

## 緊急経営改革の取り組みについて

新型コロナウイルス感染症の影響による給水収益の大幅な減少に対応するため、令和2～4年度を実施期間として、中期経営計画2023に掲げた経営改善の取り組みの前倒し実施を中心とした経営改革に取り組み、持続可能な経営基盤の強化を図る。

### 1. 主な実施項目の進捗状況

#### ①給水装置工事審査関連業務の集約化

- ・工事事業者等へのサービス向上と効率化を目的に1か所に集約すべく、水道局たちばな研修センターを中部庁舎として整備し、令和3年5月6日から業務を開始
- ・給水業務の集約化に併せて、「with コロナ」の時代に対応しICT/IoT化を活用した事業展開として、これまで実施してきた給水装置工事における「電子申請」に加え、「インターネットを活用した検査予約システム」「現地との画像を通してのリモート検査」等を導入

#### ②水道料金関係業務の集約化

- ・検針や料金徴収に加えて、これまでは直営で行っていた停水や問い合わせ対応等の業務についても、包括委託の範囲拡大を進め、令和3年8月より全市で実施
- ・局職員はこれらの業務が適切に履行されるよう包括事業者をしっかりと指導・監督する立場にシフトするため、各センターのお客さま係を中部庁舎に集約し、「営業課」として令和4年1月4日からの業務開始を目指している。
- ・水道料金の支払いについては、コンビニ・銀行などでお支払いいただける他、口座振替やクレジットカード、スマートフォン決済アプリなど、多様な支払方法を用意し市民サービスの向上を図る。

#### ③配水管等工事関係業務の再編

- ・①②の結果、各センターには配水管等工事関係業務だけが残ることから、令和4年度中に3水道管理事務所（東部、北部、西部）に再編を予定している。これにより技術職員が集約されることで、技術の継承や応援体制などに規模のメリットを活かし、効率的な組織運営が可能となる。
- ・水道管理事務所の再編に際しては、作業車へのタブレット導入により初動対応の充実を図るとともに、大規模、広域的な災害・事故時の迅速な対応に支障が生じないよう緊急時対応拠点（本山浄水場と狩場台配水場）を設置することとし、シミュレーションや訓練、必要な資機材の調達を進めていく。
- ・あわせて、本庁機能についても各部門（給水・営業・配水）との連携が図りやすいことから、令和4年度中に中部庁舎への移転を予定

#### ④今後の予定

- |        |   |
|--------|---|
| 令和4年1月 | 水道料金関係業務を中部庁舎に集約  |
| 令和4年度中 | 配水管等工事関係業務を3水道管理事務所（東部、北部、西部）に再編<br>※東部は中部庁舎、北部は現北センター、西部は現西部センター<br>本庁機能を中部庁舎へ移転 |

## 2. 緊急時対応の検証について

3か所の水道管理事務所に再編した後の漏水事故や災害などの緊急時対応について、訓練等により確認した。

- ①実施期間 令和3年2月～11月
- ②実施内容 移動時間シミュレーション、実走行試験、情報収集アプリ試験及び試験運用、緊急時対応拠点での運用訓練（狩場台配水場）
- ③参加人数 延べ約160人
- ④結果
  - ・市内全域で概ね40分程度で到達できるかを確認した結果、再編後も有料道路等の活用により可能であった。
  - ・タブレットを用いることで、移動中の車両と事務所間や現地と事務所間でも情報交換が可能であった。
  - ・緊急時対応拠点では応援事業者（県下41事業者）の参集受入と本部機能としての机上訓練を実施し、スムーズな運用を確認できた。

（参考1）実走行での走行時間確認例

検証内容	出発地		再編後事務所
	目標物	現状事務所	
再編後の事務所からの移動時間が最もかかる地域	甲南山手駅	東部C 8分	現中部C 26分
	神出病院	垂水C 36分	現西部C 40分
再編前後の事務所からの移動時間の差が最も大きくなる地域	東部センター	東部C 0分	現中部C 26分
	垂水センター	垂水C 0分	現西部C 24分

- ⑤今後の予定 タブレットの活用に加え、GPSを活用した最寄り車両の把握と現場への急行手配、緊急車両の運用などの訓練・研修を繰り返し実施し、現在の緊急対応レベルを維持し、さらにレベルアップできる体制を構築する。

### 【参考2】再編後の拠点配置図

