

大阪市水道経営戦略(2018-2027) [改訂版]に掲げる戦略の進捗状況一覧表

第1編第4章	戦略番号	項目名	戦略の進捗状況	
			評価	進捗状況等
基本方針1	安全でおいしい水道水の安定的な給水(安全で強靱な水道)			
基本施策1-1	安全でおいしい水道水の供給			
戦略1	1-1-1	水源水質の適正管理	順調	水源水質事故原因となり得る化学物質であるPRTTR対象物質(46物質)の浄水処理性等の調査は完了しました。 化学物質排出把握管理促進法の改正に伴い取組を追加し、新たに追加された物質の分析・調査にも着手してまいります。
戦略2	浄水処理過程における水道水質の管理の徹底			
(1)	1-1-2(1)	水道水質の安全管理の徹底	順調	ISO22000の認証、水道GLPの認定を継続しており、浄水処理の不具合に伴う水質事故は発生していません。
(2)	1-1-2(2)	より安全性の高い水道水の供給を目的とした膜ろ過技術の導入検討	順調	膜ろ過技術による高度浄水処理と改良型の凝集沈澱・砂る過による高度浄水処理と比較実験・検討を行い、費用面で優位性がある改良型の凝集沈澱・砂る過による高度浄水処理を導入すると判断しました。今後は「より安全性の高い水道水の供給を目的とした新たな浄水処理技術の導入等」として、将来の水需要の減少を見据えた施設能力の適正化の一環として現在着手している柴島浄水場の再構築事業において新たに整備する浄水施設の整備計画を策定するとともに、これに伴う各浄水施設の稼働率の引上げを見据え、厳格な水の濁度管理を行うことができる最適な運転管理手法の策定に取り組めます。
(3)	1-1-2(3)	水道水のおいしさの追求	順調	おいしい水研究会が設定した要件及び「おいしい水指標」の目標値を継続して達成しています。
戦略3	1-1-3	配水過程における水道水質の管理の徹底	順調	浄・配水施設での塩素注入の分散注入量の設定と細やかな制御を行い、残留塩素濃度の適正化に努め、独自に設定した指標を用いて塩素注入量を適正に管理しています。
戦略4	給水過程における水道水質の適正管理の促進			
(1)	1-1-4(1)	鉛給水管の解消と啓発	順調	施工困難等路線の道路部分の鉛給水管の残延長は2.9km(2020(令和2)年度末時点)から2023(令和5)年度末時点で1.7km(2027(令和9)年度末の目標 値:1.2km以下)まで減少しています。
(2)	1-1-4(2)	受水槽の適正な衛生管理と直結増圧給水方式への転換の啓発	順調	直結増圧給水方式の普及率は、32%(2020(令和2)年度末時点)から2023(令和5)年度末時点で35%(2027(令和9)年度末の目標値:2020(令和2)年度比10%以上の増)まで増加しています。
(3)	1-1-4(3)	クロスコネクション防止に向けた啓発指導等	順調	新規・更新手続きを行った指定給水装置工事事業者へのクロスコネクション防止に向けた啓発や、工業用水道、地下水利用者等の関連施設への立入調査を実施しています。
戦略5	1-1-5	水質に関する情報発信(水質情報の見える化)	順調	本市主催の各種イベント等で水道水の安全性はもとより、おいしさについても積極的に発信しています。お客さまアンケートにおける水道水の安全性に関する満足度は2023(令和5)年度で90%(2027(令和9)年度末の目標値:85%以上)年度)に達しています。
基本施策1-2	水道水の安定的な供給			
戦略1	1-2-1	取水施設及び浄水施設の耐震化	順調	一部の取組で遅延が生じましたが、南海トラフ巨大地震に対する所要の耐震性が確保された日量10.9万㎡(2027(令和9)年度の想定1日平均給水量)の施設能力を有する取・浄水施設を2024(令和6)年度4月末から運用しています。
戦略2	1-2-2	配水施設の耐震化	順調	一部の取組で遅延が生じましたが、南海トラフ巨大地震に対する所要の耐震性が確保された配水施設12か所の配水施設の耐震性が確保できるよう、残る3か所の耐震整備を行ってまいります(3か所のうち1か所は完了しています)。
戦略3	1-2-3	管路の耐震化と送配水ネットワークの強化	順調でない	市内他の管路工事の遅延により、大淀送水管(庭窪浄水場・柴島浄水場上系間)の耐震化工事に遅れ(2027(令和9)年度・2029(令和11)年度)が生じる見込みであり、経営戦略期間内での目標の達成は困難となっています(2029(令和11)年度中に完了予定)。
戦略4	1-2-4	給水過程における災害への備えの促進	順調	給水装置に関する耐震性の必要性及び断水リスクに対する理解を深めていただくためのコミュニケーションを図るなど、断水対策の啓発、支援を実施しています。
戦略5	1-2-5	停電対策の推進	順調でない	自家発電設備整備の実施設業務の入札不調が続いたことにより事業者着手に遅れが生じており、経営戦略期間内での目標の達成は困難となっています(2028(令和10)年度中に完了予定)。
戦略6	1-2-6	浸水対策の推進	順調	一部の取組で遅延が生じましたが、庭窪浄水場から柴島浄水場上系配水施設への連絡管整備と柴島浄水場上系配水施設の耐水化は2023(令和5)年度に完了し、今後は、箕配水場の耐水化に取り組んでまいります。
戦略7	1-2-7	応急給水体制の充実強化	順調	仮設給水栓の設置にかかる調査を行い、広域避難場所等への耐震化ルートへの消火栓を把握し応急給水拠点となることを確認するなど取組を進めています。
戦略8	1-2-8	平常時における水道施設の点検等の精度の向上	順調	独立水管橋のアーチやトラスなどの部材の不可視箇所や橋梁添架管の目視確認が困難な箇所のドローンによる点検を行い適切に維持管理を実施しています。

大阪市水道経営戦略(2018-2027) [改訂版]に掲げる戦略の進捗状況一覧表

第1編第4章	戦略番号	項目名	戦略の進捗状況	
			評価	進捗状況等
基本方針2	時代に即したお客さまサービスの提供(便利な水道)			
基本施策2-1	お客さまとのオンラインコミュニケーションの充実			
戦略1	2-1-1	お客さまからの問合せに対する応答機能の充実強化	順調	お客さまサポートページでのチャットボット利用内容を分析し、FAQを充実させる取組を進めています。2023(令和5)年度のお客さまセンターの営業時間外においてもチャットボットが活用され、問合せと問合せに対する応答等が行われ、必要な情報が得られたと認識していただいているお客さまの割合は78%(2027(令和9)年度末の目標値:80%以上)まで増加しています。
戦略2	2-1-2	インターネットを通じて行うことができる手続の拡充	順調	水道の使用開始や中止のお手続きなど、これまでの「大阪市行政オンラインシステム」からのお手続きに加え、お客さま専用サイト(マイページ)の運用を2023(令和5)年度に開始し、インターネットを通じて行うことができる手続を拡充しています。
戦略3	2-1-3	お客さまがいつでもどこからでも必要な情報を取得できる仕組みの構築	順調	水道料金等をはじめ、使用水量や自らの給水契約に関する情報を取得することができる、お客さま専用サイト(マイページ)を構築し、2023(令和5)年度から運用を開始しています。今後は「お客さまがいつでもどこからでも必要な情報を取得できる仕組みの構築及び活用」として、機能拡充と利用登録者の増加を推進していきます。
基本施策2-2	料金等の支払方法の拡充			
戦略1	2-2-1	料金等の支払方法の拡充	順調	2023(令和5)年度に運用を開始したお客さま専用サイト(マイページ)で電子請求・電子決済により支払手続が完結できるモバイル決済機能を2025(令和7)年1月運用開始に向け準備作業を進めています。
基本施策2-3	インターネットを通じたお客さまサービスに関する情報の周知			
戦略1	2-3-1	インターネットを通じたお客さまサービスに関する情報の周知	順調	プロ野球球団と当局お客さま専用サイト(マイページ)登録キャンペーンを行うなど、利用促進に向けた取組やインターネットを利用して行うことができる手続について様々な広報媒体を活用し周知を行っています。
基本方針3	新たな技術の開発・導入による高度化の検討[進化する水道]			
基本施策3-1	浄水処理・水質管理に関する新技術の開発			
戦略1	3-1-1	浄水処理の更なる高度化に向けた新技術の開発	順調	UFB(ウルトラファインバブル)の基礎特性に関する情報収集を行い、浄水処理への適用に向けて、オゾン処理にUFB(ウルトラファインバブル)技術を活用した場合の水処理性について調査するなど取組を進めています。
戦略2	3-1-2	配水過程における水道水質の維持に関する新技術の開発	順調	配水管網の末端部における残留塩素濃度を確保する新技術の最新の科学的知見や先端技術に関する情報を収集・整理し、今後の実証実験に向けた問題点や課題を抽出し調査研究を継続して行っています。
基本施策3-2	より精度の高い施設の運転・維持管理に向けたデジタル技術、ドローン等の活用の検討			
戦略1	3-2-1	浄・配水施設の資産管理へのCPS/IoT、AI等の活用の検討	順調	ポンプ設備では、劣化予測診断手法の事業化に向け、長期のデータ収集を行うこととしており、池状構造物においても、AI画像解析によるひび割れ診断を実池で実施する準備を進めています。
戦略2	管路の資産管理へのICT・AI等の活用の検討			
(1)	3-2-2(1)	音センサーによる中大口径管の漏水調査	順調	水道ICT情報連絡会において漏水検知技術の情報収集や「大阪市工業用水道特定運営事業等」で取り組んでいる漏水監視技術の開発状況を確認し導入可能性の確認など行っています。
(2)	3-2-2(2)	AI画像解析による水管橋等の劣化診断	順調	水道ICT情報連絡会において劣化診断技術の情報収集や大学と水管橋の損傷検知システムの開発について共同研究を開始しています。
戦略3	3-2-3	浄水施設や配水施設の運転管理における監視制御の高度化の検討	順調	デジタルツインやAIを活用した、監視制御の高度化に向けた要素技術について、民間企業との共同研究結果を踏まえ、導入に向けた準備を進めています。
基本施策3-3	水道スマートメーターの導入に向けた環境整備			
戦略1	3-3-1	水道スマートメーターの導入に向けた環境整備	順調	スマートメーターの通信方式について、電力会社と共同研究を行い、電力との通信インフラの共同化・共同検討に向けた検討を行っています。
基本施策3-4	民間企業等や他の水道事業者との連携			
戦略1	民間企業等や他の水道事業者との連携			
(1)	3-4-1(1)	民間企業や調査研究機関等との共同研究の推進	順調	技術研究委員会や「部門別R&Dプログラム」(浄水部門、計画・設計部門、給配水部門、総務部門、経営部門、営業部門)を適宜開催し、調査研究を行っています。民間企業との共同研究にも取り組んでいます。
(2)	3-4-1(2)	他の水道事業者と連携した民間企業等からのICTの活用に関する提案の募集	順調	水道ICT情報連絡会(第4回(2023(令和5)年6月開催))の技術提案のうち2件、局内での導入に向けた検討につながっています。

大阪市水道経営戦略(2018-2027) [改訂版] に掲げる戦略の進捗状況一覧表

第1編第4章	戦略番号	項目名	戦略の進捗状況	
			評価	進捗状況等
基本方針4	社会的責任の遂行(貢献する水道)			
基本施策4-1	他の水道事業者への支援			
戦略1	4-1-1	他の水道事業者への技術支援	順調	周辺の水道事業者を対象に、より迅速かつ円滑な支援体制の構築に向けた、大阪水道グループとしての活動等に関するPRの実施を行っています。技術連携協定を締結している水道事業者からの支援要請に対する水道局の支援実施率は100%を継続しています。
戦略2	4-1-2	災害時における応援	順調	応急対策活動や他都市との合同訓練で得られた知見等を「大阪市水道局応援派遣の手引き」へ反映させるなど、災害発災時に迅速かつ円滑に支援活動を実施することができるよう取り組んでいます。
戦略3	4-1-3	本市の浄水場の共同運用	達成	【守口市との間で庭窪浄水場の共同運用を開始しました】 2019(令和元)年12月に、守口市との間で、2024(令和6)年4月の共同運用開始をめざした基本協定が締結して以降、様々な取組を実施してきました。2024(令和6)年3月に、必要となる規定、許認可及び協定等の変更手続き等を実施し、同年4月から共同運用を開始しています。
基本施策4-2	開発途上国が抱える水問題の解消に向けた支援			
戦略1	4-2-1	開発途上国における水道施設の整備及び運営の支援	順調	2023(令和5)年度末現在で、ベトナムのホーチミン市やドンナイ省に加え、新たにインドネシアのジャビ市と関係構築し、それぞれプロジェクトを実施しています。
基本施策4-3	環境への負荷の低減			
戦略1	4-3-1	省エネルギー化の推進	順調	高効率機器の導入や、事務室の使用電力量の抑制を図るなど、全庁的な省エネルギー化の推進に取り組んでおり、2023(令和5)年度の事務所における消費電力量は前年度以下となっています。
戦略2	4-3-2	再生可能エネルギーの導入拡大の検討	順調	本市全体での導入方針の検討・整理に基づき、再生可能エネルギーの導入拡大の検討を進めていきます。
戦略3	4-3-3	エコカーへの転換の推進	順調	2023(令和5)年度の更新対象車両全車を低燃費かつ低排出ガス認定車へ更新するなどエコカーへの転換を推進しています。
戦略4	4-3-4	廃棄物の発生抑制とリサイクル推進	順調	浄水発生土や使用済みの粒状活性炭の全量リサイクルや、道路復旧材料に再生資源を活用する取組を進めています。
戦略5	4-3-5	ペーパーレス化の推進	順調	日常の事務業務や会議・打ち合わせにおいてICT端末の活用を推進し、2023(令和5)年度末時点のコピー用紙使用量は739万枚で2020(令和2)年度(990万枚)比で27%(2027(令和9)年度末の目標値:2020(令和2)年度比 5%)の削減となっています。
戦略6	4-3-6	脱プラスチックに向けたマイボトルの普及促進	順調	本市主催のイベント等で移動型給水スポットを活用した啓発・動員を実施しています。お客さまアンケートでは、マイボトルがペットボトルごみの排出抑制のための有効な手段であると認識していただいているお客さまの割合は2023(令和5)年度末時点で98.3%(2027(令和9)年度末の目標値:80%以上)に達しています。
基本施策4-4	水道事業に関するデータの積極的な提供			
戦略1	4-4-1	ビッグデータとしての活用に向けた水道事業のデータのオープンデータ化	順調	事業者の協力を得てオープンデータに関するニーズ調査をアンケート形式で実施しました。アンケートの集計結果や局内での調査結果から水道局ホームページ上に掲載されているデータのオープンデータ化の優先順位付けを行い、2024(令和6)年度からオープンデータを順次掲載していきます。
戦略2	4-4-2	水道スマートメーターから得られる使用水量データの提供	順調	「見守り・ヘルスクアサポート」の導入に向けた実証実験で得られた知見や成果を取りまとめ、福祉局や健康局などに提供しました。引き続き、水道スマートメーターから得られる使用水量のデータの活用についての関係部局等による検討状況に応じて、個人情報の保護の観点も含めデータの提供方法等について検討していきます。

大阪市水道経営戦略(2018-2027)[改訂版]に掲げる戦略の進捗状況一覧表

第1編第4章	戦略番号	項目名	戦略の進捗状況	
			評価	進捗状況等
基本方針5	持続性確保のための経営基盤の維持・強化[持続する水道]			
基本施策5-1	堅実かつ戦略的な財政運営			
戦略1	5-1-1	経常経費の抑制	順調	営業業務、水道センター業務及び浄水場業務について、委託化を促進し効率的に業務を行うことで職員数を削減するなど経常経費の抑制に努めています。2023(令和5)年度決算見込の経常収支比率は118%となっており、2027(令和9)年度においても当該比率は100%以上を継続できる見込みです。
戦略2	収入の確保			
(1)	5-1-2(1)	資産の有効活用	順調	庭窪浄水場共同化に伴い2023(令和5)年度に守口市へ資産の一部を有償譲渡しました。2023(令和5)年度末時点の資産の有効活用による売却等の累計額は36.7億円(2027(令和9)年度末の目標値:2022(令和4)年度からの6年間で55億円以上の収入を確保)となっています。
(2)	5-1-2(2)	未収金対策	順調	滞納者に対する継続的な督促を行うなど厳正に対処することにより未収金の着実な回収に努め、2023(令和5)年度末時点の水道料金等に係る収入率は99.9%(めざす状態での目標:99%以上を維持)となっています。
(3)	5-1-2(3)	水道水の利用促進	順調	移動型給水スポットを活用したペットボトル水の利用からマイボトルによる水道水の飲用利用へのライフスタイルの転換の啓発・勧奨を行うなどし、2023(令和5)年度のおいしさに対する満足度は80%(2027(令和9)年度末の目標値:65%以上)に達しています。
戦略3	5-1-3	企業債の効果的な活用	順調	目標値である、各年度末資金残高110億円以上及び各年度末の給水収益に対する企業債残高の割合270%以下を念頭に予算を編成し、企業債の発行時においても資金残高等を確認し調整したうえで発行額を決定しています(2023(令和5)年度決算見込における指標の数値:資金残高305億円、給水収益に対する企業債残高の割合:182%)。
基本施策5-2	確実な技術継承と人材育成			
戦略1	5-2-1	暗黙知の形式化とナレッジマネジメントシステムの構築	順調	形式化されたナレッジデータをナレッジマネジメントシステムへ蓄積し、活用促進を図っています。その結果、2023(令和5)年度の職員アンケートでは、水道事業に関する技術や知識の継承が着実に進んでいると認識している職員は73%(2027(令和9)年度末目標値:80%以上)となっています。
戦略2	5-2-2	職員の自己実現意欲の向上	順調	職員一人ひとりの能力を伸ばす取組として、局の職員が講師となって様々な分野の専門的知識などを身に付けることができる「令和アカデミー講座」や、自己啓発による資格取得を支援する受講料助成制度など継続して実施しています。
基本施策5-3	効率的な事業運営と危機事象に対する強靱性の高い業務運営			
戦略1	5-3-1	官民連携(PPP/PFI)の推進	順調	切迫性が指摘される南海トラフ巨大地震等の大規模地震等への備えとして、基幹管路の耐震化のための更新ベースを大幅にアップさせるためのPFIによる「大阪市水道基幹管路耐震化PFI事業」を開始しています。
戦略2	5-3-2	浄水場の施設能力の適正規模化と大阪府域内の他の浄水場との連携の検討	順調	淀川を水源とする大阪府域内の他の水道事業者と浄水場の最適配置に関する協議を終え、中長期的な整備計画の策定時期は予定より遅れたものの、その内容を反映させています。
戦略3	5-3-3	水道DXの推進	順調	経営戦略の基本方針におけるデータとデジタル技術を活用した施策や取組について、2024(令和6)年3月に大阪市水道DX戦略を策定しました。今後もデータドリブン経営を推進し、水や業務の品質、お客さまサービスの更なる向上に取り組んでいきます。
戦略4	5-3-4	ICT等を活用した業務改革(BPR)	順調	情報システムの再構築におけるBPRの検討実施率は2023(令和5)年度末時点で100%(2027(令和9)年度末の目標値:100%)となっています。2024(令和6)年3月に大阪市水道DX戦略を策定し、今後は「デジタルを活用した業務効率・組織の生産性の向上」として、業務や作業の自動化・迅速化・省力化や情報処理の高度化に取り組んでいきます。
戦略5	5-3-5	組織体制の最適化	順調	営業業務、水道センター業務及び浄水場業務について、委託化等を推進し、より効率的な業務執行体制とすることで職員数を削減するとともに、職員の退職に伴う新規採用に当たっては、職員の年齢構成を踏まえ社会人経験者等の採用を進めています。
戦略6	5-3-6	危機事象に対応できる強靱な業務運営	順調	災害や事故など危機事象の発生により所定の勤務場所に出勤することが困難になった場合等に備え、平常時からリモートワークが実施できるよう、ワークライフバランス推進期間など重点的に取り組む期間を設定しリモートワークの推進を図っています。
基本施策5-4	お客さまからの信頼の確保			
戦略1	5-4-1	服務規律の徹底と内部統制の充実	順調	不適切事務の削減や服務規律確保のために、コンプライアンス研修等を行い、コンプライアンス意識の向上を図っています。また、2023(令和5)年度から局長・理事のトップマネジメントを働かせるための講評制度を導入し、内部統制整備・運用の適正性のさらなる向上に取り組んでいます。
戦略2	5-4-2	情報セキュリティの強化	順調	ソフトウェアの脆弱性やマルウェア等の最新情報を随時入手し、対策を講じています。職員には、標的型攻撃メール訓練を実施するなど情報セキュリティの意識の向上に取り組んでいます。
戦略3	5-4-3	経営状況や財政状況の積極的な発信	順調	区民まつりなど様々な機会でも水道事業の経営等に関する情報を発信しています。お客さまアンケートでは、水道事業の経営状況やサービスに関する情報が水道局ホームページ等で発信されていることを認識しているお客さまの割合は2023(令和5)年度末時点で63%(2027(令和9)年度末の目標値:60%以上)に達しています。

大阪市水道経営戦略(2018-2027) [改訂版] に掲げる戦略の進捗状況一覧表

第2編第4章	戦略番号	項目名	戦略の進捗状況	
			評価	進捗状況等
基本方針1 良質な工業用水の安定的な供給 [強靱な工業用水道]				
	基本施策1-1	経年化対策に主眼を置いた施設の効率的・効果的な更新・維持管理	順調	2022(令和4)年度に鶴見配水場の高圧引込設備の更新工事、2023(令和5)年度に桜宮配水場の超音波流量計の更新工事等を実施しました。
	基本施策1-2	ICTや先進的な技術等の導入による施設の着実かつ的確な維持管理	順調	管路の重点監視路線の漏水監視について、漏水音センサの設置を完了し状態監視を行っています。配水施設に、故障予兆の検知をめぐすため、各種センサを設置し、状態監視を行っています。
	基本施策1-3	ソフト・ハード両面から非常時対応能力の向上	順調	災害・事故対応活動を迅速・適切に実行できる体制を整備しました。2024(令和6)年能登半島地震に伴う緊急点検を実施(異常なし)しました。同年2月には近畿2府4県内工業用水道事業者震災時応援訓練へ参加するなど、平常時から災害や事故へ備えています。
基本方針2 時代に即したお客さまサービスの提供 [便利な工業用水道]				
	基本施策2-1	お客さまの視点に立った利便性の向上	順調	お客さまセンターを開設し、利用者からの相談・問合せの窓口を一本化して対応しています。お客さま満足度調査や利用者アンケートを実施し利便性の向上に努めています。
基本方針3 新たな技術の開発・導入による高度化の検討 [進化する工業用水道]				
	基本施策3-1	ICTやAI技術を活用した施設の維持管理や更新に関する新技術の開発	順調	先進的な技術を有する民間企業や大学機関に、運営権設定対象施設を研究開発のテストフィールドとして提供する「大阪工水アカセラレイトフィールド」の基盤を構築しました。
基本方針4 社会的責任の遂行 [貢献する工業用水道]				
	基本施策4-1	事業活動に伴う環境負荷の低減	順調	環境対応の文具等の購入(グリーン購入法適合品)の実施や浄水発生土の有効利用する取組を進めています。
基本方針5 持続性確保のための経営基盤の維持・強化 [持続する工業用水道]				
	基本施策5-1	官民連携の手法の効果的な活用	順調	「大阪市工業用水道特定運営事業等」を継続しています。
	基本施策5-2	経常費用の削減等と施設の更新投資の適正化と平準化	順調	業務の習熟度が向上する事業中期以降を目的に、従業員が複数の業務を同時並行的に進めるマルチタスク化を推進し、業務の効率性を向上させる取組を実施しています。管路の漏水リスク評価手法の精度向上のため、データ取得と改訂に向けた検討を行っています。
	基本施策5-3	新規需要の開拓	順調	現行料金プランの選択制として、試験料金プランを2年間(2022・2023(令和4・5)年度) 試行実施してきましたが、効果測定の結果を踏まえ、2024(令和6)年度から新たな料金プランとして正式に設定しました。新規利用者の利用開始時に負担軽減となるよう、工事費用支援サービスや工事費用分割払いサービスなど新規支援策の適用を行っています。
	基本施策5-4	もと城東浄水場の浄水施設用地の有効活用	達成	【有効活用の方法が決定しました】もと城東浄水場の浄水施設用地は収入確保の観点から売却することになりました。今後は売却に向け準備を進めていきます。