

施策方針	主要施策	
	具体的な取組	
(5) お客様サービスの充実	⑬ 広報活動の充実 ……………99	◇イベント型広報の充実 ★デジタルメディアによる各種情報発信の推進 ★紙媒体による広報の充実 ★災害時における情報発信力の強化 ★積極的なPR活動の推進
	⑭ 水道出前教室等の充実 ……………101	◇出前教室等の充実 ★子供の作品コンクールの実施
	⑮ お客様ニーズの把握 ……………102	★使用者モニター制度の検討 ★アンケート調査の実施 ◇お客様が求めているサービス水準の把握
	⑯ 幅広いサービスの推進 ……………104	◇お客様サービスの向上 ★ワンストップサービスの検討（再掲 持続：主要施策⑤） ★お客様センターとの連携の強化
	⑰ 水道料金収納業務の効率化 ……………106	◇口座振替、クレジットカード払い、LINE Payの普及促進 ★多様な納付方法の検討
(6) お客様の利便性向上	⑱ インターネットによる各種申請・手続等の推進 ……………107	★開栓、閉栓、名義変更等の手続サービスの充実 ★使用水量、使用料金、契約内容等の閲覧サービスの検討
	⑲ 職員研修等の充実 ……………108	◇各種講習会への積極的参加 ★水質管理研修の実施 ◇人材育成と知識、技術の継承
(7) 人材育成と技術力の強化	⑳ 組織体制の確立 ……………109	◇目的を明確にした成果主導型の組織体制の構築 ★職員定数、組織体制の検討
	㉑ 高効率型設備等の導入 ……………110	★中根管理棟等の照明のLED化の実施 ◇省エネ型設備・機器の導入促進
(8) 環境に配慮した事業運営	㉒ 低公害車・低燃費自動車の導入 ……………112	★公用車への電気自動車、ハイブリッド車等の導入促進

(1) 短期推進計画による安定経営の推進

主要施策①：財政計画を機能強化した短期推進計画の策定

「水道ビジョン 野田」に基づき、直近の環境変化に対応させて、新たに策定する短期マネジメント計画をベースとして、老朽化した管路・設備等の使用可能年数による更新計画の具体策及び水需要の動向を再検証し、必要に応じて軌道修正を行います。

その中でリスク管理型の水管理にも対応した計画とし、実効性の向上と経営バランスの維持が両立できる計画とします。

このことにより、より実態にあった実効性の高い推進計画となり安定経営が持続できる経営を目指します。

◆短期マネジメント計画の策定◆【新規】

計画期間を5年間とした、財政収支及び更新などの投資計画となる短期マネジメント計画を策定します。

目標項目	・短期マネジメント計画の策定										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
	策定	計画に基づく事業の実施									継続実施
						策定					

(2) 経営基盤の強化と業務の効率化

主要施策②：水道料金の継続的な検証

水道料金は給水に要する原価を償うものでなければならないものです。

原価を無視した低料金は、水道事業の健全な経営はもとより、現状の維持さえ困難にするばかりでなく、放漫な水使用を助長する結果、給水サービスの全般的な低下を招くことになるため、それ相当の料金設定が必要となります。

これまで、3か年ごとに策定している財政計画において、現行の水道料金を維持していくことを必須要件として当計画を策定してまいりました。

今後、計画期間を5か年とした短期マネジメント計画を策定するに当たり、引き続き現行の水道料金を維持していくことを必須要件とした計画としてまいります。

しかし、料金収入の大幅な増加が見込めない中、水道施設の維持や更新に多額の費用を要することから、財政収支経営の効率化と経費削減により水道事業を遂行するとともに、今後の事業環境に対応した水道料金の公正妥当性について継続的に検証を行います。

◆基本料金及び従量料金の検証◆【新規】

社会情勢及び近隣市と比較した野田市の地域性を極力踏まえた上で、持続可能な健全経営を維持するために「基本料金及び従量料金」の水準を検証します。

目標項目	・ 水道料金の検証										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
検証	検証を踏まえ今後の方向性の決定										継続実施
						検証					

主要施策③：漏水防止対策と有収率の向上

漏水は、浄水・配水に要する経費が増加するなど、経営効率低下の大きな要因となります。

老朽管が増加する中、有収率の向上を実現するためには、より効率的な取組が求められます。

有収率は、浄水場などから供給した配水量のうち、有収水量と呼ばれる水道料金の徴収対象となった水量の割合を示す百分率で、100%に近づくほど良いとなっております。

このため、漏水等修繕実績の分析・評価を踏まえた効果的な漏水調査の実施、新しい調査手法の検討・導入などにより、漏水の早期発見・早期修繕に努め、漏水量を抑制し有収率の向上を図ります。

また、現在取り組んでいる配水管の老朽管解消事業による計画的更新及び漏水多発地区における布設替えについては、引き続き実施していきます。

さらに、今後経年となる送水管についても計画的に漏水調査を実施します。



聴音による漏水調査のようす



漏水現場



復旧後

◆効果的な漏水調査の実施◆【新規】

過去の発生個所を地区別、布設年度別等で集計・分析し、漏水調査を計画的に実施することで、漏水の早期発見及び漏水の未然防止に努めます。

目標項目	- 調査区割ブロックの決定 1ブロックを年1回以上とする計画的な漏水調査を実施										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
計画	決定 年1回実施										継続実施
目標項目	新たな漏水調査手法の調査、検討										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
計画	調査・検討			検討結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施							継続実施

◆老朽管布設替事業の推進による漏水防止対策◆【継続】

老朽化が著しい配水管及び漏水発生個所の状況や漏水調査を基にした配水管の布設替えを実施します。

なお、布設替えにおいては耐震管を採用します。

目標項目	- 老朽化した配水管布設替事業 - 漏水解消のための配水管布設替事業 - 現在の管路耐震化率 約 26.5%を計画期間 15 年間で約 30%とする										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
計画	老朽管の布設替え 整備延長 L=11 kmを実施										L=4 km
	漏水解消のための布設替え 整備延長 L=14 kmを実施										L=8 km
	漏水調査の結果を踏まえ計画的に実施										継続実施



主要施策④：未普及地域の解消と普及率の向上

水道加入給水希望者からの要望を受け付けた時点から供用開始までの期間を短縮した取組を継続し、未普及地域の解消に努めます。

当該、加入要望は普及率の向上や水需要の増加にも深く寄与することから、毎年11月末までに給水要望の申込みを受けた場合、翌年度中に工事を完了し供用開始ができるように進めます。

なお、市水道部が負担する区分は次のとおりです。

- 1) 自宅前の公道に水道管が入っていない場合は、1軒からの要望でも水道部が配水管の布設工事を行います。
- 2) 自宅前が私道の場合は、土地又は家屋を所有する4軒以上が組合を設立し要望申請すれば、工事費の4分の1を組合が負担していただくことで、水道部が配水管の布設工事を行います。

◆水道接続促進の強化◆【新規】

水道給水の要望により配水管の布設工事を行ったものの、水道が未接続の方に対し、戸別訪問や電話により水道接続促進を強化します。

目標項目	・ 令和元年度までに接続していない件数の洗い出しを実施 ・ 接続していない家庭へ年2回、訪問、電話により加入促進										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	年2回、訪問・電話により加入促進を継続実施									加入率目標 70%	計画最終年 加入率目標 80%

◆自家用井戸から水道への転換促進◆【新規】

自家用井戸を利用している家庭を対象に、水道への加入促進に取り組みます。

目標項目	・ 毎年100件を目安に水道加入促進の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	加入促進を毎年実施									継続実施	

◆要望による配水管布設事業の継続実施◆【継続】

水道給水要望者に対する配水管布設整備については、待機期間短縮の取組を継続実施し、ホームページ等によるPRを行います。

目標項目	・ホームページの継続掲載により給水要望者に対する取組事業のPRを実施 ・市報掲載については状況を踏まえ適宜PRを実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	ホームページへの継続掲載										継続実施
	市報掲載	市報掲載は状況を踏まえ適宜実施									
目標項目	・要望に基づく配水管布設事業の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	要望見込み L=10 km										L=5 km

◆要望による共同管布設事業の継続実施◆【継続】

水道給水要望組合に対する配水管布設整備についての取組を継続実施し、ホームページ等によるPRを行います。

目標項目	・ホームページの継続掲載により給水要望組合に対する取組事業のPRを実施 ・市報掲載については状況を踏まえ適宜PRを実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	ホームページへの継続掲載										継続実施
	市報掲載	市報掲載は状況を踏まえ適宜実施									
目標項目	・要望に基づく配水管布設事業の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	要望見込み L=1 km										L=500m

主要施策⑤：民間活力の推進

これまで、経営の効率化を図るために浄水場運転管理業務や水道料金等徴収業務については個別委託により民間委託を実施してきました。

制度的に支障がなく民間企業でもできるもの、民間活力を活用した方が効果的・効率的なものについては、費用対効果や品質確保等を見極めた上で、積極的な民間活用を図ります。

また、既に民間活用が図られている業務についても、更なる効率化や民間事業者のノウハウの活用・参入機会の提供拡大等の観点から委託業務の範囲及び内容等について見直しを行い、契約内容や契約方法の改善を図ります。

なお、水道法改正による民営化（コンセッション方式）は行わず、公営水道事業運営を継続します。

◆ワンストップサービスの検討◆【新規】

現在の検針・開閉栓・水道料金収納及び相談窓口等の業務委託に、埋設管照会・給水工事申請受付・申込納付金収納等の給水装置管理業務を加えたワンストップサービスの構築を検討します。

目標項目	・ワンストップサービスの検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ 今後の方向性を決定し実施						継続実施

◆デザインビルド方式の検討◆【新規】

浄水・配水場の施設、設備の改築工事に伴う設計及び施工の一括発注（デザインビルド）方式の検討を行います。

目標項目	・デザインビルド方式の検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ 今後の方向性を決定し実施						継続実施

主要施策⑥：適正な資産管理

水道水を安定的に供給するためには、取水・浄水・配水施設の水道施設の全てが、適切な維持管理の下に機能が発揮されることで、安全な水の供給が可能となります。

施設の健全性を維持するためには、アセットマネジメント手法を活用した効率的かつ計画的な施設の更新が必要となります。

そのため、使用可能年数によるアセットマネジメント手法を活用し、資産管理と中長期的な財政収支見通しの把握により、事業費の平準化を図り、持続可能な事業運営を推進します。

また、資産を管理する上で必要となる維持費については、更新需要をコントロールする取組を図り、資産維持費に対する財源の安定的確保に努めます。

◆施設情報の電子データ化による資産管理の効率化◆【新規】

保有する固定資産の更新や修繕情報を一元化した水道施設台帳の電子データ化により、効率的な資産管理を図ります。

目標項目	- 令和元年度までに水道施設台帳の整備 - 施設台帳に基づく効率的な資産管理										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	効率的な資産管理の実施										継続実施

◆アセットマネジメントの見直し及び施設整備計画の策定◆【新規】

現状のアセットマネジメントの見直しを行い、中長期的な財政収支見通しに基づいた施設整備計画を策定し、施設の重要度・老朽度に応じた計画的な整備の実施を行います。

目標項目	・アセットマネジメントの見直し及び施設整備計画を策定										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	見直し及び策定		計画に基づく施設整備の実施								継続実施
			施設整備計画の適宜見直し								

◆資産維持費等に対する財源確保◆【新規】

1) 内部留保資金の確保

安定経営及び災害などの非常時への備えのための財源確保及び将来において増加すると見込まれる水道施設の更新需要に対する計画的な整備を図るため、内部留保資金残高を30億円以上確保します。

2) 企業債発行額上限の設定

今後、環境の変化等に伴う事業の推進や、優先的に進めなければならない水道施設の拡充・改良に対する財源としての企業債発行総額は、将来の世代に過度な負担を残さないために40億円を上限とします。

目標項目	・ 内部留保資金を令和 11 年度末までに 30 億円以上確保する ・ 令和 11 年度までの企業債発行総額は 40 億円を限度とする										
年次計画	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12～16 年度 5 年間
										30 億円以上	状況を踏まえ今後の方針を決定する
	内部留保資金残高を見据えた事業の推進										
										40 億円以下	状況を踏まえ今後の方針を決定する
更新需要に基づく企業債の発行											



水道は、私たちの快適な暮らしや産業を支える大切な役割を果たしています。

「安全でおいしい水道水を供給するために!」、「いつでもどこでも安定した水道水を供給するために!」、適正な資産管理を行います。

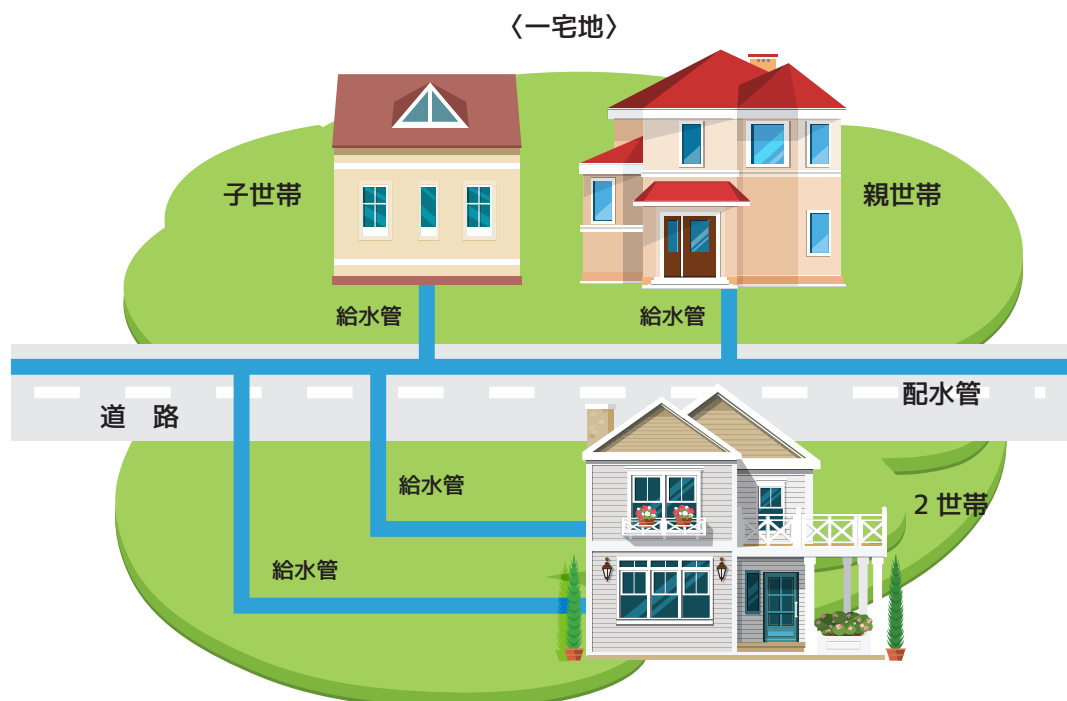
主要施策⑦：生活スタイルに合わせた給水形態の実現

生活スタイルの変化や価値観の変化等に伴い、1宅地に複数の給水管取出しの要望が増えております。お客様の快適性・利便性の向上を図ることを目的に、要望により1宅地に複数の給水管取出しを可能とする取組を進めます。

◆1宅地に複数の給水管取出しの周知◆【新規】

二世帯住宅や店舗併用住宅等、水道使用の形態に応じ複数の給水管取出しを可能とする取組を進め、ホームページ等により周知します。

目標項目	・ホームページの継続掲載により周知 ・市報掲載により周知										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	ホームページへの継続掲載										継続実施
	市報掲載は状況を踏まえ適宜掲載										
	市報掲載	市報掲載は状況を踏まえ適宜掲載									



主要施策⑧：水道事業運営の効率化等の推進に向けた調査・研究

これまでも、無駄を省き効率性を追求してきましたが、老朽化に伴う更新等の加速度的な需要の増大と人口減少に伴う水需要の減少とが相まって、今後ますます経営状況は厳しくなることが確実視されております。

そのため、より効率的、より効果的な手法を取り入れるため、先進技術を駆使した新技術活用の検討に関する調査・研究を進めます。

◆スマートメーターに関する調査・研究◆【新規】

企業と先進自治体が連携し、稼働に向けた実証実験を進めていることから今後の動向に注視し、実現可能性の検証を行います。

目標項目	・スマートメーターに関する調査、研究										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	調査・研究・検証を踏まえ今後の方向性を決定し実施										継続実施

◆効率性や経済性の高い新技術の調査・研究◆【新規】

水道事業に関係する ICT の調査・研究や効率性・経済性の高い新しい技術の動向を注視し、実現可能性の検証を行います。

目標項目	・ ICT等新技術の調査、研究										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	調査・研究・検証を踏まえ今後の方向性を決定し実施										継続実施

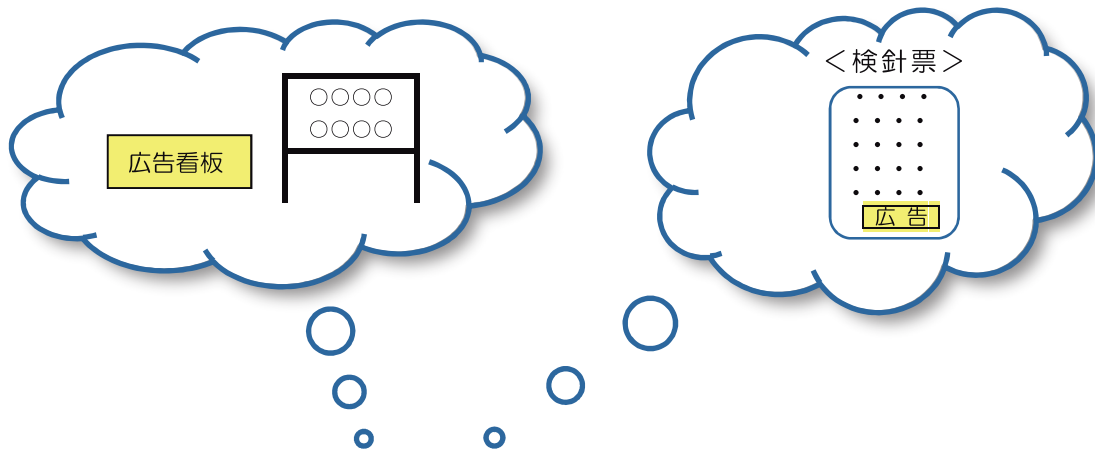
主要施策⑨：資産の有効活用

水需要の減少に伴い、給水収益の増加が見込めないことから、水道事業の保有する資産を有効活用し、収益確保に取り組みます。

◆広告事業の検討◆【新規】

水道部敷地内における広告看板の設置、検針票やリーフレット等の配布物への広告の掲載等、料金等収入以外の収益の可能性について検討します。

目標項目	・ 広告事業の検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	調査・検証				検証を踏まえ今後の方向性を決定し実施						継続実施



(3) 安定水源の確保

主要施策⑩：安定水源の確保

野田市の水源は、北千葉広域水道企業団からの受水と自己水の江戸川表流水及び地下水の3通りとなっております。

このうち水源の約85%（平成29年度実績）を占める受水先の北千葉広域水道企業団の水源は、北千葉導水路、奈良俣ダム、渡良瀬遊水地です。

このほか、令和元年度完成のハッ場ダム、令和6年度完成予定の思川開発が水源となります。

北千葉広域水道企業団からの受水量については、水源水量の安定的確保として、今後、受水量割合の増加を検討していきます。

表流水以外の水源である地下水については、千葉県環境保全条例による地下水のくみ上げ規制があることから、井戸の掘り替え及び新規井戸の設置について、これまで千葉県と協議を行ってきましたが難しい状況にあります。

引き続き、井戸の掘り替え及び新規井戸が設置できるよう千葉県と協議を行ってまいります。



北千葉広域水道企業団の水源
出典：北千葉広域水道企業団ホームページ

◆非常用井戸の掘替え可否の検討◆【継続】

中根配水場の非常用井戸を揚水施設としての許可の可能性について、継続して千葉県と協議を行います。

目標項目	・千葉県との協議を継続実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	継続して協議。協議結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施										継続実施



◆新規井戸設置可否の検討◆【継続】

井戸を新たな水源として確保するために、新規井戸の設置について、継続して千葉県と協議を行います。

目標項目	・千葉県との協議を継続実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	継続して協議。協議結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施										継続実施

(4) 水道施設の最適化

主要施策⑪：浄水・配水場の統廃合等の検討

これまでも、維持管理経費を含め水道施設の効率化及び将来を見据えた中で浄水・配水施設についての休止を実施してまいりました。

しかしながら、浄水・配水場は、老朽化の進展により電気設備や機械設備の大規模な更新時期が到来します。

今後の水需要の見通しは、節水型機器の普及や生活スタイルの変化に加え、人口減少に伴う水需要の減少は今後も続くと推測され、給水収益の伸びも期待できません。

これらの状況変化に対応するため、野田市の将来を見据えて、浄水・配水場施設のダウンサイジングや統廃合について検討します。

◆上花輪浄水場の休止又は廃止時期の検討◆【新規】（再掲 安全：主要施策⑨）

老朽化が進む上花輪浄水場については、使用に耐え難くなったと認められた時点又は経営面において維持管理費を含め経営バランスの維持が困難と判断した時点において、休止又は廃止する考えであるため、その時期の検討を行います。なお、令和6年度までには休止又は廃止することとし、コスト削減に努めます。

目標項目	・上花輪浄水場は令和5年度までには休止又は廃止の検討を行う										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	上花輪浄水場の休止 又は廃止時期の検討				廃止 又は 休止						

◆配水池及び送配水設備等の整備◆【新規】

上花輪浄水場の休止又は廃止に伴い、水運用効率化の向上を含めた配水池容量及び送配水設備など施設規模の検討や、中根配水場を含めた新たな配水施設の設置場所を検討し整備します。

目標項目	・配水池及び送配水設備等の整備										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	配水池及び送配水設備等の整備										

◆上花輪浄水場の休止又は廃止による削減額の把握◆【新規】

上花輪浄水場を休止又は廃止した場合の維持管理費等の削減額について把握します。

目標項目	・ 上花輪浄水場を休止又は廃止した場合の削減額の把握										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	上花輪浄水場の休止又は廃止に伴う削減額等の把握				休止又は廃止						

◆浄水・配水場の統廃合等の検討◆【新規】

上花輪浄水場以外の浄水・配水場について、水需要の動向、施設維持管理及びバックアップ給水など、水道事業運営の総合的な観点から施設規模の適正及び統廃合について検討します。

目標項目	・ 上花輪浄水場以外の浄水、配水場の施設規模の適正及び統廃合について検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
					施設規模の適正及び統廃合の検討			検討結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施			継続実施

◆北千葉広域水道企業団用水受水地点の増加◆【新規】

桐ヶ作配水場は、木間ヶ瀬浄水場からの上水を受水していますが、木間ヶ瀬浄水場の動力費などの軽減や桐ヶ作配水場までの送水を兼ねた配水管路のリスク軽減及び布設替え費用の削減と効率化を図るために、北千葉広域水道企業団から新たな受水地点とする単独送水管整備計画について検討します。

目標項目	・ 桐ヶ作配水場への北千葉送水管整備計画の検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
					整備計画の検討			検討結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施			継続実施

主要施策⑫：管路のループ化の促進

現在の配水管は、浄水・配水場の給水区域末端で行き止まりになっている箇所があります。この行き止まりとなっている所では、配管内の水が停滞し水質悪化の原因となります。

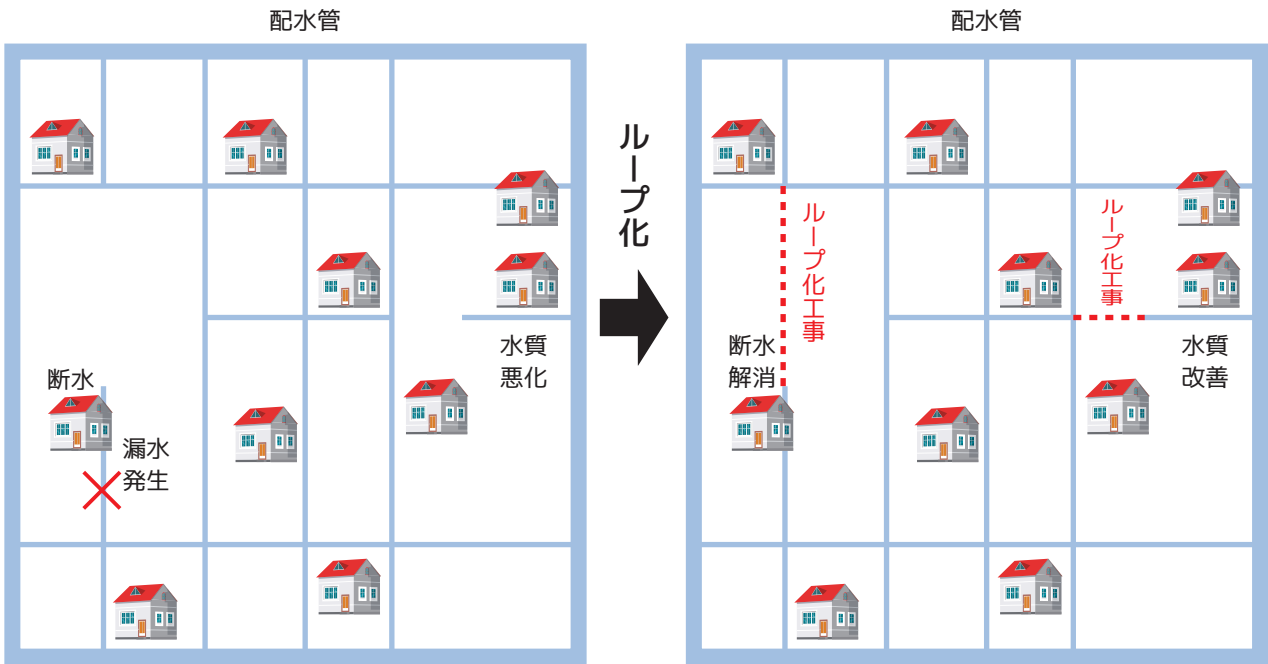
また、配水管が一方通行になっているため、配水管が破損した場合、その給水地域は、断水するリスクがあります。

このため、給水区域内の配水管をループ化することにより、水質の向上、漏水や災害時等による配水管断裂による断水リスクの低減又は回避に加え、更新工事や修繕工事が容易になること、また、水圧不足の解消にもつながることなどから、ループ化を積極的に推進します。

◆ループ化整備個所の優先順位の決定と整備促進◆【新規】

漏水等の災害により断水影響が広範囲になると想定される管網状況を把握し、優先順位の決定によりループ化の整備を継続的に実施します。

目標項目	・ループ化整備個所の決定及び優先順位の決定 ・ループ化、水圧不足解消に基づく配水管の整備										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
決定	見込み整備延長 L=2 km										L=1 km



(5) お客様サービスの充実

主要施策⑬：広報活動の充実

水道事業に関する知りたい情報、役立つ情報等をより多くの手段で発信します。

このことにより、事業の果たす役割や重要性について、理解を深めていただくこと及び顧客である水道利用者のサービス向上に努め「お客様満足度」の向上に努めます。

情報公開に当たっては、水道部のホームページの特性を生かして、常に最新の情報を迅速に発信するツールとして有効活用を図ります。

さらに市報、検針票のお知らせコーナー、イベントによる広報、パンフレット等による各種広報活動を「対象」と「手法・媒体」で分類し、分かりやすい広報を目指します。

特に、地震や渇水時等の災害時の対応についての啓発・情報発信を強化します。

◆イベント型広報の充実◆【継続】

水道週間や消費生活展など開催場所や内容を随時検討し、PR方法の向上に努めます。

また、毎年の実施結果を検証し必要に応じて見直します。

目標項目	・ 水道週間、消費生活展の内容等の検討及び見直し										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	実施結果に基づき検証及び見直しを毎年実施										継続実施



消費生活展のようす



水道週間のようす



◆デジタルメディアによる各種情報発信の推進◆【新規】

水質に関する情報や災害への取組状況など、水道利用者の知りたい情報、役立つ情報をホームページでの情報発信に加え、ツイッター等 SNS の新たな情報伝達手段で発信します。

目標項目	・ ツイッター等での情報発信の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	準備	実施	継続実施								継続実施

◆紙媒体による広報の充実◆【新規】

検針票の通信欄や「水道ご使用のしおり」等を活用するほか、新たに水道広報紙を作成・発行し広報の充実を図ります。

目標項目	・ 水道広報紙の発行										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	準備	実施	継続実施								継続実施

◆災害時における情報発信力の強化◆【新規】

ホームページ、防災無線、広報車、自治会回覧等に加え、まめメールや SNS など新しい手段を検討し、情報発信力の強化に努めます。

◆積極的なPR活動の推進◆【新規】

水道週間や消費生活展等において、オリジナルペットボトルの配布や令和元年度に作成したマスコットキャラクターを使用し、水道事業の取組などについて積極的なPR活動を行います。 ※オリジナルペットボトルは、112 ページで紹介します。

目標項目	・ 水道週間、消費生活展での積極的なPR活動の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	実施	継続実施									継続実施

主要施策⑭：水道出前教室等の充実

水の大切さや水道事業への理解と関心を深めるため、小学生を対象とした水道出前教室の継続に加え、新たに子供の作品コンクールを実施し、水道事業に対する理解の浸透に努めます。



水道出前教室のようす

◆出前教室等の充実◆【継続】

体験型実験や映像・写真等を最大限活用し、視覚面に重点を置いた出前教室の充実を図ります。

また、北千葉広域水道企業団の施設見学を希望する学校（小学4年生を対象）に対し、当企業団及び市教育委員会と連携し企画します。

目標項目	・ 出前教室等を毎年 9 校目標に実施										令和12～16年度 5年間
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	継続実施
	継続実施										継続実施

◆子供の作品コンクールの実施◆【新規】

小学生を対象とした子供の作品コンクールを市教育委員会と連携して実施します。

なお、提出いただいた作品は、水道事業運営審議会委員の方々に各賞を決定していただきます。

目標項目	・ 子供の作品コンクールを年 1 回実施										令和12～16年度 5年間
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	継続実施
実施		継続実施									継続実施

主要施策⑮：お客様ニーズの把握

日々の業務の中でお客様の声を大切にし、ニーズを把握するとともに、双方向コミュニケーションを図るため、使用者モニター制度の導入を図ることにより必要な業務改善を実施し、お客様サービスの充実を図ります。

また、出前教室や各種イベント等も含め、あらゆる機会を通じてお客様のニーズを把握し、お客様の視点に立った事業運営を進めます。

◆使用者モニター制度の検討◆【新規】

お客様が水道事業に対する理解を深めていただくとともに、お客様の声を聴く機会の充実を図るための使用者モニター制度の導入を検討します。

目標項目	・使用者モニター制度の導入を検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
		試行・検討			検討結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施						継続実施



お客様とのやりとりのようす

◆アンケート調査の実施◆【新規】

水道週間等のイベント及び事業見直しの参考とするための定期的なアンケートを実施し、水道事業に対する意見・要望等を的確に捉え、お客様の視点に立った事業運営を進めます。



水道週間アンケートのようす

目標項目	・ 毎年の目標を 300 人とし水道週間におけるアンケートを実施										
年次	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12~16 年度 5 年間
計画	継続実施										継続実施
目標項目	・ 無作為抽出 3,000 世帯を対象としたアンケートを 4 年に 1 回実施										
年次	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12~16 年度 5 年間
計画			実施				実施				継続実施
目標項目	・ アンケート内容を分析し活用について検討する										
年次	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12~16 年度 5 年間
計画	アンケート実施後、内容の分析及び活用の検討										継続実施

◆お客様が求めているサービス水準の把握◆【継続】

水道部に寄せられる市政メールや市長への手紙、電話による問い合わせ、苦情等の情報を整理して、お客様が求めているサービス水準を把握します。

主要施策⑯：幅広いサービスの推進

お客様窓口対応マニュアルにより、職員にはお客様に対する適切なビジネスマナーを身に付けることを徹底させ、的確かつ柔軟なサービスの提供を図るとともに、業務マニュアルによる更なるお客様サービスの向上や利便性の向上を図り、幅広いサービスの推進に取り組みます。



◆お客様サービスの向上◆【継続】

お客様窓口対応マニュアル及び業務マニュアルに基づき、お客様への対応力を強化し、サービス向上を図ります。

目標項目	・各マニュアルに基づくサービス向上										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	継続実施										継続実施

◆ワンストップサービスの検討◆【新規】（再掲 持続：主要施策⑤）

現在の料金徴収業務委託に、埋設管照会・給水工事申請受付・申込納付金収納等の給水装置管理業務を加えたワンストップサービスの構築を検討します。

目標項目	・ワンストップサービスの検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ今後の方向性を決定し実施						継続実施

◆お客様センターとの連携の強化◆【新規】

令和3年度までに水道部敷地内にお客様センターを建設するとともに、令和4年度から新たな事業活動拠点として設置し、お客様センターと水道部との連携の強化に努め、お客様の利便性の向上を図ります。

目標項目	・お客様センターを水道部敷地内に建設及び設置 ・お客様センターと毎月１回以上の会議を開催し連携の強化を図る										
年次計画	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度	令和 9年度	令和 10年度	令和 11年度	令和12～16年度 5年間
	建設		設置								継続実施
	毎月１回以上の会議を開催し連携の強化を図る										
	→		→								→



水道部 執務のようす



水道部職員とお客様センター職員の
打ち合わせのようす



お客様センター 執務のようす

(6) お客様の利便性向上

主要施策⑰：水道料金収納業務の効率化

現在、行っております口座振替、クレジットカード払い、LINE Pay による水道料金収納方法に加え、政府で掲げている電子マネーやネット銀行など、多様な納付方法の検討を行い、利便性の向上を図ります。

◆口座振替、クレジットカード払い、LINE Pay の普及促進◆【継続】

窓口支払の手間をなくし、収納率の向上にも効果があることから、ホームページや「水道ご使用のしおり」、窓口等を通して普及促進を図ります。

目標項目	・ 毎年 1,000 件を目標として口座振替、クレジットカード払い、LINE Pay の普及促進										
年次計画	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12~16 年度 5 年間
	普及促進の実施										継続実施

◆多様な納付方法の検討◆【新規】

電子マネー、ネット銀行など、多様化していく納付方法の導入について継続的に検討します。

目標項目	・ 多様な納付方法の検討										
年次計画	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12~16 年度 5 年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ 今後の方向性を決定し実施						継続実施

主要施策⑱：インターネットによる各種申請・手続等の推進

インターネットによる手続や必要な情報収集などが、日時・昼夜を問わず簡単にできる時代となり日常生活の中に浸透してきております。

今後、益々インターネットによる情報のやり取りが活発化していくことは確実視されている状況を踏まえ、公営企業においても時代に即した利便性の向上を図るため、各種手続や使用料などの情報収集がインターネットを介してできるよう進めます。

◆開栓、閉栓、名義変更等の手続サービスの充実◆【新規】

令和元年度から開始したインターネットによる水道使用開始及び中止等手続の受付に加え、お客様ニーズを把握しながら、利便性の向上とサービスの拡充を図ります。

目標項目	・ インターネットによる水道使用開始、中止等の手続										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	継続実施										継続実施
目標項目	・ お客様ニーズの把握										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	継続実施										継続実施

◆使用水量、使用料金、契約内容等の閲覧サービスの検討◆【新規】

インターネットを活用して、水道料金や使用量、検針情報等の履歴照会のためのWEB会員サイト等の導入を検討します。

目標項目	・ 閲覧サービスの検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度5年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ 今後の方向性を決定し実施						継続実施

(7) 人材育成と技術力の強化

主要施策⑱：職員研修等の充実

多様化・高度化する水道の諸課題に的確に対応して行くためには、水道施設の運営に対する知識や企業経営に対する知識など、高いスキルが求められています。

経営感覚を兼ね備えた職員の育成を重視し、次世代への持続可能な水道運営の継承を図ります。

また、多様化するお客様ニーズへの対応や災害などの緊急時に速やかに対処するため、幅広い知識と対応能力の向上など職員の資質向上を目的とする研修を積極的に取り入れ、人材育成を図ります。

◆各種講習会への積極的参加◆【継続】

日本水道協会主催の研修会を始め、幅広い知識と対応能力の向上など職員の資質向上を目的とする研修を積極的に取り入れ、人材育成を図ります。

目標項目	・ 毎年、各種講習会に1名以上参加										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
計画	継続実施										継続実施

◆水質管理研修の実施◆【新規】

北千葉広域水道企業団へ職員を派遣し、水質管理の技術習得に努めます。

目標項目	・ 3年に1名派遣の実施										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
計画			派遣			派遣			派遣		継続実施

◆人材育成と知識、技術の継承◆【継続】

専門性を有する技術者及び経営理論を含め企業会計に精通する職員の育成・確保に向け、内部研修を軸とした実務・現場対応能力の向上を図ります。

目標項目	・ 年1回内部研修を実施										
年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
計画	継続実施										継続実施

主要施策⑳：組織体制の確立

持続可能な組織体制を構築するため、適正な人材配置を図るとともに、職員の働きやすい職場環境の整備に努め、士気と効率性の高い組織作りを目指します。

◆目的を明確にした成果主導型の組織体制の構築◆【継続】

専門的知識や技術を持った職員の育成と公営企業職員として経営感覚を兼ね備えた職員の育成を重視し、組織で考え、組織で行動するという組織体制を作り、次世代への持続可能な水道運営の継承を図ります。

◆職員定数、組織体制の検討◆【新規】

今後の検討課題として、民間活力の有効活用やお客様センターとの連携強化などにより、必要最小限の人数で効率的な経営が可能な組織体制の確立に向け、調査・検討を行います。

目標項目	・組織体制の検討										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12～16年度 5年間
	調査・検討				検討結果を踏まえ 今後の方向性を決定し実施						継続実施
	→				→						→

(8) 環境に配慮した事業運営

主要施策 ⑳：高効率型設備等の導入

水道事業は、浄水・配水場におけるポンプ設備等を始め、その運転に多くの資源やエネルギーを消費しております。

これらの現状を踏まえ、高効率型設備等の導入を図るなど、地球温暖化の原因となる温室効果ガスの排出量削減に向けた取組を積極的に進めてまいります。

なお、各種設備・機器等については、省エネルギー対応型の導入促進を図り、管理棟を始めとする照明設備はLEDに順次切り替えます。

◆中根管理棟等の照明のLED化の実施◆【新規】

中長期的な財政収支計画及び投資計画の中で経営バランスの維持を図りながら実施します。

目標項目	・ 中根管理棟照明のLED化の実施 ・ 中根管理棟以外の照明のLED化の実施										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
	中根管理棟 LED 化の実施					中根管理棟以外の LED 化の実施					継続実施
											

◆省エネ型設備・機器の導入促進◆【継続】

現在も取り組んでいる取水・配水・送水ポンプや空調設備などの高効率型設備の導入については、今後も設備・機器の最新情報を的確に入手し引き続き取り組みます。

目標項目	・ 更新においては、より高効率な省エネ設備の導入										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
	継続実施										継続実施
											



高効率型ポンプ

省エネ型ポンプ



主要施策②：低公害車・低燃費自動車の導入

二酸化炭素排出量削減の取組を進めるため、公用車の買替え時には、環境に配慮した電気自動車や低燃費型自動車の導入を進めます。

◆公用車への電気自動車、ハイブリッド車等の導入促進◆【新規】

公用車の使用年数、使用状況、整備状況から判断し、電気自動車や低燃費型自動車の買替えを実施します。

目標項目	・計画期間最終年までに低燃費自動車の保有率を 60%とする										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度5年間
	公用車 9 台の買替え										状況を踏まえ今後に向けた検討を実施



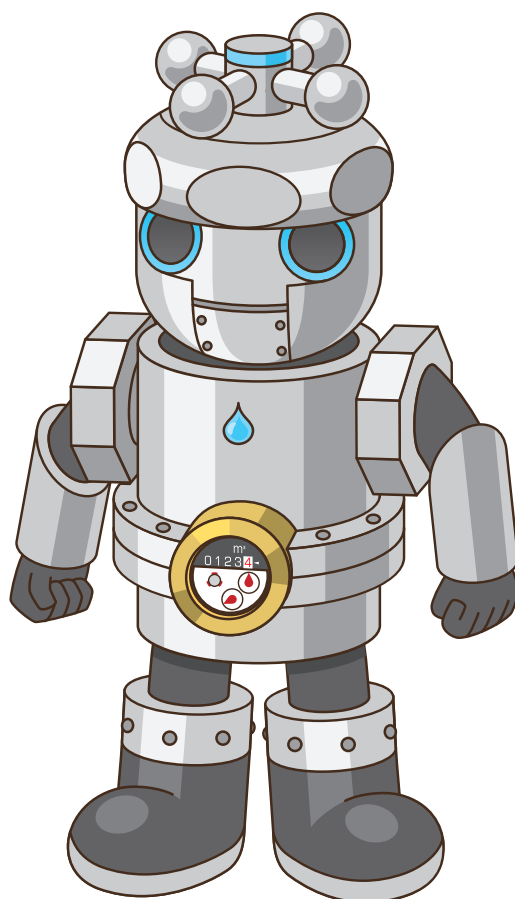
水道部オリジナルペットボトル



強 靱

災害に強く不測の事態にしなやかに対応できる

【強靱】な水道



野田の
ロボカン

6. 3 災害に強く不測の事態にしなやかに対応できる【強靱】な水道

施策方針	主要施策	
	具体的な取組 (★は新規取組、◇は継続取組)	
(1) 水道施設の計画的な整備	① 更新基準年数の設定 ……………116	★使用可能年数による各設備機器の更新基準の設定 ★使用可能年数による管路の更新基準の設定
	② レベル別修繕支弁基準の設定 ……………118	★状態監視保全による修繕基準の設定
	③ 配水管の計画的な更新 ……………119	★時間計画保全による計画的な更新の推進
	④ 重要給水施設への専用給水ルート整備 ……………120	★重要給水施設への耐震管による専用配水管の整備
	⑤ 老朽設備の計画的な修繕・更新 ……………121	◇予防保全による設備機器等の計画的な整備
(2) 基幹施設の耐震化	⑥ 浄水・配水施設の計画的な耐震化 ……………123	★配水池の耐震化 ★浄水・配水施設の耐震化
	⑦ 基幹管路の計画的な耐震化 ……………124	★導水管の耐震化
(3) 災害対策	⑧ リスク管理型の水管理 ……………125	◇災害や事故などに伴う断水時の水配給バックアップ機能の充実 ★災害時などの非常事態時における水確保策の強化 ◇漏水などによる一時的断水時の給水対応 ★需要と供給の水需給バランスの総合的監視
	⑨ 危機管理体制の強化 ……………128	◇危機管理マニュアルの見直し ★事故・災害時の対応力の強化 ★給水車等を活用した応急給水訓練の実施 ◇問合せ対応の強化
	⑩ 事故・災害時における復旧体制の強化 ……………130	★応急給水設備等の整備と充実 ★応急復旧資機材の確保
	⑪ 災害時における近隣事業体等との広域連携 ……………131	◇職員に対する災害協定に基づく協力体制の再確認 ★協力・応援協定の拡大の検討
	⑫ 防災に関する啓発の推進 ……………132	★災害時の備えに対するパンフレットの作成及び啓発
	⑬ 停電への対応の強化 ……………133	◇自家発電設備の点検整備による機能維持

施策方針	主要施策	
	具体的な取組	
(4) 渇水対策の推進	⑭ 渇水への対応策の強化134	
	✧渇水情報の迅速な入手 ✧節水協力依頼の徹底	



北千葉送水管(利根運河水管橋)

(1) 水道施設の計画的な整備

主要施策①：更新基準年数の設定

浄水・配水施設の各設備機器は、規模や運転状況などを考慮した定期的な点検整備による予防保全を行い長寿命化に努めております。

これらの設備保全状況から得た情報に基づいて、電気・機械設備の更新周期を独自に定め、関連設備との調整による事業費の平準化を図りながら計画的な更新を行い、更新費用の低減化を図ります。

また、管路については、法定耐用年数40年が一つの目安となりますが、既存の管路をできる限り活用することにより投資の無駄を省き、管路施設の経済的な管理を進めるため、管種や埋設環境などの情報を基に実態に即した独自の更新サイクルを定めます。

◆使用可能年数による各設備機器の更新基準の設定◆【新規】

状態監視保全による適切な維持管理を実施するものとし、構造物及び設備については法定耐用年数のおおむね1.5倍から2.0倍程度を基準として、令和2年度に検討し更新基準を設定します。

設 備 名	法定耐用年数	設 備 名	法定耐用年数
受変電設備	20 年	自家発電設備	15 年
ポンプ設備	15 年	通信設備	9 年
薬品注入設備	15 年	計測設備	10 年
滅菌設備	10 年	ろ過設備	17 年

目 標 項 目	・ 更新基準の設定										
年 次	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和12~16 年度 5 年間
計 画	設定	更新基準の運用									継続実施

◆使用可能年数による管路の更新基準の設定◆【新規】

管種及び埋設環境に応じ、法定耐用年数のおおむね1.5倍から2.0倍程度を基準として、令和2年度に検討し更新基準を設定します。

管 種	法定耐用年数
ビニル管	40 年
ダクタイル鋳鉄管	40 年
ポリエチレン管	40 年
鋼管	40 年
ポリプロピレン管	40 年

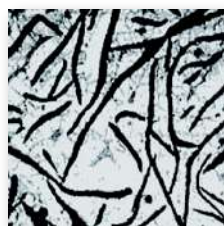
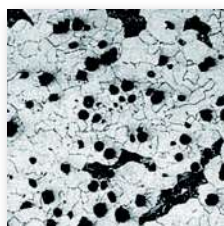
目標項目	・更新基準の設定										
年次計画	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12~16年度 5年間
設定	更新基準の運用										継続実施



耐震継手ダクタイル鉄管の吊上げ試験
(出典：日本ダクタイル鉄管協会)



ポリエチレンパイプの吊上げ試験
(出典：配水用ポリエチレンパイプシステム協会)



ダクタイル鋳鉄(左)と普通鋳鉄(右)の顕微鏡写真
(出典：日本ダクタイル鉄管協会)