

6 令和3年度水道局重点施策

経営の持続

環境の変化に対応し、引き続き安全・安心な水を安定的に供給するため、経営改革を進めるとともに、ICT/IOTの活用など、「withコロナ」の時代に対応した事業展開についても積極的に検討・導入していきます。

(1) 執行体制の見直し

253百万円



中部センター(1～2階)
たちばな研修センター(3～5階)

現在市内5センターでは、①給水装置工事審査関連業務、②水道料金関係業務、③配水管等工事関係業務を行っています。

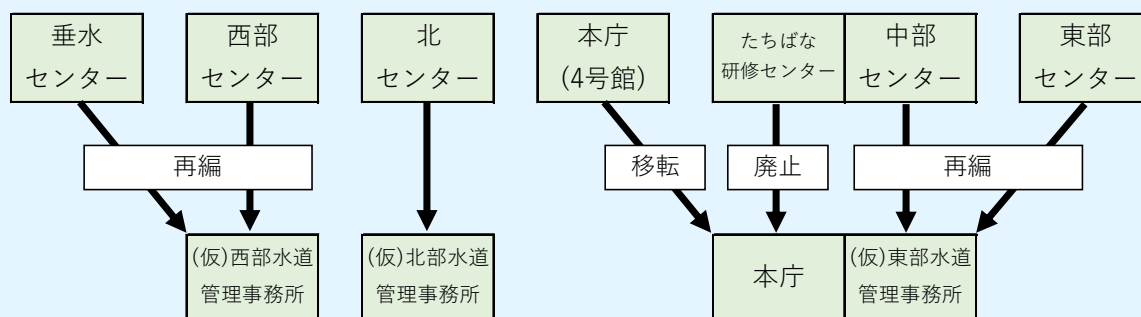
給水装置工事審査関連業務については、工事事業者等へのサービス向上と効率化を目的に1か所に集約します。

水道料金関係業務については、現在直営で実施している停水業務等を民間委託するとともに、引き続き調定や統計業務など直営で実施する業務については効率化のため1か所に集約します。

配水管等工事関係業務については、令和4年4月に3事務所(東部地域、北部地域、西部地域)に再編します。

あわせて、たちばな研修センターを廃止し、本庁機能を段階的に移転します。

業務	集約・移転の内容	実施時期
給水装置工事審査関連業務	ICT化、ワンストップ化のため、本庁1か所に集約	R3年5月頃予定
水道料金関係業務	停水業務等を民間委託のうえ、本庁1か所に集約	R3年秋予定
配水管等工事関係業務	東部地域、北部地域、西部地域の3事務所に再編	R4年春予定
本庁機能	たちばな研修センターを廃止し、本庁機能を移転	R4年春予定



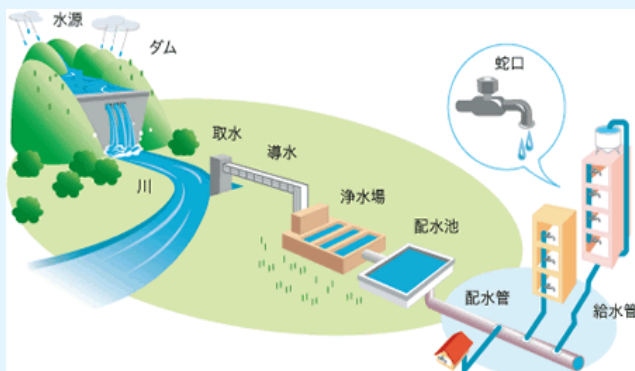
包括業務(検針・未納整理)委託事業者一覧

管轄地域	委託業者名	契約期間
東部センター	ヴェオリア・ジェネツ(株)/(株)ニチジョーJV	～R4年9月
中部センター	(株)日本ウォーターテックス/(株)三木美研舎JV	～R4年9月
北センター	ポートスタッフ(株)/マイタウンサービス(株)JV	～R6年9月
西部センター	第一環境(株)/神戸市管工事業協同組合JV	～R3年9月
垂水センター	第一環境(株)/神戸市管工事業協同組合JV	～R6年9月

給水装置工事審査関連業務・
水道料金関係業務を本庁に集約

(2) 水道技術職の創設

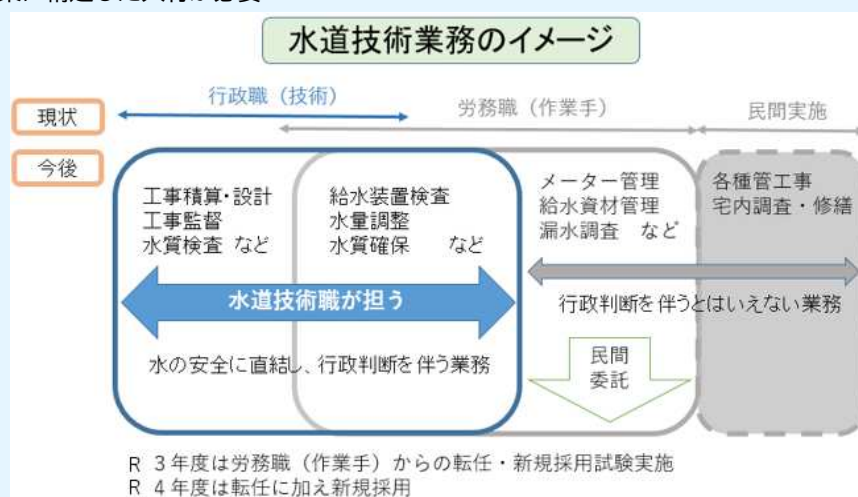
7百万円



水道事業は計画・浄水・配水・給水など、各部門が連続したシステムとして運営されており、複数の部門を経験し水道事業に精通した人材が必要

水道事業における計画部門・浄水部門・配水部門・給水部門など、一連の業務の技術技能を確実に継承していくとともに、効率的な組織を構築していくため、危機対応など、水の安全に直結する水道事業特有の技術業務に専門的に従事し、幅広い業務を担う「水道技術職」を創設します。

これにより、これまで業務範囲を区分していた行政職（技術）と労務職（作業手）が一体となって業務を行います。



(3) 人材育成・技術継承の強化

10百万円



水道事業は、水道法を始めとする関係法令に基づき、常に200項目を超える水質検査を実施し、各家庭に安定的に行き渡るよう、24時間365日、水の流れをコントロールするとともに、管路網や各設備の維持管理を適切に行うなどの専門的な技術技能が必要です。

これら技術技能を継承し、限られた経営資源である「人財」を最大限に活用した事業運営を行うため、積極的に人材育成に取り組みます。

(4)ICT/IoT等の活用

43百万円

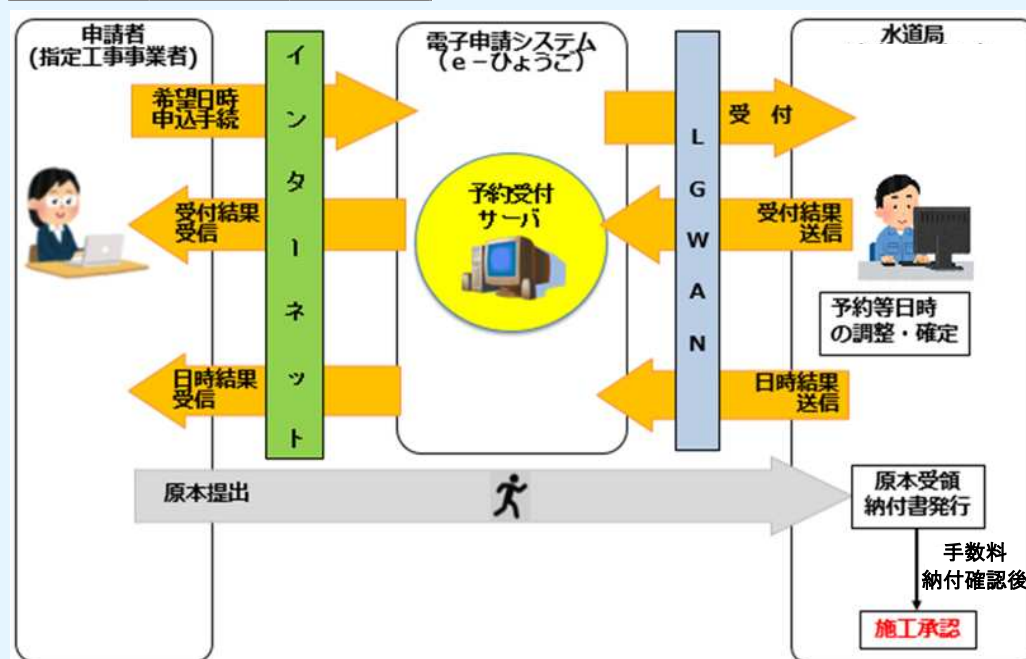
ICT/IoT等の新たな技術を活用することで、業務の効率化、コスト削減に取り組みます。

① 給水装置工事申請の電子化

これまで水道局センターの窓口でしか手続きできなかった給水装置工事申請を「兵庫県電子申請共同運営システム(e-ひょうご)」を活用することで、同申請の電子化を実施します。

【給水装置工事申請件数】

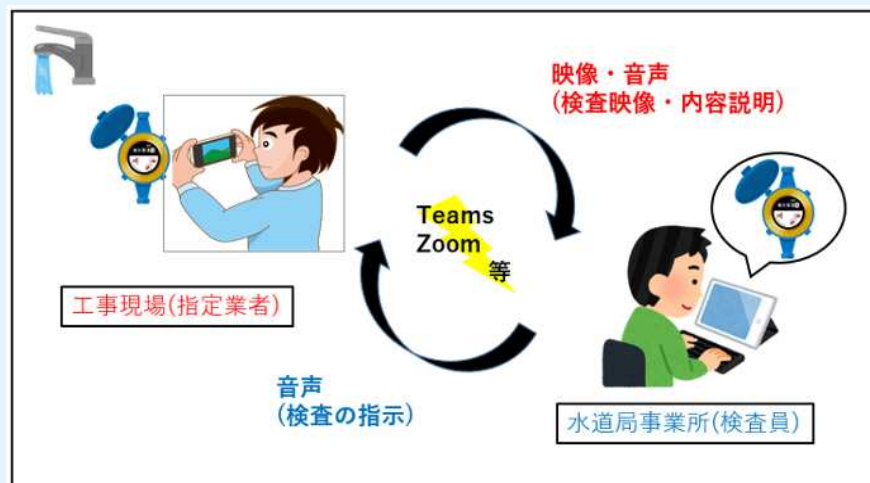
H29年度	H30年度	R1年度
7,160	6,993	6,824



電子申請のながれ

② 給水装置工事検査業務のリモート化

給水装置工事における検査業務（現場立会検査）は、これまでセンター職員が現場で確認していましたが、移動時間の短縮や接触機会の削減を図るため、リモート検査を試行・実施します。



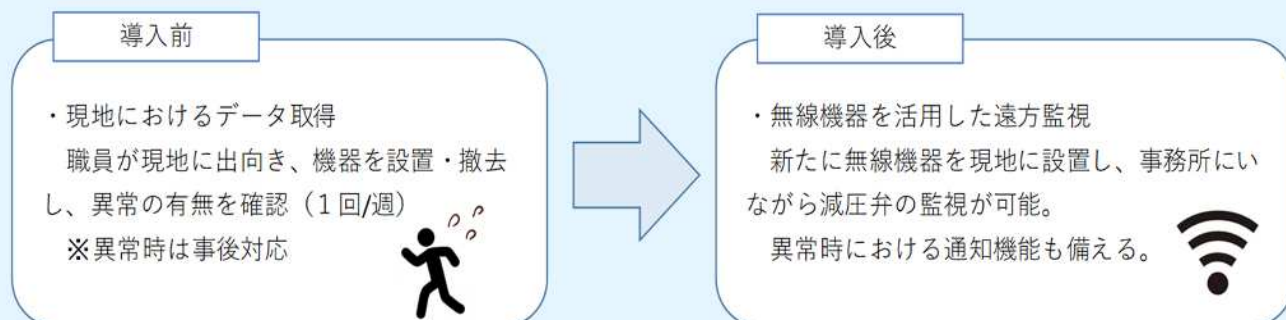
リモート検査のイメージ

③ 配水減圧弁遠方監視システムの拡大

本市は起伏にとんだ地形であるため、自然流下により水を届けていますが、水圧が高くなる区域においては配水減圧弁（送られてくる水を適切な圧力まで下げる装置）を設置しています。

市内に点在する配水減圧弁について、無線による遠方監視機器を現地に設置し、効率的な監視体制を構築していきます。

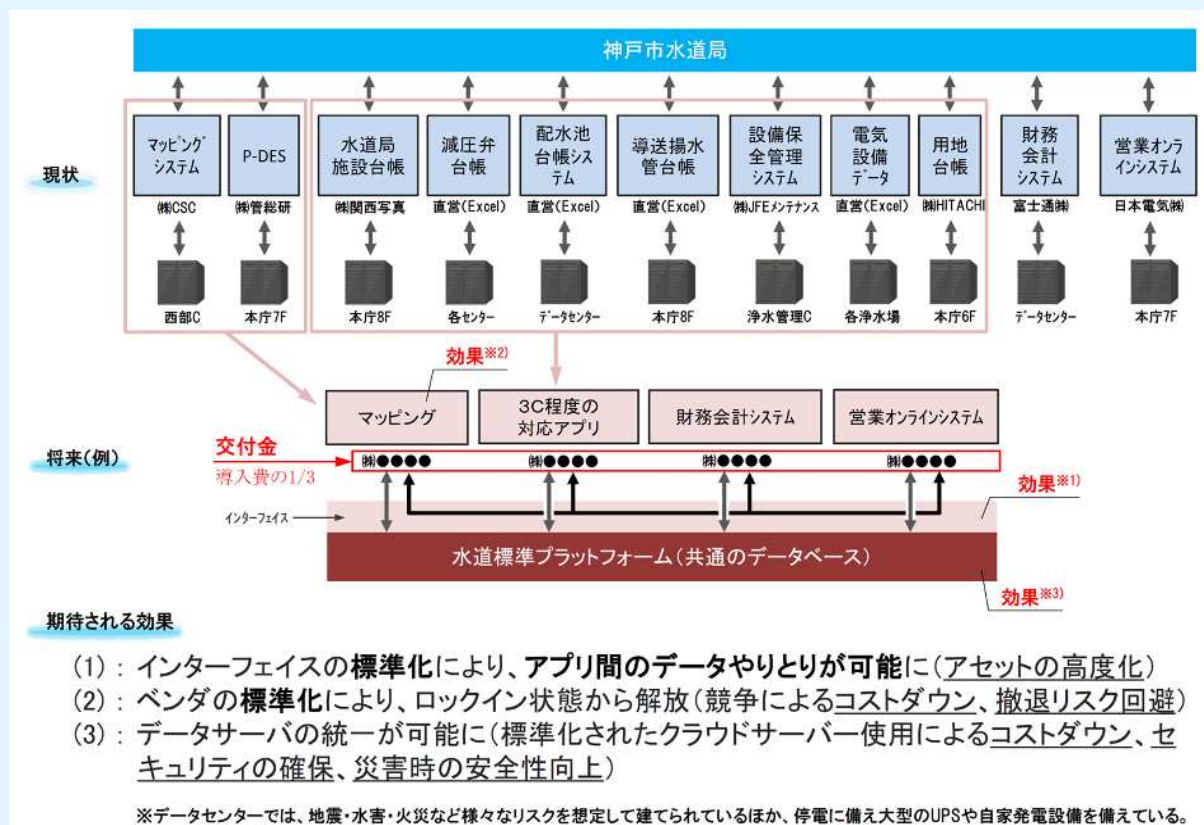
（※令和2年度の遠方監視機器の製作および設置、令和3年度以降は検証結果も踏まえて全市展開について検討していきます）



④ 水道標準プラットフォーム化（水道情報活用システム）の可能性調査

水道施設やお客さま情報については、施設台帳やシステムによる個別管理を行っています。これらの台帳やシステムについて、適切な管理と業務の効率化、今後のシステム改修にかかるコストの低減等を目的に共通管理の手法を検討していきます。

検討にあたっては、国においても水道標準プラットフォームを利用した業務の効率化や管理の高度化を目指すことを目的に水道情報活用システムの導入を支援する動きがあることから、令和4年度以降の補助事業への参加に向けて、プラットフォーム化の可能性調査を行います。



災害への備え

地震対策や、近年多発する様々な自然災害に備えるため、水道施設の老朽化対策にあわせて施設更新を実施します。

(1)送水トンネルの更生 (測量・調査・更生工事設計業務) (R3~4債務負担行為) 114百万円



トンネル築造時写真

六甲山の東西方向に整備された2本の送水トンネル及び大容量送水管によって、阪神水道企業団から本市へ水が送水されています。

そのうち、送水能力が大きい送水トンネルは、経年に伴う老朽化が懸念されていることから、令和3年度より送水を停止し、内部の点検・調査を行います。

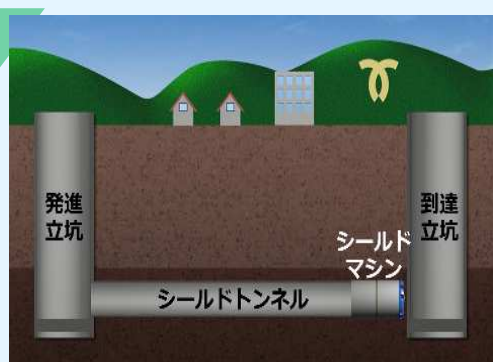
点検・調査の結果を基に、更生工事を実施していきます。



(2) 奥畑妙法寺連絡管整備

1,255百万円

総事業費：6,499百万円
事業期間：～令和7年度



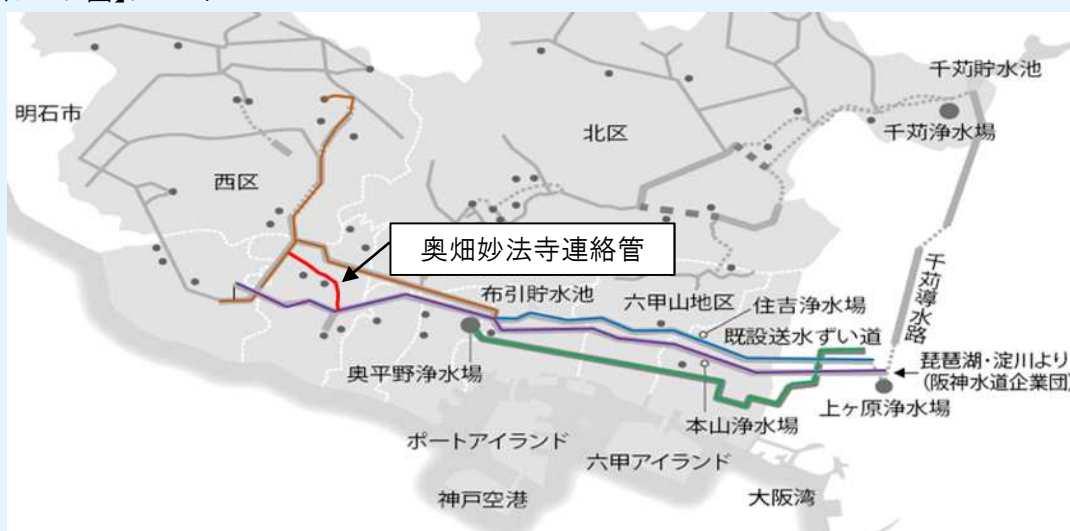
【イメージ図】シールド工

市街地東部(奥平野浄水場以東)では、基幹的送水施設として3本の送水トンネルがあり、多重化ができています。

一方、市街地西部(奥平野浄水場以西)では、2本の送水トンネルが単独で機能しています。この2本の送水トンネルを連絡することで、基幹的送水施設の多重化を行い、市街地西部地域での送水の安定性を高めます。

令和2年度は奥畑地区で工事基地の整備を行いました。

令和3年度はシールドトンネルの掘削を進めます。



(3) 六甲山上水道事業の神戸市水道事業（市街地）への統合（条例改正）



六甲山上周辺水道施設 概略図

六甲山上水道事業は、独自の水源や浄水場を整備し、昭和46年に市街地とは別の事業認可を受け、事業運営を行ってきました。別荘や保養所といった利用形態が多いことから年間を通じての利用が見込めず、事業の採算をとるうえで市街地とは異なる料金体系で運営してきました。

しかし、災害や事故時に備えた送水施設の複数系統化を進める中で市街地の水を六甲山上へ送ることが可能となり、また、利用形態も変化してきていることを踏まえ、令和3年4月より六甲山上水道事業を市街地水道事業に統合し、料金体系についても統合することとし、六甲山上スマートシティ構想の推進に寄与していきます。

ご家庭（家事用） （口径20mm、15㎡/月使用した場合）	事務所 （口径20mm、15㎡/月使用した場合）	ホテル （口径75mm、3,000㎡使用した場合）
1,900円/月 ⇒ 1,605円/月(税抜)	4,350円/月 ⇒ 1,780円/月(税抜)	1,120,050円/月 ⇒ 1,053,600円/月(税抜)
年間 △3,540円	年間 △30,840円	年間 △797,400円

← 統合による料金の変動

(4)配水管の更新・耐震化

40.2km

6,907百万円

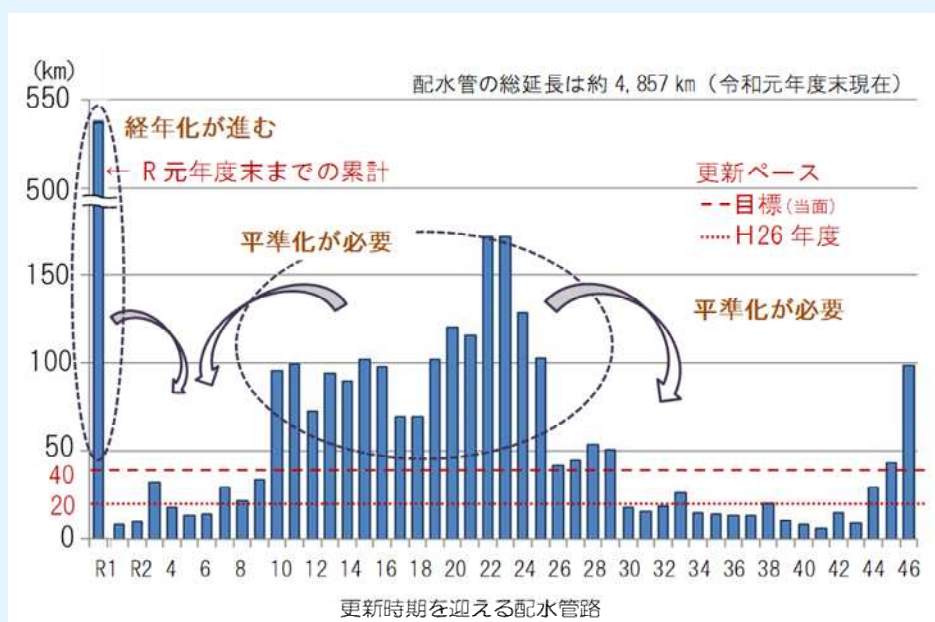


高度経済成長期に布設した大量の配水管が更新時期を迎えることから、経年劣化した配水管の更新・耐震化を引き続き推進します。

なお、更新にあたっては水需要の減少を勘案した配水管のダウンサイジングを実施するなど、配水管網の再構築を行います。

また、耐震化を効果的に推進するため、防災拠点に至る配水管や、事故時の影響が大きい配水池の根元にある配水管の更新・耐震化も計画的に実施していきます。

また新材料を採用する等、更新費用が安価となる取り組みもあわせて実施していきます。



新しい生活様式に沿ったお客さまサービスの向上

お客さまからの申請手続きのスマート化の推進や、安心して水回りの修繕が依頼できるよう「水道修繕受付センター」の更なる認知度の向上に取り組めます。

(1)withコロナに対応した手続きのスマート化

50百万円

これまでお客さまが書面で行っていた申請やご利用状況の確認を、PCやスマートフォンで時間や場所を問わず行うことができるように環境を整備することで手続きのスマート化を進めていきます。

① web口座振替受付サービスの導入

PCやスマートフォンを使って24時間365日手軽に口座振替受付の手続きをしていただけるようホームページから水道料金等の口座振替の申込みが完結できる受付サービスを導入します。

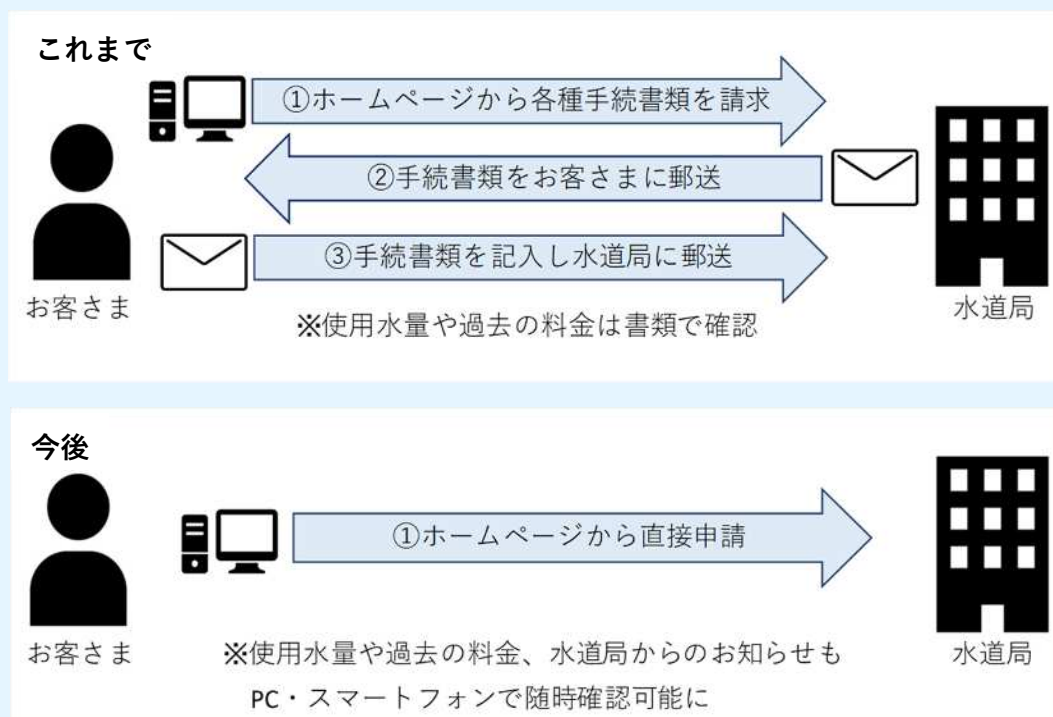
(導入時期：令和3年10月予定、対象銀行：ゆうちょ銀行、三井住友銀行、みなと銀行)

【各種支払い方法の導入時期と利用割合（R2年11月分）】

支払方法	口座振替	クレジット 決済	納付書		
			コンビニ	〇〇pay	その他
導入時期	S 39年8月～	H 23年8月～	H 7年10月～	R2年10月～	—
利用割合	66.3%	14.1%	16.7%	0.5%	2.4%

② 開閉栓システムの再構築

システムに登録いただくことで、すべてのお客さまが使用水量や料金等をPCやスマートフォンで確認いただけるよう、開栓・閉栓申込、請求先変更、口座振替申込書の郵送依頼のサービスを行うシステムの機能拡充を行います。



(2)水道修繕受付センター

23百万円



神戸市からのお知らせ 重要

悪質業者にご注意!

水もれ・排水管のトラブルは、

水道修繕受付センターへ

0120-976-194

FAX: 078-575-0338 24時間 / 365日

神戸市水道局・建設局下水道部

ご家庭の目立つ場所に貼ってご利用ください。貼ってはがせるシールです。

水道修繕受付センター案内シール（全戸配布）
（R2年度製作:4百万円 R3年度配布:4百万円）



水まわりのトラブルへの対応

「蛇口のまがゆるまない」「トイレが詰まる」「トイレの水が止まらない」といった、家庭内のまわりのトラブルが、突然起こると慌ててしまいますね。

トラブルを解決することで気がいっしょになり、安心できる暮らしが実現できるかもしれません。

「水道修繕受付センター」が、水道局と建設局下水道部が連携して、水道修繕受付センターを開設しています。

すぐ身近な場所に置いていただく、いざという時にお役立てください。

水まわりの修理・工事トラブル 悪質業者にご注意ください!

ここでは実際に神戸市に寄せられた悪質業者によるトラブルの事例をご紹介します。具体的な修理内容や料金を、不明な場合はご注意ください。

事例1 蛇口の水漏れ修理を依頼したら

安易に、蛇口の蛇口から水が漏れ出したので、広告に載っていた業者に水漏れ修理を依頼した。広告には、「標準作業料3,000円〜」と記載されていたのに、作業終了後に請求された金額は84,000円だった。

事例2 トイレの詰まりの修理を依頼したら

トイレが詰まり、インターネットで業者を探したところ、作業料は30,000円と記載されたので依頼した。それでも詰まりは解消せず、便所を汚すなどの迷惑作業を、明確な説明がされないまま続けられてしまい、最終的に130,000円と高額な請求になった。

上記のトラブル以外にも多くの事例があります。トラブルに巻き込まれたり、おかしなご迷惑にたたり

※188 消費者ホットライン

消費生活相談窓口にご確認ください。

神戸市 水道局・建設局 編集

神戸市が開設する 窓口にご相談ください

水まわりのトラブルは

KOBE

現行の水道修繕受付センター PRチラシ

水回りの修繕に関するトラブルは全国的にも問題となっており、本市においても消費生活センターへの相談が多数あります。

お客さまが安心して修繕を依頼できる窓口として、水道局と建設局下水道部が開設している「水道修繕受付センター」について、関係部局とも連携し、認知度の向上を図ります。

また、神戸市水道サービス公社が実施している「集合住宅の水回り相談」業務を水道修繕受付センターに集約します。

【修繕受付センターの実績】

		H29年度	H30年度	R1年度
水道修繕件数	局負担	1,135	1,368	1,466
	お客さま負担	3,239	3,103	3,847
	小計(a)	4,374	4,471	5,313
下水修繕件数(b)		814	1,091	347
小計(①=a+b)		5,188	5,562	5,660
問合せ件数(②)		9,702	10,959	11,039
合計(①+②)		14,890	16,521	16,699

【神戸市消費生活センターにおける相談件数】

	H29年度	H30年度	R1年度
相談件数	273件	252件	307件
合計額	5,190万円	4,780万円	7,520万円

(3)withコロナに対応した新たな広報活動

5百万円

水道事業における広報拠点の役割を担ってきた「水の科学博物館」については令和2年9月末をもって休館しましたが、令和3年3月末をもって廃止します。（条例改正）

なお、建物については全市的な観点から活用していきます。

今後の広報についてはwithコロナに対応したwebや動画なども活用しながら取り組んでいきます。



ホームページを全面リニューアル
（令和2年度：10百万円）



浄水場見学動画の制作
（令和2年度：3百万円）

その他：新型コロナウイルス感染拡大による給水収益の状況（前年との比較）

（単位：億円）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	影響額 (4~12月)
うち 一般用	増減率	4%	4%	5%	▲1%	▲2%	3%	3%	0%	1%	2%
	増減額	1	1	1	▲0	▲0	+0	1	+0	+0	3
うち 業務用	増減率	▲4%	▲24%	▲26%	▲30%	▲15%	▲15%	▲10%	▲14%	▲10%	▲17%
	増減額	▲0	▲2	▲2	▲3	▲1	▲2	▲1	▲1	▲1	▲13
計	増減率	2%	▲6%	▲4%	▲11%	▲6%	▲1%	▲1%	▲5%	▲2%	▲5%
	増減額	1	▲1	▲1	▲3	▲2	▲1	▲0	▲1	▲1	▲10

億円単位表記のため合計は整合しない