

## 令和元年度 部局長マネジメント方針

かがわ ひろのぶ  
上下水道局水道総務部長 賀川 広宣



### 仕事に対する基本姿勢

水道事業は「安全でおいしい水を、低廉かつ安定的に市民の皆様を提供すること」が使命であり、平時・非常時を問わず、市民生活に一刻たりとも欠くことのできないライフラインであります。

これらのサービスを皆さまに提供するにはさまざまな経費が必要であり、そのほとんどは皆さまがお支払いになる水道料金で賄っています。しかし、近年、人口減少社会の到来、節水型社会への移行に伴い、水需要は減少傾向にあり、本市の水需要も年々減少の一途を辿っており、水道料金の収入も減少傾向にあります。

一方、コスト面では高度成長期に建設した水道施設が老朽化し更新時期を迎えていることや、近い将来必ず発生するといわれる大震災等に備え災害に強い施設の構築など多額の費用を要し、水道事業の経営環境はますます厳しさを増しています。

そのため水道職員一同、チーム力を高め、業務の効率化に向け事務事業の見直しを実行し、スリムで機動的な組織づくりを目指している所であります。また、新たな市民目線で常にコスト意識と自己研鑽を忘れることなく推進することが、延いては市民サービスの向上に繋がるものと考えております。

市民生活にとって欠くことのできない水を、将来にわたって安定してお届けし、安心して快適に暮らせるまちづくりを進めるため、より一層の健全経営に努めてまいります。

### 平成30年度の振り返り

前年度重点課題として掲げました「効果的・効率的かつ適正な事務執行に努め、経営意識を高めます」・「健全経営を推進するため未収金を減少させます」これら2項目につきましては、平成30年度から局独自で内部統制の強化に取り組んでおり、業務改善やリスク管理を行っています。また、資金管理においても適正かつ安全性を担保した資金計画・運用を行い、平成30年度においても黒字決算になる見込みであります。

次に水道料金の未収金を減少させる取り組みといたしましては、新規及び長期滞納者への給水の停止を毎月行い、高額滞納者への折衝、休日の特別徴収等、臨戸訪問を実施し、平成

24年度以降の収納率99%台を維持することが出来ております。

また、「アウトソーシングによる効率的な業務運営について、より検討進めます」につきましては、業務改善検討委員会の中で議論してきましたが、更に検討を進めるべく包括的な外部委託に特化した検討組織を立ち上げ業務の効率化、経営健全化に向け検討を進めています。

## 令和元年度に取り組む重点課題

### 1 効果的・効率的かつ適正な事務執行に努め、経営意識を高めます

水道事業は東大阪市が営む公営企業であります。企業の経済性を発揮するとともに、公共の福祉を増進するように運営しなければなりません。皆さまに安全で安心な水を持続的にお届けするため、経済性と福祉の増進の両立を迫り、職員一人ひとりが水道事業への経営意識を高めてまいります。

意見具申

- ・職員一人ひとりが企業職員としての自覚を高め、意識改革に挑み、効果的・効率的な事務執行に努めるべく引き続き内部統制の強化に取り組んでまいります。
- ・資金管理においては、綿密な資産計画の下、安全性を最優先し、適正な資金を確保したうえで効率的な資金運用による増収に努めます。
- ・上下水道局の両事業間の積極的な人事異動により、事業の情報や課題を共有し、職員を育成しながら、局全体の更なる効率化の向上、技術力の確保を図ります。

### 2 健全経営を推進するため未収金を減少させます

水道事業は独立採算制をとっております。水道事業の運営には様々な経費がかかり、そのほとんどが皆さまからお支払いいただく水道料金で賄われています。

皆さまにご負担いただく水道料金について、未納の方があると、きちんと納付いただいた方の水道料金だけで事業運営を賄うことになり、お客様間の公平性を欠くこととなり、また、事業面においても大震災に備えた耐震化の推進に遅れが生じたり、経営を圧迫することにもなります。よってお客様間の公平性を保ち、健全経営を推進するため、滞納額の削減に努めてまいります。

- ・上下水道職員による休日等の特別徴収を実施します。
- ・料金滞納者に対し給水の停止を強化します。
- ・滞納者の実情に応じた納付相談を充実させます。
- ・料金滞納の未然防止のため、口座普及率を向上させます。
- ・収納窓口の更なる拡大を検討します。

### 3 アウトソーシングによる効率的な業務運営について、より検討を進

#### めます

水道事業における現状は、少子高齢化による給水人口の減少、節水意識の向上や企業の減少など極めて厳しい環境下であり、職員一人ひとりが現状の認識と自助努力をし、徹底した効率化、経営健全化を行うことが求められています。

特に営業部門である窓口関連業務と検針業務は、それぞれ直営と委託をしていますが、このことにより業務の複雑化、非効率化を招く結果となっており、今後、執務スペースの問題、配置人員や機動的な組織の在り方の検討においても大きな弊害となっています。

早急にアウトソーシングを含めた抜本的な見直しが必要であり、より検討を進めてまいります。