

平成29年度 水道局運営方針

(局長:河谷 幸生)

計画

区・局の目標（何をめざすのか）
事業の持続性とお客さまからの信頼性を確保する。

区・局の使命（どのような役割を担うのか）
・安心・安全で良質な水を安定的に、公正な料金で提供する。 ・本市の技術や施設等を有効活用し、国内外の水道事業や環境に貢献する。

平成29年度 局運営の基本的な考え方（局長の方針）
・「お客さま志向」の水道づくりをめざして、施設の耐震性強化など水道施設整備を着実に推進し、信頼性の確保へ繋がる情報発信の充実に取組み、安心・安全で良質な水の安定供給を図る。 ・経営基盤の強化のため、職員数の見直しや企業債残高の削減に引き続き取り組むとともに、施設のダウンサイジングなど効率的な運営体制の構築に努めていく。 ・国内外の水道事業の発展に貢献するため、取水から給水までのトータルシステムにより、他の自治体との広域的な連携を推進するとともに、民間事業者と連携し水道事業の海外展開に向けた取り組みを行う。 ・水道事業の持続的な発展につなげるため、経営形態の見直し検討を行う。

重点的に取り組む主な経営課題（様式2）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題1】災害に強い水道づくり 災害発生時においても水を安定供給できる状態を実現する。	【1-1 施設の強靱化による水の安定供給】 基幹施設を最優先した耐震化や鉄管の更新、施設運用自家発電設備の設置などにより震災時における断水被害を低減する。

主な具体的取組（29年度予算額）

【1-1-1】浄水施設整備事業の推進(5,017百万円) 豊野浄水場の耐震化や庭窪浄水場への自家発電設備の設置等、基幹施設の耐震化などを進める。 【1-1-2】配水管整備事業の推進(13,255百万円) 耐震性能の劣る鉄管等の更新整備を進めることで、震災時における断水被害の低減を図る。
--

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題2】安全で良質な水の提供 より安全で良質な水を24時間365日、お客さまへ提供する。	【2-1 安全で良質な水の供給】 ISO22000に基づく水道水の安全・品質管理のもと、取・浄・配・給水の各過程での適切な水質管理に取り組む。

主な具体的取組（29年度予算額）

【2-1-1】適正な浄水処理と水質管理 浄水処理の各プロセスを適切に運転・維持管理し、安全で良質な水道水を製造しつつ、日平均残留塩素濃度が0.1～0.4mg/Lとなるよう浄水場出口の制御目標値及び配水場追加塩素の注入率の変更をきめ細やかにコントロールするとともに、浄水処理の安定性の更なる向上を図るため、水質事故発生を抑制するための取組を行う。

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題3】お客さまの視点に立ったサービスの向上 お客さまの信頼を得られるよう、お客さまセンター等を通じていただいた意見や要望を参考に、お客さま満足度の高いサービスの提供や、お客さまのニーズに的確に対応した情報発信と施策の展開が、局全体でできている状態をめざす。	【3-1 お客さまの視点に立ったサービスの向上】 ・お客さま満足度や意見等を把握・分析し、業務改善・施策へ反映する。 ・局の施策が、わかりやすく情報発信できているか、施策の意義が理解（評価）されているかなどを調査し、結果を情報発信の内容に反映する。

主な具体的取組（29年度予算額）

【3-1-1】お客さまセンターの満足度の向上(239百万円) お客さまセンターにおいて、お客さまからのご意見等を集計・分析し、業務改善・施策反映を継続的に行う。 【3-1-2】お客さまの視点に立った情報発信・提供(196百万円) 局の施策に関するホームページの掲載内容について、インターネットアンケートにより、わかりやすさや施策の意義が理解（評価）できるかなどの調査を行い、ホームページの内容を見直し、情報発信を行う。
--

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題4】他の水道事業者への貢献と国内外への事業展開 本市の持つ技術、ノウハウ、資産を活用しながら、大規模水道事業者として、国内外水道事業の発展に貢献する。	【4-1 国内外の水道事業者への貢献】 近隣の中小水道事業者に対し、技術支援や人材育成などの技術協力を行うとともに、アジアを中心とした水道事業の海外展開を推進する。

主な具体的取組（29年度予算額）

【4-1-1】他の自治体との広域的な連携 業務受託(収入 10百万円) 水質検査などの各種分析や長期計画の作成支援、設計・施工監理に対するアドバイスなどの技術支援業務を受託する。 【4-1-3】官民連携による水道事業の海外展開(収入 2百万円) ホーチミン市水道総公社(SAWACO)へ配水場整備の事業化に向けた支援を含めて技術交流を実施するとともに、アジアを中心とした海外の水道事業者との新たな事業案件を発掘するため、関係機関と連携して取組、協議、調整を行う。
--

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題5】環境への貢献 地球環境保全への取組みを行い、環境への負荷の少ない社会を築くために水道事業に関する消費電力の低減化を図る。	【5-1】地球環境等に配慮した事業運営 電力を多量消費するポンプ設備の省エネルギー化を進めるとともに、再生可能エネルギーによる発電量拡大を図る。
主な具体的取組（29年度予算額）	
【5-1-1】省エネルギー設備の導入（104百万円）金額は具体的取組1-1-1の内数 豊野浄水場揚水ポンプに使用電力量を削減できる回転速度制御設備の導入を進める。 【5-1-2】再生可能エネルギーの利用向上（5百万円）金額は具体的取組1-1-1の内数 咲洲配水場に小水力発電設備の導入を進める。	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題6】経営形態の見直し 経営形態の見直しにより、事業の効率性や発展性が最大限発揮されるとともに、大阪府内水道事業の一元化（府域一水道）も見据えた広域化による規模の拡大を図る。	【6-1】経営形態の見直しの成果 経営形態の見直しを実現するとともに、安心・安全のサービスレベルを維持したうえで、民間経営のノウハウを取り入れ、効率性や発展性を発揮できるよう、安定的な制度運用を図る。
主な具体的取組（29年度予算額）	
【6-1-1】経営形態の見直しに向けた取組み 水需要の減少傾向が続くなかでも多額の更新費用が見込まれる管路の耐震化の迅速化など、水道事業の直面する諸課題の解決を図る必要があるため、市会での指摘も踏まえつつ、大阪府内水道事業の一元化（府域一水道）を見据えながら、国会で審議中の水道法改正案（新たな運営権制度）の活用も含め、経営形態の見直し検討を行う。	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等（様式3）

主な取組項目	取組内容
職員数の見直し	業務の委託化や見直し・効率化を積極的に推進することにより職員数の削減に努め、将来的に職員数1,000人以下をめざす。
主な取組項目	取組内容
浄水場のダウンサイジングの推進	水需要と施設能力との乖離が続いていることから、事業の効率化を図るため、浄水場のダウンサイジングを実施する。
主な取組項目	取組内容
企業債残高の削減	経営基盤強化のため、企業債残高を引き続き削減する。

自己評価

1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

局全体の取組については、概ね目標を達成しており、予定通り進捗したものと認識している。

安心・安全で良質な水を安定的にお客様へお届けするため、浄水場施設をはじめとする基幹施設や管路の耐震性強化、南海トラフ巨大地震の被害想定を踏まえた津波浸水や長期停電への対策など、災害に強い水道づくりに向けて浄水施設・配水管整備事業を進めた。

その他の経営課題である、危機管理体制の一層の充実、安全で良質な水の提供、お客様の視点に立ったサービスの向上、他の水道事業者への貢献と国内外への事業展開、環境への貢献については、業績目標を達成しており、全体的に順調に進捗しているものと考えている。

一方、経営形態の見直しについては水道法改正案の廃案により見直し案の確定までには至らなかったものの、新たな運営権制度の活用を含めて、経営形態のあり方について検討を進めた。

当局では、平成30年度を初年度とする10か年の計画となる「大阪市水道経営戦略(2018-2027)」を策定したところであり、将来にわたる市民・お客さまの安心安全とともに、都市の発展にも寄与できる事業経営に引き続き取り組んでいく。

解決すべき課題と今後の改善方向

概ね戦略は順調に進捗しているものの、管路更新の埋戻材料に係る不適正施工や、一時的ではあるが水道水中の残留塩素濃度が基準値を下回る事象が発生したこと、また、個人情報の漏えい事故が多く発生したことは、事業運営におけるリスクが顕在化したものと言え、解決すべき課題であると認識している。

当局では、水道事業を推進していく上で日常業務に潜むリスクに対応するため、平成30年度からリスクマネジメント体制を強化するとともに、ISO22000水安全マネジメントシステムによる品質管理マネジメントをより徹底することにより、リスク発生の回避に努めていく。

なお、管路更新における埋戻材料に係る不適正施工に対しては、再発防止策を講じることにより、工事に関する業務品質を確保していく。

また、個人情報の漏えい事故に対しても組織内の内部統制や情報セキュリティを強化することにより、徹底した再発防止を図る。

経営形態の見直しについては、水道事業の直面する諸課題の抜本的な解決を図る必要があるため、これまでの市会の指摘も踏まえつつ、府域一水道を見据えながら、国会に再提出された水道法改正案に基づく運営権制度の活用も含め、今後採りうる方策を検討する。