

### 行動計画シート（下半期）

行動主体名	<b>水道管理課</b>
課・室・施設長名	<b>吉川 真一</b>
①組織の使命	安全な水をいつでも使えるよう適正な施設整備・運営管理を行うとともに、常に経営の効率化を図り、将来も安定的に供給していけるよう計画的な施設更新を行い、運営基盤を強化していくこと。
②現状認識及び中期展望（向こう3年内）	各業務の取扱いについて職員間・地域間の不統一が解消されていない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道料金について統一の方向で調整，加入負担金の調整</li> <li>・各事業別経営分析・財政計画（事業計画）の策定</li> <li>・各業務について処理方式の統一・事務の効率化</li> </ul>
③事務改善に関する行動計画	開閉栓手続き簡略化の検討 開閉栓受付業務の平準化 業務営業部門の外部委託についての検討 停水サイクルの見直し及び徴収体制の強化
④接遇改善に関する行動計画	「昼窓」体制の確立 窓口を含む執務室の毎日の清掃 接客業経験職員による実務研修の実施
⑤経費節減に関する行動計画	課内検討チームの設置 他団体・公共事業体の先進事例や，企業側の取り組み等情報収集
<b>⑥上記③～⑤に対する 上半期自己評価</b>	上期は窓口業務の改善・充実に重点を置き、「昼窓」対応を継続するとともに，開閉栓手続きの一部簡略化（市内転居）を実施した。外部委託については，実施団体等の情報収集を行った。
<b>⑦上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</b>	引き続き窓口業務・開閉栓業務の改善を進めるとともに，徴収業務の見直し，徴収体制の整備・強化を行う。 経費節減に関する課内検討チームを立ち上げ，業務営業部門の外部委託をはじめ，経営効率化のための具体的な検討を行う。
<b>⑧下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価</b>	下期は経費節減に関する課内検討チームを立ち上げ，18年度予算執行に一部反映するが，徴収体制の整備・強化については立ち遅れており，今後も事務改善を含め取組みの継続が必要である。 なお，「昼窓」体制の確立と執務室等の毎日清掃は定着した。

### 行動計画シート（下半期）

行動主体名	<b>上水道課</b>
課・室・施設長名	<b>今村 秀樹</b>
①組織の使命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 清浄にして豊富低廉な水を供給し，公衆衛生の向上と生活環境の向上を図る。</li> <li>2 温泉利用の促進を図り，公共の福祉の増進に寄与する。</li> <li>3 工業用水の合理的な供給の確保と水源の保全を図り，工業の健全なる発達に資する。</li> </ol>
②現状認識及び中期展望（向こう3年内）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道施設49箇所，公衆浴場7箇所について，施設台帳の整備がなされていない。</li> <li>2 施設の維持管理に統一性が見られない</li> <li>3 上水道施設については第三者委託の拡大推進，公衆浴場については指定管理者制度の導入及び民間譲渡の推進を図る。</li> <li>4 水道施設の事業統合について検討する。</li> </ol>
③事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 施設の現況調査を実施し，施設台帳の整備を行う。</li> <li>2 施設の維持管理についての統一を図る。</li> <li>3 ホームページ，広報誌等による情報公開。</li> <li>4 危機管理マニュアルの作成。</li> <li>5 水道事業5ヵ年計画の作成。</li> <li>6 本庁，支所間において研修を行い連絡を密にし，共通意識を持つ。</li> </ol>
④接客改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 お客様からの依頼，相談，苦情等があった場合，丁寧かつ迅速に行動し住民サービスの向上に努める。</li> <li>2 課内及び係内のミーティングを密に行い企画，立案，問題点等の共有化を図る。</li> </ol>
⑤経費節減に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 施設の民間委託等の推進。</li> <li>2 施設で使用する薬品，資材等の単価統一。</li> <li>3 可能な限り昼食時間は消灯する。</li> </ol>
<b>⑥上記③～⑤に対する上半期自己評価</b>	<p>水道施設及び公衆浴場施設台帳の整備はほぼ完成。施設で使用する薬品の価格については本土，甌島で統一した。危機管理マニュアルは作成済み，水道事業5ヵ年計画は策定中。</p>
<b>⑦上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</b>	<p>公衆浴場6施設の指定管理者制度導入及び2施設の民間譲渡の手続きを進める。水道法第21条第1項に基づく水質検査（毎日検査）について，本庁では民間委託で実施しているが，各支所においては職員で実施している，各支所においても民間委託ができないか早急に検討する。上甌地域簡易水道事業の事業統合について検討する。</p>

<p>⑧下半期及び17年度 を通して具体的な取組 の自己評価</p>	<p>公衆浴場6施設の指定管理者制度導入及び2施設の民間譲渡の手続きを進める。水道法第21条第1項に基づく水質検査（毎日検査）について、本庁では民間委託で実施しているが、各支所においては職員で実施している、各支所においても民間委託ができないか早急に検討する。上甑地域簡易水道事業の事業統合について検討する。</p>
--	---

## 行動計画シート（下半期）

行動主体名	<b>下水道課</b>
課・室・施設長名	<b>福山 清和</b>
①組織の使命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汚水処理事業の推進により、市民の生活環境改善と公共用水域の水質保全を図る。</li> <li>2. 都市部の浸水防除を行って市民の生命・財産を守り、都市機能の保全を図る。</li> </ol>
②現状認識及び中期展望（向こう3年内）	<p>（課 題）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合併後の下水道使用料金統一及び下水道事業の健全経営化             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 里処理区を含む12処理区の20m<sup>3</sup>当たりの使用料金は格差が大きいことから、下水使用料の見直しを進める必要がある。</li> <li>② 維持管理費について、収支バランスが取れていない処理区が多いため、収支の改善を図る必要がある。</li> <li>③ 負担金徴収率の統一の見直しを進める必要がある。</li> </ol> </li> </ol> <p>（見通し・目標）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上下水道事業運営審議会への諮問</li> <li>2. 公共下水道事業構想の見直し</li> <li>3. 接続普及拡大の推進及び徴収率向上             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 適切な下水道使用料を設定し、これの確実な徴収に努める。</li> <li>② 下水道使用料収入を増やすため、処理区別の接続数値目標を設定し、下水道への接続拡大に努める。</li> <li>③ 処理区ごとの下水道台帳を整備するなど経営分析を行い、中期経営計画を策定する。</li> </ol> </li> </ol>
③事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務が特定の人に集中しないように調整し、チームワークにより時間外勤務の削減と、勤務にメリハリをつけて心身共の健康管理を推進する。</li> <li>2. 毎朝実施の日程等の連絡により情報の共有化を図り、各自が業務日誌の記帳により進捗の把握と、今後の懸案事項や改善策を提案する。</li> <li>3. 常に新しい目で事務を見直すために各自が問題意識をもち、全員の参画で課内協議を開き、改善期限を切って実行し、フォローアップを行う。</li> </ol>
④接遇改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様の満足度を上げて、使用料等を気持ちよく支払っていただく為、相手の立場に立った解り易い言葉での説明をし、常に明るい対応を心がける。</li> <li>2. 第一印象は特に大事であるため、職員は身だしなみに気をつけ、電話では第一声の響きに注意をはらって、課名と氏名を先に名のる。そして、まず相手の話を十分聞いて内容を理解してから、お客様に対応するよう心がける。</li> </ol>

<p>⑤経費節減に関する行動計画</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 下水道事業の独立採算を基本に健全な経営を図るため、各汚水処理施設の無駄の削除と計画的な維持修繕を行う。また、消耗品購入から施設修繕及び光熱水費や人件費を含む包括民間委託を調査し、早期の実施を目指す。工事については発注前や施工時に必ずコスト削減の検討を行う。</li> <li>2. 各下水道事業の特徴と地域性をマッチさせ、最小の経費で目的（水質と生活環境の向上）を達成させるため、下水道の接続推進を行うとともに、下水道基本構想の見直しを行う。</li> </ol>
<p>⑥上記③～⑤に対する上半期自己評価</p>	<p>③の事務改善は、チームワーク、朝会による情報の共有化等について実施しているが、情報の共有化及び報告・連絡・相談について、未だ十分とは言えないため、さらに各自の意識改革を進める。</p> <p>スケジュール管理とフォローアップについては、年度末完成を目指し各自実施中であるが、毎月の全体把握が未だ十分とは言えない。</p> <p>④の接遇改善は、公共下水道の接続推進など OJT や OFFJT を通じての研修や指導により、電話や市民への対応が上期よりも良くなっている。また、身なりも前期より少し改善されてきている。</p> <p>⑤の経費節減は、汚水処理施設の管理委託仕様書統一を実施済み。</p> <p>接続数値目標達成に向けて、広報活動、相談窓口の設置、事業所訪問の実施、出前講座の実施、各集落排水の推進委員や自治会長への説明会、「下水道の日」のイベント実施など地道な展開を行った。</p> <p>また、計画や設計時及び実施時において、コスト削減の検討を行っており、各下水道事業の特徴を踏まえ、費用対効果の優れた計画とするために、全体的な構想見直しを実施中であり今後も進めていく。</p>
<p>⑦上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最小の経費で最大の効果を得るため、さらに事務事業の見直しを進める。また、水環境への市民の意識を高めるため、さらに広報紙やホームページ及びイベント等で、広報や啓発活動を実施する。</li> <li>2. 下水道接続率の目標達成のため、貸付制度等の整備や、事業所訪問や説明会等をさらに実施し、処理区域内の未接続家屋等の早期接続を目指す。あわせて、職員の接遇改善を進める。</li> <li>3. 下水道料金統一のため、処理区別経営シュミレーション等の事務を行い、上下水道事業運営審議会での審議を経て、下水道料金の統一を進める。</li> <li>4. 下水道構想見直しに伴ない、アンケート調査(パブリックコメント)等を行い、地元の意向と経費節減を事業計画に十分反映させる。</li> </ol>
<p>⑧下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職員が創意工夫し、経費節減に努めた結果、一般会計と4特別会計（公共下水道、農業集落排水、漁業集落排水、浄化槽事業）の全ての会計において、予算を削減して執行することが出来た。</li> <li>2. 公共下水道（川内処理区）の接続率は、103%で目標を達成した。また、排水設備工事の貸付制度を整備し、事業所訪問や戸別訪問を行うとともに、下水道普及のため業者や地元説明会を実施した。</li> </ol>

	<p>3. 下水料金統一のため、上下水道審議会で現地調査（甌島と本土）を含む審議会を6回実施し、料金統一等の方向性を決定した。</p> <p>4. 下水道構想見直しのため地元説明会を実施し、地元の意向把握に努めるとともに、今後事業計画へ反映できるように取り組んだ。</p> <p>5. 情報の共有化や職員の意識改革を進めることによって、年度当初の計画目標をほぼ達成することが出来た。</p>
--	---

（下水道課）