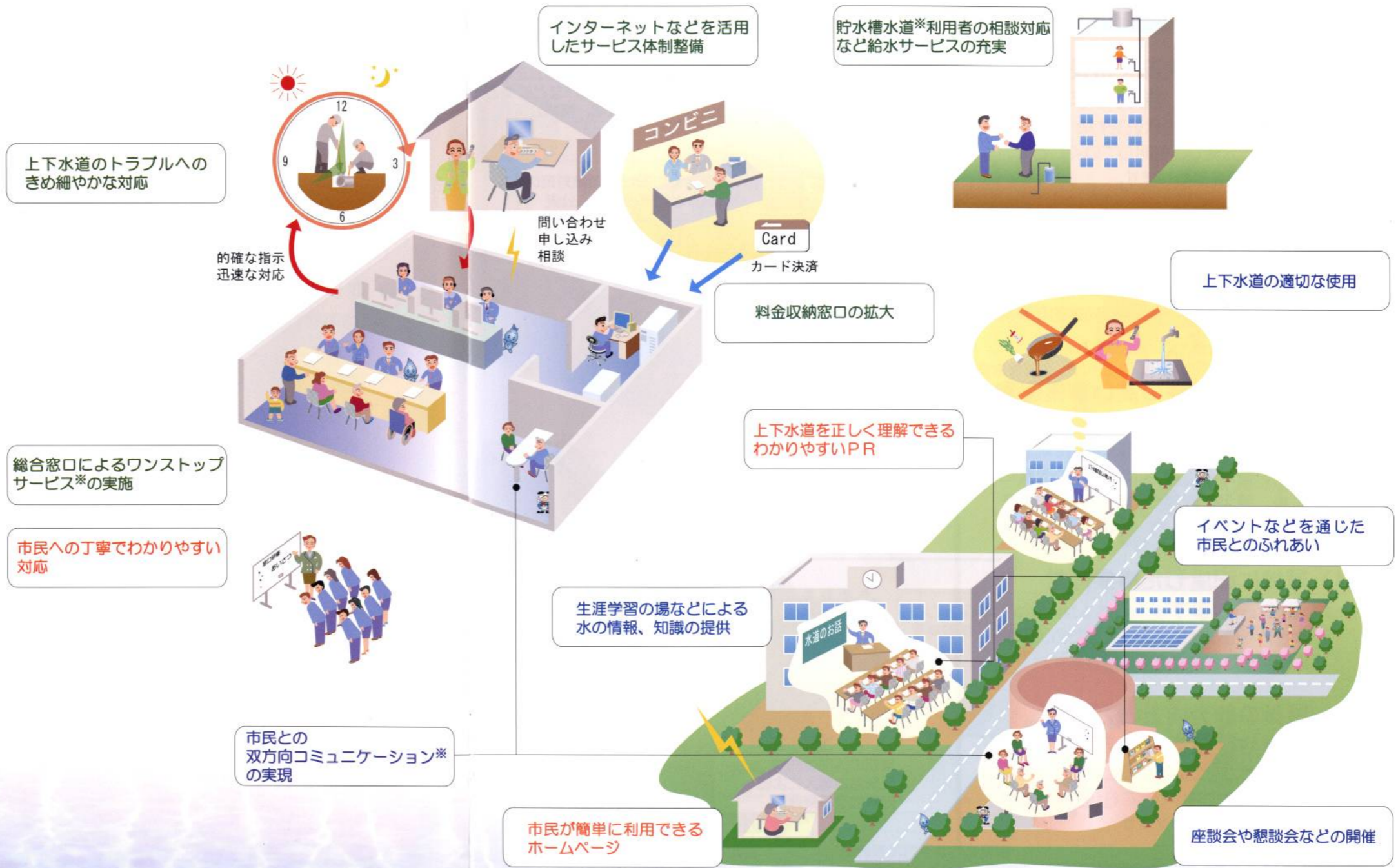


# 基本方向①

## 「市民との協働と質の高いサービスをめざします」

### これからの取り組み方針

- (1) **市民の満足度を高めるサービスをめざします。**  
サービス向上とコストのバランスも考え、総合的に市民の満足度を高める質の高いサービスをめざします。
- (2) **対話を大切にして市民との信頼関係を築きます。**  
市民との対話を大切にして、市民との信頼関係を築き、市民とともに事業を進めていきます。
- (3) **市民にわかりやすいサービスをめざします。**  
利用する立場に立ち、市民が利用しやすく分かりやすいサービスを提供していきます。



### 用語説明

#### ■双方向コミュニケーション

事業者からの一方的な情報発信だけでなく、インターネットなどを利用して、利用者からの意見や地域情報を受け、事業に役立てるとともに、事業者と利用者が、お互いに情報を共有することです。

#### ■貯水槽水道

マンションやビルなどに設置される、水道水をためる施設（受水槽・高置水槽）やこれに付随する施設の総称です。

#### ■ワンストップサービス

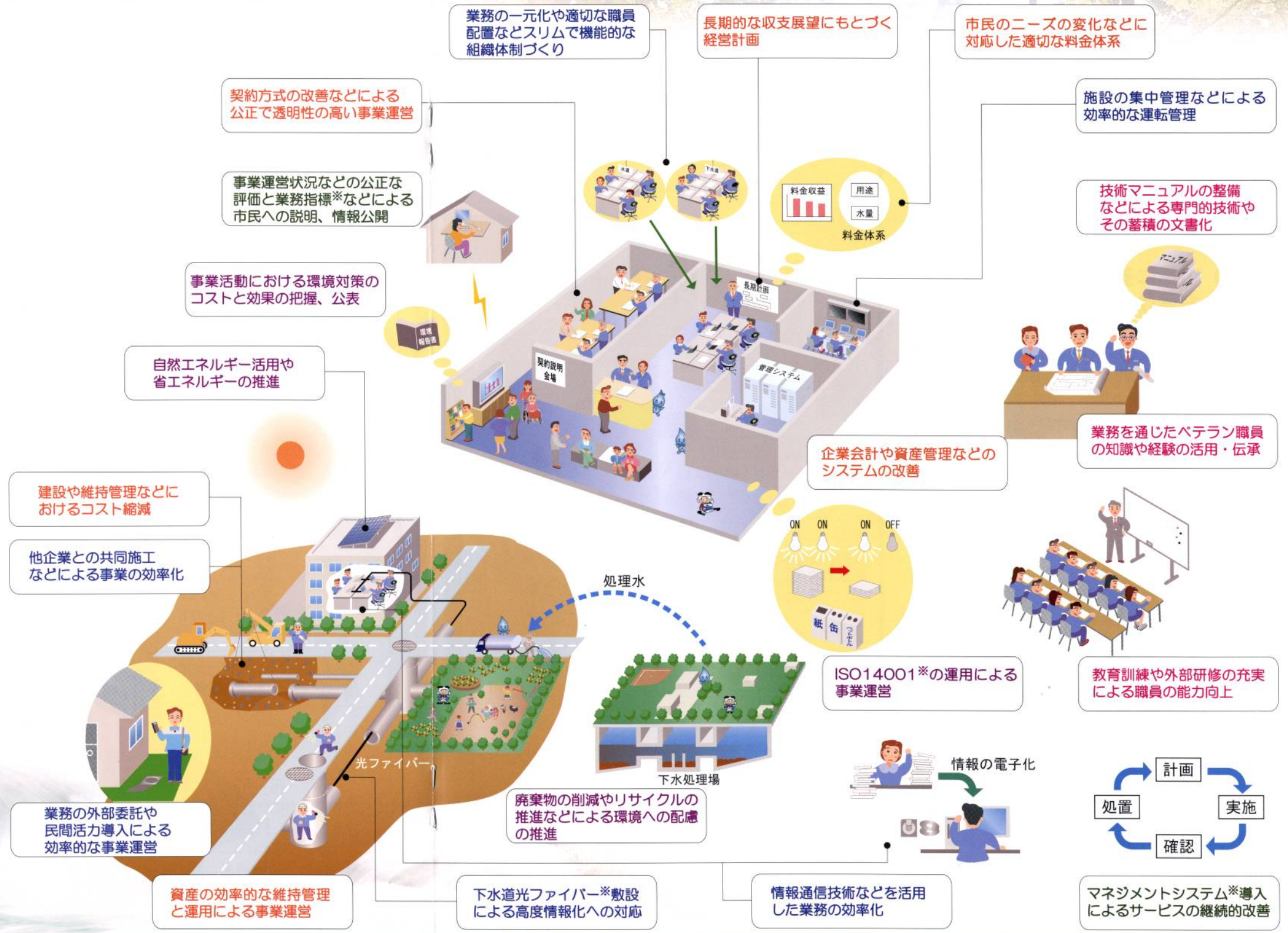
1つの窓口でさまざまなサービスを、複合的に提供することです。例えば、従来は、別々の窓口で行っていた行政サービスを1つの窓口でできるようにすることです。

# 基本方向②

## 「将来にわたって健全な事業運営を行います」

### これからの取り組み方針

- 事業運営の状況を市民にわかりやすく説明します。**  
市民に事業運営の状況をわかりやすいかたちで公開し、説明していくことで、説明責任※を果たします。
- 機能的な組織による効率的な事業運営を行います。**  
社会環境や経営環境の変化などに対応できる機能的な組織による効率的な事業運営を行います。
- 健全で透明性の高い事業運営を行います。**  
将来にわたって健全な経営を持続するため、財政基盤の強化や事務の改善により、健全で透明性の高い事業運営を行います。
- 環境に配慮した事業運営をめざします。**  
次世代へ健全な環境を伝えるため、環境に配慮した事業運営をめざします。
- 職員の能力向上とともに、技術や経験を伝えます。**  
職員の能力向上に努めるとともに、職員の世代交代に対して、これまでに培われた技術や経験を伝えます。



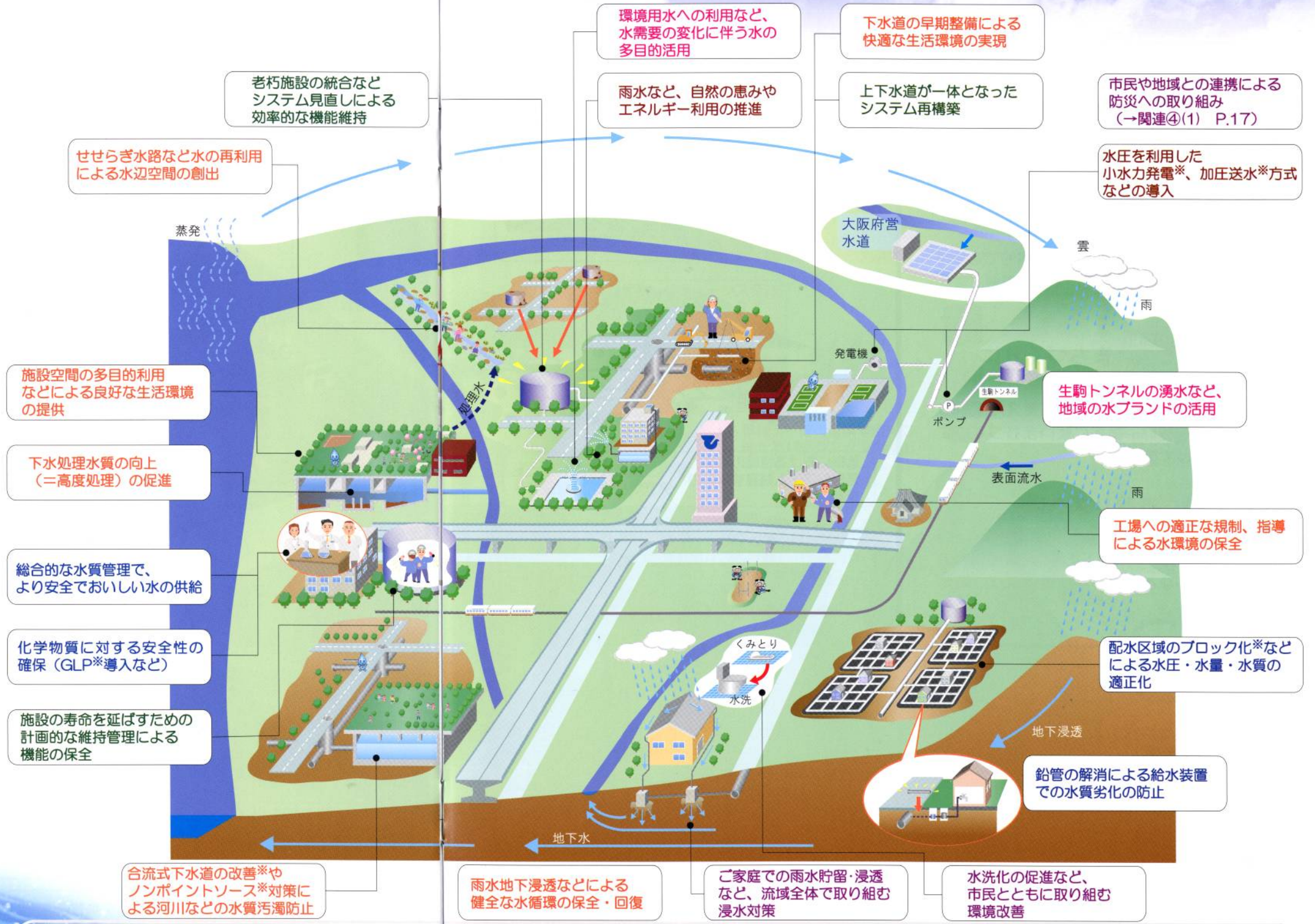
用語説明	
<p>■ ISO14001 国際標準化機構 (ISO) により制定された「環境マネジメントシステムに関する国際規格」のことであり、組織が環境への負荷を改善していくための体制や手続きなどについて必要な事項を定めたものです。</p>	<p>■ 業務指標 水道や下水道のサービス水準を向上させるために、事業全般についての水準を様々な面から数値により示す指標のことです。</p> <p>■ 下水道光ファイバー 一般の電線ケーブルに比べ、大容量のデータ通信が可能となる光ファイバーケーブルを、下水道管内に敷設して、情報通信網などに利用するものです。</p>
	<p>■ マネジメントシステム 事業者が目的を定めて取組を進めるにあたり、方針や目標等を自ら設定し、これらの達成に向けて継続的に取り組んでいくことを「マネジメント」といい、このための組織的な仕組み（体制や手続きなど）のことです。</p> <p>■ 説明責任 企業や行政がお客さまや地域住民に組織の活動や経営内容などについて説明を行う責任のことです。</p>

# 基本方向③

## 「安心快適な生活環境の実現と持続可能な発展をめざします」

### これからの取り組み方針

- ライフラインの機能を維持保全します。**  
増加する老朽施設に対して適切な対応を行うなどにより、ライフラインに必要な機能を維持保全します。
- 市民に安全な水を、安定してお届けします。**  
総合的な品質管理や施設の整備などにより、市民に安心して使ってもらえる安全な水を安定してお届けします。
- 快適な暮らしとうるおいのあるまちづくりに貢献します。**  
市民が快適で衛生的な生活をおくるとともに、清らかな水環境や健全な水循環の保全創出などによるうるおいのあるまちづくりに貢献します。
- 市民とともに安心快適な生活環境を実現していきます。**  
市民と連携し、ともに行動していくことで、安心して快適に暮らせる生活環境を実現していきます。
- 水の付加価値を創造します。**  
将来の水需要の変化に対応して、水の新たな可能性を見だし、付加価値を創造していきます。
- 未利用エネルギーの有効活用を推進します。**  
持続可能な社会をめざし、上下水道において発生する未利用のエネルギーを有効に活用していきます。



### 用語説明

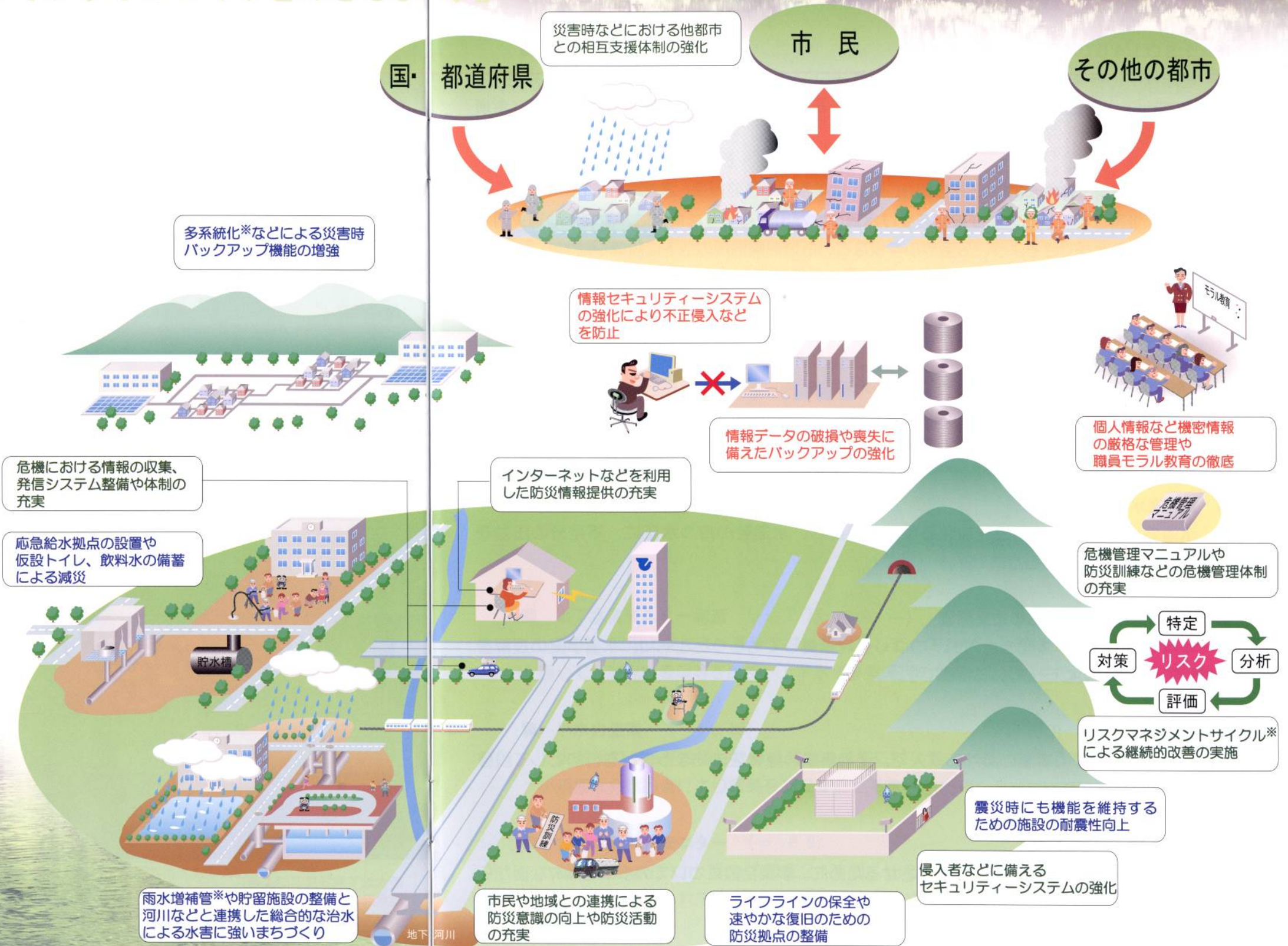
- 加圧送水**  
水道管にポンプなど圧力を加える設備を設置し、水道管の持つ水圧に、不足分の圧力を加え、必要な水圧を得る方式です。
- 合流式下水道の改善**  
汚水と雨水を同じ管で流す「合流式下水道」は、下水の処理能力を超える雨が降ると、雨で薄まった汚水がそのまま河川へ流れ、水質汚濁の原因となっています。そのため、貯留や浸透施設などを設置し、「合流式下水道」の欠点を改善することで、水質汚濁を防ぎます。
- 小水力発電**  
大規模なダムを設置したダム式水力発電に対して、水道水を送るための圧力などを利用した小規模な発電設備により電気をおこすことです。
- GLP (優良試験所規範)**  
安全性試験等の精度を維持するために、設備、組織、操作等の手順等について定めた管理基準のことです。
- ノンポイントソース**  
工場や排水路など水の汚れの発生元を特定できるものをポイントソースといいます。それに対して、道路や農地など水の汚れの発生元を特定できないものをノンポイントソースといいます。
- ブロック化**  
配水区域を、小さく分割して管理することです。水圧、水量、水質などの管理や、適正化が容易となるほか、災害、事故等の影響を少なくすることや、早期復旧が可能となります。

# 基本方向④

「危機に強いまちづくり、ライフラインづくりをめざします」

## これからの取り組み方針

- (1) 災害や事故、テロなどの不測の事態に備えます。**  
あらゆる危機を想定し、効率的で効果的な対策をとることで、不測の事態に備えます。
- (2) 災害に強いまちづくりに貢献します。**  
地震や水害などの発生に備えた施設の整備を行い、災害に強いまちづくりに貢献します。
- (3) 様々な情報リスクに備えます。**  
機密情報の漏洩や不正侵入による情報の改ざんなど、様々な情報リスクに備えます。



**用語説明**

■**雨水増補管**  
大雨による浸水を防ぐために、従来の下水管の能力を補う目的で、新たに管路をつくり、雨水を流すものです。

■**多系統化**  
水道水を1つの水源や配水池から1系統で給水区域へ送るのではなく、複数の水源や配水池から複数の系統により送れるようにすることで、1系統が事故などにより破断した場合でも、他の系統から水道水を送れるため、断水などの被害を最小限に抑えることができます。

■**リスクマネジメントサイクル**  
リスクを適切に処理するために、組織が求めるリスク対策の基本方針にもとづき、リスクの特定・分析・評価・対策を行うという一連の流れを継続的に繰り返して、最も効果的にリスクを処理するための仕組みのことで、