

11 信頼性の向上



施策 危機管理対応の強化

災害や重大事故などの危機発生時においても、下水道機能を確保するため、「応急復旧体制の整備・充実」、「区市町村などと連携した防災対策の強化」及び「災害に備えた情報発信の充実」などを柱として危機対応力を強化します。

取組内容 下水道機能を確保する応急復旧体制の整備・充実

より実践的な対応を想定した訓練や災害時に活用する通信機器の操作訓練を充実するなど、発災時の対応力の強化を図ります。



下水道局防災訓練（災害対策本部会議）

取組内容 首都直下地震などの災害時の取組

トイレ機能の確保に向け、区などとの連携により仮設トイレの設置可能なマンホールの指定を拡大します。

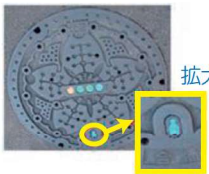
災害時のし尿の搬入・受入体制の円滑な運用に向け、区市町村と連携して訓練などを実施します。



区市町村が設置する仮設トイレの例

拡大

青いゴムキャップで表示



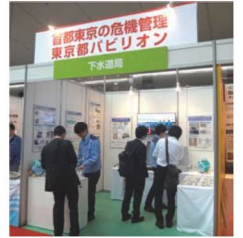
仮設トイレの設置可能なマンホール



区市町村と連携したし尿の搬入・受入訓練

取組内容 平常時からのお客さまへの情報発信

- ・震災対策や浸水対策の取組について、イベントなど様々な機会でも情報発信するとともに、多言語や、「優しい日本語」にも対応していきます。また、お客さま自ら実施する浸水への備えについて、情報発信を行います。
 - ・毎年6月を「浸水対策強化月間」とし、半地下建物などにお住まいのお客さまへの戸別訪問や郵送によるリーフレット配布により豪雨時の半地下建物における道路面からの浸水被害の危険性と、下水道管からの逆流被害の危険性を周知し、浸水への備えをお願いします。
- 関係部署と連携し、建築計画段階で半地下建物などの危険性を周知するため、区ホームページへの掲載や住宅展示場、設計事務所への周知及び各種イベントでのPRIに取り組んでいます。



危機管理産業展
下水道局ブースの様子

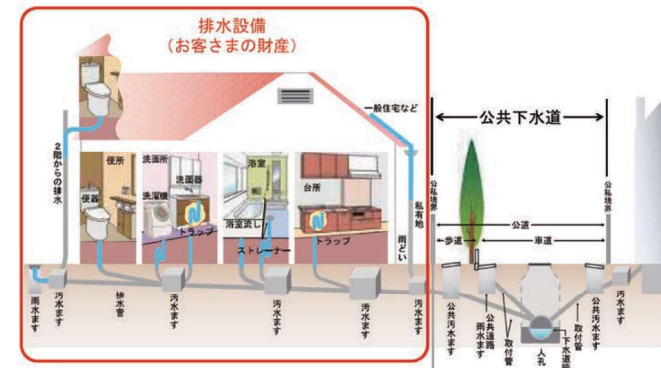


イベントでの模型を活用した浸水被害等の危険性の説明

取組内容 災害時の排水設備の復旧体制

災害時においても、平常時同様、お客さまが東京都指定排水設備工事業者に依頼して工事等を行うことになります。

このため、災害時において排水設備の速やかな復旧が図れるよう、ホームページで復旧対応が可能な東京都指定排水設備工事業者情報を提供します。



維持管理・工事は、お客さまから東京都指定排水設備工事業者に依頼してください。

下水道局が維持管理・工事を施工致します。

施策 東京下水道の広報戦略

「経営計画2021」の中で明示した「東京下水道の広報戦略」の基本的な考え方を踏まえ、TOKYO強靱化プロジェクト、下水道事業における地球温暖化防止対策「アースプラン2023」及び海外に向けた東京下水道の技術やノウハウの発信など、東京下水道の更なる「認知度向上」を図り、そして「理解度向上」、「イメージアップ」につなげていきます。

取組内容 下水道施設を活用した下水道事業への理解を深める取組

遠方の方や様々な制約により水再生センターの施設見学やインフラ見学ツアーへの参加が困難な方々でも、気軽に下水道インフラを知っていただくためにオンライン見学会を配信します。



南多摩水再生センターからの配信



2つの水再生センターを結ぶ連絡管について職員が解説

普段の施設見学ではコースに含まれない場所や下水処理施設の工事現場等をめぐる特別感のある魅力的な見学コースを設定し、東京下水道の役割や課題、魅力を伝えます。



森ヶ崎水再生センターを見学



南砂雨水調整池を見学

取組内容 次世代を担う若い世代への環境学習の機会創出

子供たちに下水道を正しく理解し、未来の水環境について主体的に考え行動してもらうため、温暖化防止対策など最新の取組を踏まえて、小学4年生を中心に下水道教育事業を実施します。



でまえ授業の様子



下水道施設親子見学ツアーの様子



有明水再生センター

取組内容 わかりやすい情報発信

浸水対策や温室効果ガス削減に向けた取組を、動画等を活用し、広く情報発信していきます。テーマ別になったSNSアカウントにより発信力・魅力の向上及び拡散力の強化を図ります。「SusHi Tech Tokyo」ムーブメントを核とした東京の魅力発信に合わせ、上下水道が連携して効果的に情報発信します。国内外の国際会議や展示会に参加し、積極的なプロモーションを実施します。



浸水対策の取組 東京ウィークリニューズ



国際会議でのブース展示



SNSを活用した情報発信

取組内容 お客さまとの交流を深める取組

水再生センターは、下水道の多くの施設が地下にあるなかで、お客さまの目に見える数少ない施設です。各水再生センターでは、広大な敷地を有効活用し、施設上部を公園などとして開放することにより、お客さまに潤いのある空間や憩いの場を提供しており、下水道事業への理解、協力を促進する役割を果たしています。水再生センターやポンプ所等において施設ごとの特性を活かしたイベントや施設見学会などを開催し、地域のお客さまとの交流を深めていきます。

取組内容 お客さまの声を聴く取組

「下水道モニター制度」を活用し、インターネットを介して事業施策の評価等を伺うほか、お客さまへの各種アンケート調査の定期的な実施から、ご意見、ご感想を集約し、当局事業運営の参考にしています。また、都民の方を対象とした「下水道事業都民意識調査」を実施し、当局事業への関心度や認知度を把握し、広報事業の改善、下水道事業への理解促進につなげていきます。

施策 下水道事業を支える運営体制

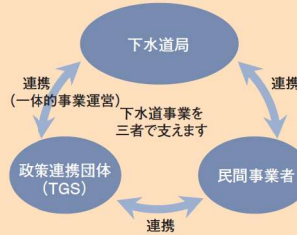
下水道局と政策連携団体（東京都下水道サービス株式会社（TGS））及び民間事業者の三者が連携して下水道事業を運営していきます。

取組内容 下水道局・TGS・民間事業者の役割

事業実施に責任を持つ下水道局を中心として、下水道局とTGS、民間事業者の三者がそれぞれの特性を活かした役割分担のもと、連携を強化し事業を支えています。

【三者の基本的な役割分担】

- ・下水道局
経営方針の策定、施設の建設や重要な維持管理、水質規制などの根幹業務を実施
- ・政策連携団体（TGS）
専門技術を活かしつつ下水道局と密接に連携して行う必要のある業務を実施
- ・民間事業者
定型業務をはじめ民間事業者で可能な業務を実施



取組内容 将来を見据えた新たな施設運営手法の導入

将来にわたり安定的に下水道事業を運営していくため、東京下水道の特徴を踏まえ、一部の水再生センターの水処理施設に包括委託を導入しました。

- ・下水道局・TGS・民間事業者がそれぞれの立場で、下水道サービスの安定的な提供を競い、創意工夫を活かした技術力や経済性の発揮などによるサービスの更なる向上を目指します。
- ・新たな施設運営手法のもと、AIを含むデジタル技術を活用した自動運転など、次世代の下水道システムの構築を目指します。

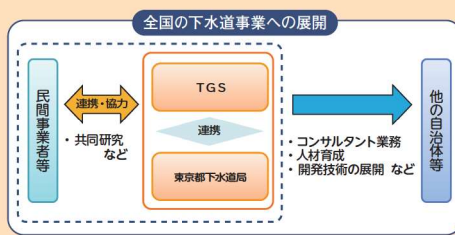
施策 政策連携団体とのグループ経営の強化

下水道局と政策連携団体（東京都下水道サービス株式会社（TGS））とが「東京下水道グループ」として一体的に事業運営を行い、サービスを将来にわたり安定的に提供していきます。

取組内容 TGSの新たな役割

TGSに新たに一部の水再生センターの水処理施設を包括委託することで、TGSは、下水道管から水処理施設、污泥処理施設に至る下水道施設全般を管理運営する総合力を確保します。

東京下水道グループとして下水道局とTGSが連携し、技術力・技術開発力を一層向上させるとともに、培った技術などを全国の下水道事業へ展開し、地方との共存共栄に貢献していきます。



取組内容 TGSの経営基盤の強化

TGSが策定した「経営戦略アクションプラン2021」に基づき、TGSにおける将来の経営ビジョンを見据えた事業計画を着実に推進していくほか、コーポレートガバナンス、人材基盤、技術基盤、財務基盤など経営を支える基盤の強化を図っていきます。

施策 人材育成と技術力の向上

東京下水道がこれまで培ってきた技術力を継承、向上させ、直面する様々な危機や課題に対し、的確に対応できる「下水道行政のプロ職員」を育成することにより、下水道サービスの安定的な提供を目指すとともに、全国の下水道事業を牽引していきます。

取組内容 下水道技術実習センターの活用

「下水道技術実習センター」は、様々な分野の実習や疑似体験等によって、人材育成と技術力向上を図る大規模実習施設です。土木、機械、電気、水質検査の分野で全33種類が利用でき、自ら体感するプロセスを通じて、若手職員の育成、中堅・ベテラン職員の指導力等を強化しています。

また、民間事業者等による利用も促進し、下水道界全体の人材育成や技術継承、技術力向上に積極的に貢献していきます。



施策 コンプライアンスの推進

コンプライアンス意識の啓発・徹底に取り組み、職員一人ひとりが法令遵守はもとより業務の改善に向けて行動する組織環境をつくります。

取組内容 下水道グループでのコンプライアンス推進

「下水道局コンプライアンス推進委員会」においてコンプライアンスに関する計画を定め、研修や啓発活動などを実施するとともに、内部統制体制を強化し事務処理の適正性を確保します。

また、下水道局と一体的な事業運営を行うTGSとの間で、連絡会議を開催して取組や情報を共有し、お客さまの信頼にグループ一体となって応えていきます。



下水道局コンプライアンス推進委員会