

大阪市水道経営戦略(2018-2027)【改訂版】の見直しについて

大阪市では、水道事業及び工業用水道事業の中長期的な経営の基本計画として「大阪市水道経営戦略（2018-2027）」を平成30年3月に策定し、社会経済環境の変化や施策の進捗状況等の検証を踏まえ、令和4年3月31日、本経営戦略を見直し、改訂したところです。

経営戦略に掲げる戦略ごとの進捗管理は、毎年度水道局運営方針により行うこととしており、各年度の進捗状況は局運営方針の達成状況として毎年度公表していることから、経営戦略の進捗状況の公表については、令和4年度から令和9年度までの6年間の計画期間中2年に1回行い、計画期間終了後に最終結果を公表することとします。公表の時期については、取りまとめ期間を考慮し、計画期間中は2年経過後の年度の上半期終了後を目途としています。

経営戦略の見直しについては、進捗状況の公表時期に合わせて、2年に1回、その間の進捗状況や環境変化を踏まえた見直しを行い、その内容及び理由を公表しますが、次に掲げる場合は、毎年度、見直しを行いその内容及び理由を公表することとし、公表時期は、当該年度の上半期終了後を目途にしています。

- ・未設定となっていた成果指標又はその目標値を設定したとき
- ・目標としていた期限内の実施が困難となったとき
- ・急激な環境変化その他の理由により見直しが必要と認められるとき

この度、この方針に基づき、大阪市水道経営戦略(2018-2027)【改訂版】を見直しましたのでお知らせします。

見直す戦略の番号や見直しの理由は次のとおりです。

見直しの理由	見直す戦略の番号
未設定となっていた成果指標又はその目標値を設定するもの	2-1-1、5-4-2
目標としていた期限内の実施が困難となったもの	1-1-1、1-2-1、1-2-2、1-2-5、1-2-6、2-1-3、2-2-1、4-3-5、5-1-1、5-3-2（うち2-1-3、4-3-5、5-1-1は2-2-1の変更に合わせて表現等を変更する）
急激な環境変化その他の理由により見直しが必要と認められるもの	1-1-3、4-3-4、5-1-1

見直しの理由の詳細及び見直し後の「大阪市水道経営戦略(2018-2027)【改訂版】」は次のとおりです。

基本方針1 安全でおいしい水道水の安定的な供給【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		
1-1-1 水源水質の適正管理		
めざす状態	水源を共用する水道事業体との連携による水源水質管理が継続され、水道水の原料である水源水質が良質に保たれています。	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性 【具体的な取組】	①  〈新水質試験所の完成のイメージ〉 ② 水質試験所の新体制への移行：2024(令和6)年度から実施	①  〈新水質試験所の完成のイメージ〉 ② 水質試験所の新体制への移行：2025(令和7)年度から実施
	見直し理由	
①実施設計業務により、外観の変更を行ったため。 ②地中埋設管の干渉及び土壌汚染の判明による水質試験所建替工事の工期が延長となるため。		

1-1-3 配水過程における水道水質の管理の徹底		
めざす状態	水質遠隔監視装置による常時モニタリング及び給水栓における月例水質検査において配水管内の水道水の残留塩素の濃度が0. 2mg/L以上0. 4mg/L以下の範囲となっています。	
成果指標	OPI-Cl ₂ :毎年度90%以上を継続 (OPI-Cl ₂ は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)	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
めざす状態 【成果指標と2027(令和9)年度末の目標】	OPI-Cl ₂ :毎年度90%以上を継続	OPI-Cl ₂ :2027(令和9)年度末に90%を達成(2022(令和4)年度実績:85%)
見直し理由		
ISO22000で記載している内容と整合性をとるため。		

基本施策1-2 水道水の安定的な供給		
1-2-1 取水施設及び浄水施設の耐震化		
めざす状態	発生の切迫性が指摘されている南海トラフ巨大地震に対する所要の耐震性が確保されている取・浄水施設の施設能力が1日平均配水量に相当するものとなっています。	
成果指標	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109万m ³ (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・浄水施設の運用 2024(令和6)年度から継続して運用	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性【具体的な取組】	上町断層帯地震対策としての耐震整備が完了していない庭窪浄水場1系及び豊野浄水場を除く取・浄水施設の耐震整備計画を策定します。【2022(令和4)年度中に策定】	上町断層帯地震対策としての耐震整備が完了していない庭窪浄水場1系及び豊野浄水場を除く取・浄水施設の耐震整備計画を策定します。【2023(令和5)年度中に策定】
見直し理由		
当該計画については、災害対策に加え、経年化対策も含めた施設整備全体の中長期計画としてとりまとめることとし、これに伴い策定スケジュールを見直したため。		

1-2-2 配水施設の耐震化		
めざす状態	発生の切迫性が指摘されている南海トラフ巨大地震の発災時においても、所要の耐震性が確保された配水施設と送配水ネットワークを活用した配水調整を行うことで、浄水施設から送水された水道水が市内全域に供給することができるようになっています。	
成果指標	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	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性【具体的な取組】	上町断層帯地震対策としての配水施設の耐震整備計画を策定します。【2022(令和4)年度中に策定】	上町断層帯地震対策としての配水施設の耐震整備計画を策定します。【2023(令和5)年度中に策定】
見直し理由		
当該計画については、災害対策に加え、経年化対策も含めた施設整備全体の中長期計画としてとりまとめることとし、これに伴い策定スケジュールを見直したため。		

1-2-5 停電対策の推進		
めざす状態	南海トラフ巨大地震の発災時に長期停電が生じた場合への備えとして、2027(令和9)年度の1日平均配水量に相当する水量分の浄水処理及び最低限の市内配水運用が可能な非常時用電力が確保されています。	
成果指標	施設運転用自家発電設備が整備された取・浄水施設による施設能力 日量109万m ³ 、運転継続時間72時間程度	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性 【具体的な取組】	① 南海トラフ巨大地震対策としての耐震化を進める豊野浄水場及び柴島浄水場3系の施設運転用自家発電設備を整備します。【2025(令和7)年度中に完了】 ② また、残りの4か所の配水施設についても、自家発電設備の運転用の燃料を72時間分程度確保できるよう、燃料タンクの増強計画を策定するとともに、民間企業と連携した燃料調達の仕組みを検討します。【2022(令和4)年度末までに策定】	① 南海トラフ巨大地震対策としての耐震化を進める豊野浄水場及び柴島浄水場3系の施設運転用自家発電設備を整備します。【2027(令和9)年度中に完了】 ② また、残りの4か所の配水施設についても、自家発電設備の運転用の燃料を72時間分程度確保できるよう、燃料タンクの増強計画を策定するとともに、民間企業と連携した燃料調達の仕組みを検討します。【2023(令和5)年度末までに策定】
見直し理由		
①実施設計業務の入札不調に伴い、工程を見直したため。 ②当該計画については、災害対策に加え、経年化対策も含めた施設整備全体の中長期計画としてとりまとめることとし、これに伴い策定スケジュールを見直したため。		

1-2-6 浸水対策の推進		
めざす状態	・ 風水害(高潮を除く)により取・浄水施設や配水施設の一部の機能が停止した場合であっても、減圧・減水は生じるものの、市内の断水を回避できる状態になっています。 ・ 高潮時の被害想定と対策方針に基づくハード整備に関する計画が策定された状態になっています。 ・ 減圧・減水の復旧の迅速化に向け、施設の耐水化計画が策定され、順次、対策が進められています。	
成果指標	6つの風水害想定パターンのうち、市内の断水回避対策が完了した数:5パターン	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性【具体的な取組】	その他の施設については、浸水レベルに対してハード整備が現実的と判断される場合は、耐震化や施設更新に合わせて順次耐水化を進めていくこととし、こうしたハード整備に関する計画を策定します。【2022(令和4)年度中に策定】	その他の施設については、浸水レベルに対してハード整備が現実的と判断される場合は、耐震化や施設更新に合わせて順次耐水化を進めていくこととし、こうしたハード整備に関する計画を策定します。【2023(令和5)年度中に策定】
見直し理由		
当該計画については、災害対策に加え、経年化対策も含めた施設整備全体の中長期計画としてとりまとめることとし、これに伴い策定スケジュールを見直したため。		

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		
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		
めざす状態	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ます。	
成果指標	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 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します。(アンケートは11月頃実施予定)	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
めざす状態 【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上記認識を持つお客さまの割合 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します。	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： 80%以上(2022(令和4)年度実績：約73%)
見直し理由		
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について、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としていたため。		

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			
めざす状態	お客さまが、時間や場所にとらわれずに、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ます。		
成果指標	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%)		
計画の見直し			
見直し箇所	見直し前	見直し後	
取組の方向性	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とともに、インターネットを通じて行うことができる様々な手続き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)を構築します。【2023(令和5)年度中に運用開始】		
	料金等のお知らせ 過去の水量・料金等の照会 使用開始・使用中止等の申請 モバイル決済 (お客さま専用サイト(マイページ)の機能イメージ)		
	料金等のお知らせ 過去の水量・料金等の照会 使用開始・使用中止等の申請 電子請求・電子決済 ※ 2024(令和6)年度から運用開始 (お客さま専用サイト(マイページ)の機能イメージ)		
見直し理由			
2-2-1の修正に合わせ、図に一部機能の運用開始時期を追記し画面イメージ等を変更したため。			

基本施策2-2 料金等の支払方法の拡充		
2-2-1 料金等の支払方法の拡充		
めざす状態	・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ます。 ・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ます。	
成果指標	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%)	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性 【具体的な取組】	モバイル決済による支払を選択する場合には、現在行っている納入通知や請求の手続をデジタル化し、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等や水道事業に係る各種手数料等が支払える仕組みを構築します。【2023(令和5)年度中に運用開始】	モバイル決済による支払を選択する場合には、現在行っている納入通知や請求の手続をデジタル化し、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等が支払える仕組みを構築します。【2024(令和6)年度中に運用開始】
見直し理由		
経営戦略の改訂時は、料金等の支払い方法の拡充の一環として、広い視点からめざす状態に向け、各種手数料等の請求手続きのデジタル化も取組の方向性に掲げたが、お客さま専用サイト(マイページ)は調定番号を有する給水契約者のみを対象としているため。		

基本方針4 社会的責任の遂行【貢献する水道】		
基本施策4-3 環境への負荷の低減		
4-3-4 廃棄物の排出抑制とリサイクルの推進		
めざす状態	事業活動に伴い発生する廃棄物を抑制するとともに、発生した廃棄物のリサイクルが着実に行われています。	
成果指標	各年度の廃棄物排出量：2019(令和元)年度の排出量(315t)以下	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性		
	〈機械脱水による浄水発生土(柴島浄水場)〉	〈機械脱水による浄水発生土(庭窪浄水場)〉
見直し理由		
記載誤りのため。		

4-3-5 ペーパーレス化の推進		
めざす状態	会議・打合せ等以外の業務やお客さまへの各種のお知らせについてもICTを活用したペーパーレス化が推進されています。	
成果指標	コピー用紙使用量の削減:2020(令和2)年度の使用量(990万枚)比5%減	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性【具体的な取組】	水道料金等の納入通知をインターネットを通じて行う仕組みを構築し、お客さまの活用を促進します。【2023(令和5)年度中に新たな仕組みの運用を開始】	2024(令和6)年1月に運用を開始するお客さま専用サイト(マイページ)に水道料金等の納入通知を行う機能を追加しお客さまの活用を促進します。【2024(令和6)年度中に実施】
見直し理由		
2-2-1の変更に合わせ表現を修正したため。		

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							
5-1-1 経常経費の抑制							
めざす状態	経常費用を抑制し、毎年度経常利益を確保できています。						
成果指標①	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)以下を継続(2024(令和6)年度当初予算以降)						
成果指標②	経常経費比率:100%以上を継続						
計画の見直し							
見直し箇所	見直し前			見直し後			
めざす状態 【成果指標と2027(令和9)年度末の目標】	・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)以下を継続 ・経常収支比率:100%以上を継続			・2027(令和9)年度の経常費用(当初予算ベース):経常費用の額585億円以下 ・経常収支比率:100%以上を継続			
				《経常費用の見通し》			
				(単位:億円(税抜))			
			R5計画	R6試算	R7試算	R8試算	R9試算
			576	570	579	585	585
取組の方向性 【具体的な取組】	ICTを活用し、納入通知のペーパーレス化による郵送経費等を削減します。【2024(令和6)年度から実施】			お客さま専用サイト(マイページ)運用開始に伴うペーパーレス化により、お知らせハガキの廃止や、当該サイトを利用されるお客さまについては、お知らせ票や納入通知書に係る費用を削減します。【2023(令和5)年度中のお客さま専用サイト(マイページ)の運用開始後、順次実施(納入通知書については2024(令和6)年度中に実施)】			
見直し理由							
めざす状態【成果指標と2027(令和9)年度末の目標】 ・経営戦略改訂以降の電気料金等の物価高騰を踏まえ収支見通しにおける経常費用の額を見直したため。 ・2023(令和5)年2月の収支見通しの見直し前の収支見通しの経常費用は2023(令和5)年度から2027(令和9)年度までは560億円の近似値(－9億円～＋1億円)であったことから、毎年度560億円以下を目標値として設定したが、2023(令和5)年2月の収支見通しでは、経常費用が2023(令和5)年度から2027(令和9)年度まで上昇傾向で推移することから、成果指標の目標値は2027(令和9)年度の当初予算における経常経費の額585億円以下とし、それまでの年度については局運営方針で進捗管理することとしたため。							
取組の方向性【具体的な取組】 ・2-2-1の修正に合わせ表現を変更したため。							

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		
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		
めざす状態	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ます。	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
取組の方向性【具体的な取組】	柴島・庭窪・豊野の3つの浄水場について、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します。【2022(令和4)年度中に策定】	柴島・庭窪・豊野の3つの浄水場について、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します。【2023(令和5)年度中に策定】
見直し理由		
当該計画については、災害対策及び経年化対策を含めた施設整備全体の中長期計画としてとりまとめることとし、これに伴い策定スケジュールを見直したため。		

基本施策5-4 お客さまからの信頼の確保		
5-4-2 情報セキュリティの強化		
めざす状態	すべての情報システムの担当者が情報セキュリティに関する最新の情報を共有し、必要な対策を講じるとともに、職員一人ひとりが情報セキュリティを常に意識しながら業務を行っています。	
成果指標①	サイバー攻撃によるシステム停止:0(ゼロ)を継続	
成果指標②	職員アンケートにおける情報セキュリティを常に意識しながら業務を行っていると答える職員の割合:目標は2022(令和4)年度に職員アンケートを実施して現状を把握の上設定します。	
計画の見直し		
見直し箇所	見直し前	見直し後
めざす状態 【成果指標と2027(令和9)年度末の目標】 成果指標②	職員アンケートにおける情報セキュリティを常に意識しながら業務を行っていると答える職員の割合:目標は2022(令和4)年度に職員アンケートを実施して現状を把握の上設定します。	職員アンケートにおける情報セキュリティを常に意識しながら業務を行っていると答える職員の割合:65%以上(2022(令和4)年度実績:常に意識している 39.5%、概ね意識している 56.9%、あまり意識していない・意識していない 3.6 %)
取組の方向性 【具体的な取組】	—	・訓練および研修後にアンケートの実施・分析を踏まえ、最新のセキュリティ情報などを発信し、セキュリティ意識を高める取組を実施します【2023(令和5)年度から実施】
見直し理由		
めざす状態【成果指標と2027(令和9)年度末の目標】成果指標② ・2022(令和4)年度に実施した職員アンケートにおける回答結果を基に目標値を設定したため。 取組の方向性【具体的な取組】 ・目標値の設定に合わせ、取組を追加したため。		