

令和4年度 水道局運営方針

(局長:谷川 友彦)

◆計画

区・局の目標（何をめざすのか）
<ul style="list-style-type: none"> ・市民や来販者に安全で良質な水道水を安心して利用していただいているようにすること。 ・給水契約の相手方であるお客さまに快適で便利な給水サービスを受けていただいているようにすること。

区・局の使命（どのような役割を担うのか）
<ul style="list-style-type: none"> ・給水契約の相手方であるお客さまに安全で良質な水を安定的かつ将来にわたって持続的に供給すること。 ・給水契約の相手方であるお客さまに快適さ・便利さを感じていただける良質なサービスを提供すること。

令和4年度 区・局運営の基本的な考え方（区・局長の方針）
<ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン事業者として「安全で良質な水道水の着実な供給」に取り組むとともに、南海トラフ巨大地震の切迫性が高まっていることから「発災に伴う被害による影響を最小限にとどめるための強靱な水道づくり」に、広域連携や開発途上国の水問題解決に向けた中核水道事業体への期待に応えるため「他の水道事業体への支援及び海外の水道改善への貢献」に取り組む。（様式2） ・また、「市政改革プラン3.1」の通り、「時代に即したお客さまサービスの提供」「効果的・効率的な事業運営」「人材育成・職場力の向上」に取り組む。（様式3）

重点的に取り組む主な経営課題（様式2）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題1 安全で良質な水道水の着実な供給】 ・浄水処理過程においては、水源水質異常に対するリスク管理を強化しつつ、今後も発生する可能性のある未規制化学物質に対処できるなどより安全性の高い水道水を製造するための浄水処理技術を追求していく必要がある。 ・給水過程においては、安全で良質な水道水を着実に蛇口までお届けできるようにするため、鉛給水管の解消、クロスコネクションの予防、適正な受水槽管理等についての市民・お客さまの指導・啓発を図っていく必要がある。	【めざす成果及び戦略1-1 水源水質の適正管理】 ・水源水質事故などによる水質リスクを低減するため、最新の科学的知見や他の水源等の水質事故情報等の収集や水源水質の状況把握に努めるとともに、水質試験所の建替えやICTの活用により水質管理体制を強化し、水道水質リスクへの対応力を高めていく。 【めざす成果及び戦略1-2 浄水処理過程における水道水質の適正管理】 ・浄水施設から供給される水道水の安全性をより一層確固たるものにするため、今後の浄水施設の機能更新の際に、これまでの共同研究結果を踏まえ、膜ろ過技術による高度浄水処理の導入の是非について、費用面や施設配置計画等の観点からの検討を行い判断していく。 【めざす成果及び戦略1-3 給水過程における水道水質維持のための啓発・支援】 ・使用者や所有者及び利害関係者に対して鉛給水管の問題と解消の必要性について認識してもらいながら、道路部分の鉛給水管の取替工事の承諾交渉を進め、配水管の更新工事と連携した取替工事を進めるとともに、宅地内の鉛給水管の取替工事の助成制度の周知を行っていく。
主な具体的取組（4年度予算額）	
【具体的取組1-1-2 水質試験所建替えによる水質管理体制の強化】（予算額654百万円） ・水質試験所建替えにかかる建築工事費等 【具体的取組1-3-1 鉛給水管の解消促進】（予算額1,232百万円） ・繁華街、商店街等の施工困難等路線の道路部分に残存する鉛給水管の取替 ・鉛給水管取替促進に向けた鉛給水管使用者等への周知・啓発	

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題2 発災に伴う被害による影響を最小限にとどめるための強靱な水道づくり】 ・南海トラフ巨大地震の切迫性が指摘されていることから、できる限り早期に、当該地震発生時においても当面必要な量の水道水を製造し、供給することができるようにする必要がある。	【めざす成果及び戦略2-1 南海トラフ巨大地震の発生時に当面必要とされる量の水道水の製造等を可能とする浄・配水施設の耐震化】 ・南海トラフ巨大地震の発生時においても、分散配置された3つの浄水場間での相互補完や市内の配水管網による一定水量の相互融通が可能な利点を活かし、想定1日平均給水量に相当する日量109万㎡の水道水の製造、貯留及び配水調整・加圧ができるようにするため、豊野浄水場及び柴島浄水場3系並びに配水ルート上の所要の配水施設の耐震整備を行っていく。 【めざす成果及び戦略2-2 南海トラフ巨大地震の発生時に想定される市域における広域断水の早期回避に資する管路の更新】 ・南海トラフ巨大地震が発生時においても、市域内を12に分割する1次配水ブロックの全てに水道水が供給されるとともに、ブロック全体にわたる断水を回避できる1次配水ブロック数が最大となるようにするため、配水ルート上の基幹管路の錆鉄管の更新と送配水ネットワークによる他のルートからのバックアップ給水の機能を高めるための管路の更新・整備を進めていく。

主な具体的取組（4年度予算額）	
<p>【具体的取組2-1-1 浄・送・配水施設の耐震化の推進】(予算額6,768百万円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊野浄水場の浄水処理系統の取・浄水処理施設の耐震整備 ・柴島浄水場3系 エマージェンシーラインの構築 ・柴島上系の配水施設1か所の耐震化 ・柴島下系の配水施設1か所の耐震整備 ・箕配水場の配水施設1か所の耐震整備 <p>【具体的取組2-2-1 配水管の耐震化の推進】(予算額4,038百万円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・異第1送水管の耐震化 ・大淀送水管の耐震化 ・浪速枝管の新設 <p>【具体的取組2-2-2 管路更新における官民連携手法の検討】(予算額32百万円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな官民連携プランの策定 	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【経営課題3 他の水道事業者への支援及び海外の水道改善への貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近畿圏における中核的な水道事業者として、技術支援に対する周辺水道事業者のニーズに応えるとともに、守口市との浄水場共同運用の実現に取り組んでいく必要がある。 ・開発途上国の水道整備の促進に向けて、人材育成のための技術交流を進めるとともに、ベトナムやミャンマーの水道整備に必要な技術・製品を保有する民間企業をコーディネートし案件形成を支援していく必要がある。 	<p>【めざす成果及び戦略3-1 経営資源を活用した支援の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年4月からの守口市との庭窪浄水場の共同運用に向けて、必要となる施設の整備、庭窪浄水場施設の財産帰属区分、運転・維持管理等の進め方などの課題の整理を進めていく。 <p>【めざす成果及び戦略3-2 民間企業等と共同した技術協力の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベトナムのホーチミン市及びドンナイ省での水道改善や水道事業にかかわる人材育成に貢献するとともに、新たにホーチミン市に隣接する都市等の水道事業者との間で技術協力に向けた意見交換を行うなど、これらの地域において水道施設・設備等の整備や改善等を行う民間企業と現地の水道事業者とをつなぐコーディネートを進めていく。
主な具体的取組（4年度予算額）	
<p>【具体的取組3-1-2 本市の浄水場の共同運用】(予算額 -)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・守口市との庭窪浄水場施設共同化に向けた送水管整備(守口市の全額費用負担) 	

「市政改革プラン3.1」に基づく取組等（様式3）	
主な取組項目	取組内容
<p>■取組項目1 時代に即したお客さまサービスの提供</p>	<p>【お客さまからの問合せに対する応答機能の充実強化】</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。 ・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>【インターネットを通じて行うことができる手続の拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまが行う様々な申請等の手続のうち窓口で対面により行うことが必要なもの以外は、「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していく。 <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【料金等の支払方法の拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>【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】</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を案内し、手続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。

◆自己評価

1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

解決すべき課題と今後の改善方向