

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う。

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5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(2009)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5年度実績

- ・ 調査件数 約500件
- ・ 回 数 年 2 回
- ・ 調査内容 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

「市民の声」とは各区役所・局・室へ市民から寄せられる本市行政に関する意見・提案、要望、苦情、相談・問合せなどをいい、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、お客さま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 <https://www.city.osaka.lg.jp/suido/>

令和 5 年度アクセス件数 280,654 件

○X (旧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 6 年 3 月 31 日現在) 3,802 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 6 年 3 月 31 日現在) 508 人

2 イベント

○柴島浄水場桜並木通り抜け (令和 6 年 3 月 27 日～4 月 7 日)

桜の開花時期にあわせて柴島浄水場の一部 (阪急京都線崇禅寺駅～淡路駅手前の東側線路沿いの 460m) を市民やお客さまに開放する。令和 4 年度については、新型コロナウイルス感染症による行動制限が緩和されたことから 4 年ぶりに実施した。

○水道週間 (令和 5 年 6 月 1 日～7 日)

ホームページ及び X (旧 Twitter) により水道事業の啓発を行い、水道局の事業所にポスターを掲出した。

○水の絵コンクール (令和 5 年 6 月 15 日～9 月 8 日)

大阪市在住・在学の小学生から水や水道にまつわる絵画を募集し、応募者全員には参加賞を、受賞者 (特選 3 点、優秀 6 点、佳作 12 点) には賞状と賞品を贈呈した。

入選作品については、令和 5 年 11 月 5 日に柴島浄水場にて表彰式を、また、令和 5 年 11 月

20日～11月27日にNHK大阪放送局1階アトリウムにて、令和5年11月6日～11月10日に大阪市役所玄関ホールにて公開展示を行った。

- ・令和5年度応募点数 5,861点

○水の流れツアー（建設局と共催 令和5年8月26日、10月7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、柴島浄水場・海老江下水処理場の見学や、東横堀川での手漕ぎボート体験などを行った。

- ・参加者 140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5年度実施回数 476回、参加者 12,076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5年度実施回数 57回、参加者 3,100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5年度来館者 6,780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）を令和2年度から設置している。

また、新たに制作した移動型給水スポット（ウォーターディスペンサー）を、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る。

第 3 章 広域連携・国際貢献

1 基本方針

令和元(2019)年10月1日施行の改正水道法により、水道の基盤の強化に向けた広域連携の手法・道筋が示され、水道の基盤強化に向けた広域連携に当たっては、都道府県の責務に加え、都道府県の区域の中核となる水道事業体による中小の水道事業体が抱える課題解決のための支援に対する期待が高まっている。このような環境のもと、近畿圏における中核となる水道事業体の一つとして、大阪府域という枠内にとらわれずに、様々な課題を抱える他の水道事業体に対して必要な支援を行うことで、広域的な水道事業の基盤強化に寄与していく。

一方、海外の開発途上国では、平成27(2015)年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」で「安全な水とトイレの確保」が目標に掲げられ、上下水道整備のニーズが拡大している。我が国においても、質の高いインフラ技術を輸出することにより開発途上国等の目標達成に貢献していく方針が示され、政府だけでなく自治体においても民間企業と連携して海外展開に取り組むことが求められている。このような状況を踏まえ、大阪市水道局においても水道事業の運営で培った技術・ノウハウを生かし、国際技術協力に引き続き取り組むとともに、海外展開に取り組む民間企業と水道の整備・改善に取り組む海外水道事業体とをつなぐコーディネーターとして、民間企業の案件形成、事業実施を支援していくことで、開発途上国の水道改善に貢献していく。

2 広域連携の取組について

(1) 近隣事業体との技術連携

当局では、平成18(2006)年度より、これまでに築き上げてきた技術・ノウハウや人材等を有効的に活用するため、他の水道事業体との間において、広域的な連携に取り組む「技術協力に関する連携協定」を令和6(2024)年3月末現在で、24市1企業団と締結している。

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6(2024)年3月末現在で、延べ125件の技術支援を実施している。

(2) 府域水道の基盤強化に向けた取組

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。

また、令和5年(2023)年6月には、当該水道広域化推進プランを踏まえ、府域の水道の基盤強化

の推進を図ることを目的として、「大阪府水道基盤強化計画」が策定された。その中で、広域連携等の具体的取組や、大阪府、市町村及び水道事業体の講ずべき措置が明確化されており、大阪市では、「(1) 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係る具体的取組として、令和6年4月から守口市と庭窪浄水場の共同運用の取組を開始する予定としている。

3 国際貢献の取組について

(1) 水道事業の運営に関する国際技術協力

当局では、開発途上国の技術者養成や研修を目的に、平成6(1994)年度より JICA 主催の研修コースの研修生の受け入れを継続的に実施しており、その数は、令和5(2023)年度までに72か国・325名となっている。

さらに、ベトナム・ホーチミン市及びドンナイ省、インドネシア・ジャンビ市と水道分野での技術協力に関する覚書を締結し、水道改善に向けて技術交流や JICA 等の政府機関の人材育成事業を活用した支援を実施している。

(2) 民間企業と連携した水道改善に関する支援

開発途上国における水道施設の整備の支援に当たっては、整備事業を実施することになる民間企業等との連携が不可欠となることから、ベトナム・ホーチミン市において、水道管の漏水改善に向け、民間企業と連携して、配水場整備に向けた準備調査(平成21(2009)年～平成27(2015)年)や給水装置工事の施工技術向上プロジェクト(平成29(2017)年～平成30(2018)年)を実施している。

また、海外での水ビジネスの展開をめざす民間企業等との情報共有及び案件形成に向けた連携を図ることを目的とした「海外水ビジネスパートナー制度」を令和2(2020)年6月に創設し、運営している。(令和6(2024)年3月末:77社登録)さらに、当局の施設である柴島浄水場、体験型研修センターなどの施設一帯を、開発途上国における水道の普及・改善に資する水道技術に関する情報発信拠点と位置づけ、来阪する海外事業体の職員に対して、日本の民間企業の設備、機材等に関する情報を提供することによって、開発途上国における水道の普及・改善に向けた支援を推進することを目的とした「水道技術プロモーションハブ事業」を令和5(2023)年3月より実施している。

第 4 章 D X の推進

1 大阪市水道 D X 戦略の策定の背景

当局では、「大阪市水道経営戦略(2018-2027)【改訂版】」における I C T の活用の実施計画として令和 4 (2022) 年 4 月に策定した「I C T 計画第 2.1 版」において、水道 D X を「データと I C T、A I などのデジタル技術を活用し、水道水の品質管理、災害等の危機事象に対する強靱性及びお客さまサービスについてそのレベルを大幅に向上させる変革を行うとともに、業務やそのプロセス及び組織風土を変革すること」と定義し、その推進に取り組んできたところである。

一方、当局を取り巻く環境としては、今後、少子高齢化、労働力不足、水需要の減少やベテラン職員の技術継承問題など、厳しい課題に対応していく必要があるほか、近年のデジタル技術の進展による暮らしや仕事のあり方などの社会生活に大きな変化をもたらし、この間の新型コロナウイルス感染症の拡大はこうした変化をより一層加速させており、D X の潮流とでもいうべき今後の社会展望がある。

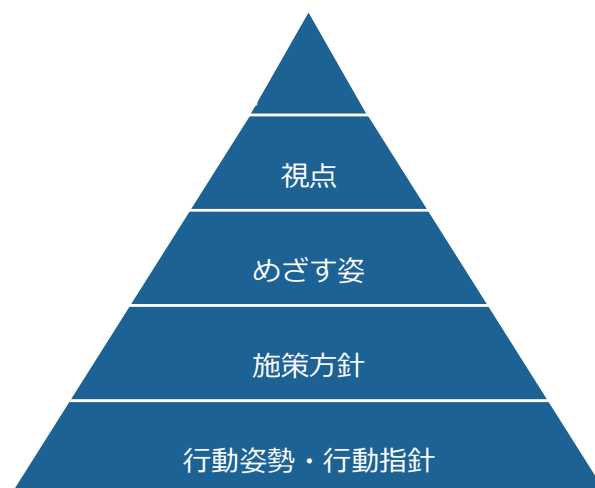
こうした中、令和 5 (2023) 年 4 月に取りまとめられた「大阪市 D X 戦略」においては、「大阪市で生活、経済活動を行う多様な人々がそれぞれの幸せ(Well-being)を実感できる都市へと成長・発展させる」という使命を果たすことを目的として、大阪市ならではの D X (Re-Design おおさか) に取り組むこととされているが、この「大阪市 D X 戦略」は広く都市・まちづくり全般を念頭に置いたものであるが、水道事業の使命は「安全で高品質な水道水を安定的かつ将来にわたって持続的に供給すること」、「給水契約の相手方であるお客さまや水道工事事業者の皆さまなどに快適さ・便利さを感じていただける良質なサービスを提供すること」であるため、水道事業にアジャストしていく必要がある。

そのため、局を挙げてこれまで以上に水道 D X の取組を進めるためには、職員一人ひとりのマインドセットを水道 D X に向けたものに変え、職員が一丸となって、水道事業のあらゆる面において、デジタル技術やデータを活用した事業運営や組織風土の変革に取り組んでいくことが重要であることから、当局がめざす水道事業の姿やそれを実現するための施策方針、組織としての行動指針などを明らかにした「大阪市水道 D X 戦略」を令和 6 (2024) 年 3 月に策定した。

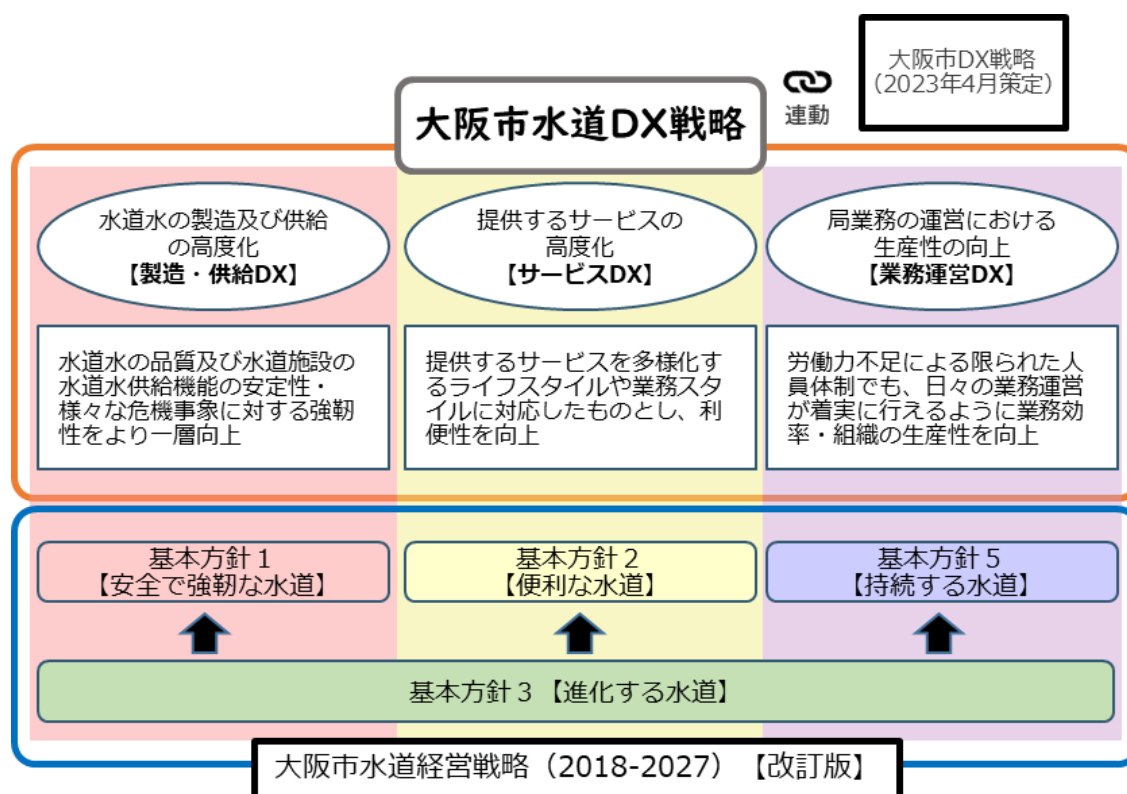
2 大阪市水道 D X 戦略の概要

D X の体系については、5 層のピラミッドで構成しており、最上位の「使命」は、「安全で高品質な水道水を安定的かつ将来にわたって持続的に供給すること」と「お客さまや水道工事事業者の皆さまなどに快適さ・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」である。

2層目の水道DXを進める「視点」としては3つあり、1つ目はお客さまにお届けする水道水の品質や供給機能の安定性・強靭性をより一層向上させていく視点である「製造・供給DX」、2つ目はお客さまなどに提供するサービスを、多様化するライフスタイルなどに対応させるとともに、利便性を向上させていく視点である「サービスDX」、3つ目は限られた人員体制の下においても、日々の業務運営、職員の技術継承などが将来にわたって着実に行われていくよう、業務効率や組織の生産性を向上させていく視点である「業務運営DX」である。



3層目の「めざす姿」は、おおよそ 2040 年頃までに実現したい未来の姿、4層目の「施策方針」は、めざす姿の実現に向け、おおよそ 2030 年頃までの取組の方向性を示したものであり、これら2項目については、水道DXを進める3つの視点ごとに整理している。



最下層のベースとなる「行動姿勢・行動指針」は、水道DXの推進に当たって職員が共通してとるべき行動や姿勢、持つべき共通の価値観・認識を示しており、こうした体系により戦略を構成し、水道DXを着実に推進することとしている。

3 大阪市水道DX戦略における具体的な取組

(1) 製造・供給DX

「製造・供給DX」については5つの取組があるが、例えば「異常事象への対応の高度化」がその一つとして挙げられる。現状、通常時には浄水処理や送水・配水管理についてはほぼ自動で行っている。しかしながら、水質異常や水圧異常、断水などの異常事象発生時にはどうしても人手の介入を必要とすることが多いため、異常の認知から影響の予測、対応策の提示から実施後の有効性の評価といった一連のプロセスを自動で行うことをめざし、既存の監視制御システムの機能拡充を進めていく。

(2) サービスDX

「サービスDX」については7つの取組があるが、例えば「申請・届出等の受付完了通知の迅速化」がその一つとして挙げられる。当局に対する全ての申請や届出をオンライン化するとともに、様式の記載内容の誤りや添付書類の不足等の確認を入力段階で行える仕組みの構築に取り組んでいく。

(3) 業務運営DX

「業務運営DX」には6つの取組みがあるが、「AI活用による素案作成」がその一つとして挙げられるその一つとして挙げられる。例えば、人材育成・研修実施計画や法律上の問題への対応策などを作成する際に、AIに当局が保有するデータを学習させたうえで、様々な情報やデータに基づいた素案を作成させることを想定している。

4 今後の進め方

戦略の各取組については、2040年頃のめざす姿やその実現に向けた2030年頃までの取組の方向性を示したが、具体的にどのような手順で、どのようなスケジュールで取り組むのかについては、計画期間を3～4年とする「水道DX戦略アクションプラン」を別途取りまとめ、公表していく。

このアクションプランでは、各取組に中間アウトカムを設定し、中間アウトカムの設定期間まで各年度の取組を具体的に記載のうえ進捗管理を行うこととしており、計画期間をローリング期間として、今後のデジタル技術の進展や社会状況の変化をふまえ、デザイン思考で取組の追加や見直しを行う予定である。

また、本市の水道事業を取り巻く多様なニーズに対し、明確なビジョンを持ち、「企画⇒実行⇒改善」のサイクルをスピーディーに繰り返す、いわゆるアジャイル手法で、できることは素早く、柔軟に軌道修正しながら、水道事業者としての使命を果たすため、職員一丸となって水道DXの取組を進めていくこととしている。