

◆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										
	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
年次計画	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										
	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
年次計画					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										
	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
年次計画					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。

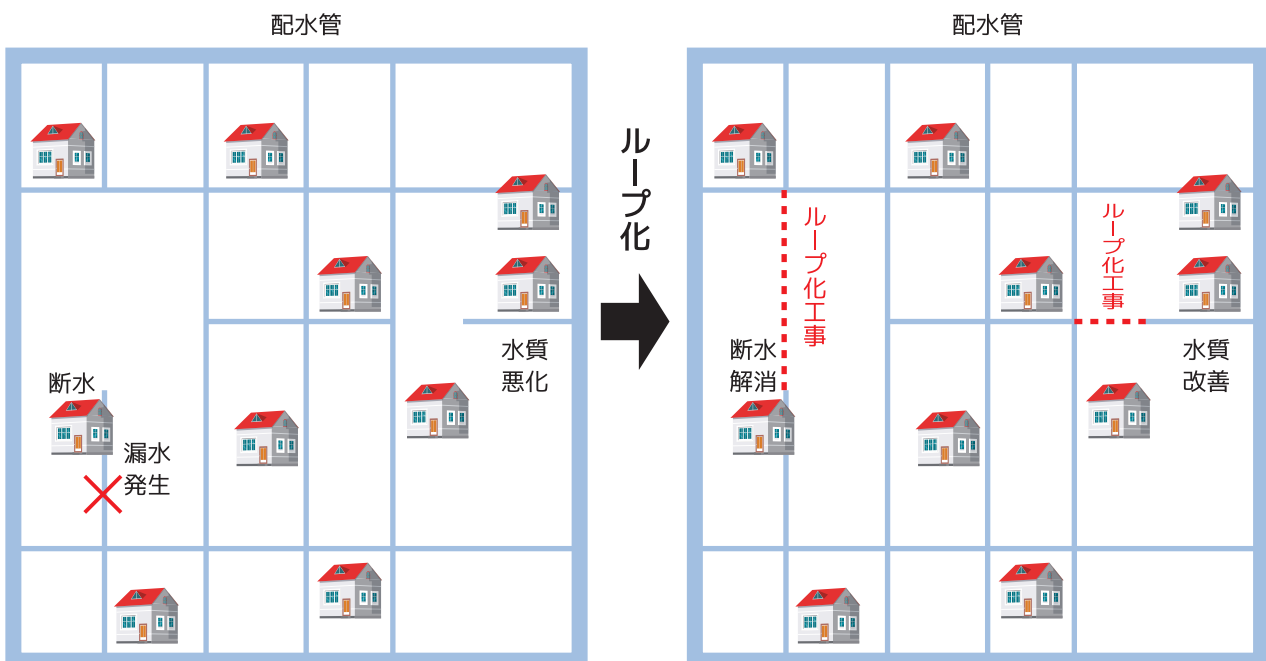
また、配水管が一方通行になっているため、配水管が破損した場合、その給水地域は、断水するリスクがあります。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	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	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	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	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	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	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	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	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										
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

◆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											
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	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	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	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	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

◆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	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

◆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	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	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	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	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

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	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

