

第5章 水道の将来像と推進する実現方策

5.1 水道の将来像

基本理念(将来像)、基本目標・基本方針は前回水道ビジョンを引き継ぎつつ、実現方策や具体的取組については、前述の課題を踏まえ一部見直しを行いました。

5.1.1 基本理念(将来像)・基本目標・基本方針

水道はライフラインの根幹であり、市民が快適で安心・安全な生活を営むために重要な役割を担っていることから、健全な水道を次世代へ引き継ぎ、将来にわたって安全な水を安定的に供給し続けていくことが、水道事業の使命であり責務となっています。

そのため、これまで本市水道事業が目指してきた方向性は変えないこととし、基本理念・基本目標・基本方針は前回水道ビジョンを継承した以下に示す内容とします。

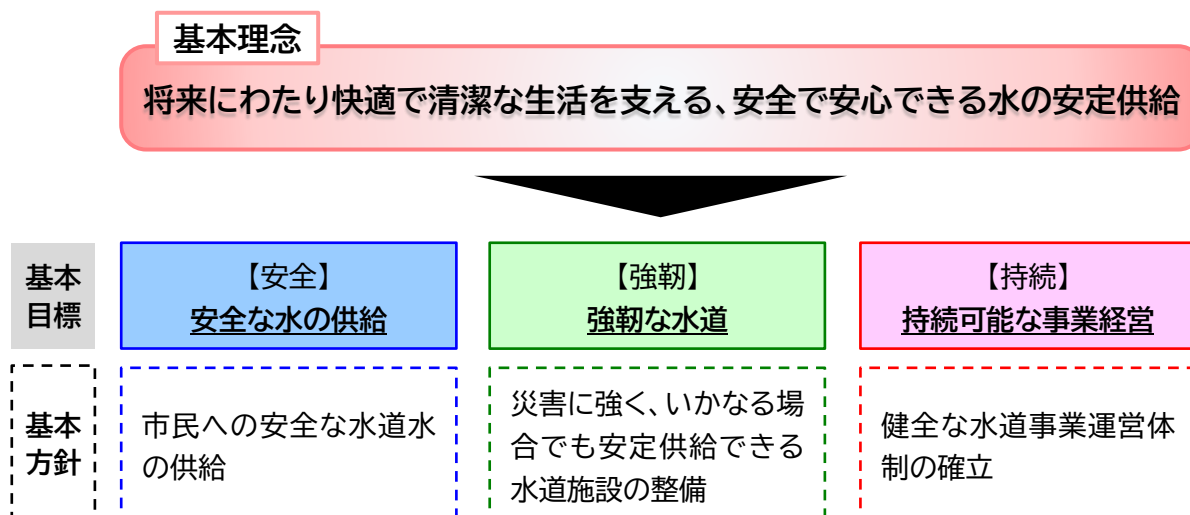


図 5.1 基本理念・基本目標・基本方針

5.1.2 主要施策・実現方策・具体的取組

本水道ビジョンでは、3つの基本目標・基本方針に対して、8の主要施策、10の実現方策、24の具体的取組を定めました。

なお、主要施策は前回水道ビジョンを踏襲しつつ、実現方策及び各実現方策に係る具体的取組については、本市水道事業の課題を考慮した内容に見直しを行っています。

表 5.1 主要施策・実現方策・具体的取組

基本目標	基本方針	主要施策	実現方策	具体的取組		
安全な水の供給	市民への安全な水道水の供給	水道水質の向上	1. 水源施設の維持管理	① 揚水量の監視 ② 定期的な水質検査による監視 ③ 今後の水運用を見据えた水源のあり方に係る検討		
			2. 浄水受水水源の維持	④ 埼玉県との連携強化		
		災害に強い水道の整備	重要給水施設管路の耐震化及び老朽管更新事業の推進	⑤ 長寿命管の採用 ⑥ 重要給水施設管路の耐震化 ⑦ 管路更新の推進		
				4. 施設整備の推進	⑧ 将来の水運用に係る検討 ⑨ 浄水施設の耐震化・水源の耐水化 ⑩ 施設整備方針の検討	
災害発生時の対応強化	5. 危機管理体制の充実	⑪ 危機管理マニュアルの更新 ⑫ 関連団体との連携強化				
		6. 災害関連情報の発信	⑬ 情報発信方法の検討			
強靱な水道	災害に強く、給水できる水道施設の場合でも安定供給	健全な財政運営の確立	7. 将来の事業環境を踏まえた施策の実施	⑭ 事業経営の健全化に向けた検討 ⑮ 漏水防止対策の強化 ⑯ 適正な料金設定 ⑰ アセットマネジメントの見直し ⑱ 環境保全への貢献		
				8. 効率的な水道施設の維持管理	⑲ 広域化の検討 ⑳ 民間活力の導入検討	
					9. 人材の育成、技術職員の確保	㉑ 職員の育成と技術の継承 ㉒ 指定給水装置工事事業者の育成と連携強化
				10. 顧客サービスの向上		㉓ 積極的な情報発信 ㉔ 市民ニーズと負担を見極めた新サービス導入の検討
		持続可能な事業経営	健全な水道事業運営体制の確立		7. 将来の事業環境を踏まえた施策の実施	⑭ 事業経営の健全化に向けた検討 ⑮ 漏水防止対策の強化 ⑯ 適正な料金設定 ⑰ アセットマネジメントの見直し ⑱ 環境保全への貢献
				8. 効率的な水道施設の維持管理		⑲ 広域化の検討 ⑳ 民間活力の導入検討
						9. 人材の育成、技術職員の確保
				10. 顧客サービスの向上		

※赤字：課題を踏まえ前水道ビジョンから追加・見直しを行った項目

5.1.3 SDGsとの関連について

SDGs(Sustainable Development Goals:持続可能な開発目標)とは、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指す世界共通の目標であり、2015年9月に開催された「国連持続可能な開発サミット」において、本目標が記載された「我々の世界を変革する:持続可能な開発のための2030アジェンダ」が採択されました。

この目標は、2030年を達成年限とした17のゴールと169のターゲットから構成され、経済・社会・環境を包括する統合的な取組を示しています。

上位計画である「蓮田市第5次総合振興計画(改定版) 2018▶2027」においても、施策ごとに関連する SDGs を示していることから、本水道ビジョンにおいても、主要施策と SDGs を関連付け、SDGs の達成に貢献できるよう本市水道事業の推進を図ります。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



表 5.2 主要施策・実現方策とSDGsの関係

基本目標	基本方針	主要施策	実現方策	SDGsとの関連				
				3 すべての人に健康と福祉を	6 安全な水とトイレを世界中に	9 産業と技術革新の基盤をつくろう	11 住み続けられるまちづくりを	13 気候変動に具体的な対策を
安全な水の供給	市民への安全な水道水の供給	水道水質の向上	水源施設の維持管理	●	●			
			浄水受水水源の維持	●	●			
強靱な水道	災害に強い水道の整備 安定供給で、いかなる場合でも 災害発生時の対応強化	災害に強い水道の整備 管路更新事業の推進	重要給水施設管路の耐震化及び老朽管更新事業の推進				●	●
			施設整備の推進				●	●
		災害発生時の対応強化	危機管理体制の充実				●	●
			災害関連情報の発信				●	●
持続可能な事業経営	健全な水道事業運営体制の確立	健全な財政運営の確立	将来の事業環境を踏まえた施策の実施			●	●	●
		効率的な施設管理	効率的な水道施設の維持管理			●	●	
		水道技術の継承	人材の育成、技術職員の確保			●	●	
		顧客サービスの向上	顧客サービスの向上				●	

5.2 計画期間内における具体的取組

以下では、実現方策ごとに、今後水道事業を進める上で実施する具体的な取組を整理しました。

さらに、これら取組の進捗状況や効果を毎年度評価するための指標を主要施策単位で定めるとともに、計画期間内の目標値も併せて設定しました。

5.2.1 「安全な水の供給」の実現に向けた取組

● 【主要施策Ⅰ】 水道水質の向上

(1) 【実現方策1】 水源施設の維持管理

具体的取組① 揚水量の監視

本市水道事業では、地下水と県水を水源としており、全体の約9割は埼玉県企業局から受水した浄水を利用しています。残り1割は市内の地下水源から取水し、水質基準に定められた基準を満たすよう、地下水を浄水場内で適切に浄水処理し、市民の皆様に水道水として供給しています。

このうち地下水源について、10か所の深井戸を有していますが、現在では揚水量の減少や老朽化等を理由に4か所の使用を停止しています。その他使用中の6か所については、前回水道ビジョン策定段階では揚水量の減少が見られていましたが、近年は取水量の減少は確認されておらず、安定的な取水ができています。ただし、深井戸には老朽化が進んでいるものもあるため、今後も給水の安定性維持のため、引き続き取水量の状況を監視するとともに、適切な管理を行っていきます。

具体的取組② 定期的な水質検査による監視

本市水道事業では、原水・浄水ともに毎年度必要な水質検査を実施しており、市民の皆様へ安全な水を供給しています。また、水質事故等の水質面に係る問題は発生しておりません。

一方で、令和8年度から水質基準の見直しが行われ、検査対象にPFOS・PFOA(有機フッ素化合物の一種)が追加されることとなっています。そのため、これら水質基準の変更を考慮した水質検査計画を策定するとともに、引き続き定期的な水質検査を行い、水源水質の監視を継続していきます。また、水質基準の改定や国・県から提供される情報を注視しながら、必要な対応を講じていきます。

《PFOS・PFOAについて》

PFOS(ペルフルオロオクタンスルホン酸)はメッキ処理剤や消火薬剤等、PFOA(ペルフルオロオクタン酸)は撥水材や界面活性剤等に使用されていた、有機フッ素化合物の一種です。2000年代はじめごろまで、さまざまな工業で利用されていましたが、2009年以降は、製造・輸入等が禁止されています。そのため、日本国内で新たに作られることは原則ありませんが、分解されにくい性質があるため、今も環境中に残っています。

水道分野においては、令和2年から水道水における水質管理目標設定項目(「水質基準に関する省令」で規定する水質基準とは別に、水質管理上留意すべき項目)に位置付けられました。その後、令和7年5月8日に、中央環境審議会において「水道における水質基準等の見直しについて(第1次答申)」及び「水質汚濁に係る人の健康の保護に関する環境基準等の見直しについて(第7次答申)」が答申されたことを受け、令和8年4月から新たに水質基準へ追加されることとなりました(基準値:50ng/L)。

具体的取組③ 今後の水運用を見据えた水源のあり方に係る検討

今後、人口の減少に伴い水需要も減少していくことが予想されるため、県水と自己水の水量バランスを考慮した上で、将来の水運用の検討を行う必要があります。その結果として、現在保有している水道施設(浄水場・配水池場)のダウンサイジング(施設規模の縮小)が可能となった場合、一部水源が不要となる可能性があります。

そのため、将来の水運用の方向性に係る検討と併せて、取水量・水質・老朽度・非常時における活用方針等を踏まえた、今後の水源のあり方(自己水源の維持・保全、規模の縮小(一部廃止)、廃止(全量受水)等)に係る検討を行うこととします。

(2)【実現方策2】 浄水受水水源の維持

具体的取組④ 埼玉県との連携強化

蓮田市で受水している県水は、利根川水系から取水された原水を、埼玉県企業局の行田浄水場にて浄水処理し、県の送水管を用いて本市へ送水されています。

県水は本市水道事業における配水量の9割を占めていることから、水道水の安全性を保つためには、県と連携し、県水水質の維持・向上を図ることが重要となります。

そのため、これまでに埼玉県主催の「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、埼玉県との水質に関する技術交流や意見交換を行ってきました。また、現在は、「埼玉県水質管理計画」に基づく水質監視に、蓮田市として協力できるかを検討しています。

今後も、浄水受水水源の維持に向け上記の取組を継続し、県との連携強化を図っていきます。

5.2.2 「強靱な水道」の実現に向けた取組

● [主要施策Ⅱ] 災害に強い水道の整備

● [主要施策Ⅲ] 管路更新事業の推進

(1) 【実現方策3】 重要給水施設管路の耐震化及び老朽管更新事業の推進

具体的取組⑤ 長寿命管の採用

市内には、創設期頃に布設された古い管路が多く残っています。また、これら管路の中には、普通鑄鉄管や塩化ビニル管といった、強度が低く耐震性を有さない管種・継手の管路も存在しています。

このような管路を更新する際、本市水道事業では、原則ダクタイル鑄鉄管を採用することとしています(口径や埋設環境次第では、経済性を考慮し水道配水用ポリエチレン管を採用する場合もあり)。ダクタイル鑄鉄管は、上記に示す管路に比べ耐久性に優れており、継手の種類や埋設環境、ポリエチレンスリーブ(防食のため管外面に被覆するもの)の有無等により寿命は変化しますが、比較的長期間使用することが可能な管種です。さらに、製造技術の進歩に伴う品質の向上により、更なる長寿命管が開発・普及することも考えられます。

以上のことから、今後も同様にダクタイル鑄鉄管による更新を原則としつつ、日頃より水道管路に係る最新技術等の情報収集を行い、それら情報を踏まえた上で、布設箇所の状況や経済性等を考慮した管種・継手を選定します。

具体的取組⑥ 重要給水施設管路の耐震化

本市では、「4.5 施設(更新需要)の見通し」に示したとおり、本水道ビジョンの上位計画である「蓮田市第5次総合振興計画(改定版)」の方針に則り、重要管路の更新を優先的に行うこととしています。

また、令和7年度には、これら重要管路のうち重要給水施設管路を主とした、今後の管路更新に係る検討を行い、更新の順序(時期)や更新費用以外に、将来の水需要を踏まえた適正口径についても設定しました。

今後は、上記検討に基づく重要給水施設管路の耐震化を推進するとともに、適正口径による耐震化(更新)を行うことで、将来の更新需要の削減を図ります。

具体的取組⑦ 管路更新の推進

「具体的取組⑥：重要給水施設管路の耐震化」に示したとおり、令和7年度に管路更新に係る検討を行いました。今後、水需要の動向が変化することで、適正口径の見直しが必要になる可能性があります。また、近年は物価高騰も顕著になっていることから、管路布設等に係る工事費等が大きく変化し、想定している事業費と乖離することも考えられます。

そのため、定期的に検討を行い、事業環境の変化に合わせた適正口径・工事実施年度・工事費用等の見直しを行います。なお、後段の「具体的取組⑩：施設整備方針の検討」とも関連する内容であるため、整合性に留意しつつ検討を行います。

また、重要給水施設管路以外の重要管路(導水管・送水管・緊急輸送路下の管路・中大口径の配水管)やその他老朽管についても、必要に応じて更新優先度を再検討した上で、管路更新の見直しを図ることとします。

(2)【実現方策4】施設整備の推進

具体的取組⑧ 将来の水運用に係る検討

本市においては、将来的に水需要の減少が予想されているため、今後、水運用の方向性(あり方)について検討を進めていく必要があります。

例として、蓮田市では配水量の約9割を埼玉県企業局から受水していますが、この受水量の割合を更に増やした場合、現在市で保有している施設を一部廃止し、残す施設についても更新時に縮小することで、更新費用や関連経費の削減を図るといったことが考えられます。一方で、市の持つ水源や施設を縮小または廃止してしまうと、県水からの供給が停止した際に、市民へ与える影響(断水等)が大きくなってしまふといった側面も有しています。また、その他に、配水管網の維持管理や災害時における復旧を容易にするため、配水ブロック化についての検討を行うことも考えられます。

そのため、今後将来の水運用の方向性について検討を行う際は、複数パターンを対象に、安定供給の可否(非常時におけるバックアップの有無)や、水運用パターンに応じて変化する将来の事業費や関連経費、それらを踏まえた財政への影響、施設管理の容易さ、利用率の向上度合等、様々な観点から評価を行った上で、最適なあり方を決めていきます。

具体的取組⑨ 浄水施設の耐震化・水源の耐水化

「3.4.2 耐震化の状況」に示したとおり、本市水道事業の浄水施設の耐震化率は0%となっています。また、水源(深井戸)の一部については、洪水時における浸水想定区域内に位置しているため、地震時や洪水時においてこれら施設が機能しなくなる可能性があります。

そのため、「具体的取組⑧：将来の水運用に係る検討」の結果を踏まえ、耐震化・耐水化に向けた検討・対策を行います。

具体的取組⑩ 施設整備方針の検討

近年、構造物及び設備に係る更新は、機械・電気設備や計装設備といった、比較的耐用年数が短い資産を対象に行っていますが、建築物や土木構造物も老朽化している資産があるため、今後の水運用の方向性次第では、計画的に更新を行っていく必要があります。これらについて、前回水道ビジョンにも掲げた取組として、アセットマネジメント(資産管理)の考え方に則り将来の更新に係る概算事業費を整理しているものの、現時点では優先度や市独自の実耐用年数を考慮した内容にはなっていない状況です。

そのため今後は、「具体的取組⑧:将来の水運用に係る検討」の結果を踏まえ、将来の施設整備(管路を除く)に向けた方針を検討します。また、検討の際は、過去の更新実績や修繕履歴等を参考に、市の維持管理実態に則した更新基準年数(実耐用年数)についても、併せて検討を行います。加えて、現時点で施設を有効利用できていない(施設利用率が低い)といった課題を抱えているため、将来の水運用の方向性や水需要に則した適正規模の検討を行い、将来必要となる事業費の整理を行います。

● [主要施策Ⅳ] 災害発生時の対応強化

(3) 【実現方策5】 危機管理体制の充実

具体的取組⑪ 危機管理マニュアルの更新

「3.8 災害時対応の状況」に示したとおり、本市水道事業では危機管理マニュアルを作成し、令和2年1月に一部改正を行っています。本マニュアルについて、災害に備えた事前対策の実施状況、関連する防災訓練等の実績、社会情勢等を踏まえつつ、今後も適宜見直しを行います。

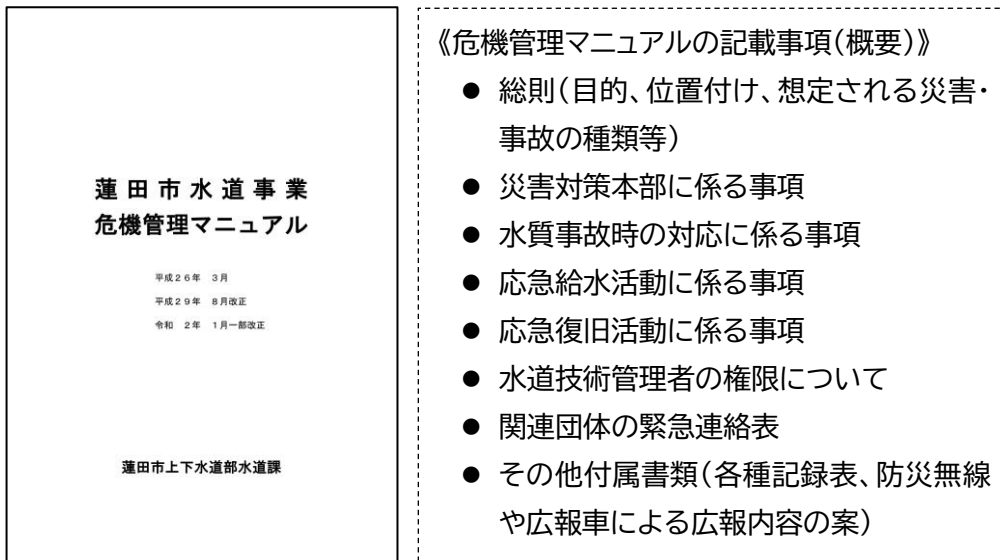


図 5.2 危機管理マニュアルの構成

具体的取組⑫ 関連団体との連携強化

本市水道事業では、災害時に備え、以下に示す関連団体と協定を締結しています。また、令和6年度には、県主催の応急給水装置設置訓練、日本水道協会関東地方支部主催の情報伝達訓練に参加しています。

今後とも、このような災害・事故対応に関連する団体(協定を締結している団体、近隣事業者等)と、定期的に最新情報(担当窓口、保有資産の状況等)の共有を行うとともに、非常時を想定した合同訓練を引き続き実施していきます。また、災害対応を行う体制の強化を図るため、新規協定の締結の必要性に係る検討や協定先の調査を行います。

【水道事業として締結している協定】

- 公益社団法人日本水道協会関東地方支部災害時相互応援に関する協定
- 災害時における水道施設の復旧に関する協定/埼玉県管工事業協同組合連合会
- 緊急災害時における飲料提供に関する協定/(株)八洋大宮営業所
- 災害時における応援協力に関する協定/第一環境(株)

(4) 【実現方策6】 災害関連情報の発信

具体的取組⑬ 情報発信方法の検討

事故・災害の発生時には、水道施設の復旧を急ぎながらも、市民の皆様には正確な情報を発信し続けることが重要となります。そのため、情報発信のあり方(発信手段・運用方法)について検討を行い、必要な情報が正しく・すみやかに伝わる広報を行います。

また、災害対応力の向上を図るためには、「公助」「共助」「自助」の考え方に基づく取組・行動が重要となります(図 5.3 参照)。市民の皆様にも、「自分と家族を守る(自助)」「地域で助け合う(共助)」という意識を持っていただき、日頃から災害への備えをしていただくことが、災害の被害軽減に繋がることとなります。

そのため、災害時だけでなく平常時から、HP や広報誌、SNS といった手段を用い、水道事業における災害対応に係る取組内容や、応急給水拠点・給水方法に係る情報を、広く周知していきます。

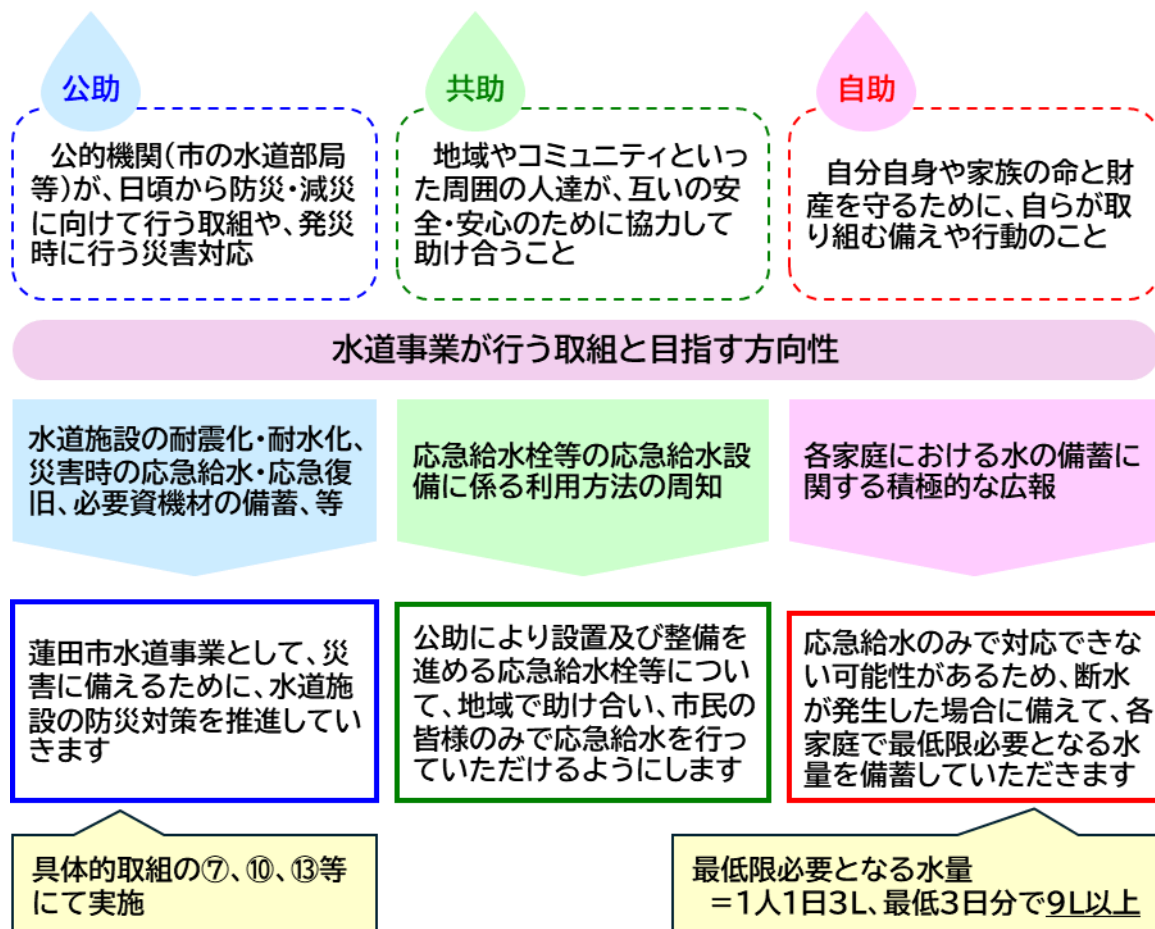


図 5.3 公助・共助・自助の取組

5.2.3 「持続可能な事業経営」の実現に向けた取組

● 【主要施策Ⅴ】 健全な財政運営の確立

(1) 【実現方策Ⅶ】 将来の事業環境を踏まえた施策の実施

具体的取組⑭ 事業経営の健全化に向けた検討

「3.5 経営の状況」で示したとおり、本市水道事業の経常収支比率は令和2年度～令和6年度で低下しており、補填財源も減少していることから、経費の削減や財源の確保等、水道事業の更なる健全化を図る必要があります。

そのため、水需要の減少に伴う給水収益の減少、県水受水費の上昇、物価上昇や水道施設の更新事業促進に伴う更新需要の増加等を考慮した、将来の財政収支見通しについて検討を行い、投資財政計画を策定しました(後述の「第6章 経営戦略」参照)。これら検討結果から、事業経営に必要な財源確保のために、適正な料金体系を検討する必要があります。

なお、今後も事業環境が変化することで、上記経営戦略における見通しと実態に乖離が生じる可能性があります。そのため、本水道ビジョンにおいてとりまとめを行った「経営戦略」について、最新の決算情報や事業環境の変化、事業の進捗状況等を反映した見直しを行い、健全な事業経営の持続を図ります。

加えて、全国の事例等を参考に、業務の効率化・経費削減に繋がる新たな取組等の検討を行います。

具体的取組⑮ 漏水防止対策の強化

本市水道事業では、漏水率の増加や有収率の低下が課題となっているため、漏水防止対策の強化を図ります。漏水修理工事の実績から、古いポリエチレンの給水管における漏水が多いことが確認されているため、その管から漏水した際の修理工事が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ます。また、老朽管工事で給水管を更新する時は原則1種2層管(内面層には塩素水に強い素材、外面層には紫外線や外部からの衝撃に強い素材を使用した管路)で更新するといった、漏水防止対策を講じています。加えて、毎年度漏水調査を実施し、漏水の早期発見に努めています。

今後ともこれら取組を継続するとともに、漏水検知に係る新技術(衛星画像を用いた漏水検知、AIによる劣化予測等)の導入について検討を行い、効果的・効率的な調査範囲箇所を選定に役立てる等、必要に応じて漏水調査計画に反映していきます。

具体的取組⑯ 適正な料金設定

前回水道ビジョンにおいても、「適正な料金設定」を取組として掲げ、平成29年に料金改定を行いました。しかし、近年では料金回収率が100%を下回る期間もあり、水道水の供給に必要な費用を水道料金で賄えているとは言えない状況です。

このような状況に対し、最新の決算状況や近年の事業変化を踏まえた投資財政計画を検討・作成しました(後述の「第6章 経営戦略」参照)。本計画においては、健全な事業経営を継続するため、水道料金の改定について検討を行いました。

今後とも、適正な料金設定に向けて、用途別料金体系から口径別料金体系の採用や、基本水量の見直しなど料金体系の見直しについても検討を行います。また、経営戦略の見直しに併せて、その後の水道料金改定の必要性についても検討を行います。

具体的取組⑰ アセットマネジメントの見直し

施設の老朽化に伴う更新需要の増大に対して、持続可能な水道事業を実現していくためには、中長期の更新需要・財政収支見通しに基づく計画的な施設更新・資金確保が必要なため、アセットマネジメント(資産管理)を推進していく必要があります。

本市水道事業においても、前回水道ビジョンにてアセットマネジメントの導入を取組として掲げ、検討を実施してきましたが、構造物及び設備については、現時点で将来の水運用の方向性が明確に定まっていないことから、施設規模の適正化(ダウンサイジング)や統廃合等を考慮できていないのが実態です。

そのため今後は、「具体的取組⑦:管路更新の推進」や「具体的取組⑩:施設整備方針の検討」、その他経営改善に係る各種取組等を反映したアセットマネジメントを実施(見直し)することで、アセットマネジメントのレベルアップを図ります。

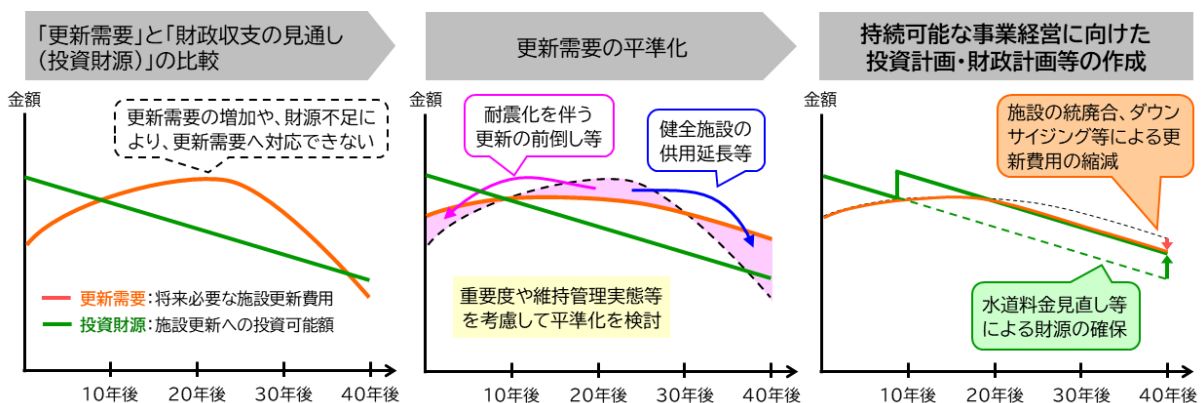


図 5.4 アセットマネジメントの検討イメージ

具体的取組⑱ 環境保全への貢献

水道事業は、水源からの揚水、浄水設備の稼働や市内へ配水するためのポンプ圧送等、多大な電力を使用しています。そのためエネルギーを消費する事業者の責務として、地球温暖化防止、環境負荷の軽減に向けた省エネルギー化を進め、環境保全に貢献していくことが求められます。

本市水道事業では、これら環境に配慮した取組の一環として、「3.9.4 環境に配慮した取組」に示した内容に加え、LED照明の導入を検討しています。

今後は、これら取組の継続に加え、環境保全への貢献に繋がる取組について、調査・研究を進めます。

● [主要施策Ⅵ] 効率的な施設管理

(2) 【実現方策8】 効率的な水道施設の維持管理

具体的取組⑲ 広域化の検討

「3.9.1 広域化」で示したとおり、現在は実現可能な広域化の取組について検討・調整中のため、引き続き検討部会へ参加するとともに、これら広域化に係る取組の実現に向けた、関連事業者との協議・検討・調整を行っていきます。

具体的取組⑳ 民間活力の導入検討

「3.4 施設の状況」に示したとおり、水道施設は全体的に老朽化が進んでおり、将来の水運用の方向性次第では、管路に加え今後構造物及び設備についても大きな更新が必要になることが予想されます。そのため、水道施設の状態を健全に保つためには、現在の計画より更新ペースを上げていくことが望まれます。一方で、職員や財源には限りがあるため、「4.5 施設(更新需要)の見通し」に示した当面の事業内容は、実現性に配慮した計画としています。

このような課題を解決する方法の一つとして、新たな官民連携手法の導入が考えられます。民間活力を導入することで、事業を行う上での人員確保や、業務の効率化等に繋がることが期待されます。

なお、民間活力の導入検討は前回水道ビジョン策定以降も検討を行ってきましたが、本水道ビジョンにおける今後の取組として、更なる官民連携の推進を図るため、委託範囲の拡大に向けた検討等を行います。

● [主要施策Ⅶ] 水道技術の継承

(3) 【実現方策9】 人材の育成、技術職員の確保

具体的取組① 職員の育成と技術の継承

水道事業の運営は、職員一人ひとりが支えています。そのため、安定した事業経営を継続していくためには、人材育成と技術継承に向けた取組を行い、限られた経営資源である「人財」の充実化・有効活用を図る必要があります。

これまで本市水道事業では、前回水道ビジョンで示した実現方策に則り、資格取得に向けた講習会や地方公営企業としての実務に関する講習会への参加を促してきました。一方で、異動等もあり、「3.6 組織の状況」に示したようにベテラン職員の数は減少しており、水道業務平均経験年数が類似団体と比較して低い水準となっています。また、水道事業を取り巻く環境は日々変化しているため、新しい技術やシステム、新しい制度に対応できる人材を育成していくことが重要となります。

そのため、今後もこれまでと同様に、外部・内部の研修・講習会への参加を積極的に支援するなど、人材育成・技術継承を図っていきます。

具体的取組② 指定給水装置工事事業者の育成と連携強化

蓮田市内における給水装置に関する工事は、水道法の規定により、本市水道事業が指定した「指定給水装置工事事業者」のみ実施することができます。本市水道事業では、これら指定工事事業者との連携の一環として、当該事業者へ日本水道協会が開催する「指定給水装置工事事業者研修会」の周知を行い、参加を促しています。

今後も、上記のような研修会への参加を積極的に促す等、水道事業の最前線となる指定工事事業者との連携協力をしながら、市民の皆様が安心して工事を依頼できる工事事業者の育成に努めます。

- [主要施策Ⅷ] 顧客サービスの向上
- (4) 【実現方策10】 顧客サービスの向上

具体的取組②③ 積極的な情報発信

本市水道事業を取り巻く環境の変化に伴い、今後も市民の皆様が水道事業に求めるサービスは変化・多様化していくものと考えられます。

そのため、これまでと同様に市民の皆様との電話や窓口対応を通じて、的確なニーズの把握に努めます。また、市民の皆様が水道事業への理解・関心を深めていただけるよう、HP や広報誌等を用いた戦略的・積極的な情報発信や PR を推進することで、市民の皆様への情報発信による連携(コミュニケーション)の促進を図り、水道事業への信頼性や市民サービスの向上、円滑な事業運営を目指します。加えて、これまで実施してきた蓮田市浄水場見学についても、市内小学校等からの受入れを継続的に行い、社会学習の場を通じた情報発信を図ります。

具体的取組②④ 市民ニーズと負担を見極めた新サービス導入の検討

前回水道ビジョンの策定以降、市民ニーズへ対応するため、平成25年に開始したコンビニエンスストアでの料金収納サービスに加え、令和2年からはスマートフォン決済アプリの利用を開始しました。

今後も、市民のニーズや、直接市民の皆様より要望のあった事項について、想定される効果や導入準備・導入後に想定される職員負担、導入・維持に係る費用等の観点で、検討を行います。