

《基本目標3》お客様からの「信頼」の確保

主要施策（6） お客様サービスの向上

【施策の趣旨】

水道事業は、主にお客様からの水道料金により支えられており、事業運営に対する理解と信頼を得ることが必要です。

I C T（情報通信技術）の進歩等によるライフスタイルの変化に伴い、お客様ニーズも変化していくことが見込まれるため、広聴活動の一層の充実により、お客様の御意見・御要望を的確に把握して事業に反映させていきます。

また、お客様サービスの向上を図るため、I C T（情報通信技術）を積極的に導入し、各種手続き等のデジタル化を進めていきます。

さらに、県営水道事業が抱える様々な課題や経営状況などについて、わかりやすく情報を発信することにより、事業への理解促進を図ります。

〔主な取組〕

① 支払方法の多様化や手続き等のオンライン化

お客様の満足度を高めるためには、お客様と当局との接点になる水道料金の支払及び水道使用開始・中止の申込など各種手続きに関して、時間や場所の制約を減らすとともに、より円滑・迅速に行える方法を整備することが重要です。

このため、クレジットカード払い等のキャッシュレス決済を導入し、支払方法の多様化を図ります。

また、水道使用開始・中止、支払い方法の登録等の各種手続き及び御相談について、オンライン上で行えるよう受付窓口のデジタル化等を図ります。

<主な事業>

- 支払方法の多様化
 - ・クレジットカード払い等の導入
- 手続き、問い合わせ・御相談のオンライン化等（I C T（情報通信技術）活用・デジタル化）
 - ・各種手続き（使用開始・中止等）のオンライン化等
 - ・問い合わせ・御相談のオンライン化等

② 「お客様の声」を活かした事業運営

ア) 広聴活動の充実

お客様の視点に立った水道事業の運営のためには、お客様のニーズを的確に把握することが不可欠です。ICT（情報通信技術）の進歩及び新型コロナウイルス感染症の影響による生活様式の変化に伴い、お客様の御意見・御要望は変化していくことが見込まれます。

そこで、県営水道では、時代とともに変化していくお客様のニーズを迅速に把握するため、インターネットモニターによるアンケートや各種イベントでのアンケートを実施することに加え、各種手続き窓口のデジタル化等に並行して、広聴機能の多様化について検討していきます。

さらに、広聴相談窓口などを通じて寄せられる様々な「お客様の声」を迅速かつ的確に集計・分析し、速やかに関係部門にフィードバックして活用することにより、「お客様の声」を事業運営に役立てていきます。

<主な事業>

- アンケート調査の実施
- 「お客様の声」の集計・分析及び各所属へのフィードバック
- 新たな広聴手段の検討

イ) お客様への情報発信（広報）

今後、施設の更新需要の増大等により、県営水道事業の経営状況は厳しいものとなる見込みであり、水道事業に対する一層の御理解と御協力をいただくため、より積極的な情報発信が必要となります。

そのため、広報紙「県水だより」の内容を充実させ、また、わかりやすいホームページづくりに取り組むとともに、新聞、テレビ、ラジオ、SNSなど各種媒体を効果的に組み合わせた情報発信を行うなど、お客様に伝わる広報に努めます。

また、日頃より、応急給水箇所等の情報をお客様に積極的に発信するとともに、災害時における適切な情報発信に努めます。

<主な事業>

- 県水だよりやホームページの内容充実
- 各種媒体（新聞、テレビ、ラジオ、SNSなど）を用いた広報
- 災害時における適切な情報発信

主要施策（7）大規模事業体の責務と社会貢献

【施策の趣旨】

現在、県が進めている県内水道の統合・広域連携において、地域の中核水道事業体としての役割を果たすとともに、これまで実施してきた省エネルギー化や再生可能エネルギーの活用、発生土の再資源化等、環境負荷の低減に向けた取組を今後も引き続き進めていきます。

また、蓄積した技術・知識を基に、開発途上国への技術支援による国際貢献や、県内水道事業体への技術支援等を通じて、大規模事業体として求められる責務を果たしていきます。

〔主な取組〕

① 県内水道の統合・広域連携

現在、九十九里地域・南房総地域の用水供給事業体と県営水道との統合（リーディングケース）と、県営水道が給水している地域の水道事業の在り方に関する協議が進められています。

その中で県営水道は、関係する市町村等との連携を密にし、これまで培ってきた組織力・技術力により、地域の中核水道事業体としての役割を果たしていきます。

<主な事業>

- 九十九里・南房総地域の水道用水供給事業体と県営水道との統合に向けた協議
- 県営水道給水地域の水道事業の在り方に関する協議

② 環境負荷の低減に向けた取組

配水量の少なくなる夜間における給水ポンプ運転停止等による水運用の効率化や、幕張給水場、妙典給水場及び北船橋給水場に導入したマイクロ水力発電設備、ちば野菊の里浄水場に導入した太陽光発電設備を安定的に運用することで、環境負荷の低減を図るとともに、電力消費量の削減を目指します。

浄水処理工程において発生する浄水発生土については、セメント原料等として引き続き再資源化していきます。

また、管路更新工事等において発生する建設発生土については、条件に適合するものは埋め戻し用土として利用するとともに、アスファルト等の舗装材及びコンクリート塊については、舗装材等として引き続き再資源化していきます。

<主な事業>

- 水運用の効率化
- マイクロ水力発電設備、太陽光発電設備の安定的な運用
- 資源リサイクルの実施（浄水発生土, 建設発生土, 舗装材, コンクリート塊の再資源化）



図5-16 浄水発生土



図5-17 太陽光発電設備（ちば野菊の里浄水場）

③ 国際貢献及び他事業体への技術支援

JICA等の要請に応じて行う開発途上国への技術支援による国際貢献を引き続き実施するとともに、地域の中核となる水道事業者として、県営水道が行っている水道技術研修を開放し、県内水道事業者の技術向上を支援します。

<主な事業>

- 開発途上国への技術支援
- 水道技術研修の開放による技術支援



図5-18 東ティモール民主共和国への職員派遣による技術支援

主要施策（8）運営基盤の強化

【施策の趣旨】

今後、施設の更新需要の増大等により、厳しい経営状況が予想されるなか、浄・給水場や管路等の更新・維持管理を実施し、お客様のもとへ安全・安心な水道水を継続的に供給していくためには、健全な事業運営を持続できる運営基盤の強化が必要となります。

このため、水道施設の大量更新を支える人材の育成・確保及び能力開発に係る取組を実施するとともに、民間活力の活用などによる業務の効率化、費用の削減に係る取組、企業債の活用による財源の確保等により健全経営を推進し、運営基盤の強化を図ります。

〔主な取組〕

① 職員の育成・確保及び能力開発

ア) 実践的な技術研修の実施

水道事業の運営に必要な専門的な知識・経験を有する技術職員の継続的な育成に取り組むとともに、県営水道が培ってきた特有の高度な技術的ノウハウの継承と技術職員のレベルアップを図るため、より実効性の高い実践的な研修を実施します。

また、浄・給水場設備や大口径送配水管路等の更新事業を確実に実施するため、最新の水道技術等に関する専門知識を有した人材の育成に取り組めます。

<主な事業>

- 水道技術者を育成するための技術研修の実施



図5-19 体験型技術研修

イ) 人材育成と能力開発を推進するための研修の実施

職務の遂行に必要な能力を開発していくため、職員研修においては、役職や担当業務ごとに研修を実施するとともに、外部機関の主催する研修等に積極的に参加するなど人材の育成と能力開発を効果的に行っていきます。

また、適正な業務執行を確保し、お客様や社会の要請に応える水道事業を推進するため、職員のコンプライアンス意識の浸透・徹底を図るとともに、接客サービス向上に向けた取組を引き続き実施します。

さらに、近年のベテラン職員の大量退職、それに伴う新規採用職員の増加を踏まえ、当局に蓄積されている技術力、現場のノウハウを効果的に継承させるため、新規採用職員等を対象とした組織的なOJT^{*}を継続していきます。

<主な事業>

- 役職や担当業務に応じた効果的な研修の実施
- 接客マナーの向上に向けた取組の実施
- OJT基本計画に基づく組織的なOJTの実施



図5-20 企業局初任者研修

ウ) 人材の確保

安全でおいしい水を将来にわたって安定的に供給するためには、今後本格化する水道施設の再構築を着実に進めることが可能な責任ある執行体制を確保することが必要です。

このため、将来にわたって適切な規模の人員・組織体制を確保できるよう、新規採用等により事業執行に必要な人員を確保するとともに、民間企業経験者の採用などにより、年齢構成のバランスにも配慮するなど、人材の確保を図ります。

<主な事業>

- ホームページ・広報誌による情報発信
- 学校訪問、職場見学会等の実施

^{*}OJT（オ・サ・ジョブ・トレーニング）：

職場の上司や先輩が具体的な仕事を通じて、部下や後輩に必要な知識・技術等を実践的かつ具体的に指導する人材育成のこと。

② ICT（情報通信技術）や民間活力の活用による業務の効率化

今後、ますます発展・普及することが見込まれるICT（情報通信技術）やAIなどの技術を活用したお客様サービスの向上、業務の効率化やコスト削減等について検討を進めていきます。

また、増加する管路の更新・整備需要に対応するため、監督職員が行う工程管理や工事現場における立会、施工状況の確認等の業務を可能な限り民間業者に委託することにより業務の効率化を図るとともに、新たな契約手法について調査・検討します。

<主な事業>

- 手続き、問い合わせ・御相談のオンライン化等による業務の効率化（再掲）
- ICT（情報通信技術）等の活用による業務の効率化に向けた検討
- 配水管等整備工事に伴う施工管理業務の民間委託
- DB※等の新たな契約手法の調査・検討

③ システムの安定運用及びセキュリティ対策の強化

県営水道では、情報システムを幅広い分野で活用していることから、システムの安定運用と情報資産の安全性確保が重要となっています。

このため、情報システム等の更新を進め、適切な維持管理を実施するとともに、コンピュータウィルスや不正行為等の脅威から、お客様の個人情報等重要情報を保護するため情報セキュリティ対策の強化を図ります。

また、令和7年度に予定されている庁舎移転にあたり、業務継続に支障がないよう、情報機器の移設等による情報システムの運用に対する影響の最小化を図ります。

<主な事業>

- 情報システム及びネットワークの整備
- 情報セキュリティ研修の実施
- ネットワークの監視

④ 健全経営の推進

ア) 費用の削減

県営水道では、発注規模の大型化や物品・機器等の一括調達、浄・給水場の運転管理の委託化など、これまで様々な経費削減に係る取組を推進してきました。

今後においても、大量の水道施設の更新を控える中、これまでの経費削減に係る取組を引き続き実施していきます。

また、将来負担の軽減を図るため、補償金を必要としない企業債の繰上償還※が可能となるよう国への要望活動を行っていきます。

<主な事業>

- 経費の削減（発注規模の大型化、物品・機器等の一括調達、再生可能エネルギーの活用）
- 国への要望活動（公的資金補償金免除繰上償還制度の復活及び許可要件の緩和）

イ) 更新財源の確保

これまで県営水道では、新規の企業債発行額を元金償還額の範囲内に抑えるなど、可能な限り、企業債残高の削減に努めてきましたが、今後においては、水道施設の更新需要の増大に伴い、建設改良費の増加が見込まれており、給水収益と企業債のバランスをとりながら、更新財源の確保を図っていく必要があります。

このため、企業債については、長期的な収支見通しをもとに、金利の動向、企業債残高、資金残高等に留意しつつ、活用を図っていきます。

<主な事業>

- 企業債の活用及び適正管理

※補償金免除繰上償還：

国により、平成19年度から平成24年度にかけて実施された臨時特例措置。一定の条件を満たした場合、通常の繰上償還の場合に求められる補償金（貸し手側に生じる損失の補てん）の支払いが免除された。