

## 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 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> <ul style="list-style-type: none"><li>① 利用者満足度向上の取組“見える化”<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></li><li>② 組織力強化の取組“精鋭化”<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></li><li>③ 情報の付加価値化と共有の取組“使える化”<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></li></ul>
スケジュール	前期 (～7月) <ul style="list-style-type: none"><li><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）</li><li><input type="checkbox"/>【将来像】上下水事業の未来像の検討（～7月）</li><li><input type="checkbox"/>【上記①】利用者の声を集約・分析（通年） 対応状況の「見える化」に必要な要件の整理（～7月）</li><li><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） 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～） 技術力の向上に係る組織体制の整備（4月～） 他都市等と連携した研修の実施（～7月）</li><li><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）</li></ul>

スケジュール	中期 (～11月)	<input type="checkbox"/> 【将来像】上下水事業の未来像の策定(～11月) <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) <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) 技術職員の実践的な育成プログラムの検討(～11月) ICTを活用した研修の実施(～11月) <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 (～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) <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) <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) 人事配置)人事配置の検討・体制確立(～3月) 人材育成)令和4年度研修計画の策定(～3月) 技術職員の実践的な育成プログラムの共有(～3月) <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 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。 <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。 <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 (～7月)	<input type="checkbox"/> 【将来像】上下水道事業の未来像の検討(4月～) <input type="checkbox"/> 【上記①】利用者の声を集約・分析(通年) 対応状況の「見える化」に必要な要件の整理(4月～) <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) 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～) 技術力の向上に係る組織体制の整備(4月～) 技術職員の実践的な育成プログラムの共有(4月) <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 (～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～) <input type="checkbox"/> 【上記②】他都市等と連携した研修の実施(10月) ナレッジマネジメント研修の実施(11月) 共有化する業務の抽出(～11月) ICTを活用した研修の実施(～11月) <input type="checkbox"/> 【上記③】情報可視化の検討(9月～)	
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 【将来像】上下水道事業の未来像案の策定(3月) <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) <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) 在学中の学生によるインターンシップの実施(～3月) 人事配置)人事配置の検討・体制確立(～3月) 人材育成)令和4年度研修計画の策定(～3月) <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 堺市基本計画	該当する 施策	—	
	寄与する KPI	—	目標値(2025年度) —

(様式4)

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