
堺市水道事業中期経営計画の
振り返り（詳細版）

施策目標一覧

施策目標1

お客さまに美味しく、安心して飲んでいただける水道をめざして

施策目標2

親しみやすくお客さまにとって身近な水道をめざして

施策目標3

安定した経営でムダのない事業運営をめざして

施策目標4

環境に配慮したエコ水道をめざして

施策目標5

災害対策とリスク管理の強化をめざして

施策目標6

安全で強い最適な水道システムの構築をめざして

「主な事業取組」の進捗状況（平成26年度末における評価）

	主な事業取組	取組状況	進捗状況	継続性※	備考(具体的な取組内容等)
施策目標1	わかりやすい水質情報の提供	A	B	B	水質検査結果について、すべて局ホームページで公開し、残留塩素などの基礎的項目については検査日から5日以内に局ホームページで公開している。
	水質検査の向上と検査体制の充実	A	B	B	平成23年に水道GLPを更新(平成27年度に再更新を予定)するとともに、水質検査計画を作成して、計画に沿った検査を実施し、必要な見直しを行っている。
	残留塩素濃度の管理強化	A	B	A	企業団からの5つの分岐に水質モニターを設置した。また、3つの給水区域内に水質モニターを増設し、残留塩素濃度の管理を強化した。
	イメージアップの推進	A	B	B	あじさい一般公開や上下水道まなび隊の開催、各種イベントへの積極的な参加、ツイッターやフェイスブックなどの展開を通じて、おいしい水のPRを行っている。
	増圧方式の口径拡大	A	B	B	平成20年度に引き込み管の口径を50mm から75mmまで承認し、増圧方式での給水可能個数を40戸から150戸まで拡大することで、直結給水化を推進した。
	学校施設の直結給水方式の推進	C	C	D	事前協議の際、校内施設の部分的な直結給水方式化の施行承認を行っているが、関係機関との協議調整は図れていない。
	貯水槽水道の管理の充実	A	C	C	小規模貯水槽水道の調査を継続実施してきたが、目標値を上回ることはできなかった。衛生問題の生ずる案件は衛生行政と連携し、指導を行っている。
	鉛製給水管の解消	A	C	B	平成19年度末の道路部分に残存している鉛製給水管を平成27年度末に半減する計画であったが約4割の削減となる。達成しなかった理由は、他工事と同時に実施する配水支管更新が他工事の遅れにより鈍化したため。
水安全計画の充実	A	B	B	水安全計画については、平成22年度に策定後、毎年、実施状況の検証を行っている。また、平成25年度には、計画の見直しを行っている。	
施策目標2	お客さまへの情報提供の充実	A	A	A	平成25年度からSNSを開発、平成26年度からはホームページにCMSを導入し、これまで以上にタイムリーな情報発信が行えている。
	窓口対応の質的向上	A	B	A	お客様センターとの定例会議の実施や水道料金等システムの改修に伴う対応処理の迅速化など、お客様センターと検針収納等業務受託業者の更なる連携を図った。
	料金支払いの利便性向上	B	C	A	クレジット決済の導入を視野にいれましたが、手数料及びシステム改修費などから導入に至っていない。
	お客さまの声を聴く機会の創出	A	B	A	SNSやイベントブースを活用し、双方向コミュニケーションによるタイムリーな意見聴取を行っている。また、お客さま満足度のモニター実施に向けた調査に取り組んでいる。
	お客さまの声を反映させる仕組みづくり	A	C	A	SNS、イベントブース、市民の声システムなどでいただいたお客さまの意見を局内で共有しているが、お客さまの声を事業へ反映させる仕組みについては構築できていない。
	お客さまとのパートナーシップの推進	A	B	A	校区防災訓練で、飲料水備蓄のよびかけ、応急給水の説明など、自助力の向上に向けた取組を推進している。また、お客様との面談の機会をとらえて、水道や水道施設、財産区分の説明を行っている。

◎ 取組状況

- A : 着手している
- B : 検討中
- C : 中止・保留等

◎ 進捗状況

- A : 目標以上達成
- B : 目標を達成
- C : 目標未達成

◎ 継続性※

- A : さらに重点的に取り組む
- B : 現状どおり取り組む
- C : 内容を変更して取り組む
- D : 次期計画では取り組まない
- E : 事業完了(完了予定)

※継続性とは、次期水道ビジョンの期間内における方向性

「主な事業取組」の進捗状況（平成26年度末における評価）

	主な事業取組	取組状況	進捗状況	継続性※	備考（具体的な取組内容等）
施策目標3	組織改革の推進	A	B	B	お客さまサービスの向上や経営力の強化などを目指して、給水装置業務と排水設備業務、南北事業所の統合を行った。さらに、小規模組織の見直しなどを図る観点から経営企画課と財務課を統合するとともに、下水業務課所管業務の再編などを行った。
	人材マネジメントの推進	A	B	B	職員の大量退職期を迎えたこと、及び民間での実務経験者の採用を行うなどして職員の年齢構成の平準化を進めている。また、さまざまな人材育成の取り組みを通して人材育成を進めている。
	多様な雇用形態の活用	A	B	B	業務の見直しを行いながら、業務内容にふさわしい任用形態を活用している。
	業務の効率化とコスト縮減の推進	A	B	A	公で行う業務と民で行う業務を整理し、営業業務や漏水の修繕業務、配水管理センター運転管理などの委託の拡大を図った。これにより、お客さまサービスの向上を図るとともに、人件費の削減など、コスト縮減を図った。
	料金制度の見直し	A	A	B	計画期間中に2度の料金引き下げを行い、お客さまの負担の軽減を図るとともに、直近の改定（H22.10）では、通増度の緩和も図った。
	資産・資源の有効活用	A	B	A	旧浅香山浄水場跡地などの遊休用地の売却を行うとともに、桃山台配水場内に小水力発電設備を設置し、売電収入を確保した。
	企業債（借入金）残高の抑制・管理	A	A	A	事業に必要な資金を確保しつつ、企業債借入の抑制を行うことで、平成26年度決算見込みにおける企業債残高は、当初計画を下回り、計画最終年度においても、計画値を下回る予定である。
	システムの開発促進	C	—	D	基盤の共通化等の全体的な連携については、検討の結果、技術上困難なこと、必要性が低いことなどから、実施しないこととした。ただし、業務連携が必要なシステム間の連携、パソコンの共用化は実施した。
	ネットワークの有効利用	A	B	B	財務会計システムを情報系ネットワークで運用することにより運用コストの低下、利便性の向上を図った。
	セキュリティ対策の充実	A	B	B	クライアントパソコンへの外部接続機器の制限等の物理的対策、セキュリティ研修等による人的対策に順次取り組んでいる。
	目標管理と業務評価の推進	A	C	A	現行計画においては、数値目標定めていない事業取組が多く、適正な評価ができないものがある。そのため、局では、現行計画とは別に、上下水道事業の重点施策について、新たに活動指標と成果指標を設定し、進捗管理を行うとともに、その状況を外部に公表している。
	経営管理手法の確立	A	C	A	全政令市（千葉県・相模原市除く）の決算数値を収集し、業務指標を分析し、強み、弱みを把握しているが、弱みの補強など、次の段階の対策に入れていない。

- ◎ 取組状況
 A：着手している
 B：検討中
 C：中止・保留等

- ◎ 進捗状況
 A：目標以上達成
 B：目標を達成
 C：目標未達成

- ◎ 継続性※
 A：さらに重点的に取り組む
 B：現状どおり取り組む
 C：内容を変更して取り組む
 D：次期計画では取り組まない
 E：事業完了（完了予定）

※継続性とは、次期水道ビジョンの期間内における方向性

「主な事業取組」の進捗状況（平成26年度末における評価）

	主な事業取組	取組状況	進捗状況	継続性※	備考(具体的な取組内容等)
施策目標4	再生可能エネルギー等の活用	A	B	B	桃山台配水場にて小水力発電設備を設置した。
	配水方式の変更	A	B	B	浅香山配水場の配水池を、受水エネルギーを利用した自然流下方式に変更するなど、消費電力量の削減を図った。
	建設副産物対策などリサイクルの推進	A	B	B	工事において改良土、再生アスファルトなどの再生材料を使用し、アスファルト塊や建設発生土などの建設副産物を再資源化施設へ搬入を行っている。
	堺市環境マネジメントシステムの推進	A	B	B	局の全ての課及び施設で実施しており、地球環境への負荷の低減を推進している。
	環境レポートの作成と公表	C	—	D	温室効果ガス削減の取組を局の重点事業として位置付け、下水道事業と合わせて公表することとしたため方針を変更した。
施策目標5	拠点給水施設の整備	A	C	B	浅香山配水場、御池台配水池等で拠点給水施設を設置した。
	資機材等の調達手段の確保	A	B	B	資機材等の調達に係る協定を、都市間で2協定、民間企業と6協定締結している。また、公用車の給油ルール見直しによるガソリン備蓄を推進している。
	給水施設等の操作性の改善と実技研修	A	C	D	実技研修は、職員向けには行ったが、自治会等に対しては実施しなかった。理由として、当該施設の給水拠点としての位置付けや、職員以外の方が操作するにあたっての課題の検証ができていないため。
	マニュアル整備、各種訓練の実施	A	C	A	○マニュアルについて、地震に係るものは整備済みであるが、地震以外の危機事象に係るものは長期間未更新となっている。 ○訓練について、協定に基づく大都市（浜松市、岡山市）との訓練を毎年実施している。また、協定締結した民間企業にも、訓練に参加いただいている。
	お客さまや地域社会との協働推進	A	B	A	校区防災訓練で、飲料水の備蓄啓発をよびかけ、自助、共助力の向上を推進した。
	他都市との相互応援、企業体との応援協定	A	B	B	本計画取組期間中、都市間で2協定、民間企業と11協定、水道緊急連絡管として5協定を締結した。

◎ 取組状況

- A：着手している
- B：検討中
- C：中止・保留等

◎ 進捗状況

- A：目標以上達成
- B：目標を達成
- C：目標未達成

◎ 継続性※

- A：さらに重点的に取り組む
- B：現状どおり取り組む
- C：内容を変更して取り組む
- D：次期計画では取り組まない
- E：事業完了（完了予定）

※継続性とは、次期水道ビジョンの期間内における方向性

「主な事業取組」の進捗状況（平成26年度末における評価）

	主な事業取組	取組状況	進捗状況	継続性※	備考(具体的な取組内容等)
施策 目標 6	大口径配水幹線管の更新	A	C	A	岩室陶器バイパス送水管等の大口径管の更新事業を実施している。都市計画道路の進捗に併せて施行している家原寺系幹線管更新事業が遅れている。
	老朽配水幹線管の更新	A	B	B	腐食進行度評価結果に基づき計画的に更新している。
	老朽配水管の更新	A	B	B	既設管路を定量的な点数評価によって更新順位を決定し更新している。
	配水池の耐震化	A	C	B	浅香山配水場、御池台配水池で耐震性を有した配水池を建設した。菅生配水池整備事業の工期を見直したため、完成時期が遅れます。
	配水管路の耐震化	A	A	A	避難所等への給水ルートとなる管路の耐震化を優先的取り組んだ。
	水運用システムの更新	A	B	E	平成24年度に水運用管理システムを更新した。
	漏水対策の推進	A	B	B	経年劣化した配水管を計画的に実施した。漏水調査については、調査区域や対象管路の選定、調査周期や方法など、様々な変更を行いながら、計画的に漏水調査を実施した。
	浅香山浄水場の将来計画	A	B	E	平成23年度に高架配水池2池が完成した。
	美原区域における水道施設の見直し	A	B	E	老朽管更新については、平成27年度に完了する。連絡管は、1か所を都市計画道路に合せて実施することで完了する。また、菅生配水池整備事業を平成28年度完成で実施している。
	技術情報の共有と活用の推進	A	B	B	ワーキングチームを結成し、上下水道一体となった技術情報の共有と活用を推進するとともに、他都市調査等により新たな技術開発にかかる情報収集・研究に取り組んでいる。また、GISにより、常に最新の管路情報を利用する伴に、過去の事故事例や研修会の各種データを庁内HPに掲載し、共有化することにより技術レベルの維持に取り組んでいる。
技術研修体系の整備と充実	A	B	B	部・課内研修やOff-JTを積極的に利用するほか、外部講師を招いての技術講習会の開催、危機管理上必要な訓練等を実施している。	

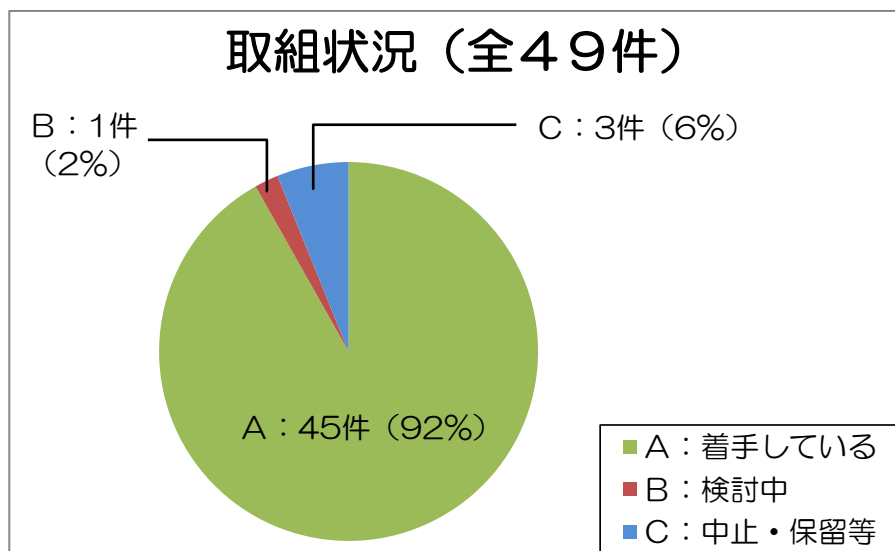
◎ 取組状況
A：着手している
B：検討中
C：中止・保留等

◎ 進捗状況
A：目標以上達成
B：目標を達成
C：目標未達成

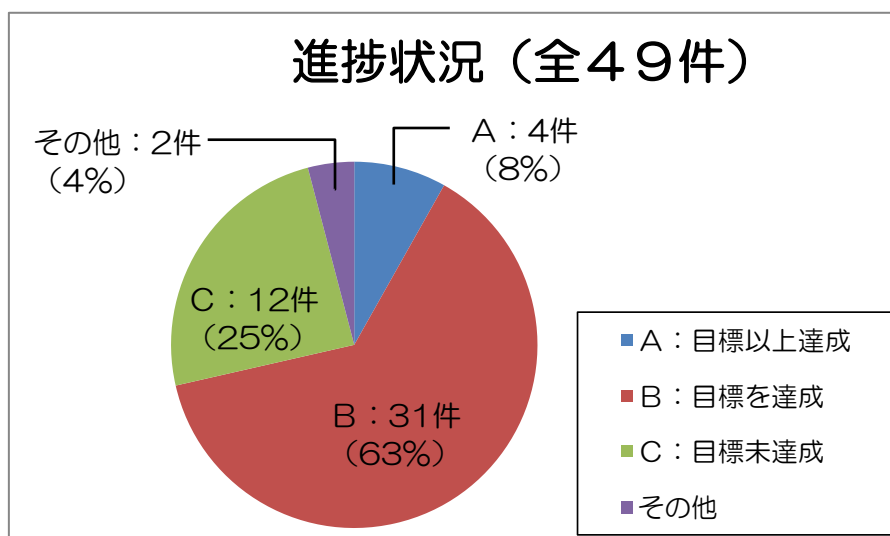
◎ 継続性※
A：さらに重点的に取り組む
B：現状どおり取り組む
C：内容を変更して取り組む
D：次期計画では取り組まない
E：事業完了（完了予定）

※継続性とは、次期水道ビジョンの期間内における方向性

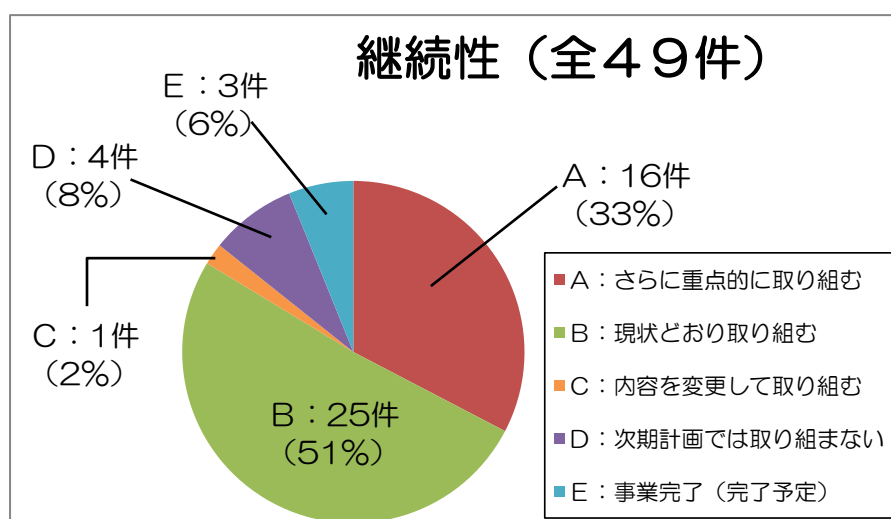
「主な事業取組」の進捗状況（まとめ）



取組状況	A	B	C
(件数)	45	1	3



進捗状況	A	B	C	—
(件数)	4	31	12	2



進捗状況	A	B	C	D	E
(件数)	16	25	1	4	3

堺市水道事業中期経営計画【数値目標達成状況】

※ 達成度は、高い方から「5」、最低が「1」となる。

施策目標1 >> おいしく安心して飲んでいただける水道をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
			実績	進捗率	達成度	達成見込	特記事項<<達成できない理由や今後の見込みなど>>
① 塩素臭から見たおいしい水達成率(%)	0	25	0	0.0%	1	×	◆当該指標は、残留塩素濃度が0.7mg/L以下でない目標達成できないが、給水区域の末端で安全上必要な塩素濃度を確保するには、配水時に0.9mg/L程度の塩素濃度とする必要がある。今後は、指標の設定を見直す。
② 直結給水率(%)	64.2	78.0	74.4	73.9%	4	×	◆新設工事の件数が近年では減少傾向にあること。また、直結化の改造工事は、お客さまの費用負担が伴うこと。
③ 貯水槽水道指導率(%)	12.6	20.0	16.9	58.1%	3	×	◆小規模貯水槽水道の指導率は、毎年20%を超えているが、簡易専用水道を踏まえた貯水槽水道指導率は目標値を達成することはできない。
④ 鉛製給水管率(%)	13.0	7.9	8.1	96.1%	5	○	
施策目標2 >> 親しみやすく身近な水道をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
① 水道事業に係る情報の提供度(部/件)	3.0	8.3	10.0	132.1%	5	○	
② 水道サービスに対する苦情割合(件/給水件数1,000件)	0.57	0.66	0.86	-122.2%	1	—	◆当該指標は、年度によるばらつきが大きいこと、見込値を試算できない。
施策目標3 >> 安定した経営でムダのない事業運営をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
① 給水収益に対する職員給与費の割合(%)	15.6	12.5	12.3	106.5%	5	○	◆当該指標の平成26年度(見込)欄は、平成25年度の実績値を記載している。
② 営業収支比率(%)	111.1	104.0	105.4	119.7%	5	○	
③ 経常収支比率(%)	102.9	100.0	109.8	437.9%	5	○	
④ 自己資本構成比率(%)	62.2	72.0	41.5	-211.2%	1	×	◆地方公営企業会計基準の見直しにより、資本剰余金の一部を繰延収益に振替えたため、数値が悪化。 ◆今後も、新しい会計基準では、目標を達成できない(旧基準では、達成できる見通し)。
施策目標4 >> 環境に配慮したエコ水道をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
① 配水量1m ³ 当たりの消費エネルギー(MJ/m ³)	0.42	0.21	0.18	114.3%	5	○	
② 配水量1m ³ 当たりの二酸化炭素排出量(g・CO ₂ /m ³)	28	14	23.0	35.7%	2	×	◆電力会社の火力発電所の稼働率上昇に伴い、電力使用に伴う二酸化炭素排出量が増加したため、数値が悪化。 ◆今後も、現状の排出係数の場合、目標を達成できない(計画当初の排出係数で試算すれば、達成できる見通し)。
③ 建設副産物のリサイクル率(%)	81.5	100	100.0	100.0%	5	○	
施策目標5 >> 災害対策とリスク管理の強化をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
① 給水拠点密度(箇所/100km ²)	6.8	9.3	8.7	76.0%	4	×	◆平成27年度に菅生配水池に給水拠点を設置する計画であったが工期算定の結果、平成28年度完成となったため、目標を達成できない。
施策目標6 >> 安全で強い最適な水道システムの構築をめざして	計画初期値 (平成17年度)	計画目標値 (平成27年度)	平成26年度(見込)			平成27年度(見込)	
① 経年化管路率(%)	6.0	16.2	15.4	107.8%	5	○	
② 幹線管路の事故割合(箇所/100km)	3.9	0.0	0.5	87.2%	5	○	
③ 管路の耐震化率(%)	5.2	25.0	21.6	82.8%	5	×	◆他工事に起因した移設工事による耐震化を予定していたが、他工事の進捗が遅れたことにより実施できない見込みであるため、目標を達成できない。
④ 避難所等への優先耐震化管路の耐震化率(%)	0.0	50.0	56.1	112.2%	5	○	◆当該指標は、計画の中間見直し(H22年度)から新たに加えた指標。
⑤ 有収率(%)	91.5	94.1	92.1	23.1%	2	×	◆平成26年度は、有収水量の算定基礎となる検針間日数が少なかったため、有収水量が減少。 ◆平成26年度は、幹線管からの漏水があったため、無効水量が増加。
⑥ 有効率(%)	93.5	96.0	94.0	20.0%	2	×	◆本市では、正確な漏水量が不明であることから、給水量から有効水量等を除いた残りを不明水とし、不明水量の率を漏水率として公表しているため、有効水量等が減少すると、その分不明水量が増加する。
⑦ 漏水率(%)	6.3	3.8	5.8	20.0%	2	×	◆平成27年度においても、各指標は、若干ではあるが、目標を達成できない見通し。 ◆本市は100%受水団体のため、漏水が増えるとその分受水費の増加を招くため、過去から漏水調査及び管路修繕を行ってきた。管路の経年化が進む中、今後とも継続的な漏水調査を行い、漏水の防止を図っていきたい。

※ 進捗率=(計画目標値-計画初期値)÷(計画目標値-実績値)

※ 達成度は、進捗率に応じて算定 1…20%未満 2…20%以上 3…40%以上 4…60%以上 5…80%以上