

第3章 水道事業の現状

3.1 前回水道ビジョンの進捗評価

3.1.1 前回水道ビジョンにおける実現方策と取組内容

前回水道ビジョンでは、「将来にわたり快適で清潔な生活を支える、安全で安心できる水の安定供給」という基本理念のもと、3つの基本目標(安全な水の供給、強靱な水道、持続可能な事業経営)と、各目標に対応する基本方針、目標の実現に向けた主要施策・実現方策を掲げています。また、各実現方策に係る具体的な21の取組を設定しました。

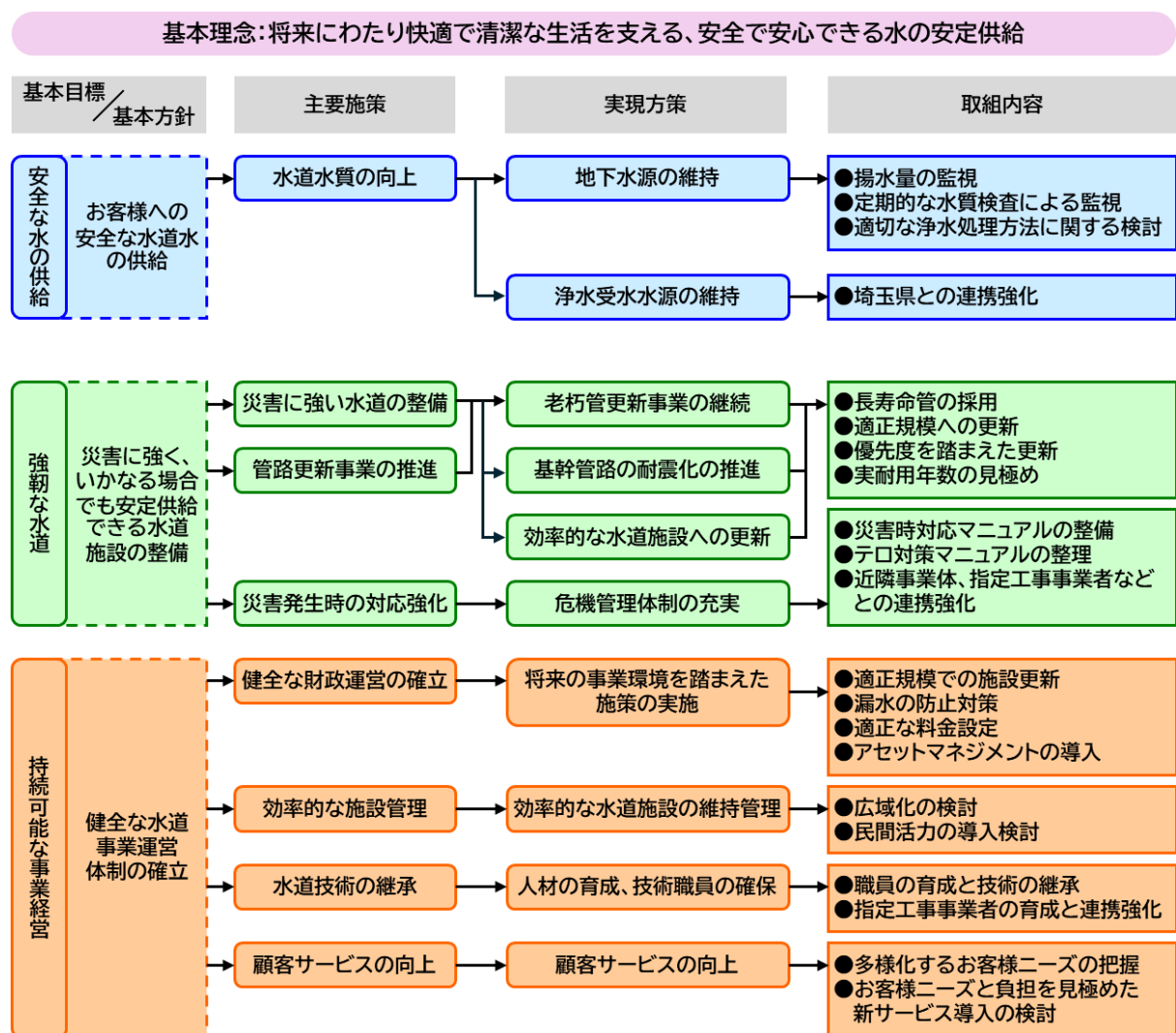


図 3.1 前回水道ビジョンにおける施策体系

3.1.2 進捗評価

前回水道ビジョン(計画期間:平成28年度～平成37年度(令和7年度))で定めた21の取組について、令和6年度時点における進捗状況の評価を行いました。

各取組の状況を以下のとおりA～Cに区分した上で、取組数に対するA(達成)の割合で、基本目標ごとの達成率を評価しました。

A:達成

B:着手はしているが未完了(または取組内容が不十分)

C:取組に着手できていない

(1) 「安全な水の供給」の実現に向けた取組

「安全な水の供給」に関する取組の達成率は、100%となりました。

前回水道ビジョンで掲げた取組は全て実施できており、かつ前回水道ビジョン策定以降、水質事故等も発生していないことから、安全な水の供給ができていると評価できます。

以上のことから、今後も同様の取組を継続するとともに、県との更なる連携強化を図ることが重要と考えられます。

表 3.1 達成率(基本目標:安全な水の供給)

評価区分	取組数	割合(%)	=達成率
A 達成	4	100	
B 着手はしているが未完了(または取組内容が不十分)	0	0	
C 取組に着手できていない	0	0	
計	4	100	

表 3.2 取組状況(基本目標:安全な水の供給)

基本目標	実現方策	取組内容	令和6年度までの実施状況	評価
安全な水の供給	地下水水源の維持	揚水量の監視	日報による取水量の確認を実施している。	A
			委託事業者による監視を継続している。	
			水源、取水井の点検、井戸水位の測定を実施している。	
	地下水水源の維持	定期的な水質検査による監視	水道水質検査計画に基づいた水質確認を実施している。	A
		適切な浄水処理方法に関する検討	平成28年度に業務委託を行い、アンモニア態窒素対策を優先とした浄水処理方法を検討した。	A
浄水受水水源の維持	埼玉県との連携強化	県主催の「水道水質技術交流会」や「埼玉の水道水質を考える会」に参加し、水質に関する技術交流や意見交換を行っている。	A	

(2) 「強靱な水道」の実現に向けた取組

「強靱な水道」に関する取組の達成率は、71%となりました。

前回水道ビジョンで掲げた取組のうち、「適正規模への更新」「実耐用年数の見極め」が、取組不十分となっています。

「適正規模への更新」については、前回水道ビジョン策定以降、重要管路(重要給水施設管路等)の更新(耐震化)を第一に考え事業を進めてきたため、構造物及び設備に係る適正規模の検討が実施できておりません。構造物及び設備については、これまで設備関係を主に同様の規模での更新を行ってきましたが、今後は将来の水運用を見定めた上で、構造物(土木・建築)も含め適正規模について検討を行う必要があります。

「実耐用年数の見極め」については、検討は行ってきたものの、市独自の実耐用年数の設定には至っていない状況です。そのため今後は、より市の維持管理実態に則した資産管理を行うため、過去の更新実績や修繕履歴等を参考に、市独自の更新基準年数(実耐用年数)を検討・設定することが求められます。なお、その際は将来の水運用の方向性を踏まえたものとする必要があることにも留意が必要です。

表 3.3 達成率(基本目標:強靱な水道)

評価区分	取組数	割合(%)	=達成率
A 達成	5	71	
B 着手はしているが未完了(または取組内容が不十分)	2	29	
C 取組に着手できていない	0	0	
計	7	100	

表 3.4 取組状況(基本目標:強靱な水道)

基本目標	実現方策	取組内容	令和6年度までの実施状況	評価
強靱な水道	老朽管更新事業の継続	長寿命管の採用	更新時の管種は原則ダクタイル鋳鉄管で更新している*。	A
		適正規模への更新	管路については、ダウンサイジングを含めた適正口径を検討の上、更新を行っている。	B
	構造物及び設備については、ダウンサイジングを含む効率化に向けた検討が実施できていない。			
	効率的な水道施設への更新	優先度を踏まえた更新(管路)	口径が200mm以上の配水管や病院・避難所へ配水している管路等を重要ルートとして位置づけ、優先的に更新している。	A
		実耐用年数の見極め	検討は行ったが、市独自の実耐用年数の設定には至っていない。	B
	危機管理体制の充実	災害時対応マニュアルの整備	平成26年3月に策定した「蓮田市水道事業危機管理マニュアル」を、平成29年8月及び令和2年1月に改正し、内容の充実化を図った。	A
		テロ対策マニュアルの整備	同上(改正に伴い、テロ対策に関する内容を追加)	A
近隣事業者、指定工事事業者などとの連携強化		日本水道協会や埼玉県管工事業協同組合連合会、その他関連業者と、災害時の応援協力に関する協定を締結している。	A	

*配水管のうち口径が100mm以下で有機溶媒を扱う可能性の低い場所等では、経済性を考慮し水道配水用ポリエチレン管での更新も実施している。

(3) 「持続可能な事業経営」の実現に向けた取組

「持続可能な事業経営」に関する取組の達成率は、80%となりました。

前回水道ビジョンで掲げた取組のうち、「適正規模での施設更新」「適正な料金設定」が、取組不十分となっています。

「適正規模への更新」についての状況と今後の展望は前述のとおりです。

「適正な料金設定」については、平成29年10月に料金改定を行いました。料金回収率(給水に係る費用がどの程度給水収益で賄えているかを表す指標)は100%を下回っており、給水に必要な経費を賄えていない状況です(数値は後述の「3.5.3 業務指標による評価」参照)。これは、料金改定の検討を行った当時から、近年の物価高騰等の想定していない(あるいは想定以上の)事業環境の変化が生じたことによると考えられます。そのため、今後も持続可能な事業経営を続けるためには、近年の動向を踏まえた財政収支見通しの検討と、適切な料金設定(改定)を行うことが必要となります。

表 3.5 達成率(基本目標:持続可能な事業経営)

評価区分	取組数	割合(%)	=達成率
A 達成	8	80	
B 着手はしているが未完了(または取組内容が不十分)	2	20	
C 取組に着手できていない	0	0	
計	10	100	

表 3.6 取組状況(基本目標:持続可能な事業経営)

基本目標	実現方策	取組内容	令和6年度までの実施状況	評価
持続可能な事業経営	将来の事業環境を踏まえた施策の実施	適正規模での施設更新	管路については、ダウンサイジングを含めた適正口径を検討の上、更新を行っている。 構造物及び設備については、ダウンサイジングを含む効率化に向けた検討が実施できていない。	B
		漏水の防止対策	古いポリエチレンの給水管による漏水が多いため、漏水時に道路掘削を伴う場合は、本管から給水管の取り直しを行っている。	A
			老朽管工事で給水管を更新する場合は、原則1種2層管で更新している。	
			毎年度漏水調査を実施し、漏水の早期発見に努めている。	
		適正な料金設定	平成29年10月に料金改定を行ったが、現在では料金回収率が100%を下回っており、給水に必要な経費を賄っていない。	B
	アセットマネジメントの導入	本水道ビジョンの改定に係る検討において、アセットマネジメントを活用した。	A	
	効率的な水道施設の維持管理	広域化の検討	埼玉県の水道広域化全体会議や、各ブロックの水道広域化実施検討会議に参加し、広域化の検討を行っている。	A
		民間活力の導入検討	料金徴収業務、浄水場等の維持管理業務などの民間委託を継続するとともに、更なる民間委託の導入に向けた検討を行っている。	A
	人材の育成、技術職員の確保	職員の育成と技術の継承	水道技術管理者資格取得講習会や地方公営企業実務講習会などの研修会に参加している。	A
		指定工事業業者の育成と連携強化	日本水道協会主催の指定給水装置工事業業者研修会の周知を実施している。	A
顧客サービスの向上	多様化するお客様ニーズの把握	お客様との電話や窓口対応の際に要望を伺い、ニーズの把握に努めている。	A	
	お客様ニーズと負担を見極めた新サービス導入の検討	納付書払い、口座振替、コンビニ収納の他に、令和2年5月からスマホアプリ決済を導入している。	A	

3.2 水需要の動向

3.2.1 人口の推移

前回水道ビジョン策定時の平成27年度以降、本市の行政区域内人口は減少しています(平成27年度から令和6年度の10年間で1,434人(2%)減)。また、普及率は微増しているものの、給水人口も同様に減少傾向となっています(平成27年度から令和6年度の10年間で1,224人(2%)減)。

このような人口減少は全国的にも見られており、本市においても減少傾向が続くことが予想されます(将来の人口見通しは後述の「4.1 人口の見通し」参照)。

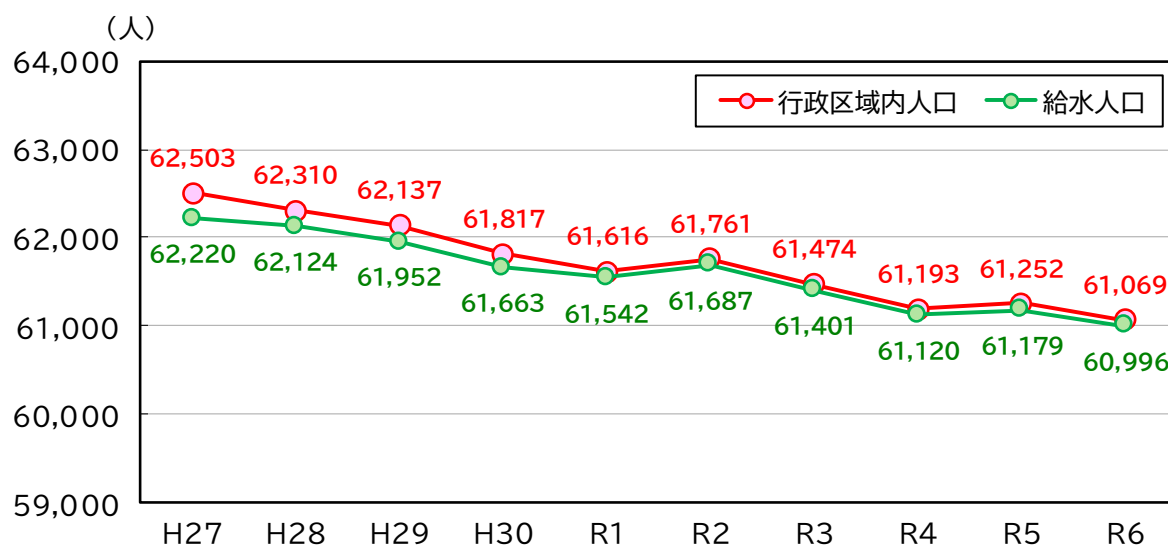


図 3.2 行政区域内人口の推移(平成27年度～令和6年度)

3.2.2 給水量の推移

有収水量は、令和2年度にコロナ禍の影響で、一時増加していますが、その後は、人口と同様減少傾向で推移しています(平成27年度から令和6年度の10年間で523m³/日(3%)減)。

一方で、一日平均配水量及び一日最大配水量は、平成30年度まで増加傾向にあり、その後一時的に減少したものの、令和4年度以降は再び増加傾向に転じています(平成27年度に対し令和6年度は、一日平均配水量が1,241m³/日(6%)増、一日最大配水量が639m³/日(3%)増)。

この傾向の違いについて分析すると、平成30年度からの一日平均配水量及び一日最大配水量の一時的な減少は、国庫補助金を活用した老朽管更新工事をはじめ、管路の更新延長を年々延ばしてきたことや効果的な漏水調査を実施したことにより、一時的には有収率を上昇させることができたと考えています。しかしながら、令和4年度以降の一日平均配水量及び一日最大配水量は再び増加傾向に転じているため、同程度の管路更新や漏水調査の手法等も検討し実施したにも関わらず、近年の漏水量が増加している可能性等も考えられます。

今後、人口減少に伴う有収水量の更なる減少(給水収益の減少)や管路の老朽化の加速が懸念されるため、着実な管路更新や効果的な漏水調査等を行い有収率の改善を図るとともに、給水収益の確保に向けた取組が必要になると考えられます。

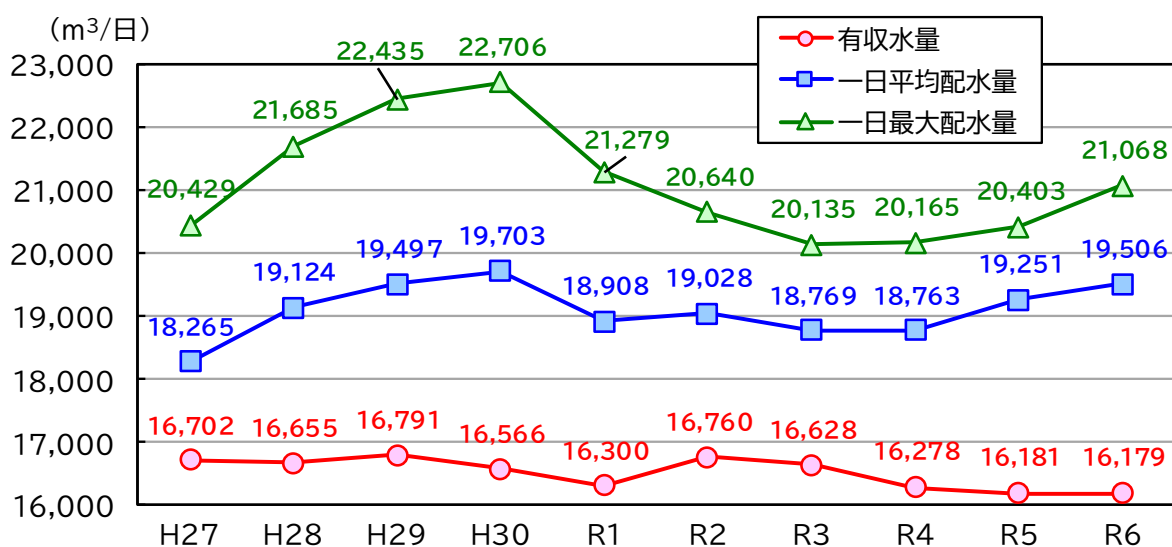


図 3.3 給水量の推移(平成27年度～令和6年度)

3.3 水質の状況

3.3.1 水質管理の状況

本市の水道事業においては、水道法に基づき、原水及び浄水の採水地点、検査項目、検査頻度、検査方法等を定めた水質検査計画を、毎年度策定・公表しています。この計画に従い水質検査を行った上で、水道利用者に安全な水道水を供給しています。

なお、採水(検査)地点は、給水栓(蛇口)に加えて浄水場・配水池場からの出口及び地下水水源(井戸)としています。検査項目は水道法で検査が義務付けられている水質基準 51 項目を始めとして、水道水の水質管理に必要な項目等について実施しています。

また、水源水質の著しい悪化、浄水処理過程での異常、水道施設の著しい汚染、消化器系感染症の流行などの際にも臨時の水質検査を行う体制を整えています。

なお、水質検査計画及び水質検査結果は蓮田市水道課のホームページで閲覧できるほか、広報はすだに主要な検査結果を掲載しています。

3.3.2 水質対策の状況

水源の一つである本市の地下水水質は、鉄、マンガン、アンモニア態窒素が多く含まれています。そのため浄水過程で塩素を混ぜ合わせて化学反応により化合物とした上で、急速ろ過機を使用してこれらの物質を低減あるいは除去しています。

また、塩素の添加は水道水を安全に使用する上で衛生上必要な措置として、水道水中に一定以上含まれることが法令により定められています。この塩素濃度は時間の経過や水に含まれる成分によって徐々に減少していく傾向があるため、蓮田市浄水場及び黒浜配水池場において必要な量の塩素を添加するとともに、給水栓における水質検査を合わせて行っています。

3.3.3 業務指標による評価

以下では、水質に関する業務指標(PI)を整理しました。

なお、業務指標とは、水道事業の事業活動全般を定量化して評価するために用いられる指標であり、蓮田市水道事業においても、本ビジョンで示す指標以外も含め、毎年度の数値を「水道事業年報」に整理し、ホームページ(HP)にて公開しています。

また、業務指標を用いた評価を行う際は、「類似団体」の平均値との比較も有効となります。類似団体は、給水人口規模・水源種別・有収水量密度(給水区域面積1ha当たりの年間有収水量)により規定されており、これらの数値が本市と類似した計20団体(本市含む)で構成されています。

水道水の水質に関する業務指標として、図 3.4 に示す4つの指標を整理しました。

本市では、水質事故件数は0件で推移していますが、その他3つの指標においては、類似団体の平均値を上回っている状況です。

本市の水源にはアンモニア態窒素が多く含まれていることから、浄水処理を行う際の塩素注入量が多くなり、これら数値が高くなっていると考えられます。現時点で水質基準に対し問題が生じているわけではありませんが、今後も安全な水を供給するためには、水源の運用方法(あり方)について検討を行う必要があります。

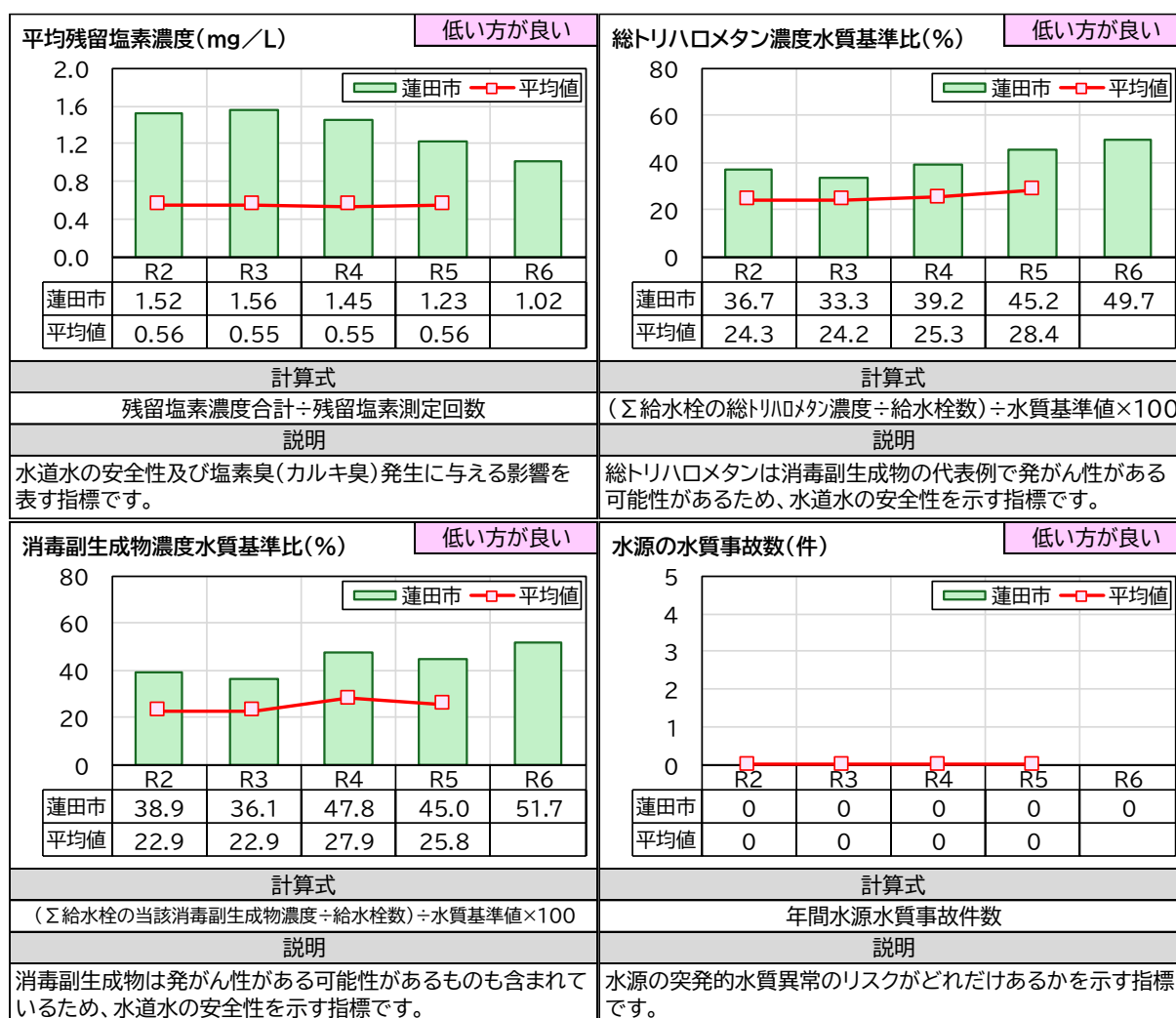


図 3.4 水質に関する業務指標(令和2年度～令和6年度)

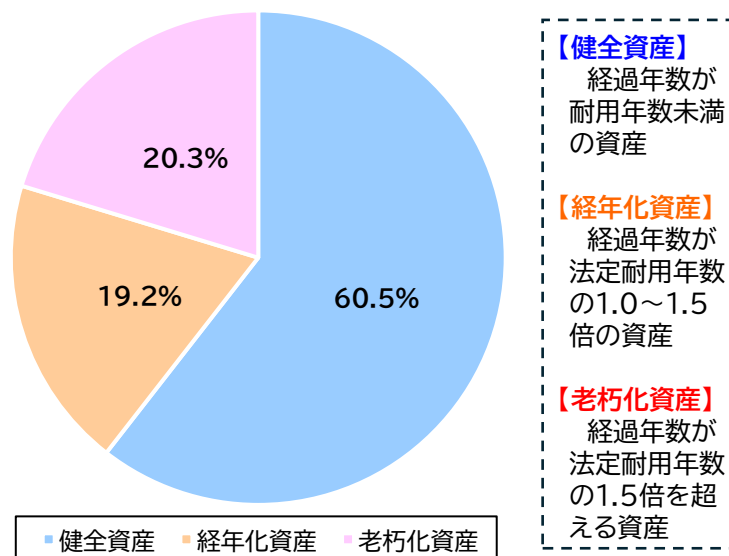
3.4 施設の状況

3.4.1 老朽化の状況

本市水道事業の水道施設は、水源施設・浄水場・配水池場・追加塩素注入施設及びそれらを繋ぐ導水管・送水管・配水管で構成されています。

これら水道施設の中には法定耐用年数を超過したものが存在しています。水道事業の固定資産台帳から整理した、令和6年度末時点における健全度の区分別価格の割合は図 3.5 に示すとおり、健全資産が60.5%、経年化資産・老朽化資産が39.5%となっています。なお、前回水道ビジョンで整理した平成26年度時点と比較すると、経年化資産・老朽化資産の割合が上昇しています(27.2%から12.3%アップ)。

これらの状況から、老朽化の進行を抑え水道施設を健全な状態に保つため、施設更新の推進が重要と考えられます。



※各資産の取得価格を最新のデフレーターで現在価値化した上で上記割合を算出している

図 3.5 施設の健全度(令和6年度基準)

3.4.2 耐震化の状況

本市水道施設のうち、配水池は耐震化が完了していますが、浄水施設の耐震化率は0%となっています。また、基幹管路の耐震管率は全国平均・県平均を上回っていますが、耐震適合率は県平均を下回っている状況です。

本市では配水量の約9割が埼玉県企業局から受水した水であるため、まずは県水を受け取る配水池の耐震化を最優先に進め、その後、重要給水施設(病院や避難所となる学校等)に接続している管路(=重要給水施設管路)の耐震化(更新)を優先的に進めてきました。

今後は、重要給水施設管路の耐震化を継続するとともに、将来の水運用の方向性を踏まえた上で、浄水施設の耐震化についても検討を進めていく必要があると考えています。

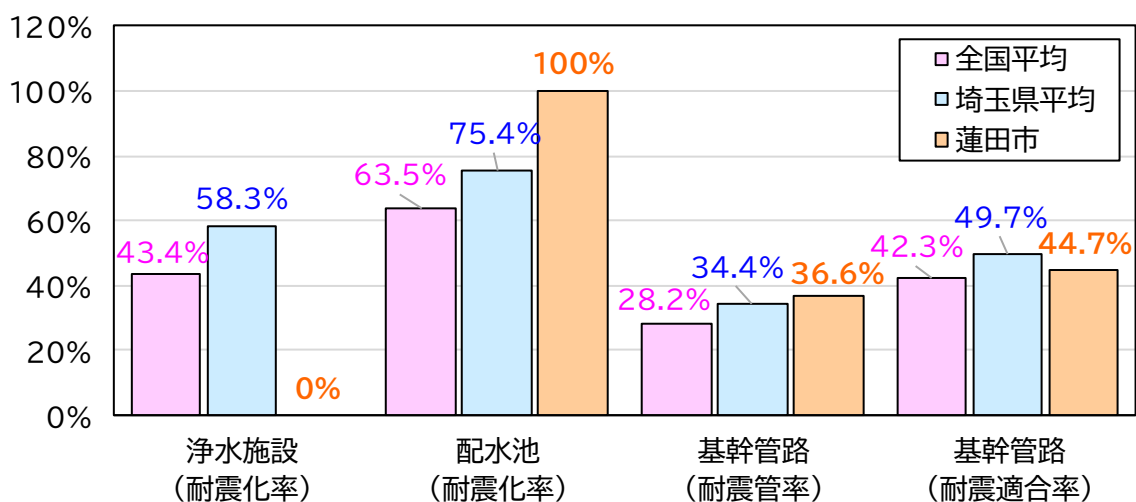


図 3.6 水道施設の耐震性(令和4年度末)

3.4.3 運転管理・維持管理の状況

水道施設の運転管理(浄水場及び配水池場の監視・制御)及び維持管理(システムや設備の点検・調査・修繕)については、民間企業に委託を行って実施しています。

また、毎年度漏水調査や水道本管管内洗浄作業を行い、漏水箇所の早期発見と有収率の向上や良好な水質の維持管理に努めています。

これら運転管理・維持管理については、今後も民間委託を継続することを想定していますが、国の最新の動向等を踏まえ、委託範囲の検討や新たな官民連携手法の導入に向けた調査等が必要になるものと思われます(後述の「3.9.2 官民連携の推進」参照)。

3.4.4 業務指標による評価

施設に関する業務指標として、図 3.7 に示す4つの指標を整理しました。

施設利用率は、60%未満と類似団体平均を下回っていることから、有効利用ができていない状況です。また、漏水率は類似団体平均を上回り、有収率は類似団体平均を下回っており、どちらの指標も悪化傾向を示していることから、管路の老朽化に伴う漏水が増加していることが予想されます。加えて、管路の更新率も類似団体平均を下回っており、十分な管路更新が実行できていないとは言えない状況です。

これらのことから、今後は水需要を考慮した適正規模による施設更新と、着実な管路更新が課題となります。

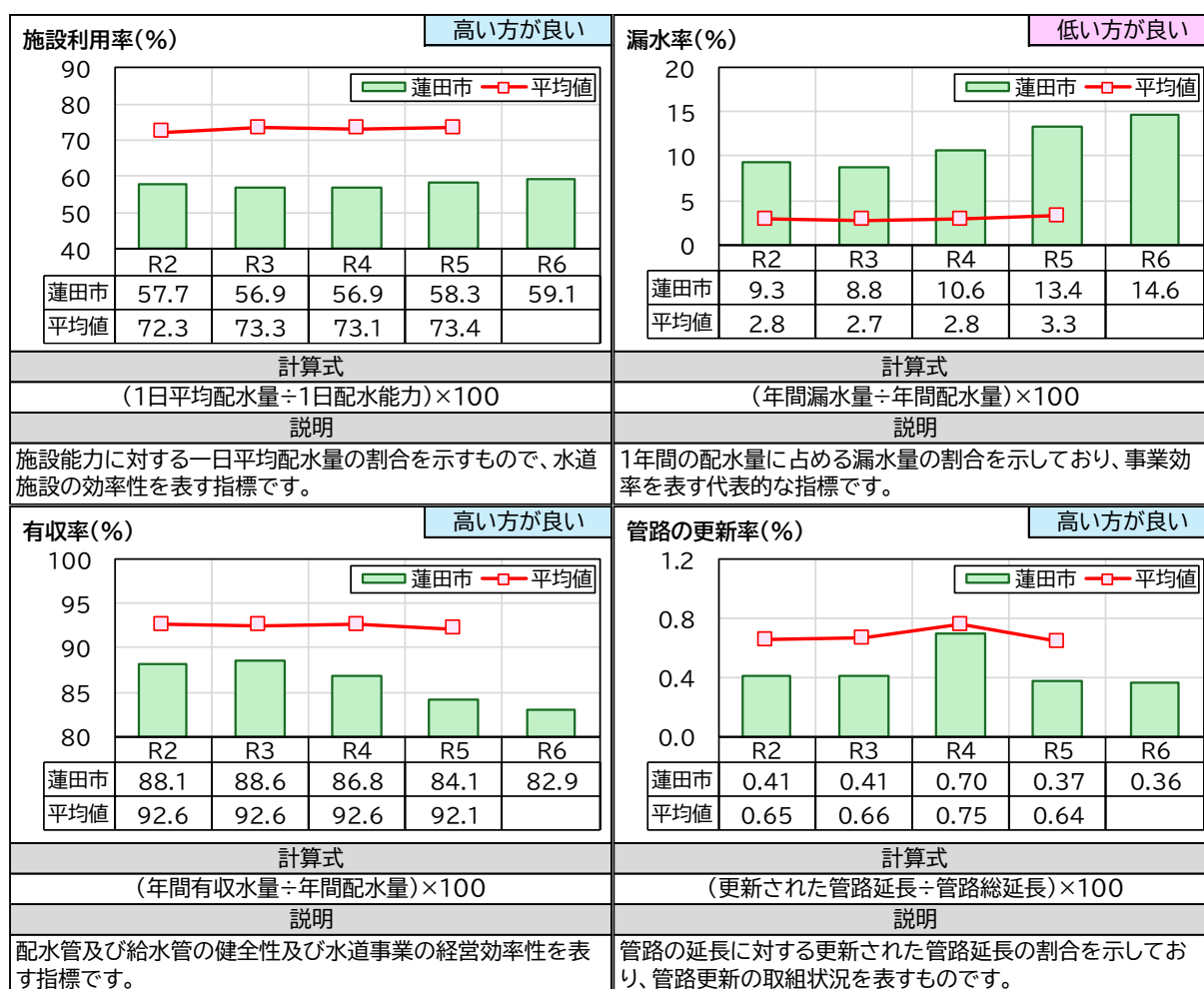


図 3.7 施設に関する業務指標(令和2年度～令和6年度)

3.5 経営の状況

3.5.1 水道料金体系

本市では、表 3.7 に示すとおり、これまでに4度の料金改定を実施しております(直近は平成29年10月に実施)。

料金体系は、用途ごとに料金が異なる「用途別料金体系」を採用しており、超過料金の単価は、使用した水量に応じて3～6段階で単価が上昇する「逦増型料金」としてしています。また、基本料金・超過料金とは別に、口径別のメーター使用料を徴収しています。

表 3.7 料金改定の経緯

改定年月	改定内容
昭和51年10月	第1回料金改定
昭和57年4月	第2回料金改定
昭和59年7月	第3回料金改定
平成29年10月	第4回料金改定

※消費税率の引上げに伴う改定を除く

表 3.8 蓮田市の水道料金

用途	料金区分	水量区分	(2か月・税込)		
			料金	口径	メーター使用料
一般用 営業用	基本料金	20m ³ まで	2,552 円	13mm	121 円
	超過料金	21～40m ³	187 円/m ³	20mm	231 円
		41～60m ³	209 円/m ³	25mm	330 円
		61～100m ³	231 円/m ³	30mm	495 円
		101～200m ³	253 円/m ³	40mm	748 円
		201～300m ³	330 円/m ³	50mm	3,366 円
		301m ³ 以上	341 円/m ³	75mm	3,740 円
学校用	基本料金	200m ³ まで	46,310 円	100mm	4,400 円
	超過料金	201～400m ³	352 円/m ³	150mm	6,820 円
		401～600m ³	374 円/m ³		
		601m ³ 以上	385 円/m ³		
官公署用	基本料金	100m ³ まで	21,560 円		
	超過料金	101～200m ³	264 円/m ³		
		201～400m ³	352 円/m ³		
		401～600m ³	374 円/m ³		
工場用 その他大口用	基本料金	200m ³ まで	46,310 円		
	超過料金	201～400m ³	352 円/m ³		
		601～1,000m ³	363 円/m ³		
		1,001～2,000m ³	385 円/m ³		
		2,001～3,000m ³	418 円/m ³		
		3,001m ³ 以上	440 円/m ³		

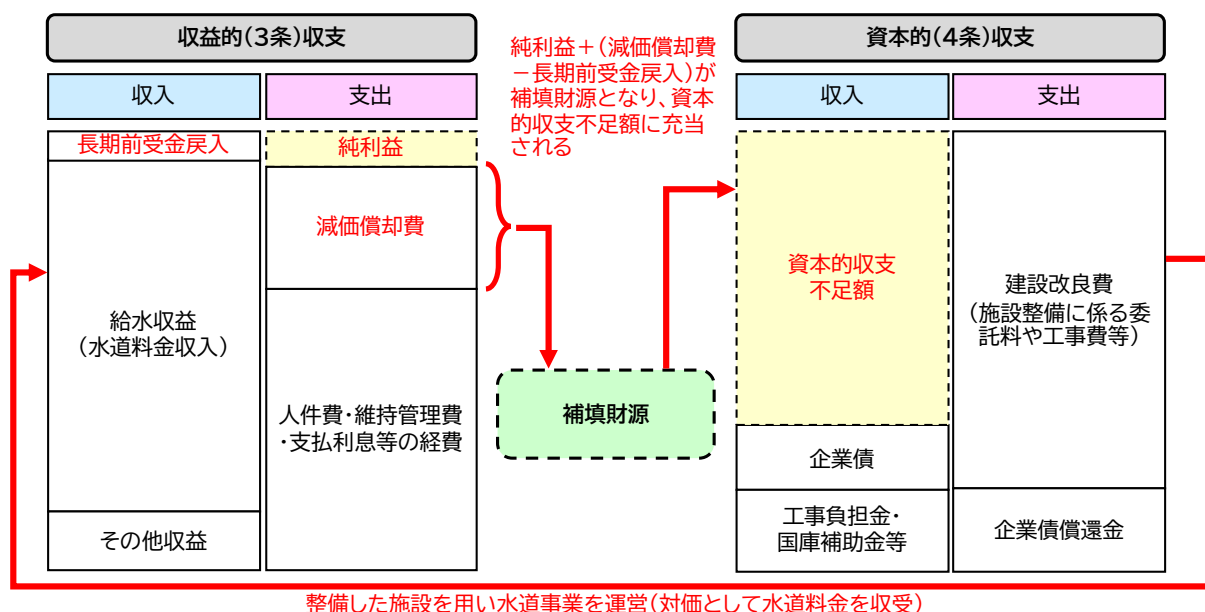
3.5.2 経営状況

水道事業は、地方公営企業法に基づき、独立採算制を原則とした経営を行っています。また、公営企業会計の収支は、営業活動に伴い発生する収益的収支と、今後の営業活動に備えて行う施設整備費用などが計上される資本的収支で構成されています。図 3.8 に示すとおり、収益的収支で得た資金を使い水道施設を整備し、その施設を利用して料金収入を得るというサイクルにより経営を維持しているため、収益的収支において十分な資金を確保できなければ、十分な水道施設の整備(健全な状態に保つための更新等)ができなくなってしまいます。

令和2年度～令和6年度の経営状況を見ると、令和3年度以降の収益的収入が概ね横ばいであるのに対し、収益的支出は増加傾向にあります。損益は、収入の増加に伴い令和3年度に増加したものの、支出の増加に伴い令和5年度に大きく減少しています。今後、人口減少に伴う給水収益の減少が見込まれることから、適切な水道料金体系への改定による収入増加や、業務の効率化等による経費削減を図っていくことが必要となります。

また、資本的収支については、支出の増加に対し収入が少ないことから、資本的収支不足額が増加傾向となっています。そのため、資本的収支不足額に充当するための補填財源残高も減少しています。「3.4 施設の状況」に示したとおり、今後は耐震化や老朽化した施設の更新を行うため、施設整備に係る費用が増加することが想定されることから、上記のとおり収益的収支において資金確保を図ることが必要となります。

なお、企業債残高については令和2年度以降減少しています。そのため、資本的支出の増加に合わせて企業債の借入額を増やし資本的収支不足額の増加を抑制することも考えられます。一方で、過度な借入れは将来世代に負担を残すことになるため、世代間の負担の公平性を考慮した上で、起債(借入れ)と償還(返済)のバランスを踏まえた方針を検討していく必要があります。



※減価償却費・長期前受金戻入:現金を伴わない収入及び支出

※おおよその収支バランスを示したイメージ図であり、実際の決算値に基づいたものではないことに留意されたい

図 3.8 公営企業会計における収支イメージ

表 3.9 令和2年度～令和6年度における財政状況

単位:百万円

項目		R2	R3	R4	R5	R6
収益的収支	収入	1,135	1,229	1,230	1,222	1,223
	支出	1,089	1,112	1,114	1,159	1,154
	損益	45	117	116	62	69
資本的収支	収入	150	86	296	180	185
	支出	443	541	721	615	680
	不足額	-293	-455	-425	-435	-495
補填財源残高		1,583	1,569	1,529	1,485	1,324
企業債残高		781	671	737	734	714

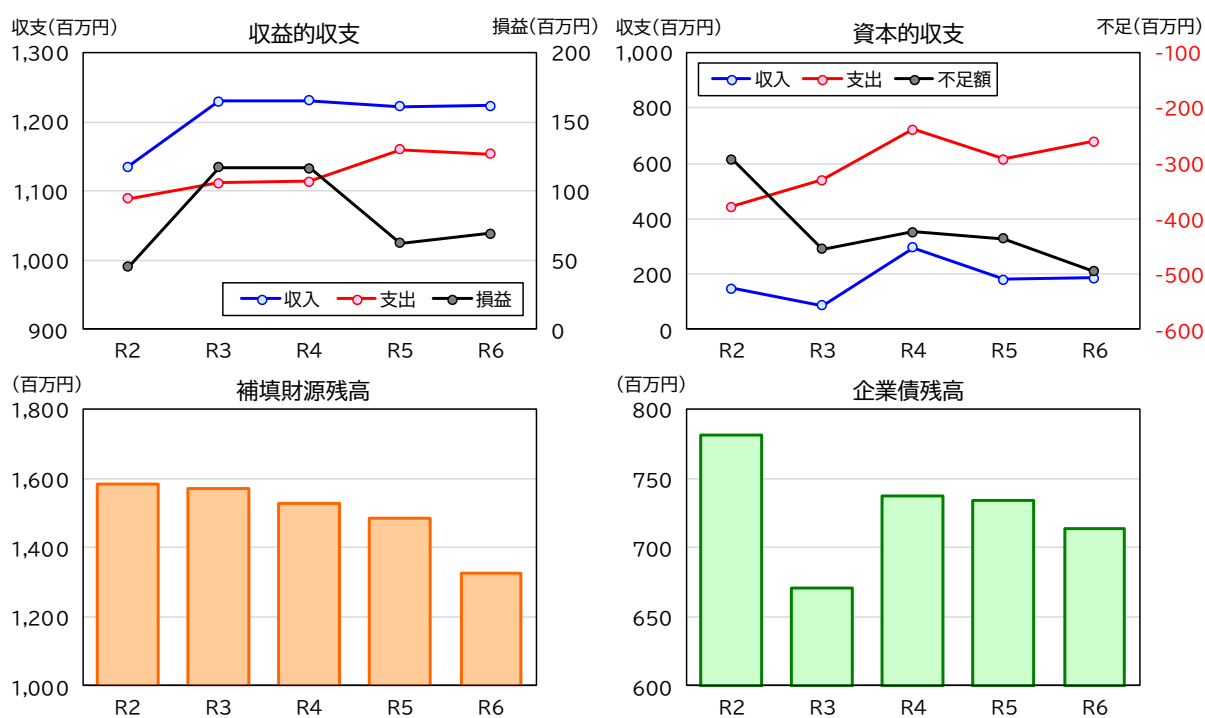


図 3.9 令和2年度～令和6年度における財政状況

3.5.3 業務指標による評価

経営に関する業務指標として、図 3.10 に示す3つの指標を整理しました。

経常収支比率は、令和2年度～令和6年度で100%以上となっており、類似団体平均を上回る年もあることから、比較的良好と考えられますが、令和3年度・令和4年度に比べると令和5年度以降低い数値となっていることから、100%を下回らないよう、注意が必要です。

料金回収率は、令和3年度を除き100%を下回っています。コロナ禍や物価高騰に伴う市民生活の支援として、令和2年度以降水道料金の減額を行ったことも影響していますが、一部期間においてはそれら減額処置を行わなかった場合の料金回収率も100%を下回っているため、水道水の供給に必要な費用を水道料金で賄えていないのが実態です。

なお、給水収益に対する企業債残高の割合については、類似団体平均を大きく下回っており、令和4年度以降は減少しています。

今後は水需要の減少により給水収益も減少することが予想されるため、財政の健全化を図るためには、経費削減等に加え、適切な水道料金の設定が必要となります。また、今後は更新需要も増加することとなるため、将来の投資規模や財源の見通しを踏まえた上で、適切な起債を行っていく必要があります。

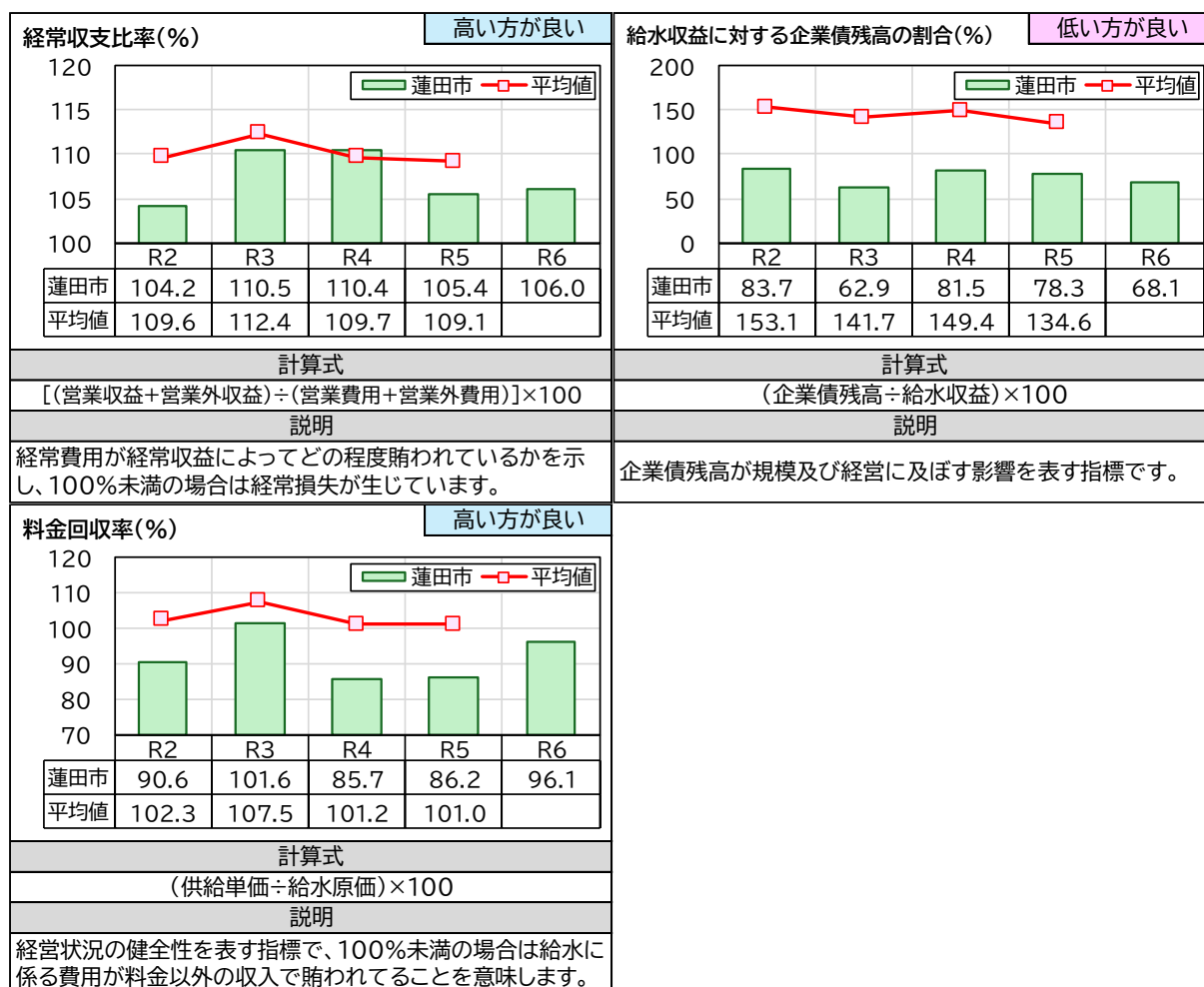


図 3.10 経営に関する業務指標(令和2年度～令和6年度)

3.6 組織の状況

3.6.1 組織体制

本市水道事業は、市長が水道事業管理者として職務を行っており、水道業務を遂行している水道課は、下水道課とともに上下水道部に属しています。

表 3.10 上下水道部の組織図(令和7年4月1日時点)

蓮田市 上下水道部 19名	部長	1名	
	水道課	10名	
	課長	1名	管理担当 3名
	主幹	1名	工務担当 4名
	副主幹	1名	
	下水道課	8名	

3.6.2 職員数の推移

水道課の職員数(部長含む)は、平成28年度から令和7年度にかけて増減していますが、10年間で1人減となっています。

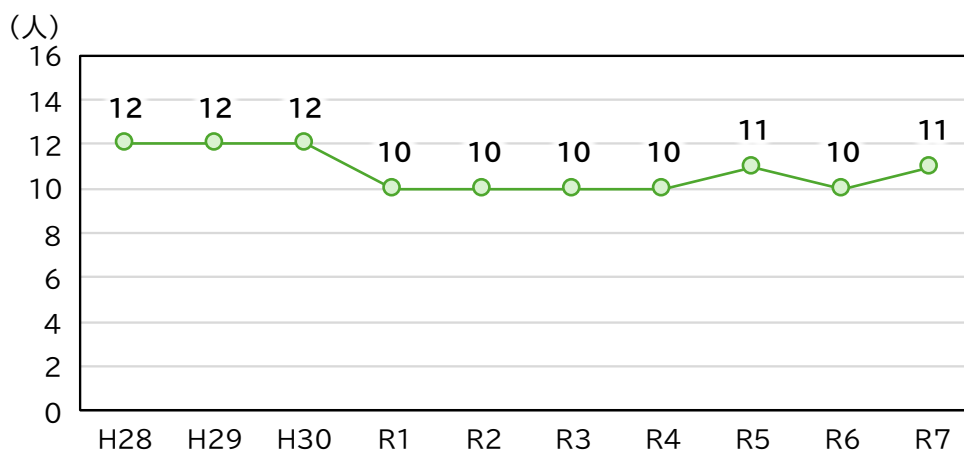


図 3.11 職員数の推移(平成28年度～令和7年度)

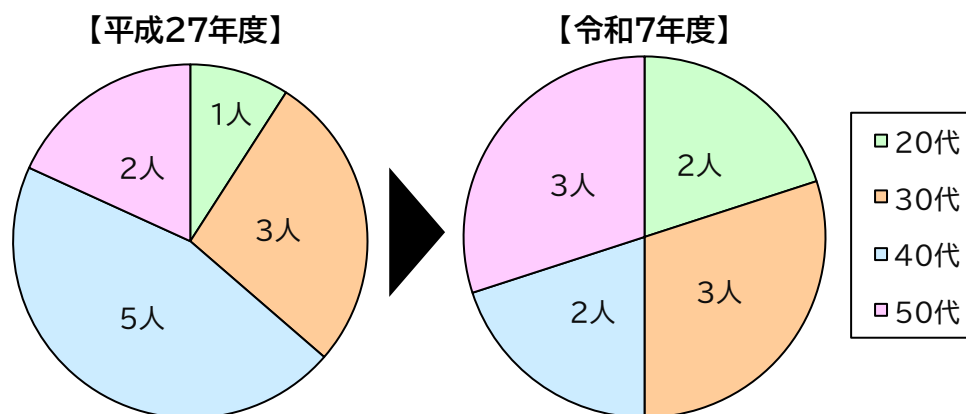
3.6.3 年齢構成

令和7年度における水道課職員の年齢構成は、20代～50代がそれぞれ2～3人となっており、10年前の平成27年度と比べると、各年齢層の職員がバランスよく配属されている状況です。

ただし、40代以上の職員数の割合が減っていることから、技術力の維持・向上を図るためにも、今後は若手職員の人材育成・技術継承が課題と言えます。

表 3.11 職員の年齢構成(令和7年4月1日時点)

年齢	課長	主幹	副主幹	管理担当	工務担当	合計
25歳未満						0
25歳～30歳未満					2	2
30歳～35歳未満				1	1	2
35歳～40歳未満					1	1
40歳～45歳未満						0
45歳～50歳未満			1	1		2
50歳～55歳未満	1	1				2
55歳～60歳未満				1		1
60歳以上						0
計	1	1	1	3	4	10



※人数は各年度の4月1日時点(課長、主幹、副主幹を含む)

図 3.12 職員年齢の推移(平成27年度、令和7年度)

3.6.4 人材育成に係る取組状況

水道職員の人材育成を目的に、日本水道協会主催の水道技術管理者資格取得講習会や、地方自治研究機構主催の地方公営企業実務講習会への参加を促すなど、技術力の向上や資格取得に向けた支援を行っています。

また、日本水道協会が実施している指定給水装置工事事業者研修会の周知を行うことで、職員だけでなく指定工事事業者の育成と連携強化も図っています。

3.6.5 業務指標による評価

組織に関する業務指標として、図 3.13 に示す2つの指標を整理しました。

職員1人当たり有収水量は、類似団体平均を上回っていることから、比較的生産性が高いと考えられます。また、水道業務経験年数は類似団体平均の半数程度となっていることから、本市は比較的若い職員が多い水道事業体であると考えられます。

そのため今後は、現在行っている研修時間を増やす等、若手職員の人材育成や技術継承が課題になると考えられます。

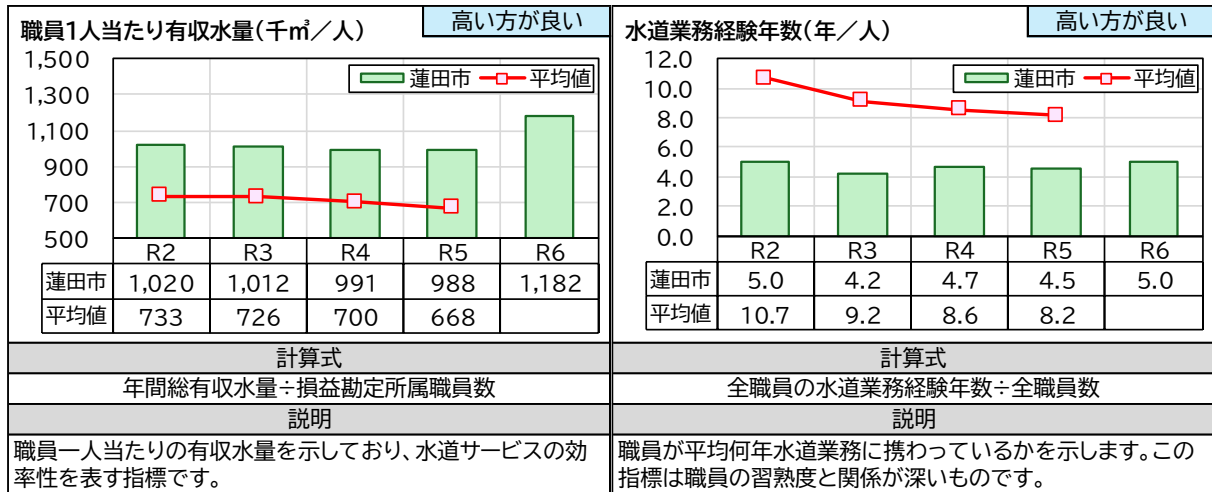


図 3.13 組織に関する業務指標(令和2年度～令和6年度)

3.7 利用者サービスの状況

3.7.1 窓口サービスの充実

住宅の新築や転入・転出などによって水道の給水開始や使用中止を申し込む場合、申請者もしくはその代理人が水道課の窓口で給水装置工事の設計審査依頼や竣工検査依頼、給水開始などの必要な申請手続を書面で行っています。

しかし、ライフスタイルの変化などにより、業務時間内に手続を行うことが困難な方や、迅速な対応を望まれる方が増えてきています。

このため、本市では従来からの窓口での手続、電話での申込みに加え、平成22年7月より水道の使用開始・中止に係る電子申請・届出サービスを導入し、利便性向上に取り組んでいます。

一方で、水道サービス等に関する苦情に対しては、苦情の原因となる事象の発生予防等、サービス向上に向けた取組の実施が課題となります。

3.7.2 料金収納方法

水道料金の支払については、水道使用者の約80%が口座振替により納付を行っています。残りの約20%の方は納入通知書により、水道課窓口、金融機関窓口、コンビニエンスストア、スマートフォンアプリから納付を行っています。

なお、スマートフォンアプリによる決済については、使用者のみなさまの利便性の向上を図る取組の一環として、令和2年5月より開始したものです。

3.8 災害時対応の状況

本市の水道事業では、台風や地震等の自然災害、その他事故が発生した場合においても、市民に安全な水道水を安定的に供給するため、「蓮田市水道事業危機管理マニュアル」を策定しています(平成26年3月策定、その後平成29年、令和2年に一部改正)。

本マニュアルでは、以下の災害・事故を想定しており、これら災害・事故が発生した時の体制や対応、関係団体への連絡先等を取りまとめています。

- ①災害(地震、風水害など)
- ②事故(大規模漏水、水質汚染、停電など)
- ③渇水
- ④テロ(毒物等の投入、施設の破壊など)
- ⑤その他給水の安全、安定供給に支障をきたす事故等

また、その他にも、災害時における対応力向上を図るため、以下の取組を行っています。

- 災害時用の飲料水や応急給水活動等に使用する資機材の備蓄
- 災害時等における応援協力に関する各種協定の締結
- 白岡市との緊急連絡管の整備(バックアップ体制の確保)
- 県主催の応急給水装置設置訓練への参加(令和6年度)
- 日本水道協会関東地方支部主催の情報伝達訓練への参加(令和6年度)

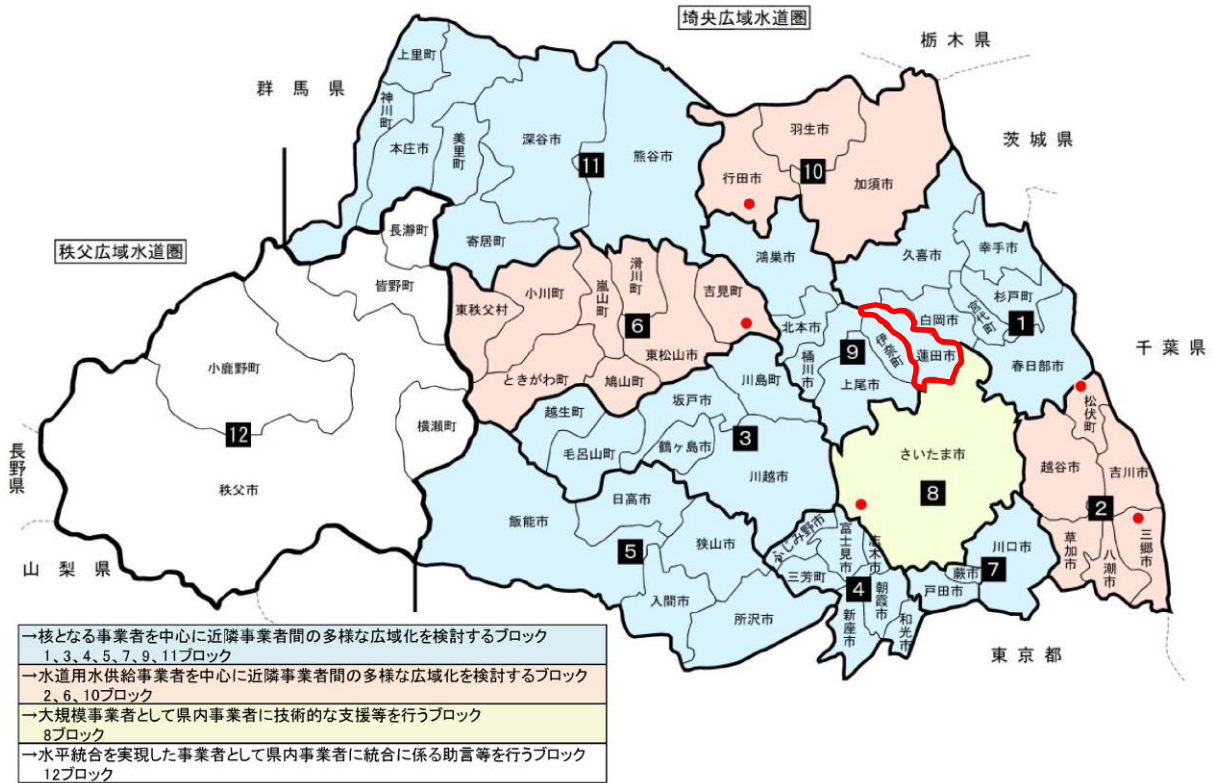


図 3.14 応急給水に使用する資機材の一例

3.9 経営健全化等に向けた取組の状況

3.9.1 広域化

県が策定した「埼玉県水道整備基本構想」において、埼玉県内の広域化を進める上での推進体制が示されています。図 3.15 に示すとおり、本市は第1ブロックに属しており、同ブロックで開催される検討部会において、広域化の実現に向けた取組を検討・実施しています。



出典：埼玉県水道整備基本構想～埼玉県水道ビジョン～ 埼玉県 令和5年3月改定

図 3.15 埼玉県におけるブロック分割

3.9.2 官民連携の推進

国が令和元年9月に制定した「水道の基盤を強化するための基本的な方針」において、水道の基盤の強化に関する重要事項の一つとして「官民連携の推進」が掲げられています。

また、令和5年には内閣府より「PPP/PFI アクションプラン(令和5年改定版)」が公表され、その中で、公共施設等運営事業(コンセッション事業、レベル4.0)と「ウォーターPPP」という概念が示されました。同時に、水道分野においては、ウォーターPPPの活用を目指し、令和13年度までに100件の具体化を目標として掲げています。

このようなPPP/PFI等の官民連携手法は、公共施設等の整備・運営に民間の資金や創意工夫を活用することにより、効率的かつ効果的で良好な公共サービスを実現する手法であり、財政負担の軽減のみならず、新たな雇用や持続可能で活力ある地域経済社会の実現等の課題解決にも繋がるものとされています。

本市水道事業においても、浄水場の運転管理業務や給水装置等管理業務、水道メーターの検針や料金徴収業務等、様々な外部委託を行っているところではありますが、水道事業の基盤強化を図るためには、上記ウォーターPPPを含めた官民連携の推進に向けた検討を継続していくことが必要と考えています。

3.9.3 その他経営効率化に係る取組

現在、市全体で令和8年度からの電子決裁導入に向けた取組を進めています。水道事業の運営を行っている水道課においても、その動向に準じることとなるため、導入による職員負担の軽減が期待されます。

3.9.4 環境に配慮した取組

本市水道事業では、環境に配慮した取組として、インバータ設備によるポンプの運転などによる電力の削減のほか、配水池屋上の緑化など二酸化炭素排出量を減らす取組を実施しています。

一方で、図 3.16 に示すとおり建設副産物のリサイクル率は類似団体平均に比べ大幅に低いことから、今後は建設副産物のリサイクルを推進していくことが求められます。

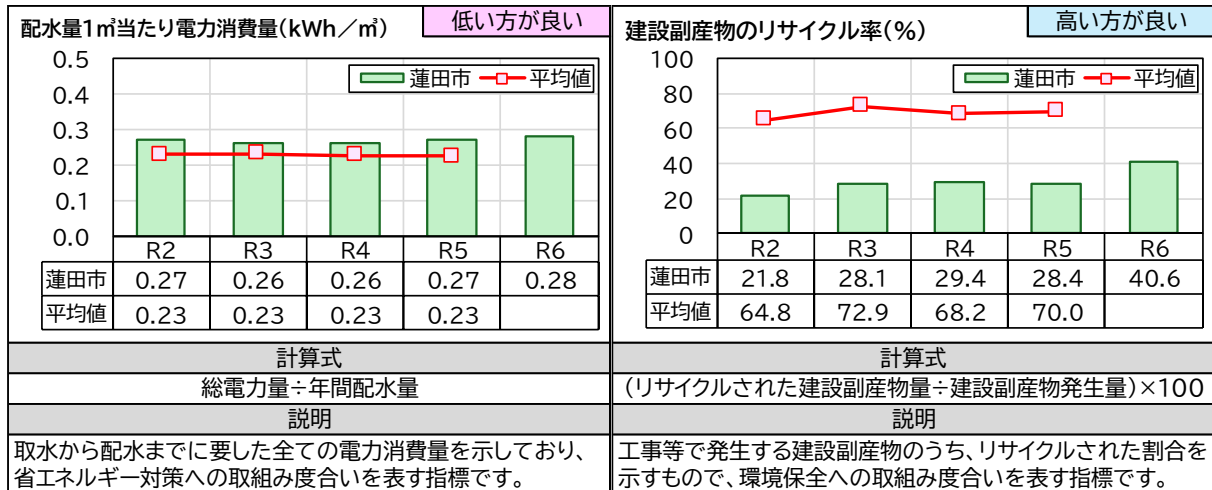


図 3.16 環境に関する業務指標(令和2年度～令和6年度)