

欧州ベンチマーキング共同活動について (その1)

(はじめに)

欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC) について

欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC : The European Benchmarking Co-operation) は上下水道サービスのための非営利のベンチマーキング・イニシアティブであり、デンマーク、フィンランド、オランダ、ノルウェー及びスウェーデンの各国の水道協会 (the national water associations) 及びいくつかの事業体 (utilities) によって、2004年に開始されたとのことです。

共同活動 (EBC) の役割は、

- *水サービスのための国際ベンチマーキングプログラムを提供すること
- *管理運営の最善の方法に係る情報交換の場を用意すること
- *ベンチマーキングに関する知識と経験について交流を行うこと

により、水サービスの効率性及び透明性を改善するプロセスに水道事業体が絶え間なく取り組むことを促進することにあります。

欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC) のパートナー

EBの現在のパートナーは、以下のとおりです。

- *各国の水道協会
 - ・ DANVA : デンマーク上下水道会社協会
 - ・ FIWA : フィンランド水協会
 - ・ Norsk Vann : ノルウェー上下水道会社協会
 - ・ Vewin : オランダ水道会社協会

及び

- * スカンジナビア 6都市グループの3事業体
 - ・ Helsingin Vesi (ヘルシンキ水道、フィンランド)
 - ・ Københavns Energi (コペンハーゲンエネルギー、デンマーク)
 - ・ Oslo kommune VAV (オスロ水道、ノルウェー)

(出典) http://www.waterbenchmark.org/content/about_us.html

以下に、欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC) の活動概要について紹介することとします。

1. 「2011年上下水道ベンチマーク」報告書の概要

(訳注)

欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC) の「2011年上下水道ベンチマーク」報告書は2012年2月24日に EBCのホームページで公表されている。なお、表題は「*Learning from International Best Practices*」であり、報告書の目次は、以下のとおりである。

(目次)

序文

はじめに

水道分野の業務実績比較

最善の方法の事例紹介 (Oasen, Eau de Paris, Services Industriels de Genève)

下水道分野の業務実績比較

参加事業者の経験 (Canal de Isabel II, Aquanet SA, Thames Water)

巻末の注

(出典)

http://www.waterbenchmark.org/content/pdf/EBC_IB2010_external_report.pdf

(参考)

<http://www.waterbenchmark.org/content/documents.html>

以下は、当該報告書から、その概要を仮訳したものである。

序文

2011年、欧州ベンチマーキング共同活動 (EBC) は第5回上下水道サービス国際ベンチマーキングの取り組みを企画し、前年より10%多い、19の異なる国々から45の事業者が参加した。過去数年間、我々は水セクターにおいてベンチマーキングに対する要求が増大していることを経験している。今日、業務改善のための運営管理ツールとして、ベンチマーキングは真に必要なものである。ベンチマーキングは、効果的で持続可能な、そして効率的なサービスを創り出し、予見される厳しい経済状況に対応し、そして、新たなEUの資源効率性戦略に貢献することによって、事業者の運営管理を支援するものである。

役割：業務実績の改善

EBCプログラムは、開始以来、ベンチマーキングの最終目標であるサービスの改善に焦点を当てて努力すべきであると認識しつつ、IWA/AWWAのベンチワーキングの枠組みに沿って展開している。ノルウェーのオスロにおける2011年EBCベンチマーキングワークショップでは、参加事業者から70名の代表者が率先的な取組及び新たな手法について交流するために集まった。

次のレベルに向けたプログラムの取組み

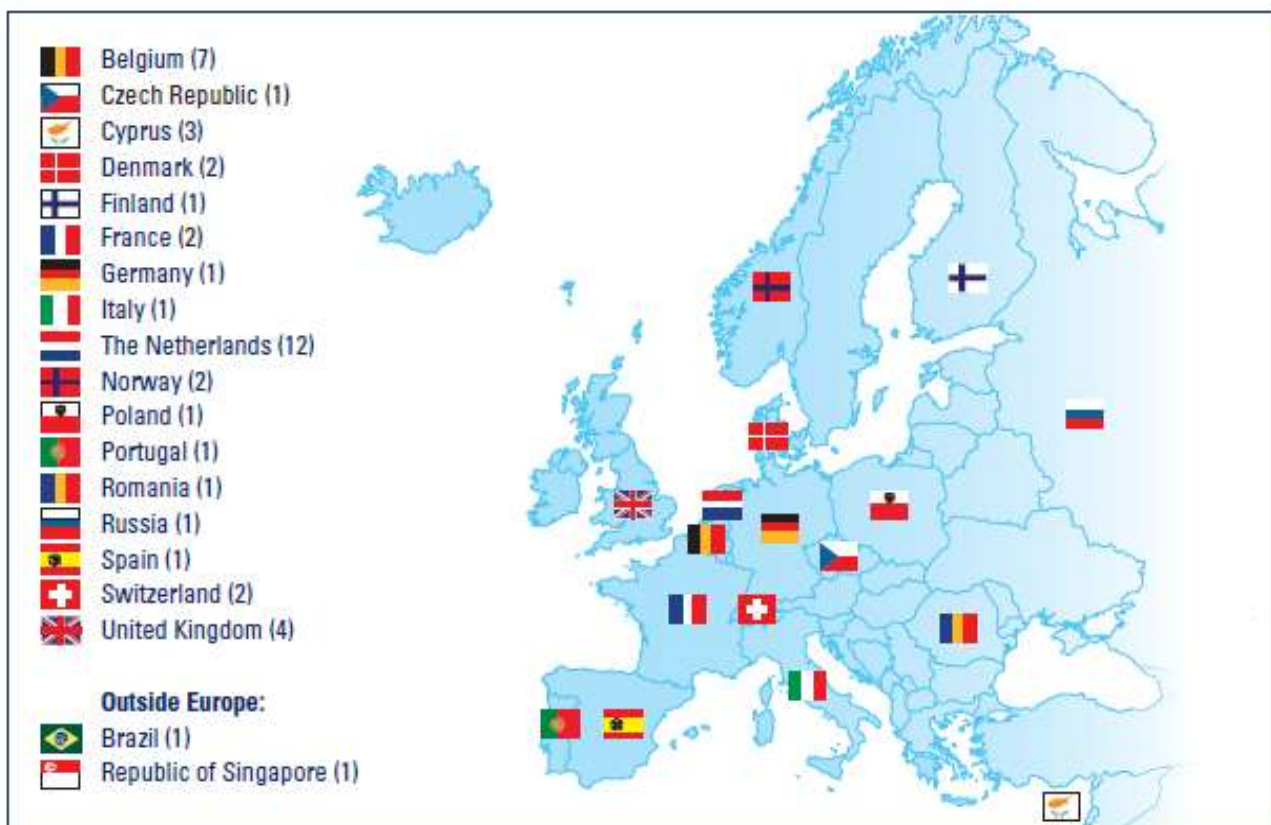
過去数年間において、EBCは国境を越えたベンチマーキングの試行から、毎年の取組みと参加者の増加を伴って、専門的で国際的なベンチマーキングプログラムに発展している。初期の参加者のおかげで、プログラムは自己資金で行われている。しかし、EBCプログラムは、プログラムをさらに展開しネットワークを拡大する可能性において限界がある。プログラムが実行可能であることが示された今、次のレベルに向けて取り組むべき時期である。

はじめに

EBC2011 年国際ベンチマーキングの取組み

2011 年、欧州ベンチマーキング共同活動（EBC）は上下水道サービスのための第 5 年次の国際ベンチマーキングの取組みを主催し、19 カ国から 45 事業者が参加した。2011 年の取組みは 2010 年のデータを分析したものであり、プロジェクトは Vewin（オランダ水道会社協会）がまとめ役となり、Accenture の支援を得た。

[EBC2011 年国際ベンチマーキングの 19 カ国・45 参加事業者一覧]



ベルギー (Belgium)

- _ Aquafin NV
- _ Intercommunale des Eaux du Centre du Brabant Wallon (IECBW)
- _ PIDPA
- _ Société Publique de la Gestion de l'Eau (SPGE)
- _ Société Wallonne des Eaux (SWDE)
- _ Vivaqua
- _ Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)

ブラジル (Brazil)

- _ Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp)

チェコ共和国 (Czech Republic)

- _ North Moravian Water Works and Sewerage Ostrava (aqualia SmVaK Ostrava)

キプロス (Cyprus)

- _ Water Board of Larnaca
- _ Water Board of Lemesos
- _ Water Board of Nicosia

デンマーク (Denmark)

- _ Københavns Energi
- _ VCS Denmark
- フィンランド (**Finland**)
- _ Porvoo Water
- フランス (**France**)
- _ Eau de Paris
- _ Le Service Technique de l'Eau et de l'Assainissement de Paris (STEA)
- ドイツ (**Germany**)
- _ Hamburg Wasser
- イタリア (**Italy**)
- _ Società Metropolitana Acque Torino S.p.A. (SMAT)
- オランダ (**The Netherlands**)
- _ Brabant Water
- _ Dunea
- _ Evides
- _ Gemeente Rotterdam
- _ Gemeente Utrecht
- _ Oasen
- _ PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
- _ Vitens
- _ Waterbedrijf Groningen
- _ Waterleidingmaatschappij Drenthe (WMD)
- _ Waterleiding Maatschappij Limburg (WML)
- _ Waternet
- ノルウェー (**Norway**)
- _ Oslo kommune VAV
- _ Sandnes kommune, Kommunalteknikk
- ポーランド (**Poland**)
- _ Aquanet S.A.
- ポルトガル (**Portugal**)
- _ Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL)
- シンガポール共和国 (**Republic of Singapore**)
- _ Singapore's national water agency (PUB)
- ルーマニア (**Romania**)
- _ S.C. Apaserv Satu Mare S.A.
- ロシア (**Russia**)
- _ MSUE Mosvodokanal
- スペイン (**Spain**)
- _ Canal de Isabel II
- スイス (**Switzerland**)
- _ ERZ Stadt Zurich
- _ Services Industriels de Genève (SIG)
- 英国 (**United Kingdom**)
- _ Scottish Water
- _ Severn Trent Water
- _ Thames Water Utilities Limited
- _ Yorkshire Water

2011年ベンチマーキングの手順

2011年の初期に登録が開始され、2011年3月のスペイン・バレンシアでのIWA PI 2011ベンチマーキング会議と並行して、EBCは新たな参加候補者のためのオリエンテーションワークショップを催した。登録した事業体は、2011年7月まで、データを収集し専用の安全なウェブサイトを通じてEBCの調整室宛に提出することができた。EBCチームはデータの質を保証するため、過去の取組みで提供されたデータ、発行された年次報告及び類似会社の結果と比較することにより、報告された会社のデータを慎重にチェックした。一貫性がみられなかった場合には、必要があれば、会社はデータを修正又は確認することが求められた。2011年9月初め、EBCの評価モデルにより分析された5分野（水質、信頼性、サービスの質、持続可能性及び財務・効率性）における業務実績についての情報を備えた報告書案が全ての参加事業体に送付された。

ワークショップ：手順の最重要部分

2011年10月、オスロ上下水道事業体（Oslo kommune VAV：Oslo water and wastewater utility）によって主催された2日間のワークショップにおいて、業務実績評価部分の予備結果について討論が行われた。業務実績の比較結果から学ぶとともに最善の取組みや新たな手法について情報交換するため、参加事業体の70名を超える代表者がオスロのホテルに集合した。最善の取組み及び特別のトピックスに関する14セッションが設けられ、参加者は経験を共有することができた。トピックスは、持続可能性から顧客サービスとアセットマネジメントまでにわたるものであった。また、事業体内における学習、共同及びナレッジマネジメントの改善に関するトレーニングが、Accentureによって実施された。

最善の取組みと新たな手法からの学習

ワークショップの後、参加者は提出したデータを修正するための最後の機会を有した。2011年11月、上下水道サービスの主要業務指標（key performance indicators）から選択された項目を示す最終的な会社の報告書が各参加者に送付された。参加事業体は、「www.waterbenchmark.org」におけるオンライン報告ツールを通じて、すべてのEBC業務指標及びコンテキスト情報変数（context information variable）に関する追加のグラフを作成することが可能である。これらのグラフは、年数の範囲、類似グループ、その他の特定のクライテリアによるフィルタリングの結果を選択することにより、個別に作成することができる。このようにして、分析は、参加者の各々のニーズに最もマッチしたものとなる。ベンチマーキングワークショップ及び報告書は、会社の業務実績についてのさらなる内部での議論のための必須の情報を提供するものとなるとともに、このようにして、事業体が各自のプライオリティに従った改善行動を進めることを手助けするものとなる。

（文責）センター専務理事

安藤 茂

配信先変更のご連絡等について

「JWRC水道ホットニュース」配信先の変更・追加・停止、その他ご意見、ご要望等がございましたら、会員様名、担当者様名、所属名、連絡先電話番号をご記入の上、下記までEメールにてご連絡をお願いいたします。
〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-8-1 虎ノ門電気ビル2F（公財）水道技術研究センター ホットニュース担当

E-MAIL：jwrchot@jwrc-net.or.jp

TEL 03-3597-0214 FAX 03-3597-0215

また、ご連絡いただいた個人情報は、当センターからのお知らせの配信業務以外には一切使用いたしません。

水道ホットニュースのバックナンバーについて

水道ホットニュースのバックナンバー（第58号以降）は、下記アドレスでご覧になれます。

<http://www.jwrc-net.or.jp/hotnews/hotnews-h23.html>