

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題 1

【安心安全確保に向けたリスクに強い水道の構築】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

【災害に強い水道づくり】  
 ・災害発生時においても水が安定的に供給されている状態  
 ・仮に、一時的に水の供給が停止しても早期の回復が可能な状態

【安全で良質な水の供給】  
 ・より安全で良質な水を24時間365日、お客さまへご提供できている状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【災害に強い水道づくり】  
 ・南海トラフ巨大地震による被災リスクはかつてないほど高まっている中において、約5,200kmの延長を有する管路の耐震管率( )は27.6%(平成28年度末)となっている。また、3浄水場8つの浄水処理系統のうち、耐震化された系統を有するのは庭窪浄水場の1系統のみであり、耐震化済み能力は、243万m<sup>3</sup>/日のうち、24万m<sup>3</sup>/日(平成29年度末)となっている。  
 ・停電対策として、配水場への施設運転用自家発電設備の整備は完了(平成28年度末)しているが、東日本大震災を踏まえた停電の長期化を勘案すると、整備対象を取浄水場へも拡大する必要がある。  
 ・水道事業の継続及び早期再開を実現するための戦略計画として、「水道局事業継続計画(BCP)」を策定している。

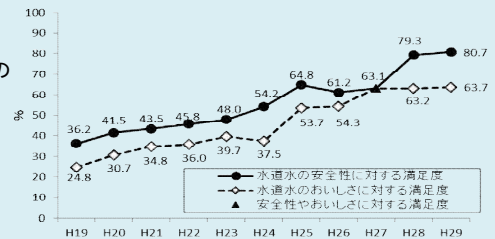
$$\text{管路の耐震管率} = (\text{耐震管延長}) / (\text{管路延長}) \times 100$$

【安全で良質な水の供給】  
 ・高度浄水処理水を全市通水(平成12年3月)しており、かび臭などの異臭味は完全に除去できるなど、水道水質は大きく改善している。  
 ・しかし、依然として、水道水に対する不満にカルキ臭が挙げられるなど、お客さまニーズも多様化している。  
 ・カルキ臭の対策として、水道法に基づく残留塩素濃度の基準(0.1mg/L以上)を遵守しながらも、できるだけ低く(0.4mg/L以下)抑えるよう、きめ細やかなコントロールに取り組んでいる。  
 ・より安全で良質な水道水の安定供給をめざし、水安全計画やその他の安全・品質管理の取組を統合した当局独自の「水安全マネジメントシステム」を構築し、ISO22000(食品安全管理の国際規格)の認証を取得し運用している。(平成20年12月認証取得 公営の水道事業体としては世界初)  
 ・水質試験所では、全国で初めて水道水質検査優良試験所規範(水道GLP)を取得し、水道水の水質検査・試験の精度を確保し、お客さまに信頼性の高い水質検査結果をお知らせするよう努めている。(平成17年12月 認定取得)

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

【災害に強い水道づくり】  
 ・南海トラフ巨大地震の発生時において、現状では、管路や浄水場の被害や停電により、広域的な断水が発生する恐れがある。  
 ・「水道局事業継続計画(BCP)」は、現時点で想定される災害時における当局の対応が中心となっている。しかしながら、大規模災害時には、他都市からの応援も受け入れながら対応することになるほか、今後、地震災害に加え、大規模水害、水道施設テロなど、現時点の想定を超える水道水の安定供給を妨げる様々な脅威の増大が想定される。また、実際の震災時に、策定したBCPにしたがって職員が適切に行動することができるよう、平常時から準備しておかなければならない。

【安全で良質な水の供給】  
 ・近年、安全性とおいしさの満足度の評価は上昇傾向を示し、これまでの浄水処理技術の向上と安定供給の取組が一定の成果をあげていると考えられる。しかしながら、万が一水質事故が発生した場合には満足度は低下すると考えられる。



課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

【災害に強い水道づくり】  
 ・切迫する南海トラフ巨大地震に対して、必要レベルの給水継続と早期復旧が可能となるよう、铸铁管等の非耐震管を短期集中的に更新し、管路耐震化を促進するとともに、3浄水場において耐震化された浄水処理系統の確保とそれに併せた自家発電設備による停電対策等を推進する。  
 ・大規模災害時の他都市からの応援の受け入れ体制や今後想定される様々な脅威に対応できるよう「水道局事業継続計画(BCP)」を適宜拡充するほか、職員の災害対応能力の習熟など組織の危機管理体制を充実するとともに、地域や関係機関との連携強化、市民の防災意識の一層の向上を図る必要がある。

【安全で良質な水の供給】  
 ・今後、お客さまの水道水の安全性とおいしさに関する満足度を向上させるためには、水質事故の発生を防止するとともに、更なるステップアップとして浄水処理の高度化に加えて水質事故の発生を抑制するための取組を有機的に結び付け、効果的に事業を推進する必要がある。  
 ・水質事故発生を防止するための主な取組については、安全性、おいしさ、安定供給に関する取組として、原水水質や浄水処理過程での水質監視の強化、残留塩素濃度管理に関する取組があげられる。  
 ・多様化するお客さまニーズに対して、市内に分散配置されている二次配水場を拠点とした塩素分散注入システムへの順次移行、塩素注入制御をきめ細かくするなど各種取組を進めており、引き続き市内全域に均衡のとれた最適な残留塩素濃度制御を行う必要がある。  
 ・また、より安全で良質な水を提供し続けるためには、カルキ臭等の原因となる微量な物質の更なる除去等の浄水処理技術の高度化に関する調査研究を推進する必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

計画

評価

めざす成果及び戦略 1 - 1 【災害に強い水道づくり】

計画	めざす状態<概ね3～5年間で念頭に設定> ・管路及び浄水施設の耐震化や自家発電設備の設置など、着実に施設整備が推進されている状態。 ・地震等災害時における水道事業の継続と早期復旧が可能な組織が構築できている、地域・関係機関との連携と市民の防災力が向上している状態。	戦略<中期的な取組の方向性> ・切迫する南海トラフ巨大地震への備えを戦略的に進めるため、地震時に被害が集中する鉄管等の非耐震管を更新し、管路耐震化を促進する。加えて、浄水場における被害を抑制し、浄水処理を継続するため、系統単位で浄水施設の耐震化を進めるとともに、これに併せて施設運転用自家発電設備を整備する。 ・水道に関する被害想定を適宜点検・見直すとともに、職員に対して計画的に訓練・研修を実施し災害対応の習熟を図るほか、他都市等からの応援受け入れ方法などを含めた、災害時の行動計画である「水道局事業継続計画(BCP)」を継続的に改善する。また、多様な広報媒体の活用や、区・地域との合同訓練などを利用し、水備蓄や応急給水の仕組みについての市民の理解を深める。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 重点目標 ・管路の耐震化(平成34年度末:管路の耐震管率35%)  重点目標 ・浄水施設の耐震化と自家発電設備の設置(平成34年度末:耐震化された浄水施設の能力69万m3/日) ・職員の災害対応にかかる認識の向上(平成34年度末:職員の災害対応にかかる理解度90%以上をめざす) ・市民の防災意識の向上(平成34年度末:応急給水の仕組みの理解度90%以上維持をめざす)	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	今後の対応方向	有効性が「イ」の場合は必須
			A:順調 B:順調でない	

具体的取組 1 - 1 - 1 【管路耐震化の推進】

28決算額 11,775百万円 29予算額 11,069百万円 30予算額 13,299百万円

計画	取組内容 切迫する南海トラフ巨大地震の備えとして、地震時に特に被害が集中する鉄管を耐震管(離脱防止型継手を有するダクタイル鉄管及び鋼管)に更新し、震災時における断水被害の低減を図る。	業績目標(中間アウトカム) ・管路の更新延長を70km以上[平成30年度] (参考) ・管路の耐震管率30%(平成30年度未見込) 【撤退基準】 対象外(複数年事業)
		前年度までの実績 平成29年度実績(見込) ・管路の更新延長:70km 平成28年度実績 ・管路の更新延長:70km

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組 1 - 1 - 2

【浄配水施設基盤強化の推進】

28決算額 6,957百万円 29予算額 6,151百万円 30予算額 8,065百万円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	浄水場の耐震化などの施設の強靱化を推進するとともに、安全で良質な水供給体制の強化や施設機能の維持・向上に資する多角的かつ効率的な施設整備により、水道事業の基盤強化を図る。	浄水施設（豊野浄水場）の耐震化 ・凝集沈でん池（半量）底版の築造（平成30年度完了） ・庭窪浄水場への施設運転用自家発電設備の設置（平成30年度完了） 【撤退基準】 対象外（複数年事業） 前年度までの実績 平成29年度実績 ・浄水施設（庭窪浄水場1系）の耐震化完了（見込） ・庭窪浄水場施設運転用自家発電設備の機器製作の完了（見込） 平成28年度実績 ・配水場への施設運転用自家発電設備の設置完了

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	:目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1 - 1 - 3

【危機管理体制の一層の充実】

28決算額 3百万円 29予算額 32百万円 30予算額 9百万円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	・地震・風水害など個々の災害における被害想定の見直しに伴い、他都市等からの応援の受入方法等を含めた「水道局事業継続計画(BCP)」を改訂する。 ・当局職員に対し、計画的な研修・訓練を実施し災害対応の習熟を図る。 ・地域との連携強化を図るため、区が実施する総合的な防災訓練の場などを活用した応急給水訓練を実施する。 ・危機管理の取り組みや応急給水の仕組みについて、市政モニターアンケート等を活用し市民の理解度を確認するとともに、飲料水備蓄率についても調査し、調査結果に基づき、備蓄率向上に向けた活動の計画を策定する。	職員向け研修及び訓練において、災害情報システムの習熟を含めた実践的な災害対応について「理解できた」の割合85%以上 ・区・地域実施の総合防災訓練における応急給水の仕組みなどについて市民の「理解できた」の回答割合90%以上 【撤退基準】 ・上記研修・訓練実施後において、職員の「理解できた」の割合が85%未満の場合は研修・訓練計画について見直しを行う。 ・区・地域における応急給水の仕組みについて市民の「理解できた」の割合が90%未満の場合は、訓練内容について見直しを行う。 前年度までの実績 ・地震・風水害などの個々の災害における被害想定の見直しを実施。 ・対象ハザードを地震・風水害として再構成し、水源・水質事故や配水管、給水管の事故、テロ行為などについては、事故の対象によって迅速かつ的確な対策が実施できるよう、事故対応マニュアルを策定 ・「災害対策基礎理解研修」における職員の理解度:89.4%(平成28年度) ・応急給水の仕組みについての市民の理解度:94.1%(平成28年度)

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	:目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 」、 「×」がある場合は必須
	:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 1 - 2 【安全で良質な水の供給】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> より安全で良質な水の供給を日々24時間、持続的に確保する。	戦略<中期的な取組の方向性> 「ISO22000」に基づく水道水の安全・品質管理のもと、水質基準を遵守すべく、適正な浄水処理はもとより、取・浄・配・給水過程における各過程に応じた適切なリスクマネジメントに取り組む。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 重点目標 年間浄水場水質事故ゼロ [参考]浄水場水質事故 浄水場において発生した事故により、水質基準を満たさない水道水が浄水場から配水され、お客さまに影響を及ぼす恐れのある事故。	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
			今後の対応方向	有効性が「イ」の場合は必須
		A:順調 B:順調でない		
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		

具体的な取組 1 - 2 - 1 【適正な浄水処理と水質管理】

		28決算額	円	29予算額	円	30予算額	22百万円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） 市内給水栓における残留塩素濃度の平準化水準を表す指標である「OPI - Cl <sub>2</sub> (1)」の年間達成率80%以上を達成する。 (1)市内給水栓において、安全性を確保しながら、塩素臭を低減し、より快適に水道水を使用いただくために大阪市で独自に設定した指標【水質テレメータの残留塩素濃度の日平均が設定範囲内(具体的な数値については平成29年度末に設定予定)にあった日数】÷【水質テレメータの年間稼働日数】×100 急速砂ろ過池処理水濁度の日平均値0.1度以下を100%確保の継続 [撤退基準] それぞれの目標値を達成できない場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 浄水場出口の制御目標値及び配水場追加塩素の注入率について、高頻度で濃度に即した変更を行い、きめ細やかにコントロールを行っている。急速砂ろ過池処理水濁度の日平均は継続して0.1度以下を保っている。					
	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「、」、「×」がある場合は必須					
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)					
	取組実績	課題 左記に「、」、「×」がある場合は必須					
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 左記に「、」、「×」がある場合は必須					
		:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成					
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)					



具体的取組 1 - 2 - 2

【浄水処理技術の調査研究の推進】

28決算額 33百万円 29予算額 34百万円 30予算額 42百万円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	<p>より安全で良質な水道水の供給を目的として、現在の高度浄水処理システムの効率化・最適化に関する調査研究並びに新たな浄水処理方式に関する調査研究を推進する。</p> <p>(高度浄水処理システムの効率化・最適化に関する調査研究)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浄水処理対応困難物質等の原水汚染状況や浄水処理性の確認、測定方法の確立等によるリスク評価</li> <li>・複層ろ過の運用条件の最適化に関する調査</li> <li>・粒状活性炭の品質に関する調査</li> <li>・オゾン処理の効率化に関する調査</li> </ul> <p>(新たな浄水処理方式に関する調査研究)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・膜ろ過技術の活用に関する調査</li> </ul>		<p>浄水処理対応困難物質等(厚生労働省通知に示される浄水処理対応困難物質及び過去に水質事故の原因となった物質等:35物質)のリスク評価数</p> <p>現状:14(平成28年度末) 目標値:35(平成30年度末)</p> <p>【撤退基準】</p> <p>リスク評価の目標が達成できなかった場合には、事業を再構築する。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>浄水処理対応困難物質等のリスク評価数 平成28年度:14</p> <p>高度浄水処理システムの効率化・最適化については、複層ろ過の導入による安定した処理能力の確保、オゾン処理条件に関する調査研究を行い、新たな浄水処理方式に関する調査研究については、ハイブリッド膜ろ過システムの応用や民間と膜ろ過技術の適用に関する共同研究を行った。</p>	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	<p>:目標達成(見込) (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり進捗 (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>:目標未達成(見込) (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり進捗 (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>:撤退基準未達成</p>			
	戦略に対する取組の有効性	<p>:有効</p> <p>×:有効でないため取組を見直す</p> <p>:中間アウトカム未設定(未測定)</p>		
自己評価	取組実績		課題 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	<p>:目標達成 (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり実施 (<input type="checkbox"/>)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>:目標未達成 (<input type="checkbox"/>)取組は予定どおり実施 (<input type="checkbox"/>)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>:撤退基準未達成</p>			
	戦略に対する取組の有効性	<p>:有効</p> <p>×:有効でないため見直す</p> <p>:中間アウトカム未設定(未測定)</p>		

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題2

### 【新たな価値の創造に向けたサービス向上と組織力強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

**【お客さまサービスの維持・向上の取組】**

・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、お客さまの信頼を得られるよう、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。

**【水道局ICT計画の推進】**

・「水道局ICT計画」（平成29年度末に策定予定）に基づき、ICTの徹底活用と適正利用に関する各施策を着実に実施することで、お客さまサービスの向上・創出や、業務の効率化・迅速化・高度化、業務精度の向上（ケアレスミスの削減）などが達成されている状態。

**【人材育成の推進（研修受講者の理解度の向上）】**

・すべての職員が、集合研修（Off-JT）、職場OJT、自己啓発などの効果的な研修により水道技術や企業経営スキルを幅広く習得し、能力を発揮することで、局の課題である「少数精鋭体制での持続的な事業運営」が達成されている状態。

### 現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

**【お客さまサービスの維持・向上の取組】**

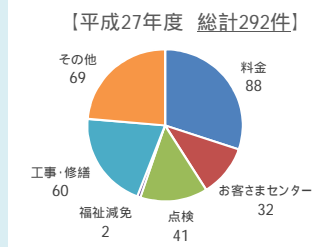
インターネットアンケートによる「大阪市の水道」を総合的に考えて「評価できる」割合

局施策の提示前：H22:50.7% H23:53.0% H24:52.7% H25:66.2% H26:63.8% H27: 77.0% H28:77.0%

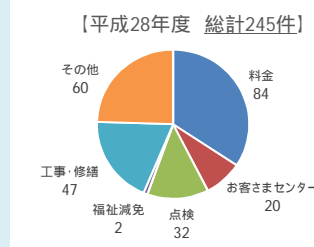
局施策の提示後：H22:61.2% H23:62.8% H24:62.0% H25:60.9% H26:66.7% H27:76.0% H28:80.7%

お客さまの意見・要望・苦情等データ、市民の声の件数【図1、2】

【図1】



【図2】



お客さまセンター開設後に受付けた意見・要望から、組織的に局業務の改善に反映した件数

・平成28年度末までに累計30件

・近年におけるお客さまサービス向上事例

・毎月点検の実施（平成20年～）

・お客さまからの電話等による受付業務（広聴機能を含む）を一元的に行うお客さまセンターの開設（平成20年～）

・料金のクレジットカード決済の導入（平成26年6月開始）

・基本水量の廃止、基本料金の引き下げ、最高単価の引き下げ（平成27年10月実施）

**【水道局ICT計画の推進】**

・当局では、平成3年度に「総合情報システム推進委員会」を設置した後、4年度に「総合情報システム開発構想」、19年度に「情報化基本構想」を策定し、これまで浄水場運転管理システム、営業所オンラインシステム、人事給与システム、情報システム統合基盤などの導入に取り組んできた。また、ICTに対するガバナンスを強化するため、28年度に「水道局ICT計画の推進に関する規程」を制定し、「水道局ICT計画推進委員会」を設置した。

**【人材育成の推進（研修受講者の理解度の向上）】**

現在の受講者評価シートでは、次の項目のみをアンケートしている。

「研修時間」、「配布資料」、「研修理解度」、「今後の業務に活用できるか」、「満足度」、「感想、意見、改善点」、「総合満足度」、「その他意見」

### 要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

**【お客さまサービスの維持・向上の取組】**

・お客さまサービスの向上に継続して取り組んできており、これまでお客さまからいただいたご意見・ご要望を分析・検討し局業務の改善に活かしてきている。大阪市の水道への総合評価についても、「評価できる」割合が近年向上を続けており、今後、この割合を保持し、さらに向上させるためには、お客さまの求める情報が発信できているか、また、発信している情報が分かりやすい内容となっているかについて、お客さまの声を生かしながら、継続的に見直していくことが必要である。

**【水道局ICT計画の推進】**

・急速に進歩普及するICTとこれに関連する機器や新たなサービス展開を、お客さまサービス向上や業務効率化のほか、水供給システムの確立、危機管理能力の向上など、今後の水道事業にフル活用するには、ICTの活用を、経営に不可欠なものと位置付けたくうえで、全局的な体制で、より積極的、計画的に推進する仕組みが必要である。

**【人材育成の推進（研修受講者の理解度の向上）】**

・これまでの研修の受講者アンケートでは、一般的な聞き方で「良かったか」「満足度」「研修理解度」「今後活用の可能性」などの項目について5段階で集計しており、その結果を次回研修へ反映する仕組みも特に設定していないため、今後の事業運営に必要な水道技術や企業経営スキルを受講者が効果的に取得することのできる研修内容となっているか否かについて、具体的な検証ができていない。

課題<上記要因を解消するために必要なこと>	
<p>【お客さまサービスの維持・向上の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまからいただいたご意見・ご要望を継続的に分析・検討し、局業務へ反映させつつ、お客さま満足度調査を定期的を実施するなど、お客さまに満足いただけるサービスが実現できていることを継続的に確認する必要がある。また、水道局の取組について、様々な媒体を活用し、わかりやすく伝えることで、お客さまの理解をより高めるとともに、アンケートを定期的を実施するなど、お客さまの視点に立ったサービスが実現できていることを継続的に確認する必要がある。</li> </ul> <p>【水道局ICT計画の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後10年間の経営目標などを盛り込んだ(仮称)「大阪市水道経営戦略」(平成29年度末に策定予定)との関連を明確にした内容の「水道局ICT計画」を平成29年度末に策定したうえで、「水道局ICT計画推進委員会」(事務局:ICT推進課)のもと、ICTの徹底活用と適正利用に関する各施策を着実に推進していく必要がある。</li> </ul> <p>【人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当局では、将来の厳しい経営環境の中でも、持続的な事業運営を行うことのできる少数精鋭体制の実現を目指して、研修再構築プランを策定しているところであり、今後研修は、策定されたプランに沿って内容を抜本的に見直すとともに、研修内容がこうした組織の目的と職員のニーズに合った効果的なものとなっているかを検証するため、研修の必要性と内容に関する研修受講者の理解度の把握と向上を目指す取組が必要である。</li> </ul>	

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括	
自己評価	

めざす成果及び戦略 2 - 1 【お客さまサービスの維持・向上の取組】

計画	めざす状態<概ね3～5年間で念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>		
	<p>お客さまセンター等において、常に満足度の高いお客さま対応ができていることを把握しつつ、さらにお客さまサービスの向上のための取組を継続的に行っている状態。また、局ホームページ等を通じてわかりやすい情報発信と、具体的取組で対象とする各施策におけるお客さまの理解(評価)が得られている状態。</p> <p>アウトカム&lt;めざす状態を数値化した指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水道局についての総合的なアンケート調査内容のうち、「お客さまセンター満足度調査」における「総合満足度」4点以上(5点満点)の評価90%以上を継続する。</li> <li>重点施策7項目のすべてについて、ホームページの内容が「わかりやすい」の割合と、施策の意義が「理解(評価)できる」の割合がともに70%以上を継続する。</li> </ul>	<p>・調査手法の見直しを図りながら、「お客さまセンター満足度調査」を定期的実施し、満足度や意見を把握、分析したうえで、満足度の確保に努めるとともに、ICTを活用したお客さまセンターの利便性向上など、新たなお客さまサービス導入を積極的に検討しながら、当局の業務改善・施策への反映を行う。</p> <p>・対象とする施策について、お客さまにとってわかりやすい情報発信となっているか、施策の意義がお客さまに理解(評価)されているか、情報内容に不足している部分はないかをインターネットアンケートにおいて調査したうえで、その結果を情報発信の内容に反映していく。</p>		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	課題 有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況	前年度	個別 全体	
	今後の対応方向		有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況	a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組 2 - 1 - 1 【お客さまセンターの満足度の向上】

28 決算額 158百万円 29 予算額 239百万円 30 予算額 360百万円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)																																				
	<p>各種お届けやお問合せを一括して受付けているお客さまセンターでは、日頃からスピーディかつ丁寧・的確なお客さま対応に取り組んでいるが、さらなる対応の改善につなげるため、「お客さまセンター満足度調査」を実施(年2回)し、利用者の総合的な満足度を把握する。また、お客さまからのご意見等を当局の業務改善・施策へ反映させるため、より効率的な検索や分析を加えるとともに再検証も継続的に行う。</p>	<p>「お客さまセンター満足度調査」を年2回実施し、アンケート対象者の90%以上から「総合満足度」4点以上(5点満点)の評価を得る。</p> <p>【撤退基準】「総合満足度」4点以上が90%未満(年平均)であれば、委託会社に指示し、オペレータへの教育・研修方法の見直しを行う。</p> <p>前年度までの実績</p> <p><b>お客さまセンター満足度</b> (目標値:総合満足度4点以上(5点満点)を各回90%以上)</p> <table border="1"> <caption>お客さまセンター満足度実績</caption> <thead> <tr> <th>回数</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>第1回(21年度)</td><td>86.3%</td></tr> <tr><td>第2回(22年度)</td><td>92.6%</td></tr> <tr><td>第3回(22年度)</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>第4回(22年度)</td><td>90.8%</td></tr> <tr><td>第5回(23年度)</td><td>92.7%</td></tr> <tr><td>第6回(23年度)</td><td>92.8%</td></tr> <tr><td>第7回(24年度)</td><td>94.8%</td></tr> <tr><td>第8回(24年度)</td><td>93.4%</td></tr> <tr><td>第9回(25年度)</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>第10回(25年度)</td><td>94.8%</td></tr> <tr><td>第11回(26年度)</td><td>95.8%</td></tr> <tr><td>第12回(26年度)</td><td>97.4%</td></tr> <tr><td>第13回(27年度)</td><td>96.2%</td></tr> <tr><td>第14回(27年度)</td><td>96.5%</td></tr> <tr><td>第15回(28年度)</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>第16回(28年度)</td><td>95.9%</td></tr> <tr><td>第17回(29年度)</td><td>98.0%</td></tr> </tbody> </table>		回数	満足度	第1回(21年度)	86.3%	第2回(22年度)	92.6%	第3回(22年度)	92.1%	第4回(22年度)	90.8%	第5回(23年度)	92.7%	第6回(23年度)	92.8%	第7回(24年度)	94.8%	第8回(24年度)	93.4%	第9回(25年度)	97.2%	第10回(25年度)	94.8%	第11回(26年度)	95.8%	第12回(26年度)	97.4%	第13回(27年度)	96.2%	第14回(27年度)	96.5%	第15回(28年度)	97.2%	第16回(28年度)	95.9%	第17回(29年度)
回数	満足度																																					
第1回(21年度)	86.3%																																					
第2回(22年度)	92.6%																																					
第3回(22年度)	92.1%																																					
第4回(22年度)	90.8%																																					
第5回(23年度)	92.7%																																					
第6回(23年度)	92.8%																																					
第7回(24年度)	94.8%																																					
第8回(24年度)	93.4%																																					
第9回(25年度)	97.2%																																					
第10回(25年度)	94.8%																																					
第11回(26年度)	95.8%																																					
第12回(26年度)	97.4%																																					
第13回(27年度)	96.2%																																					
第14回(27年度)	96.5%																																					
第15回(28年度)	97.2%																																					
第16回(28年度)	95.9%																																					
第17回(29年度)	98.0%																																					
中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須																																				
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため取組を見直す</p> <p>□: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>																																				
自己評価	取組実績	課題 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須																																				
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須																																				
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため見直す</p> <p>□: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>																																				



具体的取組 2 - 1 - 2

【お客さまの視点に立った情報発信・提供】

28決算額 24百万円 29予算額 190百万円 30予算額 29百万円

計画	<p><b>取組内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重点施策7項目(当局ホームページに寄せられたお問い合わせが多い事項)のうち、今年度の対象とする以下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を行う。具体的には、以下の項目について、年度前半に調査を行い、その結果をもとに、年度内にホームページの内容を見直し、年度後半に再度調査を行う。</li> <li>また、当局が主催又は参加するイベント等において、上記重点施策についてパネル展示を通じた情報発信を行い、お客さまアンケートを実施する。</li> </ul> <p>&lt;平成30年度対象 重点施策(局の取組)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「水道管の更新、耐震化等施設整備事業」</li> <li>「中止・開始等各種手続き」</li> </ul> <p>(参考:重点施策7項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「中止・開始等各種手続き」</li> <li>「水道料金の仕組み」(平成28年度達成済)</li> <li>「料金の支払い方法」(平成29年度実施中)</li> <li>「安全で良質な水の提供」(平成28年度達成済)</li> <li>「災害対策」(平成29年度実施中)</li> <li>「水道管の更新、耐震化等施設整備事業」</li> <li>「水道局の経営状況」</li> </ul> <p>&lt;インターネットアンケート調査項目&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの内容が「わかりやすい」か。</li> <li>施策の意義が「理解(評価)できる」か。</li> <li>情報内容に不足している部分はないか。(特に「わかりにくい」や「理解(評価)できない」場合について)</li> </ul>	<p><b>業績目標(中間アウトカム)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重点施策7項目のうち、今年度の対象とする施策について、年度後半に行うインターネットアンケートにおいて、ホームページの内容が「わかりやすい」の割合と施策の意義が「理解(評価)できる」の割合がともに70%以上</li> </ul> <p>【撤退基準】</p> <p>今年度の対象とする施策について、年度後半に行うインターネットアンケートにおいて、ホームページの内容が「わかりやすい」の割合と施策の意義が「理解(評価)できる」の割合が70%未満の場合は、情報発信の内容を再構築する。</p> <p><b>前年度までの実績</b></p> <p>平成28年度 インターネットアンケート結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの内容が「わかりやすい」の割合:90%</li> <li>施策の意義が「理解(評価)できる」の割合</li> <li>「水道料金制度の課題と是正に向けた取組」:79.5%</li> <li>「高度浄水処理」:91.2%</li> <li>「水質基準について」:85%</li> </ul> <p>平成29年度対象 重点施策(局の取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「災害対策」</li> <li>「料金の支払い方法」</li> </ul> <p>上記2点について、ホームページの内容が「わかりやすい」と施策の意義が「理解(評価)できる」の調査項目のインターネットアンケートを実施中。</p>
	中間振り返り	<p><b>業績目標の達成状況</b></p> <p>:目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない</p> <p>:目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない</p> <p>:撤退基準未達成</p>
自己評価	<p><b>課題と改善策</b> 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須</p>	
自己評価	<p><b>戦略に対する取組の有効性</b></p> <p>:有効</p> <p>×:有効でないため取組を見直す</p> <p>:中間アウトカム未設定(未測定)</p>	
自己評価	<p><b>取組実績</b></p> <p><b>課題</b> 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須</p>	
自己評価	<p><b>業績目標の達成状況</b></p> <p>:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>:目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>:撤退基準未達成</p>	
自己評価	<p><b>改善策</b> 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須</p>	
自己評価	<p><b>戦略に対する取組の有効性</b></p> <p>:有効</p> <p>×:有効でないため見直す</p> <p>:中間アウトカム未設定(未測定)</p>	

めざす成果及び戦略 2 - 2 【水道局ICT計画の推進】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	A:有効であり、継続して推進 I:有効でないため、戦略を見直す	課題	有効性が「I」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	今後の対応方向	有効性が「I」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		
		A:順調 B:順調でない		

具体的取組 2 - 2 - 1 【水道局ICT計画の推進】

		28決算額	7百万円	29予算額	36百万円	30予算額	9百万円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
		【平成30年度の主な施策】					
		【撤退基準】					

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策		左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	:有効 x:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)		

自己評価	取組実績	課題	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
		改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	:有効 x:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 2 - 3 【人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 大半の職員が、効果的な研修で習得した知識・技術を活用しながら、少数精鋭体制での持続的な事業運営を目指して、一丸となって取り組んでいる状態。	戦略<中期的な取組の方向性> 当局では、将来の厳しい経営環境の中でも、持続的な事業運営を行うことのできる少数精鋭体制の実現を目指して、研修再構築プランを策定しているところであり、今後研修は、策定されたプランに沿って内容を抜本的に見直すとともに、研修内容がこうした組織の目的と職員のニーズに合った効果的なものとなっているかを検証するため、研修の必要性と内容に関する研修受講者の理解度の把握と向上に取り組む。 具体的には、従来の取組である研修前の趣旨説明のほか、受講者アンケートに研修目的を明記したうえで、「今後の仕事に必要な不可欠な知識・技術を習得することができたか否か」と「できなかった場合の理由」のほか「改善すべき点」などを調査・把握し、その結果を次回の研修内容の見直しに反映させることで、理解度の向上に取り組む。	
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 局研修センターが実施する全ての研修において、受講者アンケートの「今後の仕事に必要な不可欠な知識・技術を習得することができた」の回答を、平成34年度末に80%以上とする。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性 A:有効であり、継続して推進 I:有効でないため、戦略を見直す	課題 有効性が「I」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況 前年度 個別 全体		
	戦略の進捗状況 a:順調 b:順調でない	今後の対応方向 有効性が「I」の場合は必須	
	A:順調 B:順調でない		

具体的取組 2 - 3 - 1 【人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)】

		28決算額	- 円	29予算額	- 円	30予算額	- 円
計画	取組内容 当年度に実施するすべての研修において、受講者アンケートに研修目的を明記したうえで、「今後の仕事に必要な不可欠な知識・技術を習得することができたか否か」「改善すべき点の有無」の項目を設け、研修の必要性と内容に関する理解度を調査・把握し、「できなかった」と回答する場合は必ずその理由も記入させ、次回の研修内容に反映させる。 特に以下の本年度重点研修において、多数の受講者が同じ理由から「できなかった」と回答している場合などは、研修センターから所属管理職やメールなどを通じて各受講者に研修の補足説明を行い、再度、「できたか否か」について回答してもらう。  【本年度重点研修】 ・お客さま対応力養成研修 ・業務改善実践研修 ・研修企画養成研修	業績目標（中間アウトカム） 本年度重点研修受講者の「今後の仕事に必要な不可欠な知識・技術を習得することができた」の回答を、80%以上とする。  【撤退基準】 上記の回答が60%未満の場合、研修のコンセプト、内容、手法等を抜本的に見直す。  前年度までの実績 30年度新規事業					
	中間振り返り	業績目標の達成状況 :目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成	課題と改善策 左記に「 <b>○</b> 」、「 <b>△</b> 」、「 <b>×</b> 」がある場合は必須				
自己評価	戦略に対する取組の有効性 :有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	課題 左記に「 <b>○</b> 」、「 <b>△</b> 」、「 <b>×</b> 」がある場合は必須					
	取組実績						
	業績目標の達成状況 :目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	改善策 左記に「 <b>○</b> 」、「 <b>△</b> 」、「 <b>×</b> 」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性 :有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)						

# 重点的に取り組む主な経営課題

## 経営課題3

【国内外事業・環境への貢献に向けた資源の活用】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

【他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】

- ・技術継承の観点から国内外から技術協力の要請が高まる現状を踏まえ、下記のことが出来ている状態。
  - ・本市の持つ技術、ノウハウ、資産を有効活用しながら、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。
  - ・技術力の維持向上を図る。

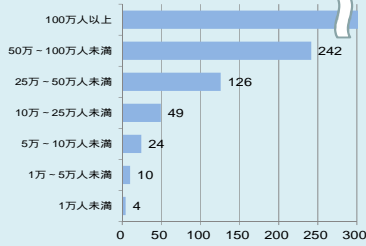
【環境への貢献】

- ・地球環境保全への取組を行い、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が図られた状態

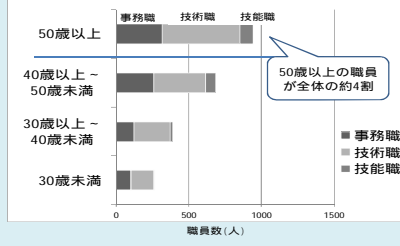
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】

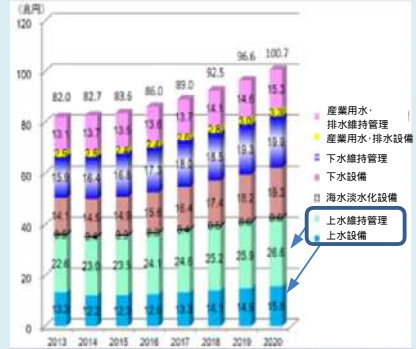
・給水人口規模別の平均職員数



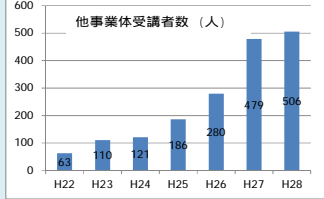
・大阪府内水道事業者（大阪市除く）職員



・世界の水ビジネス市場の推移（2013～2020年）



・他都市向け事務・技術研修の受講者数



【環境への貢献】

・当局全体の使用電力量の推移



【環境への貢献】

- ・当局の年間使用電力量の約98%が事業用（浄水施設の稼働や配水のためのポンプ運転等）である。
- ・省エネルギーの観点から、回転速度制御装置の導入が有効と判断したポンプ施設22ヶ所（全28ヶ所）のうち、17ヶ所については設置済みであり、整備予定の1ヶ所について設置を完了させる。
- ・再生可能エネルギー利用の観点から、小水力発電設備の導入が有効と判断した配水場3ヶ所（全9ヶ所）のうち、2ヶ所については設置済みであり、整備予定の1ヶ所について設置を完了させる。

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

【他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】

- ・国内の中小水道事業者においては、技術者不足等により、将来にわたり持続可能な水道事業を運営することが困難な状況になっている。また、海外においては、水ビジネス市場が増加傾向であるものの、日本の水関連企業等の市場占有率は0.4%に留まっている。

【環境への貢献】

- ・回転速度制御装置の導入が有効と判断した残る4ポンプ施設については、27年度に策定した導入計画に基づき、設置に向けた取組を行う必要がある。
- ・市内配水管網の整備や水道施設運用の最適化により、水道システム全体としてのエネルギー消費量削減に向けた取組も必要である。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

【他の水道事業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、資産を有効活用し、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とともに、技術協力などを通じて信頼の醸成に努めていく必要がある。

【環境への貢献】

- ・省エネ法の趣旨を踏まえてエネルギー消費量の削減を実現していくために、省エネルギー設備の導入や再生可能エネルギー設備の利用向上について取り組むとともに、新たな省エネルギー技術の適用や施設運用の最適化にも積極的に取り組む必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己評価

めざす成果及び戦略 3 - 1 【他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】

計画	めざす状態<概ね3～5年を念頭に設定> ・国内外の水道事業体の持続的な事業運営への寄与 ・高度な水道技術の醸成(技術継承・人材育成) ・多角的な事業経営		戦略<中期的な取組の方向性> ・大規模水道事業体として、近隣の中小水道事業体に対し、技術支援や人材育成などの技術協力を行うとともに、信頼の醸成に努めて行く。 ・アジアを中心とした海外の水道事業体の発展に寄与する。	
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 重点目標 ・他都市の技術支援業務の受託件数:3カ年(H28～H30)のべ12件以上 ・他水道事業体研修の受講者数各年度のべ450人以上、研修評価に関する総合満足度85%以上 ・アジアを中心とした海外における事業案件成立(H28～H30:1件)			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
			今後の対応方向 有効性が「イ」の場合は必須	
		A:順調 B:順調でない		
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		

具体的取組 3 - 1 - 1 【他の自治体との広域的な連携(業務受託)】

収入 | 28決算額 | 11百万円 | 29予算額 | 10百万円 | 30予算額 | 10百万円

計画	取組内容 近隣の中小水道事業体からの要請に応じ、技術協力に関する連携協定に基づき、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。		業績目標(中間アウトカム) 他都市の技術支援業務件数:4件 [撤退基準] 技術支援業務の受託が無くなった場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 ・技術協力に関する連携協定締結:18水道事業体(H29.3末現在) ・受託件数:63件(H18～28 計11カ年) (年度別受託件数)H18:1件、H19:1件、H20:7件、H21:11件、 H22:8件、H23:5件、H24:9件、H25:5件、 H26:6件、H27:6件、H28:4件	
	業績目標の達成状況		課題と改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
中間振り返り	<input type="checkbox"/> 目標達成(見込) ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり進捗 ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり進捗していない <input type="checkbox"/> 目標未達成(見込) ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり進捗 ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり進捗していない <input type="checkbox"/> 撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	・有効 ×:有効でないため取組を見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)		
自己評価	取組実績		課題 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	<input type="checkbox"/> 目標達成 ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり実施 ( <input type="checkbox"/> )取組を予定どおり実施しなかった <input type="checkbox"/> 目標未達成 ( <input type="checkbox"/> )取組は予定どおり実施 ( <input type="checkbox"/> )取組を予定どおり実施しなかった <input type="checkbox"/> 撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	・有効 ×:有効でないため見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)		



具体的取組3 - 1 - 2

【他の自治体との広域的な連携( 事務・技術研修)】

収入 28決算額 3百万円 29予算額 3百万円 30予算額 4百万円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	・本市の有するノウハウや人材、体験型研修センター等の資産を有効活用し、他の中小水道事業体の事務・技術継承、人材育成に資する他都市向け事務・技術研修を開催する。 ・全国の水道事業体職員及び民間企業向けに開催している日本水道協会主催の研修会を本市で受託する。 ・事務・技術研修を通じて他都市との意見交換を実施し、国内の事業展開につなげる。	他都市向け事務・技術研修の受講受入れ人数・満足度 :450人以上・85%以上 【撤退基準】・事務・技術研修における受講生の満足度50%以下の場合、研修内容等を見直す。
		前年度までの実績 受講者数・満足度 H26:280名・92% H27:479名・96% H28:506名・91%

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	・目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない ・目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない ・撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	・有効 × :有効でないため取組を見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	・目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった ・目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった ・撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	・有効 × :有効でないため見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組3 - 1 - 3

【官民連携による水道事業の海外展開】

収入 28決算額 - 円 29予算額 2百万円 30予算額 3百万円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	・ホーチミン市水道総公社(SAWACO)と当局との間で締結した技術交流に関する覚書に基づき、SAWACOとの技術交流を行う。 ・アジアをはじめとする海外水道事業体との新たな事業案件形成に向けて、大阪 水・環境ソリューション機構と連携した取組を行うとともに、国等、関係機関と協議・調整を行う。	技術交流の実施:1回 ・新たな事業案件の成立に向けたプロモーション等の実施 :2件 【撤退基準】 事業案件形成の可能性が無いと判断される場合、撤退する。
		前年度までの実績 ・NEDO「省水型・環境調和型水循環プロジェクト」(H21~22) ホーチミン市水道の課題抽出、改善提案、配水場実証実験の検討 ・経済産業省「官民連携水事業展開のあり方に関する調査」(H23) 現地法、会計制度調査、事業化スキーム検討 ・JICA「ホーチミン市給水改善計画調査」の取組(H24~H25) 配水ネットワーク改善に関する調査 ・JICA「協力準備調査(PPPインフラ事業)」の取組(H25~H27) 配水場整備と運転維持管理の事業化に向けた実現可能調査 ・大阪市水道局とホーチミン市水道との技術交流に関する覚書(H21締結、H27更新) ホーチミン市水道との技術交流の実施(H22~H28:26名受入)

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	・目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない ・目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない ・撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	・有効 × :有効でないため取組を見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	・目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった ・目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった ・撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	・有効 × :有効でないため見直す ・中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 3 - 2 【環境への貢献】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 水道事業活動から生じる環境負荷の低減を図る。	戦略<中期的な取組の方向性> ・電力を多量に消費するポンプ設備にインバータ装置を導入するなど、省エネルギー化を進め、使用電力量を削減する。 ・小水力発電設備などの再生可能エネルギーの利用向上を進め、使用電力量を削減する。 ・総合水運用システムを用いて、電力原単位(取水から配水までのプロセスに要する水道水1m3当たりの必要な電力)を指標とした水運用を検討することなどにより、水道施設のトータルエネルギー管理を実現する。  総合水運用システムとは、大阪市全域での取水から浄水、配水に至る全過程を一元的に管理することで、より効率的な運転管理や事故・災害時における融通性・信頼性の向上などにつなげることが可能となるシステム
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 32年度までに水道局で取り組む計画である省エネルギー設備の導入や再生可能エネルギーの利用向上を着実にを行うことで、27年度の年間使用電力量から1460万kWh(一般家庭の約3,300件分)を削減する。(大阪市地球温暖化対策実行計画(事務事業編)29年3月に基づく)  ・27年度の年間使用電力量(実績) 2億51万kWh ・28年度の年間使用電力量(実績) 1億8854万kWh ・32年度の年間使用電力量(目標) 1億8591万kWh	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性 ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況 前年度 個別 全体	
	今後の対応方向 有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況 a:順調 b:順調でない	

具体的取組 3 - 2 - 1 【省エネルギー設備の導入】

金額は具体的取組1 - 1 - 2の内数 28 決算額 416百万円 29 予算額 104百万円 30 予算額 57百万円

計画	取組内容 29年度に契約予定である「豊野浄水場揚水ポンプ回転速度制御設備設置工事」を完了し、水道施設での消費電力を削減する。	業績目標(中間アウトカム) ・豊野浄水場揚水ポンプにインバータ装置を設置する。(30年度に工事完了)  [撤退基準] 対象外(30年度に完了)  前年度までの実績 ・豊野浄水場揚水ポンプにインバータ装置を導入するための設計・工事契約の実施(29年度見込み) ・真田山加圧ポンプ場配水ポンプ、柴島浄水場下系揚水ポンプおよび巽配水場配水ポンプにインバータ装置を設置(28年度完了)
	業績目標の達成状況 :目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成	課題と改善策 左記に「、」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 :有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

中間振り返り	業績目標の達成状況 :目標達成(見込) ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	課題 左記に「、」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 :有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	改善策 左記に「、」、「×」がある場合は必須

自己評価	取組実績	課題 左記に「、」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況 :目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	改善策 左記に「、」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 :有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組 3 - 2 - 2 【再生可能エネルギーの利用向上】

金額は具体的取組1 - 1 - 2の内数 28 決算額 - 円 29 予算額 6百万円 30 予算額 170百万円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	29年度に契約予定である「咲洲配水場小水力発電設備設置工事」を完了し、再生可能エネルギーの利用向上を図る。	・咲洲配水場に小水力発電設備を設置する。(30年度に工事完了)  【撤退基準】 対象外(30年度に完了)
		前年度までの実績 ・咲洲配水場に小水力発電設備を導入するための工事契約の実施(29年度見込み) ・水道センターへの太陽光発電設備の設置(28年度完了)

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策
	:目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成	左記に「 」、「 」、「 x」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 :有効 x:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題
	業績目標の達成状況	改善策
	:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	左記に「 」、「 」、「 x」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 :有効 x:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題4

#### 【新たな経営手法導入の検討】

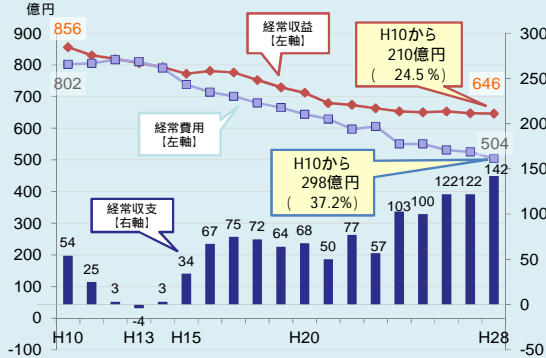
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

将来の府域一水道も見据えながら、新たな経営手法の導入により、事業の効率性を最大限発揮し、管路耐震化の迅速化を図ることで、事業の持続性や安心・安全が確保されている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・収益費用等の推移

収益の減少を上回る費用の削減により黒字基調を維持しているものの、水需要が長期低落傾向にあり、将来的にも人口減少等の要因により需要増が見込めない。



要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

将来的に水需要の増が見込めない一方で、経年管路の耐震化など多額の更新費用が見込まれる状況にあり、今後を見据えると厳しい経営状況にある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

本市水道事業を取り巻く現状を踏まえると、市民生活に欠くことのできないライフラインである水道事業の持続性及び公共性を担保することを前提として、これまで以上に効率化を追求し、管路耐震化の迅速化など安心・安全な水道事業運営を行っていく必要があるため、府域一水道も見据えつつ、今後国会で審議予定の改正水道法に基づく運営権制度の活用も含め、新たな経営手法導入の検討を行う。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

評価内容

めざす成果及び戦略 4 - 1 【新たな官民連携手法等の検討】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 本市水道事業について、経営の自由度を活かし、民間経営のノウハウを取り入れながら、事業の効率性や発展性が発揮されている状態。	戦略<中期的な取組の方向性> 新たな官民連携手法の導入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。		
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> 重点目標 事業の効率性や発展性を最大限追求するため、新たな官民連携手法の導入を実現する。			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す		
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	A:順調 B:順調でない			
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		
課題		有効性が「イ」の場合は必須		
今後の対応方向		有効性が「イ」の場合は必須		

具体的取組 4 - 1 - 1 【新たな官民連携手法導入の検討】

		28決算額	10百万円	29予算額	円	30予算額	円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム) 府域一水道も見据えながら、今後国会で審議予定の改正水道法に基づく運営権制度の活用も含め、新たな官民連携手法導入の検討を行い、本市が直面する課題の解決に資するかを判断する。 〔撤退基準〕 本市が直面する課題の解決に資するものではないと判明した場合は、他の経営形態を含めた別の官民連携手法を検討する。					
		前年度までの実績 〔官民連携〕 平成27年8月 実施プラン案(平成27年8月修正版)の公表 平成28年2・3月 水道事業等設置条例の改正議案の提出(閉会中継続審査) 平成29年3月 上記水道事業等設置条例の改正議案が市会で賛否の態度がいずれも過半数に達せず審議未了により廃案					
	中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須				
		:目標達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ( )取組は予定どおり進捗 ( )取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成					
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため取組を見直す :中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 左記に「 、 」、「×」がある場合は必須					
		:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成					
	戦略に対する取組の有効性	:有効 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)					