

## 重要取組シート

上下水道局 経営企画室  
サービス推進部 技術力強化担当  
サービス推進部 事業サポート課

| 取組項目          |             | 6. 企業力（組織力）の向上   |
|---------------|-------------|--|
| 現状・課題<br>取組方針 |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、上下水道を取り巻く環境は、人口減少に伴う水需要の減少や料金収入の減少、施設の老朽化に伴う更新需要の増加、地震や集中豪雨など自然災害の増加など、厳しさを増している。</li> <li>・このような経営環境に対応し、将来にわたって、上下水道サービスを安定に供給するため、概ね 20 年先を見据えた堺市上下水道事業の将来像を職員・委託業者そして利用者が共有し、その将来像の実現に向けた企業力の向上が求められる。</li> <li>・令和 5 年度から始まる「新たなビジョン」と「新たな運営形態での事業運営」の開始に合わせて、長期（将来像）、中期（新ビジョン）のロードマップを定め、企業力の強化の取組を進めることで、「利用者サービス」、「職員サービス」両面の向上が求められる。</li> </ul>   |
| 取組の内容         |             | <p>以下の取組により、企業力を向上させる。</p> <p>① 利用者満足度向上の取組“見える化”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声を集約・分析し、利用者の声を迅速かつ円滑に事業運営に反映する。</li> <li>・対応状況の情報を共有し利用者に「見える化」する仕組みの構築と実施。</li> </ul> <p>② 組織力強化の取組“精鋭化”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織目標管理の仕組み構築と実施（人事評価との連動）</li> <li>・資質・能力の向上、「創造性」と「チャレンジ精神」を持った職員の育成（ナレッジマネジメント・キャリアパスと人事配置）</li> <li>・上下水道の高度な専門性と経営感覚を合わせ持つ技術職員の確保（技術職員の実践的な育成プログラム、ジョブローテーションの実施 など）</li> <li>・企業職員としての経営感覚・コスト意識の醸成（他市・民間派遣 など）</li> <li>・Team 上下水道人材育成方針の見直しに向けた検討</li> <li>・技術力の向上に係る組織体制を構築</li> </ul> <p>③ 情報の付加価値化と共有の取組“使える化”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各担当部署に集まる「情報」の集約・一元化</li> <li>・情報の「可視化」と「検索性」向上の仕組みを構築</li> <li>・ICT も活用した容易で使いやすいシステムの構築</li> </ul> |
| スケジュール        | 前期<br>(~7月) | <input type="checkbox"/> 【共通】令和 3 年度と 4 年度に取り組むスケジュールの確定（~4 月末）<br><input type="checkbox"/> 【将来像】上下水事業の未来像の検討（~7 月）<br><input type="checkbox"/> 【上記①】利用者の声を集約・分析（通年）<br>対応状況の「見える化」に必要な要件の整理（~7 月）<br><input type="checkbox"/> 【上記②】Team 上下水道人材育成方針の見直しに向けた検討（通年）<br>人事評価の通年化、組織目標と職員一人ひとりの目標の連動（4 月~）<br>技術力の向上に係る組織体制の整備（4 月~）<br>他都市等と連携した研修の実施（~7 月）<br><input type="checkbox"/> 【上記③】経営上管理すべき指標の検討（~5 月）経営レポートへの反映（適宜）  |

|                |              |   |                  |
|----------------|--------------|---|------------------|
| スケジュール         | 中期<br>(～11月) | <input type="checkbox"/> 【将来像】上下水事業の未来像の策定(～11月)<br><input type="checkbox"/> 【上記①】対応状況「見える化」に向けた仕組みの構築(～11月)<br><input type="checkbox"/> 【上記②】ナレッジマネジメント研修の実施・共有化する業務の抽出(～9月)<br>技術職員の実践的な育成プログラムの検討(～11月)<br>ICTを活用した研修の実施(～11月)<br><input type="checkbox"/> 【上記③】ICTも活用した情報可視化の検討(ICTアクションP連携)(～11月)  |                  |
|                | 後期<br>(～3月)  | <input type="checkbox"/> 【将来像】上下水事業の未来像とロードマップの周知(説明会等)(～3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記①】対応状況「見える化」の仕組みの導入及び検証(～3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記②】人材確保)採用ナビゲーター面談の実施(～2月)<br>人事配置)人事配置の検討・体制確立(～3月)<br>人材育成)令和4年度研修計画の策定(～3月)<br>技術職員の実践的な育成プログラムの共有(～3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記③】情報の「使える化」に向けた仕組みの導入・周知(～3月)                          |                  |
|                | 次年度<br>以降    | <input type="checkbox"/> 継続的な取組の実施と、取組結果の検証を踏まえた「企業力のさらなる強化」に向けた方策を引き続き検討する。<br><input type="checkbox"/> 令和5年度から始まる「新たなビジョン」と、「新たな運営形態での事業運営」に合わせて、引き続き検討を進める。<br><input type="checkbox"/> Team 上下水道人材育成方針の見直し  |                  |
| 進捗の状況          | 前期<br>(～7月)  | <input type="checkbox"/> 【将来像】上下水道事業の未来像の検討(4月～)<br><input type="checkbox"/> 【上記①】利用者の声を集約・分析(通年)<br>対応状況の「見える化」に必要な要件の整理(4月～)<br><input type="checkbox"/> 【上記②】Team 上下水道人材育成方針の見直しに向けた検討(通年)<br>人事評価の通年化、組織目標と職員一人ひとりの目標の連動(4月～)<br>技術力の向上に係る組織体制の整備(4月～)<br>技術職員の実践的な育成プログラムの共有(4月)<br><input type="checkbox"/> 【上記③】経営上管理すべき指標の検討・経営レポート追加資料の作成(7月～) |                  |
|                | 中期<br>(～11月) | <input type="checkbox"/> 【上記①】対応状況「見える化」の必要要件整理(～9月)、仕組み構築(10月～)<br><input type="checkbox"/> 【上記②】他都市等と連携した研修の実施(10月)<br>ナレッジマネジメント研修の実施(11月)<br>共有化する業務の抽出(～11月)<br>ICTを活用した研修の実施(～11月)<br><input type="checkbox"/> 【上記③】情報可視化の検討(9月～)   |                  |
|                | 後期<br>(～3月)  | <input type="checkbox"/> 【将来像】上下水道事業の未来像案の策定(3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記①】対応状況「見える化」の仕組みの導入及び検証(～3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記②】人材確保)職員による大学等就職説明会への従事取扱いの整理(～3月)<br>在学中の学生によるインターンシップの実施(～3月)<br>人事配置)人事配置の検討・体制確立(～3月)<br>人材育成)令和4年度研修計画の策定(～3月)<br><input type="checkbox"/> 【上記③】情報の「使える化」に向けた仕組みの導入・周知(～3月)                           |                  |
| 2025<br>堺市基本計画 | 該当する<br>施策   | —   |                  |
|                | 寄与する<br>KPI  | —   | 目標値(2025年度)<br>— |

(様式4)

|                  |                    |       |   |             |
|------------------|--------------------|-------|---|-------------|
| 未来都市計画<br>堺市SDGs | 最も貢献する<br>SDGsのゴール | ゴール番号 | — |             |
|                  |                    | —     |   |             |
|                  | 寄与する<br>KPI        | —     |   | 目標値(2023年度) |
|                  |                    |       |   | —           |