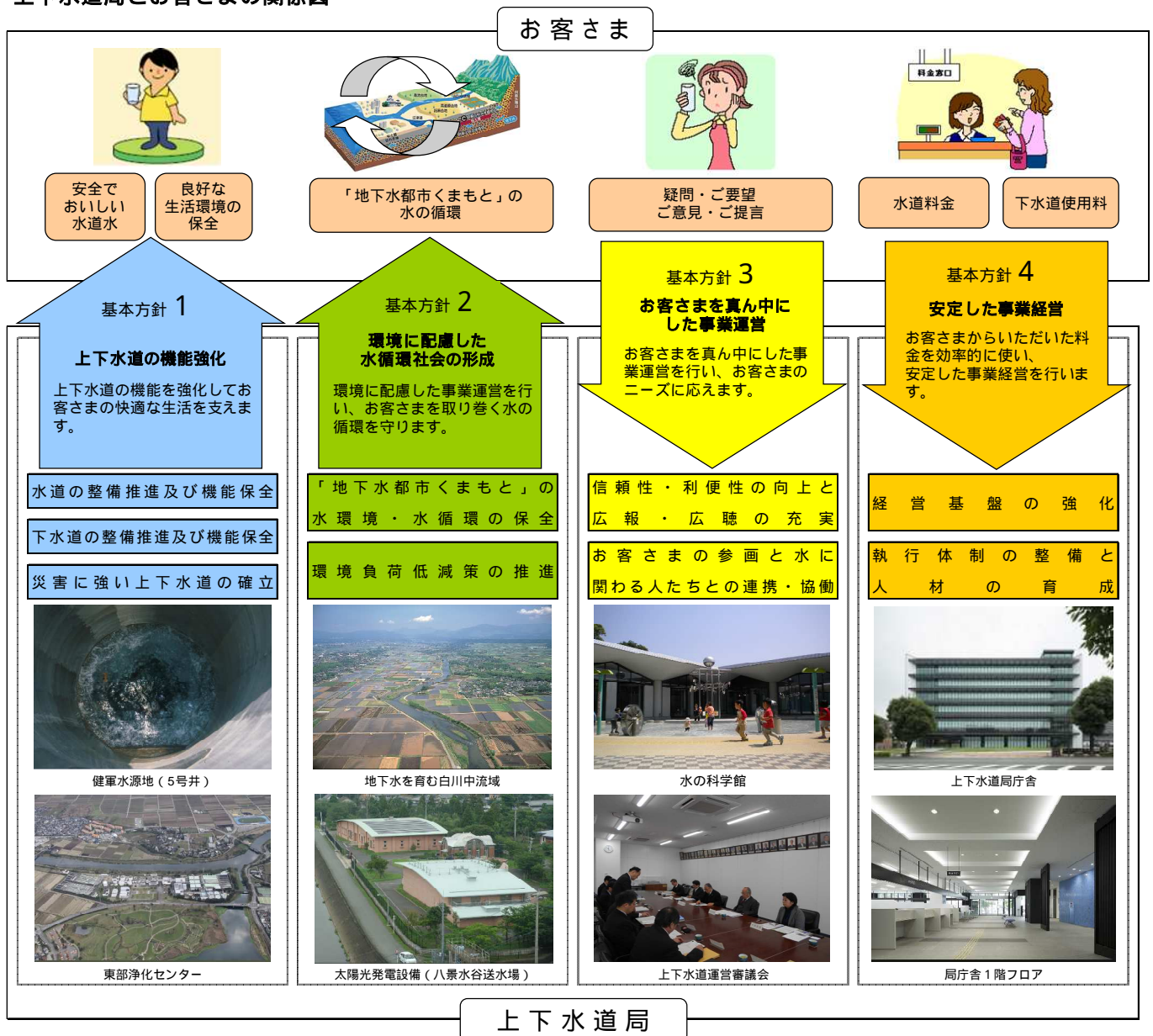


熊本市上下水道事業経営基本計画 事業評価報告書 (平成27年度)

概要版

上下水道局とお客さまの関係図



平成28年12月
熊本市上下水道局

趣旨

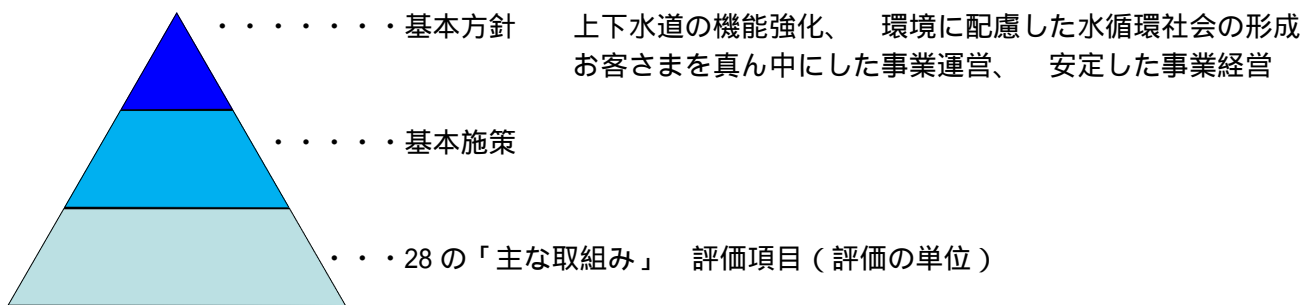
熊本市上下水道局では、平成 24 年 3 月に「熊本市上下水道事業経営基本計画」(計画期間：平成 24 年度～平成 33 年度)を策定し、事業を推進しています。事業の推進にあたっては、毎年度、主な取組みの実績や成果指標の動向をもとに検証を行い、今後の事業運営に活用することとしています。

このたび、平成 27 年度の事業評価結果がまとまりましたので、市民のみなさまに公表いたします。

事業評価の概要

評価項目（評価の単位）

「熊本市上下水道事業経営基本計画」は、4 つの基本方針のもと、9 つの基本施策、28 の「主な取組み」項目から成り立っています。事業評価は、「主な取組み」ごとに実施しています。



成果指標

「主な取組み」ごとに、その取組みの内容や成果を客観的に評価できるよう「成果指標」を設けて評価を行いました。成果指標は、目標年次（主に平成 33 年度）に対する現時点での達成度を 4 段階で評価しています。

なお、この概要版には、主な成果指標のみ記載しています。

評価 **A** 目標をすでに達成している。

評価 **B** 目標に向けて順調に推移している。

評価 **C** 基準値は上回るが順調に推移していない。

評価 **D** 基準値を下回っている。

「熊本市上下水道事業経営基本計画」、事業評価報告書（概要版）、事業評価報告書は、上下水道局ホームページに掲載しています。

熊本市上下水道事業経営基本計画

検索

または、URL：http://www.kumamoto-waterworks.jp/?article_cat=management

基本方針 1 上下水道の機能強化

基本施策 1 水道の整備推進及び機能保全

1-1 水道施設の維持管理

老朽管の更新や漏水防止対策等の実施により、水道施設の維持管理を計画的に行っています。

平成 27 年度実績

- ・老朽化した配水管の布設替工事（水前寺・東町地区など）
- ・漏水調査の実施（調査 2,486km、推定漏水防止量 2,448m³/日） 計画値 4,200 m³/日 など

成果指標【H26：D 評価 H27：D 評価】

【水道】有効率(%)... (年間有効水量/年間配水量) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価	評価理由
93.9%	91.7%	96.9%		D

【参考】過去の有効率 H25：92.4% H26：92.6%

今後の方向性

第 10 次漏水防止実施計画に基づき事業を進めていくとともに、熊本地震を踏まえた漏水調査地域を選定し漏水調査延長を年間 2,300 km 実施します。また、これまでの音聴調査を主体とする漏水調査に加え、新たな調査手法の検討を行うとともに、漏水発見の通報についても市民の方へ協力を呼びかけていきます。

1-2 水道施設の機能強化

未普及地区の整備や小規模施設の統廃合により、水道施設の機能強化を図ります。

平成 27 年度実績

- ・水道未普及地区の整備（旧富合町 8.4km、旧城南町 11.8km、旧植木町 21.8km など）
- ・老朽化した配水管の布設替え（旧植木町米塚地区など）

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【水道】給水普及率(%)... (給水人口/給水区域内人口) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価	評価理由
94.0%	94.6%	98.3%		B

今後の方向性

水道施設整備実施計画及び第 6 次拡張事業に基づき計画的に事業を進めます。

1-3 水道水質の維持管理

安全安心な水道水を供給するために、水道水質の品質管理を確実にしています。

平成 27 年度実績

- ・平成 27 年度の水質検査計画に基づく水質検査の実施

成果指標【H26：A 評価 H27：B 評価】

【水道】水質基準不適合率(%)... (水質基準不適合回数/年間検査回数) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価	評価理由
0.2%	0.1%	0.0%		B

年間検査 21,826 回のうち、残留塩素の不足により基準を満たさない日が 23 回ありましたが、適切な水道施設の運用により直ちに改善しました。

今後の方向性

水安全計画や水質検査計画に基づき水道水の品質管理を確実に実施します。

基本施策 2 下水道の整備推進及び機能保全

2-1 公共下水道の整備

下水道未普及地区の整備を推進しています。

平成 27 年度実績

・下水道未普及地区への下水道管布設（熊本地区 58ha、富合地区 5ha、城南地区 4ha、植木地区 8ha）

成果指標【H26：C 評価 H27：C 評価】

【下水道】普及率(%)... (処理区域内人口/行政区内人口) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 C	評価理由
86.2%	88.6%	96.1%		基準値及び前年度実績値は上回っているが H27 目標値 (90.1%) を下回っているため

【参考】過去の普及率 H25：87.8% H26：87.9%

今後の方向性

国庫補助制度を活用しながら、管渠の整備に努めていきます。

2-2 下水道施設の維持管理

下水道管・ポンプ場・浄化センターの長寿命化対策に取り組んでいます。

平成 27 年度の主な実績

・5 浄化センター及び 7 ポンプ場の機器の更新や長寿命化対策の実施

・管渠の長寿命化計画に基づく城東 C 地区（水道町）、城東 D 地区（中央街外）等の管渠更生工事の実施

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【下水道】浄化センター・ポンプ場の施設機器の更新率(%)... (H20～29 改築済機器総数/H20～29 改築必要機器数) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H29)	評価 B	評価理由
33.0%	65.5%	100%		事業計画のとおり進捗しているため

今後の方向性

引き続き長寿命化計画に基づく効率的・効果的な施設の適切な維持管理に取り組んでいきます。

2-3 下水道水質の維持管理

水洗化率（下水道接続率）の向上や放流水質の向上を図っています。

平成 27 年度実績

・水洗化率向上対策の実施（説明会時の早期接続促進、未接続世帯への接続勧奨など）

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【下水道】水洗化率(%)... (下水道接続済人口/処理区域人口) × 100

基準値 (H23)	実績 (H26)	目標値 (H33)	評価 B	評価理由
96.6%	96.9%	97%		目標に向け順調に推移しているため

今後の方向性

水洗化率の向上を図るため未接続世帯への啓発を継続的に実施します。

基本施策3 災害に強い上下水道の確立

3-1 総合的危機管理体制の確立

災害時に適切な対応を図るため、危機管理体制の整備を進めています。

平成 27 年度実績

・防災訓練の実施・参加（局防災訓練、市総合防災訓練、九州合同防災訓練）

成果指標【H26：D評価 H27：D評価】

【上水道】災害対策用貯水量(m³) ...災害発生時に飲用水が確保できる量

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 D	評価理由
60,350 m ³	60,050 m ³	68,000 m ³		

施設の統廃合により天明配水場が廃止となったため、貯水量が基準値より下回っています。

今後の方向性

引き続き、ハード・ソフト両面から危機管理体制の整備を進めます。

貯水量の確保については、新南部調整池（1,000 m³）を建設中であり、目標達成に向け取り組んでいます。

3-2 地震対策の推進

水道施設及び下水道施設の耐震化を進めています。

平成 27 年度実績

・基幹管路の耐震化（健軍水源地から健軍自衛隊間、健軍水源地から上下水道局間等）

・下水道総合地震対策計画に基づく耐震化対策の実施

成果指標【H26：B評価 H27：B評価】

【上水道】耐震適合性のある基幹管路の割合(%) ... (耐震性のある基幹管路延長/基幹管路総延長) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 B	評価理由
67.7%	74.3%	82.0%		

【下水道】管渠耐震化率(%) ... (耐震済管渠延長/整備済管渠延長) × 100

基準値 (H24)	実績 (H27)	目標値 (H30)	評価 B	評価理由
30.3%	34.1%	40.0%		

今後の方向性

水道施設整備実施計画及び下水道総合地震対策計画に基づき計画的に耐震化を進めます。

3-3 浸水対策の推進

浸水被害の頻度が高い重点6地区の整備を進めています。

平成 27 年度実績

・加勢川第6排水区（雨水貯留管・調整池）・坪井川第3排水区（調整池）の整備に着手

成果指標【H26：C評価 H27：C評価】

重点6地区の対策率(%)... (重点6地区の改善済排水面積 / 重点6地区の総排水面積) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H30)	評価 C	評価理由
0.8%	43.2%	100%		

今後の方向性

平成30年度の完了を目指し、重点6地区における下水道（雨水）浸水対策計画に基づき事業を進めていきます。

基本方針 2 環境に配慮した水循環社会の形成

基本施策 4 「地下水都市くまもと」の水環境・水循環の保全

4-1 地下水を「育む」取組み

安全な水道水を将来にわたり安定的に供給するため、地下水保全事業や水の有効活用に取り組んでいます。

平成 27 年度実績

- ・「白川中流域水田を活用した地下水かん養事業」への支援（負担金：21,992 千円）
- ・公益財団法人くまもと地下水財団への参画（負担金：24,228 千円）

成果指標【H26：D 評価 H27：D 評価】

【水道】地下水かん養量(万 m^3)...上下水道局が関与した水田湛水事業による年間の地下水かん養量

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H30)	評価 D	評価理由
671.3 万 m^3	627.5 万 m^3	804 万 m^3		

湛水期間（5 月～10 月）における降水量が少なく湛水期間が短くなったのでかん養量が減少しました。

今後の方向性

引き続き、白川中流域における地下水かん養事業、水源涵養林整備事業に対する支援及び公益財団法人くまもと地下水財団への参画を通じた地下水保全に取り組んでいきます。

4-2 地下水のおいしさを「届ける」取組み

直結給水を推進するとともに、水道水の安全性やおいしさの P R に努めています。

平成 27 年度実績

- ・直結給水方式の推進（直結給水への普及啓発件数 4,185 件）
- ・水道水の安全性やおいしさの P R（広報紙・ホームページ・出前教室・施設見学など）

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【水道】水道水をおいしいと感じる市民の割合(%)...市民へのアンケート調査

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 B	評価理由
81.4%	81.9%	86.0%		

今後の方向性

直結給水方式の利点等の情報提供を続けることにより直結給水への変更を促すとともに、水道水の安全性やおいしさの P R については今後も効果的な方法を考えながら継続して実施していきます。

4-3 地下水を自然に「還す」取組み（総合的な汚水処理対策）

公共下水道、合併処理浄化槽、農業集落排水のそれぞれの役割分担を踏まえ、関係部署と連携して、総合的な汚水処理対策を推進しています。

平成 27 年度実績

- ・公共下水道、農業集落排水及び合併処理浄化槽の関係部署との連携会議の実施

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【下水道】汚水処理率(%)...（下水道・合併処理浄化槽・農業集落排水処理の合計人口/行政人口）×100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H30)	評価 B	評価理由
93.2%	95.6%	99.1%		

今後の方向性

国の方針である汚水処理 10 年概成の達成に向け、関係部署と連携し、総合的な汚水処理対策を推進します。

基本施策 5 環境負荷低減策の推進

5-1 地球温暖化対策の推進

自然エネルギーの活用などにより、地球温暖化対策を推進しています。

平成 27 年度実績

- ・自然エネルギー導入計画に基づく取組み（太陽光発電の活用など）

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【上下共通】自然エネルギー発電量(kwh)

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H30)	評価 B	評価理由
68,090kwh	1,618,006kwh	7,077,000kwh		

今後の方向性

水道及び下水道の自然エネルギー導入計画に基づき、太陽光などの自然エネルギーの活用を図ります。

5-2 資源の有効活用

下水道資源の有効活用やグリーン計画を推進するなど資源の有効活用に取り組んでいます。

平成 27 年度の主な実績

- ・東部浄化センターに消化ガス発電設備を整備
- ・市グリーン計画に基づく取組み（エネルギー使用量の削減・ごみの減量など）

成果指標【H26：A 評価 H27：A 評価】

【下水道】汚泥の有効利用率(%)... (汚泥有効利用量/発生汚泥量) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値	評価 A	評価理由
31.3%	100%	100%		

今後の方向性

引き続き下水汚泥の有効利用率 100%に取り組んでいきます。

また、消化ガス発電については、西部浄化センターへの設置を進めていきます。

5-4 下水道高度処理の推進

有明海等の水質改善に向けて高度処理に取り組めます。

平成 27 年度実績

- ・東部浄化センター増設の基本設計業務を実施

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【下水道】高度処理人口普及率(%)... (高度処理を実施している地域の人口/行政人口) × 100

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H40)	評価 B	評価理由
0%	0%	96.1%		

今後の方向性

東部浄化センターに高度処理施設導入を進めていきます。

基本方針 3 お客さまを真ん中にした事業運営

基本施策 6 信頼性・利便性の向上と広報・広聴の充実

6-1 お客さまの信頼性・利便性の向上

お客さまの信頼性や利便性の向上に努めています。

平成 27 年度実績

- ・利便性の向上を図るため、上下水道総合管理システムの稼働により、インターネットを利用した給水工事及び排水設備申請を進めた。

成果指標【H26：D評価 H27：D評価】

【上下共通】上下水道局を信頼できると感じる市民の割合(%)...市民へのアンケート調査

基準値 (H24)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 D	評価理由
55.7%	46.9%	基準値より増加		基準値を下回っているため

料金関連における不快感、事務処理ミスや不祥事の多さが信頼度の低さに影響していると思われます。

今後の方向性

引き続きお客さまの利便性の向上に努めるとともに、職員の不祥事をなくすためコンプライアンスを徹底し、また事務処理ミスの防止にも努めていきます。

6-2 お客さまに身近でわかりやすい情報の提供

広報体制を充実するとともに、適切な情報の提供に努めています。

平成 27 年度実績

- ・水の科学館入館者数は目標の 100,000 人を大幅に上回った (121,366 人)
- ・広報業務を民間企業に委託し、効果的かつ戦略的な広報を実施

成果指標【H26：B評価 H27：D評価】

【上下水道】上下水道局が提供する情報に満足している市民の割合(%)...市民へのアンケート調査

基準値 (H24)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 D	評価理由
36.6%	33.3%	基準値より増加		基準値を下回っているため

広報業務については民間に委託し、効果的かつ戦略的な広報を実施しましたが、アンケート調査において、前年度を下回る結果となりました。(36.3% 33.3%)

今後の方向性

今後も民間の提案を取り入れた広報展開を図り、市民の方へ分かりやすい情報発信を行っていきます。

6-3 お客さまニーズの的確な把握

お客さまアンケートの実施等により、お客さまニーズの的確な把握に努めています。

平成 27 年度実績

- ・アンケート調査の実施 (無作為抽出・イベント・水の科学館など)
- ・ホームページに掲載しているFAQ (よくある質問) の更新

成果指標【H26：D評価 H27：A評価】

【上下共通】アンケート回答人数(人)...実施したアンケートに対する回答人数

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 A	評価理由
2,736 人	3,954 人	基準値より増加		基準値及び前年度を上回っているため

今後の方向性

今後も継続的にアンケート調査等によりご意見を伺い、お客さまニーズの的確な把握に努めます。

基本方針 4 安定した事業経営

基本施策 8 経営基盤の強化

8-1 中長期的な財政計画に基づく事業経営

財政計画に基づき安定した事業運営を推進しています。

平成 27 年度実績

- ・中長期財政見通しの範囲内で予算編成を実施

成果指標【H26：B 評価 H27：B 評価】

【水道】企業債残高(億円)

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 B	評価理由
326 億円	339 億円	336 億円		財政計画に基づき順調に減少しているため。

【下水道】企業債残高(億円)

基準値 (H23)	実績 (H27)	目標値 (H33)	評価 B	評価理由
1,495 億円	1,441 億円	1,353 億円		財政計画に基づき順調に減少しているため

今後の方向性

平成 27 年度決算においては、水道事業・下水道事業ともに黒字を確保することが出来ましたが、平成 28 年熊本地震の発生により、多額の復旧経費が必要になったことから、当初予定していた収益が大幅に減少することが見込まれるため、今後、熊本地震からの復旧・復興経費を踏まえ、財政見通しの見直し作業を進めていきます。

8-2 コストの削減と資産の有効活用

職員数の削減や事務事業経費等のコスト削減に取り組むとともに、資産の有効活用等に努めています。

平成 27 年度実績

- ・料金関係業務の委託拡大
- ・職員数の削減 (21 人)

【内訳】・退職者不補充 (4 人) 業務委託拡大及び出先機関の統廃合による (17 人)

成果指標【H26：A 評価 H27：A 評価】

【水道】収益的収支(百万円)

基準値 (H23)	実績 (H26)	目標値 (H33)	評価 A	評価理由
2,051 百万円	1,022 百万円	965 百万円		財政計画に基づき順調に推移しているため

【下水道】収益的収支(百万円)

基準値 (H23)	実績 (H26)	目標値 (H33)	評価 A	評価理由
941 百万円	192 百万円	84 百万円		財政計画に基づき順調に推移しているため

今後の方向性

今後も料金収入の減少傾向は続くものと見込まれ、民間委託の拡大や職員数の削減に努め、経営の効率化を図っていきます。

基本施策 9 執行体制の整備と人材の育成

9-1 執行体制の見直しと整備

意思決定過程の効率化や定員管理の適正化などに取り組み執行体制の見直しと整備を進めています。

平成 27 年度実績

- ・重要事項に関する意思決定の場として、上下水道局経営会議（主管課長以上で構成）を実施

成果指標【H26：A評価 H27：A評価】

【水道】収益的収支(百万円)

基準値（H23）	実績（H27）	目標値（H33）	評価 A	評価理由
2,051 百万円	3,074 百万円	965 百万円		財政計画に基づき順調に推移しているため

【下水道】収益的収支(百万円)

基準値（H23）	実績（H27）	目標値（H33）	評価 A	評価理由
941 百万円	2,275 百万円	84 百万円		財政計画に基づき順調に推移しているため

今後の方向性

安定した事業運営を行うため、今後も適宜執行体制の見直しや整備を進めていきます。

9-2 人材の育成

職員研修の充実や人材育成型配置転換の実施などにより、人材の育成を図っています。

平成 27 年度実績

- ・研修計画の見直し、市長部局の研修計画との調整
- ・適切なジョブローテーションに基づく人事異動の実施

成果指標【H26：D評価 H27：D評価】

【上下共通】研修受講率（%）...総務課所管研修受講者/全職員数

基準値（H24）	実績（H27）	目標値（H33）	評価 D	評価理由
48.7%	37.8%	70%		基準値を下回っているため

研修計画の見直しや市長部局の技術職員研修計画と調整した結果を、新しい研修計画として整理するに至りませんでした。

派遣研修の実績は、前年度（104件）を上回る112件となりましたが、集合研修では技術講習は実施したものの、公営企業職員研修は実施できませんでした。

今後の方向性

職員の資質向上や技術の継承がなされるよう上下水道局研修計画に基づき実施していきます。