

甲府市上下水道事業経営計画 2008

後期実施計画(平成 25 年度 ~ 平成 29 年度)

平成 25 年 3 月
甲府市上下水道局

目次

第1章 総論

1 計画の策定にあたって	1
--------------	---

第2章 現状と推移

1 水需要の動向	3
2 経営状況	5
3 経営計画の取り組み状況	7

第3章 事業計画

計画期間における主な取り組み	15
1. 安心・快適な生活環境の創造	15
2. 危機管理対策の充実	16
3. 持続可能な事業経営	17
4. 満足度の高いお客様サービスの向上	19
5. 環境と社会に配慮した事業の推進	20
計画期間における取組事業計画	22
1. 事業一覧	22
2. 取組事業計画	24
3. 重要業務指標（KPI）	75
4. 財政収支見通し	78

1 計画の策定にあたって

本市の水道事業は大正 2 年に給水を開始して以来 100 年間、下水道事業は昭和 37 年に供用を開始して以来 50 年間、市勢の発展、快適な市民生活や経済活動を支える社会基盤施設として、重要な役割を果たしてきました。

平成 19 年 4 月に水道局と下水道部が組織統合をし、新たに上下水道局として水道・下水道といった個別の事業の枠組みにとらわれず、上下水道事業を一体的にとらえて取り組む体制の推進を図ってきました。

そして、平成 20 年 3 月に水道事業並びに下水道事業のあるべき姿と目指すべき方向性を明らかにした、「甲府市上下水道事業経営計画 2008」（以下「経営計画」という。）を策定しました。

経営計画は、平成 20 年度から平成 29 年度までを計画期間と定め、事業経営の基本理念を「お客様との信頼関係を大切にし、子や孫の時代にも「水」を通じた潤いのある生活環境を、安定的に提供し続けます。」と掲げ、「安心・快適な生活環境の創造」、「危機管理対策の充実」、「持続可能な事業経営」、「満足度の高いお客様サービスの向上」、「環境に配慮した事業推進」を経営方針として、基本理念を実現するために施策や事業に取り組んできました。

今回新たに策定した「甲府市上下水道事業経営計画 2008・後期実施計画」（以下「本計画」という。）は、経営計画の達成状況や問題点を踏まえて計画を見直すとともに、お客様満足度調査¹の結果や甲府市上下水道事業懇話会²の提言を取り入れ、新たなニーズや課題にも対応できるよう経営計画のフォローアップとして、平成 25 年度から平成 29 年度までの今後 5 年間の財政的な裏づけを伴う実行計画として策定しました。

上下水道局では、これからの 50 年・100 年も「安心・安全で安定した上下水道事業」を維持していくため、本計画に基づき、事業を取り巻く課題に的確に取り組みながら、お客様から信頼される公営企業をめざします。

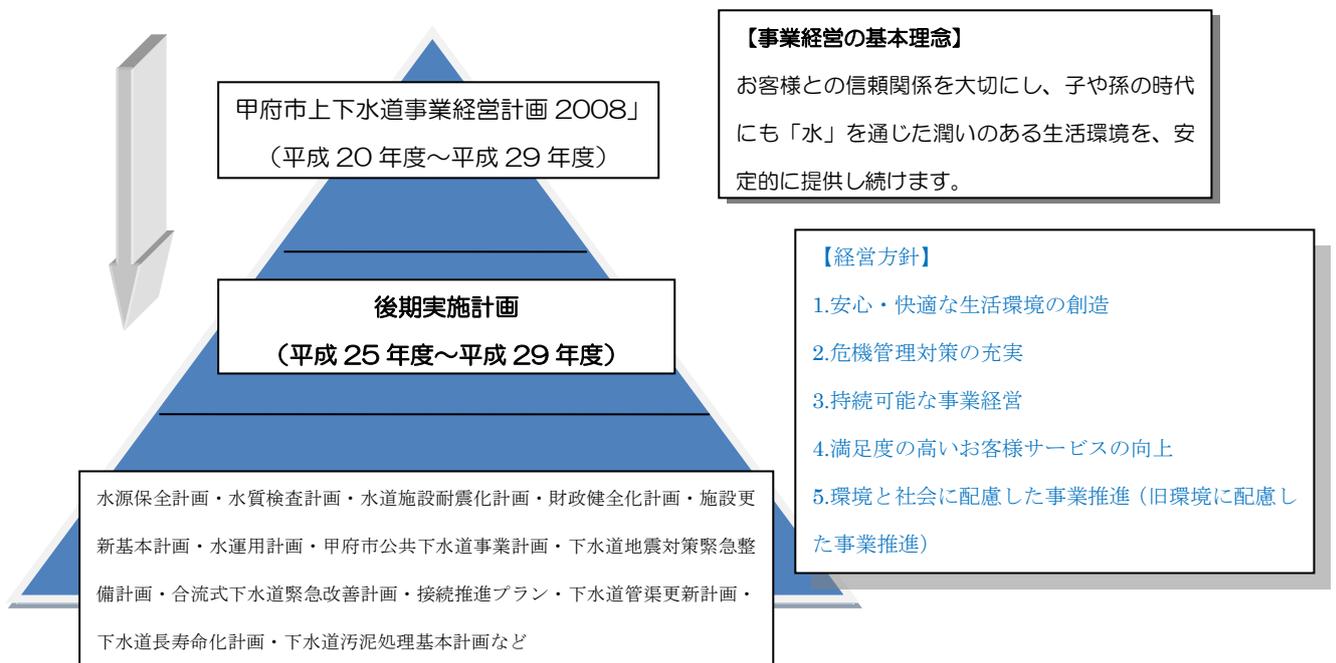
¹ お客様満足度調査：より質の高いサービスを提供していくことを目的に、上下水道事業に対するお客様の評価や要望を把握するために平成 22 年 7 月実施

² 甲府市上下水道事業懇話会：経営計画の方向性や取り組み状況などについて、外部の視点から意見や助言を出してもらうために設置した有識者 5 名からなる懇話会

2 計画の位置づけ

本計画は、経営計画の後半 5 年間の実行計画として策定するものであり、事業経営の基本理念を実現するため、平成 25 年度から平成 29 年度における具体的な実施事業の内容や到達目標を明らかにするものです。

甲府市上下水道事業の計画体系



2章 現状と推移

1 水需要の動向

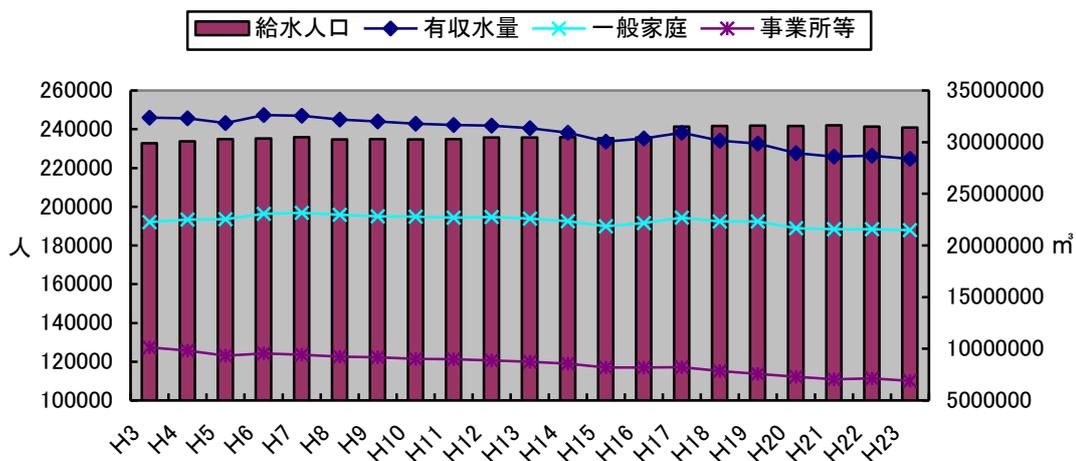
(1) 水道事業

有収水量³は、平成 6 年度の 32,610,322 m³をピークに減少しており、平成 23 年度 28,374,610 m³で平成 6 年度と比較し 4,235,712 m³・14.9%減となっています。

このうち、一般家庭（メーター口径 13 ミリ～20 ミリ）などの使用水量は、近年は、節水意識の浸透や節水機器の普及などを背景に減少し、平成 23 年度 21,487,022 m³でピークの平成 7 年度と比較し 4,235,712 m³・14.9%減となっています。

また、官公署や病院、事業所、工場などの大口需要者（メーター口径 25 ミリ以上）の使用水量は、長引く景気の低迷による生産調整や地下水の併用により平成 23 年度 6,887,588 m³でピークの平成 3 年度と比較し 3,248,719 m³・47.2%減と減少傾向が著しくなっています。

給水人口は、平成 18 年 3 月の旧中道町との合併により 5,580 人増の 241,287 人となりましたが、平成 23 年度は 240,878 人で 409 人・0.2%減となっています。

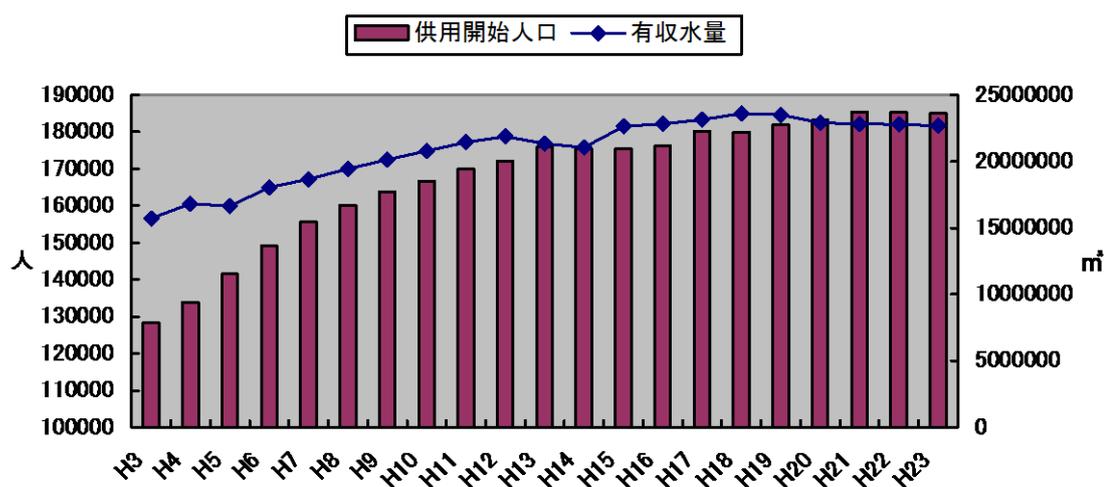


³ 有収水量：年間の料金徴収の対象となった水量

(2) 下水道事業

有収水量は、供用開始区域の拡大に伴い増加し、平成 18 年度 23,612,115 m³でピークを迎えましたが、近年は、節水意識の浸透や節水機器の普及などを背景に減少し、平成 23 年度は 22,679,687 m³で平成 18 年度と比較し 4.1%減少しています。

供用開始人口⁴は、平成 3 年度の 128,395 人から平成 21 年度 185,413 人でピークを迎えたが、平成 22 年度以降は減少傾向にあります。



⁴ 供用開始人口：下水道整備が終了し下水道の利用が可能になった区域の人口

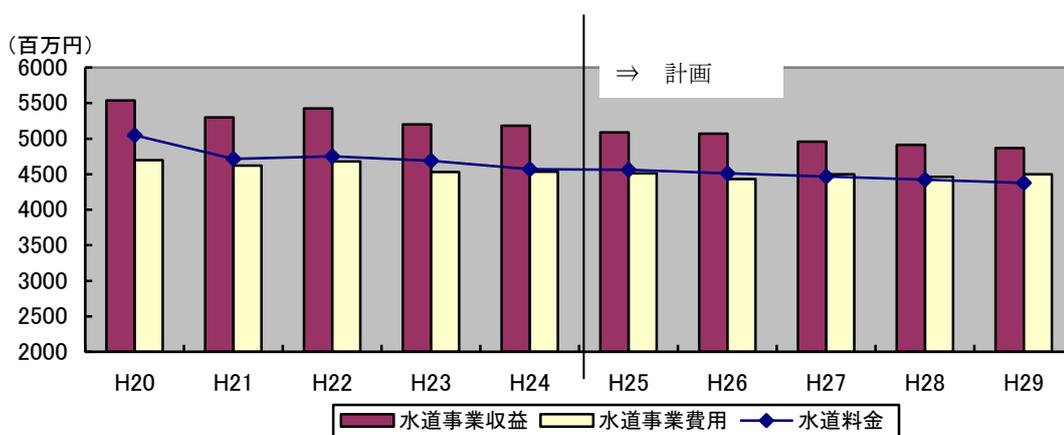
2 経営状況

(1) 水道事業

① 収益的収支（各家庭に水道水をお届けするための経費と財源）

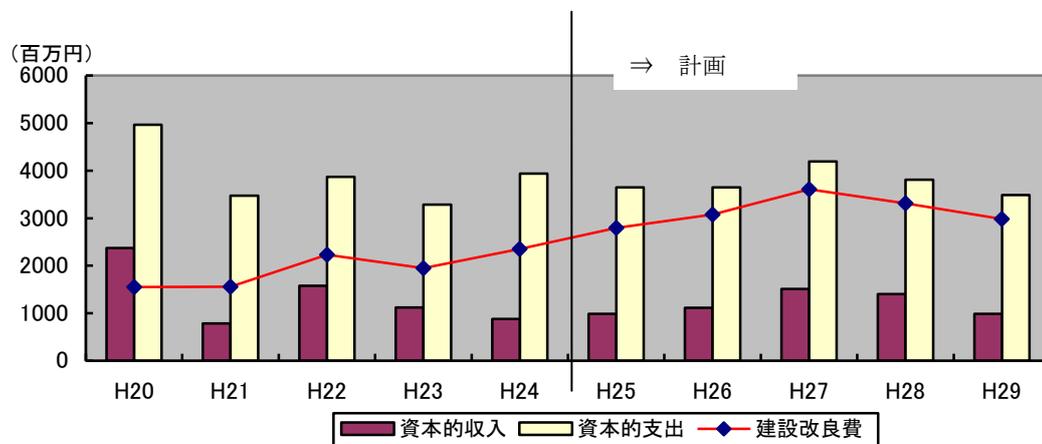
水道料金収入は、人口減少・少子高齢化・景気低迷・水使用機器の節水機能向上による水需要の減や、平成 21 年度に実施した平均 4.8%の料金値下げにより、平成 20 年度の 50 億 5 千万円から平成 23 年度は 46 億 9 千万円と 7.1%減少するなか、職員削減や事務事業の見直し、企業債支払利息の減（起債借入抑制・繰上償還借替効果）等により費用を抑制した結果、毎年度 6 億円から 8 億円の純利益が確保できています。

平成 25 年度以降の計画では、水道料金収入は引き続き減少すると予測しておりますが、費用を抑制することにより、毎年度 4 億円から 6 億円の純利益確保を見込んでおります。



② 資本的収支（水道施設を建設・改良するための経費と財源）

施設更新や耐震対策などの建設改良費を含む資本的収支は、毎年度 22 億円から 27 億円の収入不足となり、不足額については内部留保資金⁵と収益的収支における純利益で補てんしており、収益的収支での純利益確保が絶対条件となっています。



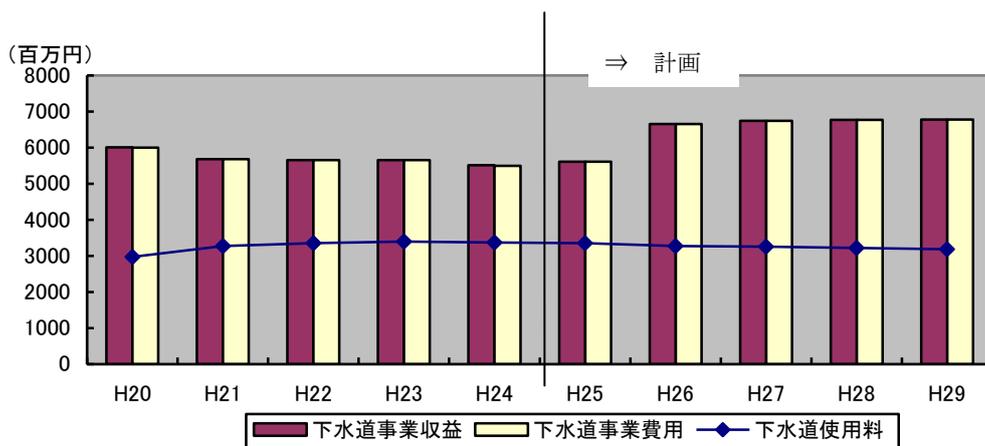
⁵ 内部留保資金：減価償却費などの現金支出を伴わない費用計上によって生じた資金。

(2) 下水道事業

① 収益的収支（汚水や雨水を処理し水を再生するための経費と財源）

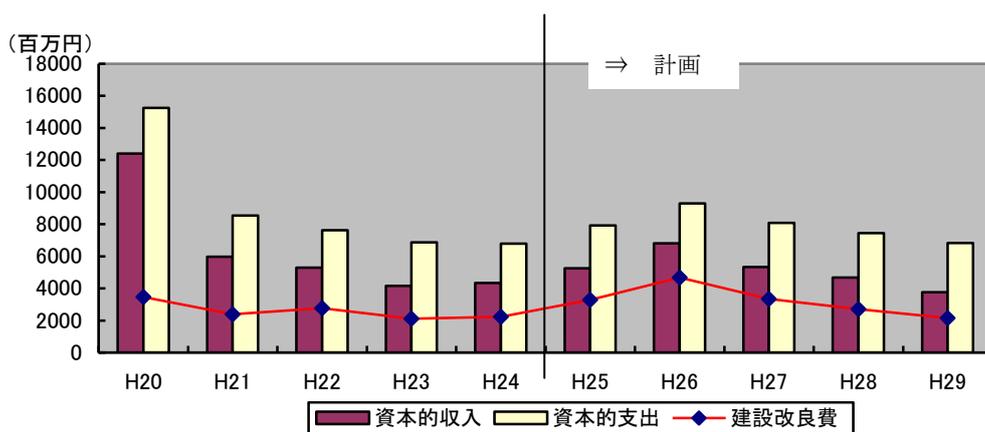
下水道使用料収入は、平成 21 年度に平均 15.35%の引き上げを行いました。人口減少、少子高齢化、景気低迷、水使用機器の節水機能向上により改定率と比較すると使用料の伸びが低いなか、施設の維持管理費は増加傾向にあります。効率的な事業執行と雨水処理費用を一般会計から繰り入れることにより、収支のバランスを保っています。

平成 25 年度以降の計画では、下水道使用料収入は減少傾向に転じると予測しておりますが、費用を抑制することにより、収支均衡を見込んでおります。



② 資本的収支（下水道施設を建設・改良するための経費と財源）

管きよ整備や施設更新などの建設改良費のため毎年度、20 億円から 36 億円の企業債の借り入れや 16 億円から 23 億円の国庫補助等により、資本的収支の不足額は毎年度 23 億円から 29 億円となっており、不足額については内部留保資金で補ってんしています。



3 経営計画の取り組み状況

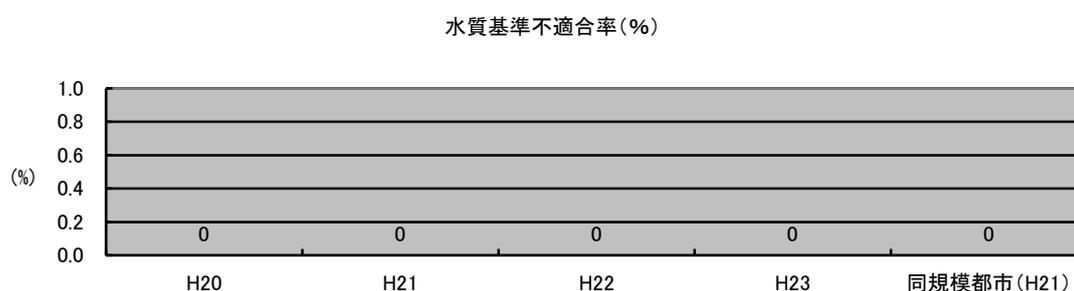
平成 20 年度から平成 23 年度までの 4 年間の主な項目の取り組み状況

安心・快適な生活環境の創造

① 水質基準不適合率（水道事業）

水質基準で定められている基準値を満足していることを示す指標。0%であるべき。

【達成状況】



【取組状況】

○水質検査計画の策定及び検査結果の公表

安全で安心な水道水を供給するため、年間の水質検査計画を策定し、計画に基づき水質検査を実施し、結果をホームページで公表し、安全で良質な水道水であることを PR しています。

○信頼性の高い検査体制の確立

水道 GLP⁶を平成 23 年度取得しました。

【現状評価】

- ・水道法で定められた水質基準 50 項目の基準値を全て下回っています。
- ・水道 GLP を取得することができました。

同規模都市

業務指標（P I）を公表している給水人口 15 万人～30 万人の 27 都市の平成 21 年度の平均値

⁶ 水道 GLP

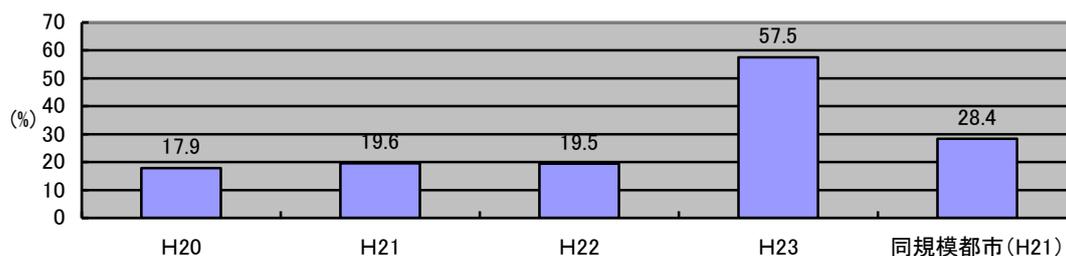
水道水質検査優良試験所規範（Good Laboratory Practice）の略語で ISO9001 と ISO17025 の一部を水道の水質検査に特化して具体化したもの。水道の水質検査を実施する機関が、管理された体制の下で適正に検査を実施し、その検査結果の信頼性や精度管理が十分に確立されているかを第三者機関（社団法人日本水道協会）が客観的に判断評価する制度

② 貯水槽水道指導率（水道事業）

貯水槽水道⁷総数に対する調査、指導の割合を示す。ビル、高層住宅などの貯水槽は水道事業者の管理ではないが、浄水場でつくられた安全でおいしい水が、そのまま高層住宅の各家庭の蛇口へ届くように調査、指導を行っています。

【達成状況】

貯水槽水道指導率（％）



【取組状況】

○貯水槽水道の管理指導

簡易専用水道 561 件を調査したところ、第三者機関による点検実施施設は 393 件（受検率 70.1％）であった。点検未実施施設の設置者に対して、点検実施をお願いするパンフレットの送付、当該施設の居住者に貯水槽水道の概要がわかるパンフレットの送付を行いました。

○小規模貯水槽水道の実態調査及び無料点検

平成 20～22 年度で無料点検及び実態調査を実施した。

調査結果：対象件数 2,350 件中点検実施 1,588 件（68％）

点検拒否及び点検結果に異常があった施設の設置者へ管理・清掃の指導を行いました。

【現状評価】

・平成 23 年度は、実態調査に基づき指導を強化したため高い指導率が達成できました。

⁷ 貯水槽水道

ビル・マンション・学校などの建物で、水道水を一度受水槽に溜めてから各世帯に供給している施設

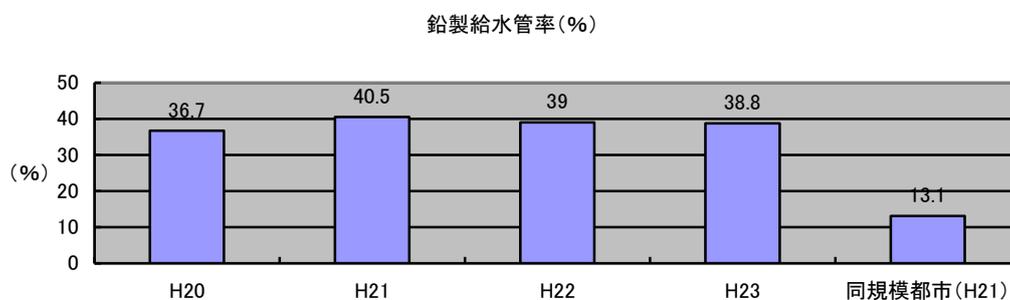
①簡易専用水道（受水槽の合計有効容量が 10 m³を超えるもの）：水道法により設置者（管理者）に定期的な清掃、登録検査機関による検査の受検等が義務付けられている。

②小規模貯水槽水道（受水槽の合計容量が 10 m³以下のもの）：甲府市水道事業給水条例により設置者（管理者）に 1 年以内ごとに 1 回、定期に清掃を行うことなどが義務付けられている。

③ 鉛製給水管率（水道事業）

鉛製給水管を使用している件数の給水件数に対する割合を示す指標。低いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

○鉛製給水管の計画的更新

公共施設の鉛製給水管の取替は、小中学校（平成 20 年度）、自治会館等の公共集会所（平成 24 年度）で完了しました。

配水管の漏水修理や更新時に随時取替を行いました。

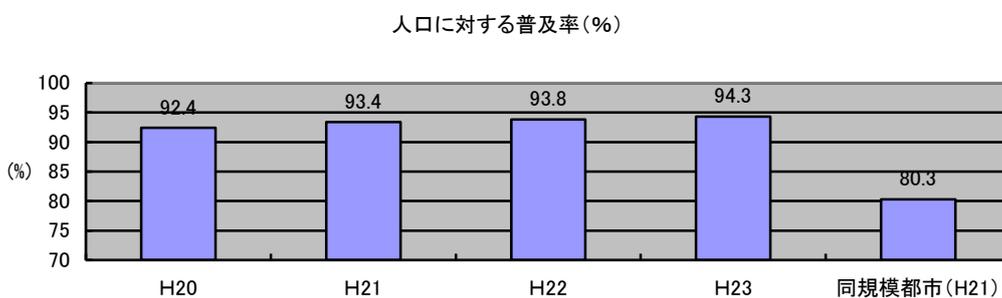
【現状評価】

- ・ 4 年間で、1,900 件・16,000mの取替を行いました。同規模都市と比較すると鉛製給水管の使用割合は高い。

④ 人口に対する普及率（下水道事業）

下水道事業の進捗状況を表す指標。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

- 市街化区域の污水管きよ⇒10.83ha 整備
- 市街化調整区域の污水管きよ⇒173.91ha 整備
- 中道地区の污水管きよ⇒22.23ha 整備

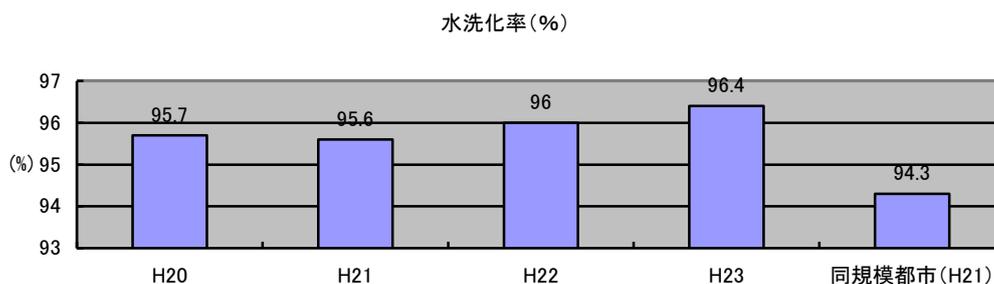
【現状評価】

- ・4年間で206.96ha 整備し普及率が1.4ポイント進捗しました。同規模都市と比較すると普及率は高い。

⑤ 水洗化率

公共下水道が利用可能な方々のうち、公共下水道に接続したお客様の割合。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

- 啓発活動の積極的な実施
接続促進計画に基づき、接続の可能性の高い家屋を中心に個別訪問指導を行った結果、4年間で1,805戸の未接続解消が図られました。
- 貸付制度等の充実
パンフレットの配布や広報誌への掲載により周知を図りました。

【現状評価】

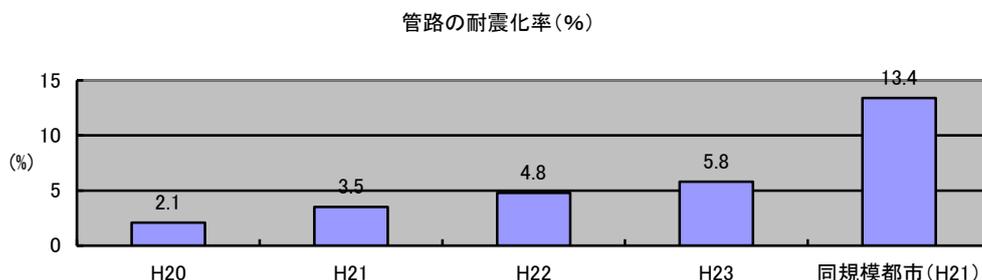
- ・4年間で0.7ポイント増加しました。同規模都市と比較すると高い水準です。

危機管理対策の充実

⑥ 管路の耐震化率(水道事業)

管路のうち耐震性のある材質と継手(管の接続部)により構成された管路延長の総延長に対する割合を示す。高い方がよい。

【達成状況】



【取組状況】

○水道施設耐震計画に基づく地震対策

震災時に優先的に給水が必要となる医療機関や非常用貯水槽が設置された避難所など、災害時拠点施設への供給ルートを耐震管へ布設替えを行いました。

○他企業関連工事等での布設替え

他企業関連工事⁸に伴う水道管移設工事で耐震管へ布設替えを行いました。

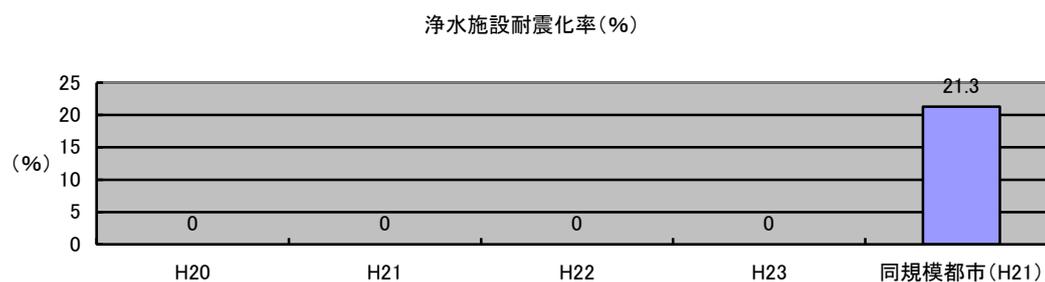
【現状評価】

4年間で3.7ポイント増加しましたが、同規模都市と比較すると低い状況であります。

⑦ 浄水施設耐震化率

浄水施設のうち高度な耐震化がされている施設能力の全浄水施設能力に対する割合を示す。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

耐震簡易診断により、耐震2次診断（詳細診断）を実施した結果、浄水場の構造部材については、必要な耐力を有していました。

⁸ 他企業関連工事
国県市町の実施する街路工事・電線共同溝工事、下水道工事

【現状評価】

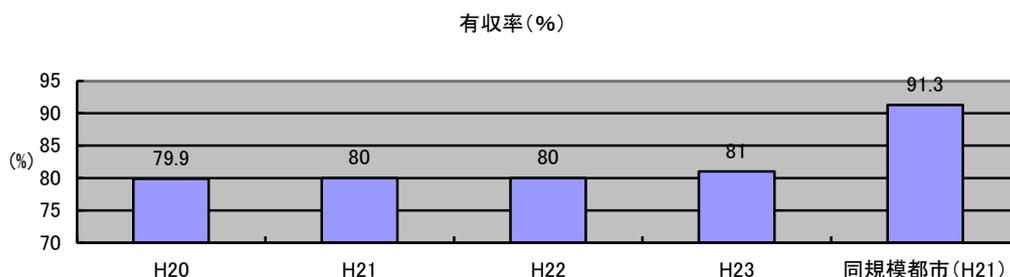
- ・平瀬浄水場については、耐震診断を平成 24 年度までに実施し、その結果により平成 25 年度以降耐震対策を実施していきます。
- ・昭和浄水場については、平成 24 年度の場合内バイパス管工事等を実施することにより耐震化がなされます。

持続可能な事業経営

⑧ 有収率（水道事業）

有収水量（年間の料金徴収の対象となった水量）の年間の配水量に対する割合、給水される水量がどの程度収益につながっているかを示す指標。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

有収率の向上を図るためには地上に現れる漏水の早期発見はもとより、地上に現れない地下漏水の早期発見が重要となるため、給水区域を 338 調査区画に分け漏水発生危険性の高い区画を重点的に計画的な調査を実施しました。

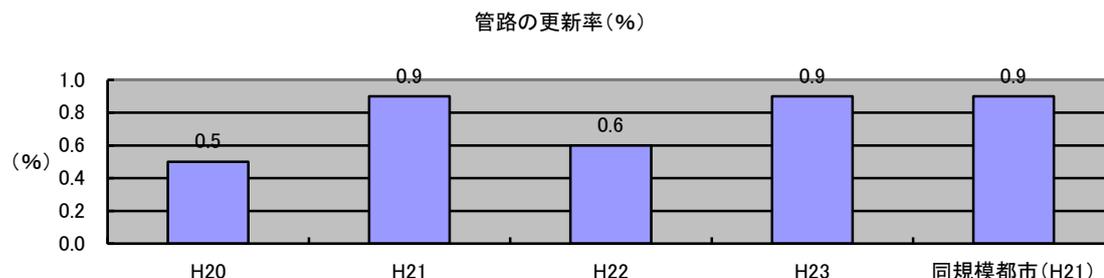
【現状評価】

- ・4 年間で 1.1 ポイント改善しましたが、同規模都市と比較すると低い状況であります。

⑨ 管路の更新率（水道事業）

年間で更新した管路延長の総延長に対する割合を示す指標。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

経年管路について、重要性・優先順位を勘案しながら計画的な更新を行いました。

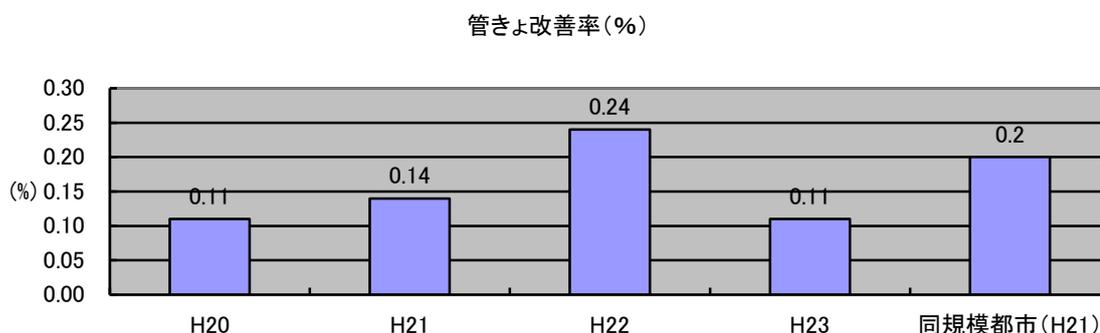
【現状評価】

4年間の更新率は年平均0.725%で同規模都市より低い水準です。

⑩ 管きよ改善率（下水道事業）

管きよの安全性の確保のため、維持管理延長のうち、1年間で改善（更新・改良・修繕）された管きよ延長の比率。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

○管更正工事

4年間で5,000mの管更正を行いました。

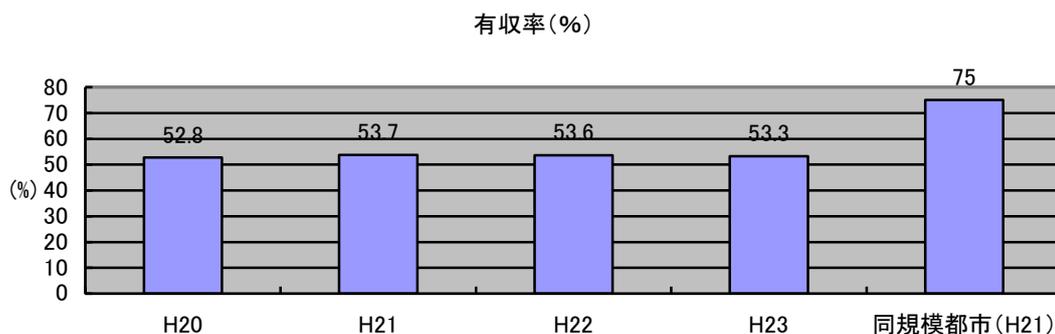
【現状評価】

4年間の改善率は年平均0.2%で、同規模都市と同程度であります。

⑪ 有収率（下水道事業）

年間の総汚水処理水量のうち、使用料徴収の対象となった水量の割合。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

○雨水浸入水対策

雨天時浸入水原因特定調査に基づき、最も雨水の影響を受けている市北部（西田地区）において止水工事を実施しました。

【現状評価】

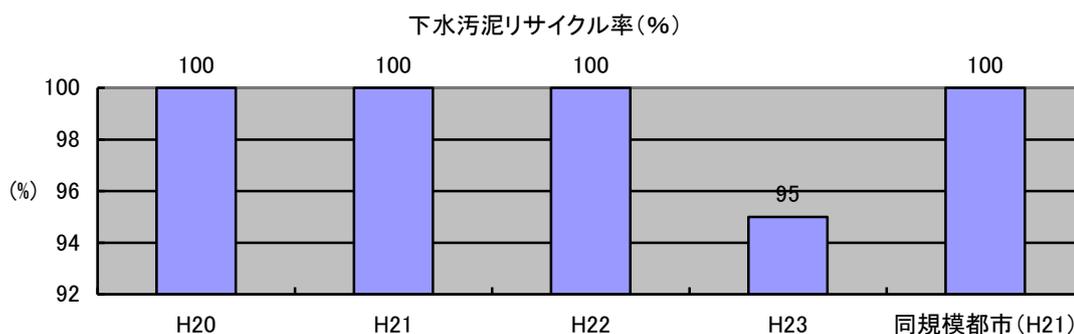
・4年間で0.5ポイント改善しましたが、同規模都市と比較するとかなり低い状況です。

環境に配慮した事業の推進

⑫ 下水道汚泥リサイクル率（下水道事業）

1年間に発生した汚泥量に対し、有効利用された汚泥量の比率。高いほどよい。

【達成状況】



【取組状況】

下水道汚泥はセメント原料やコンポスト原料として処分し、再資源化を図っております。

【現状評価】

・平成23年度は、東日本大震災に伴う東京電力福島第一原子力発電所事故の影響により、一部の焼却汚泥が処分できなかったためリサイクル率100%を下回っています。

第 3 章 事業計画

計画期間における主な取り組み

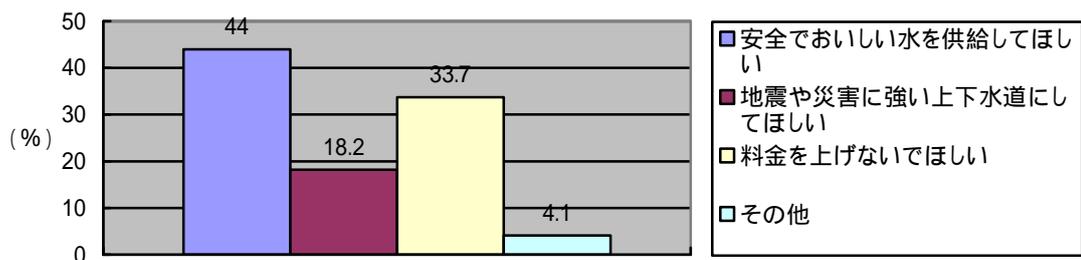
事業経営の基本理念を実現するために、5 つの経営方針ごとに、主に次に示す取り組みを推進していきます。

1. 安心・快適な生活環境の創造

平成 22 年度に実施した「お客様満足度調査」で、お客様は安全でおいしい水の供給を一番望まれていた。水源から蛇口に至るあらゆる過程において、これまで以上に水質管理・危機管理の充実に取り組み、安全・安心でおいしい水道水を提供し続けるとともに、将来に亘り安全・安心でおいしい水道水を提供できるよう、長期的な観点にたった水源保全対策を実施していきます。

下水道の使命である生活環境の改善や公共用水域の水質保全を確保するため、効果的な整備と接続率の向上に努めていきます。

優先的に取り組んでほしいこと(お客様満足度調査H22年7月実施)



主な取り組み

(1) 安心して未来につなぐ水源保全

水源保全計画に基づく水源保護地域の水源保全を積極的に推進するとともに、地下水を含めた水源の質・量等について長期的な観点にたった調査・研究を行っていきます。

(2) 水源から蛇口まで安全でおいしい水道水

水道 G L P (水道水質検査優良試験所規範) の取得を機に、なお一層、お客様に安心して水道水を利用して頂けるよう、適切な水質管理と精度の高い検査を引き続き行うとともに、水道法で定められた水質基準 50 項目の全項目自己検査体制¹に向けた検討を行ってい

¹ 現在、水質基準 50 項目中 37 項目について自己検査、13 項目は検査機関へ委託している。

きます。

また、衛生行政と連携を図りながら、貯水槽水道の適正管理に向けた指導・助言に取り組んでいきます。

(3) 公共下水道（污水管きよ）の整備

下水道の使命である生活環境の改善や公共用水域の水質保全を確保するため、効果的な整備と戸別訪問などにより接続率の向上に努めていきます。

2. 危機管理対策の充実

わが国においては近年地震が頻発し、特に平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、上下水道などのライフライン施設に広範囲にわたる未曾有の被害をもたらしました。

甲府市においても、最も大きな被害が予想される東海地震は、前回発生からすでに 150 年以上経過し、いつ起きても不思議ではないと言われており、耐震化が喫緊の課題となっています。

上下水道は、市民生活や社会経済活動に不可欠の重要なライフラインのため地震などの自然災害、水質事故等の非常事態においても、浄水場・浄化センター等の基幹的な施設の安全性の確保や避難所・医療機関等の重要施設への給水・排水の確保、さらに、被災した場合の速やかな復旧ができる体制の確保等に努めていきます。

主な取り組み

(1) 水道施設の地震対策

◆ 管路の耐震化

避難所・医療機関等の重要施設への管路を優先的に耐震化し、平成 29 年度に管路全体の耐震化率 15%²が達成できるよう管路の耐震化を推進していきます。

◆ 浄水施設の耐震化

平成 29 年度までに浄水施設耐震化率 100%³を目指し、平瀬浄水場並びに昭和浄水場の耐震化を推進していきます。

² 管路の耐震化率の目標値は、経営計画では平成 29 年度 10%であったが本計画で 15%と見直した。

³ 浄水施設の耐震化率の目標値は、経営計画では平成 29 年度 25%であったが本計画で 100%に見直した。

(2) 下水道施設の地震対策

◆ 管きよの耐震化

平成 25 年度には、下水道地震対策緊急整備計画に基づき、主要な防災拠点の汚水を受ける管きよや緊急輸送道路を占用する管きよのうち、大きな被害が想定された区間の耐震対策を終了します。引き続き、平成 26 年度からは中長期的計画の下、優先度の高い管きよを対象に耐震化を推進していきます。

◆ 処理場、ポンプ場の耐震化

平成 29 年度処理場並びにポンプ場の主要な建築物の施設耐震化率 100% を目指し耐震対策を推進していきます。

(3) 公共下水道（雨水きよ）の整備による浸水被害に解消

近年、ゲリラ豪雨が多発し浸水被害が発生している。市街化区域の浸水被害の解消を図るため、効果的な雨水きよの整備を推進していきます。

(4) 危機管理体制の強化

近年自然災害に加え、水質汚染事故、施設破損事故、情報漏えいなど、上下水道事業を取り巻くリスクも社会情勢の変化とともに、より広範かつ複雑化しているため、危機管理に対する意識や認識を高め、行動マニュアルの策定や訓練を実施し未然防止と発生後の影響の極小化を図ります。

3. 持続可能な事業経営

上下水道は、水道給水開始から 100 年、下水道供用開始から 50 年と長きに亘り最も重要な社会基盤施設として市民生活や経済活動を支えてきました。

人口減少・高齢化社会の進行、景気低迷による大口使用者の減により、今後も料金収入は継続的に減少することが予測されます。

このように、事業収入の減少が見込まれる経営環境の中で、次世代の職員への技術の継承を行いながら民間的経営手法を導入するなどの経営基盤の強化を図るとともに、施設の耐震化をはじめとする災害対策や施設更新等の財源を賄うため、企業としての効率性を最大限発揮して経費節減等の内部努力を推進し、次の 50 年、100 年も安定した上下水道事業を継承していきます。

主な取り組み

(1) 経営基盤の強化

◆ 財務体質の改善・強化

平成19年度から国の特例措置として認められた補償金免除繰上償還制度を活用し、企業債の繰り上げ償還及び借換えを行い支払利息の後年度負担軽減を行った結果、財務体質の改善・強化が図られてきているので、国庫補助金等の活用や料金収入以外の財源を確保し企業債に依存しない経営に努めます。

◆ 有収率向上対策（水道事業）

水道水には薬品費、動力費など様々な費用が掛かっており、漏水が発生することによって経営的損失や余分なエネルギー消費を伴います。また漏水が、道路陥没や冬季の路面凍結による二次災害の発生原因ともなるため、漏水を早期に発見し修理することが重要であります。漏水の予防対策として、基礎的対策⁴、対症療法的対策⁵及び予防的対策⁶を総合的に実施するとともに、あわせて、地下漏水調査等の効果検証や漏水原因の解析を行って、更なる効率的かつ効果的な手法を検討します。

◆ 有収率向上対策（下水道事業）

一般家庭や事業所等から出された汚水は、薬品費、動力費などの費用を掛けて処理しています。不明水が発生することによって経営的損失や余分なエネルギー消費を伴います。有収率の向上を図るためには、下水道管に流入する不明水を削減することが重要であるため浸入水防止対策を推進するとともに、湧水利用者への汚水量調査を実施し正確な汚水量を把握することで、使用料収入を確保し有収率を向上させます。あわせて、浸入水防止対策の効果検証や不明水原因の解析を行って、更なる効率的かつ効果的な手法を検討します。

◆ 民間的経営手法の導入

民間事業者の専門知識・技術・ノウハウを活用し、サービスの向上や経費の削減等が見込まれる業務については、職員の技術の継承や育成、緊急時に対応できる体制の確保等を十分考慮し、民間的経営手法を導入し経営の効率化を進めます。なお、導入の効果等を検証しサービスの質の低下をきたさないようにします。

◆ 適正な水道料金、下水道使用料の検討

水需要の減少、特に大口利用者の地下水利用による専用水道問題や下水道接続率の伸び悩みなど建設投資した資本が料金で回収できない状況となっています。現行料金体系は、水需要が増大した拡張期以来続いている逡増型のため、経営の安定化や負担の公平性とい

⁴基礎的対策：漏水の原因別・地域別発生状況の実態調査

⁵対症療法的対策：地上漏水の迅速な修理、地下漏水の早期発見・修理

⁶予防的対策：老朽化した配水管の計画的な布設替え

った観点から時代の変化に適応した体系等の検討を行っていきます。

◆ 人材育成の充実

本市の上下水道事業は、今日までの長きに亘り県内上下水道事業の牽引車としての役割を担ってきました。本市の技術力は県内市町村から頼りにされているので、今後も県内上下水道事業のリーダーとして、培った技術やノウハウを次世代の職員に引き継げるよう技術の継承に努めていきます。

◆ 水道広域化の検討

厚生労働省の「水道ビジョン」に示されている水道広域化は、維持管理業務や水質管理業務などの共同化による経営基盤の強化が期待できるので、個別業務の受託などについて検討していきます。

(2) 事業用資産の適正な管理

施設の能力を将来に渡って維持・向上していくために、適切な施設能力評価が必要なので、新規整備、維持管理、延命措置化及び改築更新を体系的に捉え、総合的かつ計画的な資産管理を行い、更新費用の最少化・平準化を図ります。

4. 満足度の高いお客様サービスの向上

上下水道事業は、お客様からの料金収入で成り立つ公営企業であり、事業運営にあたっては、お客様が何を求め、何に不満や不安を感じているかを把握し、それを事業に反映させていく「お客様満足度の向上」という視点が必要不可欠であります。

多様なお客様ニーズを的確に把握し、事業内容、経営状況、料金等について、様々な媒体を活用し、親しみやすくわかりやすい情報提供に努めるとともに、双方向の情報交換を通じた満足度の高いサービスの提供に努めていきます。

主な取り組み

(1) 親しみやすく、わかりやすい情報の提供

「お客様満足度調査」で、水道料金・下水道使用料への使用者の理解は低かった、水道料金と下水道使用料は、住民生活や企業活動に影響を与えることから、料金等のしくみや経営状況について、様々な手段を通じて、わかりやすい情報を提供し納得して料金を支払

っていただけるように努めます。

特に下水道については、使った水がどのように処理され、そして環境負荷の低減に役立っているのかを理解している方が少ないのが現状のため、「見える下水道」の活動を進めていきます。

(2) 情報共有、協働による透明性の高い事業経営

お客様満足度調査、広報誌やホームページ等の媒体、上下水道モニター制度などを通じてお客様の声を的確に把握し、施策・事業に反映してまいります。

(3) 利便性の高いサービスの提供

お客様の利便性の向上を目指して、使用開始・中止の申込みなどの各種手続きや水道料金等の支払など、営業部門に関するお客様の目的がワンストップで完結できる(仮称)「窓口センター」の設置や毎月請求制度の検討を行ってまいります。

5. 環境と社会に配慮した事業の推進

市民との協働による地域社会との連携、社会に対する貢献、国際化など上下水道事業と社会との関わり方も大きく変わってきている。こうした時代の要請に沿った事業運営を行っていくため、経営方針を「環境と社会に配慮した事業の推進」としました。

上下水道局は、良質な荒川等の原水を取水して安全でおいしい水道水をお届けすること、家庭等から排出された汚水をきれいにして河川に返すなどの事業活動そのものから温室効果ガスを排出するなど、水を通じて地球環境と深く関わっている。そのため、積極的に環境問題に取り組む必要があります。

今後の地球環境において「水」が果たす役割をみすえながら、環境への負荷の少ない上下水道事業、環境を守る上下水道をめざしてまいります。

主な取り組み

(1) 環境と社会に配慮した事業推進

地球温暖化、エネルギー資源枯渇などが深刻化するなかで、環境と共生した持続可能な社会が求められています。

本市では、地球温暖化防止の取り組みとして「甲府市環境基本計画」を策定し、市民、

事業者との協働による環境パートナーシップを構築し、省資源・省エネルギーの視点に立った事業を推進しています。

行政の一翼を担う上下水道事業にあっては、環境と社会に配慮した事業を推進していきます。

(2) 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用

東日本大震災やその後の福島第一原子力発電所の事故により、ライフラインは大きな被害を受け、電力供給がひっ迫するなどエネルギーをめぐる状況が一変しました。

上下水道事業は、処理・配水する過程で大量の資源・エネルギーを消費する事業であるため、施設更新等に合わせた省エネルギー化、太陽光発電・小水力発電による新エネルギー利用など省エネルギー対策を推進します。

(3) 専門性を活かした社会貢献活動の展開

市民との協働による地域社会との連携、社会に対する貢献、国際貢献など上下水道に対する社会の要請も変わってきています。

環境面、防災面での取り組みについては、市民と協働し、地域と連携して進めていくことで、より効率的、効果的に実施できることから、上下水道事業本来の基本的責務とともに、これまでに蓄積した技術力やノウハウを活かした社会貢献活動や JICA「草の根技術協力事業」を通して国際貢献活動にも取り組みます。

計画期間における取り組み事業計画

1. 事業一覧

経営方針	主要施策	主要事業	事業番号	事業名	頁	
1. 安心・快適な生活環境の創造	(1) 安心して未来につなぐ水源保全	「第3次新21世紀水源保全計画」(仮称)の策定・実施	1	「第3次新21世紀水源保全計画」(仮称)の策定・実施	24	
		水源かん養林対策	2	水源かん養林対策	25	
		市民との協働による水源保全	3	市民との協働による水源保全	26	
		荒川流域及び地下水の水質対策	4	荒川流域及び地下水の水質対策	27	
	(2) 水源から蛇口まで安全でおいしい水道水	信頼性の高い水質検査体制の確立	5	水質検査の信頼性保証体制の充実	28	
		給水装置の適正な維持管理	6	鉛製給水管の対策	29	
			7	貯水槽水道の管理指導	30	
	(3) 公共下水道(汚水管きょ)の整備	汚水管きょ整備事業の推進	8	公共下水道事業の汚水管きょ整備	31	
	(4) 公共用水域の水質保全	下水道未接続の解消	9	下水道への接続促進	32	
		放流水質の管理	10	放流水質の保全	33	
	2. 危機管理対策の充実	(1) 危機管理体制の強化	危機管理体制の強化	11	総合的危機管理体制の構築	34
		(2) 水道施設の耐震化	「水道施設耐震化計画」に基づく地震対策	12	「水道施設耐震化計画」に基づく地震対策	35
水道管路の耐震化(「水道施設耐震化計画」以外)			13	水道管路の耐震化(「水道施設耐震化計画」以外)	36	
(3) 浄水場等主要施設の危機管理対策		浄水場等主要施設の危機管理対策	14	浄水場等の施設更新(管路施設を除く)	37	
(4) 公共下水道(雨水管きょ)の整備による浸水被害の解消		市街化区域(単独公共下水道事業)	15	単独公共下水道の雨水きょ整備(浸水対策)	38	
(5) 下水道施設の地震対策		緊急対策としての耐震化	16	下水道地震対策整備(緊急対策)	39	
		中長期の耐震化	17	下水道地震対策(中長期計画)	40	
(6) 合流式下水道改善		雨水吐き室の統廃合、滞水池の建設	18	合流式下水道改善(第二期緊急改善)	41	
3. 持続可能な事業経営	(1) 経営基盤の強化	財務体質の改善・強化	19	水道事業の財務体質の改善・強化	42	
			20	下水道事業の財務体質の改善・強化	42	
		収入確保及び経費の縮減	21	料金・使用料等の収納率向上、未収金回収の強化	43	
			22	工事コスト縮減の推進	44	
			23	水道事業の有収率向上	45	
			24	下水道事業の有収率向上	46	
		民間的経営手法の導入の検討	25	民間委託すべき事項の検討	47	
		広域化の推進	26	事業の広域化	48	
		事業用資産の有効活用	27	事業用資産の有効活用	49	
		定数管理の適正化	28	職員定数の適正化	50	

経営方針	主要施策	主要事業	事業番号	事業名	頁
3. 持続可能な事業経営	(1) 経営基盤の強化	適正な水道料金・下水道使用料の検討	29	水道料金・下水道使用料の見直し	51
		人材育成の充実	30	人材育成の充実	52
		電算システムの整備	31	上下水道台帳システムの整備	53
			32	基本地形図更新(地図情報管理・下水道台帳システム)	54
			33	地図情報管理システム更新	55
			34	下水道台帳管理システムデータ整備	56
	(2) 事業資産の適正な管理	水道施設の機能維持・向上	35	経年管路の更新	57
			36	計画的管路整備	58
			37	老朽化した配水池等の更新	59
		下水道施設の機能維持・向上	38	管きょ更新(合流区域)	60
			39	浸入水防止対策	61
			40	「甲府市浄化センター施設改築(更新)計画」	62
			41	「ポンプ場施設改築(更新)計画」	63
			42	「甲府市浄化センター施設修繕計画」	64
43	「ポンプ場施設修繕計画」	65			
4. 満足度の高いお客様サービスの向上	(1) 親しみやすくわかりやすい情報の提供	親しみやすくわかりやすい情報の提供	44	顧客満足度の向上	66
	(2) 情報共有、協働による透明性の高い事業経営	情報共有、協働による透明性の高い事業経営	45	情報共有、協働による透明性の高い事業経営	67
	(3) 利便性の高いサービスの提供	利便性の高いサービスの提供	46	インターネット活用の調査研究	68
47			お客様の利便性の向上	69	
5. 環境と社会に配慮した事業の推進	(1) 環境と社会に配慮した事業推進	環境会計の導入	48	「環境会計」への取り組み	70
	(2) 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用	効率的な水運用	49	効率的な水運用による環境負荷の軽減	71
		環境負荷の軽減と新エネルギーの活用	50	環境負荷の軽減とエネルギーの活用	72
			51	省エネルギー化の推進、温室効果ガスの削減、資源有効活用	73
	(3) 専門性を活かした社会貢献活動の展開	社会貢献活動の展開	52	社会貢献と国際貢献	74

2. 取り組み事業計画

1. 安心・快適な生活環境の創造

(1) 安心して未来につなぐ水源保全

①「第3次21世紀水源保全計画」(仮称)の策定・実施

事業番号 01	「第3次21世紀水源保全計画」(仮称)の策定・実施					
事業の概要	「第2次21世紀水源保全計画」(平成22～平成26年度)を実施中ではありますが、今後は甲府市水道水源保護対策協議会を設置し、「第3次21世紀水源保全計画」(仮称)(平成27～平成31年度)を策定し、実施していきます。					
目 標	平成25年度、26年度に外部の有識者からなる甲府市水道水源保護対策協議会を設置し、これからの水源保全について提言を受け、「第3次21世紀水源保全計画」(仮称)を策定し、平成27年度から実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「第2次21世紀水源保全計画」	実施及び検証				
	「第3次21世紀水源保全計画」 (仮称)	協議会設置・策定		新計画の実施		

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (1) 安心して未来につなぐ水源保全
 ② 水源かん養林対策

事業番号 02	水源かん養林対策					
事業の概要	水源かん養林対策として、森林の借受や取得の推進、整備補助を実施していきます。					
目 標	学習、調査及び研究用フィールドとして活用できる森林の借受・取得を推進し、「第3次21世紀水源保全計画」(仮称)においても実施していきます。 森林整備補助は水源保護地域の民有林整備事業について、補助金の増額も視野に入れ、水源林整備を実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	学習、調査及び研究用フィールドとしての森林の借受・取得	研究用フィールドの森林調査		森林の借受・取得		
	森林整備	未整備の民有林等の補助				

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (1) 安心して未来につなぐ水源保全
 ③ 市民との協働による水源保全

事業番号 03	市民との協働による水源保全					
事業の概要	甲府市水道水源保護地域の水源保全を図るため、市民との協働による水源保全事業を実施していきます。					
目 標	将来にわたり安全でおいしい水を豊富に供給し続けるため、市民・団体及び企業が行政・水道事業者のパートナーとなり、水源保護や水環境保全活動に参加し、ともに水源保全に係る啓発活動を推進していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「水源林植樹の集い」 (こうふ水源の森づくり)					
		水源林の大切さを知るため実施				
	「水道水源地クリーン作戦」 (年2回開催)					
		水源の水質環境を守るため実施				
	「水道水源フォーラム」 (水源の森音楽祭を含む)	実施	内容等検討			
	「水源観察会」					
		水源かん養林の有用性や広大さの学習及び体験の実施				

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (1) 安心して未来につなぐ水源保全
 ④ 荒川流域及び地下水の水質対策

事業番号 04	荒川流域及び地下水の水質対策					
事業の概要	荒川ダム放流水を主とする荒川流域の表流水の水質監視や合併処理浄化槽の設置推進及び維持管理費の補助を行っていきます。また、原水水質の富栄養化対策として、荒川ダム貯留水の水質調査・保全を図ります。 山梨大学との共同研究を基に、更なるかん養機能向上に向け、調査結果を分析し水質の状況等の考察を行っていきます。					
目 標	平瀬系及び昭和系の原水水質調査、生活排水対策強化のため合併処理浄化槽等設置推進及び維持管理費補助を行うことにより、荒川流域の水質向上を図ります。 甲府市・山梨大学連携事業により荒川上流水源林については、研究の基礎データを基に現状把握・モデル精度向上を目指していきます。盆地地下水については、量・質からみた地下水の実態調査、流動の把握、賦存量の調査研究を行っていきます。また、社会学習の一環として小中学生の学習の場を設け、水源保全・保護教育の実施し、理解を図ります。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	甲府市・山梨大学連携事業	共同研究のデータの分析・考察及び公表				
	ダム富栄養化対策としての水質調査	荒川ダム貯留水の水質調査及び検査				
	荒川・昭和水源水質調査	水源水質管理・維持向上を図る				
	水源水質マップ	作成・公表				
	生活排水対策	合併処理浄化槽の設置推進及び維持管理費補助				
	社会学習の一環として小中学生の水源保全教育の推進	小中学生を対象とした「社会科見学・職場体験学習」を実施				

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (2) 水源から蛇口まで安全でおいしい水道水
 ① 信頼性の高い水質検査体制の確立

事業番号 05	水質検査の信頼性保証体制の充実					
事業の概要	水質検査の自己検査及び委託検査項目を精査することにより、「水道水質検査の信頼性保証」について、今後のあり方を検討します。また、「水質検査計画」の策定及び「水質検査結果」の公表を実施していきます。 検査項目内容の高度化及び基準値の強化等に対応した適切な水質検査機器の更新・導入を図ります。					
目 標	水質検査は、自己検査を基本に行っていますが、現在委託している水質管理において緊急性の高い検査のために必要な検査装置を導入することにより、検査項目の大幅な拡充をおこない、より確実に安全な水質管理に反映させます。また、計画的な検査装置の更新、導入及び技術継承により水質基準項目のすべてを自己検査できる体制を整備し、今後も水質の安全性の確保を目的に、確実・適切に水質検査を実施していきます。 水道水質検査の信頼性保証体制の充実については、平成23年度に「水道GLP」の認定を取得しましたが、更なる検査項目の認定を増やし、確立した信頼性保証体制の適切な運用により、精度の高い水質検査を実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	検査装置の計画的更新・導入	検査項目検討	更新・導入実施			
	信頼性保証体制の充実(GLP認定)		全項目自己検査体制整備			追加項目認定取得
水質検査計画の策定及び検査結果の公表	実施及び検査結果の公表					

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (2) 水源から蛇口まで安全でおいしい水道水
 ② 給水装置の適正な維持管理

事業番号 06	鉛製給水管の対策					
事業の概要	給水装置での水質劣化を解消するため、老朽管更新や耐震化に伴う配水管布設工事を推進する際に積極的に鉛製給水管の取替えを進めていきます。					
目 標	<p>安全な水道水の供給及び有収率向上の観点から、鉛製給水管(鉛管)の更新を計画的に実施し、甲府市の公共施設に使用されていた鉛製給水管の布設替を実施しました。平成25年度以降は、給水区域内にある公共施設の鉛製給水管について資料収集等、調査検討を行っていきます。また、私立の幼稚園・保育所等を対象に鉛製給水管の取替えを実施します。</p> <p>老朽管更新や耐震化にともなう配水管布設工事を推進する際に鉛製給水管の取替計画を作成していきます。</p> <p>鉛製給水管率:平成29年度目標値25%の達成を目指します。</p>					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	計画的更新					
		給水区域内の公共施設及び私立幼稚園・保育所等を対象				
	配水管布設替時、取替計画の作成及び実施					
		計画作成	布設替時・取替実施			
	鉛製給水管に関する情報提供					
随時情報提供						

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (2) 水源から蛇口まで安全でおいしい水道水
 ② 給水装置の適正な維持管理

事業番号 07	貯水槽水道の管理指導					
事業の概要	給水装置での水質劣化を解消するために、貯水槽水道の設置者による管理が徹底されるよう、衛生行政とも連携し、設置者からの相談に対しの確な助言・指導等を行っていきます。					
目 標	貯水槽水道台帳の基本データを基に、衛生行政との連携も視野に入れ、貯水槽水道の実態調査及び管理指導を行っていきます。また、点検拒否及び点検結果に異常ありと判定された施設設置者1,121件については、貯水槽の管理・清掃の徹底を指導していきます。 ※簡易専用水道及び小規模貯水槽水道調査件数:約3,000箇所(10t超約600箇所、10t以下約2,400箇所) 貯水槽水道指導率:平成29年度目標値90%の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	貯水槽の清掃・点検等の指導					
		実施				

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (3) 公共下水道(污水管きよ)の整備
 ○ 污水管きよ整備事業の推進

事業番号 08	公共下水道事業の污水管きよ整備					
事業の概要	市街化区域の100%整備を目指し、地形上等の理由から未整備となっている地区の解消を図ります。既存集落、幹線道路沿いなど人口密度の高い箇所の整備を優先し、効果的な整備と接続率の向上を図ります。					
目 標	施工工法の検討や地域事情等を勘案する中で全体計画の平成32年度を完了目途に効率的な整備を進めていきます。 人口に対する普及率:平成29年度目標値96%の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	市街化区域の污水管きよ整備					
		年整備量:約1ha/年(延長:約230m/年)実施				
	市街化調整区域の污水管きよ整備					
		年整備量:約35ha/年(延長:約9,100m/年)実施				
	中道地区の污水管きよ整備					
		年整備量:約5ha/年(延長:約1,000m/年)実施				

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (4) 公共用水域の水質保全
 ① 下水道未接続の解消

事業番号 09	下水道への接続促進					
事業の概要	公共下水道への早期接続を促進することにより、生活環境の改善、公共用水域の水質保全が達成されることから、早期接続の啓発活動や、融資あっせん制度の充実を図ります。					
目 標	地方公営企業法が適用される下水道事業は使用料等の収入による独立採算性のため、早期に公共下水道に接続してもらうことが収入確保に直結することや環境衛生の観点からも、お客様のご理解をいただき、早期の接続推進を図り、積極的な啓発活動を行っていきます。 水洗化率：平成29年度目標値97%の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	啓発活動の積極的な実施					
		供用開始時の説明会、「下水道なんでも相談所」(下水道の日)開催				
	融資あっせん制度の充実					
		見直し・拡充検討				
	法整備を視野に入れた接続推進の強化					
検討						
環境行政との連携による接続推進の強化						
	水質状況マップの作成・公表					

1. 安心・快適な生活環境の創造
 (4) 公共用水域の水質保全
 ② 放流水質の管理

事業番号 10	放流水質の保全					
事業の概要	下水道事業の目的である生活環境の保全のため、「富士川流域下水道整備総合計画」で定められた水質基準を遵守し、適切な水質管理を行っていきます。また、より環境負荷を少なくするための処理方法の検討や適切な運転管理を行い、放流水質の向上を図ります。					
目 標	高度処理施設の調査を行っていきます。 放流水質の遵守と運転効率の向上を両立させるため、適切な維持管理を行っていきます。 流入水質の保全を図り、安定した処理を行うために、特定事業場の管理・指導を行っていきます。 晴天時汚濁負荷除去率(BOD):平成29年度目標値97.7%の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	高度処理施設					
		導入の検討				
	適切な維持管理					
		流入水質の安定及び放流水質の遵守				
	特定事業所の管理・指導					
実施						

2. 危機管理対策の充実

(1) 危機管理体制の強化

○危機管理体制の強化

事業番号 11	総合的危機管理体制の構築					
事業の概要	「危機管理指針について随時見直しを行い、事業に対し想定されるあらゆる危害の特定・分析に基づく個別対応策マニュアル、水安全計画の策定を行います。また、大規模地震などを想定した地震対策マニュアルの整備を進めるとともに、非常時優先業務を精査し事業継続計画を策定していきます。					
目 標	日常の施設事故から大規模自然災害等の発生時に想定される、あらゆる危害への対策を講じるため、総合的危機管理体制の構築を図ります。また、昭和浄水場においては、あらゆる危害を想定した危機管理対策を講じていきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「危機管理指針」の見直し					
		随時見直しを実施				
	個別対策マニュアルの策定	危害分析	策定	運用開始		
	水安全計画の策定	策定	運用開始			
	事業継続計画の策定	業務優先度評価		策定	運用開始	
	昭和浄水場危機管理対策	場内バイパス管等工事				

2. 危機管理対策の充実

(2) 水道施設の地震対策

①「水道施設耐震化計画」に基づく地震対策

事業番号 12	「水道施設耐震化計画」に基づく地震対策					
事業の概要	「水道施設耐震化計画」に基づき、水道施設の地震対策を講じ目標耐震化率の達成を図ります。管路施設については、重要施設への供給ルートを優先的に耐震化していきます。また、浄水施設については、詳細耐震診断を実施し必要な耐震対策を行っていきます。					
目 標	水道施設について、取水から給水までを一つのトータルシステムとして捉え、効率的かつ効果的な地震等への対策を推進し安全性の向上を図ります。 管路の耐震化率：平成29年度目標値15%の達成を目指します。 浄水施設耐震化率：平成29年度目標値100%の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	管路の耐震化					
		重要施設供給管路の優先的対策				
	浄水施設の耐震化					
詳細耐震診断に基づく補強対策						

2. 危機管理対策の充実

(2) 水道施設の地震対策

② 水道管路の耐震化(「水道施設耐震化計画」以外)

事業番号 13	水道管路の耐震化(「水道施設耐震化計画」以外)					
事業の概要	経年管路の更新や国県市町が実施する街路工事・電線共同工事・下水道工事(他企業関連工事)に伴う水道管移設工事において耐震管へ布設替えを行っていきます。					
目 標	管路の耐震化率:平成29年度目標値15%の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	経年管路の更新(事業番号35)					
		実施				
	他企業関連工事					
実施						

2. 危機管理対策の充実

(3) 浄水場等主要施設の危機管理対策

○ 浄水場等主要施設の危機管理対策

事業番号 14	浄水場等の施設更新(管路施設を除く)					
事業の概要	最も重要である浄水場等の施設について、各施設の維持・向上を図るため、施設更新基本計画に基づいて年次計画的な更新等を進めていきます。					
目 標	平瀬・昭和・中道系施設において、建設当時から更新されていない老朽化した設備(機械。電気。計装)の更新、また、薬品沈殿池の防食及び急速ろ過池のろ過材更新を行い、各施設機能の維持・向上を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	薬品沈殿池第1、第2系列フロキュレータの更新		第1系列実施		第2系列実施	
	平瀬系遠方監視制御装置の更新	実施				
	ITV監視設備の更新	検討	実施			
	中道系遠方監視制御装置の更新	実施				

2. 危機管理対策の充実

(4) 公共下水道(雨水管きよ)の整備による浸水被害の解消

○市街区域(単独公共下水道)

事業番号 15	単独公共下水道の雨水渠整備(浸水対策)					
事業の概要	浸水常襲地区の整備については、地域要望に基づき整備を行っていきます。 通常整備は地域要望を踏まえ年次的に整備を行う。また短期(緊急)対策についても年次的に実施していきます。					
目 標	市民の生命と財産を守り、安全・安心のまちづくりを推進するため、浸水常襲地区の解消(減災)を目的とした整備を行い、中長期的には認可区域を見直して、雨水管渠の整備を進めていきます。 雨水管きよ延長:平成29年度目標値293,000mの達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	通常整備					
		地域要望に基づき実施(120箇所予定 15箇所/年)				
	短期(緊急)対策					
		排水区単位で幹線を対象とした対策の実施				
	中長期対策					
実施						

2. 危機管理対策の充実

(5) 下水道施設の地震対策

① 緊急対策としての耐震化

事業番号 16	下水道地震対策整備(緊急対策)					
事業の概要	地震発生時に下水道が有すべき最低限の機能を確保するため、流下機能の確保、最低限の処理機能・揚水機能の確保、トイレの確保等の緊急対策事業を実施していきます。(平成21年度～平成25年度) また被災後の対応を適切に実施するため、備蓄倉庫の設置、マンホールトイレの整備を行っていきます。					
目 標	処理場に直結した幹線・河川・鉄道横断部の管きよ、緊急避難所・対策本部等に接続する重要な管きよ、処理場やポンプ場などの重要な施設の耐震化を行っていきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	重要な管きよの耐震化	実施				
	備蓄倉庫の設置及びマンホールトイレの整備	実施				
	処理場、ポンプ場の耐震化	実施				

2. 危機管理対策の充実
 (5) 下水道施設の地震対策
 ② 中長期の耐震化

事業番号 17	下水道地震対策整備(中長期計画)					
事業の概要	緊急対策以降、中長期的な計画のもと順次耐震化を進めていきます。					
目 標	<p>中期目標: 緊急の目標に対する耐震化対策との連携を図りつつ、長期の目標に向けて、改築更新時期を待たずに優先的に耐震化を図るべき重要な施設について、耐震補強等により耐震性の向上を図ります。</p> <p>長期目標 レベル1地震動に対して、「重要な幹線等」・「その他の管路」とも、設計流下能力を確保していきます。 レベル2地震動に対して、「重要な幹線等」について流下能力を確保し、震災時においても処理場、ポンプ場への下水の収集を可能にしていきます。 主要な建築物の耐震化率: 平成29年度目標値100%の達成を目指します。</p>					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	管きよの耐震化					
			実施			
	処理場・ポンプ場の耐震化					
		実施				

レベル1地震動: その構造物の耐用年数中に一度以上は受ける可能性が高い地震動

レベル2地震動: その構造物が受けるであろう過去、将来にわたって最強と考えられる地震動

2. 危機管理対策の充実

(6) 合流式下水道改善

② 雨水吐き室の統廃合、滞水池の建設

事業番号 18	合流式下水道改善(第二期緊急改善)					
事業の概要	汚濁負荷量の削減、きょう雑物の削減、公衆衛生上の安全確保の改善目標を満たすための施設整備(平成22年度～平成25年度)を実施します。					
目 標	汚濁負荷量の削減⇒分流式下水道並み 公衆衛生上の安全確保⇒雨水吐き室からの未処理放流回数の半減 きょう雑物の削減⇒スクリーンの設置					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	簡易処理の高度化施設の実施設 計業務委託及び建設工事	実施				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

① 財務体質の改善・強化

事業番号 19	水道事業の財務体質の改善・強化
事業の概要	施設整備・更新の資金の確保のため、適正な水道料金の検討を行うとともに、計画的な企業債の借入を行っていきます。 また、料金収入以外の財源確保に努めます。
目 標	給水収益に対する企業債償還金の割合:平成29年度目標値19.4%の達成を目指します。 企業債償還元金減価償却比率:平成29年度目標値43.6%の達成を目指します。

(1) 経営基盤の強化

① 財務体質の改善・強化

事業番号 20	下水道事業の財務体質の改善・強化
事業の概要	施設整備・更新の資金の確保に努めるとともに、将来の財政負担軽減のため、国庫補助金等を活用し、企業債だけでなく、様々な資金調達手法を検討し、支払利息の軽減を図ります。
目 標	繰入金比率(収益的収入分):平成29年度目標40.0%の達成を目指します。 汚水処理原価:平成29年度目標値150.0円の達成を目指します。 経費回収率:平成29年度目標値100.0%の達成を目指します。

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

② 収入確保及び経費の縮減

事業番号 21	料金・使用料等の収納率向上、未収金回収の強化					
事業の概要	地方公営企業は料金・使用料収入による独立採算が求められることから、収入確保に直結する収納率の向上、滞納整理の強化を進めていきます。					
目 標	水道料金収納率：平成29年度目標値 90.8%の達成を目指します。 下水道使用料収納率：平成29年度目標値 90.4%の達成を目指します。 未収金の回収：平成29年度目標値9億円/年の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	料金・使用料等の収納率向上					
		徴収事務の外部委託				
	未収金の回収					
滞納整理の強化						

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

② 収入確保及び経費の縮減

事業番号 22	工事コスト縮減の推進					
事業の概要	事業に係る経費の縮減に努めるため、工事コスト縮減を推進していきます。					
目 標	工事コスト縮減による経費の縮減を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	工事コストの縮減					
		「甲府市公共事業コスト構造改善プログラム」に基づき推進				
		工事手法の見直し				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

② 収入確保及び経費の縮減

事業番号 23	水道事業の有収率向上					
事業の概要	水道水は薬品費、動力費など様々な費用を掛けて作り出された製品であり、漏水が発生することにより経済的損失を伴います。また、漏水が道路陥没や冬季の路面凍結による二次災害の発生原因ともなるため、漏水を早期に発見し修理することが重要であります。漏水の予防対策として、基礎的対策、対症療法的対策及び予防的対策を総合的に実施していきます。あわせて、有収率向上対策委員会において、地下漏水調査等の効果検証(費用対効果)、漏水原因の解析を行い、更なる効果的かつ効果的な手法を検討していきます。					
目 標	有収率の向上(漏水の削減)を図ります。 有収率:平成29年度目標値86.2%の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	基礎的対策					
		漏水の原因別・地域別発生状況等の実態調査				
	対症療法的対策					
		地上漏水の発見・修理、音聴法等による地下漏水調査				
	予防的対策					
		鉛製給水管及び経年管路の更新				
	有収率向上対策委員会					
		漏水調査の効果検証・漏水原因の解析				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

② 収入確保及び経費の縮減

事業番号 24	下水道事業の有収率向上						
事業の概要	<p>一般家庭や事業所等から出された汚水は、浄化センターで薬品費、動力費など様々な費用を掛けて処理していますが、不明水が発生することによって経済的損失を伴います。有収率の向上を図るためには、下水道管に流入する不明水を削減することが重要であるため「(事業番号38)浸入水防止対策」を推進していきます。また、湧水使用者への汚水量調査を引き続き実施し正確な汚水量を把握することで、使用料収入分を確保し有収率を向上させていきます。あわせて、有収率向上対策委員会において、浸入水対策の効果検証(費用対効果)や不明水原因の解析を行って、さらなる効率的かつ効果的な手法を検討していきます</p>						
目 標	<p>有収率の向上(不明水の削減・正確な汚水量の把握)を図ります。 有収率:平成29年度目標値75.0%の達成を目指します。</p>						
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
	不明水の削減	浸入水防止対策(事業番号39)					
	正確な汚水量の把握	湧水使用者調査					
	有収率向上対策委員会	浸入水対策の効果検証・不明水原因の解析					

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

③ 民間的経営手法の導入の検討

事業番号 25	民間委託すべき事項の検討					
事業の概要	上下水道事業は、お客様に選択権のない地域独占型公益事業であり、お客様の満足度を高め、効率的で健全な経営を確立していくために、経営資源である「人、もの、金、情報」を最大限に活用し、経営基盤の強化に向けた取り組みを積極的に推進していきます。					
目 標	民間事業者の専門知識・技術・ノウハウを活用し、民間事業者が行った方がサービスの向上や経費の削減等が見込まれる業務については、適切な評価・管理のもと民間的経営手法を積極的に導入し、経営の効率化を図ります。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	営業部門(電算システム含む)の包括外部委託		平成26年度から包括外部委託を実施			
	浄水監視業務委託	第一期検証	第二期浄水監視業務委託			
	配水施設維持管理業務委託	配水池水道施設警備委託				
浄化センターの委託範囲拡大	平成23年度から包括的民間委託第三期を実施					
その他業務	あらたな業務委託の検討・実施					

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

④ 広域化の推進

事業番号 26	事業の広域化					
事業の概要	厚生労働省の「水道ビジョン」に示されている水道広域化は、維持管理業務や水質検査業務などの共同化により経営基盤の強化が期待できるので、水道広域化について検討していきます。					
目 標	事業の広域化により、本市だけでなく近隣市町の維持管理の質的な向上や財政面等の課題に効果的に対応し、あらたな財源確保による運営基盤の強化や事業の効率化を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	水道業務の広域化					
		平成25年度から給水区域内の下水道使用料徴収業務受託を実施				
		近隣市町との意見交換				
		水質検査等の個別業務の受託検討				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑤ 事業用資産の有効活用

事業番号 27	事業用資産の有効活用					
事業の概要	不要な資産については処分を、使用していない資産については、地域貢献や環境整備等を考慮する中で有効活用を図ります。					
目 標	不要資産の処分及び不要資産の有効活用を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	不要な資産の処分・活用					
		遊休地の売却				
	公共機関等への遊休地貸借					

3. 持続可能な事業経営
 (1) 経営基盤の強化
 ⑥ 定数管理の適正化

事業番号 28	職員定数の適正化					
事業の概要	職員定数の適正化については、平成22年度までは「こうふ集中改革プラン」で職員定数目標を定め行ってきました。平成23年度からは新たな定数計画「甲府市職員定員適正化計画」(平成23年4月1日～平成27年4月1日)に基づき職員定数管理を行っていきます。					
目 標	「甲府市職員定数適正化計画」による平成27年度の職員定数管理目標 水道事業:平成29年度目標値99名の達成を目指します。 下水道事業:平成29年度目標値51名の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	水道事業及び下水道事業の職員定数管理			定数の適正化		

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑦ 適正な水道料金・下水道使用料の検討

事業番号 29	水道料金・下水道使用料の見直し					
事業の概要	<p>現行の料金体系は水需要が増大した拡張期以来続いている遞増型のため、水需要の減少、特に大口使用者の地下水利用により料金収入が漸減しています。また、経営の安定化や負担の公平性といった観点からも時代の変化に適応した料金体系等の検討を行っていきます。</p>					
目 標	<p>水道料金：水需要構造の変化に対応した、料金水準及び料金体系について見直しを行っていきます。 下水道使用料：汚水と雨水の経費区分の明確化、水利用実態に合わせた使用料体系の設定等、下水道使用料の適正化を図ります。</p>					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	適正な水道料金等の設定	料金等の水準・体系の検討、水道料金等審議会の開催				
	水道料金等審議会		開催			

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑧ 人材育成の充実

事業番号 30	人材育成の充実					
事業の概要	「与えられる研修」と「主体的に参加する研修」の両面から、職員の能力と意欲の向上を図るため、自己啓発の支援と職場研修の充実を図ります。また、これまで培ってきた技術やノウハウを次世代に引き継ぐ効果的な仕組みづくりを行っていきます。					
目 標	業務管理能力・技術力の両面を強化するための職員研修の充実を図ります。 スペシャリストの養成、技術の継承を行っていきます。 水道事業外部研修時間：平成29年度目標値 一人あたり12時間の達成を目指します。 水道事業内部研修時間：平成29年度目標値 一人あたり5時間の達成を目指します。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	水道事業における外部研修の充実	研修・研究機関等への派遣研修				
	水道事業における内部研修の充実	職場内研修(OJT)の実施				
	資格取得の支援(自己啓発支援)	業務上必要な資格取得の支援				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑨ 電算システムの整備

事業番号 31	上下水道台帳システムの整備					
事業の概要	受付及び維持管理の効率化のため、水道(給水)台帳のシステム化を図ります。また、システム化に向けては、下水道台帳管理及びGISとの整合性を図っていきます。					
目 標	給排水業務のさらなる効率化を図るため、水道(給水)台帳管理と下水道(排水)台帳管理との整合性を図っていきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	水道(給水)台帳のシステム化					
		台帳のスキャニング・情報の一元化				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑨ 電算システムの整備

事業番号 32	基本地形図更新(地図情報管理・下水道台帳管理システム)					
事業の概要	上水・下水道地図情報管理システムの基本地形図の更新を行っていきます。					
目 標	上水・下水道地図情報管理システムの基本地形図の更新し、システム精度の向上を図ります。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「第二次更新計画」					
		航空写真によるオルソ画像作成・部分的修正				

オルソ画像：ひずみが生じて、地図と一致しない航空写真を、地図と合わせられるように補正をした画像

3. 持続可能な事業経営
 (1) 経営基盤の強化
 ⑨ 電算システムの整備

事業番号 33	地図情報管理システム更新					
事業の概要	地図情報管理システムのデータ整備の推進と業務に活用しうる維持管理型のシステム更新を図ります。					
目 標	災害時復旧においても根幹となるシステムであるため、復旧時支援も視野に入れたシステム・環境作りを行っていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	データ整備					
		給水管見直し・更新作業				
		過年度管路属性入力及び修理履歴見直し入力作業				
	拡張機能の追加					
		地形図更新に伴う管路修正作業				
		災害・事故対応に関する拡張機能とその他機能の追加				

3. 持続可能な事業経営

(1) 経営基盤の強化

⑨ 電算システムの整備

事業番号 34	下水道台帳管理システムデータ整備					
事業の概要	下水道台帳管理システムのデータ整備の推進を図ります。					
目 標	データ整備計画に基づき、管路の維持管理に必要なデータの精査・整備を進め、維持管理をはじめとした業務に活用しうるシステムの構築を進めていきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「第一次整備計画」(平成20年度～平成26年度)					
		システム拡張機能の追加				
「第二次整備計画」(平成27年度以降)						
				現地調査・データ整備		

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

① 水道施設の機能維持・向上

事業番号 35	経年管路の更新					
事業の概要	漏水修理情報を効果的に活用し、計画的な管路更新を実施し、管路施設の耐久性・耐震性機能の向上を図ります。					
目 標	漏水修理情報の効果的な活用 耐震性、耐久性の高い管種の採用による機能向上を図ります。 ・管路更新：全体計画(平成37年度まで)L=140,200m、経営計画2008(平成20年～平成29年度) L=70,000m 中道地区については、事業・施設統合を見据えた「中道水道整備計画」との整合性を図りながら、効率的な更新を行っていきます。 ・管路更新：全体計画(平成29年度まで)L=7,254m、「経営計画2008」(平成20年度～平成29年度)L=7,254m 管路の更新率：平成29年度目標値1.0%の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	第一次更新管路	創設管・老朽管・石綿管の更新				
	第二次更新路線	老朽管の更新				
	第三次更新路線	老朽管の更新				
	更新路線(中道地区)	老朽管・石綿管の更新				

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

① 水道施設の機能維持・向上

事業番号 36	計画的管路整備					
事業の概要	これまでの配水ブロック化を柱とする「水運用計画」の見直しを実施し、長期運用構想に基づく「水運用計画」を策定しました。新たな計画に基づき、将来の水需要に対応する管路整備を実施していきます。					
目 標	東部・南部方面及び中道地区への配水を見込んだ水需要等の問題点を解決するための幹線整備を推進していきます。L=10,000 m 中道地区の管網整備は、「水運用計画」の中で、将来に亘る水質、水量の安全・安定性、非常時の供給体制、施設の維持管理制など総合的な視点から、施設統合を進めていきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	幹線整備(配水ブロック化路線)					
		混合区運用に必要な管路整備				
	施設連絡:管路(中道地区)					
北部送水管路の整備(平成30年まで)						
管網整備(中道地区)						
	事業統合に伴う施設統合					

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

① 水道施設の機能維持・向上

事業番号 37	老朽化した配水池等の更新					
事業の概要	計画に則った配水区域の変更や給水管対策等の施策を段階的に実施し、施設更新を行っていきます。 減圧方法等の見直しを行い将来的な維持管理の向上を図るため、早急に減圧弁方式と減圧槽方式を比較・検討していきます。					
目 標	築造から50年以上が経過している配水池を計画的に更新し、耐震性・耐久性機能の向上を図ります。また、減圧弁の更新については、早急に減圧方法等の見直し・検討を行い将来的な維持管理の向上を図ります。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	中区配水池更新(平成30年度完了)	配水区域変更	給水対策	基本設計	詳細設計	本体工事
		高区配水池更新(平成31年度完了)			調査・検討	基本設計
	和田低区系配水の安全性の向上(減圧弁更新・減圧槽新設)		平成25年度に減圧方式を決定し事業化			

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 38	管きよ更新(合流区域)					
事業の概要	老朽管の破損が原因の道路陥没や管の詰まりが頻繁に発生する状況であるため、下水道としての予防保全型維持と都市の安全確保及びライフサイクルコストの観点から、計画的な管きよ更新を行っていきます。					
目 標	下水道事業は、昭和29年に事業着手し、50年を経過したことから、耐用年数を超えている施設が生じています。今後も増大が見込まれる老朽化施設を「甲府市公共下水道長寿命化計画」(補助事業)及び「管きよ更新基本計画」(単独事業)に基づき改築を行っていきます。 管きよ改善率:平成29年度目標値0.2%の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「甲府市公共下水道長寿命化計画」による改築	管更生工事及び布設替え工事				
		マンホール蓋の更新工事				
	「管きよ更新基本計画」による改築					
		管更生工事及び修繕工事				

改築:排水区域の拡張等に起因しない「対象施設」の全部又は一部の再建築あるいは取替えを行うこと

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 39	浸入水防止対策					
事業の概要	施設の機能を将来にわたって維持・向上させて行くためには、適切な機能評価に基づき、新規整備、維持管理、延命化、改築更新を体系的に捉えて、必要となる費用の最小化・平準化を図り、総合的かつ計画的な資産管理を導入していきます。					
目 標	有収率の向上や雨天時に増加する流量を削減させるために、効果的な計画を策定し、これに基づいた止水対策を実施していきます。また、分流区域における雨水排水の誤接続対策を検討し、その実施を図っていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	雨水浸入対策					
		雨水浸入防止型鉄蓋交換・止水工事(管更生)の実施				
	雨水誤接続対策					
		誤接続調査、誤接続改善指導				
雨水貯留タンク設置補助制度等の調査研究						

3. 持続可能な事業経営
 (2) 事業資産の適正な管理
 ② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 40	「甲府市浄化センター施設改築(更新)計画」					
事業の概要	計画的に改築・更新を実施、将来にわたって安定した下水処理システムを維持していきます。					
目 標	「甲府市公共下水道長寿命化計画」及び「甲府市公共下水道事業計画」(平成23年度)に則り、水処理施設・汚泥処理施設・焼却施設の更新を実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	水処理施設の改築(更新)					
		「甲府市公共下水道長寿命化計画」に基づき実施				
	汚泥処理施設の改築(更新)					
		「甲府市公共下水道長寿命化計画」に基づき実施				
	焼却施設の更新					
		機械設備				
		電気設備				
		土木設備				

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 41	「ポンプ場施設改築(更新)計画」					
事業の概要	計画的に改築・更新を実施、将来にわたって安定した下水処理システムを維持していきます。					
目 標	「甲府市公共下水道長寿命化計画」及び「甲府市公共下水道事業計画」(平成23年度)に則り、住吉ポンプ場・雨水ポンプ場・池添ポンプ場の更新を実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	電気設備の更新(監視制御設備)			設計委託	設備の更新	

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 42	「甲府市浄化センター施設修繕計画」					
事業の概要	計画的に修繕を実施することで、設備・機器の更新時期の延命化を図ります。					
目 標	「甲府市浄化センター施設修繕計画」に則り、修繕・オーバーホールを実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	設備・機器の修繕					
		水処理施設・汚泥処理施設・焼却施設の修繕				

3. 持続可能な事業経営

(2) 事業資産の適正な管理

② 下水道施設の機能維持・向上

事業番号 43	「ポンプ場施設修繕計画」					
事業の概要	計画的に修繕を実施することで、設備・機器の更新時期の延命を図ります。					
目 標	それぞれの「ポンプ場修繕計画」に則り、修繕・オーバーホールを実施していきます。					
年 次 計 画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	ポンプ場の修繕					
		住吉・池添・雨水ポンプ場のオーバーホール等の実施				

4. 満足度の高いお客様サービスの向上
 (1) 親しみやすくわかりやすい情報の提供
 親しみやすくわかりやすい情報の提供

事業番号 44	顧客満足度の向上					
事業の概要	公営企業として、多様なお客様ニーズを的確に把握し、双方向の情報交換を可能とする取組を実施していきます。					
目 標	多様なお客様ニーズを的確に把握するとともに、事業内容や経営状況について、様々な媒体を活用し、親しみやすく、わかりやすい情報提供に努め、上下水道事業を理解して頂き、お客様満足度の向上を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	お客様満足度調査の実施	実施	調査内容の検討		実施	
	積極的な情報提供による「見える化」の推進	「水道週間」での事業PR、「水道だより」・局ホームページによる情報提供				
	「みえる下水道」	「下水道の日」・「上下水道教室」の充実				
	中区配水場の開放	実施	施設更新のため実施検討			
水道歴史記念館「水交庵」の充実	施設内設備の更新検討					
水道100周年・下水道50周年記念事業	記念事業開催	上下水道史編さん				

4. 満足度の高いお客様サービスの向上
 (2) 情報共有、協働による透明性の高い事業経営
 情報共有、協働による透明性の高い事業経営

事業番号 45	情報共有、協働による透明性の高い事業経営					
事業の概要	お客様の意見や視点を満たすため情報の共有化促進と双方向性向上を図り、的確な意見反映が可能となる透明性の高い事業経営を推進していきます。					
目 標	経営全般にわたる新たな課題への対応、各種事業計画の策定や見直しなどについて、幅広い意見や専門的な提言をいただき、施策・事業に反映させていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	窓口や現場でのお客様の声の反映	お客様の声を反映した満足度の高いサービスの提供				
	経営に関する第三者機関の設置	実施				
	公募による上下水道モニターの設置	実施				
	パブリックコメントの実施	計画等策定時に実施				
	わかりやすい財務諸表の作成・公表	実施				

4. 満足度の高いお客様サービスの向上
 (3) 利便性の高いサービスの提供
 利便性の高いサービスの提供

事業番号 46	インターネット活用の調査研究					
事業の概要	多くの方がインターネットを利用している今日において、上下水道局としてもインターネットを活用した業務の実施に備えて、調査研究を行っていきます。					
目 標	インターネットを活用した各種受付業務等を実施するため、お客様の要望、他都市の動向等を踏まえる中で、お客様の利便性の向上を図っていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	インターネットを活用した各種窓口業務(申請、照会等)の検討	お客様の利便性向上を図るためのシステム構築を継続検討				
	ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)等の検討	お客様との双方向コミュニケーションツールの検討				

4. 満足度の高いお客様サービスの向上
 (3) 利便性の高いサービスの提供
 利便性の高いサービスの提供

事業番号 47	お客様の利便性の向上					
事業の概要	お客様の利便性の向上を目指して、使用開始・中止の申込みなどの各種手続きや水道料金等の支払いなど、営業部門に関するお客様の目的がワンストップで完結できる「窓口センター」(仮称)の設置や毎月請求制度の検討を行っていきます。					
目 標	料金等の支払方法や使用開始・中止の申込みなどの各種手続きに対し、お客様の利便性向上を図っていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「口座割引サービス」のPR強化による口座振替の促進					
		実施				
	クレジットカード決済の促進					
		実施				
	「お客様センター」(仮称)の設置	検討				
		設置				
	口座振替毎月請求制度の検討					
		検討				実施

5. 環境と社会に配慮した事業の推進

(1) 環境と社会に配慮した事業推進

環境会計の導入

事業番号 48	「環境会計」への取り組み					
事業の概要	「環境会計」を導入し、上下水道事業の環境保全への取り組みについて、環境保全に要した費用とその効果をお客様にわかりやすくお知らせしていきます。 新たな環境保全施策を実施することが可能であるかを検討し、導入していきます。					
目 標	甲府市上下水道局における環境保全への取り組みを公表し、お客様にわかりやすくお知らせしていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「環境会計」の公表					
		上下水道局ホームページ上で公表				
	環境保全施策の実施					
		新たな環境保全策の検討・導入				

5. 環境と社会に配慮した事業の推進
 (2) 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用
 効率的な水運用

事業番号 49	効率的な水運用による環境負荷の軽減					
事業の概要	各施設を活用し、効率的な水運用体制を構築し、平常時の安定かつ効率的な水運用を図るとともに、非常時等に対応できる弾力的な水運用体制を確立していきます。					
目 標	「水運用計画」の基づく、配水状況を的確に把握し、配水コントロールを適切に実施することにより、配水エリア間の効率的な水融通、水運用を図っていきます。更には、自然流化の平瀬系を効率的に活用することで、環境負荷を低減を図っていきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	「水運用計画」の推進					
		平瀬系の拡大に必要な配水調整・幹線整備				

5. 環境と社会に配慮した事業の推進
 (2) 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用
 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用

事業番号 50	環境負荷の軽減と新エネルギーの活用					
事業の概要	施設の更新等に合わせて、省エネルギー型の施設やシステムを整備し、温室効果ガスの削減など環境負荷の軽減や、太陽光発電、小水力発電等の新エネルギー利用に取り組んでいきます。					
目 標	局本庁舎に設置された太陽光発電施設の活用を図り、低排出ガス車を公用車として導入していきます。 上下水道施設の水力エネルギーによる小水力発電や太陽光発電施設の効果的な活用方法を検討していきます。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	太陽光発電施設の活用					
		局本庁舎の電力使用量の約12%				
	低排出ガス車の導入					
		新規購入車については低排出ガス車を導入				
	上下水道施設の水力エネルギーによる小水力発電の活用					
		山宮減圧槽による小水力発電の継続				
新たな小水力発電設備の導入検討						

5. 環境と社会に配慮した事業の推進
 (2) 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用
 環境負荷の軽減と新エネルギーの活用

事業番号 51	省エネルギー化の推進・温室効果ガス削減、資源有効活用					
事業の概要	施設の更新に合わせて、省エネルギー型の施設やシステムを整備し、温室効果ガスの削減などの環境負荷の軽減に取り組んでいきます。 「下水汚泥処理基本計画」に基づき順次、検討・計画していきます。					
目 標	処理工程における温室効果ガスの削減 汚泥の再資源化率：平成29年度目標値100%の達成を目指します。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	省エネルギー化の推進	再生可能エネルギーの利活用の検討				
	温室効果ガスの削減	省エネルギー設備・機器の導入及び検討				
	資源の有効活用	汚泥の再資源化率：100%				
		浄化センター内における再生水の活用				

5. 環境と社会に配慮した事業の推進
 (3) 専門性を活かした社会貢献活動の展開
 社会貢献活動の展開

事業番号 52	社会貢献と国際貢献					
事業の概要	市民との協働による地域社会との連携、社会に対する貢献、国際化など上下水道事業に対する要請も変わってきています。こうした時代に沿って、上下水道事業の本来の基本的責務とともに、これまでに蓄積した技術力やノウハウを活かした社会貢献や国際貢献活動に取り組んでいきます。					
目 標	蓄積された技術やノウハウを活かした市民との協働による社会貢献や国際貢献活動への取り組み、また、水道施設等の開放など、事業の効果、効率性、お客様の満足度の向上を図ります。					
年次計画	取 組 項 目	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	市民との協働	総合的な災害時の水供給体制づくり				
		水源保護・水環境保全活動参加促進				
	国際貢献	開発途上国への職員派遣、開発途上国からの研修生の受入れ				
	社会貢献活動の展開	公用車によるこどもの安全見守り				
	施設等の開放	桜開花時の「中区配水場」の開放				
		スポーツ施設(昭和北方水源)の開放				

3. 重要業務指標（KPI）

経営方針に基づく施策の実施状況をわかりやすい形で示すため、特に重要と思われる29項目の指標を抽出し平成29年度の目標値を設定している。今回、すでに目標値を達成した8項目については、より高い目標へ設定し直し取り組んでいきます。

1. 安心・快適な生活環境の創造

事業	KPI	説明	平成23年度 実績	平成29年度 目標値
水道	水質基準不適合率(%)	水質基準で定められている基準値を満足していることを示す指標。 <u>0%であるべき。</u>	0	0
	貯水槽水道指導率(%)	私有財産である貯水槽水道への水道事業者の関与状況を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	57.5	旧30.0 → 新90.0
	鉛製給水管率(%)	鉛製給水管の使用状況を示す指標。 <u>低いほどよい。</u>	38.8	25.0
	自己保有水源率(%)	水源運用の自由度を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	100	100
下水道	人口に対する普及率(%)	下水道事業の進捗状況を表す指標。 <u>高いほどよい。</u>	94.3	96.0
	水洗化率(%)	公共下水道が利用可能な方々のうち、公共下水道に接続したお客様の割合。 <u>高いほどよい。</u>	96.4	97.0

2. 危機管理対策の充実

事業	KPI	説明	平成23年度 実績	平成29年度 目標値
水道	管路の耐震化率(%)	水道管の耐震化状況を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	5.8	旧10.0 → 新15.0
	浄水施設耐震率(%)	浄水施設の耐震化状況を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	0	旧25.0 → 新100
下水道	施設の耐震化率(建築)(%)	地震に対しての施設の安全性及び維持管理の安定性を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	0	100
	合流式下水道改善率(%)	合流式下水道の改善率を示しています。 <u>高いほどよい。</u>	5.3	100
	雨水排水整備率(%)	雨水排除のために下水道の整備が必要な全体面積のうち整備が完了した面積の比率。 <u>高いほどよい。</u>	35.3	旧36 → 新37.3

3. 持続可能な事業経営

事業	KPI	説明	平成 23 年度 実績	平成 29 年度 目標値
水道	給水収益に対する企業債償還金の割合 (%)	給水収益に対する企業債償還金の割合を表しており、企業債償還金が経営に与える影響を示す指標。低いほどよい。	28.5	19.4
	企業債償還元金対減価償却費比率 (%)	投下資本の回収と再投資との間のバランスを表しており、財務的安全性を示す指標。低いほどよい。	82.3	43.6
	有収率 (%)	給水される水量がどの程度、収益につながっているかを示す指標。高いほどよい。	81.0	86.2
	管路の更新率 (%)	管路の更新状況を示す指標。高いほどよい。	0.9	1.0
	外部研修時間 (時間)	職員の資質向上のための取組状況を示す指標。高いほどよい。	11.2	16.0
	内部研修時間 (時間)	職員の資質向上のための取組状況を示す指標。高いほどよい。	4.5	21.0
下水道	繰入金比率(収益的収入分)(%)	収益的収入における繰入金の依存度を表しており、下水道事業の経営状況の健全性、効率性を示す指標。低いほどよい。	39.6	旧 49.8 ⇒ 新 40.0
	汚水処理原価(円/㎥)	有収水量 1 ㎥あたりの汚水処理費。この数値が低いほど効率的。	148.6	旧 216.5 ⇒ 新 150.0
	経費回収率(%)	汚水処理に要した費用に対する下水道使用料による回収率。この数値が高いほど経営健全。	100.9	旧 59.9 ⇒ 新 100.0
	汚水管きよ延長(m)	汚水を排除するため、市内に布設された管きよ(汚水管)の延長。	884,410	旧 827,000 ⇒ 新 945,000
	雨水管きよ延長(m)	雨水を排除するために市内に布設した管きよ(雨水管)の延長。	270,012	293,000
	管きよ改善率(%)	管きよの安全性の確保のため、維持管理延長のうち、1年間で改善(更新・改良・修繕)された管きよ延長の比率。高いほどよい。	0.11	0.2
	主要設備の老朽化率 (%)	標準耐用年数を超えている主要設備(①ポンプ設備、②水処理設備、③特高受変電設備、受変電設備)の経年化の割合。低いほどよい。	126.86	90.0
	有収率 (%)	年間の総汚水処理水量のうち、使用料徴収の対象となった水量(有収水量)の割合。高いほどよい。	53.3	75.0

4. 満足度の高いお客さまサービスの向上

事業	KPI	説明	平成 23 年度 実績	平成 29 年度 目標値
共通	アンケート情報収集 割合（人/1000 人）	消費者ニーズの収集状況を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	4.0	4.6

5. 環境に配慮した事業の推進

事業	KPI	説明	平成 23 年度 実績	平成 29 年度 目標値
水道	浄水発生土の有効利用率（%）	浄水発生土の有効利用から見た環境保全への取組状況を示す指標。 <u>高いほどよい。</u>	100	100
下水道	晴天時汚濁負荷除去率(BOD)(%)	年間を通じた汚濁負荷(BOD)の削減率。 <u>高いほどよい。</u>	98.1	97.7
	下水汚泥リサイクル率(%)	1 年間に発生した汚泥量に対し、有効利用された汚泥量の比率。 <u>高いほどよい。</u>	95	100

4. 財政収支見通し

(1) 水道事業会計

◎ 収益的収支（各家庭に水道水をお届けするための経費と財源）（単位：百万円）

項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
水道事業収益					
水道料金	4,560	4,514	4,468	4,422	4,376
一般会計補助金	98	97	49	49	49
その他	430	460	439	440	441
計 (A)	5,088	5,071	4,956	4,911	4,866
水道事業費用					
給与費	790	701	701	701	701
物件費	1,611	1,680	1,733	1,687	1,719
減価償却費等	1,927	1,870	1,893	1,899	1,906
支払利息	183	182	174	175	173
計 (B)	4,511	4,433	4,501	4,462	4,499
純利益 (A) — (B)	577	638	455	449	367

◎ 資本的収支（水道施設を建設・改良するための経費と財源）

項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
資本的収入					
企業債	262	400	800	700	300
工事負担金	518	501	501	494	475
建設改良補助金	0	0	0	0	0
加入金	96	96	96	97	97
他会計長期貸付金返済金	115	115	115	115	115
計 (C)	991	1,112	1,512	1,406	987
資本的支出					
建設改良費	2,798	3,078	3,611	3,311	2,980
企業債償還金	853	571	579	498	506
計 (D)	3,651	3,649	4,190	3,809	3,486
不足額 (D) — (C)	2,660	2,537	2,678	2,403	2,499

(2) 下水道事業会計

◎ 収益的収支（汚水や雨水を処理し水を再生するための経費と財源）（単位：百万円）

項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
下水道事業収益					
下水道使用料	3,353	3,274	3,257	3,219	3,187
一般会計負担金	750	750	750	750	750
一般会計補助金	1,425	1,635	1,679	1,707	1,709
その他	82	997	1,054	1,097	1,136
計 (A)	5,610	6,656	6,740	6,773	6,782
下水道事業費用					
給与費	345	299	299	299	299
物件費	1,184	1,073	1,030	1,039	1,027
減価償却費等	2,624	3,791	3,975	4,069	4,166
支払利息	1,457	1,493	1,436	1,366	1,290
計 (B)	5,610	6,656	6,740	6,773	6,782
純利益 (A) — (B)	0	0	0	0	0

◎ 資本的収支（下水道施設を建設・改良するための経費と財源）

項目	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
資本的収入					
企業債	2,886	3,590	2,934	2,578	1,922
国庫補助金	894	1,907	1,154	884	620
一般会計補助金	1,408	1,196	1,152	1,123	1,122
工事負担金	52	99	82	82	83
その他	12	15	15	15	16
計 (C)	5,252	6,807	5,337	4,682	3,763
資本的支出					
建設改良費	3,283	4,674	3,343	2,716	2,141
企業債償還金等	4,650	4,623	4,741	4,738	4,688
計 (D)	7,933	9,297	8,084	7,454	6,829
不足額 (D) — (C)	2,681	2,490	2,747	2,772	3,066

**甲府市上下水道事業経営計画 2008
後期実施計画（平成 25 年度～平成 29 年度）**

〒400-0046

山梨県甲府市下石田二丁目 23 番 1 号

055-228-3311（代表）

編集・発行 甲府市上下水道局

平成 25 年 3 月