

令和元年度 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）
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

区・局の使命（どのような役割を担うのか）
<ul style="list-style-type: none"> ・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。

令和元年度 区・局運営の基本的な考え方（区・局長の方針）
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・大規模事業体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。

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
<p>〔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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>〔1-1 災害に強い水道づくり〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>〔1-2 安全で良質な水の安定供給〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

主な具体的取組（元年度予算額）

〔1-1-1〕管路耐震化の推進（13,027百万円）
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を耐震管（離脱防止型継手を有するダクタイル鑄鉄管及び鋼管）に更新するとともに、併せて、重要給水施設に至る管路の「耐震管」化に取り組み、震災時における断水被害の低減を図る。

〔1-1-2〕浄配水施設基盤強化の推進（9,097百万円）
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。

〔1-2-1〕適正な浄水処理と水質管理（5百万円）
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めざして、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。

〔1-2-3〕水道施設の維持管理の強化（798百万円）
鋼管を中心とした調査・点検を強化し、不具合が見受けられた水道施設の詳細調査、修繕を行う。
管路施設のうち、特に水管橋については、一部を対象に業務委託による詳細な調査・点検を行うとともに、これまでの目視点検で問題が見受けられたものについては、塗替工事の実施・ペースアップを図る。
浄配水場における土木構造物を対象に、定期点検や詳細調査を実施するとともに、劣化状態に応じた補修を行う。

経営課題の概要	主な戦略
<p>〔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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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施策の展開ができてきている状態をめざす。 ・お客さまのニーズをとらえた分かりやすい情報発信ができてきている状態をめざす。 ・災害直後に必要な飲料水が、平常時において、各家庭に備蓄されている状態をめざす。 ・「水道局ICT計画」(2017(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めざす。 ・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めざす。 	<p>〔2-1 お客さまサービスの維持・向上の取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>〔2-2 効果的な広報活動の展開〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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。 ・災害に備えた飲料水の備蓄率を向上させるため、重点的にPRを実施するとともに、インターネットアンケートにおいて実態を調査し、備蓄をしない理由を分析したうえで、行動喚起につながる取組を推進する。 <p>〔2-3 水道局ICT計画の推進〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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目標として、「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、上記委員会で中間報告を実施するなど、進捗管理をきめ細かく行う。 <p>〔2-4 人材育成の推進〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、研修について、人材育成・研修再構築プランに沿って内容を抜本的に見直すとともに、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。

主な具体的取組（元年度予算額）

〔2-1-1〕お客さまセンターの満足度の向上（293百万円）
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。

〔2-1-2〕ICT技術を活用した新たなサービスの導入（80百万円）
ICT技術を活用し、お客さまセンターの稼働していない時間帯にも各種届出やお問合せについて行えるようお客さまの利便性向上を図り、お客さま満足度の向上に努める。

〔2-2-1〕お客さまの視点に立った情報発信・提供（76百万円）
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。

〔2-3-1〕水道スマートメーター導入の推進（30百万円）
南港咲洲地区(住之江区)の一部エリアに水道スマートメーターの先行導入を実施し、水道料金の調定を実施するとともに、継続的かつ安定した通信状況、業務フローの確認、ならびに市内全域への本格導入に向けたノウハウの蓄積と課題整理を行う。

〔2-4-1〕研修受講者の理解度の向上（21百万円）
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"> ・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。 ・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。 	<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>
<p>主な具体的取組（元年度予算額）</p>	
<p>【3-1-1】他の自治体との広域的な連携（業務受託）（収入9百万円）</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2百万円）</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（84百万円）金額は具体的取組1-1-2の内数</p> <p>現在施工中の「楠葉取水場電気・機械設備改良整備事業」において、取水ポンプにインバータ装置を設置し、水道施設での消費電力を削減する。</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ことにより、管路網の安心・安全や事業基盤を強化し、安定的な制度運用を図る。</p>
<p>主な具体的取組（元年度予算額）</p>	
<p>【4-1-1】新たな官民連携手法導入の検討（水道事業）（34百万円）</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、改正水道法に基づく運営権制度の活用も含めた新たな官民連携手法について、事業スキームの詳細検討を行う。</p> <p>【4-1-2】新たな官民連携手法導入の検討（工業用水道事業）（23百万円）</p> <p>給水収益の減少及び老朽化による施設等の更新需要の増大など直面する経営課題を解決し、事業継続と安定供給を図るため、事業全般への運営権制度を含めた官民連携手法導入について、詳細検討を行う。</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
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
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、人員削減に取り組むとともに、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
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>令和元年度も、前年度に引き続き、平成30年3月に策定した「大阪市水道経営戦略(2018-2027)」に基づき、「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」をめざし、直面する4つの経営課題に取り組んだ。</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、浄配水施設基盤強化計画に基づく浄水施設の耐震化や自家発電設備の整備を着実に進めることができている。また、職員の災害対応や市民の応急給水の仕組みに関する理解度も定着してきている。なお、管路耐震化の取組にあたっては、引き続き、工事品質を確保しつつ、工事の進捗状況の把握と円滑な施工調整に努めることで、着実に推進していく。</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、令和元年6月からWeb口座振替受付サービスを開始するなど、お客さまサービスの維持・向上の取組が推進できており、またスマートメーターの先行導入などのICT計画の推進、人材育成・研修再構築プランに基づいた人材育成についても着実に推進できている。なお、市民の飲料水備蓄の促進に向けては、2月に策定した「大阪市水道局広報戦略」に基づき、PR方法等の改善を図るなど、より効果的な広報活動を展開していくことで、備蓄率を向上させていく。</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、他の水道事業体への技術支援等のほか、海外展開に向けたプロモーション活動等を着実に推進するとともに、取水ポンプへのインバータ装置設置を順次進めるなど環境負荷の低減の取組を推進することができている。今後、広域連携・海外展開の拡充に向け、2月に策定した「大阪市水道 広域連携・海外展開戦略」に基づき、取組を進めていく。</p> <p>【新たな経営手法導入の検討】については、令和2年3月市会において「大阪市水道管路更新事業に係る実施方針に関する条例」及び「大阪市工業用水道施設運営事業に係る実施方針に関する条例」が可決された。今後、同事業の実施に向けた具体的な手続きに着手していく。</p>

解決すべき課題と今後の改善方向
<p>管路耐震化については、工事品質の確保を第一に据え、着実に管路の更新延長を進めていく。また、市民の飲料水の備蓄促進に向けて、デジタルサイネージ付きウォーターディスペンサーを活用した新たな広報活動を展開するなど、対象とするターゲット層を意識した訴求力ある情報発信を行っていく。</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大に伴う給水収益の減少が見込まれるなか、より一層の効率的な事業執行が求められることから、事業の優先度を見極めつつ、改正水道法の趣旨に基づき、安全な水の供給及び強靱な水道の実現に向けたハード面からの取組と水道の持続性の確保に向けたソフト面からの取組を推進することで、水道の基盤強化を図っていく。</p>