

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

													進捗評価と見直し結果				No.	
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因		(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み			
A おいしい水道水にこだわります	1 水道プロフェッショナルとして最高品質の	水質管理体制の強化	(1)	水安全計画の運用改善	水安全計画におけるリスクレベル設定について、過去の対応事例のデータを分析し、現状に即したものとなるように設定する。見直しについては毎年行い、水質事故等に対して水安全計画に基づいた対応となるようにする。	水質事故等に対し水安全計画に基づいて対応した事象の割合	56 %	83 %	77 %	85 %	↑	●浄水課 水道管理課 各営業所	【進捗評価】 年度によりばらつきはあるが、概ね順調に推移している。 【要因】 水安全計画で設定していない事象の発生	○ やや順調		発生した危害を把握し、新たな危害事象へのリスク設定及び設定している事象のリスクの見直しを実施する	1	
			(2)	水質検査体制の充実	水質分析の精度向上	水質検査の信頼性確保のため、水道GLPの認定を継続する。併せて、厚生労働省が実施する水質検査精度管理のための統一試料調査に参加し、技術的に検査精度が良好であることを確認する。また、検査担当者の勉強会の実施及び専門研修への参加により、専門技術を有する人材を育成する。	厚生労働省統一試料調査全国結果比	8.64 %	9.33 %	5.04 %	5 %	↓	浄水課	【進捗評価】 年度によりばらつきはあるが、概ね目標値を達成している。 【要因】 ・令和4年度に水道GLP更新 ・検査担当者研修や他の水道事業体との情報交換会への参加による検査技術のスキルアップ ・検査機器の定期的な更新	◎ 順調		他の水道事業体との情報交換により検査スキルを習得する。	2
			(3)	定期的な配水池清掃の実施	定期清掃の周期短縮	水道水がお客さまに届くまでの間に水質が劣化することのないよう定期清掃の周期を短縮し実施する。	配水池清掃実施率【A203】	31.1 %	52.2%	67.7 %	60 %	↑	●水道管理課 浄水課 各営業所	【進捗評価】 順調に推移しており令和4年度以降は目標値を上回っている。 【要因】 ・清掃周期の10年から8年への短縮 ・営業所ごとではなく本庁での一括発注	◎ 順調		安定した実施率を維持するように配水池清掃順序の見直しを行う。	3
			(4)	小規模貯水槽水道維持管理の促進	小規模貯水槽点検業務	小規模貯水槽水道の管理について、設置者に対する指導、助言及び勧告、また利用者に対する情報提供等を行う。	貯水槽水道巡回点検における効果的な指導・助言の検討	—	—	終了	R3年度までに検討→終了	—	水道サービス課	【進捗評価】 目標は令和3年度までで終了 【要因】 小規模貯水槽の管理について、点検結果によって、設置者や管理者に対し指導等を行った結果、改善がみられたため(情報提供は継続的に実施)。	【済】 目標終了			4
	2 水道水質のさらなる向上		(1)	浄水処理方法の強化	浄水処理の適正な運転管理及び浄水処理方法の見直し	表流水(片島浄水場)のカビ臭等の水質監視強化(水質計器の維持、検査回数等)及びそれに対応する最良の浄水処理方法(活性炭注入量等)を検討する。また、伏流水・地下水を原水とする浄水場について水質基準や各リスク等から紫外線処理など浄水処理方法の見直しを行う。	最大カビ臭物質濃度水質基準比率(水質基準値10ng/L)【A102】 総トリハロメタン濃度水質基準比率(水質基準値0.1mg/L)【A103】 水質に対する苦情対応件数	20.0 % (2ng/L)	40.0 % (4ng/L)	20.0% (2ng/L)	10 %	↓	浄水課	【進捗評価】 年度によりバラツキはあるが、現状維持又は減少傾向で推移している。 【要因】 ・令和5年度の水質に対する苦情対応件数340件は、一時的な原水水質の急激な変動に伴う苦情であり、それを除いては件数に大きな変化はない。	○ やや順調		表流水を水源とする片島浄水場では、今後もカビ臭物質調査を継続して行い、より効率的な運転管理により適切な浄水処理を行う。また、薬品などの検討も引き続きを行う。	5
			(2)	残留塩素濃度の適正管理	市内給水栓における残留塩素濃度測定の実施及び次亜塩素酸注入量の調整	市内の給水栓で、毎日1回残留塩素濃度を測定し、この結果を、浄水場における塩素注入量に反映させ、残留塩素濃度の平準化を行う。倉敷市内の塩素濃度が、規定値以下にならないように遠隔監視装置等の導入を検討する。	残留塩素濃度のばらつき(標準偏差)	0.076 mg/L	0.073 mg/L	0.061 mg/L	0.060 mg/L	↓						●浄水課 水道管理課 各営業所

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

												進捗評価と見直し結果				No.				
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因		(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み					
B	多発する自然災害に 最小限に食い止めます	1	水道施設の計画的更新と耐震化	(1)	水道施設更新・耐震化計画の策定	第一期基盤強化計画の策定	今後の水需要動向を踏まえつつ、災害拠点病院等の重要給水施設への供給ルートなどの基幹管路の耐震化整備を重点的に取り組み、施設の統廃合などダウンサイジングを念頭においた整備計画を策定する。	第一期基盤強化計画の策定	—	—	終了	R3年度までに策定→終了	—	企画検査室	【進捗評価】 令和3年度までで終了	【要因】 令和3年度までに第一期基盤強化計画を策定したため。	済 終 了 目 標		7	
				(2)	構造物・設備の計画的更新と耐震化	第一期基盤強化計画の実施	浄水場や配水池に必要とされる規模や仕様、将来の水需要減少、人口減少等も考慮した浄水場や配水池についての規模の見直し、更新と耐震化を進めていく。	法定耐用年数超過設備率【B502】 浄水施設の耐震化率【B602】 ポンプ所の耐震化率【B603】 配水池の耐震化率【B604】	64.0 % 27.2 % 45.0 % 59.9 %	79.3 % 27.2 % 45.0 % 60.0 %	72.6 % 27.2 % 60.6 % 60.8 %	40 % 100 % 80 % 70 %	↓ ↑ ↑ ↑	●水道建設課 浄水課 企画検査室 水道管理課 各営業所	【進捗評価】 配水池やポンプ所については計画通り進んだが、浄水施設については、耐震化率の向上に至らなかった。	【要因】 浄水施設の統廃合を含めた検討を行っているため。	○ や や 順 調	【新しい目標】 浄水施設 50% ポンプ所 71% 配水池 87% 【変更理由】 「国の防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策」の目標値を参考に、本市の耐震化の進捗状況を加味して目標を見直したため	・施設の更新と併せて、既存施設の耐震補強を実施することにより耐震化率を向上し、災害に強い水道システムを構築する。 ・将来の水需要や、人口の減少等を考慮した施設のダウンサイジングや統廃合を実施し、施設の最適化を図る。	8
				(3)	管路の計画的更新と耐震化	第一期基盤強化計画の実施	管路整備においては災害拠点病院等の重要給水拠点への整備を優先し、また、老朽管の更新については、将来の水需要減少予測を踏まえたダウンサイジングも考慮し策定した計画に基づいて更新と耐震化を進めていく。	基幹管路の耐震適合率【B606-2】 重要給水施設配水管路の耐震適合率【B607-2】 管路の耐震適合率	38.2 % 34.3 % 17.4 %	39.4 % 34.8 % 20.5 %	44.3 % 60.6 % 24.8 %	55 % 55 % 30 %	↑ ↑ ↑	●水道管理課 企画検査室 水道建設課	【進捗評価】 ほぼ目標どおりに推移している。	【要因】 ・実情に合わせた軽微な計画変更を行いつつ、計画に沿った管路整備を行っているため。	◎ 順 調	【新しい目標値】 基幹管路:60% 重要給水施設配水管路:72% 管路:28% 【変更理由】 「国の防災・減災、国土強靱化のための5か年加速化対策」の目標値を参考に、本市の耐震化の進捗状況を加味して目標を見直したため	引き続き、計画に基づいた管路の更新を行い、管路DBやダウンサイジングなどで管路更新を加速化させることで、管路の耐震化を推進していく。	9
		2	水道施設の適切な維持管理	(1)	構造物・設備の維持管理	計画的な維持管理の実施	浄水場や取水場における日常の運転管理や点検調査結果により健全性評価を実施し、予防保全に取り組む。	設備点検実施率【B117】	26.3 %	61.8 %	97.7 %	100 %	↑	●水道管理課 浄水課 各営業所	【進捗評価】 目標に向けて順調に推移している。	【要因】 ・日常の運転管理での点検方法等の改善と点検の追加	◎ 順 調		これまでの運転管理や点検を維持しながら、必要な点検の追加や点検方法の改善を行う。	10
				(2)	管路の維持管理	漏水調査業務委託・水圧調査業務委託の実施	大規模な漏水事故を未然に防止するため、埋設年度や使用材料等を考慮し、漏水調査の対象範囲を拡大する。	有収率【B112】	93.5 %	93.0 %	92.9 %	96 %	↑	●水道管理課 各営業所	【進捗評価】 年度によりばらつきはあるが概ね横ばい	【要因】 3年周期での市内全域の路面音調査を中心とした漏水調査実施	△ 要 検 討		有収率の向上のため、効果的な調査対象の見直しを行うとともに、新技術として衛星を利用した漏水調査を令和7年度以降導入に向け検討中である。	11

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

												進捗評価と見直し結果				No.			
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因		(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み				
B	多発する自然災害に 最小限に食い止めます	3	災害対策の充実	(1)	被害を最小化する水道システムの構築	被害を最小化する浄水施設の構築	浄水施設の浸水対策が必要な箇所の洗い出しと浸水対策方法について事例調査を行い、必要な対策を実施する。	浸水対策浄水施設数	1 か所	1か所	1か所	2 か所	↑	●浄水課 水道建設課	【進捗評価】 対策の実施に向けて検討中 【要因】 ・浸水対策が必要な箇所の洗い出しの遅れ ・可能な対策方法の検討などで、実現可能な対策が決まらないため	△ 要 検 討	・すぐに実施できる片島浄水場の浸水対策に取り組む。 ・片島浄水場の浸水対策の基本計画・設計を実施する。 ・上成浄水場外施設更新計画で浸水対策を含めて検討する。	12	
				(2)	災害時の対応力強化	災害対策訓練の実施	災害対策マニュアルの見直しを行い、訓練により内容を検証する。これを継続的に 行っていくことで対応力の強化を図る。さらに、他都市との合同訓練にも参加し、水道局内外の連携強化を図る。	災害対策訓練実施回数【B210】	2 回/年	2 回/年	1 回/年	4 回/年	↑	水道総務課	【進捗評価】 順調に推移している。 【要因】 ・年1回の市総合防災訓練における総合防災情報システムを活用した被害情報の報告やWEB会議での本部との情報連携を実践した経験を活かして災害対策マニュアルを更新 ・日本水道協会岡山県支部等の合同訓練への参加や県支部からの情報伝達・現地での応急給水等を通じた他事業者との連携	○ やや順調	これまでの訓練を継続するとともに、医療機関とのEMISを活用した訓練については、前回実施した訓練の内容を踏まえて医療機関との調整を行っていく。	13	
						停電時の減断水対策	浄水場及び配水池(ポンプ場含む。以下「水道施設」という。)の現状の把握を行う。災害時、長期停電により広域的に減断水となる給水区域を抽出する。減断水する給水区域の水道施設の非常電源について、必要となる設備を設置する。	停電時配水可能施設能力	71 %	71 %	79 %	100 %	↑	●浄水課 水道管理課 水道建設課	【進捗評価】 概ね横ばい 【要因】 未実施箇所は、今後の計画で廃止等の予定	△ 要 検 討	・未対応の取水場の非常用仮設発電機等の設置を検討する。	14	
						緊急貯留槽の設置	1万人が3日間の水が供給可能な100トン規模の循環型貯留槽を市内の数か所に設置する。	貯留槽の設置基数	0基	0基	3基	5基	↑	水道建設課	【進捗評価】 令和5年度までに3基設置済。令和6年度に新たに2基が完成し、目標達成となる見込み。 【要因】 計画的な工事発注	◎ 順調	令和6年度に目標達成を見込んでいる。	15	
						災害時情報収集システムの導入	平成30年7月豪雨の経験を踏まえ、通信機器を使用し、現場の状況を本部がリアルタイムで確認できる仕組みを導入し、災害対策に活用する。R元年度に設備を導入、試験運用と検証を行う。	災害時情報収集システムの導入	—	—	R3年度 検証 終了		—	水道総務課	【進捗評価】 予定通り令和3年度までで終了 【要因】 検証が終了したため。	目標終了【済】		16	
				(3)	災害対応に係る広域連携の推進	相互応援協定の締結	中四国以外の中核市(同規模自治体)水道事業者等との協定締結を行い、応援・支援できる体制を整える。	中四国地方以外の事業者との協定締結	0 事業者	0 事業者	0 事業者	3 事業者	↑	水道総務課	【進捗評価】 今のところ進んでいない。 【要因】 地理的条件等を考慮した具体的な協定締結先の未検討	△ 要 検 討	地理的条件等を考慮して、具体的にどの中核市と協定締結を行うのかの検討を進めていく。	17	
				(4)	災害対応に係る啓発活動	広報紙における飲料水備蓄啓発の回数増加	広報紙で災害対策の一環として飲料水備蓄の大切さを周知する。また、広報紙に掲載する回数を、現状の2年に1回程度からR2年度から年に1回に変更し、周知の頻度を増やす。	備蓄・ため置き割合	51 %	58 %	68%	60 %	↑	企画検査室	【進捗評価】 令和2年度以降は目標の60%を超えており、順調に推移している。 【要因】 ・広報紙、ホームページ、イベント、YouTubeなどでの周知 ・地震等の災害頻発による防災意識の高まり	◎ 順調	【新しい目標値】 70% 【変更理由】 防災意識の高まりなどを考慮すると上方修正が適当と考えられるため	ホームページやイベントなど従来の周知に加え、地域防災推進課など関係部署との連携も図り、備蓄・ため置き割合のさらなる向上のためのアプローチを検討する。	18
						水道博物館の活用	水道博物館において、災害対策の一環として飲料水の備蓄に関する展示を行う。		企画検査室	【進捗評価】 令和2年度以降は目標の60%を超えており、順調に推移している。 【要因】 ・給水パック背負い体験やパネル展示などを実施 ・地震等の災害頻発による防災意識の高まり	◎ 順調	【新しい目標値】 70% 【変更理由】 防災意識の高まりなどを考慮すると上方修正が適当と考えられるため	水道博物館や防災フェアなどのイベントで備蓄・ため置き割合の増加に繋がるような出展を検討・実施する。	19					

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

													進捗評価と見直し結果				No.		
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因	(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み					
C	水循環 配慮した事業運営をします自然環境に	1	健全な水循環の維持	(1)	水循環に関する啓発活動の推進	(仮称)水循環イベントの開催	水循環の大切さを伝えるため、水循環に関連した行政組織や民間団体等と連携して計画し、R4年度に実施する。	新たな啓発活動の検討	—	—	実施	毎年実施	—	企画検査室	【進捗評価】 令和4年度から小阪部川ダム見学バスツアーを毎年実施できており、順調に推移している。 【要因】 ・小阪部川ダムを管理する高梁川用水土地改良区の協力 ・倉敷芸術科学大学(山野准教授)の協力(R5年度)	◎ 順調		水循環の大切さを伝えるためのイベントとして、当面は、内容のブラッシュアップを図りながら、小阪部川ダム見学バスツアーを継続する。	20
				(2)	水源水質の維持保全	水源保全活動の創出	県や流域の他事業体等との会議である岡山県水道事業広域連携推進検討会において、合同で取り組むことのできる水源保全活動について考察し、実現化を図る。	新たな取組の検討	—	—	—	R6年度までに検討	—	企画検査室	【進捗評価】 高梁川流域クリーン一斉行動や小阪部川ダムの清掃活動に参加しているが、新たな取組の検討には至っていない。 【要因】 ・情報収集やニーズ不足 ・他団体との情報交換不足	△ 要検討	【新しい目標値】 令和10年度までに検討 【変更理由】 今後も継続的に検討するため	岡山県水道事業広域連携推進検討会や高梁川流域連盟の枠組みを活用するなど、水源保全に資する取り組みの実現可能性を検討する。	21
		2	環境対策の実施	(1)	環境負荷の低減	省エネ法に基づくエネルギー管理と温対法による温室効果ガス排出量等の削減	エネルギーに関する法律(省エネ法、温対法及び県条例、フロン排出抑制法など)に基づき、エネルギー原単位を前年度比1%削減を目標としたエネルギー管理を行うとともに、機器更新時には省電力機器への更新を実施する。	配水量1㎡当たり二酸化炭素排出量【B303】	283 g・CO2 /㎡	271 g・CO2 /㎡	251 g・CO2 /㎡	200 g・CO2/ ㎡	↓	浄水課	【進捗評価】 年度によりバラツキはあるが、目標に向けて順調に推移している。 【要因】 ・PPA事業による太陽光発電設備の運用開始 ・LED照明器具に更新 ・空調の高効率化・省エネルギー化設備に更新	◎ 順調		・自己託送による電気購入を行う。 ・空調設備の省エネルギー型機器への更新や照明器具のLED化、ポンプ更新時のダウンサイジングを継続して実施することで、更なる省エネルギーの推進に取り組む。	22
				(2)	資源リサイクルの推進	浄水発生土の有効利用(100%維持)と資源リサイクルの推進	浄水処理過程で発生する汚泥の有効利用率100%維持に努める。水道工事による建設副産物(発生土、アスファルト及びコンクリートガラなど)の管理と有効利用を進める。	浄水発生土の有効利用率【B305】	100 %	100 %	100 %	100 %	↑	●浄水課 企画検査室	【進捗評価】 目標達成している。 【要因】 ・委託業者による浄水汚泥の100%資源リサイクル ・設計段階での建設副産物における再生資源の使用への留意	◎ 順調		これまでの取り組みを維持していく。再生資源を使用することを前提とした設計し、リサイクル率100%を維持する。	23

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

													進捗評価と見直し結果				No.
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因	(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み			
水道界の用者に選んでいただける優良企業を目指す	1	お客さまサービスの向上	(1) 積極的な情報提供	広報紙の発行	お客さまが知りたい情報をわかりやすく効果的に提供する広報紙にするため、広報紙の内容やレイアウト等をR2年度末までに見直し、R3年度以降から発行回数を増やしていく。	広報紙による情報の提供度	4.4 部/世帯	4.9 部/世帯	6.3 部/世帯	6 部/世帯	↑	企画検査室	【進捗評価】 順調に推移しており、令和3年度以降は目標値を上回っている。 【要因】 ・年4回の広報くらっぴい発行 ・必要に応じて、広報くらしきへの記事掲載	◎ 順調	【新しい目標値】 終了とする 【変更理由】 令和7年度以降、広報くらっぴいを廃止するため	ホームページやアプリなどの電子媒体での情報発信の充実を図るとともに、重要な情報については、広報くらしきを活用した紙媒体での周知を行う。また必要に応じて、チラシの戸別配布なども検討する。	24
				ホームページの活用	水道局ホームページのコンテンツ充実を図るとともに、お客さまが必要とする情報にアクセスしやすいよう、リニューアルをR3年度から実施する。	インターネットアクセス回数	96,766 回	211,469 回	374,865 回	300,000 回	↑	企画検査室	【進捗評価】 継続して20万回を超えるアクセスがあり、これまでのところ順調に推移しているが、令和5年度を除いて横ばい。 【要因】 ・ホームページのコンテンツの整理・充実 ・広報紙、アプリ、SNSを活用したホームページへの誘導 ・情報収集手段のデジタル化	◎ 順調		令和7年度から広報くらっぴいが廃止となり、ホームページが水道局広報の主体となるため、ホームページの掲載内容の充実と必要な情報の見つけやすさの向上を図る。また、広報くらしきやSNSなどで効果的にホームページへ誘導する。	25
			(2) お客さまニーズの把握	アンケートによるお客さまニーズの把握	現在行っている水道展、市民モニターに加え、来庁者へのアンケートを実施し、お客さまニーズの把握の機会を増やす。また、SNSなどの活用については、R4年度から実施する。	アンケート情報収集割合【C502】	2.0 人 /1,000 人	1.92 人 /1,000 人	2.20 人 /1,000 人	2.5 人 /1,000 人	↑	企画検査室	【進捗評価】 令和3年度以降、2を超えており順調に推移しているが、横ばいで推移。 【要因】 ・年1回の市民モニターアンケートの実施 ・年4回の広報くらっぴいでのプレゼント付きアンケートの実施	○ やや順調		市民モニターアンケートを継続するとともに、イベントやインターネットなどを通じたアンケート機会を創出し、お客様のニーズ把握の機会を増やす。	26
			(3) 広報活動の点検・改善	広報活動の発展的見直し	水道利用者と水道局との双方向コミュニケーションを拡大・充実させるための広報活動について、アンケートや水道事業経営審議会でのご意見を参考にR5年度までに改善を図る。	広報活動の再検討・実施	—	—	終了	R5年度までに実施→終了	—	企画検査室	【進捗評価】 令和3年度までで終了 【要因】 ・令和3年度までにSNSの活用、動画での広報などの改善を図ってきたため、目標としては終了。引き続き、広報活動の発展的見直しは図っていく。	【済】 目標終了			27
			(4) お客さまサービスの改善・向上	問い合わせ・苦情に対する取り組み	水道事業に対するお客様の満足度や信頼度が高まるよう、お客様サービスの改善・向上を図る。	お問い合わせ・苦情対応の再検討	—	—	終了	R3年度までに検討→終了	—	水道総務課	【進捗評価】 令和3年度までで終了 【要因】 苦情件数や内容を精査したところ、局職員に対するお客さまからの接遇上での苦情件数は減少しており、目標を達成したと判断したため	【済】 目標終了			28
水道料金支払い方法の多様化	水道料金の新たな支払い方法の導入について、お客様の利便性の向上を図るため、費用対効果を踏まえながら最新情報及び他の水道事業体の動向など、支払い方法の多様化に向けて調査・研究をする。	水道料金の支払方法の多様化の検討		—	—	電子決済アプリの増(9→10)	R5年度までに検討	—	水道サービス課	【進捗評価】 お客様の利便性の更なる向上に努め、一定の効果を上げた。 【要因】 ・令和2年7月から電子決済の開始（開始時点の対応アプリ数は6種類） ・令和3年4月から検針時の納入通知書即時発行を開始 ・令和5年8月から電子決済対応アプリ数を10種類に増	◎ 順調	【目標値】 R10年度までに検討に変更 【変更理由】 今後も継続的に検討を行うため	これまでの取り組みを継続するとともに、eLTAX（地方税ポータルシステム）の活用等、新たな取り組みの検討を予定している。	29			

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

													進捗評価と見直し結果				No.	
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標（※ 1） 及び検討項目	現状（※ 2） （H28年 度）	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 （R10年 度）	望まし い 方向	担当課 （●…主担当）	令和元～5年度の進捗評価とその要因		（見直しありの場合） 新しい指標・目標値		令和7～10年度の取り組み		
D 水道界の 利の優者 に良企選 業を以 目指し だけす	2	財政 基盤 の 強 化	(1)	自己資金の 確保	資金残高の 管理	災害のような非常時における事業運営の ために30～20億円が必要と見込んでい るため、資金残高がその水準となるよう、 財政計画において自己資金を確保する。	資金残高	36億円	35億円	16億円	30～20 億円	↑	●企画検査室 水道総務課	【進捗評価】 資金残高20億円以上を確保してきたが、令和5年度には 20億円を下回った。 【要因】 ・建設改良費の増加 ・物価高騰	△ 要 検 討		長期的な見通しを踏まえて、料金改定 や企業債の活用により資金残高を確 保する。	30
			(2)	料金水準の 継続的な検 討	料金水準の 算定	第一期基盤強化計画の進捗状況や策定 内容を考慮しながら財政計画を立て、適正 な料金水準の算定を行う。	料金水準の検討	—	—	—	毎年実 施	—	企画検査室	【進捗評価】 令和7、8年に料金改定を行うことを決定した。 【要因】 ・財政計画の定期的な見直し ・経営審議会の実施	◎ 順 調		・令和7、8年に実施する料金改定の 結果を把握し、今後の料金改定の必 要性について検討するとともに、今後 の料金体系のあり方についても研究す る。	31
			(3)	企業債の計 画的な活用	企業債残高 と発行額の 管理	企業債残高の増加を1～2割以内に留め、 10年以内に減少に転じさせられるよう、財 政計画で発行額の適正な管理を行う。	企業債残高	265% （164億 円）	232% （161億 円）	248% （177億 円）	280%以 下 （197億 円以下）	↓	企画検査室	【進捗評価】 企業債残高は増加傾向にあるが、目標の範囲内で収 まっている。ただし、建設改良費が今後増加する見通し であり、企業債残高が減少に転じることは困難と考えら れる。 【要因】 ・財政計画に沿った発行額の管理 ・建設改良費の増加	△ 要 検 討	【新しい指標】企業債残高対給水収益比率 （＝企業債残高/給水収益×100） 【新しい目標値】280%を上限の目安とし、 長期的には減少傾向となるようにする。 【変更理由】 ・企業債への依存度をよりの確に把握でき る指標とし、目標値の水準は類似団体平 均を目安とした。	類似団体平均（30万人以上の中核市） や全国平均を目安とし、長期的には減 少に転じさせられるよう、財政計画で長 期的な視点をもった発行額の適正な管 理を行う。	32
			※（）は指標変更前の数値															
	(4)	水道水の利 用促進	水道水の安 全性やおい しさのPR	広報紙やイベント等様々な機会において、 水道水の利用促進に関する内容を掲載 し、水道水の安全性やおいしさをPRする。	直接飲用率【C 503】	95.8 %	96.9 %	97.1 %	98.0 %	↑	企画検査室	【進捗評価】 年度によりバラツキはあるが、目標に向けて増加傾向で 推移している。 【要因】 ・水道博物館などのイベント、水道水大好きっ子事業、広 報紙、ホームページでの周知	◎ 順 調		これまでの取り組みを継続するととも に、目標達成に向けてこれまでとは別 のアプローチについても検討する。	33		
	3	事業・業 務の効 率化	(1)	水道施設の 最適化	第一期基盤 強化計画の 策定	施設の存続、統廃合及びダウンサイジング を考慮し策定する。	第一期基盤強化 計画の策定	—	—	終了	R3年度 までに検 討 →終了	—	●企画検査室 水道建設課 水道管理課 各営業所	【進捗評価】 令和3年度までで目標終了 【要因】 令和3年度までに第一期基盤強化計画を策定	【済 了 目 標			34
			(2)	事業の進捗 管理と計画 の定期的見 直し	第一期基盤 強化計画の 進捗管理	第一期基盤強化計画の実施期間においては 計画の中間となる5箇年での見直しを行 い、社会情勢の変化を考慮し事業費の平 準化に努める。	第一期基盤強化 計画の検証・見 直し	1回	—	—	R9年度 までに 実施	↑	企画検査室	【進捗評価】 評価困難 【要因】 見直し時期未到来のため	 評 価 困 難		計画の中間となる5箇年目での見直し の実施を行う。	35
			(3)	業務執行体 制の確保と 新たな連携 の検討	水道管理設 工事における 官民連携	水道施設の更新・耐震化工事の増加に対 応するため、官民連携について新たな手法 を決定する。	新たな官民連携 の検討	—	—	工事発 注	小規模 簡易DB の導入	—	水道建設課	【進捗評価】 スケジュールに少し遅れはあるが、目標の範囲内で収 まっている。 【要因】 発注方式や契約方法の検討、発注準備に期間を要した ため。	○ や や 順 調		令和7年12月末までに設計を完了す る。その後、令和8年1月に工事業務 の契約を締結し、令和10年度末まで に工事完了を目指す。	36
					物資共同調 達および新 たな連携の 検証	岡山県水道事業広域連携推進検討会南 西部会において、物品共同調達実現可能 性並びに新たな連携について協議検討を 行う。	共同調達に係る 参加団体数	0 団体	0 団体	終了	12 団体 →終了	↑	●企画検査室 水道総務課	【進捗評価】 令和3年度までで終了 【要因】 共同調達による効果が見込めないため	【済 了 目 標 終			37

【アクションプラン】令和元～5年度の進捗評価と見直し結果

※1…指標で英数字で始まっているものは「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標で、それ以外は本市で定めた独自指標。
※2…ビジョン策定時において、現状分析をした際に基準とした年度（H28年度）

												進捗評価と見直し結果				No.			
取組 姿勢	基本施策	具体的取組	アクション	内容	該当する指標(※ 1) 及び検討項目	現状(※ 2) (H28年 度)	進捗状況 R元年度	進捗状況 R5年度	目標 (R10年 度)	望まし い 方向	担当課 (●…主担当)	令和元～5年度の進捗評価とその要因		(見直しありの場合) 新しい指標・目標値	令和7～10年度の取り組み				
D	3	事業・業務の 効率化	(4)	業務改善案 が提出しや すい体制づ くり	個人の事務の改善から組織的な業務改善 まで、幅広く全員参加で業務改善に取り組 む。	業務改善案提出 件数	6 件	7 件	71件 (0 件)	40 件	↑	●水道総務課 各課	【進捗評価】 業務改善案提出件数は、目標値に達していない年度も あるが、業務棚卸しを実施し、令和5年度は目標値を達 成した。 【要因】 ・業務棚卸しの実施 ・日水協主催事例発表会等への参加	○ やや 順調	指標の計上方法見直し ※令和2年度から業務棚卸し件数、日水 協主催事例発表件数を追加計上	改善報告がしやすい体制づくりを検討 する。	38		
				※()は計上方法見直し前の数値															
				電子入札の 対象拡大	修繕工事及び業務委託工事等について も、電子入札システムを活用した入札を実 施する。	入札制度の検討	毎年実 施	毎年実 施	完了	毎年実 施	—	●水道総務課 各課	【進捗評価】 令和2年度までで目標は終了 【要因】 修繕工事や業務委託工事についても、電子入札シス テムを活用して入札を実施	【済 了】 目 標 終				39	
	4	人材育成と技術の 向上	(1)	専門職員や 資格保有者 の確保	専門職員の 育成及び資 格の取得の 奨励	業務に必要な資格の取得を奨励し、資格 取得者の増員を目指す。	水道技術に関す る資格取得度【C 201】	2.12 件/人	2.26 件/人	2.26 件/人	3 件/人	↑	●水道総務課 水道管理課	【進捗評価】 ほぼ横ばいの推移となっているが、目標値には達してい ない。 【要因】 業務に必要な資格(玉掛け、フォークリフト、クレーン)の 資格者数について、計画的かつ適切な配置を実施	○ やや 順調		玉掛け、フォークリフト、クレーンの資 格取得については、一定数確保できて きたため、今後は人事異動による有資 格者の配置を見ながら資格取得を勧 奨していき、また準中型免許等の資格 取得についても検討する。	41	
				(2)	技術力の向 上	専門知識の 推進	各種研修への参加による技術習得を推進 するとともに、レベルに応じた内部研修(ス テップアップ研修など)を充実させ、技術継 承及び技術向上を目指す。	外部研修時間【C 202】	7.9 時間/人	19.5 時間/人	11.4 時間/人	20 時間/人	↑	●水道総務課 水道管理課	【進捗評価】 職員1人あたりの時間について、外部・内部研修どちらも 増加傾向にあり、内部研修についてはすでに目標値を達 成している。 【要因】 ・令和3年度からステップアップ研修導入 ・新型コロナウイルス5類移行による外部研修が再開、参 加自粛の解除 ・Zoom等のオンライン受講増加による外部研修へ参加し やすい環境の整備	○ やや 順調		在局年数に応じた専門知識やスキル アップの向上を目指し、内部研修だけ でなく、外部研修受講の勧奨をしてい く。 またステップアップ研修は、法令改正 等や受講者アンケートにより内容をブ ラッシュアップしていく。	42
								内部研修時間【C 203】	2.1 時間/人	0.9 時間/人	10.4 時間/人	10 時間/人	↑						
ステップアップ研 修の実施	—	—	3 回/年					3 回/年	↑										