前授業

平成20年度から、水道の啓発PRを目的に市内小中学校へ伺い、水道の大切さ・おいしさ等を伝えている。

※出前講座

吹田市の事業として平成14年度から始まった事業。水道部では、水道の啓発PRを目的に自治会、集会等に伺い、要望に沿ったきめ細かい講座を実施している。

5-4-2

水道水を飲もう運動の展開

○現状

平成19年度(2007年度)から「吹田 いずみの水」(ボトル水)を製造しています。各種イベントや行事等で活用し、吹田の水道水をPRしています。また、イベント等では「きき水」を実施し、水道水のおいしさのPRに努めています。

さらに、おいしく安心して蛇口から直接水道水を飲む文化を子どもたちに広め、水道に対する理解と親しみを深めてもらうことを目的に、平成20年度(2008年度)から小学校に水飲み場の設置を進めています。

○課題

水道水は安全で便利で、環境にもやさしい飲料水です。水道離れが指摘される中、これまで日本の水道事業がはぐくんできた安心して「蛇口から直接水を飲む文化」を将来にわたり継承しはぐくむため、もっと水道水に親しんでいただき、飲んでもらうことが重要と考えています。

○事業

1) 水道水への回帰

ウォーターポットや水筒などを用いたPR方法を検討し、環境にもやさしい水道水への回帰を目指します。

2) イベント等でのきき水の実施

各種イベント等では、「きき水」の実施や、「水道水のおいしい飲み方」の説明などを行い、直接水道水を飲んでいただく機会を増やします。

3) 小学校への水飲み場*の設置

小学校への水飲み場の設置を引き続き進めていきます。今後は、設置のスピードアップを検討するとともに、子ども達に水道や水環境を身近なものとして感じてもらえる取組を進めます。



イベントでのきき水のようす



水飲み場で水道水を飲む子どもたち(吹田東小)

※小学校の水飲み場

「蛇口から直接水を飲む文化」をはぐくむための一環として、直結給水により設置する水飲み場。本市においては平成20年度から受水槽給水の小学校を対象に設置し、愛称などを付けて親しみのもてる水飲み場としている。(吹田東小:ウォーターガーデン、吹田第三小:みずのみっくん)

○現状

平成17年度(2005年度)には、お客さまの声をお聞きするための水道モニター制度や職員OBによる水道災害サポーター制度などを発足させました。2年間の任期を終えた水道モニターOB有志によるイベントなどへの協力や水道災害サポーターも参加した緊急給水訓練、地域の防災訓練に出かけての可搬式浄水装置説明などを進めてきました。

しかし、お客さまとともに吹田の水道の将来をえがけるような、協働の取組の実施までには至っていないのが現状です。

○課題

今後は、お客さまと協働して事業に取り組むための職員の意識改革と、広報・広聴の充実によりお客さまとの情報の共有化を図り、水道部とお客さまがお互いに協力しながら、将来にわたる安心・安全の水道を守りはぐくむための取組を進める必要があります。

○事業

1) お客さまとの協働の取組

地域の防災訓練や環境保全活動などの分野で協働の取組を進めます。

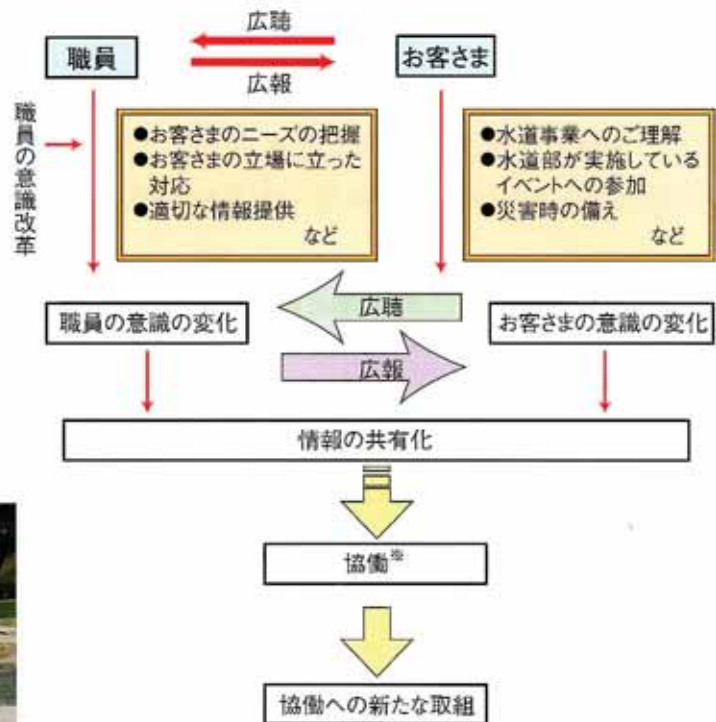
2) 職員の意識改革

職員参加によるお客さまへの積極的な広報・広聴活動を通じて、情報の共有化を図りつつ、意識改革を推進します。



地域防災訓練での浄水装置説明

協働の取組イメージ図



※協働

本市の自治基本条例で、「市民と市が、共通の目的を実現するため、それぞれの役割と責任を自覚しながら、お互いの立場を尊重し、協力すること」と定義している。

5-5 環境に配慮した事業の推進

水道事業は、水の循環を前提とした事業で、自然の恩恵の上に成り立っており、地球環境と密接な関係にあります。一方で、事業活動の中で多くのエネルギーを使用していることから、常に環境問題を意識した事業運営が求められます。これからも環境に配慮した事業運営のため、具体的な取組を積極的に進めます。

5-5-1 省エネルギー対策

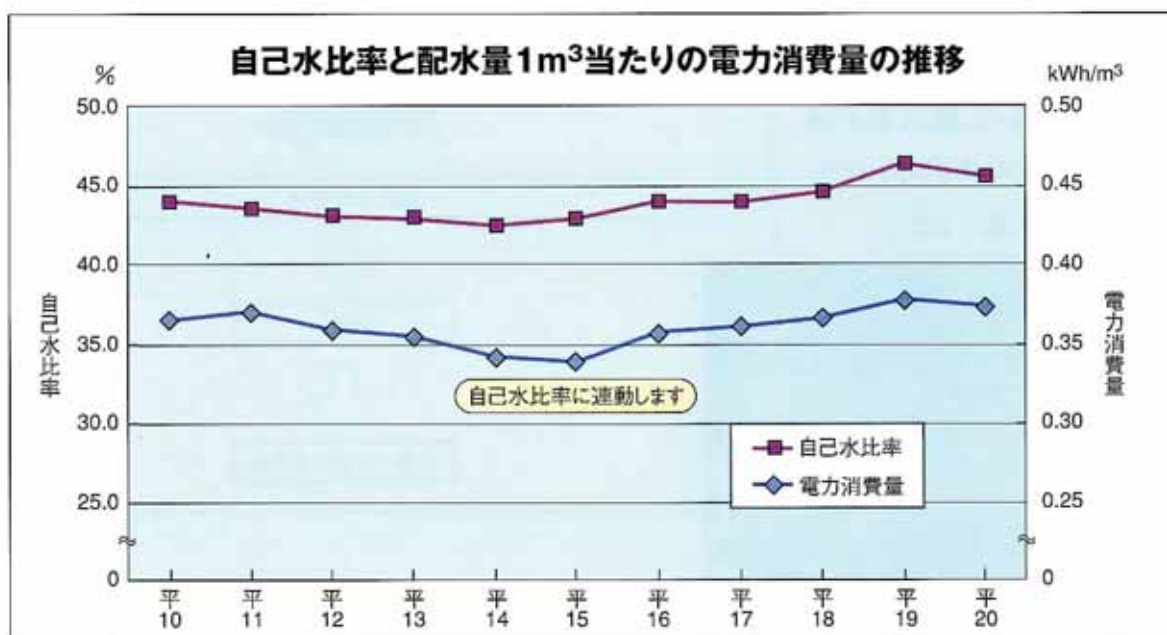
○現状

環境負荷低減に向け、「吹田市役所エコオフィスプラン」※に基づく取組の実施や省エネルギー機器の導入、駐車場緑化や壁面緑化、ミストシャワーなどのヒートアイランド対策の実施、公用車の削減と低公害車の導入などを実施しています。

また、浄配水施設における省エネルギー対策については検討委員会を設け、環境負荷低減方策の検討や実施、職員の省エネ意識を高めるよう取り組んでいます。

○課題

これまで配水量 1m^3 当たりの電力消費量を管理指標のひとつとして、環境に配慮した事業運営を進めてきましたが、自己水を最大限活用する本市では、 1m^3 当たり電力消費量の上昇を抑えるだけでなく、いろいろな側面からみた目標設定や、その成果を明確にしなが事業を推進していくことが必要になります。



※吹田市役所エコオフィスプラン

平成11年に環境に配慮した事務事業活動を率先して推進するために策定され、その後、平成16年には、「地球温暖化対策の推進に関する法律」に基づく実行計画として改定し、さらに平成19年にも改定を加え、温室効果ガス排出抑制に取り組んでいる。行動推進員を中心として、エコオフィス活動等の推進や、エコ家計簿により実施状況の把握や点検を行っている。

○事業

1) 環境に配慮した水運用

本市では、自己水の有効活用を図ることを事業の基本としています。その中で、浄配水施設への省エネルギー機器の導入など環境に配慮した水運用を図ります。

2) 緑化の推進

水道部庁舎や浄配水施設の敷地内における緑被率の向上に取り組みます。



水道部庁舎での壁面緑化・駐車場緑化

3) 移動手段の見直し

可能な範囲で自転車を利用するなど公用車の運行・運用を見直し、公用車の削減に努めるとともに、引き続きハイブリット車など低公害車の導入を推進します。

5-5-2 再生可能エネルギー※の活用

○現状

平成20年度(2008年度)に水道部敷地内にソーラー式の街灯2灯を初めて設置しました。

○課題

今後は、エネルギーを削減(省エネルギー)するだけではなく、環境にやさしい再生可能エネルギーを活用することも課題となっていますが、補助金の活用や最大限の効果の発揮などを研究・検討する必要があります。

○事業

1) 太陽光発電・小水力発電の活用

片山浄水所における太陽光発電や大阪府営水道水の受水高低差を利用した小水力発電など再生可能エネルギーの活用を検討します。

※再生可能エネルギー

有限で枯渇の危険性がある石油・石炭などの化石燃料や原子力と対比して、自然環境の中で繰り返し起こる現象から取り出すエネルギーの総称。具体的には、太陽光や太陽熱、水力、風力、バイオマス、地熱、波力、温度差などを利用した自然エネルギーと、廃棄物の焼却熱利用・発電などのリサイクルエネルギーを指す。

○現状

本市では、昭和51年（1976年）から漏水防止対策として、毎年市内全域の漏水調査を実施し、水の有効利用を図ってきており、全国的にも高い有収率[※]を維持しています。

また、管路の更新工事等で発生する残土など建設副産物、事業活動の中で発生した古紙、ごみなどは、できる限りリサイクルの推進に努めています。浄水処理過程で発生する汚泥については下水処理場へ送泥し、一部がリサイクルされています。



○課題

今後、配水管の老朽化に伴い、漏水事故の発生件数が増加していくことが予想される中、水資源の有効化を図るためには、経年管対策事業を推進するとともに、計画的、効率的な漏水防止対策が課題となります。

また、建設副産物は今後の更新事業に伴い増加しますので、引き続きリサイクルの推進に努めることが必要となり、浄水処理過程で発生する汚泥については、さらなる有効利用に向けての手法の検討が必要です。

○事業

1) 効果的な漏水防止対策

過去の漏水事故のデータや水系毎の有収率を分析し、より効率的な漏水調査による漏水防止対策の推進や計画的な経年管対策等により水資源の有効利用を図ります。

2) 廃棄物の抑制とリサイクルの推進

事業活動に伴う廃棄物は、発生原因や数量を把握し、抑制やリサイクルの推進に努めます。



音聴棒を耳にあて漏水を調査するようす

※有収率

総配水量に占める有収水量の割合。これにより浄水所から送り出した水が、どの程度料金収入に反映しているかを示すもの。

○現状

浄水部門を中心とした省エネルギー検討委員会を設置し、環境負荷低減方策を検討、実施してきました。

また、啓発活動として、下水道部や環境部とともに、環境教育フェア等で健全な水循環についての啓発活動を実施したり、水循環や水源保全を意識したビデオを製作し、浄水所見学のお客さまなどに啓発しています。

その他に「すいた水環境をよくする協議会」への参画や職員による環境美化活動を月1回実施し、職員意識の向上を図っています。

○課題

多方面にわたり、環境に配慮した事業を推進するため、浄水部門だけに止まらず、部全体としての推進体制を強化し、計画や結果についても、お客さまにお示ししていくことが必要です。

また、水循環や水源保全については、関係部局や団体と連携を図りながら、長期的な視野での啓発活動を検討していくことが課題となります。

○事業

1) 環境マネジメントシステム(EMS)の構築

水道部庁舎と浄水所について、それぞれ環境マネジメントシステムの構築を行います。目標の設定、行動計画、結果の公表という一連の流れをもったシステムとし、部全体としての管理体制を確立してシステムの推進を図ります。

2) 環境会計^{*}の導入

水道事業における環境に配慮した事業について、効果や費用をお客さまに分かりやすくお示するため、環境会計の導入を検討します。

3) 節水型社会への取組

節水型社会の形成に向け、本市の下水道部や環境部をはじめ、学校、団体等、関係機関と連携を図りながら、イベント等での啓発と環境教育の推進に努めます。さらに、各種環境イベントや学習会などに積極的に出向き連携を深めます。



守っていききたい水源林

4) 健全な水循環への取組

健全な水循環のためには、私たちの生活習慣での配慮や環境美化活動などの小さな活動から、琵琶湖・淀川水系の水源涵養林^{*}の保全などの大きな活動まで、様々な取組があります。環境部の取組である水源林での保全体験活動への協力なども含めて、実施可能な取組から進めていきます。

※環境会計

企業などが持続可能な発展を目指して、社会との良好な関係をもちつつ、環境保全への取組を効果的・効率的に推進していくことを目的として、事業活動における環境保全のためのコストとその活動により得られた効果を認識し、可能な限り定量的(貨幣単位又は物量単位)に測定し伝達する仕組みのこと。

※水源涵養林

森林が降雨を貯留する天然の水源としての機能をもつとして、水源涵養林あるいは水源林と呼ばれている。森林の土壌がこの機能を有しており、樹木は落葉などにより土壌を形成し、また根が降雨による土壌の流失を防止する役割を果たしている。

5-6 将来にわたり安定した経営基盤の構築

本市水道事業は、平成9年度(1997年度)から引き続いて単年度黒字を続けています。しかし、平成14年(2002年)以降、水需要の減少や需要構造の変化により事業収入の根幹をなす給水収益が大きく落ち込んでいます。今後、老朽化してきた施設や管路の更新・耐震化のための投資が増大しますが、これらが直接料金収入の増加に結びつくものではありません。

職員の大量退職が見込まれますが、人材育成・技術の継承を図りながら、事業規模にふさわしいスリムな職員体制を構築することが求められます。また、近隣水道事業体との施設の共同化や管理の一体化をはじめとした広域化や様々な協力体制の可能性を検討していかなければなりません。

あわせて、地方公共団体財政健全化法の施行や地方公営企業会計見直しの動向を踏まえた対応への準備を進め、経営の健全性、透明性の向上を図ることが必要です。

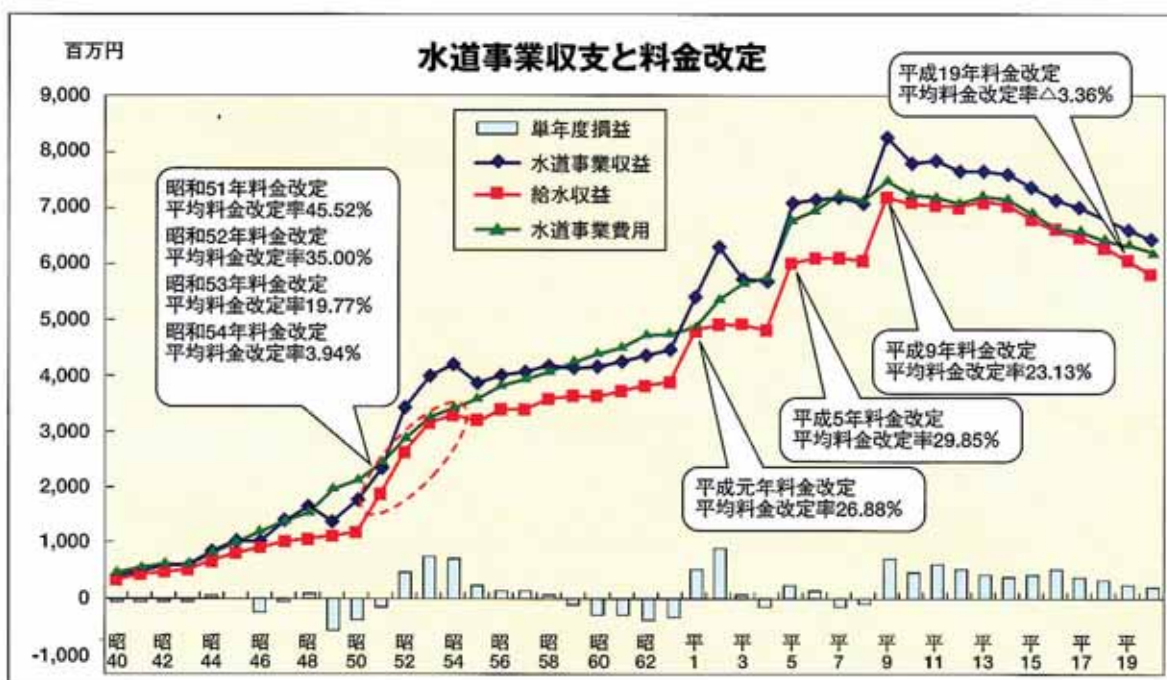
このような財政・組織の両面にわたって、持続可能な水道事業を支える安定した経営基盤を以下のとおり構築します。

5-6-1 現行水道料金のあり方の検討

○現状

平成19年度(2007年度)に通増料金の最高単価や基本水量の見直しなどを内容とした値下げの料金改定を行いました。この改定の主旨は、大量使用者からの要望もありましたが、地下水を利用した専用水道の導入や工業用水の利用など新たな経営上の課題への対策として通増度の緩和を図ったことにあります。

平成20年度(2008年度)は百年に一度と言われる予想外の経済環境の悪化や節水意識の定着などにより、水需要の減少がさらに進み、大量使用の減少により、給水収益がさらに大きく落ち込んでいます。



○課題

水道料金とメーター料(給水収益)は、水道事業収入の根幹であり、収益の9割を占めます。料金収入などの営業収益で費用をまかなうのが本来の姿ですが、本市においては賄いきれていません。

水需要の減少と需要構造の変化により給水収益が年々落ち込んでくる中で、平成21年度(2009年度)に料金算定期間*が終了する現行料金水準をいつまで維持できるのか、さらに次の料金改定に備えて料金体系や料金水準のあり方について検討することが課題となっています。

○事業

1) 水道料金水準と体系のあり方の検討

長期的な展望を持って収支の均衡を図るため、料金体系や料金水準のあり方について検討し、お客さまの理解を得られるよう努めます。

2) 現行水道料金の維持

厳しい経営環境ではありますが、当面現行水道料金の維持に努めます。

5-6-2

多面的な財源調達と資金運用の推進

○現状

現行経営計画では、企業債残高の縮減と未利用資産の活用の方針のもと、計画期間中、新規の企業債発行をせず、高金利企業債の繰上償還を行い、また未利用地の一部売却や新たな賃貸契約などの有効活用を図っています。

補助金の活用については、国の平成20年度(2008年度)補正予算において、老朽管対策更新事業に対する補助金約3,000万円を獲得しました。

なお、平成14年度(2002年度)からペイオフ対策として行っている債券購入については、安全を第一にした資金運用を行っています。

○課題

給水収益のさらなる減少が予想される一方で、管路更新や施設の耐震化などで多大な費用が必要となります。現行水道料金水準を出来るかぎり維持するためにも、少しでも収入確保の方策や財政運営の工夫を行うことが求められます。事業と補助金採択基準の整合性、多大な資金が必要となる中での企業債*の活用の考え方、加入金と開発負担金のあり方などについて、改めて見直す必要があります。

※料金算定期間

水道料金の算定にあたり、水道サービスなどにかかる原価を積算する期間。

※企業債

地方公営企業が、証券を発行することによる債務または証書借入れによる債務で、その償還が1会計年度を超えて行われるもの。建設、改良等収益を生ずる施設投資のための「借金」であり、償還費用は料金により回収される。

○事業

1) 補助金等の活用

施設の耐震補強にかかる補助金の活用のほか、基幹管路の更新、老朽管対策、環境対策にかかる補助金などの活用についても積極的に検討します。

2) 未利用資産の活用

将来的に水道用地として活用することがないと想定される未利用資産については、売却を含めた有効活用を図ります。

3) 企業債の利用

今後、管路更新や施設の耐震化・更新などに必要となる多大な建設改良事業については、資金運用と将来世代への負担の程度を勘案して企業債の利用を図ります。

4) 加入金*と開発負担金**の見直し

人口微増と給水量右肩下がりの現状の中で、新旧需要者の負担の公平性を確保しつつ、加入金と開発負担金の見直しを検討します。



※加入金

増加する水需要に対処するため、必要となる水道施設の拡張、整備などの経費の一部に充当される。これらの経費の増加は、新規の水道利用者が増えることが大きな原因となっていることから、従来からの水道利用者との負担の公平を図る措置として、条例に基づき給水装置の新設、増径するお客さまから口径に応じて徴収するもの。

※開発負担金

開発事業者が大規模な団地造成や宅地等の開発を行うことに伴い、必要となる水道施設の拡張等の整備に要する費用の一部に充てるため、要綱に基づき戸数、口径に応じて開発事業者負担していただくもの。

○現状

本市では、安い自己水の有効活用や早くからの漏水防止、施設や管路の長寿命化、施設の無人化を図るなど、効率的な事業運営に努めてきました。経営計画においても、事業仕分けによる宅地内漏水直営修繕の廃止や検針業務の一部委託を進めています。

職員数の推移は、グラフのとおりです。中期経営計画では初めて人員管理目標（平成22年（2010年）4月に職員数153名）を明確にし、この3年間で14名を削減しています。



○課題

経営環境がより厳しさを増す中で、現経営計画で示している浄水運転監視業務の見直しや（財）吹田市水道サービス公社のさらなる活用などの課題に引き続き取り組むと同時に、すべての部署での効果的・効率的な業務執行のための検討が必要となっています。

事業規模に見合った人員管理を進める上で、安定した経営と安定した水道供給を支える人材と組織体制、限られた人的資源である職員の効果的、重点的な配分による職員体制を確立する人員管理が求められています。

○事業

1) 料金業務の効率化

平成21年度（2009年度）から検針業務を一部委託しますが、さらに料金業務全般の効率化を図ります。

2) 浄水運転監視業務の委託

平成22年度（2010年度）中に夜間業務の委託を予定していますが、今後より効率的な業務執行体制を検討実施します。

3) 道路漏水修繕業務の見直し

職員による漏水修繕業務の見直しを行い、より効率的で機動性のある業務執行体制を確立します。

4) 給水相談業務の事業仕分け※

給水相談業務について事業仕分けの視点で、お客さまサービスの充実を図るよう役割を分担しながら効率的な業務執行体制を確立します。

5) 施設・管路工事の効率的な執行

設計、施工、監督にいたる工事のあらゆる工程において、委託の活用や進行管理の徹底、発注方法の見直し、指定工事業者の育成などに留意し、効率的な工事執行を図ります。

6) 事務処理の効率化

庶務や総務管理等の事務処理についてもトータルに見直し、効率化を図ります。ITの活用による情報管理のシステム化を図り、文書事務・資料管理などの効率化を図ります。

7) (財)吹田市水道サービス公社のさらなる活用

水道の広報、啓発、PR事業の充実など水道事業により密接に関わる業務を委託するとともに、公社の業務見直しや経営改革に協力し、さらなる活用を図ります。

8) 事業規模にふさわしい人員管理

水需要の減少や更新事業の増大など厳しい状況の下で、継続的に事業を遂行できる職員体制を構築します。

人員管理目標については、再任用職員※や非常勤職員※を含めた指標を具体的な実行計画において設定します。

再任用職員については、これまでの専門知識、行政経験などを生かす配置を行い、活用を図ります。

また、現在の料金業務非常勤職員については、料金課にとどまらず部内各部署への配置を進めます。

9) グループ制の運用・活用と組織・機構の見直し

平成19年度(2007年度)に導入したグループ制については、業務分担の見直しや課題に応じた柔軟な対応などの活用を図る中で、より効果的な業務執行を進めます。

また、お客さま対応窓口のあり方など、お客さまにわかりやすく、事業が効果的に執行できる組織・機構の見直しについて検討します。

※事業仕分け

事務事業の再編、整理、廃止、統合を進め、多様化する行政需要への対応と効率的な行政経営を実現するために、一つひとつの事務事業のあり方と担い手は行政であるべきかどうか等を見直し、民間との役割分担を進めるための検討手法の一つ。

※再任用職員

地方公務員法に基づき、高齢者の知識や経験を社会において活用するとともに定年以後の生活を雇用と年金の連携により支えていくことを趣旨として、定年退職者等のうち選考により再び任用された職員のこと。

※非常勤職員

常時勤務することを要しない職員をいう。常勤職員の1週間当たりの勤務時間の4分の3を超えない範囲を勤務時間とし、任免期間を1年間とする形態の職員のこと。

○現状

人材育成を図るうえで、市として ①研修ポイント制など在职年数に応じた体系的研修 ②人事異動方針・異動希望調査 ③人事評価などの制度があり、さらには自主研修などの取組も進められています。

技術の継承を進める面では、水道部での研修計画策定、水道事業の専門的研修や他市への派遣研修、時宜にあった部研修などに取り組んでいます。

○課題

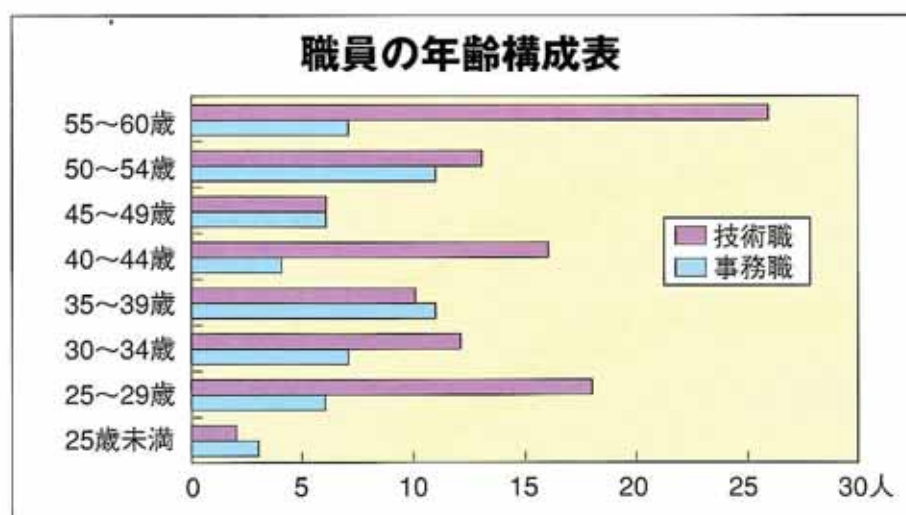
水道部の職員の年齢構成を見ると、技術職の50歳代が多く、事務職・技術職ともに40歳代が少なくなっています。また、今後10年間に3分の1の職員が定年退職を迎えます。継続的に水道事業を支える人材育成と技術の継承は急務となっています。

そのためには、現行の制度やシステムの趣旨を活かし、活用を図ることが重要ですが、人材育成のキーパーソンである管理職員の姿勢と働きかけ、研修成果を広く共有すること、人材育成と技術継承という視点での人事異動希望調査の活用など、強化すべきことが多くあります。

技術の継承のためには、個々のマニュアルの整備や個人に蓄積しているノウハウの明文化など、時間的・人的コストが必要で、水道部全体が一丸となって取り組むことが必要です。



部内研修のようす



平成21年(2009年)3月31日現在

○事業

「目指すべき職員像」※を全職員の共通の思いとし、働きがい、やりがいのある職場づくりを目指します。

1) 研修制度の充実

職場研修を中心に据え、管理職の働きかけと職員自らの自己啓発、さらには職員同士が啓発しあう形で、研修計画や現行制度を活用します。

2) ジョブローテーション※の確立

人事異動は組織の活性化及び職員の能力開発という面も持っています。異動希望調査制度を、他の組織を知り、自らの業務に対するモチベーション向上のために活用します。

3) 技術の継承のために

技術の継承の重要性を部内で一致させ、業務マニュアルの整備など継承すべき技術を明らかにする作業を進めます。その際、エキスパート制度※やナレッジマネジメント※などを検討します。

※「目指すべき職員像」

「多彩にして豊かな発想と政策形成力、事業推進力を持ち、市民と共に施策を推進できる職員」「水道職員としての幅広い専門知識と高度な技術を有し、新たな課題にも果敢にチャレンジする職員」(吹田市人材育成基本方針、吹田市水道部研修計画で掲げている)

※ジョブローテーション

人材育成の手法の一つとして、職員の多様な能力・可能性を引き出すために、人事異動等により一定期間ごとに様々な職務を経験させる方策。

※エキスパート制度

ベテラン職員の大量退職時代を迎え、これまで培われてきた水道技術の継承が課題となる中、卓越した技術を有する職員をエキスパートと認定し、業務として積極的に技術の蓄積・移管と若年層職員の育成に取り組むような支援制度。

※ナレッジマネジメント

ベテラン職員が日常業務のなかで、これまでの経験に基づき無意識のうちに行っている操作、作業等の熟練ノウハウを明文化することにより、知識の共有化、明確化を図ること。