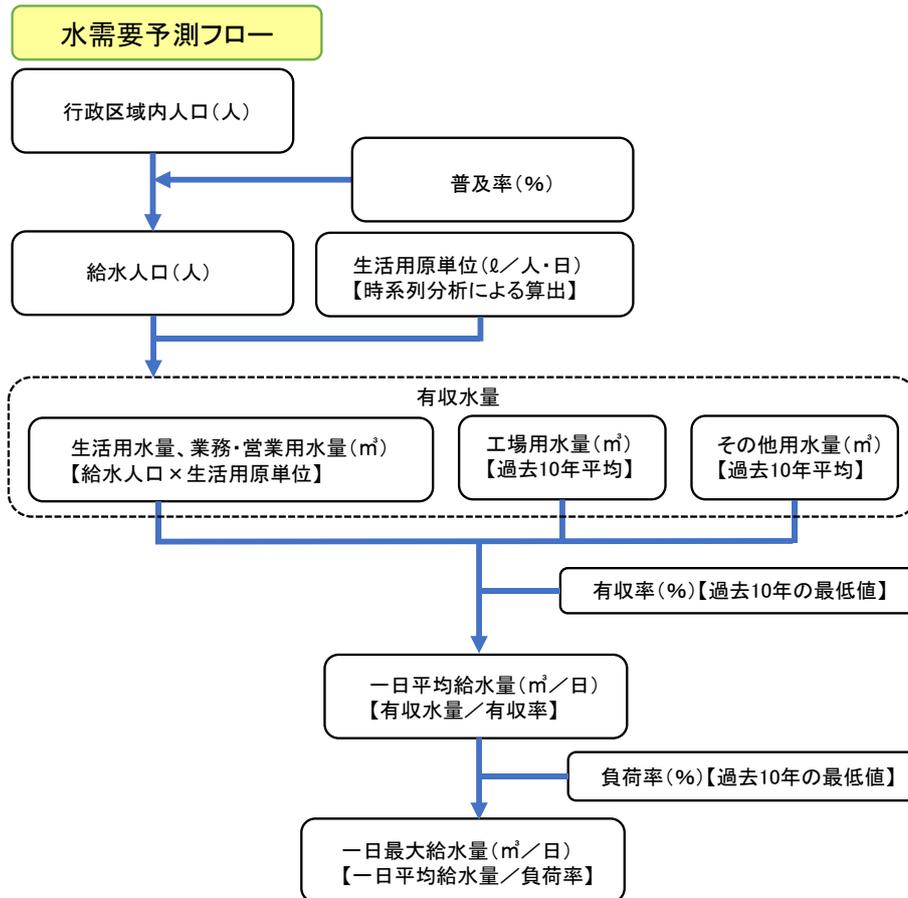


第3章 将来見通しの検討

3-1 人口・水需要予測

本市水道事業の給水人口および給水量を予測しました。
 予測に用いる実績は、平成22年度から令和元年度までの10年間としました。
 予測手順と結果については、以下のとおりです。



図表 3-1 人口・水需要予測の手順

図表 3-2 水需要予測結果(ピーク時)

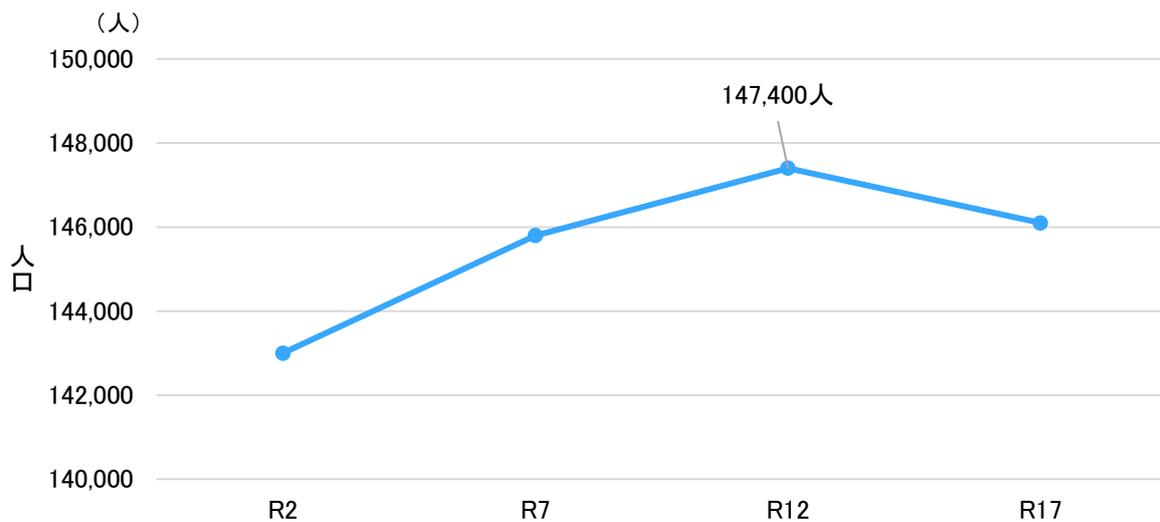
計画給水人口	令和12年度： 147,300人
計画1日最大給水量	令和4年度： 54,150m ³ /日

(1) 給水人口の予測

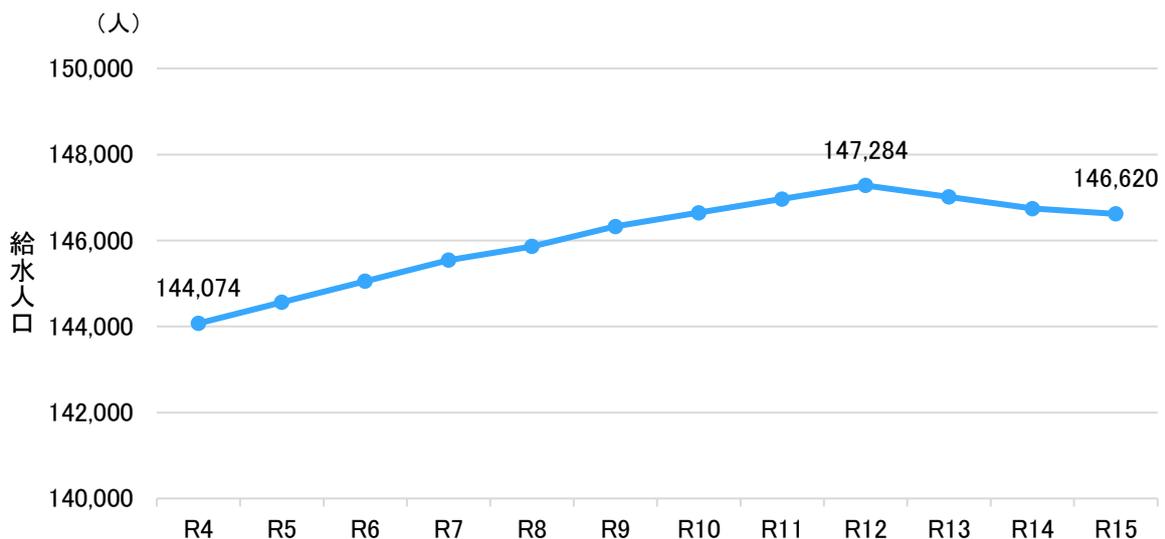
行政区域内人口の予測は、総合計画での推計人口を採用し、令和 12 年度の 147,400 人程度をピークとして緩やかに減少していく見通しとなりました。

給水人口は、行政区域内人口から給水区域内未給水人口と専用水道利用人口を差し引いて算出します。給水区域内未給水人口は令和 15 年度までに徐々に解消されるものと想定し、将来見通しを算出しました。

結果、令和 12 年度の約 147,300 人をピークとしてゆるやかに減少していく見通しとなりました。



図表 3-3 行政区域内人口の見通し

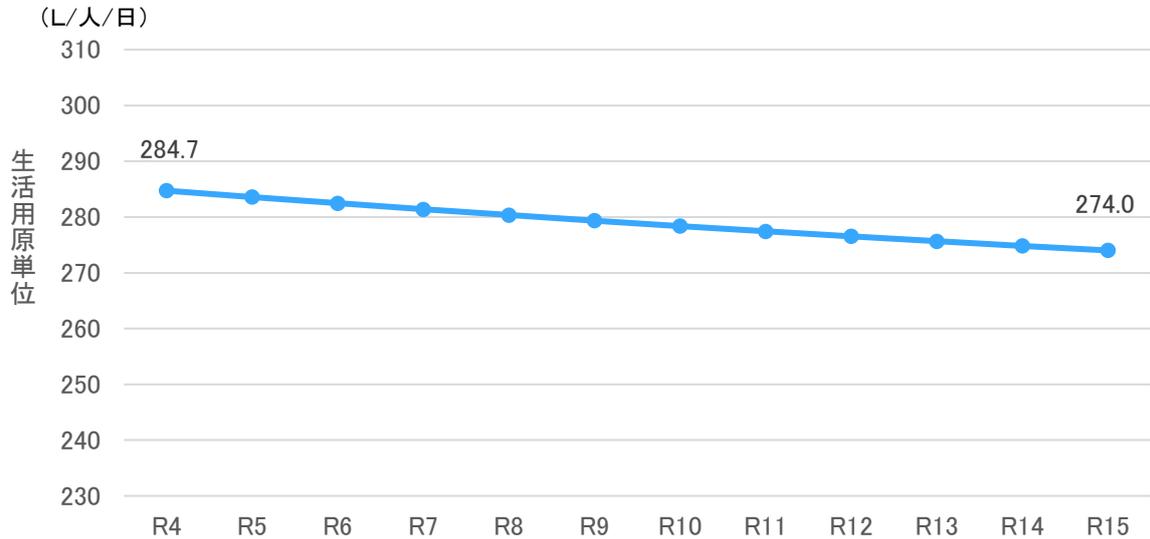


図表 3-4 給水人口の見通し

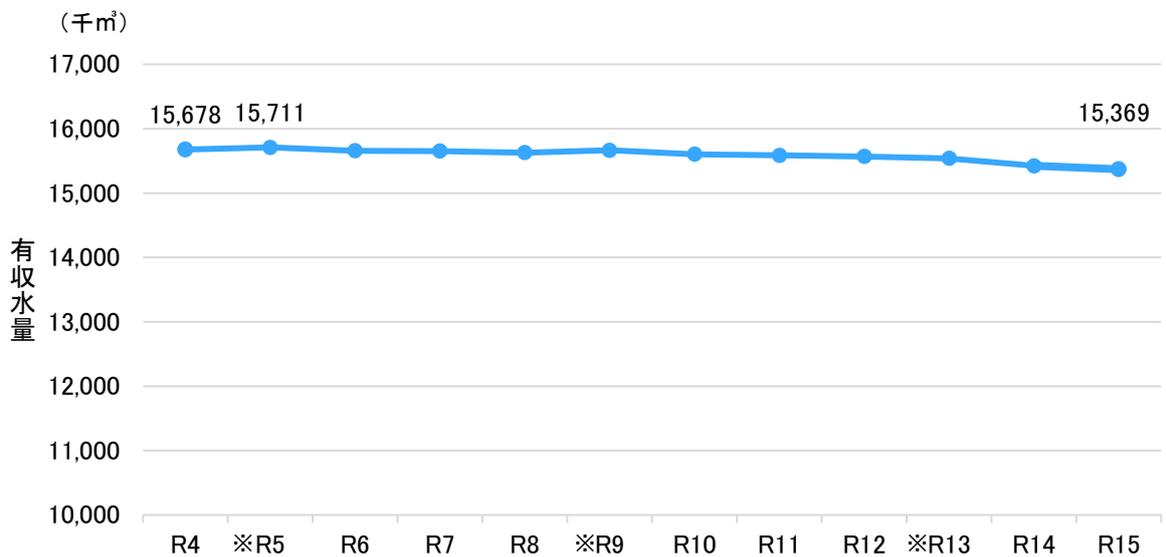
(2) 給水量の予測

給水人口 1 人 1 日当たり平均使用量である生活用原単位は、節水型機器等の普及により減少する見通しです。

年間有収水量は、生活用原単位が減少傾向にありますが、給水人口が令和 12 年度まで増加するため、令和 5 年度以降緩やかに減少していく見通しとなります。



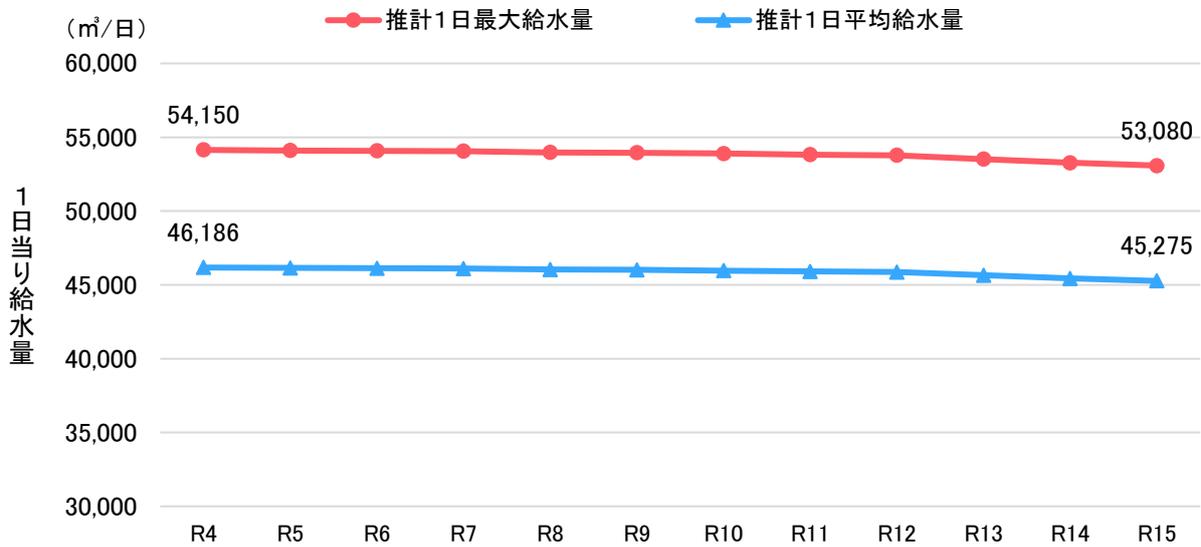
図表 3-5 生活用原単位(L/人/日)



※うるう年は年間有収水量が大きくなる

図表 3-6 年間有収水量(千m³/年)

給水量は、令和4年度の約54,150m³/日（1日最大給水量）をピークに、以降は、減少する見通しです。



図表 3-7 給水量の見通し(1日平均給水量・1日最大給水量)

注) この予測は、確定していない新たな開発計画や工場での利用地下水の水道転用などの量を含んでいません。

3-2 更新需要

厚生労働省より公表された「水道事業におけるアセットマネジメント（資産管理）に関する手引き」に沿って、更新需要を見通します。

（1）更新需要の見通し

今後の水需要予測を踏まえた水道施設の更新整備スケジュールを立案し、それを基にしたアセットマネジメントの手法を用いて今後40年間にかかる更新需要額の見通しを算出しました。

アセットマネジメント計画で算出した将来の更新需要の見通しは、令和2年度から令和21年度の20年間での事業費総額約280.6億円、年額平均約14.0億円、令和22年度から令和40年度の19年間での事業費総額約310.8億円、年額平均16.4億円です。

（2）施設の整備

浄水場やポンプ場等の施設の設備については、施設台帳を整備しています。この台帳を基に、各設備の更新基準年数を設定し、更新年度と費用を計画することで、整備の目安としています。

（3）管路の更新

管路の更新については、基幹管路である中大口径管、医療拠点および災害対策拠点、避難所に至る管路の更新による耐震化と、漏水件数の多い団地の更新を進めるものとし、費用を平準化するよう計画しています。

3-3 課題のまとめ

平成 23 年 3 月に策定した草津市水道ビジョン（平成 28 年 3 月中間見直し）では、施設の耐震化に加え、被災時での水供給機能の早期確保や、災害だけでなく、事故発生等の水安全確保体制の充実、水需要減少を踏まえた安定した経営基盤の強化などの課題に対し、施策を実施してきました。

これまでの取組の結果から新たに見えてきたことなども踏まえ、水道ビジョンでこれまでに出た課題をハード面とソフト面に分けて整理すると、以下のとおりです。

図表 3-8 課題の整理

ハード面の課題		ソフト面の課題	
水源	琵琶湖原水の水質変化	経営と管理	健全経営の維持 広域連携の推進 貯水槽水道の適切な管理
浄水施設	琵琶湖原水水質変化への適応 水道施設の計画的な更新 水道施設の災害対策の実施	危機管理	災害・事故時対応力の強化
配水施設 ・管路	水道施設の計画的な更新 水道施設の災害対策の実施 配水区域内の水の安定供給 鉛製給水管の対策	人材育成と 組織体制	職員の育成と技術の継承
		お客様 サービス	顧客ニーズの把握とサービス向上
環境対策	資源の有効利用 環境負荷の低減	環境対策	環境に対する意識の向上

第4章 将来像と目標の設定

4-1 将来像

琵琶湖の恩恵を受けながら、本市の水道事業は大きく発展を遂げてきました。これからも水道事業者として、水道施設を強靱なものとし、安全な水をつくり、安定した経営を持続させることで、市民（お客さま）から信頼を得ながら、水道事業を未来へつなぎ、「ふるさと草津」の発展に寄与していきたいという想いを将来像に込めました。

草津市水道ビジョン 将来像

ふるさと草津 未来へつなぐ 信頼の水

将来像の背景

- ✓身近な琵琶湖の恩恵を受け大きく発展
- ✓古くからの宿場町として人と人の交流を育んできた

前ビジョン将来像 「びわ湖の恵みをとどけ 未来へつなぐ 草津宿の水」

事業環境の変化

- ・経済情勢の低迷や節水機器の普及により収入の大幅な増加は期待できない
- ・大規模災害に備えた施設および体制の整備
- ・これまでに整備した施設の老朽化への対応

上位計画

- ・厚生労働省新水道ビジョン(H25.3)
 - ・滋賀県水道ビジョン(H31.3)
 - ・草津市第6次総合計画(R3.3)
- ～ひと・まち・ときをつなぐ～
絆をつむぐ ふるさと 健幸創造都市 草津

これからの水道事業

- ✓安全でおいしい水を安定して届け続ける
- ✓水道施設を強靱なものとし、安全な水をつくり、安定した経営を持続させる
- ✓市民（お客さま）から信頼を得る
- ✓水道事業を未来へつなぐ
- ✓「ふるさと草津」の発展に寄与する

図表 4-1 将来像の背景

4-2 目標の体系

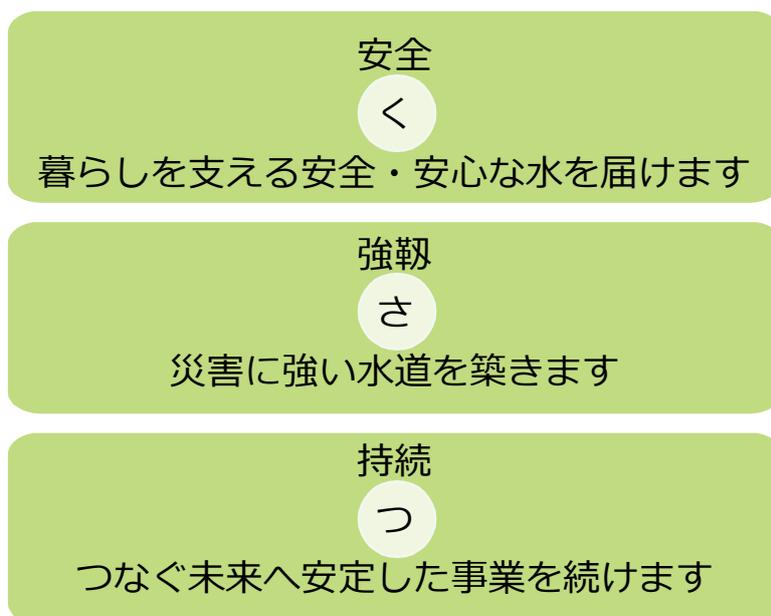
(1) 将来像と基本理念の関係

将来像実現のために、水道ビジョンの計画期間（令和 4～15 年度）に取り組むべき目標の体系を整理します。

厚生労働省「新水道ビジョン」において、水道の理想像を「安全」「強靱」「持続」の観点から示していることを踏まえ、本市においても、この3つの観点を引き続き基本理念の柱とします。

(2) 水道ビジョンの基本理念

水道ビジョンでは、3つの観点のもとで、将来像の「ふるさと草津」に関連付け、「く・さ・つ」を頭文字とし、将来像実現のために、水道事業者として果たすべき使命を理念としました。



(3) 施策の体系

将来像を実現するため「安全」「強靱」「持続」3つの基本理念ごとに主要な施策を実施していきます。

ふるさと草津 未来へつなぐ 信頼の水

[安全]

く 暮らしを支える安全・安心な水を届けます

- 水質管理の強化
- 水の安全・安定供給

[強靱]

さ 災害に強い水道を築きます

- 水道施設の計画的な更新
- 水道施設の災害対策の実施
- 危機管理対応力の強化

[持続]

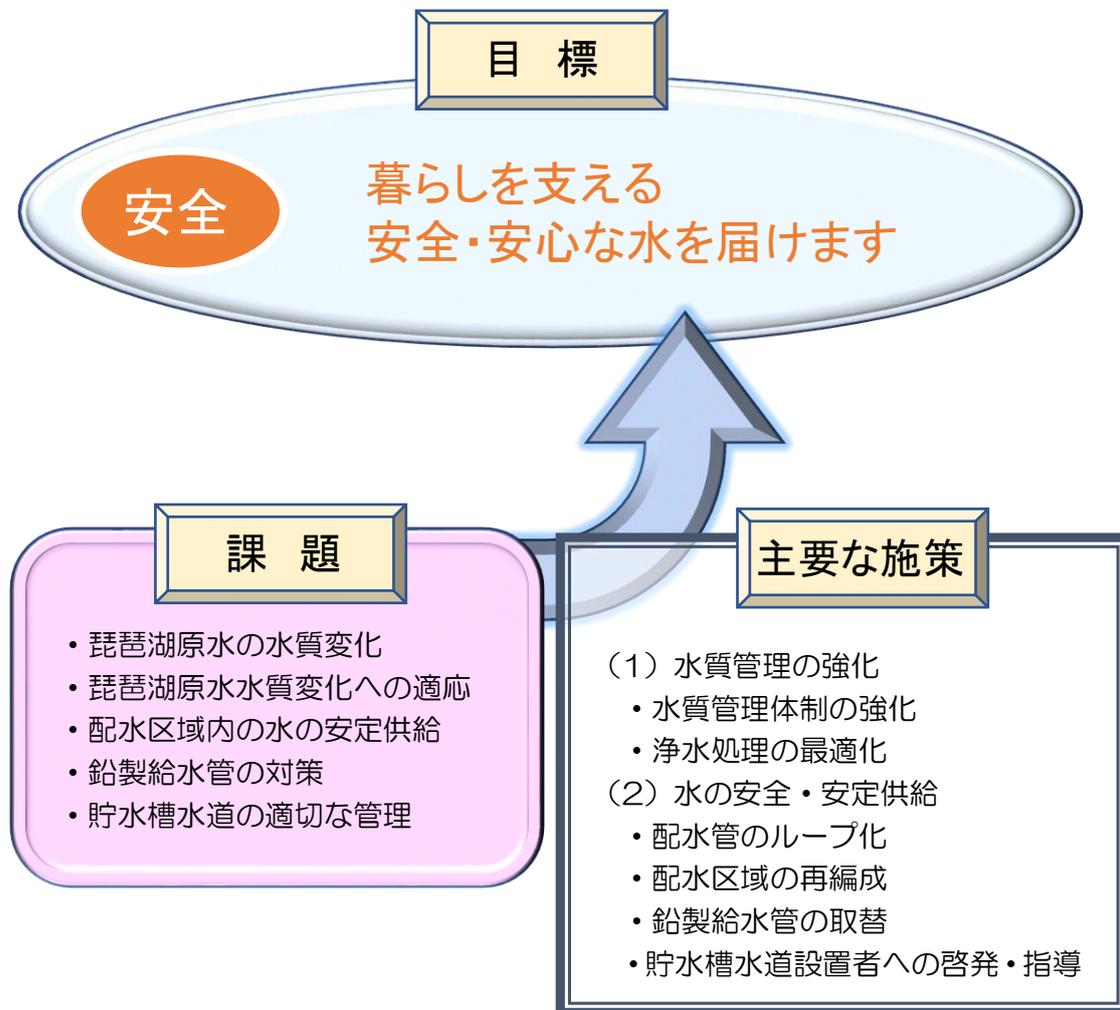
つ つなぐ未来へ安定した事業を続けます

- 技術力の強化
- 財政基盤の強化
- 顧客ニーズの把握とサービス向上
- 環境に配慮した事業の推進

図表 4-2 施策体系

第5章 主要な施策

5-1 安全：暮らしを支える安全・安心な水を届けます



主要な施策				
水質管理の強化				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
水質基準適合率 ^(独自)	100%	100%	100%	↑
<p>年間の定期水道水質検査検体数のうち、水質基準に適合した検体数の割合(%)を示すもので、目標の100%は、定期の水質検査において、水質基準に挙げられる全ての項目がその基準値以内であることを表します。</p>				
異臭味のない水達成率 ^(独自)	100%	100%	100%	↑
<p>カビ臭2物質(ジェスミンおよび2-MIB)について、水質基準の50%以内を達成した検査結果の割合(%)を示すもので、定期水質検査において、カビ臭2物質の濃度が、水質基準値より厳しい値を達成することを目標としました。</p>				

主要な施策				
水の安全・安定供給				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
配水区域再編成箇所数 ^(独自)	—	2箇所	2箇所	↑
<p>配水区域再編成を行う箇所を示すもので、水量不足等の水の安定供給の効果を図るため、再編成が必要な2箇所を目標としました。</p>				
鉛製給水管率 ^(A401)	4.1%	2.7%	0%	↓
<p>給水件数に対する鉛製給水管使用件数の割合を示すもので、鉛製給水管の解消に向けた取組の進捗度合いを表す指標で、令和15年度に残存件数を0件にすることを目標としました。</p>				

優位性 : ↑ 高いほど望ましい / ↓ 低いほど望ましい
 (独自) : 草津市水道事業独自の成果指標
 (A000) : 水道事業ガイドライン業務指標

(1) 水質管理の強化

●方針

浄水の水質は水質検査計画に基づいて定期的に検査し、水質基準を満たしています。ほとんどの項目で水質基準の10分の1以下と良好な水質を維持しています。

近年、原水である琵琶湖においては、気候変動の影響として懸念されている琵琶湖北湖の全層循環の未完了とそれに伴う北湖深水層の貧酸素状態の長期化や、琵琶湖南湖におけるアオコを形成する植物プランクトンの大增殖等、琵琶湖だけでなく琵琶湖下流域にも影響を与えかねない課題も生じてきています。また、事故等による油流出などの突発的な水質汚染へ備えることも必要です。

そこで、琵琶湖原水水質の動向を常に把握し、琵琶湖の水質に適応できるよう、浄水処理の最適化を図ります。

●今後の取り組み

水質管理体制の強化

■原水水質の監視

安全な水の供給のために、琵琶湖の水質について季節的な変化のみならず、その時々の水質状況を把握することが必要です。そのため、突発的な水源の汚染事故への対応や効果的な浄水処理を行うため、原水水質監視強化に努めます。

また、職員の水質管理における技術力強化や人材育成などに引き続き取り組み、水質管理体制強化に向けた取り組みを進めます。

■近隣市との水質管理の連携体制の維持

大津市と水質管理において協定を結び、迅速な検査を実現しています。今後も連携体制を継続し、管理体制を維持します。

また、琵琶湖を水源とする近隣事業者との連携を図り、突発的な水質悪化や汚染事故時等、琵琶湖の水質に関する情報の共有に努め、早急な対応につなげます。

浄水処理の最適化

琵琶湖原水水質が変化した際には速やかに適応できるよう、浄水方法の調査研究に努め、浄水処理の最適化を図ります。

(2) 水の安全・安定供給

●方針

配水施設は、浄水施設で処理した清浄な浄水を劣化させることなく、必要な量を適正な圧力で必要な場所に配水することが使命です。

浄水場を出た後の水質についても、給水栓に至るまで水質管理体制を強化し、安全な水の供給を継続します。

また、配水区域内は均等で適切な水圧で給水されるように管理・運転の調整を行い、安定給水を継続します。

●今後の取り組み

配水管のループ化

管路更新事業にあわせて配水管のループ化、口径の適正化を行い、水の安定供給を図ります。

配水区域の再編成

配水区域の再編成を行い、配水区域における低水圧の解消、水の安定供給を図ります。

鉛製給水管の取替

鉛製給水管は、加工性が良く従来は普及していましたが、漏水が多いことから、鉛製給水管の布設替えに努めます。

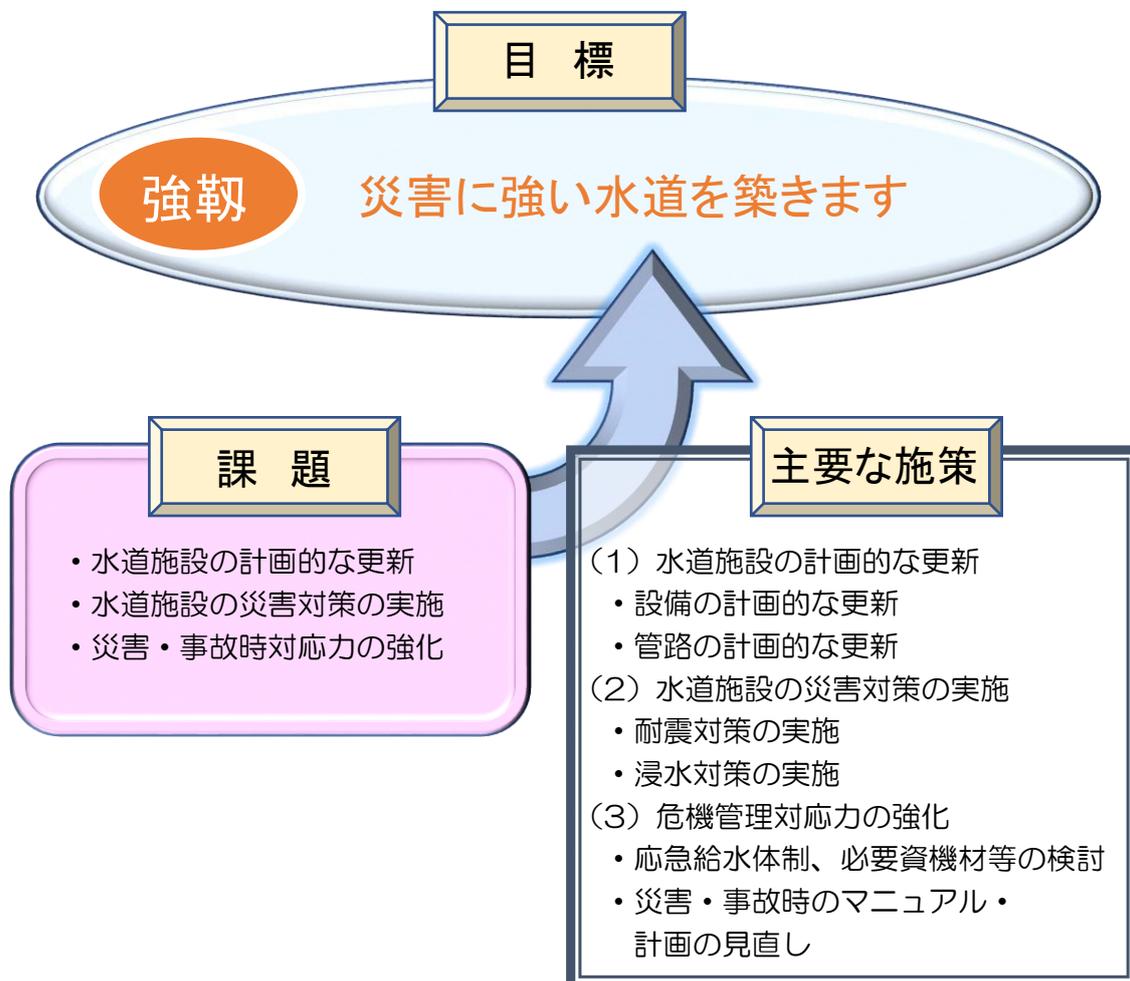
貯水槽水道設置者への啓発・指導

本市では、貯水槽水道の割合が高く、貯水槽における水質の劣化を避けるため、設置者に対する啓発に努め、適切な管理の指導を行います。

水道法第 34 条の 2 で定められている簡易専用水道の管理・定期検査を啓発し、小規模貯水槽水道（貯水槽の有効容量が 10m³ 以下のもの）も簡易専用水道に準じた管理を啓発します。

また、専用水道についても、水道法に基づき指導助言を行います。

5-2 強靱：災害に強い水道を築きます



主要な施策				
水道施設の計画的な更新				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
管路の更新率 (B504)	0.5%/年	1.0%/年	1.0%/年	↑
<p>年間で更新した管路延長の総延長に対する割合(%)を示しており、この値の逆数が管路をすべて更新するのに必要な年数を示すもので、全国平均を上回る1%を目標としました。</p>				

主要な施策				
水道施設の災害対策の実施				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
基幹管路の耐震適合率 (B606-2)	33.8%	46.6%	56.0%	↑
<p>基幹管路の耐震管に加え、良い地盤に埋設されており、総合的に耐震性があると評価できる管の管路延長の割合（％）を示すもので、更新スケジュールに基づき目標を設定しました。</p>				
浄水施設の耐震化率 (B602)	64.0%	64.0%	100%	↑
<p>浄水処理施設の耐震化されている割合（％）を示すもので、北山田浄水場の耐震化完了で 100%となる見込みです。</p>				
配水池の耐震化率 (B604)	66.0%	100%	100%	↑
<p>配水池について、耐震化されている割合（％）を示すもので、北山田配水池の耐震化完了で 100%となる見込みです。</p>				
浄水施設の浸水対策箇所 (独自)	0 箇所	6 箇所	7 箇所	↑
<p>浸水対策を行った箇所数を示すもので、浸水対策が必要な 7 箇所の対策を行うことを目標としました。</p>				

主要な施策				
危機管理対応力の強化				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
災害対策訓練実施回数 (B210)	5 回/年	5 回/年	5 回/年	↑
<p>1年間に災害対策訓練を実施する回数を示すもので、自然災害に対する危機対応性を判断するものです。</p> <p>目標値は現状維持としながら、災害時実際に活動できることが重要であることから、訓練内容の充実を図ります。</p>				

優位性 : ↑ 高いほど望ましい / ↓ 低いほど望ましい
 (独自) : 草津市水道事業独自の成果指標
 (B000) : 水道事業ガイドライン業務指標

(1) 水道施設の計画的な更新

●方針

水道施設・設備・管路とも、適正な維持管理による長寿命化を図りながら、計画的な更新を行います。

施設・設備は、運転、維持管理、保全、故障などから、耐久性、機能性、故障頻度、部品調達、設備の重要度等を踏まえた上で、ライフサイクルコストを把握し、合理的かつ計画的に更新を行います。

管路については、修理状況や漏水調査などの情報を蓄積し、管路更新箇所を定期的に見直し、効果的な管路更新を行います。

●今後の取り組み

設備の計画的な更新

各設備は、定期点検の結果や故障にあわせて随時更新を行ってきました。今後は、実耐用年数を把握するとともに、施設台帳データベースを活用し、設備ごとの故障頻度等の分析を行い、使用年数を最適化し、計画的な更新を行います。

また、テロ、侵入者対策として、赤外線センサーや防犯カメラ等も随時更新し、水道施設の警備に努めます。

管路の計画的な更新

管路の更新は、基幹管路である中大口径管、医療拠点、災害対策拠点および避難所に至る管路を優先的に更新、面整備の配水管更新を行い、鉛製給水管の布設替えも進めます。

また、管路更新時には、管路口径を水需要に合わせて適切な規模となるよう、見直し、経済的に合理的かつ安定供給を継続できる管路の更新に取り組みます。

(2) 水道施設の災害対策の実施

●方針

近年、度重なる自然災害が発生し、全国では様々な形で水道施設が被害を受けました。これまで水道施設の整備にあたっては、特に地震対策を軸に進めてきましたが、近年の災害を踏まえると、土砂災害や浸水災害、停電被害等も十分に考慮に入れた対策を立てることが必要です。

平成30年7月豪雨では、全国18道府県80市町村において最大263,593戸の断水が発生しました。厚生労働省が行った被災事業体へのアンケートによると、かつて経験したことのない大災害であったこと、各地で災害が多発したことから応援の手が届かなかったことや応援要請をしてから応援隊の到着まで時間がかかったことなどの回答が見られました。

本市においても、災害被害を最小化するために、水道施設の耐震対策や浸水対策等を図りつつ、被害時に速やかな復旧を可能にするための対応を組み合わせたハード面、ソフト面の総合的な災害対策を行うことに努めます。

●今後の取り組み

耐震対策の実施

■水道施設

前ビジョン主要施策から引き続き、北山田浄水場の耐震補強を行います。

計画では令和10年度に竣工し、本市の浄水施設耐震化率が100%となります。また、同時に北山田浄水場内の浄水池兼用配水池も耐震化されることから、配水池耐震化率も100%となります。

■管路

市内全ての管路を耐震化することは、膨大な事業量となることから、基幹管路である中大口径管、医療拠点、災害対策拠点および避難所に至る管路を優先的に更新し、耐震化を進めます。

浸水対策の実施

■施設

県・市では、防災ハザードマップを作成し、浸水の危険のある地域と想定される浸水の深さを想定しています。

本市の水道施設において、浸水被害が想定される施設については、浸水の深さに合わせた対策を講じます。

(3) 危機管理対応力の強化

●方針

基本インフラとしての使命を担う水道は、被災時における市民の生活再建の足がかりのためにも、応急給水や応急復旧などによる早期復旧が重要です。

水道事業が災害や事故の被害から回復する上で、施設の被害を抑える災害対策による防災・減災とともに、水道システムの回復力の向上が必要です。

水道事業の発災後の初動体制、応急体制を確立して行う応急給水・応急復旧等の対策などの強化を図ります。

●今後の取り組み

応急給水体制、必要資機材等の検討

■他事業体および関係機関等との連携

他の水道事業者との協定および関係機関との協定の内容を必要に応じて見直し、対応力の維持強化に努めます。

他事業体からの応援を受けて迅速な応急給水・応急活動を開始するために、応援事業体の受入を想定した体制を検討します。

■必要資機材の検討

災害、事故等が発生した場合の水道施設への被害、給水への影響（範囲・復旧までの時間）を想定した上で、応急復旧に必要な資機材について検討します。

■応急給水活動

想定する災害・事故等に基づき、施設への被害、給水への影響に応じた応急給水目標を検討し、それらの応急給水活動に必要な給水車両の確保と運転資格者の育成を図ります。

■広報のあり方

近年の災害では、誤った情報（デマ）が SNS 等を通じて拡散することにより、混乱が生じる事例が発生しています。問い合わせに適切に対応するとともに、情報収集、情報発信を円滑に行うために、必要な情報項目、情報の収集方法、情報の整理・選別の方法、情報の発信方法・手段について明確にします。

■危機管理マニュアル

災害・事故時でも迅速な対応が図れるよう、各種危機管理対策マニュアルについて、必要に応じた検証と更新、整備を行うとともに、マニュアルを活用した学習や訓練を行うことにより、対応力の向上に努め、災害・事故時でも絶やすことなく安定的に水道水を供給できることを目指します。

■BCP

上下水道部では、事故や不測の事態において、優先して実施すべき業務を取り出した、BCP（事業継続計画）を策定しています。

水道事業の継続を可能とするため、BCPに基づく訓練や準備を行い、災害・事故時の対応力を強化します。

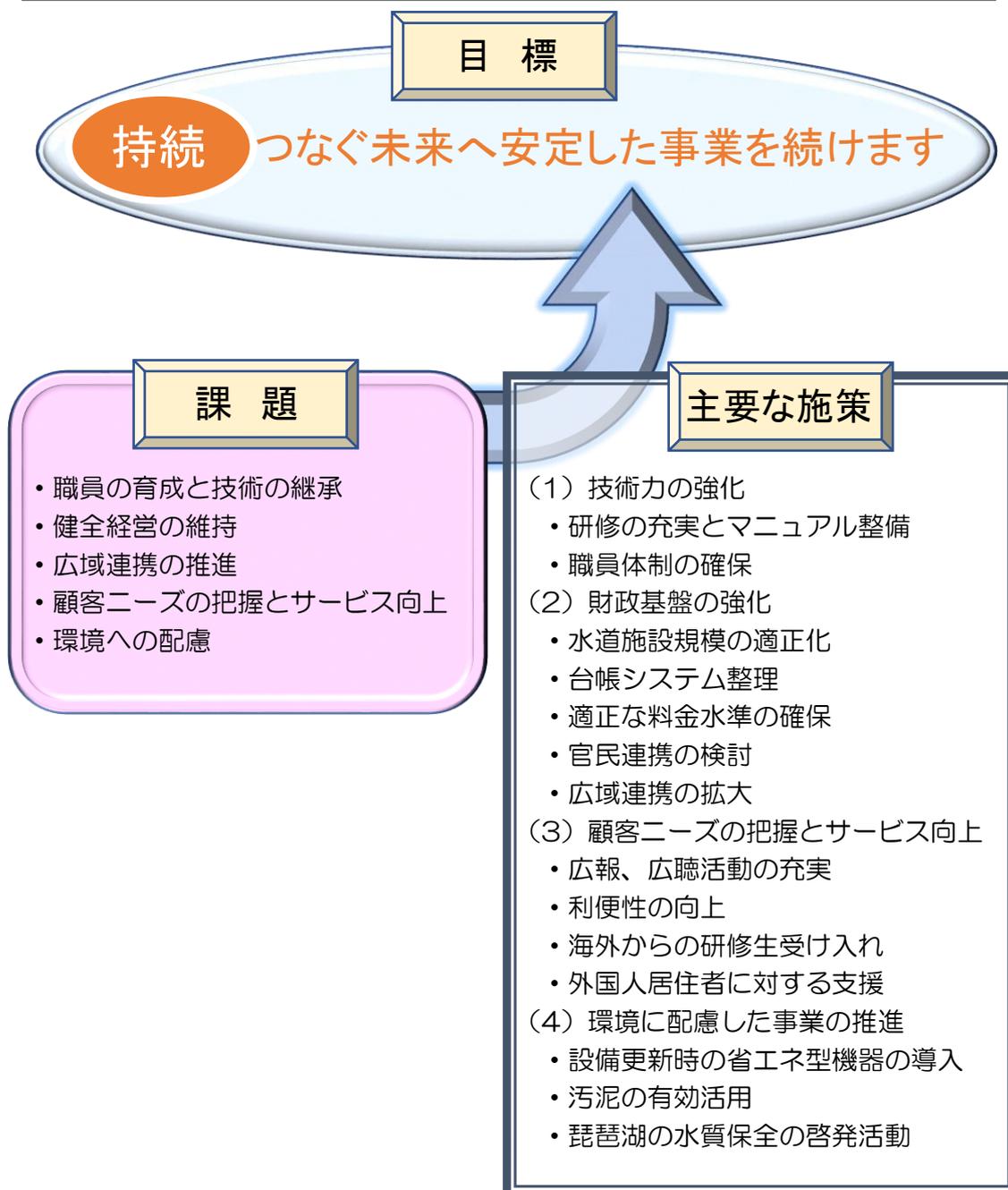
また、施設や管路の災害対策のハード面での取組を反映し、適切な被害想定に対する実働的なマニュアルとするため、危機管理マニュアルとあわせて見直しは適宜行い、地域防災計画との整合を図ります。

■水安全計画

水安全計画は、水源から給水栓に至る水道システムに存在する危害を抽出・特定し、それらを継続的に監視・制御することにより、安全な水の供給を確実にする品質管理システムです。水安全計画に基づいた品質管理の運用を行い、水質汚染などのリスク発生時には、迅速な対応により、水道水への影響を最小限のものとしします。

また、計画の見直しを適宜行い、常に信頼性の高い水道水を供給できるよう、管理措置のための整備を行います。

5-3 持続：つなぐ未来へ安定した事業を続けます



主要な施策				
技術力の強化				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
外部研修時間 (C202)	7.7 時間/人	8.0 時間/人	8.0 時間/人	↑
職員 1 人当たり 1 年間に外部研修を受けた時間数を示すもので、目標値は現状以上の 8 時間としました。				

主要な施策				
財政基盤の強化				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
料金回収率 (C113)	116%	100%	100%	100%以上
供給単価の給水原価に対する割合 (%) を示すもので、水道事業の経営状況の健全性を示す指標の一つです。料金回収率が 100% を下回っている場合、給水にかかる費用の一部が料金収入以外の収入で賄われていることを意味します。				

主要な施策				
顧客ニーズの把握とサービス向上				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
「水の安定供給」に満足している市民の割合 (独自)	45.8%	48.5%	49.7%	↑
「水の安定供給」に満足している市民の割合は、市民意識調査の回答項目（「満足」・「やや満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」）のうち、「満足」・「やや満足」の回答割合を示すもので、上位計画である総合計画と同じ指標としています。				

主要な施策				
環境に配慮した事業の推進				
成果指標	R1 実績	R9 目標	R15 目標値	優位性
浄水発生土の有効利用率 (B305)	100%	100%	100%	↑
浄水発生土量に対する浄水発生土の有効利用土量の割合を示すもので、浄水発生土はすべて有効利用することを目標としました。				

優位性 : ↑ 高いほど望ましい / ↓ 低いほど望ましい
 (独自) : 草津市水道事業独自の成果指標
 (B または C000) : 水道事業ガイドライン業務指標

(1) 技術力の強化

●方針

持続可能な水道事業のためには、水道の専門知識を持つ職員育成と水道技術の継承は、前ビジョンに引き続き継続する課題で、今後も水道事業の続く限り継続するものです。

全てのお客様に安全・安心な水をお届けするという責任は、公が担う必要があると考え、水道の専門知識の継承と健全経営の両立を図るとともに、外部に委託した内容を適切に評価する仕組みを構築し、サービス水準の維持と、安全・安心な水の供給を継続します。

●今後の取り組み

研修の充実とマニュアルの整備

水道事業を将来にわたり継続して実施していくために、技術系・事務系ともに水道の専門的な知識と技術力を有した職員の育成に取り組みます。

このため、各種マニュアル整備のほか、若年者への技術継承のための内部研修の実施に加え、新たな技術習得のための外部研修への参加などを積極的に進めます。

また、水道事業運営に必要な資格取得を推進します。

職員体制の確保

今後、増大する更新需要に対応するためには、技術系職員の確保が必要であり、市長部局と調整しつつ職員体制を確保します。

また、安全・安心な水道水の供給を継続するために、水道技術管理者およびそれを補佐する者の育成と人材確保に努めます。

(2) 財政基盤の強化

●方針

将来の人口減少が予測され、給水量の減少に伴い料金収入は今後減少する見込みです。

一方で、老朽化に伴って水道施設の更新費用は増加するものと見込まれることから、将来にわたり安定給水と健全経営を持続していくため、財政基盤の強化を図ります。

●今後の取り組み

水道施設規模の最適化

施設更新時には、水需要の減少に合わせ、水道システム全体のバランスを考慮し、施設の規模を最適化させます。

台帳システム整理

更新した機器類の情報のみならず、漏水調査の結果や、維持管理情報を取り入れ、点検、診断結果からの技術的な観点によって適正で効果的な更新とすることが必要です。このため、台帳システムへ維持管理情報を反映します。

調査結果から更新計画が効率的・効果的なものとなる仕組みを整え、アセットマネジメント手法による更新に活用するためのデータベースの構築に取り組みます。

適正な料金水準の確保

今後、増大することが予測されている施設等の更新に必要な投資に備え、将来にわたり、投資と財源のバランスを図り、安定的な事業運営を行うための、料金水準について定期的に検証します。

料金収入は最も重要な財源であることから、料金滞納への対応は、お客様センターと連携しながら徴収に努めます。

また、財源となる補助金の活用や一般会計繰入金などの財源確保にも努めます。

官民連携の検討

■運転管理マニュアルの見直し、更新

運転管理委託業務のなかで、浄水場運転管理マニュアルの見直しや更新を進め、安全な水の供給を続けます。加えて、事故や苦情、災害時等の緊急時の手順を整備し、BCP との整合を図ります。

■委託業務先との連携、管理

浄水場運転管理については、技術上の責任は公が担うという考えのもとで職員が委託先をしっかりとモニタリングできる体制とし、適切な管理に努めます。

また、危機管理訓練を委託先と合同で実施すること等により非常時対応力の強化を図ります。

■委託範囲拡大、委託方式の検討

経営の効率化を図るため、従事職員が順次退職を迎える浄水場の運転管理業務については委託の拡大で対応する計画です。

また、窓口業務のお客様センターへの委託範囲の拡大についても検討します。

■設計・施行一括発注方式の検討

更新事業の増加に向け、効率化を図り着実に事業を進めるため、管路更新業務の設計・施行一括発注方式（デザインビルド方式（DB））導入など、民間活用について検討します。

また、社会インフラの長寿命化に向けたインフラマネジメントについて、他事業体や本市の他部署とも連携、調査研究の検討をします。

広域連携の拡大

■水道法の一部改正

人口減少に伴う水の需要の減少、水道施設の老朽化、深刻化する人材不足等の水道の直面する課題に対応し、水道の基盤の強化を図るため、平成 30 年 12 月に水道法を一部改正する法律が公布され、令和元年 10 月に施行されました。

都道府県は、広域連携の推進役として水道事業者間の調整を行うとともに、その区域内の水道基盤強化計画を策定、実施に努めなければならないとして、国は都道府県に対し、令和 4 年度末までに水道広域化推進プランを策定・公表するよう要請しています。

■滋賀県内事業者との広域連携

滋賀県では、滋賀県水道事業の広域連携に関する協議会が開催されており、広域化を進める圏域は県内全域とし、本市も参加しています。

本市においても、近隣事業者と連携した技術継承や管理の共同化、地方自治体のクラウド移行に向けた、情報システムの標準化・共通化によるデジタル・トランスフォーメーション（DX）など、広域連携で取り組み可能なことについて検討協議を行い、連携を進めます。

(3) 顧客ニーズの把握とサービス向上

●方針

お客様の満足度向上を図るため、水道事業の情報を的確に伝え、ニーズを継続的に把握しサービスの向上を図ります。

●今後の取り組み

広報・広聴活動の充実

本市の広報紙やホームページ、SNS 等を活用して、情報提供に努めるとともに、お客様からの意見や要望を把握できるよう、市のイベント等においてお客様アンケートを実施するなど、広報・広聴活動の充実に努めます。

利便性の向上

料金支払い方法について、クレジット支払導入の検討やモバイル決済の拡大について検討します。

また、申請手続きのオンライン化等情報通信技術の活用について検討します。

海外からの研修生受け入れ

国際機関からの研修生受入を継続します。

外国人居住者に対する支援

本市では、草津市多文化共生推進プランを策定しています。

水道事業として、全ての人が、水道サービスを楽しむよう努め、外国人向けのチラシ作成やホームページ等の各種媒体を利用した水道の利用方法の支援を継続して行います。

(4) 環境に配慮した事業の推進

●方針

水道事業者として、環境に配慮した事業を推進し、持続可能な地域社会の実現に貢献します。

●今後の取り組み

設備更新時の省エネ型機器の導入

環境負荷低減のため、機器類の更新時には省エネ型機器として高効率設備等の省エネ型機器を導入します。

汚泥の有効活用

北山田浄水場から浄水処理の過程で発生する汚泥は、シルト成分を多く含むなど、比較的成分が安定していることからセメント原料として有効活用できます。汚泥のセメント原料としての有効活用を継続します。

琵琶湖の水質保全の啓発活動

上下水道部として、水道水源である琵琶湖とそれに連なる淀川水系の水質保全を目的として、浄水場施設見学や出前講座、広報、水道週間中のPR展示等の機会を通じて地球規模の環境学習や啓発に努めます。