

第4章 須賀川市水道事業の目指すべき方向

4-1 将来像

安心なすかがわの水 いつでも いつまでも

本市では、給水開始以来、安心・安全・安定を使命に、お客さまにできる限り低廉な価格で水道水を供給してまいりました。しかし、人口や水需要の減少に加え、施設の老朽化やお客さまニーズの多様化など、水道事業を取り巻く環境は大きく変化しています。これからの須賀川市の水道は、これら諸問題に的確に対応し、次世代に須賀川市の水道を継承していく使命があります。

そこで、お客さまに信頼され満足していただける水道の持続を目指し、本市水道事業の将来像を定め、この将来像のもと本市の水道を守り、そして発展させていくこととします。

将来像は、本市総合計画である「新生すかがわ2007」と国の「水道ビジョン」を踏まえ、地方公営企業のあるべき姿として「安心なすかがわの水 いつでも いつまでも」と定め、今世紀半ばごろまでの長期的な視点から現状と将来像とのギャップの解消を目指し、たゆみなく事業を展開してまいります。



4-2 将来像を実現するための目標

本市が将来像として掲げた、「安心なすかがわの水 いつでも いつまでも」を実現するために5つの目標を定めました。この5つの目標により、課題の解決を実現し将来の社会経済状況の変化にも柔軟に対応できる水道を構築していきます。

安心・安全な水をお届けします

水道事業にとって最も大切なことは、お客さまから水道を信頼していただくことです。そのためには、お客さまへお届けする水が安心で安全であることが必要不可欠です。これまでも安心・安全な水をお届けするための取組みを行ってきましたが、今後は、更なる努力を積み重ね、より一層安心・安全な水をお届けします。

いつでも水をお届けします

お客さまの蛇口から24時間、356日いつでも水がでることは、あたりまえのことです。このあたりまえのことを行うためには、各施設がいつでも正常に稼働し、もしトラブルがあった場合においても迅速に対応していくことが必要です。今後は、地震や災害に強い施設の構築や危機管理体制の更なる強化などを行い、いつでも水をお届けします。

いつまでも水をお届けします

お客さまに末永く水道を使用していただくためには、水道事業経営の安定を図ること、そしてどのような問題にも対応できる組織と人材をつくっていくことが必要不可欠です。そのために今まで以上に事業経営の効率化を図るとともに、柔軟な対応と信念を持った組織づくりや人材づくりを推進し、いつまでもお客さまに水をお届けします。

お客さま満足度を向上します

お客さまへの給水サービスの質を向上するためには、お客さまの望むことの実現、不安なことの解消をしていくことが必要です。今後も、お客さまサービスの向上を図るとともに、お客さまに対し積極的な情報公開を推進し、お客さま満足度を向上します。

環境にやさしい水道を推進します

今、全世界規模で環境の悪化が懸念されています。次世代によりよい環境を残していくために水道事業においても環境に与える負荷を少なくしていくための事業を進め、環境にやさしい水道を推進します。

4-3 目標を達成するための基本方針

4-2に示す目標を達成するための「基本方針」を定めました。この「基本方針」のもと各施策を実施していきます。

目標【安心・安全な水をお届けします】

○安心できる水源の確保

お客さまが安心できる水道を構築するためには、なにより安心できる水源を確保することが必要です。そのため、将来にわたり安心できる水源を確保していきます。

○安全な水の供給

お客さまに安全な水をお届けすることは、水道事業者の最大の使命です。現在の水源などは、自然環境の変化などにより水質が悪化する場合があります。水質の悪化は安全な水の供給の妨げになることは言うまでもありません。そのため、水質管理や浄水処理の強化などにより、お客さまに安全な水をお届けします。

目標【いつでも水をお届けします】

○災害に強い施設の構築

いつでもお客さまに水をお届けしていくためには、災害があっても常時、水を供給することができる施設を構築していく必要があります。そのため、現在の水道施設のうち耐震化されていない施設に改修などを実施し、災害に強い施設を構築します。

○施設の適正管理の推進

水道施設は、一度構築すれば将来にわたって使用できるものではありません。経年とともに老朽化し様々な不具合が生じてきます。そのため、適正な時期に適正な更新や管理を実施していかなければなりません。そのため、水道施設の維持管理を強化するために施設の更新や管理の適正化を推進します。

○危機管理体制の強化

災害や事故はいつ発生するかわかりません。災害や事故が発生した場合には、最悪の場合給水機能がストップしてしまう恐れもあります。そのため日頃より災害や事故が発生した場合を想定し、迅速かつ的確に対処していくための危機管理体制を強化します。

目標【いつまでも水をお届けします】

○経営基盤の強化

お客さまにいつまでも水をお届けするためには、何より経営が安定していなければなりません。経営が不安定な状況では、各種施策を実施していくことが困難になり、水道事業の責任を果たせなくなる恐れもあります。そのため、水道料金の適正化や公平負担の推進などを実施し経営基盤を強化します。

○経営効率化の向上

水道事業は、お客さまからの水道料金などを主な財源として運営されています。この限られた財源を効率よく効果的に使用していくためには、あらゆるムリ・ムラ・ムダを省いていく必要があります。そのため、組織の活性化や人材づくりはもとより、積極的な民間活力の導入などを図り、経営効率化を向上します。

目標【お客さま満足度を向上します】

○お客さまサービスの向上

お客さまが満足して水道を利用していただくためには、お客さまのニーズや不満と現実とのギャップを埋めていくことが必要になります。そのためには、お客さまが便利と思えるサービスの提供やおいしいと感じる水を供給していき、お客さまサービスを向上します。

○積極的な情報公開の推進

お客さまと水道事業との信頼関係をより深いものとするためには、お客さまの声に積極的に耳を傾けると同時に、お客さまに水道事業の今を理解していただき、お客さまと共に歩んでいくことが必要になります。そのために様々な情報を共有していくため積極的に情報公開をします。

目標【環境にやさしい水道を推進します】

○省エネルギー・リサイクルの推進

水道事業は、水を供給していくため多くの施設を所有し、その施設を運転していくために多量のエネルギーを消費しています。環境にやさしい水道を推進するため、消費エネルギーの削減やリサイクルの推進をします。

