

市区町村名	茨城県高萩市	担当部署	企画部企画広報課
		電話番号	(0293) 23 - 2118

1 取組事例名

高萩市水道業務の標準化

2 取組期間

平成 25 年度～（継続中）

3 取組概要

水道事業の業務標準化として、次の各業務を文書化して整理を行い、分析し改善を図っている。

- ・水道料金等徴収業務
- ・水道施設施工管理業務
- ・浄水場等運転管理・保守点検業務
- ・予算編成・管理業務
- ・工事の積算

4 背景・目的

地方公共団体の事務としては特殊な水道業務について、全体職員の減少や技術職員・経験者の不足等により、安定した効率的な運営が課題となっていた。水道業務を詳細に分析することにより、業務標準化を行うことが、サービスレベルの維持・向上や、民間委託の際の仕様作成、運営の効率化に繋げられることから取組を行った。また、他の同様規模の事業体が高萩市モデルを活用することにより、社会的なコスト軽減を図ること、併せて、民間等の活用による海外進出等経済発展につなげることを目的とした。

5 取組の具体的内容

各業務について文書化（担当者ヒアリング、文書作成）、効率性分析、改善点検討、業務改善実施、標準化公表（簡易水道協会シンポジウムでの講演、専門誌での公表）を行った。

[検討した各業務内容]

- ・水道料金等徴収業務（受付業務、検針業務、料金調定・確定業務、開閉栓業務、休止清算業務、収納業務、督促及び催告業務、滞納整理業務、給水停止業務、徴収停止・不能欠損業務、漏水認定業務、下水道使用料に関する業務、量水器検定満了業務、統計資料等作成業務）
- ・水道施設工事業務（実施設計、工事執行伺、業者の選定、入札、請負契約締結、工事の施工、建設工事の変更、完了検査（中間検査））
- ・浄水場等運転管理業務（水道水質に関する基準の設定、水量管理、水圧管理における運用基準の設定、監視管理項目及び管理範囲、取水設備の留意点、薬品沈澱池における留意点、ろ過設備における留意点）
- ・水道施設保守点検業務（設備巡回管理・設備点検・機器保守点検、年次点検業務）
- ・その他各種業務（水質管理、環境整備、調達管理）
- ・予算編成・管理業務（予算原案の作成と調製、予算の内容、公営企業会計の構成、官公庁、公営企業の予算の違い、公営企業の予算決算制度、予算と会計業務の年間の動き）
- ・工事の積算（工事の積算・見積り、公共工事の積算方法、入札を不調にさせないための備え、水道管の種類と特徴、水道管の施工と手順、工事の積算、工事の設計と積算に使用する図書、設計書の作成要領）

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

水道業務に精通している、北海道大学の遠藤誠作氏のアドバイスにより、文書化及び業務改善による標準化が効果的効率的に行われた。業務別のマニュアルはこれまでもあったが、今回は全体業務を体系的かつ詳細に業務を分析し、標準化を行っているので、今後これを基にして様々な研究や活用が可能になる。

7 取組の効果・費用

- ・業務標準化のために業務内容を詳細に分析したことにより、サービスの維持向上、さらなる事務改善や、民間ノウハウの活用など、効果的・効率的な業務執行につなげている。
- ・業務標準化により、職員への教育・訓練を系統だてて、段階的に実施することができるようになった。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

日常何気なく行っている事務を文書化する作業が課題となったが、水道業務に精通している、北海道大学の遠藤誠作氏のアドバイスにより、文書化を効果的効率的に行うことができた。

9 今後の予定・構想

人口減少、老朽施設更新等の課題がある中でも、今回の取組を活かして安全・安心な水道サービスを持続させていきたい。

10 他団体へのアドバイス

同様規模の他団体においては今回の取組と自分のところの執行手法等を比較するなどして活用していただき、効果的効率的な業務執行に繋げていただければと思います。また、水道業務のノウハウは民間での蓄積はこれからだと思うので、今回の高萩市での標準化の取組を活用していただければと思います。

11 取組について記載したホームページ

簡易水道協会シンポジウムで発表、「公営企業」誌に取組を掲載