

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目1

【時代に即したお客さまサービスの提供(お客さまからの問合せに対する応答機能の充実強化)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局ホームページ上にお客さまサポートページ(チャットボット)を設けているが、アクセス数はお客さまセンターへの入電件数と比較すると相対的に少ない状況にある。 お客さまセンターにおける問合せの受付は、営業時間内に限られており、お客さまが時間や場所にとらわれずにいつでもどこからでも問合せをすることができ、これに回答することができるようにしていく必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局ホームページ上のお客さまサポートページ(チャットボット)の掲載内容を充実し、より利用しやすくするとともに、お客さまセンターにおけるAIを活用した応答機能導入の検討を進めていく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまセンターの営業時間外においても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が着実に増加している。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>お客さまアンケートにおける上記認識を持つお客さまの割合</p> <p>目標は2022(令和4)年度にお客さまアンケートを実施して現状を把握の上設定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまサポートページ(チャットボット)へのアクセス件数 約3万5000件以上(2020(令和2)年度実績:約1万7000件) 	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまからの問合せのうち定型的なものについては、自動ガイダンス(IVR)を活用し、お客さまサポートページ(チャットボット)に案内する。 <p>〈作業工程・スケジュール〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 2022(令和4)年4月契約 2022(令和4)年11月末までにサービス開始 <ul style="list-style-type: none"> お客さまサポートページのFAQの内容の充実(データベースの拡充)を継続して行うとともに、画面のレイアウトを随時改修し、ユーザビリティを向上させる。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまサポートページ(チャットボット)へのアクセス件数について、前年度(2021(令和3)年度)以上をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目1

【時代に即したお客さまサービスの提供(インターネットを通じて行うことができる手続の拡充)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <p>・水道局では、インターネットを通じて行うことができる手続には、本市が運営する「大阪市行政オンラインシステム」を利用した水道の使用開始・使用中止の申込み、また、水道局独自のシステムによる口座振替やクレジットカード決済(継続払い)の申込みがある。しかし、お客さまが行う様々な申請等の手続の中にはインターネットを通じて行うことができないものがあり、お客さまサービス向上の観点から、インターネットを通じて行うことができる手続を更に拡充していく必要がある。</p> <p>・お客さまが家屋の新築や増改築を行う際に指定給水装置工事事業者が行う給水装置工事に関する手続は年間で約8,000件あるが、これらの手続は水道センター等に来庁いただくことになっており、お客さまサービス向上の観点から、これらの手続についても、可能なものはオンラインでできるようにしていく必要がある。</p> <p>(取組の概要)</p> <p>・インターネットを利用して行うことができる手続を拡充していく。</p> <p>(目標)</p> <p>・窓口で対面により行うことが必要なものを除き、お客さまや指定給水装置工事事業者が行う手続は、インターネットを通じて行われるようになっている。</p> <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>インターネットを通じて手続が行われる割合</p> <p>使用開始・中止:40%以上、口座振替:60%以上、クレジットカード決済(継続払い):80%以上(2020(令和2)年度実績:使用開始中止:22%、口座振替:42%、クレジットカード決済(継続払い):62%)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>・大阪市行政オンラインシステムの機能拡充に合わせて、住宅管理者等がFAXで行っている水道の使用開始・中止等の申込みを、インターネットを通じて一括して申込できるように拡充する。</p> <p><作業工程・スケジュール></p> <p>・2022(令和4)年4月末までに、一括申請機能の運用開始</p> <p>・戸建て住宅の新築や増改築を行う際に、指定給水装置工事事業者から行われる口径25mm以下の給水管の給水装置工事に関する手続について、「大阪市行政オンラインシステム」を通じて行うことができるようにするとともに、対象となる工事の範囲の拡大等、利便性の更なる向上策について、指定給水装置工事事業者へのアンケートや他都市の調査を2022(令和4)年10月までに行い、その結果を踏まえ検討する。</p> <p>(目標)</p> <p>・大阪市行政オンラインシステムによる一括申込機能:2022(令和4)年4月末までに運用開始する。</p> <p>・インターネットを通じて手続が行われる割合について、前年度(2021(令和3)年度)以上をめざす。</p> <p>・2022(令和4)年度から口径25mm以下の給水管の給水装置工事に関する手続を実施し、対象となる工事の範囲の拡大等、利便性の更なる向上策の検討に着手する。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目 1

【時代に即したお客さまサービスの提供（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）】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) ・お客さまセンターへの問合せのうち、約半数は水道料金等の照会など必要とする情報を取得することにより解決できるものであるが、お客さまセンターにおける問合せの受付は、営業時間内に限られており、お客さまサービス向上の観点から、時間や場所にとらわれずにお客さまがいつでもどこからでも水道料金等の情報を取得できるようにしていく必要がある。</p> <p>(取組の概要) ・お客さまが、お客さまセンターに問い合わせることなく、自らパソコンやスマートフォンを利用して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等を取得することができることも、インターネットを通じて行うことができる様々な手続についても併せて行うことができるお客さま専用サイト(マイページ)を構築する。 【2023(令和5)年度中に運用開始】</p> <p>(目標) ・お客さまが、時間や場所にとらわれず、パソコンやスマートフォンを利用して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ようになっている。 成果指標と2027(令和9)年度末の目標 お客さまセンターへの問合せのうち、水道料金等の照会など必要とする情報を取得することにより解決できるものが占める割合 30%以下 (2020(令和2)年度実績:約47%)</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ・お客さま専用サイト(マイページ)の構築にあたって、他都市のベンチマークを踏まえ、お客さまの利便性の更なる向上につながるサービスとなるよう、システム設計・開発に取り組む。 <作業工程・スケジュール> 2022(令和4)年9月 お客さま専用サイト(マイページ)構築に係る委託契約を締結</p> <p>(目標) ・2022(令和4)年9月頃にお客さま専用サイト(マイページ)構築に必要な委託契約を締結し、当年度内にシステム設計を完了させる。</p>
----	--	--

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p>	<p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p>	<p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p>		<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>①:目標達成 ②目標未達成</p>		

取組項目 1

【時代に即したお客さまサービスの提供(料金等の支払方法の拡充)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市の水道料金等や水道事業に係る各種手数料等の支払方法は、口座振替・クレジットカード決済(継続払い)・納入通知書によるコンビニエンスストア等の窓口払い・LINE Pay請求書支払い・FamiPay請求書支払いとなっているが、スマートフォンを利用したキャッシュレス決済(モバイル決済)のブランドについては、民間企業等ではこれらのほかにも多様なブランドが提供されており、お客さまサービス向上の観点から、その普及状況に応じて支払方法を拡充していく必要がある。 口座振替やクレジットカード決済(継続払い)以外の場合は、支払いに当たってお客さまが納入通知書を窓口等で提示する必要があるが、民間企業等ではモバイル決済の際にはスマートフォンだけで支払手続が完結できるようになっており、お客さまの利便性の向上の観点から、水道料金等や水道事業に係る各種手数料等についてもモバイル決済の際にはスマートフォンだけで支払手続が完結できるようにしていく必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまが時間や場所にとらわれずに水道料金等や水道事業に係る各種手数料等を支払うことができる多様な方法を提供していく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道料金等や水道事業に係る各種手数料等のモバイル決済について、請求手続がデジタル化され、ブランドについても民間企業等におけるブランド数やその利用状況を踏まえた水準のものとなっている。 水道料金等や水道事業に係る各種手数料等について、キャッシュレス決済を選択されるお客さまが着実に増えてきている。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>水道料金等の支払いにおけるキャッシュレス決済の割合:75%以上 (2020(令和2)年度実績 :約72%)</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 前述(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)のお客さま専用サイト(マイページ)の構築にあたって、コンビニエンスストア等の窓口に行くことなく、いつでもどこからでも、スマートフォンだけで水道料金が支払える仕組みを検討する。 モバイル決済のブランドについて、民間企業等の状況や利用率等の実態調査を行い、よりニーズの高いブランドを選定し、拡充する。 <p>〈作業工程・スケジュール〉</p> <p>2022(令和4)年9月</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さま専用サイト(マイページ)構築に係る委託契約を締結 モバイル決済ブランド拡充に係る委託契約を締結 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2022(令和4)年9月頃にお客さま専用サイト(マイページ)構築に必要な委託契約を締結し、当年度内にシステム設計を完了させる。 モバイル決済の取扱いブランドについては、民間企業等の実態調査を踏まえ決定し、2022(令和4)年9月頃に委託契約を締結し、当年度内に関連システムの改修を完了させる。(新しいブランドについては、2023(令和5)年度から取り扱い開始予定)
----	---	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目1

【時代に即したお客さまサービスの提供(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)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020(令和2)年度のお客さまアンケートの結果によると、様々な申請等の手続きがインターネットを通じて行うことができることを知っている方の割合(認知率)が約50%にとどまっており、お客さまサービスに関する情報を着実に届けていく必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な機会を通じて、様々な媒体を効果的に活用してお客さまにインターネットを通じて行うことができる申請等の手続きの内容を周知していく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な申請等の手続きがインターネットを通じて行うことができることを知っているお客さまが着実に増加している。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>お客さまアンケートにおける、様々な申請等の手続きがインターネットを通じて行うことができることを知っている方の割合(認知率)</p> <p>70%以上 (2020(令和2)年度実績:約50%)</p>	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動ガイダンス(IVR)・SMSを活用し、インターネットを利用して行うことができる手続きを案内し、手続きを行うサイトであるお客さまサポートページのURLを配信するサービスを導入する。 <p><作業工程・スケジュール></p> <ul style="list-style-type: none"> 2022(令和4)年4月契約 2022(令和4)年11月末までにサービス開始 <ul style="list-style-type: none"> 水道局ホームページに掲載しているインターネットを利用して行うことができる手続きを案内するチラシに、インターネットを利用して手続きを行うサイトであるお客さまサポートページのURLの二次元バーコードを掲載し、様々な機会を通じて案内チラシを配布するとともに、お客さまに配布する様々なパンフレット等にも二次元バーコードを掲載してお客さまサポートページをPRすることにより、インターネットによる申請等の手続きの利用を促進する。 <p><作業工程・スケジュール></p> <ul style="list-style-type: none"> 5月中 クレジットカード払い(継続払い)のWeb申請専用サイトに、大阪府行政オンラインシステムによる「調定番号の照会」のリンク設定を行う。 水道の給水栓の閉栓時に取り付ける絵符への二次元バーコードの掲載を行う。 <p><作業工程・スケジュール></p> <ul style="list-style-type: none"> 6月中 二次元バーコードを記載した絵符の作成契約 9月中 上記絵符の使用開始 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> IVR・SMS配信の導入:2022(令和4)年度中に運用開始する。 お客さまアンケートにおける、様々な申請等の手続きがインターネットを通じて行うことができることを知っている方の割合(認知率)について、前年度(2021(令和3)年度)以上をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(経常経費の抑制)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局では、これまで局経営改革や中期経営計画のもと、必要な事業の選択と集中、業務の委託化・効率化等に取り組み、できる限りの経常費用の削減を行ってきたが、今後は原材料費等の高騰や労務単価の上昇等により物件費が増加していくことが見込まれている。 本市水道事業における配水量全体に占める有収水量(料金収入となる水量)の割合を示す有収率は90.9%(2020(令和2)年度)と、他の大都市の水道事業体の平均(93.8%)と比較して低く、浄水処理のコストが給水収益に適切に反映されない状況となっている。 2022(令和4)年度以降、浄水施設の運転・維持管理費用の削減に向けた段階的な一部廃止や休止に取り組んでいくとともに、ICTの活用や業務の見直しによる職員数の削減と委託化等を推進し、人件費と物件費を抑制する。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ICTの活用や業務の見直しによる職員数の削減と委託化等を推進し、人件費と物件費の抑制を行っていく。 施設能力の適正規模化に伴い廃止する予定の浄水施設の運転・維持管理費用の削減に向けた段階的な一部廃止や休止に取り組んでいく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 経常費用を抑制し、毎年度経常利益を確保する。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>毎年度の経常費用(当初予算ベース):560億円(2022(令和4)年度計画値(税抜))以下を継続</p> <p>経常収支比率:100%以上を継続</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 浄水、給配水設備維持管理について、上半期に委託化等効率化を反映した人員配置を実施し、下半期に翌年度の委託化等効率化に向けた要員調整を行い人件費を削減する。 ICTにかかる発注案件については、効果的な支出となるようシステム担当部署とICT担当部署が協議し、継続的に予算の適正な執行に努める。 上半期に有収率が低い地域で、経年管路が比較的多い配水ブロックを選定して調査を開始し、下半期に微小漏水を把握するとともに、漏水発生要因を分析する。 住之江配水場への省エネルギーに配慮したポンプ設備の導入について、上半期に基本検討を終え、年度内に導入時期・実施スケジュールを決定する。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2023(令和5)年度予算の編成において経常費用560億円(税抜)以下 2023(令和5)年度予算の編成において経常収支比率100%以上
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(企業債の効果的な活用)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ・本市水道事業は、これまで2016(平成28)年度末で約350億円と給水収益の約7か月分に当たる潤沢な利益剰余金等の資金を活用して新規の資金借入れを抑制することにより企業債残高を削減してきたことから、2020(令和2)年度決算では、資金は271億円まで減少したものの、企業債残高はこの経営戦略策定時の1,479億円から約400億円減の1,097億円となっており、2020(令和2)年度の給水収益に対する企業債残高の割合は222.6%と大都市の平均268.6%と比べても良好な水準となっている。 ・しかしながら、今後も給水収益の減少傾向が続いていく中で、現行の料金水準を維持しながら、取・浄水施設や配水施設の耐震化や管路の経年更新・耐震化のための多額の資金需要に対応していくためには、利益剰余金等の資金の活用だけでは限界があるため、2022(令和4)年度以降は、これまでの利益剰余金等の資金を活用して新規の資金借入れを抑制して企業債残高を減少させるという方針を転換し、必要資金残高を確保しながら、企業債を効果的に活用していく。 (取組の概要) ・利益剰余金等の資金を活用して新規の資金借入れを抑制して企業債残高を減少させるという方針を転換し、必要資金残高を確保しながら、企業債を効果的に活用していく。 (目標) ・各年度末の必要資金残高や給水収益に対する企業債残高の割合等に留意しつつ、金利の動向や世代間の公平負担の観点も考慮しながら、企業債を効果的に活用する。 成果指標と2027(令和9)年度末の目標 各年度末資金残高110億円以上 各年度末の給水収益に対する企業債残高の割合270%以下	当年度の取組内容 (取組の内容) ・2022(令和4)年度の企業債の発行については、2022(令和4)年度末の資金残高110億円以上確保したうえで、金利の動向や収支見通しで計画した給水収益に対する企業債残高の割合、企業債充当率を踏まえ、予算額(110億円)を上限に発行額を決定する。 ・2023(令和5)年度予算の編成にあたっては、上記と同様の考え方で行う。 (目標) 経営戦略の収支見通しに基づく試算 ・2022(令和4)年度末 資金残高113億円 給水収益に対する企業債残高の割合184% (給水収益551億円、企業債残高1,011億円)
----	---	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(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)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局の柴島・庭窪・豊野の3つ浄水場の合計8系統の施設能力の合計は日量243万m³で、2020(令和2)年度の1日平均配水量(109万m³/日)や1日最大配水量(118万m³/日)の2倍以上となっている一方で、本市では、1998(平成10)年度以降水需要の減少傾向が続いており、2021(令和3)年度に水道局において実施した長期の水需要予測では、今後も減少傾向が続くといった推測がされていることから、効率的な事業運営の観点から、浄水施設の耐震化を進めるに当たっては、施設能力の適正規模化を図っていく必要がある。 大阪府域内の各水道事業体では、本市に限らず、他の地域においても、人口減による水需要の減少に加え、施設の老朽化の進行に伴う更新需要の増加から、経営環境の悪化が想定されている。 大阪府域では、2018(平成30)年8月に大阪府と府内のすべての水道事業体が参画する「府域一水道に向けた水道のあり方協議会」が設置され、持続可能な府域水道事業の構築に向けた検討が行われており、2020(令和2)年3月にその成果を「府域一水道に向けた水道のあり方に関する検討報告書」として取りまとめられた。 その中で、異なる水道事業体間での施設の最適配置・統廃合など、地域の実情に応じた広域連携を幅広く進めるとした方向性が示され、水道局の3つの浄水場を含む淀川を水源とする9つの浄水場を6つに再編し相互補完する「淀川系浄水場の最適配置」について、更新事業費の削減とバックアップ体制の構築の両立が可能であり、実現に向け引き続き協議会で検討を進めるとされている。 今後、大阪府域全体の将来の水需要予測や淀川系以外の浄水場の廃止想定を加味した上で、浄水場の更新内容・スケジュールなどについて、更なる検討を進めていく必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> 柴島・庭窪・豊野の3つ浄水場の合計8系統の施設能力の適正規模化を前提とする中長期的な整備計画を策定していく。 淀川系浄水場の最適配置に関しては、「府域一水道に向けた水道のあり方協議会」で取りまとめられた内容を土台に、淀川を水源とする浄水場を運営する水道事業体間で、費用の削減やバックアップ体制の強化など互いにメリットが生じるよう具体的な検討を進めていく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 淀川を水源とする大阪府域内の他の水道事業体との間で、浄水場の最適配置に係る計画が策定され、連携しながら実現に向けた取組が進められている。 	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 柴島・庭窪・豊野の3つ浄水場について、分散配置のメリットをいかすとともに将来にわたる安定供給の観点も考慮した上で、施設能力の適正規模化を前提とする中長期的な整備計画を策定する。 淀川を水源とする大阪府域内の他の水道事業体と浄水場の最適配置に関する協議を進め、その内容を浄水場の中長期的な整備計画の中に反映する。 本市の浄水施設の耐震化工事に伴う機能停止期間中の給水安定性の確保を他の水道事業体と連携して行うことで、適正規模化に伴い廃止を予定している本市の浄水施設の廃止時期の前倒しや段階的な一部休止による運転・維持管理費用の節減の可能性について検討する。 当年度前半までに、淀川を水源とする大阪府域内の他の水道事業体と、お互いの浄水場更新時期や各年度での予備力や水需要予測等を踏まえた浄水場の最適配置に関する協議を進め、その内容を年度末までに策定する浄水場の中長期的な整備計画の中に反映する。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪府域内の他の水道事業体との連携を踏まえた浄水場の中長期的な整備計画を策定する。

中間振り返り		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>自己評価</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(組織体制の最適化)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <p>・水道局の職員の生産性を示す指標である「職員1人当たりの給水量」は、これまで業務の委託化や効率化に取り組んだ結果、2020(令和2)年度決算では299千m³/人となっており、2016(平成28)年度決算(282千m³/人)と比べ約6%向上し、事業規模が比較的近い4都市(*)平均(294千m³/人)と比較して、同水準となっている。今後とも、給水収益の減少傾向が見込まれることから、引き続き生産性の向上を図る必要がある。</p> <p>・また、水道局では、これまで新規採用を抑制してきたこと等により、2021(令和3)年度現在40歳以上の職員が全体の80%を占めるなど、職員の年齢構成に偏りが生じている。今後定年延長の導入に伴い60歳以上の職員の増加が見込まれることから、更に年齢構成の偏りが大きくなることが予想されるため、持続的な事業運営を行うことができる組織体制をめざす必要がある。</p> <p>* 4都市は、概ね給水人口200万人以上の4都市(札幌市、東京都、横浜市、名古屋市)のことをいう。(以下同じ。)</p> <p>(取組の概要)</p> <p>・「民間でできることは民間に」という方針のもと、業務の見直しを着実に進めるとともに、職員の年齢構成の平準化を図っていく。</p> <p>(目標)</p> <p>・職員の生産性が向上し、年齢構成の偏りの是正が図られている。</p> <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>職員1人当たりの給水量:4都市平均(300千m³/人)以上</p> <p>40歳以上の職員の割合:81.8%以下(2021(令和3)年度現在83.1%)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>・浄水、給配水設備維持管理について、より効率的な業務執行体制となるよう委託化等を推進する。</p> <p>委託化等効率化を反映した人員の配置(上半期)</p> <p>翌年度の委託化等効率化に向けた要員調整(下半期)</p> <p>・新規採用者における社会人経験者の割合が1割程度となるよう調整を図る(下半期)</p> <p>(目標)</p> <p>・2022(令和4)年度予算における「職員1人当たりの給水量」300千m³/人以上とする。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(管路施設の点検精度の向上)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道水の安定的な供給のためには、災害や事故発生時の対策のほか、水道施設の健全性を維持・確保するための日常の定期的な点検・診断・評価と適切な維持管理・更新が必要である。 水道局では、水道管を河川や水路などを横断して設置する際に架けられる橋梁構造の水管橋などの管路施設については目視可能なことから、これらの施設については年1回の頻度で目視点検を実施して、適切な維持管理に努めてきたところである。 しかしながら、水管橋のうち、道路の橋梁に添えて架けられるのではなく、水道管単独で架けられている、いわゆる「独立水管橋」で、アーチやトラス等の部材を有するものについては、これらの部材を近接で目視点検することが困難なことから、適切に維持管理する上では課題となっている。 このため、アーチやトラス等の部材に近接して点検を行い、適切な維持管理が可能となる技術の導入が必要である。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ドローンの活用により、施設の状況をよりの確に把握するなど、新たな技術の活用により点検・診断・評価の精度をより一層高める。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> アーチやトラス等の部材を有する水管橋の点検等の精度が向上し、施設の些細な異常が発見でき早期に対応できるようになり、予防保全による適切な維持管理が実現する。 	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 上半期:近接での目視点検が困難な独立水管橋13橋のうち10橋を対象にドローンによる点検実施に向け詳細に検討する。 下半期:ドローンによる点検を実施し、撮影した画像と前年度の点検結果(遠方目視)の比較等を行い、その効果を確認する。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ドローンを用いて点検を実施し、既存の点検(遠方目視)との比較評価を行う。
----	--	--

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p>	<p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p>	<p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p>		<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(資産の有効活用)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) ・経営戦略の策定時に目標としていた水道局資産の転活用による10年間での100億円以上の効果的・効率的な事業運営については、もと扇町庁舎用地の売却などにより2019(令和元)年度末で達成した。 ・事業に供さない処分検討地の売却については、市中心部(JR大阪環状線内側)のものはすべて売却済となっているなど一定進んでおり、今後は、これまでのような大きな未利用地売却収入は期待できないのが現状である。 ・また本市では、水道事業者(水道事業体)間の広域連携の推進による取組として、守口市との間で、庭窪浄水場の余剰能力の有効活用に向けた取組を進めている。</p> <p>(取組の概要) ・事業に供さない処分検討地の売却に向けた商品化作業(測量・登記・境界確定・土壤汚染調査等)を進め、まちづくり等の本市の施策推進のために活用される場合を除き、最大限の収入確保につながるよう無条件での売却を進める。 ・事業用地のうち貸付け等による有効活用が可能な部分等の有効活用を進める。 ・庭窪浄水場の浄水施設の一部を守口市に有償譲渡しその運転管理を本市が受託することにより、庭窪浄水場の余剰能力の有効活用を図る。</p> <p>(目標) ・事業に供さない処分検討地の売却、事業用地のうち貸付け等による有効活用が可能な部分等の有効活用が進められており、効果的・効率的な事業運営につながっている。 ・守口市による庭窪浄水場の余剰能力の有効活用が実現し、効果的・効率的な事業運営につながっている。 成果指標と2027(令和9)年度末の目標 2022(令和4)年度からの6年間で55億円(庭窪浄水場一部の有償譲渡約20億円含む)以上の収入を確保</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>【資産の転活用】 (取組の内容) <上半期> ・処分検討地である公舎跡地の売却に向け、大阪市財産運用委員会諮問及び不動産鑑定を実施する。 <下半期> ・処分検討地である公舎跡地を一般競争入札で売却する。 <通年> ・その他の処分検討地については、商品化作業(測量・登記・境界確定・土壤汚染調査等)を進める。 ・事業用地のうち貸付け等による有効活用が可能な部分等の有効活用を行う。 (目標) ・売却収入及び貸付け収入を合わせて4.6億円以上収入の確保を図る。 ※売却収入…2億円 貸付け収入…2.6億円</p> <p>【庭窪浄水場一部の有償譲渡】 (取組の内容) ・守口市への浄水場資産の有償譲渡の準備を進めると共に、供給する浄水に係る庭窪浄水場の運転管理を本市が受託するために必要な協定書等の素案を作成する。作成にあたっては、上半期に本市及び他都市における施設共同化による運転・維持管理協定に係る事例を調査し、守口市と共同運用後の浄水場運転維持管理に係る受託範囲、費用負担ルールなどについて協議する。また、下半期には、施設の有償譲渡の概算額を算出し、守口市と継続的に調整しながら、運転・維持管理に関する協定書素案を作成する。 (目標) ・庭窪浄水場について、運転管理を本市が受託するための協定書等の素案を作成する。</p>
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(水道水の利用促進)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ・本市では、今後も人口減等による水需要の減少が見込まれており、給水収益の維持・向上に向けて、水道水の利用促進の取組を進めていく必要がある。 ・水道局では、おいしい水研究会が設定した要件に加え、独自に「おいしい水指標」を設定し、年間を通じて指標の目標値をほぼ達成しており、安全であるだけでなく、おいしい水道水を供給しているにもかかわらず、水道水はそのままでは飲用利用に適さないといった先入観等により、水道水をそのまま飲用利用するというライフスタイルが普及していない状況である。 ・水道局では、マイボトルによる水道水の飲用利用の普及促進を図るため、大阪城公園や天王寺動物園等に給水スポットを設置するとともに、おおさかマイボトルパートナーズに参加して、官民連携によるマイボトルの利用啓発に取り組んでいるが、マイボトルによる水道水の飲用利用の普及促進を図るためには、給水スポットが給水場所として利用されるにとどまってしまうことのないよう、給水スポットを効果的に活用してマイボトルによる水道水の飲用利用につながる啓発をしていく必要がある。 ・他の水道事業体においては、水道水の飲用利用の促進に向けた取組として行われてきたペットボトル水の製造について、ペットボトルが与える環境への影響を考慮して見直す動きが出てきている。 (取組の概要) ・様々な機会をとらえ、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を促進していく。 ・飲用のほか、健康や衛生管理の面からの水道水の利用促進を図っていく。 (目標) ・水道水は安全であるだけでなく、おいしく飲用に適していると認識していただいているお客さまが着実に増加している。 成果指標と2027(令和9)年度末の目標 お客さまアンケートにおけるおいしさに対する満足度:65%以上 ・飲用や健康・衛生管理など様々な観点から水道水の利用を促進する取組が進められている。		当年度の取組内容 (取組の内容) ・本市主催のスポーツイベント等を2回以上ブース出展(10月、11月予定)し、移動型給水スポットを活用した水道水の飲用啓発を1回あたり100名以上に実施する。 ・おおさかマイボトルパートナーズに参加する企業等と連携したイベント参加や情報発信を2回以上行う。 ・市内の高等学校、大阪府、企業と連携し、マイボトルの普及、水道水の利用促進につながる授業や地域での取り組みを6月から始める。 ・小学生向けの浄水場見学内容に、水道利用が環境に優しい趣旨の内容を盛り込み利用促進をはかるプログラム改善を行い(5月)、浄水場見学(水道教室含む)を240校(市内の約8割)に実施する。 (目標) ・ブース出展、イベント、浄水場見学等の参加者については、水道水のおいしさの満足度を80%以上とする。 ・お客さまアンケートでの水道水のおいしさの満足度を60%以上とする。
----	--	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②目標未達成		

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(水質に関する情報発信(水質情報の見える化))】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局では、水源水質の悪化に伴うトリハロメタンやかび臭の問題に対処するため、2000(平成12)年には、市内全域にオゾン処理、粒状活性炭処理を用いた高度浄水処理を導入することで、水道水に含まれるトリハロメタンは3分の1以下、かび臭は完全に除去されるなど、安全性に加え、水道水のおいしさに関して大きく改善された。 その後も、2011(平成23)年3月に発生した東京電力福島第一原子力発電所の事故に由来する放射性物質、有機フッ素化合物(撥水剤、撥油剤等として広く利用)、新型コロナウイルス感染症等、その時々状況に応じて、高度浄水処理による安全性を確認するとともに、水道局ホームページでも水道水の安全性について発信してきた。 さらに、毎年、水源水質の状況から浄水処理・配水の各過程及び給水栓における水質検査や調査研究等の計画について記した「大阪市水道・水質管理計画」を策定して、水道局ホームページに掲載しているほか、それらの結果等についても掲載している。 しかしながら、水質検査結果は数値を列挙したままであり、調査研究結果も専門的で情報量が多く、お客さまにはわかりにくい内容になっている部分があり、また、安全性だけでなくとどまらず、水道水のおいしさについてもお客さまにわかりやすくお伝えする工夫をする必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水質検査結果について、安全性とおいしさのそれぞれの面で、図や一覧表を用いて端的でわかりやすく整理して定期的にホームページに掲載するとともに、トップページ等にリンクを張り付け、閲覧数の向上を図る。【2021(令和3)年度から順次実施中】 本市主催の各種イベント等や生涯学習・学校教育等様々な機会を通じて、ホームページの掲載内容を基に、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る。【2021(令和3)年度から順次実施中】 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道水の安全性やおいしさに関するお客さまの理解が深まり、水道水に満足しているお客さまが着実に増加している。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>お客さまアンケートにおける水道水の安全性やおいしさに関する満足度 安全性85%以上、おいしさ65%以上</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、毎月ホームページに掲載している法令に定められた定期水質検査結果について、図や一覧表を用いて安全性やおいしさの面が端的でわかりやすく整理された情報を加えるとともに、トップページ等にリンクを張り付け、アクセスビリティの向上を図る。 お客さまアンケート(9月実施)に水質情報のわかりやすさに関する項目を追加し、水質情報がわかりやすいと考えておられる方の割合について把握する。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道水の安全性・おいしさに関するお客さま満足度が前年度(2021(令和3)年度)を上回る。 <p>(2020(令和2)年度実績:安全性75.5%、おいしさ57.6%)</p>
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目2

【効果的・効率的な事業運営(経営状況や財政状況の積極的な発信)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの水道事業に対する信頼を確保し向上させていくためには、水道事業に対する理解を深めていただけるよう、水道事業の経営状況やサービスに関する情報を積極的に発信していく必要がある。 ・改正水道法の規定に基づき定められた「水道の基盤を強化するための基本的な方針」(令和元年厚生労働省告示第135号)においても、「水道の持続性を確保するための水道の基盤の強化の取組を進めるに当たっては、需要者である住民等に対して、水道事業の収支の見通しや水質の現状等の水道サービスに関する情報を広報・周知し、その理解を得ることが重要である」とされており、お客さまに対する積極的な情報発信が求められている。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の給水収益の見込みや、高齢年化した施設の更新需要の増大や地震・浸水等の自然災害への備えなどの水道事業が抱える課題をはじめ、水道水の安全性やおいしさ、お客さまからいただいた水道料金の使途などについて、様々な媒体・機会を通じて、わかりやすく積極的に情報を発信していく。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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が着実に増加している。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標 お客さまアンケートにおいて上記認識を持つお客さまの割合 60%以上</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新を遅れなく実施し、各種SNS等による情報発信を年間150回以上実施する。 ・大阪市水道経営戦略(2022(令和4)年3月改定予定)等の内容についてPRマンガ等を9月末までにホームページに掲載し、SNS等を活用した発信を行う。 ・各区の区民まつり(概ね9月)に参加し、当局の災害への備えや市民への自助・共助についての理解を深める。 ・浄水場見学(水道教室を含む)の内容を見直し(5月実施予定)、当局の災害への備えや家庭でできる水備蓄について、小学生に啓発し、浄水場見学等に240校(市内の約8割)以上の参加を確保する。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ更新状況について、8月に更新の実態について調査を行い、更新遅れを解消する。 ・啓発や見学後のアンケートにおいて、「内容がわかりやすい」と回答されるお客さまの割合を80%以上とする。 ・お客さまアンケートにおいて、「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」を50%以上とする。
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
①:目標達成 ②:目標未達成			

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目3

【人材育成・職場力の向上(暗黙知の形式知化とナレッジマネジメントシステムの構築)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> 水道局では、水道事業に関する技術や知識・ノウハウの多くが職員の有するコツやカンといった「暗黙知」として代々受け継がれてきており、客観的・論理的に表現されたものとはなっておらず、継承が次第に困難になってきている。 また、2007(平成19)年度以降、新規採用を原則として凍結してきたことなどにより職員全体の80%が40歳以上の職員となっており、これらのベテラン職員が退職時期を迎えるまでに、その技術や知識・ノウハウを確実に次世代を担う中堅・若手職員に継承していく必要がある。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員が経験により培ったコツ・カンといった「暗黙知」を洗い出し、IoTやRPA技術により対応することができないものについて、文章や図表などによる論理的表現により客観的な「形式知」にするとともに、「形式知」化された技術や知識・ノウハウ(ナレッジデータ)については、文書、画像、音声動画、シミュレーターなど、その内容に応じた媒体を通じて継承している。【実施中】 「形式知」化されたナレッジデータについては、蓄積されるデータを体系的に整理し、更新管理を行うとともに、現場における緊急時対応や維持管理などの実作業にも活用することができるよう最新のICT技術を用いてどこからでもアクセスすることができる仕組み(ナレッジマネジメントシステム)を構築していく。【2022(令和4)年度から実施】 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ベテラン職員が持つ水道事業に関する技術や知識・ノウハウが客観的・論理的に整理され、中堅・若手職員に確実に継承されているという認識を持つ職員が着実に増えている。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>職員アンケートにおける上記認識を持つ40歳未満の職員の割合:80%以上</p>	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「形式知」化されたナレッジデータによる継承 ・ナレッジデータの作成・蓄積に向けた取組 <p><上半期></p> <ul style="list-style-type: none"> 蓄積計画の作成 <p><下半期></p> <ul style="list-style-type: none"> 暗黙知の洗い出し ・ナレッジマネジメントシステムの構築 <p><通年></p> <ul style="list-style-type: none"> ナレッジデータを体系的に整理しプロジェクトサイトにおいて共有プロジェクトサイト及びナレッジデータの更新管理 ・ナレッジデータの活用促進・情報発信 <p><上半期></p> <ul style="list-style-type: none"> リモートアクセスによるナレッジデータ活用促進の周知 OJTによるナレッジデータ活用状況の情報発信(局報及び研修情報誌STEP) <p><下半期></p> <ul style="list-style-type: none"> OJTによるナレッジデータ活用状況の情報発信(局報及び研修情報誌STEP) <ul style="list-style-type: none"> ○目標達成に向けた調査 <p><下半期></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員アンケートにおいて、OJTにおける活用状況の把握 中堅・若手職員が必要とするナレッジデータの抽出 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員アンケートにおけるナレッジデータの蓄積が確実に進んでいると回答する職員の割合:50%以上

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目3

【人材育成・職場力の向上(職員の自己実現意欲の向上)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的)</p> <p>・水道局では、自ら考え学び行動できる自律性を保持し、「お客さま志向」「チャレンジ精神」「プロ意識」「企業意識」の4つの行動姿勢をもとに、職員一人ひとりの職務遂行能力を最大限に伸ばし、組織力を強化、向上させていく取組を実施してきた。</p> <p>・将来の水道事業を担う中堅・若手職員の人材の育成・確保に向けては、引き続き、水道局の各分野において、職員が自由闊達に調査研究に取り組むとともに、事務の改善や効率化、技術力の向上等を自主的・主体的に進めていくことにより、自己実現を図っていくことについてのインセンティブが創出される職場風土・職場環境を醸成していく必要がある。</p> <p>(取組の概要)</p> <p>・職員が自由闊達に調査研究を促進する取組として、職員が自発的に自由な発想で研究テーマを設定し、所属横断的なグループによる調査研究を促進する「シーズ・インキュベーター制度」を運用していく。【実施中】</p> <p>・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を実施していく。【実施中】</p> <p>・職員の使命感と組織の一体感を高める取組として、職場改善活動(かいぜんWater)などを推進していく。【実施中】</p> <p>(目標)</p> <p>・職員が自由闊達に調査研究に取り組むとともに、事務の改善や効率化、技術力の向上等を自主的・主体的に進めていく環境が整備されているという認識を持つ職員が着実に増えている。</p> <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標 職員アンケートにおける上記認識を持つ職員の割合:80%以上</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>○自由闊達に調査研究を推進する取組(シーズ・インキュベーター制度の運用)</p> <p><通年> 活動内容を局内ポータルサイト等にて周知</p> <p><上半期> 局報及び研修情報誌STEPによる情報発信、新規採用者研修等での研究事例や制度の周知</p> <p><下半期> 研究成果の発表や制度説明会を実施【新規取組】</p> <p>○職員一人ひとりの能力を伸ばす取組(令和アカデミー講座、自己啓発支援制度の運用)</p> <p><上半期> 所属への通知、ポスター掲示、庁内ポータルサイト及び研修情報誌STEPによる情報発信</p> <p><下半期> 職員アンケートによる自己啓発支援項目等のニーズ調査</p> <p>○使命感と組織の一体感を高める取組(職場改善運動(かいぜんWater)の推進)</p> <p><通年> 推進委員による職場改善活動の推進</p> <p><上半期> 局報等による提案制度及び提案事例の情報発信、新規採用者研修等での活動内容の周知</p> <p><下半期> 事例発表会(かいぜんWaterフォーラム)の開催 (全員参加型のフォーラムを実施)</p> <p>○目標達成に向けた調査</p> <p><下半期> 認知状況把握のための職員アンケートの実施 認識向上に向けた制度利用者の満足度調査の実施</p> <p>(目標)</p> <p>・職員アンケートにおける制度認知度:80%以上 ・制度利用者アンケートにおける満足度:70%以上</p>

<p>中間振り返り</p> <p>取組内容の実施見込み</p>	<p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
<p>目標の達成見込み</p>	<p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

<p>自己評価</p> <p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目3

【人材育成・職場力の向上(危機事象に対応できる強靱な業務運営)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害や事故などの危機事象の発生により、職員が所定の勤務場所に出勤できない場合や今般の新型コロナウイルス感染症等の新鋭感染症の感染拡大防止のための出勤抑制が必要となった場合には、所定の業務に従事する職員が確保できず、水道局の業務運営に支障が生じることが想定される。 ・水道局では、ICTを活用して職員が所定の勤務場所以外の場所から庁内ネットワークに接続して業務を行うことができる環境が一定整備されており、職員が家庭生活における諸事情にかかわらず、その能力を十分に発揮し高い意欲を持って業務を行うことができるようにするとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止する観点から、この環境を利用してリモートワークを進めている。 <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が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や感染症の拡大防止のための出勤抑制が必要となった場合でも、自宅や出勤可能な水道局の施設など所定の勤務場所以外の場所から庁内ネットワークに接続して業務を行うことができるよう、平常時からリモートワークの普及を図る。【実施中】 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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や感染症の拡大防止のための出勤抑制が必要となった場合でも、自宅や出勤可能な水道局の施設などの所定の勤務場所以外の場所でリモートワークをすることにより業務に従事できる職員が着実に増加している。 <p>成果指標と2027(令和9)年度末の目標</p> <p>お客さま対応、現場監督業務等に従事する職員を除く事務技術職員に対するアンケートにおける、自らの業務をリモートワークにより行うことができるとする職員の割合:90%以上</p>	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(7~8月と11月)など重点的に取り組む期間を設定して、リモートワークの推進を図る。 ・11月の推進期間に合わせてアンケートを実施して、自らの業務をリモートワークにより行うことができるとする職員の割合を把握するとともに、課題分析して次年度の目標策定に反映する。(下半期) <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま対応、現場監督業務等に従事する職員を除く事務・技術職員に対するアンケートにおける、自らの業務をリモートワークにより行うことができるとする職員の割合:75%以上

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	