

(3) しんらいを築く堺の上下水道への挑戦

＜計画評価＞

基本方針「しんらい築く堺の上下水道への挑戦」に向け、広報・広聴の取組をはじめ、DXの推進による先進技術を活用した業務効率化や利用者サービスの向上に取り組みました。また、経営基盤を強化するため、企業力の向上や広域連携、公民連携を推進しました。

「お客さまとのパートナーシップの形成」では、広報・広聴分野として、利用者の声を広く収集し、事業やアフターコロナを見据えた広報活動に反映しました。また、ICTの活用や局の垣根を超えた広報活動が対外的にも高く評価されました。

お客様対応の向上として、新たな営業業務等に関する包括的民間委託の履行状況の見える化を図ったほか、行政手続きのオンライン化など窓口における利用者サービスの向上に取り組みました。これらの取組により、利用者との双方向のコミュニケーションによる広報・広聴を推進し、利用者サービスの向上に貢献しました。

一方で、令和3年度に施工した「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」及び令和4年度に施工した「浅香山町3丁ほか舗装道路本復旧工事」において、不適切な契約・対応を行っていたことが判明し、これにより、利用者や関係者の信頼を損なう事態を引き起こしてしまいました。

「人材育成の充実・運営体制の強化」では、新たな経営戦略の策定に併せて、企業力向上に向けた取組の制度設計を行いました。

公民連携では、新たに開始する3つの包括的民間委託について、民間と共に育つ仕組みを構築するためモニタリング体制の強化に取り組みました。広域連携では、「府域一水道に向けた水道のあり方協議会」において、「大阪府水道基盤強化計画」の策定に向けて議論しました。

これらの取組により、経営基盤の強化を推進しました。

「先進的な取組への挑戦」では、令和4年度までのDXに関する取組を総括し、新たな経営戦略での取組に引き継ぎました。

個別の取組では、マンホールポンプにおけるAI診断機能を搭載したクラウド監視システムの導入など維持管理業務や、働き方、業務の効率化等に取り組みました。また、民間事業者の新技术導入にあたり、積極的に実証実験を実施し、本市業務への適合性を検討しました。

以上のとおり、先進的な取組による業務効率化などに積極的に取り組みました。

以上のとおり、令和4年度は「しんらいを築く堺の上下水道への挑戦」に係る事業を概ね計画どおり実施しましたが、水道工事に係る不適切事案により利用者や関係者の信頼を損なう事態を引き起こしてしまいました。


新たな経営戦略においても「信頼・サービス」を向上するため、経営状況や事業の目的・効果等を広く発信し、利用者に安心してご利用いただけるサービスを提供し続け、また、上下水道局をあげて組織風土や職員の意識改革に取り組むことで、利用者との信頼関係を再構築します。

【施策実績】

- (1) お客さまとのパートナーシップの形成・・・・・・・・・・・・・・・・P.81
- (2) 人材育成の充実・運営体制の強化・・・・・・・・・・・・・・・・P.85
- (3) 先進的な取組への挑戦・・・・・・・・・・・・・・・・P.89


3. 「しんらいを築く堺の上下水道への挑戦」にかかる施策

○施策評価

施策名	達成状況	今後の方向性
 1) お客さまとのパートナーシップの形成	C	拡充

評価理由	
達成状況	<p>広報・広聴の取組として、利用者等から広く意見を収集し、意見を事業や広報に反映しました。健康福祉局と連携した広報では、ICT の活用や局の垣根を超えた取組として対外的にも高い評価を受けました。お客さま対応の向上として、営業業務等における新たな包括的民間委託を開始し、モニタリング結果の見える化を図りました。また、給排水設備における工事受付業務の見直しや行政手続きのオンライン化の推進により、窓口における利用者サービスの向上を図りました。</p> <p>一方で、令和3年度に施工した「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」及び令和4年度に施工した「浅香山町3丁ほか舗装道路本復旧工事」において、不適切な契約・対応を行っていたことが判明し、その調査報告書を令和5年6月30日に公表しました。これにより、利用者や関係者の信頼を損なう事態を引き起こしてしまったため、施策評価を「C」としました。</p>
今後の方向性	<p>新たな経営戦略では、3レス（来庁レス・キャッシュレス・ペーパーレス）の推進をはじめとする利用者サービスの向上や、広報・広聴への満足度を向上させます。また、水道工事に係る不適切事案を受け、上下水道局をあげて組織風土・職員の意識改革に取り組み、利用者との信頼関係の再構築を図ることから、今後の方向性を「拡充」としました。</p>

○事業実績

 ① 双方向コミュニケーションの確立 重点取組		a			
目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者へのサービスの向上や上下水道事業への理解と信頼を得るため、利用者の声を集約、分析のうえ、経営に反映すべき「利用者の声」を抽出し、業務の改善につなげます。また、経営に活かす仕組みを改善するほか、利用者の声に対する対応状況を見える化します。 広聴体制を強化し、利用者の多様な意見を吸い上げるため、新たな広聴手法を検討します。また、電子申請などの推進を踏まえ、コールセンターの体制を見直します。 				
実績	<ul style="list-style-type: none"> 対面型イベントへの来場者（堺市民以外を含む）を対象に、上下水道事業や設備等への理解について、タブレットを用いたアンケートを実施しました。 第2回市政モニターアンケートにおいて、上下水道局に関するアンケートを実施し、結果をもとに、各項目で経年比較や分析を行い、今後の広報のあり方をまとめました。 利用者の声を利用者サービスの向上や業務に生かすため、経営幹部会議で共有し、課題解決に向けた協議を行っています。また、利用者の声に対する回答の一部を局ホームページに掲載し、対応内容の見える化を推進しました。 コールセンターへの架電内容の傾向を把握・分析し、利用者にとっての「分かりやすさ」や「見つけやすさ」を意識したホームページやチャットボットの修正を行いました。 令和4年10月から開始した新たな包括的民間委託（検針、料金収納、コールセンター業務等）では、現状の架電数や応答率などを整理し、閑散期・休日などの業務量に応じたコールセンターの適正な人員体制を精査しつつも、受電率平均90%を維持した運用ができています。 利用者からの道路上の漏水通報は通報者からの善意によるものが多いため、ナビダイヤルに比べ通報者の負担が少ない一般回線に誘導するよう、上下水道局の留守番電話アナウンスやホームページの連絡先を変更しました。 				
決算額 ※()内は上段のうち繰越額 〔単位：千円〕					
年度	総事業費	国費・交付金	起債額	工事負担金	一般財源など
R4	1,658	0	0	0	1,658
R3	1,653	0	0	0	1,653

～配水管布設工事における不適切事案について～

堺市上下水道局では、令和5年3月22日（水）に一部報道において、本市施工の水道工事に係る不適切支出疑惑について記事が掲載されたことを踏まえて、局内で事実関係の確認等を目的とした調査を実施しました。上下水道局として今回の事態を重く受け止め、公金の支出、公平・公正な職務遂行に対する局職員の認識を高め、今後このような事態を起こさないよう再発防止の徹底に取り組みます。

■ 事案の概要

- ・浅香山町3丁ほか配水管布設工事（令和3年度施工）において、令和3年5月26日（水）以降、上記の一部報道において市へ過度な要求をされたと掲載された方（以下、「Aさん」）から、騒音等を理由に工事の中止等について要望等を受けて、水道部内で対応しました。
- ・同月28日（金）、複数の近隣住民の要望者に対して工事概要を説明した際、騒音等を理由に夜間工事を昼間工事に変更するよう強い要望がありました。
- ・工事を円滑に進めるためには、夜間施工から昼間施工に変更するしか方法はないと判断しましたが、その際、警察の道路使用許可と工事請負業者との契約変更の協議が大きな懸念事項だと考えていました。
- ・工事請負業者との昼間施工への変更協議において、工事請負業者から契約金額が減額されることについての懸念が示されたため、水道部内で対応を検討しました。
- ・水道部は、市（国）の積算基準に従えば、本工事の労務費単価の補正割増し係数は、本来1.14を適用するべきと認識しながら、工事の円滑な実施を優先して契約金額の減額を抑えるため10時から16時までの施工を想定し、積算基準の適用除外規定により時間的制約における補正割増し係数1.6を適用することとしました。
- ・同年9月10日（金）、警察の道路使用許可が平日を含む9時から17時までとされたことから、補正割増し係数1.6の適用の前提条件（10時から16時までの施工）と合わなくなりましたが、契約金額の減額を抑え、工事を円滑に進めるためには前例の大阪ガスの施工時間に倣うことが得策と考え、また、契約内容を見直すことになれば工期が遅れて年度内に工事完了ができなくなることから、施工時間を見直すことなく、そのまま補正割増し係数1.6を適用し、同月24日（金）に契約変更を行って工事を進めました。
- ・同年10月20日（水）に昼間工事を開始したが、同月27日（水）にAさんが現場に来て強引に工事の中止を求めたことから、翌月1日（月）にAさんと工事請負業者と水道部職員が協議し、工事請負業者がホテルを確保することで、Aさんから工事再開の了承を得ました。
- ・浅香山町3丁ほか舗装道路本復旧工事（令和4年度施工）においても、工事請負業者がAさんにホテルを確保しました。
- ・令和5年1月30日（月）に「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」ほか10件の工事について公文書公開請求があった際、ホテルを確保したことが外部に知られることを防ぐため、必要以上の黒塗りをしました。

■ 再発防止に向けた取組

今回の事案を教訓とし、今後、公平・公正で適正な業務執行の徹底を図るため、上下水道局をあげて組織風土・職員意識の改革に取り組みます。まずは、全ての上下水道局職員に対して「工事契約の実態アンケート」を早急に実施したうえで、以下の取組を行います。

- ・コンプライアンスの徹底、職員の契約行為や工事設計に対する知識向上
- ・設計変更の意思決定過程の再構築、設計変更審査会の機能強化
- ・住民からの過度な要望等への対応方針、マニュアル等の整備
- ・公文書公開制度の適正な事務執行の徹底

※本事案における詳細な内容は、下記に調査報告書を公表しています。

<https://water.city.sakai.lg.jp/customer/oshirase/3100.html>

3 経営上のリスク

(1) 外部環境

■ 水需要予測と実績の乖離

- ・水需要予測を基に、将来の水道料金、下水道使用料の収入額を算定していますが、コロナ禍で社会経済活動の制限や市民の生活様式に変化があり、水需要予測と実績に乖離が発生しています。
- ・新型コロナウイルス感染症に関しては、令和4年度は緊急事態宣言等による行動制限がなく、令和5年5月には感染症法上の5類感染症へと移行しました。
- ・今後は新型コロナウイルス感染症の影響を受けなくなるものと見込んでいますが、影響を推測することは難しく、想定よりも収入が減少する可能性があります。

■ 金利の上昇

- ・経済情勢の変化により、金利が上昇しています。
- ・本市の企業債借入利率も、令和4年度には1.3%まで上昇しました。
【参考（過去の借入利率）】R1：0.3%、R2：0.5%、R3：0.7%
- ・今後さらなる金利上昇が発生した場合、企業債借入利率が上昇し、支払利息が増加する可能性があります。

■ 動力費の高騰

- ・新型コロナウイルス感染症による経済活動の制限から回復基調になったことで、エネルギー需要が拡大する中、ウクライナ情勢に端を発して世界的なエネルギー価格の高騰が問題となっています。
- ・本市でも動力費（特に電気料金）の高騰に直面し、令和4年度決算では、水道事業で約0.2億円、下水道事業で約3.8億円の負担増となりました。
- ・今後の先行きは不透明であり、さらなる高騰や高止まりが続いた場合、維持管理費の増加により純損益や累積資金が大幅に減少する可能性があります。

■ 頻発・激甚化する自然災害

- ・東日本大震災以降、熊本地震や大阪北部地震など、大規模な地震が多発しています。本市でも、上町断層帯地震や南海トラフ巨大地震の発生が懸念されています。
- ・気候変動の影響により台風の大型化や局地的な大雨など風水害が頻発化・激甚化し、これまで以上に浸水被害への対応が求められています。また、大規模な停電が発生した場合は、上下水道設備の停止や集合住宅が断水するリスクがあります。
- ・ライフライン事業者として、これらの自然災害への迅速かつ確かな対応が求められます。

(2) 内部環境

■ 施設・設備の老朽化

- ・上下水道施設や設備の老朽化が進む中、限られた財源を踏まえて計画的に維持管理や修繕を行い、ライフサイクルコストの縮減を図る必要があります。
- ・更新に当たっては、今後の人口減少を見据え、施設の統廃合やダウンサイジングを実施し、最適化を図る必要があります。

■ 技術力の確保

- ・ベテラン職員の退職が進む中、今後の上下水道事業に必要となる知識や技術、ノウハウの維持・向上を図り、確実に継承していかなければなりません。
- ・また、業務の包括的民間委託を進めるなかで、適正な業務履行状況の監督及び評価や効果検証等のモニタリング体制の強化が重要となっています。
- ・事業部門のみならず、経営・会計部門をはじめとする管理部門における知識も含む総合的な技術力の確保についても課題となっています。

■ 組織風土・職員意識の向上

- 令和3年度及び令和4年度に施工した水道工事に係る不適切事案により、利用者や関係者の信頼を損なう事態を引き起こしてしまいました。
- 今後、ガバナンスや内部統制機能の強化をはじめ、職員のコンプライアンスや適正な事務手続きの徹底を図り、組織風土・職員意識の向上に取り組むことができれば、経営に対する市民の信頼を得ることができず、公営企業として持続性を確保することができません。