

## 平成30年度 水道局運営方針

(局長:河谷 幸生)

## ◆計画

<b>区・局の目標（何をめざすのか）</b>
大都市・大阪にふさわしい、リスクに強く、次世代につながる持続可能な水道インフラの実現

<b>区・局の使命（どのような役割を担うのか）</b>
・リスクに強いライフラインを構築し、安全・良質な水を安定的に、公正な料金で提供する。 ・培った技術や施設等を活用し、国内外の水道基盤強化や環境に貢献する。

<b>平成30年度 区・局運営の基本的な考え方（区・局長の方針）</b>
・強靱・安全な水道づくりを目指して、管路・浄水施設の耐震性強化等を着実に推進するとともに、信頼性向上につながる運用・サービスに努める。 ・大規模事業者としての役割を果たすため、国内外の水道基盤強化に向けて広域的な連携・支援を一層推進し、エネルギー低減など環境対策にも取り組む。 ・事業持続性の確保に向け、事業規模に応じた職員数の見直しや企業債残高の削減、施設のダウンサイジングに取り組むなど、経営基盤の強化を図るとともに、さらなる発展につなげるため、新たな経営手法導入の検討を行う。

<b>重点的に取り組む主な経営課題（様式2）</b>	
<b>経営課題の概要</b>	<b>主な戦略</b>
<b>【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</b> ・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。 ・より安全で良質な水を24時間365日、お客さまへ提供する。	<b>【1-1 災害に強い水道づくり】</b> ・切迫する南海トラフ巨大地震に備えるため、地震時に被害が集中する鑄鉄管等を耐震管に更新し、管路耐震化を促進する。加えて、浄水系統単位で浄水施設の耐震化を進めるとともに、施設運転用自家発電設備を整備する。 ・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。 <b>【1-2 安全で良質な水の供給】</b> ・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リスクマネジメントに取り組む。
<b>主な具体的取組（30年度予算額）</b>	
<b>【1-1-1】管路耐震化の推進（13,299百万円）</b> 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鑄鉄管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。 <b>【1-1-2】浄配水施設基盤強化の推進（8,065百万円）</b> 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。 <b>【1-2-1】適正な浄水処理と水質管理（22百万円）</b> 適正な浄水処理と水質管理によって十分な安全率を確保しつつ、市内における残留塩素濃度の平準化と均一化を目指して、水道水質の安定性の更なる向上を図るため、市内全域において残留塩素濃度の調査を実施し、配水過程における残留塩素濃度の減少をより正確に予測することや残留塩素の予測に基づく浄配水場における確実な塩素注入制御などの取組を行う。	
<b>経営課題の概要</b>	<b>主な戦略</b>
<b>【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</b> ・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できてきている状態を目指す。 ・「水道局ICT計画」(平成29年度末に策定)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し、お客さまサービスの向上・創出や、業務の効率化・迅速化などが達成されている状態を目指す。 ・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を目指す。	<b>【2-1 お客さまサービスの維持・向上の取組】</b> ・お客さま満足度や意見等を把握・分析し、ICTを活用した新たなお客さまサービス導入を積極的に検討しながら、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。 <b>【2-2 水道局ICT計画の推進】</b> ・「水道局ICT計画推進委員会」のもと、お客さまサービスの向上や業務効率化などを旨として、「水道局ICT計画」の年次計画で、予定している各ICT施策の検討、実施が行われるよう、上記委員会にて中間報告を実施するなど、進捗管理をきめ細かく行う。 <b>【2-3 人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)】</b> ・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、研修の必要性と内容に関する研修受講者の理解度の向上に取り組む。
<b>主な具体的取組（30年度予算額）</b>	
<b>【2-1-1】お客さまセンターの満足度の向上（360百万円）</b> 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。 <b>【2-1-2】お客さまの視点に立った情報発信・提供（29百万円）</b> 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。 <b>【2-2-1】水道局ICT計画の推進（9百万円）</b> 「水道局ICT計画推進委員会」のもと、「水道局ICT計画」の年次計画で、平成30年度に予定している各ICT施策の検討、実施などを行う。 <b>【2-3-1】人材育成の推進(研修受講者の理解度の向上)</b> 研修の必要性と内容に関する理解度を調査・把握し、次回の研修内容へ反映する。特に重点研修において、多数の受講者の理解度が良くなかった場合などは、研修の補足説明などを行う。	

経営課題の概要	主な戦略
<p>【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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の持つ技術、ノウハウ、資産を有効活用しながら、大規模水道事業体として、国内外水道事業の発展に貢献する。</li> <li>・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を図る。</li> </ul>	<p>【3-1 他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】</p> <p>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、アジアを中心とした水道事業の海外展開を推進する。</p> <p>【3-2 環境への貢献】</p> <p>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の利用向上を進めることにより、使用電力量を削減する。</p>
主な具体的取組（30年度予算額）	
<p>【3-1-1】他の自治体との広域的な連携（業務受託）（収入 10百万円）</p> <p>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。</p> <p>【3-1-3】官民連携による水道事業の海外展開（収入 3百万円）</p> <p>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体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。</p> <p>【3-2-1】省エネルギー設備の導入（※57百万円）※金額は具体的取組1-1-2の内数</p> <p>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を設置する。</p> <p>【3-2-2】再生可能エネルギーの利用向上（※170百万円）※金額は具体的取組1-1-2の内数</p> <p>咲洲配水場に小水力発電設備を設置する。</p>	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【経営課題4】新たな経営手法導入の検討</p> <p>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・安全の確保を図る。</p>	<p>【4-1 新たな官民連携手法等の検討】</p> <p>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。</p>
主な具体的取組（30年度予算額）	
<p>【4-1-1】新たな官民連携手法導入の検討</p> <p>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、府域一水道も見据えつつ、国会で審議中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う。</p>	

「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
業務の効率化（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で、人員削減に取り組みるとともに、事務・技術職員の年齢構成の平準化を図るため、計画的な採用に取り組む。
主な取組項目	取組内容
浄水場のダウンサイジング	水需要の減少傾向が続いており、浄水施設の稼働率が低下していることを踏まえ、将来に向けた投資水準の適正化を図るため、需要に見合った施設能力にダウンサイジングしていく。
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
<p>平成30年度は、同年3月に策定した「大阪市水道経営戦略（2018-2027）」の計画期間初年度にあたり、「大都市・大阪にふさわしい、持続と成長が可能な水道インフラ」をめざし、直面する経営課題への対応に取り組んだ。</p> <p>【安心安全確保に向けたリスクに強い水道の構築】については、管路及び浄水施設の耐震化や自家発電設備の設置など、施設整備を推進するとともに、危機管理体制の充実として、「大阪市水道局受援計画」を策定し「水道局事業継続計画（BCP）」のより一層の拡充を図るなどの取組を進めた。また、安全で良質な水の供給として、十分な安全率を確保しつつ浄水場水質事故ゼロを達成した。</p> <p>【新たな価値の創造に向けたサービス向上と組織力強化】については、「お客さまセンター満足度調査」を実施し、お客さまの総合的な満足度を把握することに努め、また、水道局ICT計画の推進としてナレッジマネジメントシステムに関する基本構想・詳細計画の取りまとめ等を行うなど、新たな価値の創造に向けたサービス向上と組織力強化に向けた取組を行うとともに、人材育成の推進として、研修の必要性と内容に関する理解度の向上に取り組む、効果的な研修を実施した。</p> <p>【国内外事業・環境への貢献に向けた資源の活用】については、他の水道事業への貢献と国内外への事業展開として、目標を上回る件数の技術支援やSAWACO等との技術交流を実施し、また、豊野浄水場ポンプにインバータ装置を設置し、環境負荷の低減を図った。</p> <p>【新たな経営手法導入の検討】については、平成30年12月に改正水道法が公布されたことを受け、「改正水道法の適用によるPFI 管路更新事業と水道基盤強化方策について（素案）」を取りまとめた。</p> <p>今後も引き続き、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取り組んでいく。</p>

解決すべき課題と今後の改善方向
<p>管路更新については、重要管理ポイントの履行確認手続きの定着化を図るなど工程管理に努め、更新延長を確保していく。</p> <p>また、次年度以降に変更した「（仮称）配水管布設工事施工監理システム」の構築については、すでに関係局との必要な協議・調整を完了しており、平成31年3月末に策定・公表した「水道局ICT計画2019（平成31）年度版」に基づき、「水道局ICT計画推進委員会」のもと、ICTの徹底活用と適正利用に関する各施策とともに着実に推進していく。</p>