

お客さまニーズへの対応

お客さまに対して事業に関し十分な説明を行うとともに、あらゆる機会をとらえてその声をしっかりと伺うことで、お客さまのニーズにきめ細やかに対応することが求められています。

— 主な取り組み —

- ・ 地域密着型の広報・広聴活動の充実
- ・ 貯水槽水道の適正管理に向けた点検・指導
- ・ ビルの地下排水槽（ビルピット）臭気調査

ほか



お客さま受付センター



大型商業施設での出前相談

ポイント

事業開始 100 周年を機会に上下水道局の取り組みなどを改めてお客さまにしっかりお伝えするとともに、お客さまのもとへ出かけるサービスの充実を図っていきます。

新しい経営環境への対応

上下水道事業を取り巻く経営環境は刻一刻と変化しており、また広域化や水ビジネスなどの動きがあることから、そのような状況を正確に把握し、対応していくことが求められています。

— 主な取り組み —

- ・ 広域化
- ・ 国際貢献（国際協力及び水ビジネス）

ほか

ポイント

事業開始から約 100 年の間に培ってきた技術・技能を活かし、広域化や国際貢献（国際協力及び水ビジネス）などに取り組んでいきます。

経営基盤の強化

厳しい経営環境の中、取り組まなければならない課題は山積していることから、財政基盤の強化や技術・技能の継承など、事業の基礎となる経営基盤の強化に向けた不断の取り組みが求められています。

— 主な取り組み —

- ・ 営業所体制、管路管理体制の見直し
- ・ 技術・技能の共有環境の整備など人材育成の強化

ほか

ポイント

公所体制の見直しをはじめとする行財政改革に取り組み、財政基盤のさらなる強化を図るとともに、これまでに培った技術・技能を確実に継承し、また、発展させることができるよう取り組んでいきます。

上下水道局では、この計画がこれまでの 100 年と同様、これからの 100 年も「安心・安全で安定した上下水道事業」を持続していくための第一歩にあたると思っています。

この計画に基づき、事業を取り巻く課題に的確に取り組みながら、お客さまから信頼される公営企業をめざします。

発行：名古屋市上下水道局経営本部企画部経営企画課
〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号 (TEL 052-972-3612 FAX 052-972-3710)
発行年月：平成 23 年 3 月 4,000 部 ※このパンフレットは古紙パルプを含む再生紙を使用しています。

名古屋市上下水道事業 中期計画 「みずプラン27」概要版 平成23年度～平成27年度

名古屋市上下水道局では、平成17年4月に公表した名古屋市上下水道構想「みずの架け橋」を実現するための第2期計画として、名古屋市上下水道事業中期計画「みずプラン27」を策定しました。

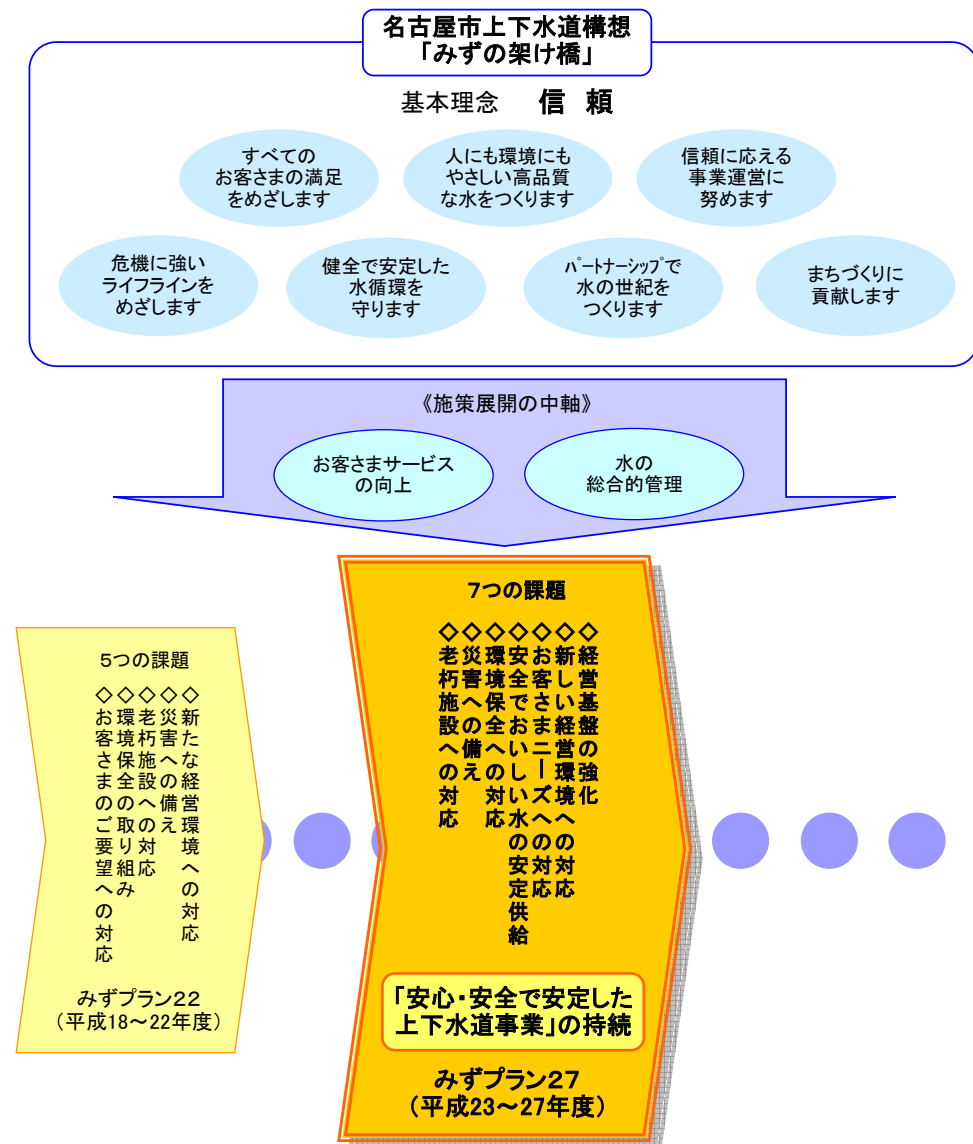
「みずプラン27」では、本市の上下水道事業が事業開始から100年という大きな節目を迎える中で、これからの100年も「安心・安全で安定した上下水道事業」を持続していくために優先的に取り組むべき7つの課題を定め、さまざまな事業に取り組むこととしています。

◇計画期間

平成23年度～平成27年度

◇対象事業

名古屋市水道事業
名古屋市下水道事業
名古屋市工業用水道事業



主な課題と取り組み

本市の上下水道事業は、事業開始から約100年の間に、人口増加や高度経済成長などに伴う水需要の増加への対応などを中心とする拡張整備時代から、施設機能の維持・向上を中心とする維持管理時代へと移行してきており、時代によって事業を取り巻く経営環境や取り組むべき課題も変化してきました。

近年では、景気悪化の影響などにより水道料金・下水道使用料収入が減少傾向にある一方で、高度経済成長に伴って集中的に整備した施設の老朽化への対応のほか、発生が危惧される東海地震、東南海・南海地震や頻発する豪雨への対応など、多くの設備投資をしなければならぬという課題を抱えています。また、社会的な環境意識の高まりや上下水道サービスに対するお客さまニーズの多様化・高度化などへの対応も求められています。

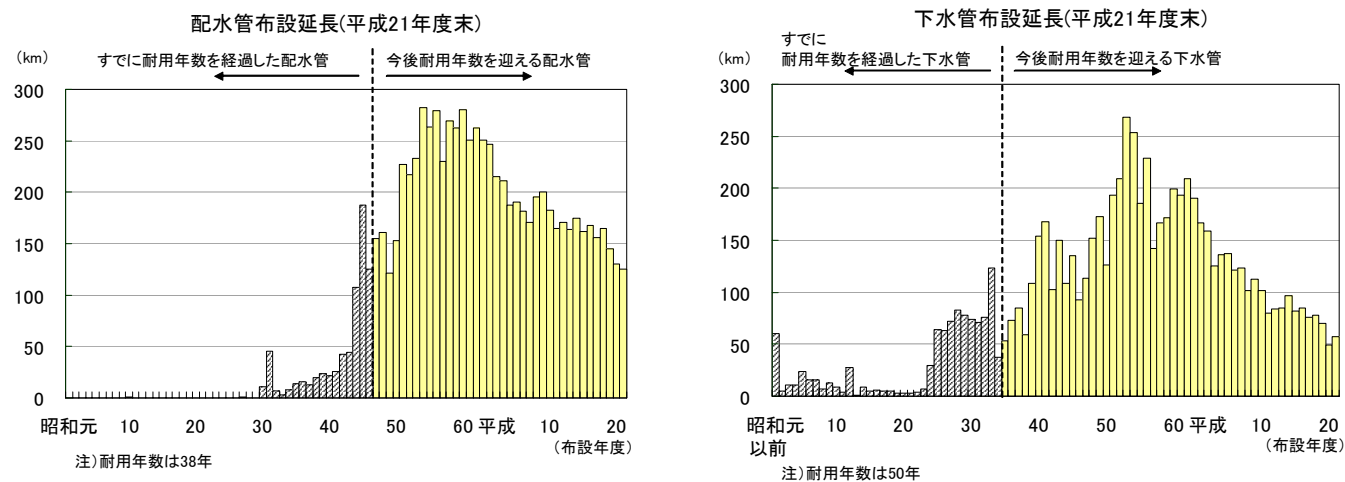
加えて、上下水道局では平成21年度からこれまでの取り組みを拡充・強化した「日本一おいしい水なごや」をめざす取り組みを進めていることや、国において中小水道事業者の運営基盤を強化するための方策として広域化が位置づけられたこと、また国の新成長戦略の一つの柱として自治体の運営ノウハウを活用した水ビジネスが盛り込まれたことなど新しい課題への対応も求められています。

そこで「みずプラン27」では、「安心・安全で安定した上下水道事業」を持続していくために、「老朽施設への対応」「災害への備え」「環境保全への対応」「安全でおいしい水の安定供給」「お客さまニーズへの対応」「新しい経営環境への対応」の6つに、すべての基礎となる「経営基盤の強化」を加えた7つを今後の5年間で優先的に取り組むべき課題として位置づけました。

それぞれの課題の概要とその課題解決のための代表的な取り組みは以下のとおりです。

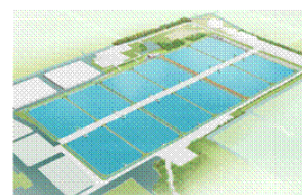
老朽施設への対応

昭和40年代から50年代にかけて集中的に建設された施設を中心に、その多くが老朽化し、一斉に更新時期を迎えていることから、計画的な改築・更新が求められています。

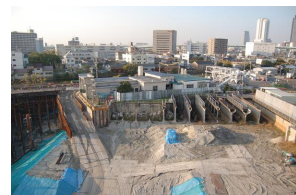


— 主な取り組み —

- ・ 基幹施設の改築・更新
- ・ 配水管や下水管の改築・更新 ほか



鍋屋上野浄水場緩速ろ過池整備完成イメージ



露橋水処理センター

ポイント 基幹施設や管路について老朽診断や維持管理状況などに基づいた適切な延命化を図るとともに、中長期的な視点に立った計画的な改築・更新を進めていきます。

災害への備え

1. 地震対策

東海地震、東南海・南海地震の発生が危惧されていることから、地震対策のより一層の充実が求められています。

2. 浸水対策

近年、東海豪雨や平成20年8月末豪雨などの局所的な豪雨が頻発していることから、浸水対策のより一層の充実が求められています。

— 主な取り組み —

- 1. 地震対策
 - ・ 基幹施設の耐震化
 - ・ 配水管や下水管の耐震化
- 2. 浸水対策
 - ・ 緊急雨水整備事業 ほか



応急給水活動 (新潟県中越沖地震)



平成20年8月末豪雨による浸水

ポイント 上下水道施設の耐震化や雨水貯留施設の整備をはじめとする緊急雨水整備事業などを着実に実施するとともに、「自助」・「共助」の支援にも努め、総合的な地震対策・浸水対策を進めていきます。

環境保全への対応

上下水道事業は水を通じて環境と深く関わり合っており、環境を守る上下水道事業、環境への負荷の少ない上下水道事業として、水環境の向上や温室効果ガス排出量の削減などに積極的に取り組むことが求められています。

— 主な取り組み —

- ・ 高度処理の導入
- ・ 合流式下水道の改善
- ・ 温室効果ガス排出削減中長期計画の運用 ほか



伊勢湾における赤潮の発生



雨天時における合流式下水道からの放流

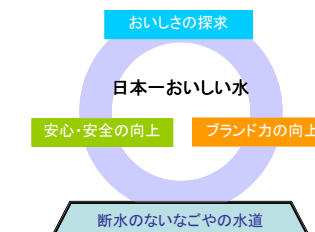
ポイント 伊勢湾や市内河川などの水質向上に取り組むとともに、事業活動に伴う温室効果ガスの排出量を平成27年度に15%削減(平成2年度比)することを目標として、さまざまな削減対策を進めていきます。

安全でおいしい水の安定供給

安心して飲むことのできる水を安定してお届けするという水道事業の最も基本的な使命を果たしていくことはもちろん、昨今の水道水に対するお客さまの意識の変化から、より安全でおいしい水の供給が求められています。

— 主な取り組み —

- ・ 流域連携
- ・ 塩素注入量の適正化
- ・ 配水施設の適正管理
- ・ 直結給水の普及促進 ほか



断水のないなごやの水道

日本一おいしい水をめざす視点



おいしい水キャンペーンマーク

ポイント 「日本一おいしい水なごやをめざす研究会」での研究成果を踏まえ、「おいしさの探求」、「安心・安全の向上」、「ブランド力の向上」の3つの視点からなる「日本一おいしい水プロジェクト」を進めていきます。