

部局	上下水道局経営部	補職	上下水道局経営部長	氏名	河本 圭司
----	----------	----	-----------	----	-------

1. 部局の使命

「第2次とよなか水未来構想」に掲げた6つのめざすべき将来像の実現
将来像1 いつでも安心して利用できる水を供給します
将来像2 快適な暮らしとまちづくりを支えます
将来像3 災害に強い上下水道を構築します
将来像4 環境にやさしい事業を展開します
将来像5 次世代につなげるために経営基盤を強化します
将来像6 お客さまに満足していただける事業活動を実施します

2. 使命を遂行するための取り組み方針と、それに基づく取組みの総括 方針取組みの総括

方針	取組みの総括
<p>上下水道局経営部では、上下水道事業の総合計画となる「第2次とよなか水未来構想」(策定：平成30年(2018年)2月・改訂：令和3年(2021年)2月／計画期間：平成30年度(2018年度)～令和9年度(2027年度))に掲げた6つの将来像の実現に向け、内部統制の適切な運用のもと、効率的な事業運営や人材の育成に努めながら、お客さまの視点に立った持続可能な経営基盤の確立をめざします。 ※「第2次とよなか水未来構想」および具体的な取り組み内容を示した「実行計画」については、上下水道局のホームページをご覧ください。 http://www.city.toyonaka.osaka.jp/jogesuido/jigyoannai/keiei_joho/keikaku.html</p>	<p>【今年度末に記載】</p>

3. 当年度目標と目標設定に対する振り返り等

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
1	<p>安全・安心な給水装置等の普及・促進</p> <p>(1) 法規制対象外の小規模貯水槽水道の管理を向上させるため、「貯水槽水道管理計画」に基づく現地調査を行い、小規模貯水槽の設置者(管理者)に対して、適切な助言や指導等を行います。</p> <p>①小規模貯水槽水道の現地調査(継続実施)</p> <p>(2) 衛生問題解消につながる直結給水方式への変更を促すため、設置者(管理者)に対して、広報誌やホームページ等による幅広い情報提供とともに、現地調査時等に直結給水方式のメリット等の説明を行います。</p> <p>①直結式給水の普及促進(継続実施)</p> <p>(3) 水道水の水質の安全性向上と停電時の断水回避にむけ、貯水槽式から直結給水方式への切り替えを促すため、道路部分の増径改造工事に係る費用の助成制度を設けます。また、管理者との協議のもと非常用給水栓案内パネルの作成・設置を行います。</p> <p>①助成制度申し込み開始(6月)</p> <p>②非常用給水栓パネルの作成・設置(4月～随時)</p> <p>(4) 水道水文化の継承につながる取り組みを進めます。</p> <p>①小学校(4校)への飲み水栓の設置(5月～3月)</p> <p>(5) 適正な給水装置工事の確保に向け、指定給水装置工事事業者に対し、定期的に研修を開催するとともに、研修の受講状況や業務内容を確認します。また、お客さまに対して、指定給水装置工事事業者に関する適切な情報提供を行います。</p> <p>①事業者を対象に研修会を開催(継続実施)</p> <p>②研修の受講状況や業務内容の確認(継続実施)</p> <p>③適切な情報提供(継続実施)</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>25 上下水道施設の強化</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>(1) 様々な災害や事故に備え、迅速かつ的確に活動できるように、事象別の対応マニュアルを適宜見直すとともに、研修・訓練を定期的を実施します。また、広域的な災害に備え、大阪府や近隣都市をはじめとする関係機関と連携を強化します。</p> <p>①研修や訓練の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給水タンク車による給水訓練(継続実施) ・日本水道協会合同訓練(11月) <p>②災害時受援マニュアルの検討・作成(4月～3月)</p> <p>(2) 万一の断水に備えて、広報等を通じて水道水の汲み置きをはじめ、災害時給水拠点の位置等を継続的に周知するなど、防災意識の向上を図ります。</p> <p>①広報誌・HPの掲載(継続実施)</p> <p>②備蓄水のイベント等での配布(継続実施)</p> <p>③出前講座(継続実施)</p> <p>(3) 台風や落雷などの停電により、多数の貯水槽式のマンション等の各戸給水が停止した場合には、臨時給水拠点を設置するとともに、位置情報等の必要な情報発信を行います。</p> <p>①給水ポイントをスマートフォン上に表示するシステム(応急給水ポータル)の構築(4月～5月)</p> <p>②応急給水ポータル運用開始(6月)</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>25 上下水道施設の強化</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
3	<p>環境負荷の低減(ゼロカーボンシティの推進)</p> <p>(1) 局内で構築した環境管理体制をもとに、環境負荷の継続的な低減に取り組みます。また、環境保全活動の内容とその効果を明らかにしながら分かりやすく公表します。</p> <p>①環境活動の推進(継続実施)</p> <p>②環境報告書の策定と公表(12月)</p> <p>(2) 令和4年度(2022年度)に実施した省エネルギー・再生可能エネルギー等の基礎調査を基に、関係部局と連携し、具体的施策の実現に向けた検討を進めます。(重点)</p> <p>①二酸化炭素削減方策の検討(省エネルギー)(4月～3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高効率設備等の導入 ・運転方法効率化 ・電気自動車導入 <p>②再生可能エネルギー導入の検討(4月～3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光・小水力発電導入 ・電力の地産地消 	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>34 ゼロカーボンシティの実現</p>	59	地産地消の推進

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
4	<p>財政基盤の強化</p> <p>(1) 施設の改築更新や地震対策、環境対策に必要な財源を持続的・安定的に確保していくため、投資額の平準化や経営の効率化を進めるなどにより、利益の確保を図ります。</p> <p>①投資額の平準化(継続実施)</p> <p>②利益の確保(継続実施)</p> <p>(2) 経営基盤の強化を図るため、施設の共同化や業務連携など、多様な形態の広域化について調査・検討を行い、実現可能なものから順次実施します。</p> <p>①府域一水道などの広域化に関する調査・検討(継続実施)</p> <p>(3) 公平・公正な調定・収納業務を遂行し、収納率の向上を図るとともに、公共料金に対する信頼性の確保につなげます。</p> <p>①未納防止又は早期解消の取組み(継続実施)</p> <p>②消費税軽減税率制度対応(適格請求書保存方式への移行)の導入に向けた準備(継続実施)</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>25 上下水道施設の強化</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
5	<p>新たな料金・使用料水準及び体系の検討（重点）</p> <p>（１）人口減少や節水型社会といった水需要構造の変化に対応しながら、施設の改築更新や地震対策、環境対策に必要な財源を持続的・安定的に確保していくため、合理的で公平な料金・使用料水準及び体系について検討を進め、将来的な料金・使用料改定に備えます。</p> <p>①令和4年度（2022年度）決算状況と令和5年度（2023年度）財政計画を基に料金・使用料水準を検討し、料金・使用料改正の是非を検討（4～7月）</p> <p>②「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の運用・点検・拡充（継続実施）</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>0</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
6	<p>人づくり・組織づくり</p> <p>(1) 技術や知識を習得し、さらに次世代に継承するため、「人材育成計画」に基づく実施プランの運用を進め、効果的な人材育成に取り組みます。</p> <p>① 計画的な人材の確保</p> <p>② 実施プランに基づく人材育成 (4月～3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各課単位で修得すべき知識・技術等を明確にし、年度当初に担当業務に関する習得目標等 (各職員と所属長とで知識・技術の習得計画を作成/関連する他課業務内容の研修会等参加の設定/習得に向けたOJT等の進め方の決定/資格取得の目標付け) を定める。OJT、ナレッジデータベースや各種研修会参加等の実践を経て、年度内に振り返りを行い、次年度へのステップアップを図る <p>(2) 業務の効率化を図るため、「情報化推進計画」に基づき、新たなシステムの導入や既存システムの改良を行います。</p> <p>① 「情報化推進計画(ver.6)」の運用 (継続実施)</p> <p>② 「情報化推進計画(ver.7)」の策定 (4月～2月)</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>65 職員力を高める人材育成等の推進</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
7	<p>広報・広聴・啓発活動の充実</p> <p>(1) 上下水道事業に対する理解を深めてもらうため、計画的に情報を発信するとともに、施設見学や出前講座など、お客さまと接する機会の多様化を図り、情報の共有化を進めます。</p> <p>①広報啓発活動の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道週間(啓発)(6月) ・モニター会議(継続実施) ・出前教室(4月～12月) ・広報誌の発行(10月、2月) ・職場体験学習(10月～11月、3月) ・SNS(LINE等)を活用した情報発信(継続実施) ・上下水道局ホームページのリニューアル(4月～12月) <p>(2) 寄せられる意見や要望を評価・分析しながら、事業等に反映させます。</p> <p>①水道・下水道に関するアンケート調査の分析(4月～9月)</p> <p>②広報のあり方を検討して次年度の活動に反映(10月～1月)</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>0</p>		

No	当年度目標(当初設定)	実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール	取組みを行った内容・成果	課題・今後の方向性
8	<p>お客さまサービスの充実</p> <p>(1) お客さま対応の質の向上を図るために、窓口業務等の委託業者と連携を深めるとともに、新たな支払方法やサービスについて調査研究を行います。</p> <p>①修繕料の電子マネー決済(QRコード決済)等の取り扱い開始(4月)</p> <p>②サービス等のオンライン化拡充(継続実施)</p> <p>(2) 将来的なお客さまサービスの拡大を視野に入れ、水道スマートメーターの実証実験などを行います。</p>	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>総合計画</p> <p>3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます</p>		
	<p>基本政策</p> <p>60 いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり</p>		

No	当年度目標(当初設定)		実績	
	取組み事項及びその内容・スケジュール		取組みを行った内容・成果	
		課題・今後の方向性		
9	デジタルガバメントの推進		【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	<p>(1) 『とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0』に沿った取組みを行い、お客さまサービスや関係業者への利便性の向上、業務の効率化を図ります。</p> <p>①リモートワーク環境の整備（継続実施）</p> <p>[再掲]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道スマートメーターの実証実験などの実施（継続実施） ・応急給水ポータル構築（4月～5月） ・応急給水ポータル運用開始（6月） 			
総合計画				
3-3-	(1)	安心して暮らせる市街地の形成を進めます		
基本政策				
60	いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり		64	とよなかデジタル・ガバメントの推進

4. 中期目標(概ね今後4年間)

No	取組み事項及び取組みにあたっての課題・めざす成果など	スケジュール(工程)
1	<p>安全・安心な給水装置等の普及・促進</p> <p>(1) 法規制対象外の小規模貯水槽水道の管理状況調査を実施するとともに、受水槽の設置者への助言、指導等を行います。</p> <p>(2) 法規制対象外の小規模貯水槽水道設置者に対し、直結式給水変更への普及促進を進めます。</p> <p>(3) 水質の安全性向上や停電時の断水回避にむけ、貯水槽式から直結式給水への変更普及に係る助成金制度の運用や、非常用給水栓案内パネルの設置等を進めます。</p> <p>(4) 水道水文化の継承につながる小学校への飲み水栓設置を進めます。</p> <p>(5) 指定給水装置工事事業者への研修会の実施等と、お客さまへの給水装置の管理等に関する情報提供を充実させます。</p>	<p>(1) 小規模貯水槽水道の現地調査 (～令和9年度(2027年度))</p> <p>(2) 小規模貯水槽水道から直結給水方式変更への普及促進 (～令和9年度(2027年度))</p> <p>(3) 直結給水方式への変更の普及促進等 (～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度)～:助成制度開始</p> <p>(4) 小学校への飲み水栓の設置(～令和7年度(2025年度)) 令和5年度(2023年度)～令和6年度(2024年度):4校(毎年) 令和7年度(2025年度):3校(完了)</p> <p>(5) 指定給水装置工事事業者への適正な情報提供 (～令和9年度(2027年度))</p>
	総合計画	
	3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
	基本政策	
25	上下水道施設の強化	
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>(1) 様々な危機事象に迅速かつ的確に対応できるように、事象別に作成した対応マニュアルを適宜見直すとともに定期的に研修・訓練を実施します。大阪府や大阪広域水道企業団、近隣都市等との広域的な連携をはじめ、上下水道が一体となった取組みを進めながら、災害対策を強化します。</p> <p>(2) 大規模な災害に対しては、行政側だけでなく、お客さま一人ひとりの対策が重要となることから、水道水の汲み置きなどに関する広報啓発を行うとともに、自主防災組織や地域コミュニティとの連携など協働の視点も取り入れ継続的にお客さまの防災意識を高めていきます。</p> <p>(3) 停電時等による給水不通時における給水ポイントの情報発信システムについて、システムのバージョンアップ等に対応した機能性の向上を図ります。</p>	<p>(1) 事象別マニュアルの適宜見直し・研修や訓練の実施 (～令和9年度(2027年度)) 事象別マニュアルによる事業継続体制の確保/研修・訓練の実施/業務継続計画の見直し 令和5年度(2023年度):受援マニュアルの見直し</p> <p>(2) 防災意識の向上 (～令和9年度(2027年度)) 広報誌・HP掲載/備蓄水のイベント等での配布/出前講座</p> <p>(3) 情報発信システムの機能性の向上 (～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度)～:運用開始</p>
	総合計画	
	3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
	基本政策	
25	上下水道施設の強化	

No	取組み事項及び取組みにあたっての課題・めざす成果など		スケジュール(工程)	
3	環境負荷の低減（ゼロカーボンシティの推進） (1) これまでの環境対策を引き続き推進していくとともに、環境への取組みをより分かりやすく公表します。 (2) 民間事業者との連携や新技術の導入等も視野に入れながら、上下水道が一体となった新たな環境対策について検討を行います。		(1) 環境活動の推進・環境報告書の公表 (～令和9年度(2027年度)) 環境活動の推進/環境報告書の策定と公表 (2) 環境に関する調査・検討 (～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度)～：ゼロカーボンシティに向けた施策の検討・実施	
	総合計画			
	3-3- (1)	安心して暮らせる市街地の形成を進めます		
	基本政策			
34	ゼロカーボンシティの実現	59	地産地消の推進	
4	財政基盤の強化 (1) 持続的・安定的な財源確保のため、投資額の平準化等を進め、利益の確保を図ります。 (2) 公設公営による経営を基本姿勢に、広域化や民間資源の活用を図り、効率的な経営を推進します。 (3) 公平・公正な調定・収納業務を遂行し、公共料金に対する信頼性を確保します。		(1) 財政安定化に向けた監視と分析 (～令和9年度(2027年度)) 投資額の平準化/利益の確保 (2) 施設運用の広域化の推進 (～令和9年度(2027年度)) ～令和25年度(2043年度)：千里浄水池3市(豊中/吹田/箕面)共同ポンプ施設整備 (3) 公平・公正な調整・収納業務の遂行 (～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度)～：適格請求書保存方式の運用開始(消費税軽減税率制度)	
	総合計画			
	3-3- (1)	安心して暮らせる市街地の形成を進めます		
	基本政策			
25	上下水道施設の強化			

No	取組み事項及び取組みにあたっての課題・めざす成果など	スケジュール(工程)
5	<p>新たな料金・使用料水準及び体系の検討</p> <p>(1) 将来にわたり、更新事業や災害対策を継続的又迅速に実施できるように、新たな料金・使用料水準及び体系の検討を進め、適正な料金・使用料負担による資金の確保を図ります。</p>	<p>(1) 料金・使用料水準及び体系の検討 (～令和9年度(2027年度)) 水道料金・下水道使用料算定の手引きの点検、拡充、改訂</p>
	総合計画	
	3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
	基本政策	
0		
6	<p>人づくり・組織づくり</p> <p>(1) 上下水道局における技術・知識の継承を図るため、人材育成計画に基づく実施プランに沿って、計画的かつ効果的な研修等を実施するとともに、3カ年毎に必要な応じて点検・見直しを行います。</p> <p>(2) 情報化社会に的確に対応し、効率的な業務執行を確立していくために、引き続き情報化の推進と情報セキュリティの確保を行います。</p>	<p>(1) 計画的・効果的な人材育成 (～令和9年度(2027年度))</p> <p>(2) 「情報化推進計画」の運用 (～令和9年度(2027年度))</p>
	総合計画	
	3-3- (1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
	基本政策	
65	職員力を高める人材育成等の推進	

No	取組み事項及び取組みにあたっての課題・めざす成果など	スケジュール(工程)
7	<p>広報・広聴・啓発活動の充実</p> <p>(1) 上下水道事業に対する理解をより深めてもらうため、計画的に情報を発信するとともに、お客さまと接する多様な機会を設け、情報の共有化を図ります。また、災害時において、給水状況等の必要な情報を様々な媒体を活用して情報提供できる体制を整えます。</p> <p>(2) お客さまから寄せられた意見や苦情、ニーズなどを的確に把握・分析し、事業等に反映させます。</p>	<p>(1) 計画的な情報発信と情報の共有化 (～令和9年度(2027年度)) 水道週間(啓発)／モニター会議／出前教室／広報誌の発行</p> <p>(2) 事業に反映させる情報収集 (～令和9年度(2027年度)) 令和7年度(2025年度):CS調査 (3カ年毎:お客さま:3000名、事業者:300社)</p>
総合計画		
3-3-	(1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
基本政策		
0		
8	<p>お客さまサービスの充実</p> <p>(1) お客さま対応の質の向上を図るために、窓口業務等の委託業者と連携を深めるとともに、新たな支払い方法やサービスについて調査研究を行います。</p> <p>(2) サービスの向上など、様々な効果が期待できるスマートメーター(SM)の導入に係る調査研究を行います。</p>	<p>(1) 新たなサービスの調査・研究(～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度)～:修繕料の納付方法拡充(コンビニ・スマホ決済)</p> <p>(2) SM導入に向けた調査・研究(～令和9年度(2027年度)) 令和5年度(2023年度):通信方式検証、課題抽出等 令和6年度(2024年度):導入に向けた中長期計画の検討 令和7年度(2025年度):導入時期の判断、中長期計画の策定</p>
総合計画		
3-3-	(1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます	
基本政策		
60	いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり	

No	取組み事項及び取組みにあたっての課題・めざす成果など	スケジュール(工程)		
9	デジタルガバメントの推進 (1) 『とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0』に沿って、多様なICT技術を活用することで、お客さまサービスや関係業者への利便性の向上、業務の効率化を図ります。	(1) 多様なICT技術活用の調達・検討 (～令和9年度(2027年度))		
	総合計画			
	3-3-	(1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます		
	基本政策			
60	いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり	64	とよなかデジタル・ガバメントの推進	
10	「第2次とよなか水未来構想」の進行管理 (1) めざすべき将来像を実現していくために、施策ごとの取組内容や目標値および財政計画を示す「実行計画」を毎年度、再編成します。 (2) 「第2次とよなか水未来構想」について、社会環境の変化や達成状況などを踏まえたフォローアップを3年ごとに行います。	(1) 実行計画作成 (～令和9年度(2027年度)) (2) 水未来構想フォローアップ 令和5年度(2023年度)(予定)、令和8年度(2026年度) (3) 次期水未来構想の検討 令和8年度(2026年度)、令和9年度(2027年度)		
	総合計画			
	3-3-	(1) 安心して暮らせる市街地の形成を進めます		
	基本政策			