

第4次静岡市中期経営計画 事務事業個票の改定（案）

令和2年12月18日

静岡市上下水道事業経営協議会

第4次静岡市中期経営計画事務事業個票の改定（案）

No.	政策	施策	事務事業名	事務事業責任課
1	1	(1)	③水道施設の耐震化	水道基盤整備課
2	1	(2)	①雨水総合排水計画の更新	下水道計画課
3	1	(2)	②内水ハザードマップの作成・公表	下水道計画課
4	2	(1)	⑦下水道管の不明水対策	下水道維持課
5	2	(2)	①施設の小規模化・統廃合	水道基盤整備課
6	3	(2)	①自然エネルギーの活用	水道施設課
7	4	(3)	②サービス体制の再構築	お客様サービス課
8	4	(4)	③積極的な広報活動	下水道総務課
9	5	(2)	①各種研修の充実	水道総務課
10	5	(3)	①新たな収入の確保	経営企画課
11	5	(4)	①国際協力に係る情報収集と実施などの検討	経営企画課
12	5	(4)	②広域連携の検討	下水道計画課

第4次中期経営計画の改定（案）の分類

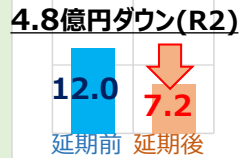
第4次中期経営計画策定時からの変化

経費回収率の低下

水道事業 ▲8.1ポイント
116.2% (H28) → **108.1% (R1)**

下水道事業 ▲6.4ポイント
101.4% (H28) → **95.0% (R1)**

料金改定の延期による減収



新たな生活様式



社会状況の変化

デジタル化の推進



コロナ禍で行政分野のデジタル化の遅れが露呈

投資計画と財政計画のバランス悪化

慣習化されてきた事業の見直しが必要

1-1-3 水道施設の耐震化

2-1-7 下水道管の不明水対策

2-2-1 施設の小規模化・統廃合

5-3-1 新たな収入の確保

5-4-2 広域連携の検討

経費削減・財源確保
約5.5億円
(R2～R4)

⇒投資・財政計画の改善

4-3-2 サービス体制の再構築

必要経費
予算要求中

⇒新たな生活様式への対応

⇒デジタル化の推進

委員提案

1-2-1 雨水総合排水計画の更新

1-2-2 内水ハザードマップの作成・公表

3-2-1 自然エネルギーの活用

4-4-3 積極的な広報活動

5-4-1 国際協力に係る情報収集と実施などの検討

⇒委員提案の反映

5-2-1 各種研修の充実

政策1 危機管理を強化する。

第4次中期経営計画 : P19

施策(1) 重要な管・施設の地震対策

③ 水道施設の耐震化【水道】 挑戦 主要

実施目標 配水池耐震診断の結果を参考に、「静岡市水道施設中長期更新計画」に基づき、配水池等有効容量 203,634 m³→198,634 m³*1のうち優先度の高い未補強施設の工事及び水運用の変更により、令和4年度末までに 15,500 m³→13,500 m³の耐震化を実施します。
※1: 中町浄水場配水池廃止(R2年度)により、配水池等有効容量値をR2年度から変更。(203,634 m³-5,000 m³=198,634 m³)

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
水道施設の耐震化	7,500 m ³	15,500 m ³ 13,500 m ³	9,500 m ³	3,000 m ³ (計画見直し)	-(工事継続)- 4,000 m ³	3,000 m ³ (工事着手)

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
松富第2配水場(2,500 m ³ × 2池)					
南安倍配水場(7,000 m ³ × 1池)					
谷津山配水場(3,000 m ³ × 2池)					
草薙配水池*2(4,000 m ³ × 1池)					
向敷地配水場(750 m ³ × 2池)					

※2: 水運用見直しの結果、R3年度から草薙配水池の貯水量を4,700 m³から4,000 m³に減らして運用が可能。貯水量減の操作により、費用をかけずに耐震性を確保。
調査・設計・検証等 ■ 実施(施工・施行)等 ■

効果 巨大地震の発生に備え、「災害時に確保できる貯水量の増大」が図られます。

効果を測定する指標

- 配水池の耐震化率
(耐震対策の施された配水池有効容量/既設配水池等有効容量) × 100 (%)

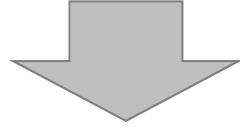
地震災害に対して被害を最小限にするとともに、迅速な対応により早期の機能回復が可能となるよう、重要な配水施設を耐震化していくことから、災害に対する水道システムの安全性、危機対応性の向上を示す「配水池の耐震化率」を成果指標として設定しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
配水池の耐震化率	33.6%	41.0%	42.5% 42.1%	42.5% 44.3%	44.0% 44.3%

課題

水運用計画策定による施設のあり方の見直し(第2回協議会資料9参照)による、谷津山配水場の廃止に伴う他の水道施設の耐震化の前倒し、及び中町浄水場・配水池の廃止に伴う実施目標の配水池等有効容量の変更が必要である。



主な改定ポイント

実施目標

- ・ 中町浄水場配水池(5,000 m³)を廃止としたため、実施目標中にある配水池等有効容量を203,634 m³から198,634 m³に変更する。

活動指標・具体的な取組

- ・ 実施しないこととした谷津山配水場(3,000 m³ × 2池)耐震化事業を削除する。(約3.93億円の事業費削減)
- ・ 貯水量を減らすことで耐震化が可能であることが判明した草薙配水池(4,700 m³ → 4,000 m³ × 1池)の追加する。
- ・ 今ある施設を活用することで、新設に伴う用地取得費用を削減し、用地取得期間分の短縮により耐震化事業を前倒しした向敷地配水池(750 m³ × 2池)を追加する。(約0.81億円の用地取得費用削減)

成果指標

- ・ 活動指標の変更に合わせ成果指標の「配水池の耐震化率」を変更する。

施策(2) 浸水対策

① 雨水総合排水計画の更新【下水道】

実施目標 雨水計画のマスタープランとなる雨水総合排水計画は、前回の見直し（H11～15）から10年以上が経過しており、旧市町の計画諸元の統一性を図るとともに、近年の大雨にも対応した総合的な浸水対策を実施するため、新たな「雨水総合排水計画」に更新します。

(活動指標)

実施内容	H27～30年度 (実績)	R1～4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
雨水総合排水計画の更新	基礎調査	更新完了	基本構想	基本計画 A地区 短期計画地区	基本計画 B地区 中期計画地区	基本計画 C地区 長期計画地区

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
基礎調査	■				
基本構想策定		■			
各地区の基本計画策定					

※A、B、C地区は基本構想で定めた後に設定する。

調査・設計・検証等 ■ 実施（施工・施行）等 ■

効果 整備水準の雨に加え、近年の大雨にも対応できるよう、現計画を見直すことにより、今後、さらなる市民生活の安心・安全が確保されます。

効果を測定する指標

- 基本計画策定進捗率
 $(\text{計画策定した面積(ha)} / \text{浸水対策を必要とする面積(ha)}) \times 100(\%)$
 $(\text{計画策定完了事業量} / \text{計画策定全体事業量}) \times 100(\%)$

近年の大雨に対応した総合的な浸水対策を実施するため、新たな「雨水総合排水計画」に更新していくことから、浸水対策を必要とする地区のうち、基本計画の策定が完了した地区事業量の割合を示す「基本計画策定進捗率」を成果指標として設定しました。

(成果指標)

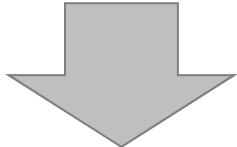
指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
計画策定進捗率 基本計画 策定進捗率	—	—	33% 32%	67% 62%	100% 100% (基本計画 策定完了)

課題

基本構想に併せて、活動指標及び成果指標を修正する必要がある。

委員意見

進捗率100%とは何かを具体的に



主な改定ポイント

活動指標及び具体的な取組
 ・令和2年度以降の活動指標の基本計画実施地区の仮称A・B・C地区を、基本構想により定めた段階的整備計画の名称である短期・中期・長期計画地区に変更する。

成果指標
 ・成果指標を、基本構想により定めた段階的整備計画の各計画地区の策定完了事業量に変更する。
 ・進捗率100%が基本計画策定完了を示していることを追加する。

施策(2) 浸水対策

第4次中期経営計画：P22

課題

② 内水ハザードマップの作成・公表【下水道】

実施目標 「静岡市浸水対策推進プラン」に位置づけた内水ハザードマップ作成予定地区において、全8地区のうち、平成30年度末までには7地区で作成・公表済みであり、令和元年度に残り1地区作成し、全地区完了することから、説明会などを通じ、市民にハザードマップの活用方法などの理解を深めます

(活動指標)

実施内容	H27～30年度 (実績)	R1～4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
マップ作成・公表地区数	4地区	1地区	1地区 (全地区完了)	—	—	—
マップ更新回数	—	1回	—	1回	—	—
出前講座・説明会など	15回	15回 14回	3回	3回	3回 4回	3回 4回

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
清水区北部地区 作成・公表					
服織・井宮地区 作成・公表					
出前講座・説明会など (年3回4回以上開催)					

調査・設計・検証等 実施(施工・施行)等

効果 市民の皆さんの自助・共助の意識を向上させるため、説明会などを通じてハザードマップを活用してもらうことにより、浸水被害の軽減が図られます。

効果を測定する指標

- 浸水被害の軽減のための市民理解度
(説明会・出前講座出席者のうち、理解ができた市民/説明会・出前講座出席者)×100(%)

内水ハザードマップは、作成・公表するだけでなく、理解・活用してもらうことを目的としていることから、説明会などで実施するアンケート結果から活用方法などの理解を深めた市民のみなさまの割合を示す「浸水被害の軽減のための市民理解度」を成果指標として設定しました。

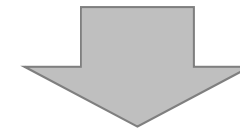
(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
浸水被害の軽減のための市民理解度	91%	80%以上	80%以上	80%以上	80%以上

令和元年度は、全国的な豪雨被害の影響もあり、出前講座等の実施回数は目標回数を上回ったが、今後も引き続き、市民に対して内水ハザードマップの周知・活用方法など、理解を広めていく必要がある。

委員意見

出前講座・説明会は既に実績を上回る努力をしていることは評価できる。できれば、今後も継続していく姿勢で目標回数を少し上方修正してはどうか。



主な改定ポイント

活動指標

- ・最新の情報に反映し、市民が使いやすいハザードマップとするため、「マップ更新回数」を活動指標に追加する。
- ・活動指標の「出前講座・説明会など」について、市民の豪雨被害に関する防災意識も高まってきていることから、自助・共助を促進していく必要性を踏まえ、令和3年度以降は実施目標回数を平成27年度から令和元年度までの実績より求めた年間平均回数とし、「3回」を「4回」に変更する。

施策(1) 管・施設の老朽化対策

課題

⑦ 下水道管の不明水対策【下水道】

不明水調査に当たっては、基準に基づいた一般会計からの繰出金を財源として実施している。新型コロナウイルスの影響により経済活動等が停滞したことに伴い市の収入が減少しているため、事業実施の必要性はあるものの未着手箇所の緊急性等について見直しを行う必要がある。

実施目標 不明水*による浄化センター等への負荷低減を図るため、不明水*の要因を特定するための調査・分析を行い、7処理区全9地区のうち令和4年度末までに3地区の対策案を策定します。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
対策案策定完了地区数 (検討実施地区数)	1地区 (4地区)	3地区 (6地区)	— (3地区)	1地区 (4地区)	1地区 (4地区) (3地区)	1地区 (4地区) (2地区)

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
高松処理区(705.0ha)					
城北処理区(984.0ha)					
中島処理区<A地区>(661.9ha)					
静清処理区<A地区>(351.0ha)					
南部処理区(987.9ha)					
北部処理区(444.2ha)					
中島処理区<B地区>(1,959.4ha)					

調査・設計・検証等

※中島処理区<A地区>：小鹿・西大谷ポンプ場流入地区、中島処理区<B地区>：中島処理区A地区以外の地区
静清処理区<A地区>：南部処理区から静清処理区へ編入した地区

効果

浄化センター等への負荷低減に繋がるとともに、経営の健全化が図られます。

効果を測定する指標

- 対策案策定率
(対策案を策定した地区の面積(ha)) / (事業計画区域面積(9,710.3ha)) × 100 (%)

不明水*の要因を特定するための調査・分析結果を踏まえた対策案により、不明水量を減らすことができ、浄化センター等への負荷低減につながることから、対策案の策定状況を示す「対策案策定率」を成果指標として設定しました。

(成果指標) ※策定率は累積で示しています。

実施内容	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
対策案策定率	7.0%	7.0%	17.0%	24.0%	27.0%

主な改定ポイント

具体的な取組

- ・現在着手している『中島処理区<A地区>』、『静清処理区<A地区>』及び『南部処理区』の3地区は、既に対策案の策定に向けて検討を進めていることから継続して実施する。
- ・未着手地区である『北部処理区』及び『中島処理区<B地区>』の2地区は、不明水の量が他の地区に比べて少なく、経営健全化への影響が比較的少ないと見込まれるため、検討実施を第5次中期経営計画以降に変更する。
- ・先送りにした2地区は、その他の地区の調査・分析結果を踏まえ、調査時期などについて再検討をしていく。

施策(2) 施設の効率化

① 施設の小規模化・統廃合【水道】

挑戦 主要

実施目標

水道施設の更新や改築に合わせて小規模化や統廃合を進めます。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
施設の統廃合	他都市動向調査 情報収集 内部検証 基本方針決定	3施設停止 4施設停止 中町浄水場・配 水池跡地の利活 用方針決定	2施設停止	1施設停止	1施設停止	中町浄水場・配 水池跡地の利活 用方針決定

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
蒲原城山配水池3池のうち1池停止					
麻機ヶ丘ポンプ場 停止					
麻機ヶ丘高置水槽 停止					
谷津山配水池 停止					
中町浄水場・配水池 停止					
中町浄水場・配水池 跡地の利活用					

調査・設計・検証等 実施(施工・施行)等

効果

施設の効率的な運転や、維持管理費の軽減が図られます。

効果を測定する指標

- 維持管理費の軽減額

(電気料金、テレメータ回線使用料や管理業務費などの合計額)(円)

水道施設の能力が過剰にならず効果的・効率的に運転していくため、維持管理に要する費用の軽減(見込み)額を成果指標として設定しました。

(成果指標)

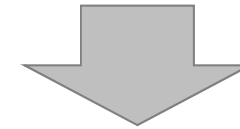
指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
維持管理費の 軽減額	0円	0円	140万円 977万円	0万円 1,910万円	12万円 1,922万円

課題

第4次中期経営計画:P34

「谷津山配水池停止」については、耐震化された城内配水場・麻機配水場・松富第2配水場でカバーが可能であるため、配水区域の変更作業に伴う実施設計業務及び送水管工事を早急を実施していく必要がある。

※谷津山配水池の停止は令和5年度末を予定。



主な改定点

活動指標及び具体的な取組

- ・第2回協議会資料9のとおり「谷津山配水池停止」、「中町浄水場・配水池停止」について活動指標・具体的な取組を追加する。
- ・具体的な取組に2施設の令和4年度までのスケジュールを追加する。
- ※中町浄水場・配水池については、跡地の利活用についても関係者との協議を進める。(令和4年度に利活用方針決定)

成果指標

- ・中町浄水場を停止したことにより削減となる維持管理費を踏まえ、成果指標を変更する。(約0.46億円の維持管理費削減)
- ※停止をした7月からの実績データが少ないため、年度末の改定時に、精度を上げた目標値を設定する。

施策(2) 温暖化対策

① 自然エネルギーの活用【水道】 主要

実施目標 小水力発電設備を設置します。また、自然エネルギーの導入可能性について継続して検討していきます。

(活動指標)

実施内容	H27～30年度 (実績)	R1～4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
自然エネルギーの活用	H27 西奈記水場太陽光発電運転、小水力発電候補地選定	小水力発電設備設置導入可能性検討 発電設備導入方針決定	20kW [小水力]	導入可能性 検討	導入可能性 検討	導入可能性検討 発電設備導入方針決定

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
太陽光発電設備の運用					
小水力発電設備の設置・運用					
自然エネルギー導入可能性検討					

調査・設計・検証等

実施(施工・施行)等

効果

自然エネルギーを使用することで、温室効果ガスの排出量の低減を図ることができます。

効果を測定する指標

- 再生可能エネルギー利用率

(再生可能エネルギー設備の電力使用量 / 全施設の電力使用量) × 100 (%)

太陽光発電や小水力発電などの自然エネルギーを活用し、温室効果ガスの排出量を削減するなど、環境への負荷を軽減していくことから、エネルギーの自給率を示す「再生可能エネルギー利用率」を成果指標として設定しました。また、自然エネルギーによる発電に係る温室効果ガスの排出低減量も併記しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
再生可能エネルギー利用率	0.16%	0.16%	0.16%	0.16%	0.16%
温室効果ガス排出低減量 (t-CO2/年換算)	37t	103t	103t	103t	103t

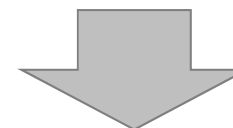
課題

第4次中期経営計画：P40

自然エネルギーへの活用に関する取組として、本市では太陽光と小水力の2種類を現在は実施しているが、個票からは太陽光への取組を実施していると読み解くのが難しい。

委員意見

- 今後の活動指標がすべて「導入可能性検討」となっているため、令和4年度に区切りをつけ、検討結果を総括し方向性を示すべきではないか？
- 現況では小水力発電の取組のみが指標とされていて、太陽光など他の自然エネルギーの取組の数値が含まれていないため、他の自然エネルギーも含めて発電方式別に活動指標を提示していただいた方が、特に施策の評価において有効性が高まると思います。



主な改定ポイント

活動指標及び具体的な取組

- 令和4年度目標を「導入可能性検討」から「発電設備導入方針決定」へと変更する。
- 具体的な取組の項目において現在の活動状況を把握できるよう、「太陽光発電の運用」の項目を追加し、「小水力発電設備の設置」を「小水力発電設備の設置・運用」へと変更する。

政策4 | お客さまサービスを向上させる。

施策(3) 接客・窓口サービスなどの充実

② サービス体制の再構築【共通】

主要

実施目標

多様化、高度化するお客さまのニーズに迅速・的確に対応するため、コロナ禍において大きく変化するお客さまニーズに応えるため、包括業務委託（未納料金収納等業務・お客様サービスセンター業務・給水装置課一部業務）の業務仕様の見直し及び更なる委託範囲の拡大を検討するとともに、お客様サービスセンター業務を拡充した局コールセンターの導入を検討し、お客さまの声を事業に反映する仕組みを構築します。ICT技術等を活用し、多機能化した次世代型コールセンター導入の検討を進め、令和5年度以降の稼働を目指します。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
サービス体制の再構築	包括業務委託の導入	次期包括業務委託・局コールセンターの導入多機能化	継続実施	次期包括業務委託・局コールセンターの導入 工程表策定	継続実施 導入計画 検討	継続実施 導入計画 策定

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
包括業務委託					
次期包括業務委託					
局コールセンターの導入 多機能化した次世代型コールセンターの導入					

調査・設計・検証等

実施(施工・施行)等

効果

包括業務委託の円滑な運営及び業務の見直し・更なる委託範囲の拡大をすることで、お客さまの利便性及び満足度が高まることにより、現年度の水道料金及び下水道使用料の収納率の向上が図られます。

次世代型コールセンターの導入では、非接触型の窓口サービスの提供やお客さまと即時性の高い情報共有を双方向で行うなど、利便性及び効率性の向上が図られます。

効果を測定する指標

- 水道料金収納率(現年度・5月末) (%)
- 下水道使用料収納率(現年度・5月末) (%)

お客さまの要望やニーズに合わせたサービスを充実させるとともに、料金等の支払いの利便性を向上させていくことから、水道料金等の収納実態を示す「水道料金収納率」等を成果指標として設定しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
水道料金収納率 (現年度・5月末)	99.00%	99.06%	99.11%	99.16%	99.21%
下水道使用料収納率 (現年度・5月末)	98.95%	99.00%	99.05%	99.10%	99.15%

課題

第4次中期経営計画：P49

新たな生活
様式への対応

デジタル化
の推進

No. 7

次期包括業務委託の導入に伴い、還付充当関連業務、納入通知書及びお知らせハガキ発送業務等、業務を新たに委託に加えたことで、お客様サービスの向上と人員2名の削減につなげることができた。

しかしながら、上下水道局全体の総合受付窓口としての局コールセンター導入については、時間外受付などが可能な「修繕センター」業務や局全体の窓口サービスの取込みについて、外部団体等との協議が進まず、総合的なお客様サービスを担うコールセンター導入には至っていない。

そのような中、新型コロナウイルスの拡大により、行政分野のデジタル化・オンライン化を通じて行政サービスの急速な変容が迫られている状況にあり、当事業経営においてもポストコロナを見据え「新しい暮らし」に適應したサービス体制の構築が求められている。

委員意見

- ・新型コロナウイルス感染症の蔓延で急激にデジタル化の要請が高まりましたが、一部に期待先行で実が伴わないようなもの(例えば「神エクセル」など)もあります。利用者サービスの向上に加え、マーケティングや経営判断にも資するデジタル環境の構築もお願いします。
- ・デジタル化の推進は市民と上下水道局の双方にとってメリットがあるものでなければなりません。サービス体制のデジタル化を経営の観点から見た場合、デジタル化推進のための投資によってどのような業務がどのように効率化され、それによって将来的にどのような経費のどの程度の削減が見込めるのかを事前に想定しておくことが必要であると思います。

主な改定ポイント

実施目標

ICT技術等の活用による多機能化した次世代型コールセンター導入検討を進め、令和5年度以降の稼働を目指す実施目標に変更する。

活動指標及び具体的な取組

「局コールセンターの導入」を「多機能化した次世代コールセンター」とし、各年度の取組内容を変更する。

効果

次世代型コールセンターを導入により得られる効果を追加する。

導入検討の事例

- ・自動対話機能を活用して画面上での問題解決を可能にする仕組みの検討する。
- ・上下水道の使用開始・中止のような定型的な申込受付機能や、使用水量や水道料金等の確認ができるサイトを構築する。
- ・断水・濁水・災害時の案内等を、上下水道局側から積極的に情報を発信してお知らせする。(プッシュ型情報配信)

施策(4) 市民参画の推進

③ 積極的な広報活動【共通】

挑戦 主要

実施目標

ホームページ、局庁舎内に設置する展示コーナーなどで、積極的に事業PRを行うとともに、イメージキャラクター、ロゴマーク等を活用するなど、親しみやすい広報活動を推進します。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
広報関連イベントの 展開数	580回 (家康公まつり 関連含む)	480回	120回	120回	120回	120回
ホームページの 掲載回数	●回	34回	—	10回	12回	12回
具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	
キャラクター・ロゴマークの活用						
ホームページの充実						
静岡市の水(ボトル缶)に よる広報活動						
展示コーナーの活用						

実施(施工・施行)等

効果

事業の意義や現状を市民の皆さんにより深くご理解いただき、上下水道事業の健全経営の持続が図られます。

効果を測定する指標

● 上下水道事業に対する市民理解度(%) メディア露出度(回)

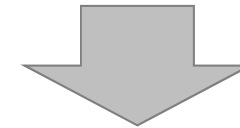
上下水道局が行うイベント等の様々な機会を捉えて、事業の理解を深めていただくとともに、お客さまの声を今後の事業運営に繋げていく必要があることから、市民の上下水道事業への理解の促進の度合いを示す「市民理解度」等を成果指標として設定しました。テレビや新聞などのメディアを通じて情報を発信することは、市民が情報に触れる機会を広げ、上下水道事業への理解につながることから、メディアに取り上げられた回数を示す「メディア露出度」を成果指標として設定しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
ホームページの 掲載回数	10回	10回	10回 —	12回 —	12回 —
メディア露出度	●回	—	●回	●回	●回

委員意見

ホームページへの掲載回数は活動の具体的な取組で、成果についてはホームページへのアクセス数やイベントアンケートでの評価の結果などになるのではないかと。



主な改定ポイント

活動指標

- ・ 広報活動の1つである「ホームページの掲載回数」を成果指標から活動指標に変更する。

成果指標

- ・ テレビや新聞などのメディアを通じて情報を発信することは、市民が情報に触れる機会を広げ、市民の理解につながることから、「メディア露出度」を成果指標として追加する。
- ※追加する活動指標の目標値は、過去のデータ等を踏まえ、年度末の改定時に設定する。

施策(2) 職員の技術習得

① 各種研修の充実【共通】 主要

実施目標 事業運営に必要な知識・技術を確保するため、経験年数等に応じた階層別研修や、資格取得のための研修、外部機関が実施する専門研修などに職員を派遣します。また、研修成果の発表の場を設け、他の職員へ知識・技術を広く伝えるとともに、研修カリキュラムや検証を行う体制を構築します。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
研修・資格取得計画に則った研修の実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施
技術・事務の専門研修への派遣	人	人	人	人	人	人
契約事務・法務等の内部研修の受講	人	人	人	人	人	人
新採職員・転入者に向けた基礎研修の実施	回	回	回	回	回	回
技術系職員に向けたICT技術等活用研修の開催		回			回	回

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
研修計画策定-計画に沿った研修の実施					
研修実施					
結果の検証及び計画修正					
計画修正					

効果 調査・設計・検証等 実施(施工・施行)等

職員の技術力が向上し、お客さまサービスの充実が図られます。
 効果を測定する指標
 ● 水道技術に関する資格取得度
 【職員が取得している水道技術に関する資格数/全職員数 (件/人)】
 ● 外部研修時間
 【(職員が外部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数 (時間/人)】
 ● 内部研修時間
 【(職員が内部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数 (時間/人)】

水道事業の円滑な運営には、職員の技術能力向上や知識の習得が必要不可欠であり、職員の成長意識を促し、一人ひとりの能力の向上に努めていくことから、水道技術向上への取組状況を表す「職員が取得している水道技術に関する資格数の全職員に対する割合」「職員一人当たりの外部研修の受講時間」「職員一人当たりの内部研修の受講時間」を成果指標として設定しました。

水道事業の円滑な運営には、職員の技術能力向上や知識の習得が必要不可欠であるから、水道技術向上への取組状況を表す業務指標である「水道技術に関する資格取得度」を目標として設定しました。平成30年度(令和2年3月集計)の政令指定都市平均が「1.67件/人」であることから、政令指定都市平均を上回る「1.7件/人」を令和4年度までの目標値として設定しました。あわせて他都市と比較可能な業務指標である「職員一人当たりの外部研修の受講時間」「職員一人当たりの内部研修の受講時間」を成果指標として設定しました。

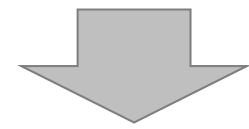
(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
水道技術に関する資格取得度	1.5 件/人	1.4 件/人	1.4 件/人	1.6 件/人	1.7 件/人
外部研修時間	7.8 時間/人	8.5 時間/人	8.5 時間/人	8.5 時間/人	8.5 時間/人
内部研修時間	8.1 時間/人	9.0 時間/人	9.3 時間/人	9.6 時間/人	10.0 時間/人

委員意見

第4次中期経営計画：P58

- 水道技術の資格取得度の1.4件が妥当であるかどうか判断しにくい。
- 各種研修の内容をもう少し具体的に知ることは可能なのでしょうか。
- コロナ対策のための非接触アプリの開発など、IoTなど情報処理系の技術者の確保・育成の必要性は全くないのでしょうか。



主な改定ポイント

活動指標及び具体的な取組

- 活動指標の各年度の目標が「実施」となっていたものを、研修の種類や目的を踏まえた分類を行い、活動内容を明確化する。
- デジタル化が加速するなかで、ICT技術等を業務に取り入れていくため、技術系職員を対象としたICT技術等活用研修の実施を明示する。(専門家を講師とした研修の開催)

効果・成果指標

- 成果指標にある「水道技術に関する資格取得度」について、4年間「1.4件/人」としていたものを、他の政令指定都市と比較し、上方修正する。

課題

施策(3) 財政の健全化

① 新たな収入の確保【共通】

実施目標

財源の確保のため、新規収入を検討・導入し、料金・使用料以外の収益を増やします。

(活動指標)

実施内容	H27~30年度 (実績)	R1~4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
長期債券購入額 上段：水道(累計)	8億円 (10億円)	8億円 (18億円)	2億円 (12億円)	2億円 (14億円)	2億円 (16億円)	2億円 (18億円)
下段：下水道(累計)	-	11億円 (22億円)	-	-	11億円 (11億円)	11億円 (22億円)
新たな収入の検討	検討	検討・実施	-	庁舎駐車場 賃貸借	資産の有効 活用検討	資産の有効 活用検討

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
長期債券の購入(水道)					
長期債券の購入(下水道)					
新たな収入の検討					

実施(施工・施行)等

効果

財政の健全化が図られ、安定した事業が持続できます。

効果を測定する指標

- 利息収入増加額
(水道) H29年度を基準とし、定期預金で運用した場合と比べて増えた額(千円)
(下水道) 定期預金で運用した場合と比べて増えた額(千円)
- 新たな収入額 資産等を有効活用し、増えた収入額(千円)

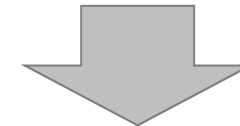
給水収益及び下水道使用料収入の減少傾向が続く中、安心・安全な水道事業及び下水道事業を持続していくため、経営基盤の強化を進めていくことから、資金運用に基づく「利息収入増加額」及び「新たな収入額」を成果指標として設定しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
利息収入 増加額	水道※ 390千円 (2,302千円)	806千円 (2,718千円)	1,128千円 (3,040千円)	1,450千円 (3,362千円)	1,772千円 (3,684千円)
	下水道			2,601千円	7,902千円
新たな収入額			7,154千円	7,154千円	7,154千円

※水道の下段()内の数字は、長期債券購入額(累計)の年あたりの利息収入増加額

下水道事業の財政シミュレーションでは、資本的支出に充当可能な補てん財源が令和11年度に最も少なくなると見込まれることから、企業債の元金償還期間と、資産の減価償却期間の差により生じる不足額について発行が認められる資本費平準化債を最大限借入れ、財源の確保に努めている(令和元年度末現在で153億円)。
現在、この資金については利率の低い1年未満の短期運用のみ実施しており、効率的な資金運用ができていないため、短期運用に加えて収益性の高い債券の購入を検討し、新たな収入の確保する必要がある。



主な改定ポイント

活動指標及び具体的な取組

- 下水道事業会計の長期債券購入に関する事項、令和3年度及び4年度の購入予定額(各年11億円)を追加する。

効果・成果指標

- 下水道事業会計の長期債券購入による利息収入増加額及び、駐車場賃貸借による新たな収入額を追加する。
(約0.32億円の収入増)
- 水道事業会計の利息収入増加額について、長期債券購入額(累計)の年あたりの利息収入増加額を下段()内に記載し、下水道事業会計と比較ができるようにする。

政策5 信頼される経営を確立する。

施策(4) 新たな視点に立った上下水道事業の展開

① 国際協力に係る情報収集と実施などの検討【共通】

実施目標

健全経営や確実な事業の執行を前提とする中で、国際協力に係る情報収集を進め、対応可能な支援などを検討します。職員が事業を継続しながら対応可能な国際協力である海外研修員の受入れについて情報収集を進め、実施を検討します。

(活動指標)

実施内容	H27～30年度 (実績)	R1～4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
国際協力に係る 情報収集回数	2回	8回	2回	2回	2回	2回

具体的な取組	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
自治体水道国際展開プラットフォーム 定例会議へ参加し国や 他都市の情報収集(水道)					
下水道グローバルセンター (GCUS)会議へ参加し国や 他都市の情報収集					
開発途上国のニーズ調査					
(相手国から国際協力依頼がある場合) 海外研修員の受け入れ					

実施(施工・施行)等

効果

会議への出席や研修を受け入れることで本市職員の資質向上や本市の知名度アップが図られます。

効果を測定する指標

- 事例報告会開催回数(回)
- 海外研修員の受け入れ(依頼があった場合)

人口増加や経済発展を続けるアジア・アフリカ諸国において、上下水道の需要の高まりが見込まれています。本市においても、長期的な人材育成の観点から、できる範囲での技術協力を検討することが必要であることから、国際貢献にかかわった他市の事例などの「事例報告会開催回数」を成果指標として設定しました。また、「海外研修員受け入れ」についても指標として併記しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
事例報告会 開催回数	—	2回	2回	2回	2回
海外研修員受け入れ (依頼があった場合)	依頼なし	依頼なし	実施	実施	実施

課題

第4次中期経営計画:P65

委員提案の
反映

No.11

- ・本市は上下水道関連の地元企業の海外進出支援ニーズがなく、また耐震化事業や管路更新など、優先順位の高い事業が多くあり、海外に職員を派遣する人的余裕がない。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大により、国際交流が大幅に制限されている。

委員意見

- ・会議等に出席したことから成果があったとはいいいくいと考えられるので、新たな具体策を検討していく必要がある。
- ・国際協力の目標自体は重要なことと思います。しかし市民としては、水道料金や下水道使用料は市内の利用者により支払われているものであるため、その収入は管や施設への投資など、利用者の利益につながるものに使っていただきたいです。

主な改定ポイント

実施目標

- ・実施検討する国際協力事業を「海外研修員の受入れ」に絞りこみ、職員の日常的な業務の継続性を確保する。

具体的な取組

- ・下水道グローバルセンター(GCUS)会議は、令和2年度より国際協力事業を実施していない事業体は会員となれなくなったことから、具体的な取組から除外する。
- ・開発途上国のニーズ調査を行い、第5次中期経営計画での実施検討に向けた条件整理を行う。

成果指標

- ・依頼があった場合の「海外研修委員受入れ」を成果指標に追加する。

施策(4) 新たな視点に立った上下水道事業の展開

課題

- ・人口減少による需要減少に伴う施設規模の縮小や、職員の定数削減が見込まれるなか、将来の経営基盤強化を想定した、近隣事業体との連携が必要となる。
- ・県が策定を進める広域化の計画では、水道事業と下水道事業で広域化の想定区域が異なるなどの課題があることから、本市としての主体的な提案を示し、実効性のある計画とする必要がある。

② 広域連携の実施・検討【共通】

連携 主要

実施目標

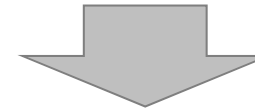
他事業体との連携などにより事業効率化を検討します。地域の中核的な都市の役割を果たすため、近隣事業体との広域連携を実施・検討します。

(活動指標)

実施内容	H27～30年度 (実績)	R1～4年度 計	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
課題検討・実務講習 研修会等の主催	回	回	回	回	回	回
広域連携の検討	12回	16回	4回	4回	4回	4回

委員意見

- ・国際協力に先駆けて、県レベル、政令市レベル、近隣市町村との協力連携で、事業効率を上げていくことが望ましい。



主な改定ポイント

実施目標

- ・地域の核となる事業体としての立ち位置を意識した目標に変更する。

活動指標及び具体的な取組

- ・本市が県下を取りまとめ実施する「課題検討会」等の取組を追加する。
- ※追加する活動指標の目標値は、過去のデータ等を踏まえ、年度末の改定時に設定する。
- ・上下水道それぞれの広域化の計画に対する関係事業体との協議を追加する。

成果指標

- ・本市が中核的な都市としてリーダーシップを発揮した広域連携の提案を成果指標に追加する。

調査・設計・検証 実施(施工・施行)等

広域連携が実施された場合、経営基盤の強化につながります。事業体間のつながりを強化し、地域の中核的な都市としての役割を果たすとともに、将来的な事業の経営基盤の強化を目指していきます。

効果を測定する指標

- 広域連携に向けての取組の件数(件) 広域化計画の提案

事業統合にとらわれない広域連携について、近隣事業体と研究を進めることで必要であることから、「広域連携に向けての取組の件数」を成果指標として設定しました。
水道・下水道事業の広域連携について、近隣事業体を含めた持続可能な経営基盤の確保のための協議と今後の広域化の方針を決定していく必要があることから、本市がリーダーシップを発揮した「広域連携の提案」をすることを成果指標として設定しました。

(成果指標)

指標名	H30年度 (実績)	R1年度 (目標)	R2年度 (目標)	R3年度 (目標)	R4年度 (目標)
広域連携に向けての取組の件数	1件	2件	2件	2件	2件
広域連携の提案	-	-	-	検討	提案