

第5編 その他の取組

第 1 章 広聴活動

1 インターネットアンケート

当局の取組に対するお客さまの認知度・満足度を測定するとともに、水道をご利用しているお客さまからのご意見・ご要望を把握し、PDCAサイクルによる事業計画の見直しを行い、また、プッシュ型の広報発信を実施していくにあたり、お客さまがどのような情報を必要としているのかニーズの把握・情報発信手法について調査を行い、お客さまの視点に立った情報発信・提供に取り組むことを目的に、平成19(2007)年度から、市内における水道利用者を対象にインターネットアンケートを実施している。

令和2年度実績

- ・ 標 本 数 600件（市内在住）
- ・ 回 数 1回
- ・ 調査内容 水道水の安全性やおいしさ、安定供給など水道事業全般に関する調査

2 お客さまセンターお客さま満足度調査

平成21(2008)年度からお客さまセンターに入電のあったお客さまに聴き取り調査を実施し、お客さまセンターにおけるお客さまサービスの向上につなげている。

令和2年度実績

- ・ 調査件数 約500件
- ・ 回 数 年2回
- ・ 調査内容 お客さまセンターの認知経路、応対満足度、総合満足度、満足な点・不満な点、電話のつながりやすさ

3 一 般 広 聴

- ・ 市民の声（赤紙・青紙）

「赤紙」とは政策企画室又は区役所及び本市ホームページ内「区政・市政へのご意見等（市民の声）」により受けたご意見等、「青紙」とは水道局内の各担当部署又は本市ホームページ内「区政・市政へのご意見等（市民の声）」のうち「主に水道に関すること」として受けたご意見等であり、こうした「市民の声」については、迅速で確実な処理に努めている。

- ・ お客さまセンターシステムによるお客さまの声のデータベース化

平成20(2008)年12月のお客さまセンターの開設に伴い、お客さまの声をお客さまセンターシステムにデータベース化してきており、お客さまセンターシステム上の意見・要望・苦情及び上記市民の声を集約・分析し、業務の改善や施策への反映に取り組んでいる。

第 2 章 広報活動

1 インターネットを用いた広報

○ホームページ

平成9(1997)年5月15日開設。水道事業に関するあらゆる情報を網羅し、お客様が自ら求める情報を提供していくため常に最新情報を発信している。

平成29(2017)年1月に市民・お客さまの「分かりやすさ」「使いやすさ」「情報の見つけやすさ」を第一に、大阪市ICT戦略に基づき、モバイルファーストを基本としたリニューアルを大阪市全体で行った。

- ・ホームページアドレス（令和3年3月31日現在）<https://www.city.osaka.lg.jp/suido/>
令和2年度アクセス件数 305,719件

○Twitter

平成27(2015)年1月27日開設。プッシュ型広報ツールとして、即時に広く拡散していくことを目的に、水道事業に関するお知らせやイベント情報、緊急情報等を発信している。

- ・アカウント名 大阪市水道局 (@osakasuido)
フォロワー数（令和2年12月4日現在） 1,048人

○YouTube

平成27(2015)年3月4日開設。水道事業について紹介する動画や学習用の動画を公開している。

- ・チャンネル名 大阪市水道局
チャンネル登録者数（令和2年12月4日現在） 309人

2 イベント

○柴島浄水場桜並木通り抜け（未実施）

例年、桜の開花時期にあわせ、柴島浄水場の一部460m（阪急京都線崇禅寺駅そば）を開放しているが、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見合わせた。

○水道週間（令和2年6月1日～7日）

ホームページ及びTwitterにより水道事業の啓発を行った。

○水の絵コンクール（未実施）

例年、市内在住、在学の小学生を対象に「水道」や「水」をテーマとした作品を描く機会を提供することで、水道や水源環境に向き合うきっかけ作りとしていただくことを目的に、「水」の絵コンクールを実施しているが、令和2(2020)年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見合わせた。

○水の流れツアー（建設局と共催 令和2年10月17日実施）

水がご家庭に届き、再び自然に還るまでを学んでいただくため、水上バスでの淀川（大川）周遊や、柴島浄水場・平野下水処理場などの見学を行った。

・参加者 31名

○浄水場見学案内

市内小学校等を対象に、水づくりの工程や水の大切さを深く学習していただくため、学校教育や社会教育への一助として浄水場の見学案内を行った。

・令和2年度実施回数 39回、参加者 181名

○出前水道教室

市内小学校等に出張して、映像などを用いて、水づくりに関する説明や浄水処理の参加型実験、市販のミネラルウォーターと水道水の飲み比べなどを行った。

・令和2年度実施回数 170回、参加者 8,740名

3 水道記念館

平成7(1995)年11月に本市水道の通水100周年を記念して開館。平成24(2012)年4月からの一時休館を経て、平成27(2015)年からは小学生をはじめとする浄水場見学者を対象に、水道事業の役割や水の大切さ、浄水場の仕組みなどについて、より一層理解を深めていただけるよう、学習施設として活用し、個性あふれるキャラクター（じょう水ジョーと大阪水フレンズ）の映像や、グラフィックパネルを用いてわかりやすく紹介している。平成29(2017)年10月の学習施設リニューアル後は、春休み・夏休みの期間に加え、土曜日・日曜日・祝日にも一般開放を行っている。

・令和2年度来館者 2,707名

4 パンフレット・ポスター

○パンフレット

・『わたしたちの水道』

水道事業全般について説明したパンフレット。各種行事で希望者に配布。

・『わたしたちの水道』点字版

区役所、図書館などに配架し、視覚障がい者を対象に配布。

・『WATER SUPPLY SYSTEM IN OSAKA』

『わたしたちの水道』の英語版。外国籍の方への説明用、JICAなどの国際交流用として配布。

・『大阪市の水道技術』

水道技術について理解を深めるための専門的なパンフレット。他都市からの浄水場見学者、来客者に配布。

・『Osaka City Water works Technology』

『大阪市の水道技術』の英語版。外国籍の方への説明用、JICAなどの国際交流用として配布。

・『水のおはなし』

当局の事業について子ども向けに説明しているパンフレットで、主に浄水場見学や出前水道教室で配布。

○ポスター

水道局の事業所、区役所、Osaka Metro駅構内掲示板等でお知らせやイベント情報について掲示・啓発。

5 給水スポットの設置

市民・お客さまに「安全でおいしい」水道水を飲んでいただくことで、水道水のおいしさを再認識していただく機会を提供するとともに、プラスチックごみや二酸化炭素削減のためにも、マイボトルを携帯して水道水を飲むという環境にやさしいライフスタイルへの移行を提案していくため、大阪市内各所に水道水を飲んでいただける給水スポット（デジタルサイネージ付きウォーターディスペンサー）を設置した。

また、持ち運びが可能な移動型給水スポット（ウォーターディスペンサー）を新たに製作し、市民・お客さまが多数参加されるイベントなどで活用していく。

第3章 広域連携・国際貢献

1 背景

平成14(2002)年4月施行の改正水道法により、水道広域化の促進や第三者委託の制度化が新たに盛り込まれた。これを受けて、厚生労働省は、平成16(2004)年6月に、我が国における水道の方向性を包括的に示した「水道ビジョン」を策定し、経営の一体化、管理の一体化、施設の共同化といった多様な広域化の理念を掲げている。また、令和元(2019)年10月には、水道の基盤の強化を目的に、広域連携と官民連携の推進を柱に掲げた改正水道法が施行され、その前日に告示された「水道の基盤を強化するための基本的な方針」では、経営に関する専門知識や高い技術力等を有する区域内の水道事業者等が中核となって、他の水道事業者等に対する技術的支援等の援助を行う事が重要とされている。

一方、海外では、平成29(2017)年現在、約22億人がいまだに安全に管理された飲み水を使用できない状況であり、こうした状況を踏まえ、平成27(2015)年9月の国連サミットにおいて採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」(目標年次：令和12(2030)年)では、その目標の1つとして、「安全な水とトイレの確保」が掲げられた。我が国においても、平成28(2016)年12月にSDGs推進本部(本部長：内閣総理大臣)が策定した実施方針では、開発途上国等の目標達成に貢献していくことが示され、それに基づく「SDGsアクションプラン2019」では、日本のSDGsモデルを東南アジア、アフリカを重点地域として国際展開していくこととしている。

2 大阪市水道 広域連携・海外展開戦略の策定

こうした状況を踏まえ、今後の広域連携、海外展開の拡充に向け、その対応方針と業務実施体制についてとりまとめた「大阪市水道 広域連携・海外展開戦略」を令和2(2020)年2月に策定した。以降、以下の基本方針に基づいて事業を推進している。

〈基本方針〉

- ・国内においては、改正水道法の趣旨を踏まえ、関西圏を代表する大規模水道事業者として、技術支援、他事業者向け研修事業を拡充することで、府域内外の水道事業の基盤強化に努める。
- ・海外においては、従来実施してきた技術交流等を通じ、海外事業者との信頼関係構築を図りつつ、海外事業者と民間企業のビジネスマッチングの機会を創出する仕掛けづくりを行い、優れた技術を有する民間企業と一体となって開発途上国における水道事業の改善に貢献していく。
- ・これらの国内外の取組を、本市水道事業へ影響を与えることなく、効率的かつ効果的

に推進するため、外郭団体である(株)大阪水道総合サービスを活用して、「大阪水道グループ」として一体となって、事業推進する体制としていく。

3 他の事業体との連携について

(1) 近隣事業体との技術連携

大阪市水道局では平成 18(2006)年度より、これまで築き上げてきた技術・ノウハウや人材等を有効に活用し、ソフト・ハード両面にわたり、他の事業体との広域的な連携に取り組み、「技術協力に関する連携協定」を、令和 3(2021)年 3 月末現在においては 23 市 1 町 1 企業団の事業体と締結している。

こうした連携協定を締結した各事業体のニーズに応じた技術支援を行っており、水道施設の設計・施工監理、長期計画・マニュアル作成、各種分析など、令和 3(2021)年 3 月末現在で、延べ 90 件の技術支援を実施している。

(2) 府域水道の最適化に向けた取組

大阪府では、府域の持続可能な水道事業の構築に向け、大阪府と府内全ての水道事業体で構成する「府域一水道に向けた水道のあり方協議会」を平成 30(2018)年 8 月に設置し、将来的な府域水道のあるべき姿の検討を進めており、その成果を令和 2(2020)年 3 月に「府域一水道に向けた水道のあり方に関する検討報告書」として取りまとめた。この報告書は府と府内全水道事業者の共通認識として整理したもので、大阪府の水道広域化推進プランとして位置づけられている。

その中で、府域で地域の実情に応じた広域化を幅広く進めるとした方向性が示されており、大阪市では、近隣事業体との技術連携に加え、淀川系浄水場の最適配置に向けた検討やその具体的取組として守口市との本市庭窪浄水場の共同化などの取組を進めている。

さらに令和 2(2020)年 3 月には「府域一水道に向けた水道のあり方に関する検討報告書」を踏まえ、堺市、大阪広域水道企業団と「水道の基盤の強化に向けた連携協定書」を締結した。今後は 3 者で連携し、大阪府域水道における基盤強化へ貢献していく。

4 国際貢献の取組について

(1) JICA 研修による研修生の受入れ

大阪市水道局では、JICA(独立行政法人国際協力機構)が平成 6(1994)年度に開設した「集団研修(都市上水道維持管理)コース」を毎年継続して実施しており、研修生の受入れ(令和 2(2020)年度末までに 70 か国・299 名^{*})を行うことで、開発途上国にお

ける技術者の養成に貢献している。なお、平成 24(2012)年度から「給・配水コース」「浄水・水質コース」の2コースに分けて、より専門的な研修を実施するとともに、多様化する研修員のニーズに効率的・効果的に対応するため、神戸市（平成 29(2017)年度から）及び京都市（平成 28(2016)年度から）と協定を締結し、各都市が保有する技術力や施設を有効に活用した研修を実施している。

※令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施していない。

(2) ベトナム・ホーチミン市の水道改善に向けた取組

ア SAWACO との技術交流

ホーチミン市の水道は、水需要の急増による給水能力の不足や、高い漏水率、低水圧とそれに伴う水質悪化など、様々な課題を抱えている。これらの課題を経験・克服してきた本市の技術・ノウハウを活用し、課題解決に貢献するため、平成 21(2009)年 12 月 9 日に、ホーチミン市水道総公社（SAWACO: Saigon Water Corporation）と大阪市水道局との友好関係の促進と相互の発展を目的とした「技術交流に関する覚書」を締結した。（平成 27(2015)年 11 月 18 日、平成 30(2018)年 12 月 3 日更新）この覚書に基づき、平成 22 年度より、SAWACO と毎年技術交流※を実施しており、これまでのべ 51 名の職員を受入れ、SAWACO が抱える課題について研修を実施している。

※令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により Web にて実施した。

イ ホーチミン市水道の配水ネットワーク改善に向けた取組

官民連携による事業化案件形成の取組みとして、平成 21(2009)年度より、ホーチミン市水道の配水ネットワーク改善をテーマに、国等の調査プロジェクトに民間企業と共同で参画し、実現可能性調査を実施し、平成 27(2015)年度に一連の調査を終了した。

一連の調査結果を受けて、現在、SAWACO において、配水場の整備に向けた検討を進めているところであり、当局では、SAWACO との技術交流の枠組みを活用し、継続的に支援・アドバイスを実施している。

ウ ホーチミン市水道における給水装置工事の施工技術向上に向けた取組

ホーチミン市における漏水改善対策の一環として、平成 29(2017)年 8 月から平成 30(2018)年 12 月まで、ホーチミン市における給水装置工事の施工技術向上を図るため、在阪企業の給水装置メーカーである(株)タブチと共同で、日本品質のサドル付き分水栓の普及、及びサドル付き分水栓の取付けに係る施工ライセンスを導入する事業を実施した。

(3) ミャンマーの水道改善に向けた取組

ヤンゴン市の行政機関であるヤンゴン市開発委員会（YCDC）と大阪市は平成 26(2014)年 9 月に上下水道・廃棄物処理等の都市インフラ開発に関する技術協力を促進すること目的とした「主要分野に関する協力関係に関する覚書」を締結（平成 31(2019)年 3 月 18 日再締結）しており、下水道分野での技術協力を行う等、両市間での交流を進めてきた。水道分野については、平成 30(2018)年 9 月にヤンゴン市ダラ地区等の新興地域における水道改善プロジェクトについてレターの交換を行ったが、これに関しては、平成 28(2016)年 12 月から平成 30(2018)年 7 月まで、(株)大阪水道総合サービスが、YCDC と民間事業者で上記地域において実施していた「ヤンゴンにおける飲料水供給のための共同実証試験（平成 28(2016)年 3 月～）」にアドバイザーとして参画しており、その後、同じ民間事業者から令和 2(2020)年 7 月に本市に対して、上記地域における事業権付無償資金協力事業の検討・実施に関する協力依頼があったことから、以降、3 者でヤンゴン市南部地域における、より安全で安定的な水道の普及に向け、検討を進めている。

ミャンマー地方部では、水道水の水質・水量が不十分であり、未だ多くの住民が安全な飲料水へアクセスができない状況となっている。また、各国からの支援等により、一部の地域では水道施設の整備は行われているものの、その施設の運転・維持管理を担う技術者がおらず、水道事業を運営する職員の育成も課題となっている。

これらの課題解決に向けて、令和 2(2020)年 3 月にミャンマーの村落部の水道を管理するミャンマー中央政府農業畜産灌漑省地方開発局（DRD）と地方部の水道改善への協力に関するレターの交換を行い、令和 2(2020)年 12 月にはマンダレー地方都市の水道を管理するマンダレー管区開発局（MRDA）とマンダレー地方都市（タウンシップ）における水道改善への協力に関するレター交換を行った。その後、令和 3(2021)年 1 月に MRDA と協議・意見交換を実施し、マンダレー地方都市における水道改善に向け、民間事業者、(株)大阪水道総合サービスと連携し、検討を進めている。

(4) 海外水ビジネスパートナー制度

当局と民間企業等が海外水ビジネスに関する情報共有等を緊密に連携して行い、ビジネス機会を創出することで、開発途上国等における水道の普及及び改善に貢献することを目的として、「海外水ビジネスパートナー制度」を令和 2(2020)年 6 月 1 日に創設し、令和 3(2021)年 3 月末現在 56 社が登録している。