

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年間を念頭に設定＞

【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

【安全で良質な水の安定供給】

- ・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）

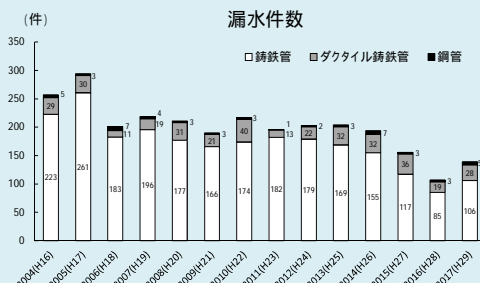
【災害に強い水道づくり】

- ・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28.6%（2017（平成29）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m³/日のうち、24万m³/日（2017（平成29）年度末）となっている。
- ・停電対策として、配水場への施設運用自家発電設備の整備は完了（2016（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。

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

【安全で良質な水の安定供給】

- ・高度浄水処理水を全市通水（2000（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きている。
- ・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。（2008（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。（2005（平成17）年12月 認定取得）
- ・水道水中の鉛に係る水質基準が強化され、国が策定した「新水道ビジョン」では、「一定規模の残存延長を有する鉛給水管については、水道事業者が布設替計画を策定し、積極的に布設替えを推進することが望まれます」と明記された。
- ・1993（平成5）年度から2013（平成25）年度までの間、4次にわたる給水装置整備事業において道路部分の970kmの鉛給水管を解消し、施工困難等路線を残したが、計画的な鉛給水管整備を終了した。
- ・2014（平成26）年度以降も施工困難等路線に残る鉛給水管解消に取り組み、2017（平成29）年度末時点において道路部分でお客さまが使用されている鉛給水管の残延長は42kmとなっている。
- ・管路施設については、これまで、漏水率低減を図るため、管路の耐震化のほか、管路の点検、維持・補修作業に取り組んでおり、漏水の未然防止など、信頼性の高い水道システムの確保に努めてきた。この結果、全体的に漏水件数は減少傾向にあるため、今後も取組を継続する。しかし、管種別に見ると事故件数が横ばいとなっているものもあり、特に鋼管は口径が大きく漏水事故影響が大きいと、対策の強化が必要となっている。
- ・浄配水場の土木構造物は、経年化が進んでおり、点検時に劣化が生じている施設が確認されている。



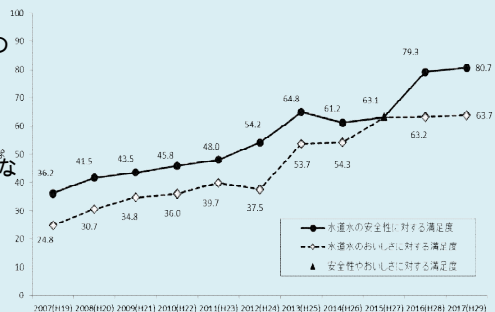
要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

【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。

【安全で良質な水の安定供給】

- ・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。
- ・給水装置整備事業終了後、鉛給水管が残る路線は商店街・繁華街等であり、お客さま並びに沿道住民との施工調整に時間を要する。
- ・口径が大きく、漏水事故時の被害規模が大きくなる鋼管は、特に現状より対策を強化しなければ、お客さまへ多大な影響を及ぼすリスクがある。
- ・当局の浄配水場土木構造物は、早くから都市の発展とともに整備を行っていたことから経年化が進んでおり、法定耐用年数で更新すると膨大な費用が必要となる。



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、鑄鉄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システム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。

【安全で良質な水の安定供給】

・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、市内配水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の塩素注入制御をきめ細かくするなど各種取組を継続し、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。

・また、より安全で良質な水を提供し続けるために、微量な物質等の更なる除去など浄水処理技術の高度化に関する調査研究を推進していく。

・お客さまならびに近隣居住者等の利害関係者に対してこれまで同様、工事施工の承諾を得るため継続して交渉するとともに配水管の布設替え工事とも連携し、より効率的に鉛給水管の解消を図っていく必要がある。

・管路施設について、定期的な劣化状況を把握し、適切な維持管理対策を実施して、大規模な漏水事故の未然防止及びお客さまへの断水等の影響の抑制を図る必要がある。

・浄配水場土木構造物について、定期的な点検等の維持管理を適切に実施することにより、施設を良好な状態に保ちつつ長寿命化を図る必要がある。

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

【災害に強い水道づくり】

・管路更新については、当該年度の業務目標が一部未達成となっているものの、浄水施設の耐震化及び自家発電設備の整備については、着実に進捗しており、水道施設の整備事業全体としては概ね順調である。

・危機管理体制の充実については、災害対応時の行動等に関して職員向け研修や震災総合訓練、他都市と連携した訓練を実施した。また、区・地域における防災訓練に参画し、応急給水の仕組みや飲料水備蓄の重要性について啓発を行い、参加者の理解向上につなげることができた。また、大規模災害時の他都市からの応援の受入れ体制を整備した「大阪市水道局受援計画」を水道局事業継続計画（BCP）の別冊としてまとめ、より一層のBCPの拡充を図った。

【安全で良質な水の安定供給】

・安全で良質な水を供給するため、浄水場での無事故を100%を達成している。また、市内残留塩素濃度についても、きめ細やかな塩素注入制御を行い、目標としているOPI-CI2を80%以上を達成している。

・道路部の鉛給水管の解消における進捗は順調である。

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）
	・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おり、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。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 重点目標 ・管路の耐震化(2022(令和4)年度末:管路の耐震管率35%) (参考 南海トラフ巨大地震を前提とした評価) 2022(令和4)年度末:基幹管路の耐震適合率()71% 耐震適合率とは、全体延長に対して、「耐震管」に地盤性状を勘案すると耐震性があると評価できる「耐震適合管」を加えた延長の割合 ・重要給水施設管路の耐震化(2027(令和9)年度末:全129箇所) 広域避難場所:34箇所 災害医療機関:95箇所 重点目標 ・浄水施設の耐震化と自家発電設備の設置(2022(令和4)年度末:南海トラフ巨大地震被災時における浄水処理可能量69万m3/日) ・職員の災害対応にかかる認識の向上(2022(令和4)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(2022(令和4)年度末:応急給水の仕組みの理解度90%以上維持をめざす)	・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铸铁管等の非耐震管を更新するとともに、併せて、重要給水施設に至る管路の「耐震管」化に取り組む。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用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。

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況					
	・管路の更新延長61km ・重要給水施設管路の設計及び工事の着手(設計:16箇所、工事4箇所) 広域避難場所:5箇所完了 災害医療機関:6箇所完了	前年度	個別	全体		
		管路の更新延長50km (管路の耐震管率30%、基幹管路の耐震適合率67%)	B			
	浄水施設の耐震化と自家発電設備の設置を予定どおり実施した。	耐震化された浄水処理能力24万m ³ /日	A	A	今後の対応方向	有効性が「イ」の場合は必須
	職員の災害対応にかかる理解度90%以上をめざす 97.2% 応急給水の仕組みの理解度90%以上維持をめざす 99.0%	99.1% 98.7%	A	A		
A:順調 B:順調でない						
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない				

29決算額 9,164百万円 30予算額 13,299百万円 元予算額 13,027百万円

計画	当年度の取組内容 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铸铁管を耐震管（離脱防止型継手を有するダクタイル铸铁管及び鋼管）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。		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） ・管路の更新延長を70km以上 （参考 各種管路指標の推移 2019(令和元)年度未見込） ・管路の耐震管率31% ・基幹管路の耐震適合率68% ・重要給水施設管路の設計及び工事の実施（設計：15箇所、工事：3箇所） 【撤退・再構築基準】 対象外（複数年事業）	
	前年度までの実績 2017(平成29)年度実績 ・管路の更新延長：65km （参考 各種管路指標） ・管路の耐震管率29% ・基幹管路の耐震適合率67% 2018(平成30)年度実績 ・管路の更新延長：50km ・重要給水施設管路の耐震化 広域避難場所：2箇所完了 災害医療機関：1箇所完了			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ()	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須		
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)		
自己評価	当年度の取組実績 ・管路の更新延長61km ・重要給水施設管路の設計及び工事の実施（設計：16箇所、工事4箇所）		課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須 工事施工を進めるにあたり他企業や沿道住民等との施工調整等により工程が遅延した。また、不適正施工を踏まえ工物品質の確保を第一に据え、更新を進める必要がある。	
	プロセス指標の達成状況 ・管路の更新延長70km以上を達成することができなかった。 ・重要給水施設管路は予定以上の取組みを実施した。 (i)		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須 工事の進捗状況の把握に努めるとともに、施工調整等の円滑化を図りながら、施工監理体制の強化の取組みを確実に実施することで工物品質を確保したうえで、着実に更新延長を確保していく。	
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)		

29決算額 4,564百万円 30予算額 8,065百万円 元予算額 9,097百万円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 浄水施設(豊野浄水場)の耐震化 凝集沈でん池(半量)躯体の築造(2019(令和元)年度完了) 豊野浄水場の浄水処理能力45万m³/日の半量分の施設規模のこと 施設運転用自家発電設備(楠葉取水場)の設置 機器製作(2019(令和元)年度完了) [撤退・再構築基準] 対象外(複数年事業)
		前年度までの実績 2017(平成29)年度実績 <ul style="list-style-type: none"> 浄水施設(庭窪浄水場1系)の耐震化完了 庭窪浄水場施設運転用自家発電設備の機器製作の完了 2018(平成30)年度実績 <ul style="list-style-type: none"> 浄水施設(豊野浄水場の凝集沈でん池(半量)底版の築造)の耐震化 庭窪浄水場施設運転用自家発電設備の設置完了

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策	左記に「 レ 」、「 ハ 」、「 イ 」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・再構築基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績	課題	左記に「 レ 」、「 ハ 」、「 イ 」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> 浄水施設(豊野浄水場)の耐震化 凝集沈でん池(半量)躯体の築造完了 施設運転用自家発電設備(楠葉取水場)の設置 機器製作完了 		
	プロセス指標の達成状況	改善策	左記に「 レ 」、「 ハ 」、「 イ 」がある場合は必須
	予定どおり実施 ()		
	: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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)

29決算額	34百万円	30予算額	9百万円	元予算額	5百万円
-------	-------	-------	------	------	------

計画	<p>当年度の取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他都市等からの応援の受入方法等を含めた実践的な応急復旧・応急給水計画を踏まえ、応急給水活動で有効となる組立式給水タンク(1㎡)の購入方針を構築するなど、更なる応急給水活動の充実を図る。 ・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、要請があった全ての区において応急給水訓練を実施し、応急給水の仕組みや飲料水備蓄の重要性について、市民の理解を深める。 	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員向け研修及び訓練におけるアンケートにおいて、「理解できた」の回答割合85%以上を維持する。 ・区の総合的な防災訓練などにおいて、市民へアンケートを実施し、危機管理の取り組みや応急給水の仕組みについて「理解できた」の割合90%以上を維持する。 <p>【撤退・再構築基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員向け研修及び訓練実施後のアンケートにおいて、「理解できた」の回答割合が85%未満の場合は研修・訓練計画について見直しを行う。 ・区の総合的な防災訓練などで実施する市民へのアンケートにおいて、「理解できた」の回答割合が90%未満の場合は、応急給水訓練の内容について見直しを行う。 <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策にかかる局内訓練職員向けアンケート 「理解できた」の割合：91.5% (2017(平成29)年度)、93.6% (2018(平成30)年度) ・区の総合的な防災訓練などで実施する市民へのアンケート 「理解できた」の割合：97.5% (2017(平成29)年度)、98.7% (2018(平成30)年度) ・区の総合的な防災訓練における応急給水訓練実施回数 14区15回(2017(H29)年度)、13区14回(2018(平成30)年度)
----	---	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>()</p> <ul style="list-style-type: none"> ：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・再構築基準未達成 	<p>課題と改善策</p> <p>左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p> <p>1) 当局職員に対して、災害に関する研修や災害対応にかかる訓練を実施し、習熟度の向上を図ることができた。</p> <p>2) 区・地域が実施する防災訓練の場に参加し、応急給水訓練を実施した。(13区13回実施)</p>	<p>課題</p> <p>左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>1) 当局職員向け研修等における災害対応についてアンケート結果「理解できた」の割合：97.2% (目標85%以上)</p> <p>2) 区、地域における防災訓練時の応急給水の仕組みについて市民の「理解できた」の割合：99.0% (目標90%以上)</p>	<p>改善策</p> <p>左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ：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・再構築基準未達成 	
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)</p>	

めざす成果及び戦略 1 - 2 【安全で良質な水の安定供給】

計画	めざす状態 < 概ね 3 ~ 5 年間で念頭に設定 > 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 (成果) 指標 (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 浄水場及び配水過程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。 ・道路部鉛給水管の解消 (2022(令和4)年度末:取替対象としている道路部分に残る鉛給水管延長25km以下を目指す。)	「施工困難等路線」に残る鉛給水管解消のため、お客さまならび沿道住民に対して、工事施工の承諾を得るため交渉するとともに配水管の取替工事とも連携し、より効率的に鉛給水管の解消を図っていく。 大規模な漏水事故の未然防止及びお客さまへの断水等の影響の抑制を図るため、管路施設について、定期的に劣化状況を把握し、適切な維持管理対策を実施していく。 浄水場土木構造物について、施設の長寿命化を図るため、定期的な点検等の維持管理を適切に実施していく。

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体		
	2019(令和元)年度水質事故件数 0件		0件 A A		
	道路部鉛給水管の解消における進捗は順調であり達成見込みである		A A A	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	a:順調 b:順調でない			

具体的取組 1 - 2 - 1

【適正な浄水処理と水質管理】

		29決算額	- 円	30予算額	22百万 円	元予算額	5百万 円
計画	当年度の取組内容 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、以下の取組を行う。 市内給水栓における水道水中の残留塩素濃度を過不足なくきめ細やかに管理するための取組 ・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 ・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 ・浄配水場での塩素注入制御による対応が困難である末端部での排水作業 急速砂ろ過池処理水濁度を十分に低く抑えることで浄水の濁度上昇を防止する取組 市内配水過程での水質監視強化のための取組 ・断通水作業時の市内水質テレメータ監視強化		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 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 ₂ （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0.2mg/L以上0.4mg/L以下にあった日数] ÷ [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 市内水質テレメータの残留塩素濃度0.1mg/L以上100%確保の継続 【撤退・再構築基準】 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。				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		()				
	: 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・再構築基準未達成						
戦略に対する取組の有効性		ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す : プロセス指標未設定(未測定)				
自己評価	当年度の取組実績 市内全域の残留塩素濃度実態調査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を実施するとともに、浄配水場での塩素注入制御による対応が困難である末端部での排水作業により、市内給水栓における残留塩素濃度の平準化を図った。 各浄水場におけるろ過水濁度0.1度以下100%を達成している 断通水作業時等における水質テレメータ(作業前に最適な監視対象テレメータを設定)の監視・指示値記録に取り組み、作業に伴う水質異常の早期発見に努めた。		課題 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須				
	プロセス指標の達成状況 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 ₂ 」の年間達成率: 83% 急速砂ろ過池処理水濁度の日平均値0.1度以下: 100% 市内水質テレメータの残留塩素濃度0.1mg/L以上: 100%		(i)				
	: 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・再構築基準未達成		改善策 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須				
戦略に対する取組の有効性		ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す : プロセス指標未設定(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】

		29決算額	30百万円	30予算額	42百万円	元予算額	101百万円	
計画	当年度の取組内容 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。 (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) ・水源水質事故原因となり得る化学物質に関する移動・排出状況、物性または浄水処理性等の調査 ・粒状活性炭の品質に関する調査 ・排水処理水質の改善に関する調査 (新たな浄水処理方式に関する調査研究) ・膜ろ過技術の活用に関する調査			プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 水源水質事故原因物質()の調査実施数 2019(令和元)年度:100 () 水源水質事故原因物質とは、化学物質排出移動量届出(PRTR)制度において、人の健康や生態系に有害なおそれのある化学物質が、事業所から環境(大気、水、土壌)へ排出される量及び廃棄物に含まれて事業所外へ移動する量を、事業者が自ら把握し届出に届け出ることとされているものであり、現在462物質が対象となっている。 【撤退・再構築基準】 PRTR制度が見直し等された場合、再構築を行う。 前年度までの実績 浄水処理対応困難物質等のリスク評価数 2017(平成29)年度:25、2018(平成30)年度:35 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、オゾン処理の効率化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、民間企業と膜ろ過技術の活用に関する共同研究を行った。				
	プロセス指標の達成状況 () : 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・再構築基準未達成			課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」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		ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)				
	当年度の取組実績 水源水質事故原因物質の調査実績数:100 【災害に強い水道づくり】			課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須				
自己評価	化学物質排出移動量届出(PRTR)100物質の調査を実施 ()		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」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・再構築基準未達成							
戦略に対する取組の有効性		ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)					

具体的取組 1 - 2 - 3

【水道施設の維持管理の強化】

29決算額	294百万円	30予算額	492百万円	元予算額	798百万円
-------	--------	-------	--------	------	--------

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)		
	<p>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。</p> <p>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・ベースアップを図る。</p> <p>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。</p>		<p>・水管橋及び橋梁添架管塗替工事の実施:7条</p> <p>・浄配水場土木構造物の定期点検または詳細調査の実施:28池</p> <p>・城東配水場6号配水池の補修工事の実施</p> <p>【撤退・再構築基準】 対象外(複数年事業)</p> <p>前年度までの実績</p> <p>・水管橋及び橋梁添架管塗替工事の実施:2条</p> <p>・浄配水場土木構造物の定期点検または詳細調査の実施:17池</p>		
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須		
	戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア:有効であり、継続して推進</p> <p>イ:有効でないため、取組を見直す</p> <p>:プロセス指標未設定(未測定)</p>		
自己評価	点検で発見された不具合の解消のため、塗替工事をベースアップ(2件程度/年 7件/年)して当初の目標通り進捗し、補修の迅速化と事故の未然防止に努めた。				
	プロセス指標の達成状況	()	改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須		
<p>・水管橋及び橋梁添架管塗替工事の実施:7条</p> <p>・浄配水場土木構造物の定期点検または詳細調査の実施:28池</p> <p>・城東配水場6号配水池の補修工事の実施</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・再構築基準未達成</p>					
戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア:有効であり、継続して推進</p> <p>イ:有効でないため、取組を見直す</p> <p>:プロセス指標未設定(未測定)</p>			

具体的取組 1 - 2 - 4

【鉛給水管の解消】

29決算額 935百万円 30予算額 1,056百万円 元予算額 850百万円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	繁華街・商店街等の施工困難等路線の道路部に残存する鉛給水管を解消する。 :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・再構築基準未達成		道路部分に残存する鉛給水管を3.2km以上解消する。(2019(令和元)年度末時点見込みの残延長33km) 【撤退・再構築基準】 対象外(複数年事業) 前年度までの実績 2017(平成29)年度 鉛給水管取替延長 5.9km 2018(平成30)年度 鉛給水管取替延長 6.6km (参考) 取替対象としている道路部分に残る鉛給水管延長 42km(2017(平成29)年度末時点) ⇒ 36km(2018(平成30)年度末時点)
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	
自己評価	当年度の取組実績		課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須
	道路部分に残存する鉛給水管を3.2km以上解消 2019(令和元)年度鉛給水管取替延長 4.2km(実績)		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	()	
取組実績どおり	()	: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・再構築基準未達成	
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

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施策の展開が、局全体でできている状態。

【効果的な広報活動の展開】

・水道局の取組について、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いる状態。
・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。

【水道局ICT計画の推進】

・「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、能力を發揮することで、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】

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け付けた意見・要望から、組織的に局業務の改善に反映した件数

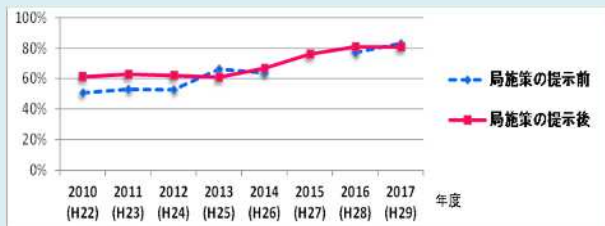
・累計30件（2018（平成30）年3月現在）

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（2008（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（2008（平成20）年～）
- ・料金のクレジットカード決済の導入（2014（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（2015（平成27）年10月実施）
- ・水道料金等の支払い可能先として、MMK（マルチメディアキオスク）設置店を追加（2018（平成30）年3月～）

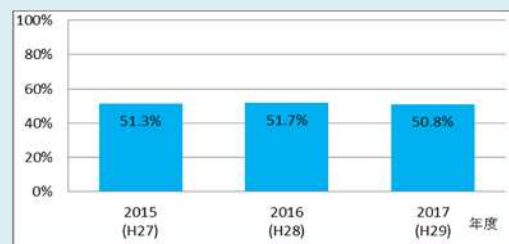
【効果的な広報活動の展開】

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」の割合



（2015（平成27）年度「局施策の提示前」はアンケート実施なし）

インターネットアンケートによる飲料水を「備蓄している」の割合



【水道局ICT計画の推進】

当局では、1991（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」、2007（平成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、2016（平成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。さらに、2017（平成29）年度に「大阪市水道経営戦略（2018 - 2027）」のICT施策に係る実施計画として、「水道局ICT計画」を策定した。

【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（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

【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はいるが、お客さまサービスに求められるものも変化しており、継続的にお客さまの声を生かしながらか見直ししていくことが必要である。

【効果的な広報活動の展開】

・お客さまの視点に立った情報発信・提供では、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わ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か、継続的に見直ししていくことが必要である。
 ・災害に備えた家庭等における飲料水の備蓄について、継続して広報啓発を行っているものの、インターネットアンケートにおいて「飲料水を備蓄している」と回答した方の割合は約半数にとどまっており、災害発生時における飲料水確保にかかる意識向上及び行動喚起につながる取組が必要である。

【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して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のか否かについて、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）

【お客さまサービスの維持・向上の取組】

・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。

【効果的な広報活動の展開】

・お客さまの視点に立った情報発信・提供では、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実施するなど、お客さまの視点に立った情報発信が展開できていることを継続的に確認する必要がある。
 ・家庭等における飲料水の備蓄率を向上させるため、様々な機会や媒体を利用してより重点的にPR活動を実施し、お客さまが実際に備蓄を行うことにつながる取組を行う必要がある。

【水道局ICT計画の推進】

・今後10年間の経営目標などを盛り込んだ「大阪市水道経営戦略」（2017（平成29）年度末に策定）との関連を明確にした、「水道局ICT計画」に基づき、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。

【人材育成の推進（研修受講者の理解度の向上）】

・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めざして、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めざす取組が必要である。

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

【お客さまサービスの維持・向上の取組】

お客さま満足度調査（計2回）を実施し、対象者の90%以上から「総合的な満足度」4点以上（5点満点）の評価を得ることができた。
 Web口座振替受付サービス、Webクレジットカード決済（継続払い）の導入やチャットボットのチューニングを継続実施することで、ICT技術を活用したお客さまの利便性向上に取り組むことができた。

【効果的な広報活動の展開】

年度後半に行うインターネットアンケートの結果では、重点施策である「水道局の経営状況」について、ホームページの内容が「わかりやすい」の割合が70%を超えたことから、目標を達成することができた。
 当該インターネットアンケートにおいて得られたご意見を生かし、ホームページ上の伝えたい情報を視覚的に捉えることができるよう、配置やイラストを用いて強調するなどの見直しを行った。これらのお客さまの声を反映する取組は、分かりやすい情報発信のあり方として有効な手段であると考えられるので、今後も継続して実施する。
 しかし、家庭で飲料水を「備蓄している」の割合60%以上を維持することができなかったことから、目標未達成となったため、改善策を講じる。

【水道局ICT計画の推進】

2019（令和元）年度の「水道局ICT計画」に掲げた施策のうち、一部の施策において共同研究の相手方の都合や調達時の入札が不調による理由により、予定どおり進捗しなかったものの、既に改善策を策定し実施している状況にある。今後は、2020（令和2）年3月末に策定・公表した「水道局ICT計画2020（令和2）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。

【人材育成の推進（研修受講者の理解度の向上）】

職員課が実施する集合研修においては、前年度の研修受講者アンケート結果を踏まえ、研修内容等の改善を図り、「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」の回答が80%以上であり、また重点研修においては、理解度テストの正答率60%以上であるため、業務遂行に必要なスキルの向上が図れる効果的な研修が実施できている。

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年間に念頭に設定> 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、ICT技術を活用し、現行の手続きの見直しを行い、Web申込みで 手続きが完了するなど、お客さまの利便性の向上や業務の見直し・効率 化が行われる状態。	戦略（中期的な取組の方向性） ・ICT技術を活用し、新たなサービスの導入や業務の改善を積極的に検 討しながら、お客さまセンターの利便性向上や当局の業務改善・施策へ の反映を行う。 ・新たに口座振替などを受け付けるWeb申込み等のサービスを導入す る。 ・電話利用者を中心とする従来の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」を定期的に行い、満足度や意見等を把握、 分析したうえで、お客さまセンター満足度を確保するとともに、お客さま サービスの維持・向上に努める。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 「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。 水道局のICT計画に基づき、新たなサービスの導入を進め、口座振 替などをWeb上で24時間受付可能とすることにより、Web申込み件数等 の増加による、電話受付件数の減少を図る。	

自己評価	戦略のアウトカム指標に 対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体			
	第21回お客さま満足度調査:4点以上	97.0%	95.7%	A		
	第22回お客さま満足度調査:4点以上	97.2%	97.2%	A		
Web口座振替受付サービス(2019(令和元)年6月) Webクレジットカード決済(継続払い) (2020(令和2)年3月)			A	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	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】

29決算額 219百万円 30予算額 360百万円 元予算額 293百万円

計画	当年度の取組内容 各種お届けやお問合せを一括して受け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、電話での利用者を中心に「お客さま センター満足度調査」を実施(年2回)し、利用者の満足度を把握する。 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を継続的に行う。 新たに導入したWeb申込み等のサービスの効果を失わないようスピー ディかつ的確に処理を行えるようお客さまセンターの業務見直しを行 う。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） ・「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。 ・お客さまからのご意見等について、業務改善や施策へ反映させるた めの検討について1件以上を行う。 【撤退・再構築基準】 「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。
		前年度までの実績 お客さまセンター満足度 (目標値 総合満足度4点以上(5点満点)を毎回90%以上)

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績 ・第21回お客さま満足度調査(令和元年7～8月) ・第22回お客さま満足度調査(令和2年1～2月) ・業務改善・施策へ反映させるため、お客さまの声等の集計・分析し、検 討を行った。	課題	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況 第21回お客さま満足度調査:4点以上 97.0% 第22回お客さま満足度調査:4点以上 97.2% 業務改善や施策へ反映させるための検討件数 2件		改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組 2 - 1 - 2

【ICT技術を活用した新たなサービスの導入】

29決算額 - 円 30予算額 18百万円 元予算額 80百万円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2008(平成20)年12月にお客さまセンターを開設し、各種届出や問合せを一括して受付している。入電件数は開設当初よりも増えており、オペレータによる受電・入力作業を行っているが稼働時間の制約がある。 ・スマートフォン等のモバイル端末の高機能化やインターネット技術の発展などお客さまセンター開設当初に比べ取り巻く環境は大きく変化しており、これら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に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。 ・水道局HPに配置されたチャットボットの導入後の統計データを踏まえて、回答精度の向上・FAQの充実を図る。 ・水道料金の支払い方法の変更手続きを見直し、Web申込みによる手続きの利便性の向上を図るために、口座振替の申込み受付の開始、クレジットカード払いの申込みシステムの開発及び受付開始が完了できるようにする。 	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道料金支払い手続き変更(口座振替又はクレジットカード払い)について、Web申請受付により手続きの完了までを10日程度に短縮する。(申込書の送付、返送を含め最大2カ月程度の時間を要している。) ・電話問合せによるお客さまセンターへの口座振替またはクレジットカード払いの申出件数を(2017(平成29)年度実績)5年以内に30%削減する。 <p>【撤退・再構築基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャットボットによる応答内容が「お客さまセンターへお問合せください。」が多く案内されているようであれば、チューニング方法の見直しを行う。 ・水道料金支払い変更の電話問合せ件数が前年比10%減に未達の場合、周知方法の見直しを行う。 <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャットボットの開発(2019(平成31)年3月 運用開始) ・Web口座振替の申込みシステムの開発開始
----	---	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況 ()</p> <ul style="list-style-type: none"> ：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・再構築基準未達成 	<p>課題と改善策 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性 ア</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Web口座振替受付サービスを2019(令和元)年6月より運用開始 ・Webクレジットカード決済(継続払い)を2020(令和2)年3月より運用開始 ・チャットボットの運用・保守作業を実施 	<p>課題 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Web登録後、後続処理を含めおおむね手続き完了まで10日程度に短縮。 ・Web口座振替受付サービスによる登録件数 10,835件(R1.6～R2.3) 同期間の全口座振替登録件数の26.0% ・Webクレジットカード決済(継続払い)による登録件数 4,339件(R2.3) 同期間の全クレジットカード決済登録件数の51.7% ・チャットボットには当初165件のFAQ等を設定し、令和2(2020)年2月末には477件のFAQ等を設定し回答精度の向上に努めた。 <p>()</p> <ul style="list-style-type: none"> ：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・再構築基準未達成 	<p>改善策 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性 ア</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定(未測定)</p>	

めざす成果及び戦略 2 - 2 【効果的な広報活動の展開】

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)			
	<ul style="list-style-type: none"> ・局ホームページ等を通じてわかりやすい情報発信がなされている状態。 ・平常時において、災害に備えた飲料水が各家庭に備蓄されている状態。 		<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、行動喚起につなげる取組を推進する。 			
アウトカム (成果) 指標 (めざす状態を数値化した指標)						
<ul style="list-style-type: none"> ・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70%以上を継続する。 ・家庭で飲料水を「備蓄している」の割合を2019 (令和元) 年度から2023 (令和5) 年度まで5カ年間、60%以上を維持する。 						
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体	
	今年度の対象とする施策「水道局の経営状況」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: 84.0%		-	A		
	年度後半に行うインターネットアンケートにおいて、家庭で飲料水を「備蓄している」の割合: 57.4% (参考) 年度前半に行ったインターネットアンケートの結果: 65.2%		64.0%	B	A	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	a: 順調 b: 順調でない				

29決算額 130百万円 30予算額 29百万円 元予算額 76百万円

計画	当年度の取組内容 ・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。 ・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。 <2019(令和元)年度対象 重点施策(局の取組)> ・「水道局の経営状況」 (参考:重点施策7項目) ・「中止・開始等各種お手続き」(2018(平成30)年度達成済) ・「水道料金の仕組み」(2016(平成28)年度達成済) ・「料金の支払い方法」(2017(平成29)年度達成済) ・「安全で良質な水の提供」(2016(平成28)年度達成済) ・「災害対策」(2017(平成29)年度達成済) ・「水道管の更新、耐震化等施設整備事業」(2018(平成30)年度達成済) ・「水道局の経営状況」 <インターネットアンケート調査項目> ・ホームページの内容は「わかりやすい」か。 ・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」場合について)		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 重点施策7項目のうち、今年度の対象とする施策「水道局の経営状況」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」の割合が70%以上。 【撤退・再構築基準】 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」の割合が70%未満の場合は、情報発信の内容を再構築する。	
	前年度までの実績 <インターネットアンケート結果> ホームページの内容が「わかりやすい」の割合 2016(平成28)年度:90.0% 「水道料金の仕組み・安全で良質な水の提供」 2017(平成29)年度:92.2% 「料金の支払い方法・災害対策」 2018(平成30)年度:92.3%			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 () :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・再構築基準未達成		課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)			
自己評価	当年度の取組実績 第1回インターネットアンケート調査(2019(令和元)年9月実施) 第2回インターネットアンケート調査(2020(令和2)年2月実施) 第1回の結果を踏まえてホームページの内容の見直しと修正を行い、第2回インターネットアンケートを実施した。		課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況 今年度の対象とする施策「水道局の経営状況」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:84.0% () :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・再構築基準未達成		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)			

29決算額	-	円	30予算額	-	円	元予算額	-	円
-------	---	---	-------	---	---	------	---	---

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)	
	・災害時に備えた飲料水の備蓄率を向上させる取組として、店舗へのポスター掲示・チラシ配架等、民間企業とのタイアップ、SNSの活用などにより、「1人1日3Lを目安とした飲料水の備蓄」を啓発するとともに、インターネットアンケートにおける「備蓄しない理由」を調査・分析し、結果を元にPR方法を見直し、年度内に再度調査を行う。		・年度後半に行うインターネットアンケートにおいて、家庭で飲料水を「備蓄している」の割合60%以上を維持する。 【撤退・再構築基準】 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 <インターネットアンケート結果> 家庭で飲料水を「備蓄している」の割合 2015(平成27)年度:51.3% 2016(平成28)年度:51.7% 2017(平成29)年度:50.8% 2018(平成30)年度:64.0%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		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・再構築基準未達成		左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題	
	民間企業とのタイアップ、SNSの活用などにより、「1人1日3Lを目安とした飲料水の備蓄」を啓発するとともに、第1回インターネットアンケートにおける「備蓄しない理由」を調査・分析し、結果を元にPR方法を見直す。		左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須 ・インターネットアンケートで上半期(65.2%)から下半期(57.4%)にかけて備蓄している人の割合が低下した理由については、季節的な要因もあると考えられるが、今年度の区民まつり等で、PFI管路更新事業を中心にPRしたことの影響も考えられる。 ・また、セグメント(性別や年齢)によっては、恒常的に備蓄率が低い層が存在する。	
	プロセス指標の達成状況 年度後半に行うインターネットアンケートにおいて、家庭で飲料水を「備蓄している」の割合:57.4%(6.6%) (参考)年度前半に行ったインターネットアンケートの結果:65.2% () :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・再構築基準未達成		改善策 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須 ・飲料水の備蓄について、区民まつり等での啓発を引き続き実施するとともに、SNS等での情報発信においても、年間計画を作成し戦略的に情報発信する。 ・また、2020(令和2)年2月に策定した「大阪市水道局広報戦略」に基づく新たな取組として、インパクトのある広報動画を作成し、デジタルサイネージ付きウォーターディスペンサーやSNSなどで、重点的にターゲットとする層を意識した訴求力のある情報発信を行う。	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 2 - 3 【水道局ICT計画の推進】

計画	めざす状態 <概ね3～5年間に念頭に設定>		戦略（中期的な取組の方向性）	
	・お客さまサービス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（2018（平成30）年度～2027（令和9）年度）で、2018（平成30）年度から5年間に予定している各ICT施策に取り組むとともに、ICTの活用が推進されている状態。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・「水道局ICT計画」の年次計画（2018（平成30）年度～2027（令和9）年度）で、2018（平成30）年度から5年間に予定している各ICT施策をすべて推進する。		・「水道局ICT計画推進委員会」（事務局：ICT推進課）のもと、お客さまサービス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（2018（平成30）年度～2027（令和9）年度）で、2018（平成30）年度から5年間に予定している各ICT施策が推進されるよう、施策ごとに担当課を明確にし、大規模な施策についてはPTを立ち上げるほか、ICT推進課が担当課を支援し、上記委員会での担当課からの中間報告を定期的に行うなど、進捗管理をきめ細かく行う。	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体		
	対象地域のスマートメータ化を実現し、収集した検針データから水道料金の調定を実施し、掲げた課題の確認等を行った。		-	A		A	
	浄配水場各施設にアンテナや中継増幅装置を設置し、ICT機器の通信環境の改善を予定どおり実施した。		-	A		A	
		A：順調 B：順調でない					
戦略の進捗状況	a	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

具体的取組 2 - 3 - 1 【水道スマートメーター導入の推進】

29決算額 17百万円 30予算額 - 円 元予算額 30百万円

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	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、無線による遠隔検針によって検針業務の効率化や難検針の解消のほか、使用水量の推移の詳細なデータを把握することなどにより、水道事業運営上の様々な課題の解決や新たなお客さまサービスの提供に取り組む。	対象地域の電子式水道メーターに無線通信ユニットを設置して通信ネットワークを構築し、収集した検針データから水道料金の調定を実施する。さらに、以下の内容についても確認等を行う。 ・継続的かつ安定した通信状況、業務フローの確認 ・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 【撤退・再構築基準】 予定どおりに実施されなかった場合、取組の手法、体制、スケジュール等を見直す。	
		前年度までの実績 ・先行導入にかかる企画提案を募集し、委託業者を決定 ・共同研究（フィールド提供）の実施について、共同研究等実施者を募集し、2019（令和元）年度から実施（予定）	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策	左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定（未測定）	

自己評価	当年度の取組実績	課題		左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	・南港咲洲地区の一部エリアに水道スマートメータの先行導入を平成31年4月1日から実施した。 ・収集した検針データから水道料金の調定を実施し、以下の内容についても確認等を行った。 ・継続的かつ安定した通信状況、業務フローの確認 ・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			
	プロセス指標の達成状況			
	取組実績のとおり	()	改善策	左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ：プロセス指標未設定（未測定）	

具体的取組 2 - 3 - 2

【ICT環境整備】

29決算額	- 円	30予算額	- 円	元予算額	61百万円
-------	-----	-------	-----	------	-------

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	浄水場のアセットマネジメント()へのCPS/IoTの活用などを推進し、さらなる維持管理の効率化を図るため、ICT機器（スマートフォンやタブレット端末）を活用し、電話応答、メール送受信やデータ蓄積等が行える通信環境の整備に取り組む。 アセットマネジメント ・中長期的な視点に立ち、法定耐用年数にとられない、管路本来の使用可能年数による整備サイクルの延伸や、重要度・優先度を踏まえた整備投資の平準化などにより、全体事業費を削減する手法		通信電波が届かない浄配水場各施設の地階に、アンテナや中継増幅装置を設置し、ICT機器の通信環境を改善する。 【撤退・再構築基準】 予定どおりに実施されなかった場合、取組の手法、体制、スケジュール等を見直す。 前年度までの実績 ・2019(令和元)年度新規事業	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		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・再構築基準未達成		左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題	
	各施設の電波の受信状況を確認のうえ、下記の通信電波が届かない施設について、通信環境を整備した。 ・上水(12か所):柴島浄水場(74台)、庭窪浄水場(49台)、豊野浄水場(24台)、一津屋取水場(3台)、大手配水場(2台)、舞洲給水塔(2台)、巽配水場(3台)、咲洲配水場(12台)、長居配水場(33台)、泉尾配水場(12台)、城東配水場(2台)、楠葉取水場(1台) 計217台 ・工水(1か所):鶴見配水場(4台)		左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策	
	取組実績のとおり		() :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・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 2 - 4 【人材育成の推進】

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)	
	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。		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、人材育成・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。	
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)			
人材育成・研修再構築プランに掲げる重点取組み(17項目)について、2021(令和3)年度末に実施施策を15項目以上とする。				

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体		
	重点取組実施施策:11項目		11項目	A	A	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	a:順調 b:順調でない					

具体的取組 2 - 4 - 1 【研修受講者の理解度の向上】

29決算額 15百万円 30予算額 21百万円 元予算額 21百万円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)	
	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。併せて理解度テストを実施することで客観的な理解度の把握に努める。 〔重点研修〕 ・お客さま対応力養成研修 ・研修企画養成研修 ・働き方改革研修 ・思考力養成研修		重点研修受講者の「今後の仕事に必要不可欠な知識・技術を習得することができた」の回答を、80%以上とする。併せて、理解度テストの正答率について60%以上とする。 【撤退・再構築基準】 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 重点研修(4講座)受講者アンケートの理解度 ・2017(平成29)年度アンケート実績:87% ・2018(平成30)年度アンケート実績:88% 働き方改革研修及び思考力養成研修は2018(平成30)年度から実施 重点研修(4講座)理解度テストの正答率 理解度テストは2019(令和元)年度から実施	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策		左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成				
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)		

自己評価	当年度の取組実績		課題		左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	受講者アンケート及び理解度テストによる研修効果測定を実施				
	プロセス指標の達成状況		改善策		左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	今後の仕事に必要不可欠な知識・技術を習得することができた: 84% 理解度テスト正答率:90%		(i)		
		: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・再構築基準未達成			
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)			

29決算額	- 円	30予算額	- 円	元予算額	3百万 円
-------	-----	-------	-----	------	-------

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)	
	<p>・「シーズ・インキュベータ制度」を、職員が積極的に活用し、自由闊達に調査研究に取り組む。</p> <p>・水道事業研究は、水道事業の経営並びに技術の研究を行い職員の職務上の能率の増進を図ることを目的としており、書籍「水道事業研究」の編集、発行等について今後も継続的に進めることで、職員のモチベーションを高め組織の活性化を図る。</p>		<p>・調査研究案件の増加と様々な課題の解決</p> <p>・シーズ・インキュベータ制度での調査研究 10件以上</p> <p>・雑誌「水道事業研究」への掲載件数 10件以上 (2018(平成30)年度実績:10件)</p> <p>【撤退・再構築基準】 シーズ・インキュベータ制度への登録、及び「水道事業研究」への掲載件数が目標に達しなかった場合、局内周知などの取り組み方法を見直す。</p> <p>前年度までの実績 2018(平成30)年度 ・シーズ・インキュベータ制度への登録9件 ・雑誌「水道事業研究」への掲載件数10件</p>	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策	
	()		左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	<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・再構築基準未達成</p>			
戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア:有効であり、継続して推進</p> <p>イ:有効でないため、取組を見直す</p> <p>：プロセス指標未設定(未測定)</p>		
自己評価	当年度の取組実績		課題	
	<p>「シーズ・インキュベータ制度」を活用した自由闊達に調査研究に取り組むことができた。</p> <p>また、予定通り、「水道事業研究」の編集・発行を行った。</p>		左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策	
<p>・シーズ・インキュベータ制度での調査研究:10件</p> <p>・「水道事業研究」への掲載件数:20件</p>		(i)		
<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・再構築基準未達成</p>		左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須		
戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア:有効であり、継続して推進</p> <p>イ:有効でないため、取組を見直す</p> <p>：プロセス指標未設定(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。

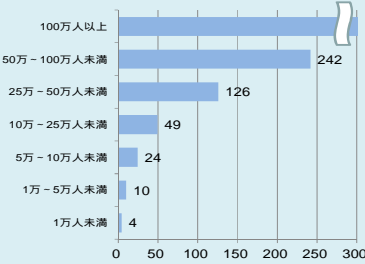
【環境への貢献】

- ・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）

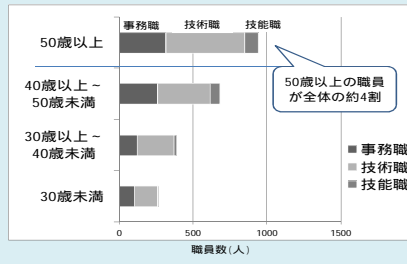
【他の水道事業への貢献と国内外への事業展開】

・給水人口規模別の平均職員数



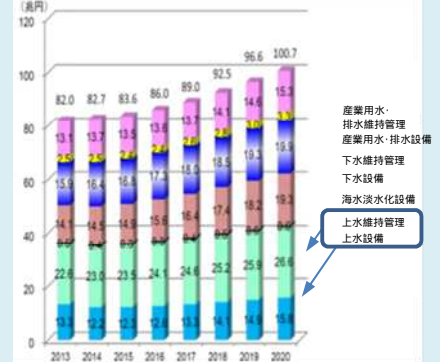
出典：水道統計（2015（平成27）年度版）

・大阪府内水道事業者（大阪市除く）職員



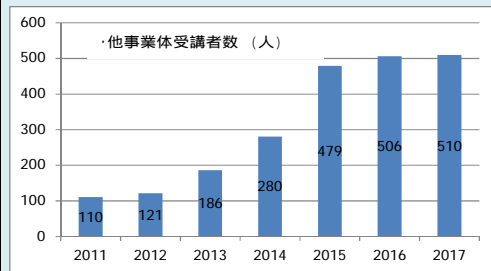
出典：水道統計（2015（平成27）年度版）

・世界の水ビジネス市場の推移（2013～2020（平成25～令和2）年度）

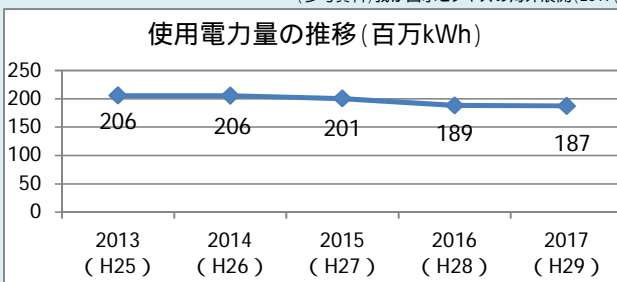


出典：経済産業省 水ビジネスの今後の海外展開の方向性（参考資料）我が国水ビジネスの海外展開（2017（平成29）年3月）

・他都市向け事務・技術研修の受講者数



【環境への貢献】



【環境への貢献】

- ・当局的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、18ヶ所については設置済みである。
- ・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）についてはすべて設置済みのため、さらなる可能性を検討していく。

要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

【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。
- ・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、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等について取り組むとともに、新たな省エネルギー技術等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

【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、国内の水道事業者への技術支援や事務・技術研修の実施及び官民連携による海外展開の推進など、水道事業の基盤強化に向けた取組を着実に進めている。

【環境への貢献】

- ・回転速度制御設備の導入等による省エネルギー施策に積極的に取組み、また水道施設における再生可能エネルギーの利用向上を目指すことで、電力使用量抑制を推進し、地球環境の保全に貢献している。

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年間を念頭に設定> ・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(成果)指標(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(2019～2021(令和元～3)年度)のべ15件以上 ・他水道事業体研修の受講者数各年度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(2019～2021(令和元～3)年度:1件)	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体			
	技術支援業務の受託件数(2019(令和元)年度):5件 5件(=15件/3年)		受託件数: のべ18件 (H28～H30)	A		
	他水道事業体研修の受講者数各年度450人以上、研修評価に関する総合満足度85%以上		受講者: 543人 満足度: 94%	A	A	今後の対応方向 有効性が「イ」の場合は必須
	海外事業案件成立(2019(令和元)年度):1件		海外事業 案件成立: 1件 (H28～H30)	A		—
		A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a	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 29決算額 10百万円 30予算額 10百万円 元予算額 9百万円

計画	当年度の取組内容 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。	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 他都市の技術支援業務件数:5件 [撤退・再構築基準] 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:21水道事業体(2019(平成31)年3月末現在) ・受託件数:77件(2006～2018(平成18～30)年度 計13カ年) (年度別受託件数) 2006(平成18)年度:1件、2007(平成19)年度:1件、2008(平成20)年度:7件、 2009(平成21)年度:11件、2010(平成22)年度:8件、2011(平成23)年度:5件、 2012(平成24)年度:9件、2013(平成25)年度:5件、2014(平成26)年度:6件、 2015(平成27)年度:6件、2016(平成28)年度:4件、2017(平成29)年度:7件、 2018(平成30)年度:7件

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績 ・技術支援業務受託件数:次の5件 羽曳野市危機管理マニュアル(その2)作成に係る技術支援業務 羽曳野市送水管改良工事設計に係る技術支援業務 大阪狭山市中央監視制御設備更新工事の施工監理に係る技術支援業務 天理市仙之内浄水場更新工事の施工監理に係る技術支援業務 大和郡山市水質検査に係る技術支援業務	課題	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況 取組実績どおり	(i)	改善策 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)

収入 29決算額 10百万円 30予算額 11百万円 元予算額 11百万円

計画	当年度の取組内容 ・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。		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 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・再構築基準】 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 2015(平成27)年:479名・96% 2016(平成28)年:506名・91% 2017(平成29)年:510名・92% 2018(平成30)年:543名・94%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 () :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・再構築基準未達成		課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)		
自己評価	当年度の取組実績 年度当初に募集した研修を実施するとともに、申込定員を大きく超えた4講座について、追加開催を実施。 ・断通水・洗浄排水作業研修(2回追加)・シーケンス研修(中級)・受配電設備研修 (実績) 受講受入れ数:484人 満足度:91%		課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況 取組実績どおり (i) :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・再構築基準未達成		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)		

収入 29決算額 - 円 30予算額 3百万円 元予算額 2百万円

計画	当年度の取組内容 ・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者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。		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) ・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・再構築基準】 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 【ベトナム国・ホーチミン市での取組】 ・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(2009(平成21)年度締結、2015(平成27)年度、2018(平成30)年度更新) ・ホーチミン市水道との技術交流の実施(2010~2018(平成22~30)年度:32名受入) ・NEDO「省水型・環境調和型水循環プロジェクト」(2009~2010(平成21~22)年度) 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「官民連携水道事業展開のあり方に関する調査」(2011(平成23)年度) 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(2012~2013(平成24~25)年度) 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(2013~2015(平成25~27)年度) 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 ・JICA「開発途上国の社会・経済開発のための民間技術普及促進事業」(2017~2018(平成29~30)年度) 給水装置施工技術普及促進事業				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ()	課題と改善策 左記に「 、 」、「 イ 」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・再構築基準未達成	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)		
自己評価	当年度の取組実績 ・2019(令和元)年12月に技術交流を実施 (SAWACO:3名、ドンナイ省水道(DOWACO):2名) ・以下の新規案件形成に向けたプロモーション等を実施 ・ベトナム(ホーチミン市、ドンナイ省、ビンズオン省)現地調査(8月) ・ロシア・サンクトペテルブルク現地調査(9月) ・ロシア・サンクトペテルブルク市における水・環境ビジネスセミナー(9月) ・ベトナムの水道事業者(SAWACO、DOWACO)向け官民連携セミナー(12月) ・JICA「日本品質の給水装置を用いた水道漏水率削減方法の普及・実証・ビジネス化事業」の採択(ベトナム国・ホーチミン市)		課題 左記に「 、 」、「 イ 」がある場合は必須		
	プロセス指標の達成状況		改善策 左記に「 、 」、「 イ 」がある場合は必須		
	取組実績どおり (i)	: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・再構築基準未達成			
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(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 年間で念頭に設定 > 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。 ・技術革新の動向を注視し、さらなる省エネルギー化および再生可能エネルギーの利用向上をめざす。 ・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1m ³ 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・災害時等における融通性・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（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 2020(令和2)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、2015(平成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） ・2015(平成27)年度の年間使用電力量（実績） 2億51万kWh ・2017(平成29)年度の年間使用電力量（実績） 1億8757万kWh ・2020(令和2)年度の年間使用電力量（目標） 1億8591万kWh	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体				
	2019(令和元)年度の使用電力 1億8313万kWh(見込み)	30年度(実績) 1億8512万kWh	A	A	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	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 | 29 決算額 | 108百万円 | 30 予算額 | 88百万円 | 元予算額 | 84百万円

計画	当年度の取組内容 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。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 楠葉取水場取水ポンプに設置するインバータ装置について機器製作を完了する。（2020(令和2)年度に工事完了） 【撤退・再構築基準】 対象外（2020(令和2)年度に工事完了） 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設置（2018(平成30)年度）
	プロセス指標の達成状況	（ ）
	戦略に対する取組の有効性	ア

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	（ ）	課題と改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績 ・楠葉取水場取水ポンプに設置するインバータ装置について機器製作を完了し、2020(令和2)年度の工事完了に向けて、現在工事を進めている。	課題	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況			
	取組実績どおり	(i)	改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(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 | 29 決算額 | - 円 | 30 予算額 | 170百万 円 | 元予算額 | - 円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	水道施設におけるさらなる再生可能エネルギーの利用に向けた調査・検討を進める。		現在、開発が進むマイクロ水力発電の技術動向を踏まえ、水道施設への導入可能性について調査・検討を行う。 【撤退・再構築基準】 費用対効果などから、導入が困難と判断される場合は、現時点での事業化は行わず、引き続き技術革新の動向を注視する。 前年度までの実績 ・咲洲配水場に小水力発電設備を設置(2018(平成30)年度)	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策 左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成			
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)		
自己評価	当年度の取組実績		課題 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須	
	現在、開発が進むマイクロ水力発電について、水道施設への導入可能性について調査・検討を行った。			
	プロセス指標の達成状況			
取組実績どおり	(i)	改善策 左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成				
戦略に対する取組の有効性	ア			ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(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＞

（水道事業）

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。

（工業用水道事業）

経営戦略で示した将来発生する経常赤字（収支ギャップ）を解消するため、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することにより、工業用水の安定供給と事業経営が確保されている状態。

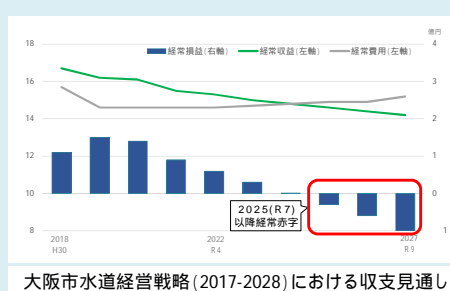
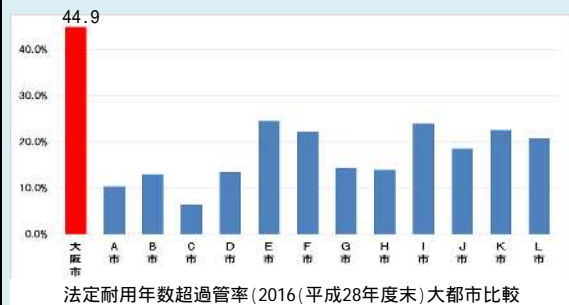
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

（水道事業）

- ・管路の老朽化を示す法定耐用年数（40年）超過管率が44.9%（2016(平成28)年度）と大都市と比較して突出して高い。
（参考）2017(平成29年度):46.5%）
- ・基幹管路の耐震適合率が67.0%、管路全体の耐震管率が28.6%にとどまっている（数値は2017(平成29)年度）。

（工業用水道事業）

- ・現状は経常黒字を維持している（2017(平成29)年度決算 3.4億円）
- ・水の合理的利用の進展等により、給水収益が低下し続けている。
- ・法定耐用年数（40年）超過管率が77.4%（2016(平成28)年度）と高い。
（参考）2017(平成29年度):78.3%）
- ・2025(令和7)年度、経常赤字が発生見込み 経常損益 0.3億円



計画

要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

（水道事業）

今後、発生が予想される南海トラフ巨大地震に対して、震災対策の切迫性が高まる中、現行体制による年間約60～70kmの管路更新ペースから更なる大幅な引き上げが必要である。

（工業用水道事業）

現行枠組みに基づく経営改善策を行ったとしても、2025(令和7)年度の経常赤字発生が見込まれる中、早急に抜本的な経営改革方針による経営基盤の強化が必要である。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

（水道事業）

府域一水道も見据えつつ、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、管路耐震化の迅速化によって安心・安全な水道事業運営を行っていくため、2018(平成30)年12月に成立した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。

（工業用水道事業）

地盤沈下対策と産業活動の基盤という社会的役割を担いつつ、民間活力を導入し、事業基盤を強化することで、事業継続と安定供給を行う必要があるため、PFI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

（水道事業）

改正水道法の適用によるPFI管路更新事業等の事業スキームについて、PFIアドバイザーによる監修のもと、制度設計に係る検討を積み重ね、大阪市PFI事業検討会議（外部有識者にて構成）での意見聴取を経たうえで、同事業の「実施方針(案)」、「要求水準書(案)」等を成案化し、2020(令和2)年2月に公表した。加えて、関連条例議案を2020(令和2)年2・3月市会に提出した(2020(令和2)年3月議決見込)。

今後は、同事業の実施に向け、募集要項等公表資料の作成、事業者選定手続き等を進めていく。

（工業用水道事業）

PFI法の適用による工業用水道特定運営事業等の事業スキームについて、経済産業省PPP/PFI促進事業に基づくPFIアドバイザーによる支援のもと、制度設計に係る検討を積み重ね、大阪市PFI事業検討会議（外部有識者にて構成）での意見聴取を経たうえで、同事業の「実施方針(案)」、「要求水準書(案)」等を成案化し、2020(令和2)年2月に公表した。加えて、関連条例議案を2020(令和2)年2・3月市会に提出し、可決された。

今後は、同事業の実施に向け、募集要項等公表資料の作成、事業者選定手続き等を進めていく。

自己評価

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> (水道事業) 民間ノウハウや人的資源を最大限取り込み、管路更新ペースを大幅に引き上げるための官民連携手法の導入が実現している状態。 (工業用水道事業) 民間ノウハウを最大限取り込み、安定供給と持続可能な事業経営を確保するための官民連携手法の導入が実現している状態。	戦略(中期的な取組の方向性) (水道事業) 新たな官民連携手法の導入を実現し、民間ノウハウや人的資源を最大限取り込み、管路更新ペースを大幅に引き上げることにより、管路網の安心・安全を強化し、安定的な制度運用を図る。 (工業用水道事業) 新たな官民連携手法の導入を実現し、民間ノウハウを最大限取り込み、事業基盤の強化を行うことにより、安定的な制度運用を図る。
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標) 重点目標 (水道事業) 管路更新ペースを大幅に引き上げるための新たな官民連携手法の導入を実現する。 (工業用水道事業) 安定供給と持続可能な事業経営を確保するための新たな官民連携手法の導入を実現する。	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体			
	詳細検討を積み重ね、PFI管路更新事業等に係る実施方針(案)等を公表した。		-	A	A	
	詳細検討を積み重ね、工業用水道特定運営事業等に係る実施方針(案)等を公表した。		-	A	A	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	a:順調 b:順調でない				

具体的取組4 - 1 - 1 【新たな官民連携手法導入の検討(水道事業)】

	29決算額	円	30予算額	円	元予算額	34百万円
計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 改正水道法の適用によるPFI管路更新事業について、民間事業者に求めるサービス水準や導入効果等、事業スキームの詳細検討を行う。 [撤退・再構築基準] 詳細検討を行った結果、官民連携手法導入による効果が見込めない場合には、導入手法を含め再検討を行う。				
		前年度までの実績 [官民連携] 2015(平成27)年8月 .実施プラン案(平成27年8月修正版)の公表 2016(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) 2017(平成29)年3月 上記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 2018(平成30)年9～10月 .管路耐震化促進のための新たな官民連携手法導入の検討にかかるマーケットサウンディング(市場調査)を実施 2019(平成31)年2月 「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)」の公表				

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	()	課題と改善策	左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績	課題 左記に「 、 」、「イ」がある場合は必須			
	PFI管路更新事業等に係る制度設計を積み重ね、PFI事業検討会議での意見聴取、戦略会議での事業実施決定を経て、同事業の「実施方針(案)」及び「要求水準書(案)」等を2020(令和2)年2月に公表し、関連条例議案を市会に提出し、可決された。				
	プロセス指標の達成状況 戦略会議及び実施方針(案)等にて、PFI管路更新事業の詳細なスキームや、耐震管路網の早期構築・事業費総額の縮減等の事業実施による効果等を示した。	()	改善策	左記に「 、 」、「イ」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・再構築基準未達成				
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)			

		29決算額	円	30予算額	円	元予算額	23百万	円
計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)					
	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。		新たな官民連携手法について、民間事業者に求めるサービス水準や導入効果等、事業スキームの詳細検討を行う。 【撤退・再構築基準】 詳細検討を行った結果、官民連携手法導入による効果が見込めない場合には、導入手法を含め再検討を行う。					
			前年度までの実績 【官民連携】 2018(平成30)年3月 大阪市水道経営戦略(2018-2027)公表 2018(平成30)年6月 経済産業省による工業用水道事業におけるPPP/PFI促進事業の採択を受け、導入可能性調査を実施 2019(平成31)年2月 公共施設運営権制度活用について検討資料公表					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		()					
	: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・再構築基準未達成		課題と改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須					
戦略に対する取組の有効性		ア						
自己評価	当年度の取組実績		課題 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須					
	工業用水道特定運営事業等に係る制度設計を積み重ね、PFI事業検討会議での意見聴取、戦略会議での事業実施決定を経て、同事業の「実施方針(案)」及び「要求水準書(案)」等を2020(令和2)年2月に公表し、関連条例議案を市会に提出し、可決された。		改善策 左記に「 」、「 」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況 戦略会議及び実施方針(案)等にて、工業用水道特定運営事業の詳細なスキームや、収益性の向上やコスト縮減による経営改善等の事業実施による効果等を示した。							
: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・再構築基準未達成		戦略に対する取組の有効性		ア ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す :プロセス指標未設定(未測定)				