

私の水道事業における経験と感じたこと（課題）をまとめたタイムライン

過去

- 2011年 上水道施設向け機器やシステムのソリューション営業
- 2016年 職員の方を助けるためにO&M事業をやると決意
- 2018年 中山間地の浄水場等施設の運転管理業務を受注
- 2020年 管路施設も含めた運転維持管理業務を受注
- 2021年 より多くの負担軽減を目指し起業
- 2022年 設備台帳整備業務を受注
- 2024年 拘束感と属人化を解消する広域監視センターを開設
～ ナレッジマネジメントシステムの開発

現在



広域監視サービス

“広域化のハードルを下げる”

監視センターにて対応結果や原因を事象と紐づけてシステム登録することで、現場対応者の負担なくノウハウをデータ化

水道専門のオペレーターが仮説を立てることで、より検証結果がナレッジとなり、技術継承を支援できる

データ連携

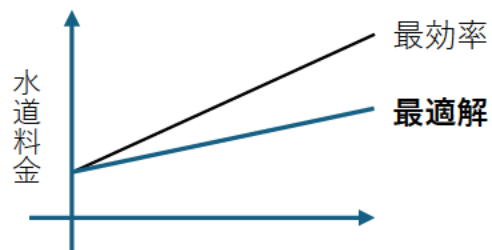


- ・水道事業に対する普遍的知識・技術
- ・業界のベストプラクティス
- ・実経験から基づく失敗事例
- ・市民サービスの意識

を活かし職員の方と事業を推進していく

包括委託（O&M）

“広範な業務に携わり、最適解を目指す”

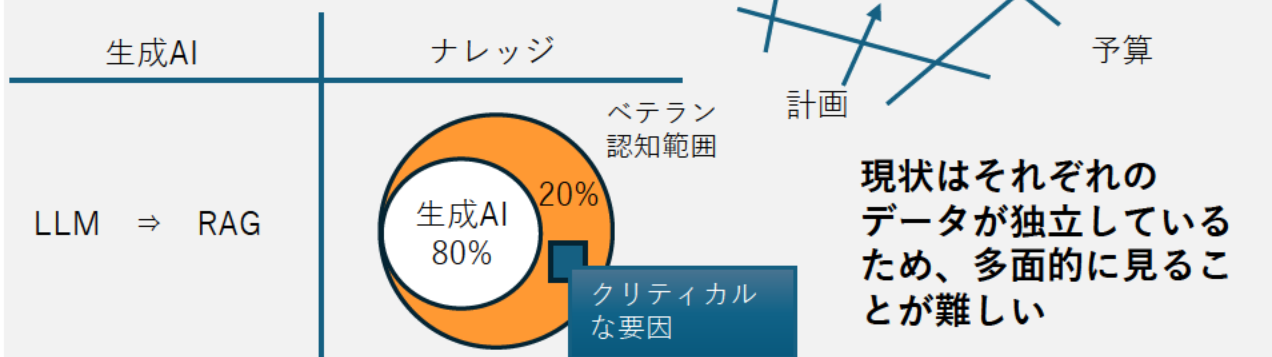


- ・技術職員の少なさ、定期異動によって維持管理が困難な状況
- ・24時間365日の現場対応を1人で対応しないといけない拘束感
- ・使命感と責任感を持っている職員に負担が偏っており、経験値の差からさらに属人化してしまう負のスパイラル
- ・管路維持（漏水時の一次対応等）を委託しないと現場負担は減らない
- ・断水時の対応や給水活動を通じて、市民サービスの目線が必要と知る
- ・課題解決のために企業会計の知識が必要
- ・財政担当者への課題説明が難しく、予算面がハードルとなり外部委託が進まず、現場対応に追われる状況が改善できない
- ・データ整備や更新計画、設計、発注などやりたいことができない状況

最効率ではなく“最適解”が小規模事業体には必要

財政的に最効率を目指せないなか、最適解を出すために、ベテラン職員の方は多面的に検証して判断していた
その中でもデータ化が難しいのが、

地域固有のノウハウ 長年の業務の工夫（歴史）



あるべき姿

広域化や官民連携（スモールスタートでも）の推進によって、一次情報によるナレッジの蓄積が進み“最適解”による持続可能なインフラへ