

# 岐阜市上下水道事業経営戦略

## ～経営指標と目標達成に向けた取組の進捗状況～

### 1 経営戦略について

- ・「岐阜市上下水道事業中期経営プラン」の計画期間が令和元年度末で終了することに伴い、これに代わる基本計画として策定
- ・国の策定要請を受け、**計画期間を10年間（令和2年度から令和11年度まで）**とし、計画期間内の**投資計画と財政計画が均衡**するなど国の示す要件を満たすものとして策定
- ・投資計画、財政計画及び具体的な取組等の進捗状況については、毎年度、検証を行う。

### 2 経営理念

**「水」を通じて、当たり前前の暮らしを未来まで支えます**

～水道・下水道によって、安全・安心・快適な生活を支え続けます～

生活に不可欠な「水」を届け、使い終わった「水」を浄化して自然に還すという我々の事業は、ひとたび途絶えれば、市民生活に大きな影響を与えることとなるという事業の重要性を改めて認識し、将来にわたって24時間、365日休むことなく市民生活を支えていくことを目指す。

### 3 経営指標と目標達成に向けた取組の進捗状況

#### ① 施設の機能維持 ～適切な維持管理、老朽化対策、強靱化～

##### 経営指標

達成目標の凡例 ↑：改善、上昇  
→：継続、維持

指標名	水道・ 下水道	現況				R11年度 達成目標	備考	
		H30年度	R元年度	R2年度	→			
老朽化 対策	管路経年化率	水道	18.6%	19.4%	20.1%	→	26%※ (37%)	法定耐用年数を経過した管路延長／管路延長×100
	管渠老朽化率	下水道	10.2%	10.6%	12.2%	→	24%※ (26%)	法定耐用年数を経過した管渠延長／下水道布設延長×100
強靱化	水源地の耐震化率	水道	52.3%	59.2%	66.0%	→	88%	耐震対策の施された水源地施設能力／全水源地施設能力×100
	基幹管路の耐震管率	水道	45.8%	45.9%	46.2%	→	49%	基幹管路のうち耐震管の延長／基幹管路延長×100
	重要な幹線等の耐震化率	下水道	42.5%	43.0%	44.1%	→	46%	重要な幹線等のうち耐震性能が確保されている延長／重要な幹線等の延長×100

※上段：計画的な更新により増加を抑制した達成目標  
下段：（ ）内の数値は、更新を実施しない場合

## 取組

### ア 老朽化・耐震化に対応した施設更新

本市は、膨大な上下水道施設を有しており、今後、大量更新期に直面します。また、近年、激甚化する災害に対応するためには強くしなやかな上下水道施設とすることが必要です。

このため、老朽化施設について、計画的な更新に取り組むとともに更新時に耐震化、耐水化することで効率的な対策に取り組めます。

#### 水道

今後、老朽化等に伴う水道施設の更新需要の増加に対し、財政的な側面を勘案しながら、計画的な整備を進めていくことにより、水道施設の機能維持を的確に行い、将来にわたって安定的な水道水の供給を行っている。平成27年度に第5期水道整備事業計画を策定（H28～R2年度）し、整備を推進している。

#### 【令和2年度実績】

- ◆水道管
  - ・配水管布設替 24,622m（うち耐震管 24,621m）
- ◆水道施設
  - ・鏡岩水源地新5号取水ポンプ取替工事
  - ・下川手水源地・配水池耐震補強工事
  - ・本荘水源地2号、5号配水池ポンプ取替工事 ほか
- ◆事業計画
  - ・第6期水道整備事業計画（R3～R7年度）を策定

#### 下水道

処理場及びポンプ場の施設、污水管並びに雨水渠を対象とした岐阜市下水道ストックマネジメント計画を策定し、施設の更新及び長寿命化事業を実施している。この計画に基づいて下水道施設の改築を行うことにより、施設の老朽化、耐震化対策に取り組み、衛生的な生活環境を維持している。

#### 【令和2年度実績】

- ◆下水道管
  - ・下水管渠布設替 1,929m
- ◆下水道施設
  - ・北部プラント1号焼却炉一次熱交換器ほか改築工事（R元～R2年度）
  - ・南部プラント揚水ポンプ設備改築工事（R元～R2年度）
  - ・南部プラント管理棟耐震補強ほか工事（R元～R2年度） ほか

### イ 持続可能な上下水道システムへの再構築（システムの最適化）

給水人口の減少傾向に加え、節水機器の普及等により今後の給水量は緩やかに減少する見込みです。

このため、水道施設の更新に当たっては、水需要に応じた適正な施設規模で事業運営を行っていく必要があります。具体的には水道管の更新に当たり、管の口径の縮小や管路網の見直しといったダウンサイジングに取り組めます。また、水源地の統廃合についての検討も行います。

下水道においては、改築時における下水管の管径の縮小検討などに取り組み、適正な施設規模による計画的な施設更新を行っていきます。また、社会経済情勢を考慮した下水道計画の見直しについても検討していきます。

#### 水道

水源地の統廃合を進めることにより、水源地の維持管理の効率化や経費の削減を図るとともに、安定して安全な水道水を供給できる施設設備の維持管理を行っている。

水道管の更新（布設替）時に現状や将来の水需要などを勘案し、管口径を縮小するなど見直しを行っている。

#### 【令和2年度実績】

- ・上水道管路耐震更新計画策定業務委託
- ・方県加圧施設建設事業 基本設計業務委託

#### 下水道

下水道施設については、これからの布設替えや処理場の設備等の更新において、現状や将来の処理量などを勘案し、適切な施設規模となるよう見直している。

#### 【令和2年度実績】

- ◆ストックマネジメント計画（H29～）
  - ・管路点検・調査の実施
  - ・管路調査・実施計画の策定（5か年）
- ◆流域関連公共下水道 変更事業計画
- ◆ネットワーク施設整備事業 基本計画業務委託
  - ・道路、河川管理者等との協議

## 検討事項

### ア 市街化調整区域の整備のあり方

将来の土地利用や地域特性等を考慮しながら、社会経済情勢に即した持続可能な下水道事業とするため、整備のあり方について検討していきます。

#### 下水道

市街化調整区域の下水道整備については、衛生的で快適な生活環境を提供し、公共用水域の水質保全を図る一方、事業の採算性や投資効果を重視しながら着手している。

平成 27 年度に市街化調整区域に着手し、これまでに一日市場地区及び集中浄化槽団地の城田寺団地、百楽団地、太郎丸団地、岩井東団地、福丸団地、石原台団地及び大蔵台団地（連絡管）の整備を完了した。

#### 【令和 2 年度実績】

大蔵台団地（ただし、整備工事は令和 3 年度に繰越）

### イ 循環型社会への貢献

#### ・ 資源の有効利用

下水污泥は多くのエネルギーポテンシャルを有しており、有効利用を図る必要があります。持続可能な社会を目指し、環境負荷の低い循環型社会を構築するため、下水污泥の有効利用に努めます。

また、現行の污泥有効利用施設（りん回収）について、適時メンテナンスを行い、現有施設の延命化に努めるとともに、次期処理方法の検討を進めていきます。

#### 下水道

平成 22 年度から下水污泥焼却灰に含まれるりんを北部プラント内の施設で回収し、りん酸肥料『岐阜の大地』として肥料化するとともに、その副産物である処理灰の有効利用に取り組んでいる。

#### 【令和 2 年度実績】

##### ◆ 「りん酸肥料」、「処理灰」販売等

項目	回収量①	販売量②	支給譲渡、 消耗量③	再資源化 処分量④	年度差引 (①-②-③-④)	年度末在庫	販売収入
りん酸肥料	149.3	44.6	5.2	—	99.5	242.8	1,113
処理灰	649.9	529.6	6.3	201.2	-87.2	8.9	29

※単位は販売収入のみ「千円」、それ以外は「トン」

#### ・ 省エネルギー化

上下水道事業では、取水ポンプ、水処理施設や焼却炉などで多くのエネルギーを消費しています。施設の更新時には、適正な能力の機器を選定するとともに、省エネルギー技術の導入について検討します。

設備の更新時には、省エネルギーとなるものを導入しているおり、経費の削減を図っている。また、電力調達是一般競争入札により行っている。

#### 水道

平成 31 年 4 月検針分から鏡岩水源地ほか 20 施設の計 21 施設分をまとめて調達契約している。

#### 【令和 2 年度実績】

（給水量）53,659,073 m<sup>3</sup>、（電力使用量）18,387,046kWh、（給水量 1 m<sup>3</sup>あたりの電気使用量）0.343kWh

（調達契約）令和 3 年 4 月検針分から（契約期間は 1 年）

落札業者：エフビットコミュニケーションズ（株）

（応札 8 者、落札価格 253,523,188 円／中部電力標準価格からの削減率 17.9%）

#### 下水道

平成 31 年 3 月検針分から北部プラントほか 3 プラント（中部プラントは令和 2 年 3 月検針分から追加）および須賀ポンプ場の 5 施設分をまとめて調達契約している。

#### 【令和 2 年度実績】

（処理水量）47,061,003 m<sup>3</sup>、（電力使用量）20,429,639kWh、（処理水量 1 m<sup>3</sup>あたりの電気使用量）0.434kWh

（調達契約）令和 3 年 3 月検針分から（契約期間は 1 年）

落札業者：（株）ホープ

（応札 5 者、落札価格 308,498,300 円／中部電力標準価格からの削減率 15.8%）

## ウ 広域化・共同化の検討

効率的な事業実施のため、近隣の事業者との広域化や共同化、市の他の部局との連携等について幅広く、かつ、慎重に検討していきます。

### 水道

岐阜県が令和4年度までに「水道広域化推進プラン」を策定する予定であり、県内市町村が参加する岐阜県水道事業広域連携研究会などに広域化に関する協議を2回行っている。

今後、広域化パターンのシミュレーションなどから広域化の内容が決定される見込みである。

#### 【令和2年度実績】

- ・研究会 1回開催  
主なテーマ：「水道事業の広域連携会議」の資料案について
- ・部会 1回開催  
主なテーマ：アンケート・ヒアリング結果のまとめ、広域化検討のパターン（素案）について

### 下水道

岐阜県が令和4年度までに「広域化・共同化計画」を策定する予定であり、この計画策定のため県内市町村が参加する会議などにおいて広域化・共同化に関する協議を1回行っている。

#### 【令和2年度実績】

- ・岐阜圏域 1回開催  
主なテーマ：広域化・共同化メニューの具体例、経済性比較検討メニューに関する討論

## エ 官民連携の検討

施設の整備等の方針を検討するに当たっては、「岐阜市 PPP/PFI 手法導入優先検討に関する方針」の規定により PPP/PFI 手法の導入が適切かどうかを検討する等、本市の責務として公営企業が果たすべき役割に注意しながら、本市に適した民間活用を検討します。

### 水道

### 下水道

地方公営企業としての役割を認識しながら、民間企業と連携した適正な事業運営を引続き実施するとともに、事業の見直しにより連携の方法なども検討していく。

#### 【令和2年度実績】

- ◆個別委託  
未収金回収業務委託、終末処理場維持管理業務委託、漏水調査など
- ◆包括委託  
営業関連業務委託

## ② 財政基盤の強化 ～支出減・収入増による持続可能な財政基盤の確立～

### 経営指標

達成目標の凡例 ↑：改善、上昇  
→：継続、維持

指標名	水道・ 下水道	現況				R11 年度 達成目標	備考
		H30 年度	R 元年度	R2 年度	→		
補てん財源残高	水道	18.0 億円	16.3 億円	16.1 億円	→	10 億円以上 を維持	健全な経営を確保する ために必要となる 手持ち資金
	下水道	17.1 億円	17.0 億円	14.5 億円	→	10 億円以上 を維持	
企業債残高	水道	318.7 億円	308.2 億円	298.5 億円	→	270 億円 以下	建設改良事業などに 要する資金を確保する ため発行した地方 債の残高
	下水道	601.6 億円	588.0 億円	572.9 億円	→	450 億円 以下	
収納率	水道	98.3%	98.4%	98.5%	→	↑	収入額／当該年度調 定額×100
	下水道	98.2%	98.3%	98.3%	→	↑	
給水普及率	水道	85.5%	85.5%	85.5%	→	↑	給水人口／行政区 域内人口×100
水洗化率	下水道	86.3%	86.4%	86.4%	→	↑	現在水洗便所設置済 人口／現在処理区域 内人口×100
経常収支比率※	水道	121.4%	119.4%	119.7%	→	110%以上を 維持	経常収益／経常費用 ×100 【行財政改革プラン (R2-6)「目指す姿」と しても設定有】
	下水道	107.8%	107.8%	107.7%	→	105%以上を 維持	
流動比率※	水道	126.5%	129.8%	125.6%	→	↑	流動資産／流動負債 ×100
	下水道	78.8%	74.2%	70.5%	→	↑	
有収率	水道	74.5%	74.1%	73.4%	→	↑	年間総有収水量／年 間総配水量×100
	下水道	76.0%	76.8%	75.0%	→	↑	年間総有収水量／年 間総処理水量×100

※数値は1年ずつ（例. H30 年度 ⇒ H29 年度末実績）

### 取組

#### ア 補てん財源の確保

健全で、持続可能な経営を維持していくため、手持ち資金である補てん財源の年度末残高を10億円以上確保していきます。

**水道** **下水道**

施設の老朽化により、臨時的な支出はあるものの、計画的な施設整備や効率的な経営に取り組んでおり、補てん財源の年度末残高を10億円以上確保できている。（経営指標のとおり）

#### イ 企業債残高の縮減

企業債には、投資負担を平準化し、将来世代との負担の公平を確保する機能がありますが、その償還には将来の料金収入を原資とすることになるため、今後の人口減少等を踏まえていく必要があります。また、企業債に過度に依存することは、将来世代の負担の増加につながります。

このため、今後も引き続き、計画的に企業債を発行することによって、企業債残高の縮減を図っていきます。

**水道** **下水道**

発行抑制などによる減により、水道・下水道事業ともに目標値を下回る残高であった。（経営指標のとおり）

## ウ 収納率の向上

建設改良に係る資金を確保していくためには、水道・下水料金の収入を確実に収納していく必要があるため、収納率の向上に取り組めます。また、キャッシュレス決済等、引き続き支払方法の多様化を検討します。

水道

下水道

営業関連業務委託受託者と引き続き連携し、未納者への督促状等の送付や、給水停止処分等による滞納整理を進めた。なお、平成31年1月から、未収金回収業務（主に過年度を対象）を弁護士法人へ委託し、未収金回収強化を図っている。

支払方法の多様化については、平成30年度にPayB、LINE Pay、令和2年度にPayPayのモバイル決済サービスをそれぞれ開始した。

## エ 普及促進

本市の特徴である井戸水利用世帯が多いことにより、水道の普及率が伸び悩んでいます。また汚水処理区域内人口のうち、実際に下水道を利用している人口の割合を示す水洗化率も低く留まっています。水道、下水道利用者数の増加により料金収入の増加を図るため、継続的な戸別訪問によって水道・下水道のメリットを伝えることに加え、助成制度を活用することにより、普及に取り組めます。

水道

下水道

水道の普及促進については、継続的な戸別訪問などの実施や助成制度の活用により、井戸水利用者への水道普及に努めるとともに、大口利用者の獲得につながる情報収集と普及促進に取り組んだ。

水洗化については、供用開始1年以内の地域を重点に、そのほかの地域も戸別訪問等を実施し、水洗化の推進を図っており、清潔で快適な暮らしを実現し、公衆衛生の向上に寄与するほか、下水道利用者数の増加を図り、料金収入の増加につなげている。

### 【令和2年度実績】

#### ◆取組状況（個別訪問件数）

・水道事業 1,465件 ・下水道事業 10,652件

#### ◆工事助成金

・水洗便所改造等工事助成金 86件 1,823,000円  
・水道水切替工事助成金 27件 1,000,000円

## オ 広報活動による水利用の促進

水の安全性や下水道の役割等を積極的に広報し、水道・下水道の利用促進に努めます。

水道

下水道

ホームページや上下水道広報紙「水のこえ」により、水道や下水道への接続について、助成金制度の案内などを掲載している。

### 【令和2年度実績】

#### ◆ホームページ掲載

助成金制度の案内、融資あっ旋及び利子補給制度の案内 など

#### ◆上下水道事業広報紙「水のこえ」掲載

井戸水メーター設置周知 など

#### ◆その他広報活動

文書送付（アパート等所有者に普及チラシ） 360件

## カ 遊休資産の活用

未利用地の売却を進めるとともに、保有する資産等を活かした財源確保に努めます。

水道

下水道

定期的に保有財産について精査を行い、売却可能な未利用地については、今後も計画的に売却を進めていく。

### 【令和2年度実績】

売却対象4件のうち、2件売却（売却金額：計9,060千円）

ほかの2件は、入札及び随意契約売却の募集を実施した。

また、新たな売却対象とするため、1件の建物を撤去した。

## キ 有収率の向上

水道においては、これまでに老朽管の布設替え、小ブロック化の実施、漏水調査、水源地からの配水圧力の調整を実施してきました。今後も継続して対策を実施し、有収率向上に努めます。

下水道においては、これまでにマンホール蓋の雨水浸入防止蓋への取替え等を実施してきました。今後は、老朽管の更新（布設替え、管更生）を本格的に実施し、浸入水を減らし有収率の向上を図っていきます。

### 水道

平成 29 年度に外部の有識者を招いた改善対策検討会議を開催し、本市で実施している有収率改善対策について意見を伺った上で、岐阜市水道事業有収率改善計画を策定し、配水管整備計画等に基づいた布設替え、漏水防止計画に基づく効率的で計画的な漏水調査及び小ブロック化の推進など改善に取り組んでいる。

#### 【令和 2 年度実績】

##### ◆配水管布設替

施工延長 24,622m 更新率 1.03%

##### ◆漏水防止対策

- ・漏水調査 1,402.8 km（委託 1,063.9 km、直営 338.9 km）
- ・発見漏水 210 箇所（委託 187 箇所、直営 23 箇所）
- ・修繕 配水管 36 箇所、給水管 127 箇所

### 下水道

不明水への対策としては、令和 2 年度は第 3 次不明水対策計画（H30～R6 年度）に基づいて、対策を実施しており、不明水を原因とする下水流出量を減少させることで、下水処理場の維持管理経費や流域下水道維持管理負担金の削減を図っている。

#### 【令和 2 年度実績】

##### ◆不明水対策事業 流域処理区（特に芥見処理区分）の不明侵入水の削減を図る。（H18～）

- ・大洞団地 マンホール蓋取替 8 箇所、1,700 千円

## ク 補助制度の活用

国等の補助制度に十分な注意を払い、活用可能な補助制度には確実に対応していきます。また、国等に対しては、補助制度の充実等を継続して要望していきます。

既存の補助制度を確実に活用することにより、財源を確保し、必要な事業を確実に行いつつ、企業債の抑制に努めとともに、国・県等に対して制度の拡充等について継続して要望している。

### 水道

#### 【令和 2 年度実績】

生活基盤施設耐震化等交付金（事業費） 21,000 千円、（補助額） 7,000 千円

### 下水道

#### 【令和 2 年度実績】

社会資本整備総合交付金（事業費）1,961,500 千円、（補助額）1,015,600 千円

## 検討事項

### ア 料金の適正化

サービスの継続と健全な経営の維持が可能となる水準を確保するため、水道・下水料金ともに4年程度の料金算定期間を設定し、期間の終了に合わせて、料金のあり方を検討していくことで、社会・経済情勢の変化を捉え経営状況を的確に把握し、料金の適正化を図っていきます。

水道

下水道

料金収入による財源確保を行うことで、必要とされる設備投資を確実に実行しながら、借金である企業債の発行を抑制し、財政の健全化を図っている。水道料金のあり方については令和2年度に審議され、下水料金のあり方については令和5年度に審議される予定である。

### イ 資産の効率的運用

資金の安全性、流動性に十分留意しながら、効率的な運用を行うことを検討します。

水道

下水道

定期的に保有財産について精査を行い、売却可能な未利用地については、今後も計画的に売却を進めていく。

#### 【令和2年度実績】

売却対象4件のうち、2件売却（売却金額：計9,060千円）  
ほかの2件は、入札及び随意契約売却の募集を実施した。  
また、新たな売却対象とするため、1件の建物を撤去した。



### ③ 組織の整備・人材育成～ 組織体制の見直し・職員育成～

#### 経営指標

達成目標の凡例 ↑：改善、上昇  
→：継続、維持

指標名	現況				R11 年度 達成目標	備考
	H30 年度	R 元年度	R2 年度	→		
職員研修	17 回	17 回	20 回	→	→	人権、接遇など全庁的な研修、維持管理課による研修

#### 取組

#### ア 職員研修等の実施

企業職員を取り巻く社会情勢、経済情勢は常に変化しており、この変化に対応しつつ、今後も必要となる知識や、企業職員としてコスト意識と高い意欲を持って時代の変化に対応できる職員を育成するため、職場研修や現場指導などを組合せ、取組を実施します。今まで経験を通して培った高度で専門的な管理技術のデータベース化やマニュアル等を適切に作成、管理することで業務の手順を可視化し、組織内での共有により技術の継承を確実に図ります。

また、職員は現場での知識、技能を身に着けることはもちろん、委託業者等に対して OJT などを通して業務管理を行えるような資質を計画的に養うよう、人材育成に取り組んでいきます。

水道

下水道

職員一人ひとりの資質の向上のため、毎年度、各課において公務員倫理などの職員研修を実施した。また、主に上下水道維持管理職員を育成するため、職員と岐阜市指定管工事協同組合の組合員を対象に、上下水道維持管理や災害時の給水活動など研修会を開催した。上下水道事業の更なるサービス向上と、重要なライフラインである上下水道を維持管理していくため、今後も人材育成に取り組んでいく。

##### 【令和 2 年度実績】

##### ◆一般研修（各 1 回）

公務員倫理研修、ハラスメント防止研修、接遇研修、人権研修、個人情報保護研修、交通安全講習会、産業廃棄物適正処理研修

##### ◆技術研修

専門技術研修会（職員及び指定管工事組合員の合同研修）の開催 13 回 ※維持管理課主催

#### イ 適正な人員配置

今後も限られた人員で安定的に事業を継続していくため、更なる効率化を目指す一方で、日常業務や知識・技能の継承、災害対応等に支障をきたさないよう適正な人員を確保していきます。

水道

下水道

将来の水道施設の老朽化を踏まえ断水等を回避するための予防的な維持管理などに取り組んでいくことが重要であることから、水源管理室の職員を 1 名増とした。また、技能労務職の退職等にあわせ、上下水道の維持管理業務を見直し、退職となる技能労務職の業務に土木職と、会計年度任用（パートタイム）職員で充てることとした。（令和 3 年 4 月 1 日現在 上下水道事業部職員定数（管理者除く） 189 人）

#### ウ 技術・技能の継承

経験により培った高度で専門的な技能を有する職員が今後退職していくこととなり、技術力の確保が課題となっています。退職者の動向を見据えつつ、安全・安心な水道・下水道サービスを安定して提供していくため、これまで培った技術を適切に継承できるよう、能力や実績に基づく適切な職員の配置や年齢構成の適正化を図ると共に、将来を見据え若手職員の育成を図っていきます。

水道

下水道

適正な維持管理や災害対応を確実にを行うとともに、安心・安全なサービスの提供を継続するため、水道及び下水道に関する技能を確実に継承していくとともに、技能労務職のあり方を検討し、適正な職員配置を行った。

## エ 組織体制の強化

事業環境の変化に対応するため、それぞれの職員の能力や意欲が最大限に活かされるよう、組織の仕組みを整え、組織体制を充実し、強化していくことで、組織力の向上を図ります。

水道

下水道

老朽化する施設への予防的な管理や、維持管理に必要な人材の育成と業務の見直しによる適切な専門職員の配置など適正な人員配置（③取組ア、イ、ウ）とすることで、今後の事業環境へのリスク対応ができる組織に強化した。

### 検討事項

## ア IT、ICT、RPA 等を活用した事務の合理化、サービスの向上の検討

上下水道台帳をPC、タブレット等で確認できる環境の整備、施設の点検、調査、修繕等の記録をデータとして蓄積し組織内で共有し、施設の維持管理の効率化を図るなど、IT、ICT、RPA（Robotic Process Automation）等の技術の活用により、施設の効率的・効果的な維持管理や運転管理を目指すともに、市民サービスの向上を図ります。

また、定型業務においても、情報技術を用いた効率化等の可能性を検討します。

水道

下水道

全庁的な取り組みとしてAIチャットボットの導入を一部の業務で行った。若手職員を中心に、今後の施設の効率的な維持管理について検討を行い、将来の社会状況に応じて段階的に取り組んでいくべき方向性が示された。

### 【令和2年度実績】

- ◆システム構築・更新等
  - ・上下水道台帳システム（上下水道台帳整備事業、上水道台帳データ作成（更新））
- ◆IT・ICT等取り組み
  - ・AIチャットボット（岐阜市AIチャット総合案内サービス）運用開始

#### ④ お客様の信頼醸成 ～わかりやすく積極的な広報～

##### 経営指標

達成目標の凡例 ↑：改善、上昇  
→：継続、維持

指標名	現況				R11 年度 達成目標	備考
	H30 年度	R 元年度	R2 年度	→		
情報発信回数	5 回	5 回	7 回	→	↑	水のこえ、 ラジオ放送
意見聴取回数	2 回	6 回	4 回	→	↑	上下水道モニター事 業、市民モニター等

##### 取組

#### ア 積極的な情報発信

お客様に水道・下水道事業に対する理解と関心を深めていただくため、サービスに関するお知らせに留まらず、水道・下水道事業の抱える課題や将来に向けた取組等政策的な事項についても、広報紙「水のこえ」や「広報ぎふ」、ホームページ、SNS 等、様々な手段を組合せ、情報提供の充実を図ります。

**水道** **下水道**

上下水道広報紙「水のこえ」（年 2 回、市内全戸配布）やホームページなどにより、上下水道事業への理解を深めていただくため、分かりやすい情報発信に積極的に取り組んだ。

悪質な訪問販売について、ラジオ（ぎふチャン及び FM わっち）にて注意喚起を行った。

##### 【令和 2 年度実績】

- ◆ 上下水道事業広報紙「水のこえ」 年 2 回発行  
第 47 号（令和 2 年 8 月 1 日発行）、第 48 号（令和 3 年 2 月 1 日発行）
- ◆ ラジオ放送
  - ・ FM わっち（令和 2 年 5 月 5 日、11 月 10 日、緊急割込 令和 3 年 1 月 29 日）
  - ・ ぎふチャン（令和 2 年 4 月 21 日、令和 3 年 2 月 23 日）
 テーマ：「上下水道に関する悪質訪問販売」
- ◆ ホームページ  
上下水道に関する悪質訪問販売 ほか

#### イ お客様の意見の聴取と事業への反映

上下水道モニター等のモニタリング制度など、お客様の声を直接聴取する場を設け、寄せられる要望や意見にしっかりと向き合い、事業の改善に努めます。

**水道** **下水道**

上下水道の利用者の意見、要望、提案等を広く聴取し、サービスの向上を図るため、上下水道モニターに「水質管理」「配水管」をテーマとした資料を郵送し、この資料に対する意見などを聴取した。

また、市政モニターから上下水道広報紙「水のこえ」に対する意見などを聴取し、広報紙の改善に努めた。

##### 【令和 2 年度実績】

- ◆ 上下水道モニター事業  
「水質管理」「配水管」をテーマに郵送による意見聴取を実施  
（新型コロナウイルス感染症対策のため、施設見学会は中止）
  - ・ 第 1 回（7/17～8/7） 回答数 25 名
  - ・ 第 2 回（1/18～2/5） 回答数 25 名
- ◆ 「水のこえ」に対する意見聴取  
市政モニター「ぎふ CITY ウォッチャーズ」を活用  
回答数 184 人／200 人（回収率 92.0%）