

【資料2】

今後の水道事業の方向性（意見集約）

【背景】

- ・ 節水機器の普及やライフスタイルの変化による節水型社会の進展、地下水ビジネスの成長等に加えて、人口減少社会への転換により、水需要・給水収益の減少に拍車がかかる
- ・ 阪神・淡路大震災から20年を機とした検証、東日本大震災の経験を踏まえた災害対策の見直し
- ・ 水道事業の運営において、様々な分野で公民連携が進み、形態も多様化
- ・ 健全な水循環を維持するための水循環基本法が制定・施行

（参考）国の新水道ビジョン（平成26年3月）

背景：①日本の総人口の減少 ②東日本大震災の経験

主な方向性：・人口減少を踏まえた水道施設の再構築

- ・ 老朽化施設の計画的な更新
- ・ 被災した場合、迅速に復旧できる水道を構築
- ・ 水道事業者、民間事業者のそれぞれが水道に携わる人材の育成を計画的に推進
- ・ 住民への積極的な情報提供の拡大（負担とサービスの両面からの広報）
- ・ ライフサイクルコストなどを考慮した中長期的視野でのアプローチ
- ・ 固定費と変動費の割合に適合した将来を見据えた料金体系など料金制度の最適化

【意見集約】

1. 安全で上質な水の供給

（水源の保全）

- 1 自己水源では、上流河川からの生活排水等の流入に加えて、近年は台風等の大雨による大量の土砂、腐葉土等の流入により、貯水池の高濁度化や、貯水池内の富栄養化によるカビ臭の発生や貧酸素化など、水質悪化の問題が生じている。
- 2 自己水源の富栄養化傾向等への対策として、上流域での水源環境の保全や貯水池内での水質改善についての取り組みを推進するなか、平成26年度に水循環基本法が制定され、水の利用にあたって流域単位での健全な水循環の形成が求められている。
- 3 水道事業も水循環社会の一員として、上流域の住民、団体、企業等と協働して貯水池周辺や上流域の水源涵養を行うなど、事業を行うなかで健全な水循環系の構築に向けて積極的に取り組んでいく必要がある。
- 4 また、水質指標の変化についてわかりやすく広報するなど、水源保全対策の「見える化」についても取り組んでいく必要がある。

（安全な水の供給）

- 5 これまで、水質を劣化させることなく安全な水を供給するため、水質管理体制を充実してきたが、水需要が減少するなか、配水管内での滞留による水質劣化等の問題が顕在化してきている。

健全な水循環系の構築

水需要減少による滞留等への対応

- 6 ・ 今後は、水質維持の観点から配水管の口径の縮小、配水管網の再編や小ブロック化等による滞留抑制を図っていく必要がある。
- 7 ・ また、管口径の縮小や管網の再編には、多くの時間と費用がかかる。利用者に少しずつ水道水の利用を増やしてもらうなど、水質維持に協力してもらえらるような取り組みについても考えていく必要がある。
- 8 ・ 全国的には、集中豪雨による原水の濁度の急上昇、アオコ等による異臭味の発生、水質事故等の問題が発生している。原水の水質の変化や水質事故等に備えて水質管理を徹底し、最新の科学的知見に基づく新技術の導入についても調査・研究していく必要がある。

(上質な水の供給)

- 9 ・ 水循環に関する世論調査（平成 26 年内閣府）では、「水と関わる豊かな暮らし」として、約 9 割の方が「安心して水が飲める暮らし」を、約 5 割の方が「おいしい水が飲める暮らし」を挙げている。
- 10 ・ 「飲み水」の評価が水道水に対する満足度や信頼感に影響することを考慮すると、今後も「飲み水」という視点からの水質への取り組みにも力点を置く必要がある。
- 11 ・ 配水管の口径の縮小、配水管網の再編等により、滞留を抑制し、給水までの時間を短縮することで、より新鮮な水道水の供給が可能となる。また、季節や水温の変化等に対応してきめ細かな管理を行うことで、カルキ臭や残留塩素濃度の低減化が期待できる。これらの取り組みや徹底した水質管理について積極的に広報することで、水道水のイメージをプラスに転換し、信頼感や満足度につなげる総合的な施策展開が望まれる。かつて「赤道を越えても腐らない」と親しまれた神戸の水の伝統を受け継ぎ、神戸市民が誇りに思う水道水を目指して、より上質な水道水への取り組みを実施していく必要がある。
- 12 ・ 一方で、本市水道局お客さま満足度調査（平成 26 年度）では、水道水の水質について、約 7 割の利用者が満足と回答している。
- 13 ・ 今後、経営状況が一層厳しくなるなかで、安全性は最優先であるが、水道の水質は一定レベルに達しており、品質向上にどこまでコストをかけるのかはよく考えていかなければならない。ダウンサイジングや更新など不可避な施策を行う際に滞留の抑制に取り組むなど、適切なコスト管理を行いながら水質の維持・向上に努めていく必要がある。
- 14 ・ 価値観が変化するなかで、水質に対するニーズも多様化していると考えられる。利用者とのコミュニケーションを通して、過剰品質とならないようコストとのバランスに留意しながら、上質な水道水についての価値観を共有していかなければならない。

より上質な水の供給

2. 水源・施設整備のあり方

(水源の集約化)

- 1 ・ 神戸市は自己水源に恵まれていないため、阪神水道企業団、兵庫県水道用水供給事業から受水することで複数水源を確保し、安定給水に努めてきた。

2	<ul style="list-style-type: none"> ・複数水源を維持することは維持コストが高むうえ、水需要が減少するなか、責任水量制である阪神水道企業団等からの受水を優先し、自己水源を十分に活用できていない状況にある。 	
3	<ul style="list-style-type: none"> ・水需要の減少に対応するためには、阪神水道企業団からの受水を軸に自己水源の統廃合を図っていく必要がある。また、阪神水道企業団からの受水量についても水需要の動向に応じた見直しを求めるなど、水源の効率的な運用を考えていく必要がある。 	<p>水源の統廃合 受水量の見直し</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・一方で、神戸の水道は 150 万人の生活を支えるライフラインであり、バックアップとして、自己水源についても一定量を確保していくことが重要である。 	
5	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、自己水源は集約する方向にあるが、千苅貯水池については北神地区への給水に必要であり、上ヶ原浄水場の更新工事等を効率的に行うことにより、事故・災害時において停電時等も含めて阪神水道系への補完が期待できるため、存続させる必要がある。布引・烏原貯水池等の小規模な水源については、災害時のみ利用するなど、将来の水需要減少に応じた水源の効率的な運用方法について検討が必要である。 	<p>千苅貯水池の存続 小規模水源の運用方法の検討</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> ・なお、将来的な水源のあり方については、用水供給事業や近隣市など周辺事業体と連携して、より効率的な運用方法等の検討を進めていくことが望ましい。 	<p>広域的な連携</p>
	<p>(布引・烏原貯水池等の活用)</p>	
7	<ul style="list-style-type: none"> ・自己水源を集約するなかで、災害時のみに利用することとなる水源については、平常時の活用策について検討が必要である。特に、布引貯水池は神戸水道を象徴する水源であり、民間と連携するなど、そのブランド力を生かした活用策を検討していくことが望ましい。 	<p>布引・烏原の活用</p>
	<p>(水道施設の更新・再編)</p>	
8	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、昭和 40 年代から 50 年代にかけて大量に整備した配水管、配水池等の水道施設がまとまって更新時期を迎える。更新需要の増加は、水道事業経営に大きな影響を与えることから、これまで更新財源として確保してきた資金等も活用しながら、適正な維持管理と計画的な更新によるライフサイクル全体での更新投資の最適化を図っていく必要がある。 	<p>更新財源の活用 更新投資の最適化</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> ・更新需要の増加は、水道システムの再編について考える良い機会でもあり、更新時期を迎えるまでに効率的な再編方法を十分検討していく必要がある。再編にあたっては、将来的な人口減少に対応したダウンサイジング、ブロック化などの推進のほか、更新時や事故・災害に備えたバックアップ体制の構築を図っていく必要がある。 	<p>水道施設の再編 ダウンサイジング ブロック化 更新時や事故・災害に備えたバックアップ</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> ・財政状況が厳しいなか、これまで投資の抑制を図ってきたが、管路の更新率は平成 25 年度実績で年間 0.5%となっており、他都市に比べて非常に低い水準にある。経年劣化した配水管は、赤水や漏水事故の原因になることから、今後、更新需要の増加にあわせて、更新のペースアップを図っていく必要がある。 	<p>更新のペースアップ</p>

- 11 ・また、50年後、100年後を見据えると、神戸市の水道事業単独ではなく広域的な視野から、より効率的な施設整備のあり方を研究していくことが必要である。阪神水道企業団と一体となった水道システムの構築や、周辺市町村との水源・管路網の共有、工業用水道との施設等の共有など、周辺事業者の水源と管路網を重ねてみたうえで情報交換を行うなど、将来的に最適な水道システムについて検討していくことが望まれる。

広域的連携

(環境への配慮)

- 12 ・本市では山がちな地形から高低差を利用した自然流下方式を採用している。位置エネルギーを活用することで、環境に優しく、停電時においても配水池に溜まった水を各家庭に給水することができるなど災害時の対応にも優れたシステムである。
- 13 ・配水池からの給水に電力を消費しないシステムであるが、一方で、配水池に水を送水する際に、ポンプを利用して揚水し、多くの電力を消費している場合もある。
- 14 ・今後、水需要が減少するなかで、配水池の再編・更新を行うにあたっては、省エネルギーや電力消費にも配慮していく必要がある。自然流下方式を基本として、配水池の集約を行うほか、より環境に優しい配水システムについて地形に応じて柔軟に考えていく必要がある。

配水池の集約

配水システムの見直し

(消火用水のあり方)

- 15 ・配水管等のダウンサイジングを推進するなか、消火栓の設置など消火用水の確保が新たな課題となる可能性がある。消防水利の基準を踏まえて消火栓を設置する管路と設置しない管路を分離したうえでダウンサイジングを推進するほか、独立採算制である水道事業会計とは区別して、水道利用者に負担の転嫁が起きないような費用負担のあり方について関係者と協議していく必要がある。

消火用水のあり方

3. 災害対策の充実

(阪神・淡路大震災の経験からの取り組み)

- 1 ・阪神・淡路大震災の経験・教訓から「神戸市水道施設耐震化基本計画」に基づき、緊急貯留システムの整備、大容量送水管の整備、配水管の耐震化を柱に耐震化を進めてきた。震災から20年を迎え、緊急貯留システムや大容量送水管の整備など耐震化施策の進捗には一定の評価ができる。事故・災害時には、これらの施設を有効活用し、被害を最小限に抑える取り組みが必要である。
- 2 ・事故・災害発生時の初動段階から迅速に地域主導で応急給水活動が実施できるよう、既存の応急給水拠点の再整備を行うほか、耐震化の更なる推進等により、利用者の運搬距離の短縮、早期の応急復旧をめざしていく必要がある。また、給水拠点の周知、地元と連携した応急給水訓練の実施など、ソフト面での施策展開も重要となってくる。緊急時連絡管の活用や広域的な支援ネットワークの構築など、周辺都市との広域的な連携についても強化していく必要がある。

ソフト面の施策展開

緊急時連絡管

周辺都市との連携

<p>3 ・配水管の耐震化については、今後、更新需要の増加にあわせて耐震化を加速していく必要がある。また、配水池の根元など幹線を中心とした耐震化、学校・病院などへ至るルート耐震化等の重点を置いた耐震化や、耐震化の状況に応じた面的な集中整備を行うことで、災害時の給水確保のほか、地域の復旧性能にも寄与することが期待できる。</p>		<p>耐震化のペースアップ 幹線中心の耐震化 面的整備</p>
<p>(東日本大震災の経験を踏まえた取り組み)</p>		
<p>4 ・東日本大震災の経験を踏まえて、近い将来に発生する可能性がある南海トラフ巨大地震に備えた危機管理対策の推進も求められている。水道の災害対応力を強化するためには、水道システム全体として水の供給が途絶えることのないような対策を行う必要がある。</p>		
<p>5 ・耐震化のほか、津波や長期停電の発生も踏まえて、広域的な災害が発生した場合の応急給水体制など、総合的な危機管理体制の確立を目指していく必要がある。大規模な災害時においても水道事業の継続、早期の再開ができるように、事業継続計画（BCP）を戦略的に活用するマネジメントシステムの構築（BCM）に取り組み、災害時対応力を強化していかなければならない。</p>		<p>東日本大震災の経験（津波、長期停電等）</p>
<p>(近年多発する集中豪雨への備え)</p>		
<p>6 ・近年、大雨や短時間強雨の発生頻度が増加しており、原水濁度の上昇や土砂災害による施設被害で、水供給システムが停止する可能性があり、バックアップ施設の整備が必要となる。管路の多重化や他水源からの送水など、地理的条件等に即した費用対効果の高いバックアップ方法を選定する必要がある。</p>		<p>バックアップ施設の整備</p>
<p>7 ・バックアップ施設の整備は、多額のコストを必要とする。そのため、リスクとコストのバランスを勘案し、雨水、井戸水、ため池やプールと移動可能な浄水設備の組み合わせなど、これまでの方法に捉われない、多様なバックアップ方法についても検討する必要がある。また、土砂災害防止機能を高めるため、貯水池周辺における水源涵養のほか、施設周辺の森林整備について関係者への働きかけを行うなど、水循環社会の一員としての取り組みを検討する必要がある。</p>		<p>雨水・井戸水等の利用 移動可能な浄水設備</p>
<p>(連携体制の構築)</p>		
<p>8 ・大規模な広域災害時において被害を最小限とするには、市民や企業等と連携して相互に助け合うことが重要である。市民や企業等における飲料水の備蓄、特に市民には風呂水の汲み置きを働きかけるほか、地域住民と共に応急給水訓練を行うなど、日頃から自助・共助・公助による連携体制を構築していく必要がある。</p>		<p>自助・共助・公助</p>

4. 社会環境の変化に適応した事業運営

(料金の見直し)

- 1 • 水道事業は装置産業であり、使用水量にかかわらず発生する固定的経費が大部分を占めるが、現行の料金体系は、生活用水への配慮という側面もあり、固定的経費の多くを従量料金に配賦している。これは、水需要が右肩上がり、水資源が不足していた時代に適応した料金体系で、使用水量の多い利用者が固定的経費の多くを負担する制度となっている。
- 2 • 水需要の減少が進むなか、1世帯あたりの使用水量が減少しているが、使用水量の減少に見合って固定的経費は減少しないため、固定的経費の回収が困難となってきている。今後は、利用者全員に固定的経費の応分の負担を求めていく料金体系への転換が必要である。利用者の意見を踏まえつつ、時代に応じた「あるべき料金体系」を構築していかなければならない。
- 3 • 水道料金は利用の対価として支払う性質のものであるが、水道は生活を支えるライフラインであり、時代に応じた「あるべき料金体系」に転換していく際には、段階的な改定を行うなど激変緩和にも配慮する必要がある。また、少量使用者についても一般財源での補てんを考えるなど配慮していかなければならない。
- 4 • 人口減少社会を迎え、水道事業を支える人口が減少するなか、料金の見直しにあたっては、利用者の理解と協力を得ることが不可欠である。将来世代に負担を先送りしないためにも、可能な限りの経営改善に取り組んだうえで、経営状況など幅広い情報を積極的に広報し、料金体系のあり方のほか、提供するサービス水準や料金水準についても、利用者と共に考えていけるような機運を醸成していかなければならない。

固定的経費の回収

激変緩和

少量使用者への配慮

経営改善

情報提供

(料金収入の確保)

- 5 • 料金の逡増制は、水需要の増大を抑制するために導入された制度である。経済性を考慮して水道水を地下水や再生水等に切り替える企業もあるが、大口需要者による使用水量の大幅な減少は、経営面や水質面に大きな影響が生じ、他の利用者の負担の増加にもつながる。水道事業の安定経営のためには、企業を含めた利用者全ての協力を得ることが重要である。地下水等併用水道の制度導入により、一定の歯止めはかかっているものの、今後は、企業のニーズや節水行動等の把握に努め、水道水の利用にインセンティブを与え、地下水等への離脱抑制効果が得られるような対応を考えていく必要がある。地下水や再生水ではなく水道水を選択してもらえるような料金体系について、他都市における様々な料金制度等も参考にしながら研究していく必要がある。

逡増制の見直し

(経営の効率化)

- 6 • 水需要の大幅な減少で厳しい経営環境に直面するなか、料金改定は最終的な手段であり、まずは経費の圧縮に努めなければならない。水源問題、危機管理体制、運営体制など既存条件の見直しやサービスの適正化をはじめとする経営の効率化を進めるとともに、積極的な広報を通じて将来にわたる財政状況等について透明性を高め、利用者の正しい理解とコンセンサスを得た事業運営を行っていく必要がある。

7 ・阪神水道企業団の受水費は責任水量制のため、水需要に関わらず費用が一定となっている。急激に水需要が減少するなかで、受水費についても人口規模の縮小に見合った水準への見直しを求めていかなければならない。施設を需要に見合う規模に縮小するなど、受水費の削減につながる取り組みを強く求めていく必要がある。

受水費の削減

8 ・また、適正な業務運営の確保及びサービス水準の維持・向上に留意しつつ、民間の資金・ノウハウの活用等を積極的に推進していく必要がある。組織体制や職員数について、民間委託が進んでいる他都市の姿を検証していくことも必要である。水道事業の様々な分野において公民連携が進み、その形態も多様化している。広島県における公民共同企業体への委託をはじめ、多様な先進的事例を参考に、水道局にもノウハウが継承され、事業の効率化ができる方策を考えていく必要がある。

公民連携の多様化

9 ・一方で、民間活力の導入にあたっては、委託業務の技術・ノウハウの継承、競争性の確保、事故・災害時等の対応等への懸念がある。公民連携を進めるなかで、健全な競争性の維持、及び水道サービスの継続が確保できるようセーフティネットを講ずる必要がある。技術の継承や、委託業務を監理・監督できる人材の育成など、民間委託等の多様な方策を導入しながらも内部で技術力を維持できる体制の構築を進めていく必要がある。

民間活力の導入と
技術継承

(人材育成・技術継承)

10 ・水道事業は市民生活の根幹を支えるものであり、人口減少社会においても民間委託の推進など業務の効率化を図りながら、水道事業に必要な一連の技術を内部に継承していくことは、水道事業者の義務である。需要に応じた組織の最適化を図っていくなかで、技術力の維持・向上はますます重要な課題となってくる。

11 ・今後は、限られた経営資源である「人財」を育成し、最大限に有効活用した経営を行っていかなければならない。幅広く水道事業に精通するゼネラリストのレベルアップを図るとともに、高い技術力を持つスペシャリストの育成が必要である。

「人財」の育成

12 ・さらに、水道事業の全体像を理解したゼネラリストがより深く業務を理解したり、一定の技術力を有したスペシャリストが経営感覚を身に着けることで、相互に連携した対応が可能となる。社会環境が大きく変化し、人口減少社会という転換期における様々な課題に対応するためには、専門知識と広い視野を持って多面的に取り組んでいける組織力の構築が必要である。

(中核都市としての役割)

13 ・人口減少に伴う事業規模の縮小、民間委託の推進等にあわせて、水道事業を運営するなかで職員が多様な事例を経験する機会が減少していくと考えられる。また、職員が世代交代をするなかで、阪神・淡路大震災を経験した職員が減少し、災害対応能力の低下も危惧されている。

- 14 ・一方で、水道事業を取り巻く環境が一層厳しくなるなか、地域の中核となる事業体として、周辺事業体を支援する役割が求められている。将来的には、経営の効率化により技術力が低下し、事業運営に支障が生じる事業体が出てくる可能性もあり、本市の技術力を活用し、周辺事業体の課題解決に積極的に関わることが期待されている。
- 15 ・本市の人材や技術力を活用した技術連携を展開するほか、被災地支援についても積極的に行っていくことが必要である。長い歴史とともに蓄積した多くの技術を周辺事業体や被災地域の支援に活用するとともに、職員の更なる技術力向上につなげていく必要がある。
- 16 ・また、周辺事業体の受け皿となり中核事業体としての将来的な役割を果たしていくなかで、利用者への負担の転嫁が生じないよう配慮することが必要である。日常の維持管理等や技術的な支援を行うことで少なからず収入が期待できる仕組みについても検討していく必要がある。

中核都市としての役割

技術力の向上

(海外水インフラ支援事業)

- 17 ・水道は、国、地域を問わず公衆衛生の向上や生活環境の改善に不可欠な社会基盤である。国の「新水道ビジョン」においても、積極的に国際的な取り組みを推進することが求められている。
- 18 ・本市においては、国際貢献、地元企業の側面的な支援、技術継承の3本柱で海外水インフラ事業を推進している。技術協力などの国際貢献は、水道局職員の技術継承・技術力向上のための好機であり、職員のモチベーションの維持・向上の効果が期待できるものである。
- 19 ・海外水インフラ支援事業では、現地に対する技術協力を通じて、信頼関係を醸成し、相手国のニーズを的確に把握することで、更なる支援に結びつけることが必要である。海外展開を志向する地元民間企業等に対しては、現地のニーズや実情を踏まえて、水道事業体の視点から事業へのアドバイスやコンサルティングを行うことにより、官民双方のノウハウ・技術力を活かした事業の展開につなげる必要がある。
- 20 ・水道サービス公社等と連携し、JICA（国際協力機構）のプログラムなど、自治体が主体となって提案するプログラムに今後も積極的に取り組むなど、引き続き主体的に支援事業に取り組んでいく必要がある。ただし、地元企業等との連携を十分に行ったうえで、事業経営に影響がないようリスクに対する判断を行いながら、国際貢献の取り組みを進めていく必要がある。

海外水インフラ支援事業

5. 市民とともにつくる豊かな生活

(コミュニケーションの推進)

- 1 ・日常生活において水道を意識することは少ないが、水道は生活に欠かせないライフラインであり、給水を開始して以来 100 年以上に渡り受け継がれてきた市民の財産である。これからも、この財産を維持して次世代に継承していくことが必要である。

- 2 ・人口が減少に転換し、水需要が急速に減少するなかで水道システムを維持していくためには、施設規模、水質の維持、経営面等の多くの課題に対応していかなければならない。今後は、水道事業者と市民がともに考え、連携して課題解決に協力していくことが重要となってくる。
- 3 ・そのためには、市民にもっと関心をもってもらえるような取り組みが必要である。市民が知りたい情報を入手しやすい広報や、水道システムを実感できる施設見学会等の実施など、水道事業をよく知ってもらう取り組みを積極的に行っていく必要がある。
- 4 ・水道事業に関心を持ってもらうなかで、水道事業における取り組みや経営状況等の積極的な情報開示を行うほか、様々な機会を捉えて積極的に市民とコミュニケーションを図ることにより、水道事業における課題を共有し、共に考えて行動するサポーターを増やしていくことが必要である。

サポーターの確保

(水の有効利用)

- 5 ・水道は循環資源である「水」を利用した事業である。自然の恵みである「水」を将来にわたって守っていくために、水道事業者の責務として、経営の効率化と環境への配慮についてバランスのとれた事業運営を行っていかなければならない。
- 6 ・ミスト散布では、電力の代わりに水道水を有効活用することでヒートアイランド対策、熱中症の予防等の効果が期待できる。水需要の減少による課題が顕在化するなかで、環境負荷の低減とともに水需要の増加につながる取り組みである。
- 7 ・また、マイクロ水力発電により管路の余剰水圧を利用して発電した電力を利用することで、二酸化炭素の排出を抑制し、地球温暖化防止に役立つことができる。水道水の利用が環境に優しいとの価値観を創造する取り組みにつながる効果が期待できる。
- 8 ・地球環境を意識する「エコ・コンシャス」の視点を取り入れて、ミスト散布等の広報・啓発活動やマイクロ水力発電の導入など、水道水の供給過程や水道水を利用するなかで環境負荷の低減に取り組み、利用者とともに地球環境に優しい水道事業の価値を創造していくことが望まれる。

水道水の有効利用

マイクロ水力発電

エコ・コンシャス

(次世代を担う子どもたちへの広報)

- 9 ・水道水のイメージは先入観に依存する部分も大きい。小中学校等における水道学習の場を活用するなど、教育現場とも積極的に連携を図って水道水の安全性をPRし、水道を正しく理解してもらえるような教育「水育(みずいく)」を行っていくことが重要である。

水育(みずいく)

(適正なサービスの提供)

- 10 ・水道事業は独立採算制であり、利用者からの料金収入で水道システムを支えている。人口が減少するなかで水道事業を維持していくためには、限られた料金収入のなかで厳選されたサービスの提供を行っていかなければならない。
- 11 ・利用が特定の者に限定されるサービスについては、その必要性のほか、受益と負担の観点も踏まえて見直していくことも必要である。

厳選されたサービスの提供

12	<ul style="list-style-type: none"> ・技術革新や、ライフスタイルの変化、少子高齢化社会の進展など、社会環境が大きく変化するなかで、利用者のニーズは常に変化している。利用者のニーズの把握に努めるほか、新たなサービスについても常に研究・検討を行っていく必要がある。スマートメーターについては、オートロックマンションが普及するなかでの検針の効率化や、高齢者の見守り支援への活用などの効果が期待できるため、民間企業等と連携しながら研究していく必要がある。 	<p>スマートメーター 見守り支援</p>
13	<ul style="list-style-type: none"> ・また、水道事業はお客さま窓口、漏水調査、応急給水訓練など利用者と接する機会が多い事業である。その特徴を活かして様々な機会を活用した面着型の広報等を行うことで時代の要請に応じた水道サービスのあり方について、利用者とその価値を共有し、費用対効果の高いサービスの提供に努めていく必要がある。 <p>(宅地内の給水装置管理の啓発等)</p>	<p>面着型の広報</p>
14	<ul style="list-style-type: none"> ・配水管の分岐部から蛇口までの給水装置は利用者の所有となり、水道事業者が強制的に関与することは難しい。しかし、水道システムの一部である給水装置を適切に維持管理することは、利用者のサービス向上につながり、水道事業者にも水道水の水質保持の観点からメリットがある取り組みである。水道事業者として積極的に関与していくことが望まれる。 	
15	<ul style="list-style-type: none"> ・受水槽の適正管理、直結給水の促進は、安全で上質な水を利用者に利用してもらうために非常に大切なことであり、今後も広報・啓発活動を充実していく必要がある。 	
16	<ul style="list-style-type: none"> ・また、宅地内における鉛製給水管の更新、老朽給水管の取替え、漏水修理等については、各家庭で水道を使用する際に生じる課題である。修繕受付センターの認知度の向上を図るほか、利用者が必要なときに適切なサービスを受けられる仕組みの充実、サポート体制の構築が必要である。 	<p>サポート体制の構築</p>