
経営戦略計画

平成 29 年 4 月～平成 32 年 3 月



名古屋上下水道総合サービス株式会社

はじめに

名古屋上下水道総合サービス株式会社（以下、「当社」という。）は、名古屋市上下水道局（以下、「局」という。）及び名古屋市指定水道工事店協同組合の出資を受け、平成23年4月1日に前身である財団法人水道サービスからの事業譲渡により、事業開始しました。

現在では局の補完・代行を担いながら培ってきたノウハウを活かし、名古屋市や名古屋市以外の上下水道事業体等の、水循環を支える多様な事業の支援に携わらせていただいております。

現在、我が国の上下水道事業は、老朽化施設の更新や耐震化等の課題を抱えています。また、厳しい経営環境の下、一層の事業の効率化が必要不可欠と言われております。さらに、団塊世代の大量退職等による職員不足や技術の継承が課題となっております。

このような中、名古屋市は、外郭団体を「市に代わって『行政の活動領域』を担う主体、すなわち専門的な行政機能を補完・代替する役割を担う存在」として位置付けております。また、局が策定した「名古屋市上下水道事業 中期経営計画 みずプラン32」（以下、「みずプラン32」という。）で、当社を活用した経営基盤の強化や広域化の推進を施策として挙げています。

当社では、こうした外郭団体に求められる役割を果たし、ソーシャルカンパニー[※]として、局の技術力を引き継ぎながら事業を推進していかねばならないと考えております。株式会社移行後、名古屋市及び名古屋市以外の上下水道事業体からの新規業務は少しずつ増加しており、事業領域は着実に拡大しています。

今後とも、補完・代行機能をより強化しながら事業領域の拡大を図り、将来に渡って安定的な事業経営基盤を確立していくことを目的として、ここに新たな経営戦略計画を策定しました。

※ソーシャルカンパニー：

社会的課題の解決を目的として収益事業を継続的に行う企業

「水」と「人」の環 - 信頼の **NAWS**

※NAWS(ナウス) : NAgoya Water and Sewage
General Service Co.,Ltd

1 経営戦略計画の策定

(1) 計画策定の考え方

経営理念のもと、経営戦略方針、経営戦略目標を実現するため、名古屋市が策定した「外郭団体のあり方」における4つの戦略基軸 ①公共サービスの充実 ②人材力・現場力の強化 ③財務内容の改善・向上 ④効率性の発揮と成果 に対応した具体的な事業実施計画として経営戦略計画を策定する。

また、前計画期間における取り組み結果を踏まえ、事業の現状と課題を整理したうえ、本計画における取り組み及び成果指標を決定し、決定した取り組みを着実に進めていくものとする。

(2) 計画の構成

本計画は、次の3つの項目から構成する。

- ① 経営理念、経営戦略方針及び事業概要
- ② 経営戦略目標
- ③ 個々の取り組み及び成果指標

(3) 計画期間

本計画の対象とする期間は3ヶ年とする。

計画期間 : 平成29年度から平成31年度まで

2 経営理念、経営戦略方針及び事業概要

(1) 経営理念

ライフラインである上下水道事業の一翼を担うソーシャルカンパニーとして、社会的課題の解決と営利企業の融合を目指します。

(2) 経営戦略方針

これまで培ってきた上下水道に関するノウハウをさらに高め、安定的な事業運営の推進により信頼を獲得し、上下水道を取り巻く課題の解決に貢献することを目的として、補完・代行機能をより強化しながら、名古屋市域外へも積極的な事業展開を図っていきます。

(3) 事業概要

①名古屋市からの受託業務

- ・ 給水装置、排水設備道路取付管工事等
道路内の給水装置取付工事、排水設備取付工事、エコパイプロール工法による道路取付管の取替工事等
- ・ 上下水道施設、上下水道付随施設の管理・運營業務
汚泥処理施設、雨水ポンプ所、水処理センター等の下水道基幹施設や付随施設の管理・運営
- ・ 水道メータの検針業務等
水道メータの検針、井水検針、市外給水区域の上下水道料金の督促・徴収等
- ・ 給排水設備関連業務
排水設備現場検査、貯水槽水道点検、臭気調査、公共下水道接続勧奨等
- ・ 上下水道施設建設の施工監理業務
大規模施設建設工事の工事監理
- ・ 研修関連業務
上下水道関連研修の実施支援

②名古屋市以外の上下水道事業者からの受託業務等（※協定締結による実施業務を含む）

- ・ 各種計画策定支援業務
施設更新計画、経営戦略計画等の上下水道事業に関する計画策定に係る支援、基礎資料の作成等
- ・ 給排水設備関連業務
給排水設備の受付・審査・現場検査、公共下水道接続勧奨
- ・ 下水道工事の施工監理業務
下水道管路工事の施工監理等
- ・ 営業関連業務
水道メータの検針、料金収納等
- ・ 研修、講習会関連業務
上下水道関連研修の企画運営、受託研修の実施、研修講師の派遣

※協定： 名古屋市以外の上下水道事業者が実施する上下水道関連事業について、局及び当社が業務支援することを定めた実施協定

3 経営戦略目標

経営戦略方針を踏まえ、戦略基軸の分類に従い、現状と課題を整理し経営戦略目標を定める。

(1) 公共サービスの充実

現状と課題

局が実施してきた事業について、当社が補完・代行する領域が拡大してきている。また、「みずプラン32」の施策として当社の関わりが求められている。

これまで培ってきた技術力を活かし、「官民連携の推進」や「近隣上下水道事業体との連携」に資する業務を、外郭団体の特性を活かしながら展開していく必要がある。

経営戦略目標

- ・上下水道事業体や上下水道関連団体の業務を、公共団体の視点を持って実施できる外郭団体の特性を活かし、上下水道事業体等の課題解決に資する。
- ・局と共に培ってきた技術力で、サービスの一層の向上を図る。
- ・局の出資を受ける団体として、環境保全活動や安心・安全なまちづくりへ貢献し、地域の皆さまに愛される企業活動を推進する。

(2) 人材力・現場力の強化

現状と課題

現場業務等を通じ、局が培ってきた上下水道事業の技術技能の継承を図っている。また、「みずプラン32」において当社の活用による技術継承がうたわれている。

局が保有する技術技能を確実に継承するとともに、人材を育成、確保する必要がある。

経営戦略目標

- ・将来を見据え、職場研修や計画的な社員の配置により、必要な人材を量的、質的に確保するとともに、社内コンプライアンスの徹底を図る。
- ・局及び当社が保有する技術技能を、社員が確実に継承する。
- ・コミュニケーションが円滑な職場風土を構築し、社員の技術力向上や資格取得等への意欲を高める。
- ・安全衛生に関する管理体制の充実や、情報管理の徹底を図る。

(3) 財務内容の改善・向上、効率性の発揮と成果

現状と課題

新規業務の受注や効率的な事業執行を図ることにより、会社発足以来、経営状況は安定している。

しかし、今後も当社を取り巻く厳しい環境を踏まえた、効率的な業務執行体制の構築、社員の経営に対する意識啓発、状況に応じた新たな事業展開により、安定的な経営を継続していく必要がある。

経営戦略目標

- ・収支の健全性を維持し、安定的な経営基盤を確立する。
- ・社員一人ひとりが、経営状況を把握し、コスト意識を高めることにより、全社的な効率性の向上を図る。
- ・効率性を考慮した新たな事業領域への参入や、競争入札への参加などにより業務の確保に努めるとともに、業務の受注状況に応じ、フレキシブルに対応できる業務執行体制を構築する。

4 個々の取り組み及び成果指標

経営戦略目標に基づき、個々の取り組み及び成果指標を定める。

(1) 公共サービスの充実

取組項目	取組内容
補完・代行業務の充実	<p><局の補完・代行業務の確実な実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・局から受注する公益性が求められる業務を、技術力を活かし確実に実施する。
名古屋市以外の上下水道事業体への支援	<p><名古屋市以外の上下水道事業体からの受託業務の確実な実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・名古屋市以外の上下水道事業体から受託した業務を、局から継承した技術力を活かし、事業体の実情に応じて確実に実施する。 ・局による近隣上下水道事業体との連携に資する業務の受託を推進する。
	<p><上下水道事業体等のニーズの把握></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上下水道事業体等のニーズを把握し、業務の受託に努める。
サービスの向上	<p><上下水道事業体からの受託業務におけるサービスの向上></p> <ul style="list-style-type: none"> ・局及び名古屋市以外の上下水道事業体からの受託業務において、一層のサービス向上を図る。 ・お客さま満足度調査を検針部門で実施し、お客さまの満足度を把握する。
	<p><社員の意識向上></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員の「お客さま」へのサービス向上に対する意識を高めるため、接遇研修等を実施する。
安心・安全なまちづくり、環境保全への貢献	<p><安心・安全なまちづくり、環境保全に配慮した事業の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨水ポンプ所の確実な運転管理により、豪雨時における浸水防除に寄与する。 ・水処理センター及び汚泥処理施設を適正に運転管理し、水環境の向上に寄与する。 ・環境に配慮したエコパイプロール工法の普及・促進に努める。 ・取付管工事、施設管理等の受託事業において環境負荷の低減に努める。
	<p><災害時の応援協力></p> <ul style="list-style-type: none"> ・局及び名古屋市指定水道工事店協同組合との協定に基づき、災害時の応援活動に協力する。 ・局及び名古屋市指定水道工事店協同組合が実施する各種の災害対策訓練に参加する。 ・災害により保有資源に制約を受けた場合にも、BCP（災害時における事業継続計画）に基づき業務を継続するとともに局の支援にあたる。
	<p><地域防犯活動への協力></p> <ul style="list-style-type: none"> ・メータ検針時における、地域安全パトロール腕章の着用を継続する。
	<p><エコ事業所活動の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・名古屋市の認定制度である「エコ事業所」として認定を更新し、環境に配慮した取り組みを引き続き実施する。

◎成果指標

局との災害対策訓練など、災害対策訓練を各年度3回以上実施する。	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
	3回以上	3回以上	3回以上

(2) 人材力・現場力の強化

取組項目	取組内容
人材の育成・確保	<p><技術技能の継承・維持></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職務の遂行に必要な技術技能を会社内部で継承・維持し、経験豊富な社員の持つ高い技術技能を社員が共有していく。 ・プロパー社員、OB社員、派遣社員が的確に役割分担するとともに、連携して業務を行える体制を構築する。
	<p><資格の計画的な取得></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職務の遂行に必要な資格や、業務水準を向上させる資格を計画的に取得する。 ・事業の実情に応じ、社内外の研修を活用した人材育成研修を計画的に実施する。
	<p><将来の事業展開を見据えた人材確保></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の長期的継続や事業領域の拡大を見据え、必要な人材を確保する。
	<p><社内コンプライアンスの徹底></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員教育の実施により、社内コンプライアンスを徹底する。
組織の活性化	<p><風通しの良い職場風土の構築></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内報の活用や社員相互の意見交換の場を設けることなどで、社員間のコミュニケーションを促進させる環境づくりに積極的に取り組む。 ・イベント等を通じ、部門間のコミュニケーションの円滑化を図る。
	<p><情報共有の促進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営会議をはじめとする職場会議等の実施により、必要な情報を共有する。 ・社員からの会社の事業運営における業務改善、経費節減等に関する提案により、各部門の課題と解決策等を共有する。
安全衛生管理の徹底	<p><安全衛生管理の徹底></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全対策に必要な資格の有資格者や講習受講者の現場配置により、安全管理を徹底する。 ・安全衛生委員会等の活動により、社員の安全衛生管理に対する意識向上を図る。
情報管理の徹底	<p><情報管理の徹底></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICT環境の運用状況等を常に点検し、適正な情報管理を徹底する。 ・個人情報保護マネジメントシステムの確実な運用により、プライバシーマークの認定を継続し、個人情報の保護を徹底する。

◎成果指標

社員からの業務改善に係る提案件数を、各年度2件以上とする。	平成29年度	平成30年度	平成31年度
	2件以上	2件以上	2件以上

(3) 財務内容の改善・向上、効率性の発揮と成果

取組項目	取組内容
経営の健全性 維持	<p><経営基盤の強化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業を安定的に持続するため、経営基盤の強化につながる施策を検討する。
	<p><受注業務ごとの収支状況の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全社員が、受注業務の利益を意識できる環境を整備し、改善策の検討、実施を図る。
	<p><部門別の収支状況の把握></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定例会議で収支状況を全社に周知し、社員の経営感覚とコスト意識の向上を図る。
適正な事務の 執行	<p><内部監査の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全所属を対象に内部監査を毎月実施し、事務執行のさらなる適正化を図る。
	<p><適正な事務処理の周知></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理に係る説明会を定期的を開催し、全社的に適正な事務処理の周知徹底を図る。
効率的な体制 による事業執行	<p><人件費の適正管理による原価の抑制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・知識・技術技能及び経験を有するOB社員等の適正な配置により、人件費の抑制を図る。 ・業務の受注状況に応じ、部門間の応援により臨機応変に対処できる体制を構築する。
ソーシャルカン パニーとしての 業務の強化	<p><新規事業への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・局の補完・代行業務により培った技術力を活かし、名古屋市及び名古屋市以外の上下水道事業体に対し、ソーシャルカンパニーの趣旨に沿った営業活動及び競争入札の参加により事業領域の拡大を図る。
	<p><研修、講師派遣業務等の強化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修や技術講習の実施、講師派遣等で、新たな事業領域を開拓する。

◎成果指標

	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
収支計画に基づき、各年度の目標利益を達成する。	6 百万円	11 百万円	17 百万円 →