

公益財団法人新潟水道サービス

中期計画

(令和2年度～令和6年度)



令和元年 12 月

目次

1 策定の趣旨と位置づけ	1 ページ
2 目的と方針	1 ページ
3 現状と課題		
3-1 外部環境の変化と水道事業の動向	2 ページ
(1) 超高齢化社会		
(2) 水需要の減少		
(3) 施設の老朽化		
3-2 主要業務の動向と対応	3 ページ
(1) あんしん水道診断		
(2) 異常水量等調査		
(3) 修繕サービス		
(4) みずの学校		
(5) 水先案内		
(6) 水道メーター検針		
3-3 経営基盤の課題	5 ページ
(1) 公益目的事業の拡充		
(2) 検針業務契約		
(3) 人材の確保・育成		
4 事業計画		
4-1 安全・安心水道に関する事業	6 ページ
4-1-1 あんしん水道診断		
4-1-2 検針結果に基づいた異常水量等調査		
4-1-3 修繕サービス		
4-1-4 貯水槽清掃指導		
4-2 水道知識の醸成に関する事業	7 ページ
4-2-1 小学生等浄水場施設見学		
4-2-2 みず探訪バスツアー・動く親子水道教室		
4-2-3 水先案内作成・配付		
4-3 収益事業	8 ページ
4-3-1 水道メーター検針		
4-3-2 水道料金関係データ入力		
4-3-3 水道施設管路情報入力		
4-3-4 「柳都物語」販売		

5 経営・財務

5-1	経営改善に向けた取組み	10ページ
5-2	組織・体制	10ページ
	(1) マネジメント強化		
	(2) 人材確保と技術の継承・育成		
5-3	財政見通しと公益目的事業比率	11ページ
	(1) 財政見通し（運営資金の確保）		
	(2) 公益目的事業比率		

6 進捗管理

(1)	評価指標を設定した事業評価		
(2)	公表		

1 策定の趣旨と位置づけ

市民に水道を安全に安心して使用していただけるよう支援する公益財団法人としての役割を果たすため、平成 26（2014）年 4 月の公益財団法人への移行を機に、組織ガバナンスが発揮できるよう組織体制の見直しを行い、平成 27（2015）年度からの 5 カ年の中期計画を策定し、事業の充実、人材の育成に努めているところである。

令和 2（2020）年度からの次期中期計画の策定に当たり、中長期的な視点で超高齢化社会、水需要の減少、施設の老朽化等の外部環境の変化と水道事業の動向を見据え、改めて当財団の将来のあるべき姿を明確にし、経営基盤を更に強固なものにしていきたい。

中期計画に掲げた施策の実施に当たっては、本計画第 4 編の「事業計画」に基づき、外部環境の変化を踏まえながら適宜見直しを行い、効果的に事業を推進していく。

2 目的と方針

(1) 目的

市民が安心して水道を使うことができるよう支援することを通し、文化的な市民生活の維持向上に寄与することを目的とする。

(2) 方針と事業の基本スタンス

当財団が行う以下の事業はとりわけ市民生活における水道の最前線であり、現場での市民対応やアンケートなどにより、常に市民の声に耳を傾けながら事業の充実を図り、市民の皆さまに満足がいただける事業を確実に進め、市民に信頼されることを目指す。

① 安全・安心水道に関する事業

給水装置の管理サポートは、市民の安全・安心水道を実現する当財団の主要任務であり、職員一人ひとりの地道な努力の積み重ねにおいて成り立つ。

② 水道知識の醸成に関する事業

浄水場見学者への施設説明等の「みずの学校」は、水道を通じた環境教育の実践の場として貴重な取り組みであり、事業の継続性が重要である。

また、広報紙「水先案内」は、市民との信頼関係を構築するパブリックリレーションズ（PR）として、より分かりやすく質の高い広報紙を目指していく。

③ 収益事業

検針業務は当財団の財政を支える主要な業務であり、利益を求めない市民サポート体制と公益目的事業への収益分配にこそ公益財団法人としての価値がある。

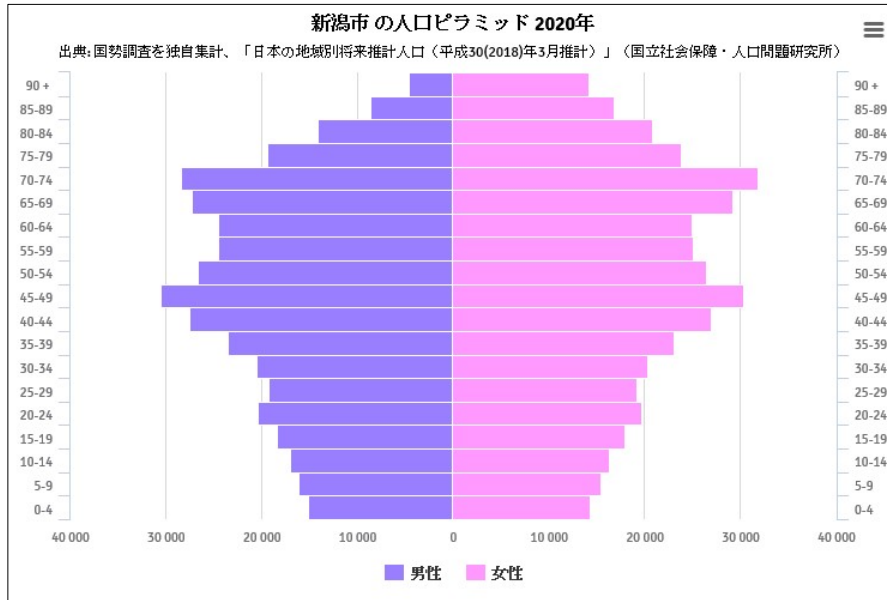
この自覚を持って収益事業における更なる業務改善・効率化に努めていく。

3 現状と課題

3-1 外部環境の変化と水道事業の動向

(1) 超高齢化社会

人口減少、超高齢化社会においては、今後益々、我々のもつ市民の安全・安心水道サポートの役割は重要になってくる。常に市民の声に耳を傾けながら超高齢化社会に対応する充実した事業を進めていく必要がある。

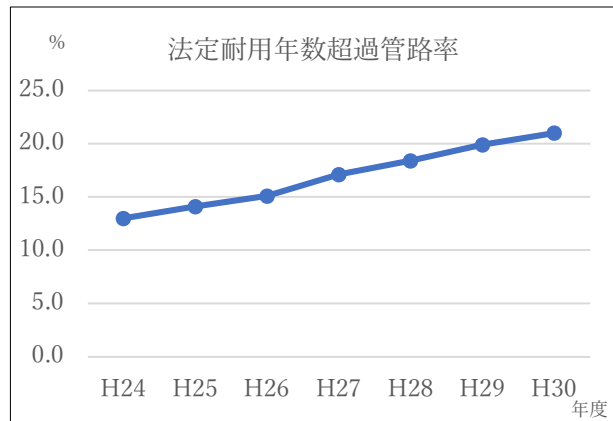
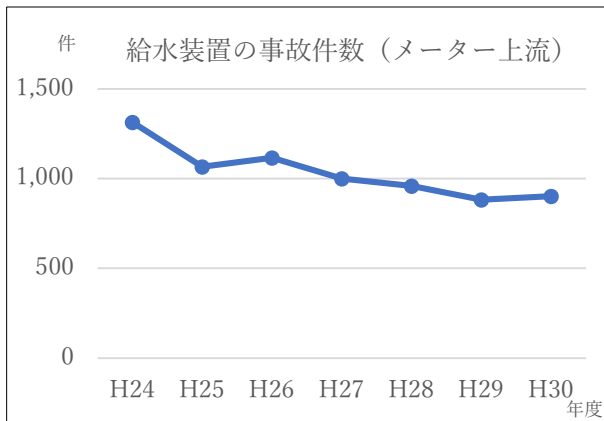


(2) 水需要の減少

人口減少に伴う水需要の減少は、節水型社会の浸透に伴い全国的な流れとなっているが、長期的にも水需要の減少は加速的な減少が予想されることから、水道事業においても経営基盤の強化が求められている。

(3) 施設の老朽化

新潟市の管路事業におけるこれまでの石綿管、鉛管等の老朽管更新対策により、水道メーター上流の漏水事故の低減が図られてきた。しかし、今後管路の経年化(法定耐用年数超過)率が増加していく傾向にある中、長期的には有収率や漏水事故件数の動向についても注視していかなければならない。

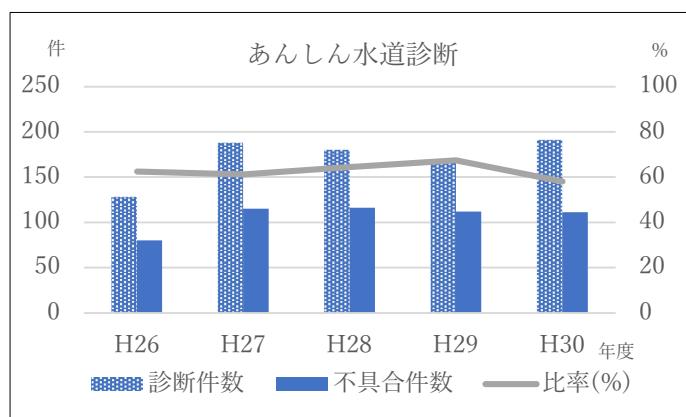


3-2 主要業務の動向と対応

(1) あんしん水道診断

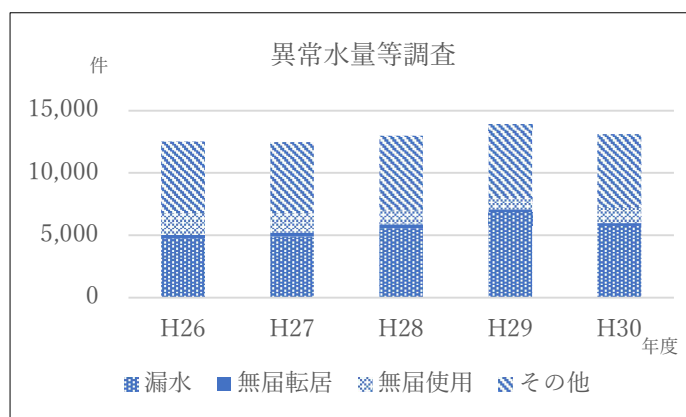
毎年、診断対象区域を区ごとに設定し、一般住宅にお住まいの75歳以上の1人暮らしで診断を希望するお宅に伺っている。診断結果では、毎年6割程度の割合で劣化した蛇口のパッキンの取替や水道修理のアドバイスを行い、好評を得ている。

超高齢化社会において、あんしん水道診断の意義は益々大きくなると考えている。



(2) 異常水量等調査

給水装置はお客さまの管理区分ではあるものの、現実として水道メーター下流でも地下に埋設されている部分については管理が難しい。これをサポートする目的で検針結果に基づき再検針を行っている。業務の動向を見ると漏水による水量増への対応件数が緩やかな増加傾向を示し、また、お客さまの求めるところも複雑多様化してきていることから今後更にお客さまサポートの強化を図っていく必要がある。



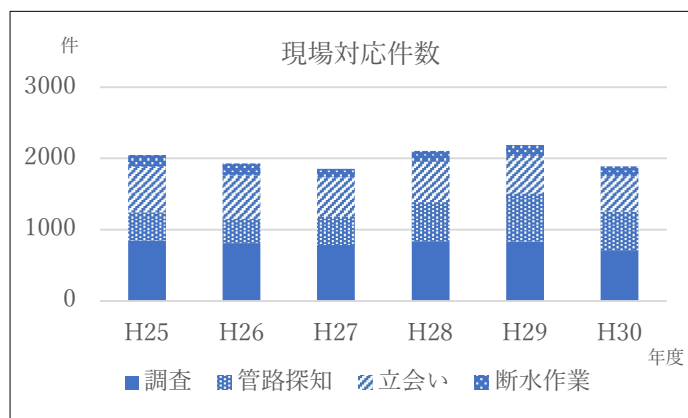
※ 平成29年度の漏水件数増は大寒波の影響による。

(3) 修繕サービス

水道局の修繕統計では給水装置の漏水事故件数の減少傾向が続いている。修繕サービスにおける現場対応は必ずしもその傾向に同調するものではなく、市民の安全・安心確保やトラブル・苦情回避のための調査・確認・説明等の対応に増加の傾向が見られる。

今後も、職員のスキルアップを図り迅速かつ安全に現場対応していく必要がある。

なお、平成30年11月から業者紹介にかかる電話対応をコールセンターでのワンストップ対応に変更することで電話対応業務の10~15%程度の軽減が図られている。

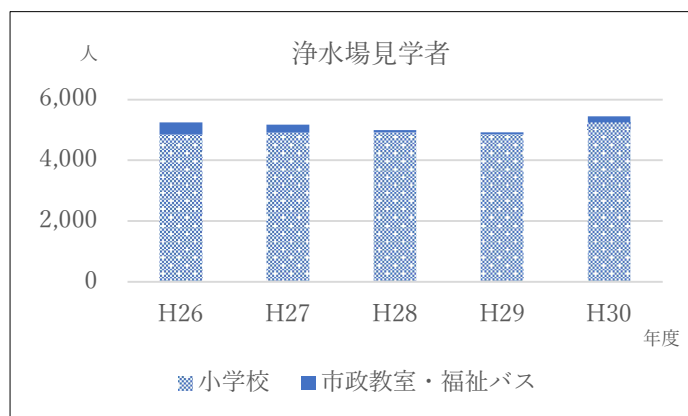


※ このグラフには、統計上「その他対応」を含めていない。

(4) みずの学校

みずの学校として実施している「浄水場見学者への施設説明」や「みず探訪バスツアー」、「動く親子水道教室」はいずれも多くの方が参加し好評を得ている。

特に、毎年約5千人の小学4年生が社会科見学で浄水場を訪れるが、常に分かりやすい説明に努めており、環境教育の実践の場としてその意義は大きいと考えている。



(5) 水先案内

当財団では、新潟市水道局広報紙「水先案内」を年4回季刊誌として1発行当たり33万部を企画・立案し、検針時に各戸配付を行っている。

親しみやすい紙面構成に努め、多くの市民に水道水のPRと新潟市水道局の情報を伝え、水道事業のイメージ向上に努めている。

今後も常に紙面の工夫を凝らし、興味・関心・満足度評価を高めたいと考えている。

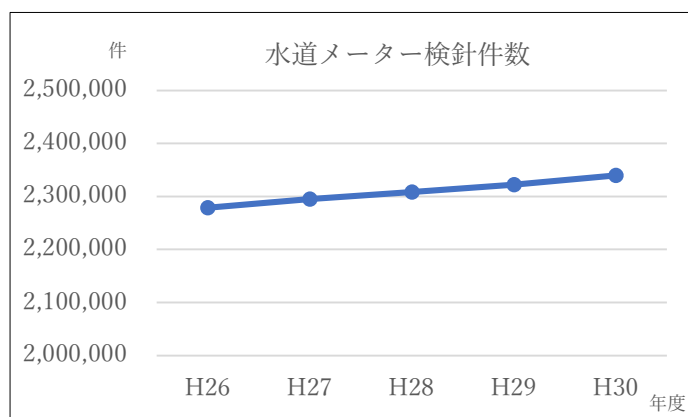


(6) 水道メーター検針

給水人口は年々減少しているが、給水世帯数及びそれに関連する水道メーター検針件数は極めてわずかではあるが増加の傾向にある。

研修等により常に検針精度の確保・向上に努めており、また、検針に際して新潟市の「見守りネットワーク」に参加協力を行っている。

なお、検針指導員の退職を見据え速やかに指導員の養成を行う必要がある。



3-3 経営基盤の課題

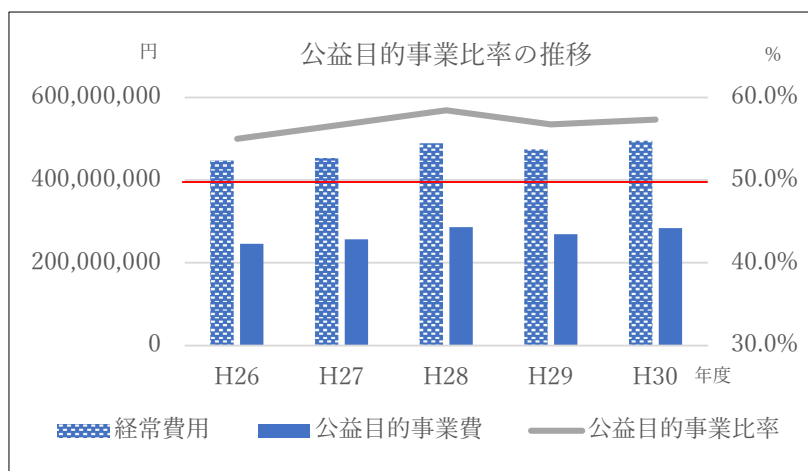
(1) 公益目的事業の拡充

平成 26 年 3 月に公益認定を受けたが、公益目的事業比率が 54%程度であり、新潟県公益認定等審議会から留意事項として「公益目的事業比率 50%以上を維持するよう、公益目的事業の拡充に努めること」との意見が加えられた。

そして、新規公益目的事業として平成 27 年度から広報紙「水先案内」の作成・配布を、平成 28 年度から新設調査業務、小規模貯水槽衛生管理指導業務を受託し、平成 30 年度実績で公益目的事業比率は 57%余りにまで改善された。

なお、平成 28 年度については、公益目的事業を実施していた職員の退職があり、退職金費用が発生した影響で公益目的事業費率が一時的に上昇した。

今後も、長期的視点に立ち公益目的事業拡充について調査・検討を行い水道局と協議していく。



(2) 検針業務契約

検針業務については、検針員からの報告に基づき異常水量等調査などの市民のサポートを実施していることから公益目的事業と密接に連携している。

しかしながら、収益事業における競争性なども指摘されており、今後安定的な受注に向けて品質の向上を図るとともに、水道局と協議検討をしていく必要があると考える。

(3) 人材の確保・育成

受託事業の多くは、常に市民と会話・応対する機会があり、市民ニーズの感受性、その対応の柔軟性が培われる。その一方で、職員は異動の機会が少なく、どうしても視野が狭くなりがちで固定化した思考に陥りやすい。

市民の安全・安心水道サポートである水道サービス事業を安定・継続していくためには、技術・知識・経験を有し、新たな問題に対しても適切で柔軟な対応が行える人材の確保・育成が不可欠である。

職場環境を整え、魅力ある職場とするには、優秀な人材を計画的に採用し、技術の習得、資格取得、視野の拡大などの人材育成に積極的に取り組んでいく。

4 事業計画

4-1 安全・安心水道に関する事業

4-1-1 あんしん水道診断

(1) 事業の概要と方向性

市民に安心して水道を使っていただくため、高齢者世帯などの給水装置を調査・診断し、修理などの対処方法のアドバイスや軽易な補修を行う。

超高齢化社会において、今後益々、我々のもつ市民の安全・安心水道サポートの役割は重要であり、常に高齢者の声に耳を傾けながら更に充実した市民サポートに努める。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
あんしん水道診断	140件	190件	200件	170件	150件
対象区域※	西蒲・江南・秋葉・南区	北・東区	中央区	西区	西蒲・江南・秋葉・南区

※定期的に市内を1巡できるよう、これまでの実績を踏まえ対象区域を定めている。

4-1-2 検針結果に基づいた異常水量等調査

(1) 事業の概要と方向性

概ね2カ月に一回行われている水道メーターの検針結果から、異常水量と思われるものをその都度抽出し、漏水や水道メーターの異常、無届使用等の調査を行い、宅内漏水の早期発見などお客さまが安心して水道を利用できるようサポートを行う。

検針データによる異常水量等調査は、水道メーター下流の給水装置の老朽化による漏水が主な理由であり、建物の増改築の動向に影響される。業務の傾向分析を行いながら、超高齢化社会にきめ細かに対応する姿勢が求められる。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
異常水量等調査	12,600件	12,600件	12,600件	12,600件	12,600件

4-1-3 修繕サービス

(1) 事業の概要と方向性

道路や宅地内の漏水、水圧不足、異音、濁水など市民からの連絡・問い合わせに対し、電話受付から現地調査、市民への説明、施工業者への連絡・指示・現場立ち合いなど一連の市民対応を365日行う。

昨今の市民ニーズを鑑みると、精度の高い管路探知・漏水探知により修繕作業を無駄なく効率的に進める必要がある。そのためにも、市民の信頼に応えるべく更なる技術の向上及び継承を行っていく必要がある。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
調査・立会等現場対応	3,300件	3,300件	3,300件	3,300件	3,300件

4-1-4 貯水槽清掃指導

(1) 事業の概要と方向性

小規模貯水槽水道の設置者等の衛生管理意識の向上を図るため、貯水槽清掃の実施について訪問指導を行う。

小規模貯水槽水道の清掃実施率は訪問指導により約5~7%増加し70%超で推移している。今後も適切に管理指導を継続していく。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
貯水槽清掃指導	150件/年（指導件数は適宜見直す）				

4-2 水道知識の醸成に関する事業

4-2-1 小学生等浄水場施設見学

(1) 事業の概要と方向性

小学生や福祉バス（高齢者見学団体）を対象に、浄水場において上水道の歴史や社会生活における役割及び水道水が出来るまでの仕組みなどについて、ビデオ映像や実際の施設見学により説明する。

環境教育の実践の場として今後もその意義は大きい。常に分かりやすい説明に努め、知識の醸成を図る。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
浄水場施設見学	5,400人	5,400人	5,300人	5,500人	5,200人

4-2-2 みず探訪バスツアー・動く親子水道教室

(1) 事業の概要と方向性

浄水場施設の見学、水源・水関連施設の視察を行程に含めた「みず探訪バスツアー」を春2回・秋2回、「動く親子水道教室」を夏1回、一般公募により実施する。

水環境、水循環への関心から水道への理解をさらに深めてもらうため、常に企画に工夫を凝らし、知識の醸成を図る。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
みず探訪バスツアー	180人	180人	180人	180人	180人
動く親子水道教室	45人	45人	45人	45人	45人

4-2-3 水先案内作成・配付

(1) 事業の概要と方向性

新潟市の水道事業に対する理解を深めていただくため、広報紙「水先案内」を年4回作成し、検針時に合わせて市民に配付する。

常に紙面の工夫を凝らし、水道事業に興味と関心を持つきっかけへと繋げていく。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
水先案内配付	1,332千部	1,337千部	1,342千部	1,348千部	1,353千部

4-3 収益事業

4-3-1 水道メーター検針

(1) 事業の概要と方向性

新潟市の給水区域全域の水道メーター検針を行う。

水道は市民生活にとって重要なライフラインであり生活実態が現われてくることから、水道メーターの検針結果を基に異常水量調査など行っている。ケアレスミスなどが無いよう十分な注意を払いながら実施していく必要がある。

(2) 5カ年の計画値

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
水道メーター検針	2,376千件	2,391千件	2,405千件	2,419千件	2,434千件

4-3-2 水道料金関係データ入力

(1) 事業の概要と方向性

金融機関から送られてきた水道料金等領収済データや口座振替済みデータ及びコンビニエンスストアから送られてきた水道料金等領収済データのOCR処理などデータ取り込み作業を行う。また、水道料金等の各種通知書に係る納付書引き抜き作業及び口座振替依頼書に基づくデータ入力業務を行う。

水道料金等領収済データの OCR 処理件数は年間約 9 万件、また、口座振替依頼書に基づくデータ入力件数は年間約 2 万 6 千件が見込まれる。

(2) 5 カ年の計画値

項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
口座データ入力	26,200 件	26,200 件	26,200 件	26,200 件	26,200 件

4-3-3 水道施設管路情報入力

(1) 事業の概要と方向性

配水管布設工事の竣工図や給水台帳、修繕伝票等各種帳票に基づき水道施設管路情報 (GIS) を入力・更新する。

入力・更新業務は専門性が高く、GIS 図面の品質及び精度確保のための研修やチェック管理を徹底する。ただし、当該業務に精通する職員は限られ、業務管理できる職員も限定される中で、適正な業務の継続が厳しい状況にあるので水道局と協議を進める。

(2) 5 カ年の計画値

項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
GIS 入力	18,000 件	21,000 件	21,000 件	20,000 件	20,000 件

4-3-4 「柳都物語」販売

(1) 事業の概要と方向性

新潟市水道局が製造した「新潟のおいしい水道水 柳都物語」の販売を行う。

(2) 5 カ年の計画値

項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
柳都物語販売	5,000 本	5,000 本	5,000 本	5,000 本	5,000 本

5 経営・財務

5-1 経営改善に向けた取組み

(公財)新潟水道サービスは、自主性を持ったプロ集団として、公益目的事業の効果的・効率的(コストミニマム)な実施のための業務改善に今後も努める必要がある。そのためにも、組織マネジメントの強化と人材育成は重要な課題である。

また、外郭団体評価においては、公益目的事業の拡充・自立性を高める取組み等の改善指示を受けており、今後、以下の方針のもと水道局と協議を進め、経営改善を図っていく必要がある。

① 公益目的事業の拡充・自立性を高める取組み

長期的な視野に立ち、公益目的事業で自立性を高め受託可能な取り組みについて調査検討し、局と協議を進めていく。

② 公益目的事業の評価、指標設定

公益目的事業の費用対効果を判断できる評価指標として、水道局が実施しているお客さま満足度調査に、当法人の実施する公益目的事業関連項目を定め、公益目的事業の効果を継続的に分析評価していく。

5-2 組織・体制

(1) マネジメント強化

平成26年4月の公益財団法人への移行を機に、組織ガバナンスが発揮できるよう組織体制の見直しを行い、また、平成30年10月には平成29年度までの4年間の業務動向と業務ヒアリングから業務負担の歪みの修正とバックアップ体制を強化する組織改正を行ってきた。

今後も業務の分析・評価を行いながら業務改善に取り組み、公益目的事業の拡充と高度化を図りながら、市民に水道を安全に安心して使用していただけるよう支援する公益財団法人としての役割を果たしていきたいと考える。

組織体系図



(2)人材確保と技術の継承・育成

これまで、職員の技術力強化を図るため経験豊富な水道局 OB 職員の採用と併せ、各種研修の実施や給水装置工事主任技術者、水道施設管理者、配水管技能者等の資格取得を計画的に進めてきた。

今後も次代を担う若い世代を継続的に採用し、技術基盤の確保とモチベーションの向上のため、職員自らの意識や課題を議論できる OJT、OFF-JT の機会と職場の環境整備を推進する。

また、今後世代交代が予定される検針指導員については、お客さま対応のスペシャリストであり豊富な知識と経験を要する職務であることから、事前の十分な準備により育成し、今後の更なる検針品質の向上につなげていく。

職員育成計画

項目		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
資格取得	給水装置主任技術者	1名		1名		1名
	水道施設管理技士		1名		1名	
研修	水道局専門別研修	2名	2名	2名	2名	2名
	日水協県支部講習会	2名	2名	2名	2名	2名
	資格取得準備講習会	1名		1名		1名

5-3 財政見通しと公益目的事業比率

(1) 財政見通し（運営資金の確保）

平成 26 年度の公益財団法人移行後、平成 27 年度に現中期計画を策定して事業にあたってきたところであるが、財政計画や法令等の整備など十分な状況とは言えず、運営資金の確保などに苦慮し事業経営としては必ずしも盤石なものではなかった。

新中期計画では、中長期的な財政収支・正味財産の推移予測のもと適正な運営資金の確保に努め、新潟市における水道事業を補完し、事業の更なる発展と新潟市民のより快適な生活環境づくりへの貢献を目指し、経営基盤の強化を進めていく。

正味財産推移予測

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
経常収益	518,016 千円	521,559 千円	511,128 千円	509,910 千円	513,639 千円
経常費用	506,072 千円	507,083 千円	498,742 千円	497,549 千円	500,976 千円
経常増減額	11,944 千円	14,476 千円	12,386 千円	12,361 千円	12,663 千円
法人税・事業税等	3,972 千円	4,691 千円	2,835 千円	3,996 千円	3,983 千円
正味財産増減額	7,972 千円	9,785 千円	9,551 千円	8,365 千円	8,680 千円
正味財産	27,440 千円	37,225 千円	46,776 千円	55,141 千円	63,821 千円

(2) 公益目的事業比率

新潟県公益認定等審議会から受けた「公益目的事業比率 50%以上を維持するよう、公益目的事業の拡充に努めること」という留意事項を踏まえ、長期的な視野に立ち、公益目的事業で自立性を高め受託可能な取り組みについての調査検討を行い水道局と協議を進めている。

公益目的事業比率の目標数値としては令和 6 年度には 60%にまで高めたいと考えている。

6 進捗管理

(1) 評価指標を設定した事業評価

水道局が当財団に委託し実施している公益目的事業の費用対効果を適正に評価するため、既の実施しているイベント参加者を対象としたアンケート調査に加え、新潟市水道局で2年に一度実施している「お客さま満足度調査」において公益目的関連事業についての評価指標を定め、調査結果を継続的に評価分析していく。

(2) 公表

毎年度の事業報告に加え、「お客さま満足度調査」等における評価結果及び分析評価をHPに掲載し公表する。