

(4) 共通事業

重点施策：9、実施事業：16（再掲除く）

将来像		重点施策		実施事業		資料編 ページ
4	国内外へ貢献していく	4-1	上下水道事業の発展的広域化	4-1-1	多様な広域連携の推進	57
				4-1-2	政策連携団体等との連携強化	58
		4-2	本市の技術力・経験を生かした国際貢献	4-2-1	上下水道技術による国際協力	59
				4-2-2	海外水ビジネスの推進・支援	60
5	お客さまが求めるものをかたちに する	5-1	お客さまの理解と信頼を得る	5-1-1	効果的な広報・広聴活動の推進	61
				5-1-2	小学生を対象とした上下水道に関する情報発信	62
		5-2	お客さま満足度の向上	5-2-1	営業業務の見直し	63
				5-2-2	料金の支払方法の拡充	64
				5-2-3	上下水道事業に関するアンケート調査の実施と施策への反映	65
6	培われた高い技術を未来へつなぐ	6-1	職員の育成と活用	6-1-1	上下水道技術の継承・人材の育成	66
				6-1-2	A I 等を活用した技術の蓄積・継承の研究	67
				6-1-3	上下水道技術による国際協力（再掲）	-
		6-2	民間事業者等との連携推進	6-2-1	民間事業者等との連携推進	68
7	健全な経営を行う	7-1	効率的・計画的な事業運営	7-1-3	民間事業者等との連携推進（再掲）	-
				7-1-4	A I や I C T を活用した業務の効率化	69
		7-2	多様な収入の確保	7-2-1	資産の有効活用	70
				7-2-3	多様な広域連携の推進（再掲）	-
		7-3	経営基盤強化に向けた検討	7-3-1	料金体系のあり方の検討	71
				7-3-2	審議会の開催	72

将来像 4 国内外へ貢献していく

重点施策 4-2 本市の技術力・経験を生かした国際貢献

【共通】

事業名	4-1-1 多様な広域連携の推進					
取組内容	北九州都市圏域の中核都市として、圏域全体に相乗効果が期待できる上下水道事業の発展的広域化に向け、積極的に取り組んでいきます。 【上水】・近隣自治体、関係者との協議・検討の実施 ・水道広域セミナーの開催、水道用水供給事業連絡調整会議の開催 ・近隣自治体職員の技術研修の受入れ  水道事業の広域連携 （緑文字：技術協力協定） 【下水】・多様な形態による広域化・共同化の検討・協議 （汚水・污泥の処理、事務の委託など）					
目標			R6実績		R12末目標	
	水道広域セミナー開催		1回 / 年	➡	1回 / 年	
	技術研修の受入れ		8回 / 年	➡	6回以上 / 年	
目標の設定根拠 （参考）	・水道広域セミナー開催 これまで通り年1回開催としています。 ・技術研修の受入れ 新任、新採職員向けの技術研修6回 / 年を設定しています。					
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12	
【上水】関係者との協議・検討						
【上水】水道広域セミナー開催	1回 / 年					
【上水】技術研修の受入れ	6回以上 / 年					
【下水】広域化・共同化の検討・協議						
効果	広域連携の具体化により、スケールメリットの創出、施設の有効活用等を図ること で、経営基盤の強化につながるとともに、関係者との協議・検討、研修の受入れを通 じて、本市職員の技術の継承や実務能力の向上を図ります。					

将来像 4 国内外へ貢献していく

重点施策 4-1 上下水道事業の発展的広域化

重点施策 4-2 本市の技術力・経験を生かした国際貢献

【共通】

事業名	4-1-2 政策連携団体等との連携強化				
取組内容	政策連携団体（（株）北九州ウォーターサービス）との連携を強化するとともに、民間事業者の活用を図り、発展的広域化を推進します。 ・（株）北九州ウォーターサービスや民間事業者との連携による宗像地区事務組合水道事業包括業務受託の継続 （対象：水道の管理に関する技術上の業務、給水に関する業務、水道料金・手数料等の徴収に関する業務、水道施設の建設改良工事に関する業務） ・（株）北九州ウォーターサービスの活用による受託業務の拡大 				
目標	・ 宗像地区事務組合の包括業務受託を継続します。 ・ 受託業務の3件拡大を図ります。（R6実績 3件 / 年）				
目標の設定根拠 （参考）	（株）北九州ウォーターサービスとの連携を強化し、近隣自治体のニーズの把握や解決策の提案により、各種業務の受注拡大を目指します。本計画期間では、前計画から引き続き3件を目標として設定します。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
宗像地区事務組合水道事業包括業務受託					
受託業務の拡大			3件		
効果	政策連携団体や、民間事業者を活用することで、効率的・安定的な事業運営、経営基盤の強化を図るとともに、地域産業の振興にもつなげます。				

将来像 4 国内外へ貢献していく

重点施策 4-1 上下水道事業の発展的広域化

重点施策 4-2 本市の技術力・経験を生かした国際貢献

【共通】

事業名	4-2-1 上下水道技術による国際協力					
取組内容	アジアを中心とした国や地域（カンボジア、ベトナムなど）への職員派遣や海外からの研修員受入れなどにより、本市の浄水技術や漏水削減などの技術の移転、下水道の計画づくりや維持管理などに関する指導を行うことで、海外の技術者の育成を進め、世界の水環境改善に貢献します。 あわせて、国際技術協力を通じて、本市職員の技術の継承や実務能力の向上を図ります。 世界に広がる"KITAKYUSHU"の技術とノウハウ  ● 世界 14 カ国に約 300 人の専門家を派遣 ■ 世界 160 カ国から 7000 人以上の研修員を受入れ  水道整備支援(カンボジア) 浸水対応訓練(ベトナム)					
	目標	研修員受入れ		R6 実績 201 人 / 年	➡	R12 末目標 180 人 / 年
		職員派遣		43 人 / 年	➡	20 人 / 年
	目標の設定根拠 (参考)	直近の受入れ・派遣実績及び今後の見通しを踏まえて設定しています。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12	
研修員受入れ			180 人 / 年			
職員派遣			20 人 / 年			
効果	研修員受入れや職員派遣を通じて、世界の水環境改善に貢献することで、北九州市の都市ブランド向上や、本市職員の技術力向上につながります。					

将来像 4 国内外へ貢献していく

重点施策 4-1 上下水道事業の発展的広域化

重点施策 4-2 本市の技術力・経験を生かした国際貢献

【共通】

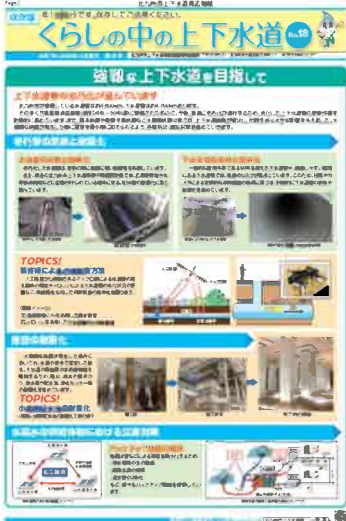
事業名	4-2-2 海外水ビジネスの推進・支援				
取組内容	これまでの国際技術協力により緊密な人的ネットワークを築いているカンボジア、ベトナムなどを対象に、「北九州市海外水ビジネス推進協議会（KOWBA）」を軸に、地元企業の水ビジネス展開を積極的に支援するとともに、「水ビジネスの国際戦略拠点」を活用し、地元企業の技術・製品を国内外に広く情報発信します。 あわせて、国際技術協力では対応しきれない上下水道分野の課題（水環境改善や持続可能な事業運営など）を解決するため、ビジネスの視点を取り入れた国際貢献を実施します。 北九州市海外水ビジネス推進協議会構成図 (2010年設立) この図は、北九州市を中心とした「Public Private Partnership」のネットワークを示しています。中心には「Public Private Partnership」とあり、その周囲には「北九州市」、「中央政府」、「民間企業」、「学識者（大学教授）」、「関係機関（JICA、JBIC等）」が配置されています。 カンボジア上下水道セミナー カンボジアの会議場で開催されたセミナーの様子。ステージ上には多くの参加者がおり、スクリーンにはプレゼンテーションが映し出されています。 高度浄水処理技術のベトナム受注例 ベトナムに建設された高度浄水処理施設の外部写真。大きなタンクとパイプが特徴的です。 水ビジネスの国際戦略拠点（ビジターセンター） 現代建築のビジターセンターの外観写真。ガラスと金属のファサードが印象的です。				
目 標	市が関与するビジネス案件数		R6 実績 8 件 / 年	R12 未目標 6 件 / 年	➡
目標の設定根拠 (参考)	本市が関与しているビジネスの案件数をもとに、設定しています。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
市が関与する ビジネス案件			6 件 / 年		➡
効 果	世界の水環境改善や、水ビジネスの創出・地元企業の産業振興につながります。				

将来像 5 お客さまが求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客さまの理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客さま満足度の向上

【共通】

事業名	5-1-1 効果的な広報・広聴活動の推進				
取組内容	本市の上下水道事業を取り巻く環境や取組、安全・安心な水道水について、お客さまの理解と信頼を得るために、効果的な広報・広聴活動を推進します。 ・局ホームページ、市公式SNS等での情報発信 ・局広報紙「くらしの中の上下水道」の発行・配布、事業概要及び施設概要のホームページ掲載、子どもから大人まで楽しく上下水道について学べるウェブサイト「キッズサイト」の運用 ・市政だよりの有効活用 ・イベント（水道週間、下水道の日、エコライフステージ等）でのPR ・上下水道モニター事業（年間、1日）の実施 ・浄水場、浄化センター等での見学の受入れ ・パブリシティの積極的な活用 ・職員の広報意識向上に向けたワーキング等の実施    エコライフステージ ブース出展 上下水道局キッズサイト 局広報紙 「くらしの中の上下水道」				
目 標	・効果的な広報活動による、お客さまの認知度の向上を図ります。 ・的確な広聴活動による、多様化するお客さまニーズの把握に取り組みます。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
紙媒体、HP等による広報					
イベント等での広報、施設見学の受入れ					
職員の意識向上に向けたワーキング等の実施					
効 果	お客さまに本市の上下水道事業や安全・安心な水道水について理解を深めていただき、信頼を得ることができます。				

将来像 5 お客さまが求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客さまの理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客さま満足度の向上

【共通】

事業名	5-1-2 小学生を対象とした上下水道に関する情報発信				
取組内容	市内小学生を対象に上下水道の仕組みや役割などを理解してもらうための取組を推進します。 【親子ふれあい教室】 普段は入ることのできない上下水道施設を開放し、楽しみながら「水道」と「下水道」の役割や仕組みを親子で学べるイベントを開催します。 【キッズサイトの運用】 子どもも楽しく上下水道について学べるウェブサイト「キッズサイト」を運用し、上下水道の仕組み等について分かりやすく情報発信します。 【出前授業（学校訪問授業）】 小学校 4 年生を対象に、体験型学習を通じて生活を支える下水道の重要性を伝える取組を行います。 ・下水道の仕組み等の講義 ・下水を処理している微生物（活性汚泥）の顕微鏡での観察 ・トイレットペーパーの溶解実験 水を入れたペットボトルに、トイレットペーパーまたはティッシュペーパーを入れて振り、紙の溶け方の違いを観察します。   親子ふれあい教室 (井手浦浄水場 見学風景) 上下水道局キッズサイト				
目 標	R6 実績			R12 末目標	
	親子ふれあい教室の開催		1 回 / 年	➔	1 回 / 年
目標の設定根拠 (参考)	直近の実績を踏まえて設定しています。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
親子ふれあい 教室の開催			1 回 / 年		
キッズサイト の 運 用					
効 果	多くの小学生に、上下水道の仕組みや大切さを学んでもらうことによって、水道や下水道の適正な使用が期待されます。				

将来像 5 お客さまが求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客さまの理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客さま満足度の向上

【共通】

事業名	5-2-1 営業業務の見直し				
取組内容	営業業務の見直しについては、委託化を積極的に推進し、民間事業者の業務ノウハウと機動性を活用することによって、「お客さまサービスの向上」と「事務の効率化・経費の削減」を図ってきました。 ・H24年度以降…「検針から収納」までの一連の業務を「包括的に委託」 ⇒「つなぎ目のないサービス」の実施。 ・R2年度以降…「電話受付業務」と「検針・収納業務」を一本化（統合） ⇒「分かりやすい業務体制」、「スムーズな業務運営」の確立。 ・R6年度以降…インターネット受付の推進。 ⇒お客さまセンターの業務内容見直しによる経費削減。 業務内容 電話受付業務 検針・収納業務 コア業務その他 ～H23年度 お客さまセンター（コールセンター） 営業課 料金センター 検針員（私人） 営業課 H24年度～ お客さまセンター（コールセンター） 料金センター 営業課 R2年度～ お客さまセンター 営業課 R3年度以降 お客さまセンター 見直し 営業課 窓口一本化 見直し継続 【見直し効果】 【事務の効率化】 【経費の削減】 【つなぎ目のないサービス】 【分かりやすい業務体制】 【スムーズな業務運営】 【一層のお客さまサービスの向上】 ↓ 『お客さま満足度の向上』 ・営業業務の見直しを引き続き検討していくことで、「お客さまサービスの向上」を図っていきます。 ・インターネット受付から利用状況を把握し、新たな施策について調査研究を行い、サービスの向上につなげていきます。 ・委託業務の内容を見直し、更なるコスト削減を行います。 ・業務委託が「お客さまサービスの向上」に貢献できているかどうか「委託業務の管理・監督（履行評価）」を実施し、検証します。				
目標	・利便性の向上等についての取組を進め、ICT技術等を活用した新たな施策について調査・研究を行っていきます。 ・お客さまサービスの評価を向上させていきます。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
サービス向上に関する調査・研究	サービス向上に関する調査・研究の実施				
委託業務の管理・監督	管理・監督（モニタリング）の実施		履行評価 評価のフィードバック、 管理・監督（モニタリング）の実施	履行評価	
効果	営業業務の見直し、サービスの向上に取り組むことにより、お客さま満足度の向上へつなげます。				

将来像 5 お客さまが求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客さまの理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客さま満足度の向上

【共通】

事業名	5-2-2 料金の支払方法の拡充				
取組内容	料金支払方法の拡充により一層のサービスの向上に努めます。 【料金支払方法の拡充（キャッシュレス決済*の拡充）検討】 ①納付書払いの際に、インターネットバンキングや電子マネー（SUGOCA、WAON等）の利用ができるよう研究、検討を進める。 ②地方税統一QRコード（eL-QR）を利用した料金決済方法の導入やクレジットカード決済の導入等、新たな決済方法について研究、検討を進める。 ③スマートフォン決済（納付書払い）について、取扱機関の拡充を図る。 《参考》 導入済みのスマートフォン決済（令和7年5月時点） PayPay、PayB、楽天銀行コンビニ支払サービス、au PAY、d払い、FamiPay、楽天ペイ				
目 標	料金支払方法の多様化、拡充に取り組みます。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
キャッシュレス決済の拡充検討					
効 果	お客さまの利便性を高めることで、お客さま満足度の向上に寄与します。				

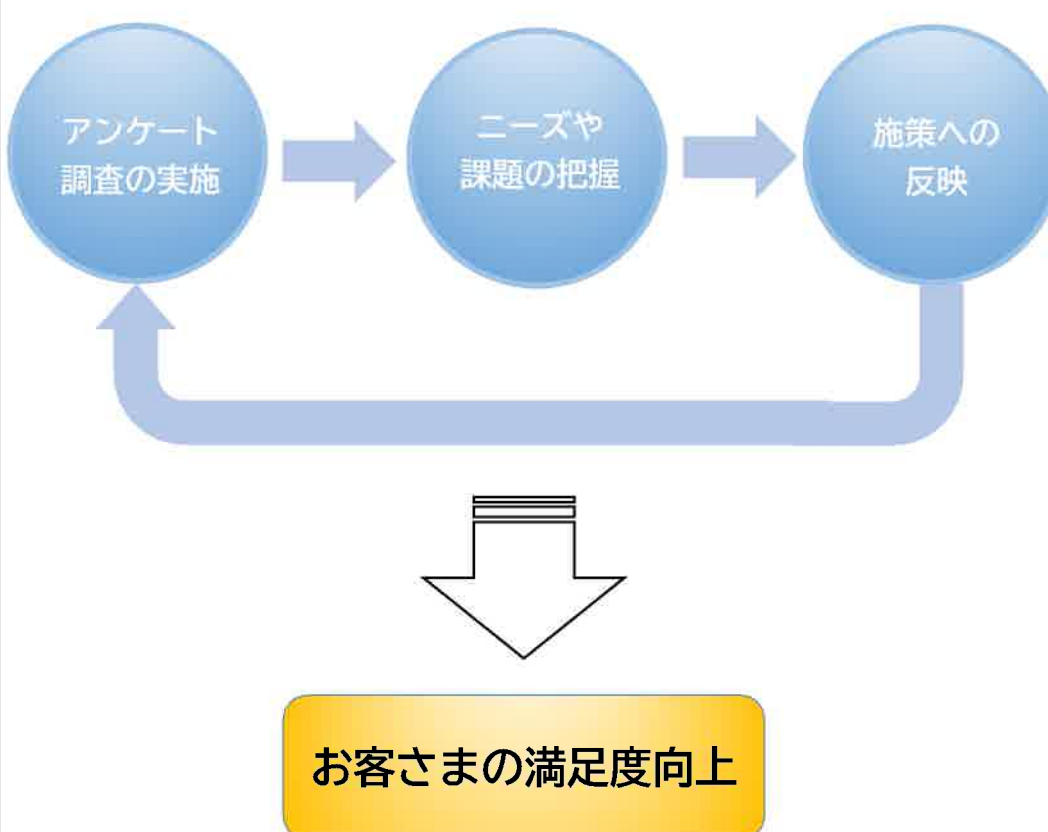


将来像 5 お客さまが求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客さまの理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客さま満足度の向上

【共通】

事業名	5-2-3 上下水道事業に関するアンケート調査の実施と施策への反映				
取組内容	お客さまのニーズや課題を把握し、施策に反映させるため、親子ふれあい教室等のイベント開催の機会や、次期計画の策定時にアンケート調査を行います。 実施に当たり、お客さまのニーズをよりの確に把握できるよう、アンケート調査の回数や方法について検討します。 				
目 標	お客さまニーズや課題を的確に把握し、施策へ反映させる。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
アンケート調査の実施	親子ふれあい教室、上下水道モニター事業等を活用して実施（1回以上 / 年）				
施策への反映	計画策定に向けて実施				
効 果	お客さまニーズや課題を把握し施策に反映させることで、お客さまの満足度向上につながります。				