

**平成25年度事務事業評価
内部評価結果**

大分市水道局

■ 事務事業評価の目的

水道局の行う事業について成果指標や活動指標を明らかにすることで基本計画の進捗管理を行うとともに、事業効果やコストの評価を行い、改善を図ります。また、評価を通して職員の目的意識、目標達成意識、コスト意識などの意識向上を図ります。さらには評価結果をお客さまに公表することにより、事業運営の透明性を高めることを目的としています。

■ 評価対象について

水道局の行う事業・取組のうち、「大分市水道事業基本計画」に掲げる7つの施策目標実現に向け実施する121の事業・取組を対象に評価を行いました。

■ 評価内容について

事務事業の目的を明らかにしたうえで、基本計画に掲げる施策の着実な推進を図っているか、コスト縮減の余地はないか、業務手順等の見直しにより効率性向上が図れないかなど、人件費を含めたコストと事業の成果について、「必要性」「有効性」「効率性」の視点から検証・評価を行いました。

また、事務事業における課題を明らかにしたうえで、今後の方向性について検討しました。

■ 評価基準

内部評価における評価基準は以下のとおりです。

| 評価基準 | 評価の意味 |
|--------|----------------------|
| 拡 充 | 今まで以上に力を入れて事業に取り組む |
| 継続(維持) | 今までどおり事業を継続する |
| 改 善 | 事業・取組の進め方や手法の改善を検討する |
| 縮 小 | 事業規模を縮小する |
| 休止・廃止 | 事務事業を休止・廃止する |
| 完 了 | 事務事業は完了した |

■ 評価の流れ

<一次評価>

担当課において、事業を執行する現場の視点から事業の自己点検・評価を行いました。

<二次評価>

一次評価の結果を踏まえ、水道事業管理者を統括者とする内部評価会議により、事業運営全体を見通すなかで総合的な視点から各事業・取組の状況や方向性について評価を行いました。

<三次評価>

二次評価の結果について、「大分市水道事業経営評価委員会」においてお客さまの視点から客観的な評価を加えていただきます。

<評価結果の公表と活用>

評価結果はホームページで公表し、可能な限り翌年度以降の予算に反映させます。

■ 内部評価結果について

| 評価基準 | 一次評価 | 二次評価 |
|--------|----------|--------|
| 拡 充 | 5 事業 | 5 事業 |
| 継続(維持) | 1 0 6 事業 | 9 6 事業 |
| 改 善 | 7 事業 | 1 7 事業 |
| 縮 小 | — | — |
| 休止・廃止 | — | — |
| 完 了 | 3 事業 | 3 事業 |
| 合 計 | 1 2 1 事業 | |

■ 各施策の進捗状況・評価結果について

1 水の安定供給

(1) 新規水源の確保（1事業） 継続1

将来的な水需要の見通しに基づき、必要水量を確保するため大分川ダム建設に参画しています。国が大分川ダムの事業継続を平成24年7月に決定したことから、大分市水道局としても参画を継続していきます。

(2) 環状配水管網の整備（3事業） 拡充1・継続1・完了1

緊急時における断水被害を回避するため、異なる配水区域間で相互の水融通が可能となるよう、三芳配水場と太平寺配水場をつなぐ連絡管が完成しました。また直結給水システムにも対応できる配水管の整備などを進めています。

(3) 浄水場・配水施設等の整備（15事業） 継続10・改善5

水の安定供給を確保するため、「施設整備計画」に基づき浄水場や配水施設などの計画的な更新、整備・拡充を行うとともに、維持管理を強化することにより、事故の未然防止及び施設の延命化に努めています。

しかし、管理する施設や管路が多く、一部に定期的な点検・更新計画が出来ていない箇所があるため、改善を図っていきます。

(4) 給水不良地区の解消（1事業） 継続1

老朽化や口径不足による水量・水圧不足、赤水などの苦情が多発する地区の管路について、24年度には約4.2kmの更新を行いました。

昭和40年代に布設した管路の更新需要が多くあり、全体の優先順位を把握し効率的・効果的な解消を図っていきます。

(5) 未整備地区の解消（2事業） 継続2

地元からの要望に基づき計画的に上水道未整備地区の解消を図っており、岩上地区、立小野地区、胡麻鶴地区、上大内地区の整備を進めました。

市民に安全・安心な水を安定的に供給することが水道事業者としての使命であり、今後も継続して解消を図ることが求められますが、1戸当たりには要する事業費が高額になるため、市長部局と連携しながら取り組んでいきます。

(6) 「合併建設計画」に基づく施設整備の推進（2事業） 継続2

佐賀関地域及び野津原地域については、将来においても安定した給水が確保できるよう、既存施設の有効活用や効率的な運用を図りながら、計画的な施設整備を行っています。

渇水時の水量不足や施設の維持管理上の問題等を解消するため、今後も計画的に事業を推進していきます。

2 水の有効利用

(1) 監視機能の向上 (2事業) 継続2

浄水監視制御システムや配水監視システムを効率的に運用することで、安定した浄水処理や配水施設全体の詳細な把握に努めています。

なお、業務執行方式の見直しにより、平成22年4月から横尾浄水場及び横尾導水ポンプ所、平成25年4月から、えのくま浄水場の運転監視業務について業務委託を実施しています。

(2) 漏水防止対策の強化 (3事業) 拡充1・継続1・改善1

漏水多発地域を優先的に漏水調査及び修繕を行うとともに、漏水の原因となる老朽管の布設状況を把握し、効率的にその解消を図るため、「老朽管更新計画」を策定し事業実施しています。

また、特に漏水の多い鉛製給水管についても、事業計画(平成22年度～29年度)を策定し、効率的・効果的な解消に努めています。

有効率の向上をめざし、漏水実績や管布設年度、土質などの分析・検証を行い、それぞれの事業に反映させ、より効果的な対策を図っていきます。

(3) 給水装置の適正管理 (9事業) 継続6・改善3

給水装置の適正な管理を図るため、必要な情報の提供や技術力の維持・向上を目的として、指定給水装置工事事業者を対象とした講習会を隔年で開催するとともに、不適正な事業者に対する処分要領を整備しています。

水道メーターは計量法の規定により使用期限が8年と定められており、期限前に業務委託によりメーターの取り替えを行っています。メーター再利用のための修理や新規購入を効率的に行い、在庫管理事務の省力化とコスト縮減をめざしていきます。

3 水質の保全・向上

(1) 浄水施設能力の強化・改善（他の体系にて評価）

安全・安心な水道水を供給するため、今後も原水水質や国の水質基準に応じ、必要な対策を講じるとともに、おいしい水をお届けするため浄水施設の整備を行っていきます。

(2) 水源の水質保全（1事業） 継続1

市長部局の環境対策課や産業廃棄物対策室などと連携しながら、水源の水質保全に取り組んでいます。

(3) 水質監視体制の強化（7事業） 拡充1・継続5・改善1

水道水質の異常を早期に発見し、迅速な対応により安全・安心な水道水を安定的に供給するため、連続自動水質監視装置を13箇所を設置しています。

また、よりおいしい水づくりをめざし、国の定めた水質基準を上回る水道局独自の「おいしい水づくり指標」を設定しておいしい水づくりに取り組んでいます。また、季節や地点によっては残留塩素濃度や臭気などで目標値を達成できないことがあるため、その対策を検討していきます。

さらに、水源からじゃ口に至るまでのあらゆる過程において水質管理の一層の強化を図り、水道水の安全性をより確実なものとするための「水安全計画」の策定に向け取り組んでいます。

(4) 水質検査体制の充実（5事業） 継続5

毎年度、お客さまの声を求めながら、「水質検査計画」を策定し、その計画に基づいた水質検査を実施しています。

また、分析機器の更新などにより精度管理を徹底するとともに、業務の効率化を図っています。

さらなる精度管理の向上と水質検査の信頼性を確保するため、水道GLPなどの取得に向けた取り組みを進めます。

4 危機管理対策

(1) 施設の耐震化（6事業） 継続5・完了1

23年度で基幹施設（27箇所）の耐震診断が完了しました。

今後は、診断結果に基づいて建て替えや補強、統廃合などを計画的に実施し、耐震化率の向上に努めていきます。

管路の耐震化については、管路の新設、布設替えの際には耐震性を有する管を使用し耐震化を図っていますが、さらに効率的・効果的な耐震化を推進するため、「管路耐震化計画」を策定し計画的に実施していきます。

(2) 災害時対策（5事業） 継続3・改善2

災害時における供給用水（飲料水）を確保するため、これまで計画的に配水池に緊急遮断弁を設置してきており、各浄水場の浄水池などと合わせると大分市民が使用する1週間分の水量を確保できることとなりました。

さらに、22年度の平和市民公園に続き、24年度には大分駅南の大分いこいの道に災害用飲料水兼用耐震性貯水槽を設置しました。

災害時に迅速な応急給水、応急復旧ができるように、資機材の備蓄を今後も継続していきます。

(3) 危機管理体制の強化（4事業） 継続4

東日本大震災を踏まえ、23年度に災害対策ハンドブックの改訂を行い、各対策班別の業務手順書を作成しました。

また、災害時にスムーズな対応がとれるように毎年度、小学校や地域関係者、管工事協同組合などの協力のもと大規模地震災害を想定した防災訓練のほか、職員向けの給水車操作研修を行っています。

浄水場における不審者などの進入対策については監視カメラの増設や各種センサーの導入など施設警備の強化を図るとともに、警察などの関係機関との連携強化にも努めていきます。

さらに、渇水時においても安定した取水量を確保するため、取水施設の整備・拡充を図ります。

5 環境保全・省エネルギー対策

(1) 環境に関する報告書の作成 (2事業) 拡充1・継続1

地球温暖化対策の一環として省エネ法に基づき、管理基準の設定や省エネ措置の実施など中長期的なエネルギー消費の低減に努めています。

省エネに関する届出・報告として、「エネルギー使用状況届出書」「中長期計画書」「定期報告書」などを作成しています。

また、環境にやさしい水づくりなど、環境保全のための取り組みをお客さまにわかりやすくお知らせするため、環境に関する報告書を作成します。

(2) 新エネルギー対策 (1事業) 継続1

太陽光発電や小水力発電等の新エネルギーについて、メーカーによる説明会に参加するなど調査・研究を行っています。

費用対効果を勘案しながら導入について検討していきます。

(3) 省エネルギー対策 (5事業) 継続5

ポンプ所等の施設の統廃合による合理化や設備更新時にエネルギー効率の高い機器を導入することにより、電力使用量の低減化に努めています。

また、水道局が発注した工事事業者に対し、省エネルギーで環境にやさしい機械器具などの使用に努めるよう指導しています。

(4) 資源の有効利用 (2事業) 継続2

水をきれいにする過程で発生する汚泥は、排水処理場や天日乾燥床で中間処理を行ったあと、民間業者に委託して園芸用土へ再生するなど100%の有効利用を図っています。

また、施設の建設等に伴い発生するコンクリートやアスファルトなどの建設副産物についても、リサイクル利用等再資源化に積極的に取り組み、環境負荷の低減を推進しています。

6 お客さまサービスの向上

(1) 窓口サービスの向上（5事業） 継続5

お客さまの利便性向上を図るため、電子申請システムの充実を図るとともに、新たなサービスの導入について調査・研究を行っています。

また、窓口対応マナー研修や職務内容の勉強会等を充実させ、迅速・的確・丁寧なサービスの提供に努めています。

今後も、各課における接客研修を充実し、更なる窓口サービスの向上に努めていきます。

(2) 給水サービスの向上（他の体系にて評価）

アパートなどで受水槽を設けずに配水管から直接じゃ口まで給水する直結給水方式のメリットについて、窓口やホームページ、広報紙でお知らせしていますが、直結給水率は96.3%とほぼ横ばいで推移しています。

また、お客さまに安全・安心でおいしい水をお届けするため、貯水槽の設置者に対しては定期的な清掃や検査の実施など適正な維持管理を行うよう指導や助言、勧告を行っています。

(3) 修繕業務サービスの向上（2事業） 継続2

修繕業務については業務委託により24時間迅速に対応できる体制を確立し実施していますが、より安全で迅速・的確な工事の実施をめざし、24年度から修繕工事協力店などへの研修会を継続的に実施しています。

(4) お客さまとのパートナーシップの構築（7事業） 継続5・改善2

経営評価委員会を年4回開催し、予算や決算、水道事業基本計画の進捗状況などについて外部の視点での客観的意見をいただきました。

また、広報紙「おおいたの水道」を年3回発行するとともに、ホームページや市報による情報提供を行っています。24年度からツイッターアカウントを開設し、災害情報などの迅速な情報提供体制の強化を図りました。今後も、お客さまの視点に立ち、内容のさらなる充実を図っていきます。

さらに、お客さまニーズを的確に把握し、業務改善やサービスの向上に反映させるため、満足度調査を継続的に実施し、お客さまの声のデータベース化を推進していきます。

7 経営基盤の確立

(1) 業務改善、効率化の推進（15事業） 継続14・完了1

今後、技術系職員の大量退職が予定されており、再任用職員の積極的な活用や職場内研修などによる技術の継承を行い、体制の強化を図るとともに、人材の確保と経営基盤の安定化のために、業務執行方式の見直しを進めています。

また、設計管理システムの機能強化や給水台帳デジタル化などにより、事務処理の迅速化、効率化を図っています。

なお、新たなシステムの導入にあたっては、費用対効果を考慮するとともに、市長部局との情報の共有化と有効活用を図り、経費の節減に努めていきます。

(2) 健全経営の維持（16事業） 拡充1・継続12・改善3

きめ細かい納付相談による滞納発生未然防止や、悪質滞納者への法的措置などにより水道料金の収納強化に取り組むとともに、未利用地の売却や貸付けを進めるなど水道料金以外の収入の確保を図っています。

また、水道事業基本計画に掲げる目標実現に向け、「施設整備計画」と「中長期財政計画」を毎年見直しながら、中長期的な視点から効率的・効果的な施設投資を進めています。

さらに、公共下水道工事など他の公共機関工事との同時施工や、災害対策関連事業の共同実施など市長部局との連携を図り、効率的な施設整備に努めています。

今後は、持続可能な水道事業運営を実現するため、アセットマネジメントの考え方に基づいて30～40年後を見据えた施設の更新需要を把握し、長期的な視点で事業経営に取り組んでいきます。