

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】

<p>事業名</p>	<p>5-2-1 営業業務の見直し</p>				
<p>取組内容</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 				
<p>目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 				
<p>年次計画</p>	R8	R9	R10	R11	R12
<p>サービス向上に関する調査・研究</p>	<p>サービス向上に関する調査・研究の実施</p>				
<p>委託業務の管理・監督</p>	<p>管理・監督（モニタリング）の実施</p> <p>履行評価</p> <p>評価のフィードバック、管理・監督（モニタリング）の実施</p> <p>履行評価</p>				
<p>効果</p>	<p>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。</p>				

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	<p>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。</p> <p>【料金支払方法の拡充（キャッシュレス決済*の拡充）検討】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px;"> <p>《参考》 導入済みのスマートフォン決済（令和7年5月時点）</p> <p>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</p> </div>				
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。				

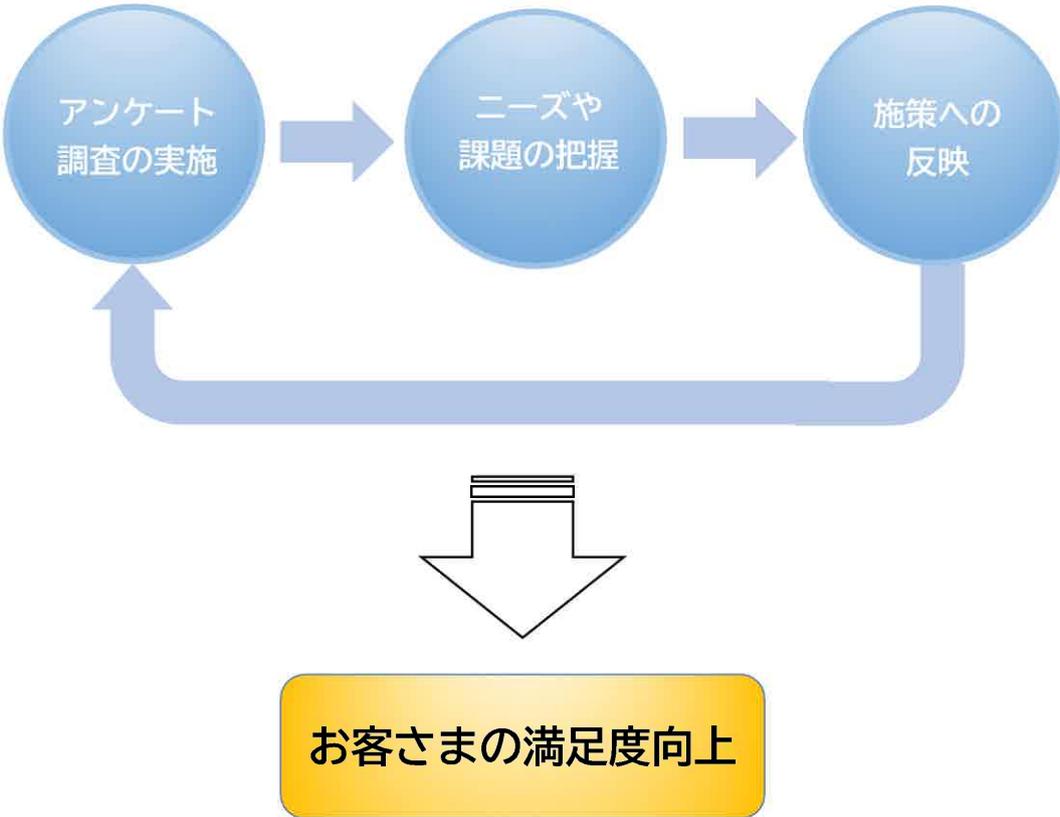


将来像 5 お客様が求めるものをかたちにする

重点施策 5-1 お客様の理解と信頼を得る

重点施策 5-2 お客様満足度の向上

【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	<p>お客様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。</p> <p>実施に当たり、お客様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。</p> 				
目 標	お客様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	<p>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）</p> <p>計画策定に向けて実施</p>				
施策への反映					
効 果	お客様ニーズや課題を把握し施策に反映させることで、お客様の満足度向上につながります。				

将来像 6 培われた高い技術を未来へつなぐ

重点施策 6-1 職員の育成と活用

重点施策 6-2 民間事業者等との連携推進

【共通】

事業名	6-1-1 上下水道技術の継承・人材の育成				
取組内容	<p>事業の安定的かつ効率的な運営に必要な技術力を確保するため、OJTなどを活用した技術研修や、職員の技術力向上に資する資格取得の支援を行います。</p> <p>また、表彰などの業務上のモチベーション向上に資する取組を実施するほか、学生の上下水道局の仕事への理解や就職意欲を高めるために、インターンシップの受入れや就職説明会等へ参加します。</p> <p>◆主な技術研修</p> <p>【水道部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新任、2、3年次研修各1回（毎年度） ・ 水質研修1回（2～3年毎） ・ 水道施設設計指針研修2回（毎年度） ・ 施工管理研修3回（毎年度） ・ 外部有識者による講演1回（毎年度） ・ 外部研修受講・資格取得（毎年度）など <p>【下水道部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 水処理研究会4回（毎年度） ・ 水質検討会12回（毎年度） ・ 下水道研究発表会への参加（毎年度） ・ 外部研修受講・資格取得（毎年度） など 				
目 標	R6 実績		R7 末目標		
研修時間	延べ約 10,000 時間 / 年		延べ 10,000 時間以上 / 年		
職員の資格保有	1 人平均 2 つ以上		1 人平均 2 つ以上		
インターンシップの受入れ	1 件 / 年		3 件以上 / 年		
目標の設定根拠 (参考)	<p>技術の継承・人材の育成については、必要な技術力を確保するため、引き続き令和 6 年度の実績と同程度の研修時間・職員資格保有数を維持します。また、インターンシップの受入れについても積極的に実施します。</p>				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
研修実施	延べ 10,000 時間以上 / 年				
資格取得	1 人平均 2 つ以上				
インターンシップ受入れ等	3 件以上 / 年				
効 果	<p>事業の安定的かつ効率的な運営に必要な技術力を確保し、多様化するニーズにも対応できる人材を育てることで、お客さま満足度の向上と経営基盤の強化につなげます。</p>				



技術研修



インターンシップ

将来像 6 培われた高い技術を未来へつなぐ

重点施策 6-1 職員の育成と活用

重点施策 6-2 民間事業者等との連携推進

【共通】

事業名	6-1-2 AI等を活用した技術の蓄積・継承の研究				
取組内容	<p>上下水道事業の技術の蓄積や継承を図るため、AI及びICTなどを活用した研究を行います。</p> <p>【AI及びICTなどを活用した上下水道施設の維持管理手法の研究】 著しく進歩するIT技術を活用し、上下水道施設の維持管理手法に対するAI及びICTなどの活用方法や実用性、有効性を研究します。 具体的な例として、ドローン等を活用して従来足場を必要としていた水管橋や配水池等の点検を効率的に行います。</p> <p>【AI等を活用した上下水道管路のリスク評価の研究】 これまでにAIを活用した水道管路の劣化診断（漏水確率の算定）を行い、配水管の更新計画に導入しました。今後、さらに著しく進歩するAI技術等を踏まえ、管路のリスク評価（漏水確率のほか、漏水事故時の断水・濁水範囲、交通への影響等による評価）の可能性について、研究します。 また、AIの画像認識技術を活用し下水道管やマンホール蓋の劣化度など自動で判定するシステムの有効性について研究を進めます。</p>				
目 標	AI及びICTなどを活用した技術の蓄積・継承について、2件以上取り組みます。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
維持管理手法の研究					
リスク評価の研究					
効 果	職員数が減少傾向にあるなか、AIやICTなどを利用して技術の蓄積・継承を図ることで、安定した事業運営ができるようになります。				

将来像 6 培われた高い技術を未来へつなぐ

重点施策 6-1 職員の育成と活用

重点施策 6-2 民間事業者等との連携推進

【共通】

事業名	6-2-1 民間事業者等との連携推進				
取組内容	<p>現状のサービスを維持しつつ、多様化するニーズや増加する施設の更新需要などに的確に対応するため、民間事業者等との連携を推進していきます。これまで上下水道局が直接行ってきた業務などについて、上下水道局が行う必要性やサービス水準、コスト、確実性などを考慮しながら、包括的な委託を含め、官民の役割分担を検討していきます。</p> <p>【業務の効率化や運営体制の検討】</p> <p>定型的な業務や民間に委ねた方が効率な業務などについて、可能な限り民間を活用することで、業務の効率化・運営体制の見直しに取り組むとともに、地元企業の育成や地域の産業発展を図ります。</p> <p>【(株)北九州ウォーターサービスの活用】</p> <p>(株)北九州ウォーターサービスは、浄水場の運転監視や浄化センターの中央操作などの市内事業や広域事業、海外事業について上下水道局と一体となって取り組んでいます。また、令和7年度には、北九州市の「政策連携団体」に位置付けられ、公民連携パートナーとして、上下水道局と協働して質の高い持続可能なサービスの実現に努めることとされました。</p> <p>職員数や生産年齢人口の減少、施設の更新需要といった様々な課題に対応し、今後も安定した上下水道事業を継続するために、(株)北九州ウォーターサービスがこれまで培ってきた技術・ノウハウを生かしつつ、公民共同企業体の利点を活用します。また、市と一体的な取り組みが必要な業務や、公平性が求められるため民間では実施が困難な業務、広域事業・海外事業における業務の拡大等について、さらなる連携強化を図っていきます。</p>				
目 標	民間事業者や(株)北九州ウォーターサービスとの一層の連携強化を図ります。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
業務の効率化・運営体制検討					
(株)北九州ウォーターサービス及び民間活力の活用					
効 果	民間事業者等との連携強化により、持続可能で効率的な運営体制の構築につながり、将来にわたり安定的な事業運営ができるようになります。				

将来像 7 健全な経営を行う

重点施策 7-1 効率的・計画的な事業運営

重点施策 7-2 多様な収入の確保

重点施策 7-3 経営基盤強化に向けた検討

【共通】

事業名	7-1-4 AIやICTを活用した業務の効率化				
取組内容	<p>水需要の低下に伴い、料金収入の減少が見込まれるなかで、今後も安定的に事業を継続していくため、AIやICTを活用しながら、しごと改革を推進して業務の効率化を図ります。</p> <p>【施設運転維持管理の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マッピングシステムの機能強化（再掲） ・AIを活用した配水管更新計画（再掲） ・工業用水道の漏水監視システムの強化 <p>【給水装置・排水設備事務の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給水装置工事及び排水設備工事申請の電子化 ・水道管路情報や下水道台帳のWeb公開 <p>【会議や研修の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関協議のWeb会議の導入、研修のオンライン化 				
目 標	AIやICT等を活用した「しごと改革」の取組を5件以上実施します。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
施設運転維持管理の効率化	マッピングシステムの機能強化、AIを活用した配水管更新計画、工業用水道の漏水監視システムの強化				
給水装置・排水設備事務の効率化	水道管路情報や下水道台帳のWeb公開、給水装置工事及び排水設備工事申請の電子化				
会議や研修の効率化	関係機関協議のWeb会議の導入、研修のオンライン化				
効 果	AIやICTを活用することで適切な維持管理や各業務の効率化・迅速化・高度化につながり、将来にわたり安定的な事業運営ができるようになります。				

将来像 7 健全な経営を行う

重点施策 7-1 効率的・計画的な事業運営

重点施策 7-2 多様な収入の確保

重点施策 7-3 経営基盤強化に向けた検討

【共通】

事業名	7-2-1 資産の有効活用				
取組内容	<p>これまでも上下水道の用地については、未利用の管路敷や用途廃止した施設用地などを、駐車場用地などとして貸付を行うとともに、売却可能な資産については、管理経費の節減を図るため、順次売却を行ってきました。</p> <p>今後も、新たな視点からの資産の洗い出しや売却の可能性の検討を行うとともに、マンホール広告の導入など、資産の特性に応じた利活用を推進し、収益の確保を図ります。</p> <div data-bbox="572 719 1198 1187" style="text-align: center;">  </div> <p>未利用地の活用例（駐車場用地）</p>				
目 標	上下水道用地等資産の特性に応じた利活用の推進による収益確保		R6 実績 約1億円 / 年	R12 末目標 5億円以上 / 5年	
目標の設定根拠 (参考)	貸付料の算定根拠となる固定資産評価額は横ばい傾向であるため、令和6年度実績を踏まえ5年間で累計5億円以上の収益を確保します。				
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12
資産の特性に応じた利活用の推進による収益確保	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 5億円以上 / 5年  </div>				
効 果	収益を確保することにより、安定した事業運営ができるようになります。				

将来像 7 健全な経営を行う

重点施策 7-1 効率的・計画的な事業運営

重点施策 7-2 多様な収入の確保

重点施策 7-3 経営基盤強化に向けた検討

【共通】

事業名	7-3-1 料金体系のあり方の検討																																																																																																																							
取組内容	施設の最適化や資産の有効活用など、経営改善（更なる経費節減や新たな増収対策）に資する取組による効果、各年度の予算・決算の状況、今後の事業費や料金収入の見通し、企業債残高や確保しておくべき累積資金剰余、社会情勢等を踏まえつつ、引き続き、料金体系のあり方について検討を進めます。																																																																																																																							
	<p>費用構成</p> <p>料金使用料</p> <p>基本料金を安く設定（一般家庭への負担を配慮）</p> <p>使用される水量が減少すると</p> <p>費用よりも収入の方が大幅に減少</p> <p>⇒ 使用される水量が減少すると、事業運営に必要な固定費等を回収できなくなるおそれがあります。</p> <p>費用構成と水道料金・下水道使用料の関係</p>																																																																																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">口径</th> <th colspan="2">料金 (1月につき)</th> <th colspan="5">従量料金</th> </tr> <tr> <th>基本料金</th> <th></th> <th>1~10㎡</th> <th>11~25㎡</th> <th>26~50㎡</th> <th>51~200㎡</th> <th>201~1,000㎡</th> <th>1,001㎡~</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13mm</td> <td>680</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>20mm</td> <td>900</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>25mm</td> <td>1,260</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>40mm</td> <td>4,500</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>50mm</td> <td>9,840</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>75mm</td> <td>21,600</td> <td></td> <td></td> <td>122</td> <td>156</td> <td>208</td> <td>288</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>100mm</td> <td>45,200</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>150mm</td> <td>124,100</td> <td></td> <td>122</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>200mm</td> <td>255,700</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>250mm</td> <td>432,000</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>300mm以上</td> <td>687,000</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>水道の料金表(一般用を抜粋)</p> <p>特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ①基本料金と従量料金の二部料金制 ②口径によって料金が異なる口径別料金制 ③使用水量が多くなるほど従量料金の単価が高くなる逓増制 					口径	料金 (1月につき)		従量料金					基本料金		1~10㎡	11~25㎡	26~50㎡	51~200㎡	201~1,000㎡	1,001㎡~	13mm	680								20mm	900	10							25mm	1,260								40mm	4,500								50mm	9,840								75mm	21,600			122	156	208	288	310	100mm	45,200								150mm	124,100		122						200mm	255,700								250mm	432,000								300mm以上	687,000							
	口径	料金 (1月につき)		従量料金																																																																																																																				
基本料金			1~10㎡	11~25㎡	26~50㎡	51~200㎡	201~1,000㎡	1,001㎡~																																																																																																																
13mm	680																																																																																																																							
20mm	900	10																																																																																																																						
25mm	1,260																																																																																																																							
40mm	4,500																																																																																																																							
50mm	9,840																																																																																																																							
75mm	21,600			122	156	208	288	310																																																																																																																
100mm	45,200																																																																																																																							
150mm	124,100		122																																																																																																																					
200mm	255,700																																																																																																																							
250mm	432,000																																																																																																																							
300mm以上	687,000																																																																																																																							
目標	経営改善に資する取組による効果などを踏まえ、引き続き、料金体系のあり方について検討を進めます。																																																																																																																							
年次計画	R8	R9	R10	R11	R12																																																																																																																			
料金体系のあり方検討																																																																																																																								
効果	必要な収入が確保でき安定した事業経営が確立されます。																																																																																																																							

将来像 7 健全な経営を行う

重点施策 7-1 効率的・計画的な事業運営

重点施策 7-2 多様な収入の確保

重点施策 7-3 経営基盤強化に向けた検討

【共通】

<p>事業名</p>	<p>7-3-2 審議会の開催</p>				
<p>取組内容</p>	<p>【中期経営計画の進捗管理】 本計画の各事業を着実に推進するとともに堅実な事業運営を行うため、有識者や関係団体など、幅広く外部からの意見を求める「北九州市上下水道事業審議会」を開催します。</p> <p>【次期計画の策定・料金体系のあり方の検討】 次期計画の策定や、料金体系のあり方の検討にあたっては、「北九州市上下水道事業審議会」を開催し、外部の意見を聴取しながら検討を進めます。</p>				
<p>目標</p>	<p>毎年度、本計画に対する進捗状況について審議会を開催し意見を聴取するとともに、次期計画の策定や料金体系のあり方の検討にあたっても審議会を開催し意見を聴取します。</p>				
<p>年次計画</p>	R8	R9	R10	R11	R12
<p>本計画の進捗管理</p>	<p>進捗状況（実績）について意見聴取</p>				
<p>次期計画策定等</p>	<p>次期計画策定について意見聴取</p>				
<p>料金体系のあり方検討</p>	<p>料金体系のあり方について意見聴取</p>				
<p>効果</p>	<p>審議会での意見をいただきながら、適切に事業を進捗管理していくことで、お客さまに信頼される上下水道事業を確立します。</p>				

中期経営計画実施事業設定目標一覧（共通事業分）

将来像	重点施策	実施事業	項目	現状（R6年度）	目標	目標年度
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						
			水道広域セミナーの開催	1回	1回	毎年
			技術研修の受入れ	8回	6回以上	毎年
4-1-2 政策連携団体等との連携強化						
			宗像地区事務組合水道事業包括業務の受託	継続	継続	毎年
			受託業務の拡大	3件 / 年	3件 / 5年	R12
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						
			研修員受入れ	201人	180人	毎年
			職員派遣	43人	20人	毎年
4-2-2 海外水ビジネスの推進・支援						
			市が関与するビジネス案件数	8件	6件	毎年
5 お客さまが求めるものをおかたちに						
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						
			広報活動によるお客さまの認知度	-	向上	R12
			広聴活動によるお客さまニーズの把握	-	推進	R12
5-1-2 小学生を対象とした上下水道に関する情報発信						
			親子ふれあい教室の開催	1回	1回	毎年
5-2 お客さま満足度の向上						
5-2-1 営業業務の見直し						
			ICT技術等を活用した新たな施策の調査・研究	-	推進	R12
			お客さまサービスの評価向上	-	推進	R12
5-2-2 料金の支払方法の拡充						
			料金支払方法の多様化、拡充	-	実施	R12
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						
			お客さまニーズや課題の把握、施策への反映	-	実施	R12
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						
			研修時間（延べ）	約1万時間	1万時間以上	毎年
			職員の資格保有	1人平均2つ以上	1人平均2つ以上	毎年
			インターンシップ受入れ	1件	3件以上	毎年
6-1-2 AI等を活用した技術の蓄積・継承の研究						
			AI及びICTなどを活用した技術の蓄積・継承	-	2件以上	R12
6-1-3 上下水技術による国際協力（4-2-1 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						
			業務の効率化・運営体制検討	-	推進	R12
			北九州ウォーターサービスや民間活力の活用	-	推進	R12
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（6-2-1 再掲）						
7-1-4 AIやICTを活用した業務の効率化						
			効率化の取組件数	-	5件以上	R12
7-2 多様な収入の確保						
7-2-1 資産の有効活用						
			資産の利活用による収入	約1億円/年	5億円以上/5年	R12
7-2-3 多様な広域連携の推進（4-1-1 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						
			料金体系のあり方の検討	-	実施	R12
7-3-2 審議会の開催						
			中期経営計画の進捗状況について意見聴取	2回	1回以上	毎年
			次期計画の策定、料金体系のあり方の検討にあたって意見聴取	-	実施	R12