

部 局	上下水道局 経営部	補 職	部長	氏 名	木下 淳
-----	-----------	-----	----	-----	------

1. 部局の使命

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」【計画期間：平成30年度（2018年度）から令和9年度（2027年度）までの10年間】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。

【掲げる6つの将来像を以下に示します。】

- 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
令和7年（2025年）2月1日に水道料金・下水道使用料を改定したことにより、水道事業及び公共下水道事業ともに、「第2次とよなか水未来構想」の計画期間内は、純利益を確保できる見込みです。しかし、節水型社会の定着による水需要の減少をはじめ、更なる人件費や物価の上昇、また金利の上昇などにより、上下水道事業を取り巻く経営環境は、より一層厳しさを増すものと見込んでおります。 このような中、将来にわたって安全・安心な上下水道施設を構築していくため、令和8年度（2026年度）においては、3年から5年周期による水道料金・下水道使用料の見直しなどの検討を進めるとともに、様々な経営努力やお客さまへのより丁寧な情報発信、またお客さまサービスなどの充実を図りながら、上下水道事業における経営基盤の強化に向けた取組みを進めていきます。 （主な取組み） ○適正な料金・使用料水準及び体系の検討 ○次期とよなか水未来構想の策定に向けた骨子案の作成 ○マンホール蓋広告の設置、未利用地の活用 ○広報誌のブラッシュアップ、市制施行90周年記念事業の実施	【今年度末に記載】

3. 当年度目標と目標設定に対する振り返り等

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	安全・安心な給水装置等の普及・促進	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	（１）法規制対象外小規模貯水槽水道の管理水準向上のため、「小規模貯水槽水道管理啓発計画」に基づき、設置者（管理者）への適切な助言・指導等を行います。 ①現地調査（５月～３月） （２）衛生問題解消につながる直結式給水普及促進のため、現地調査や広報誌等により広く情報提供を行います。 ①直結式給水の普及促進・情報提供（４月～３月） （３）水道水の水質の安全性向上と停電時の断水回避に向け、受水槽式給水から直結式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運用します。また、住居等の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。 ①助成制度の運用（４月～３月） ②非常用給水栓案内パネルの作成・設置（５月～３月） （４）お客さまが常に安全かつ安心に水道水を確保できるよう、災害時においても対応可能な給水装置の普及啓発を行います。（９月～３月） 〔拡充〕 （５）飲み水栓設置における効果等の把握を目的としたアンケート調査（教員や児童）等を行い、子ども達が水道水に親しみを持てるよう啓発手法の検討を進めます。（４月～３月） （６）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。 ①研修の実施、受講状況や業務内容の確認（４月～３月） ②適切な情報提供（４月～３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			
0			

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	危機管理体制の強化	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	（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、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。 ①研修や訓練の実施 ・給水タンク車による給水訓練（毎月） ・日本水道協会合同訓練（11月） ②災害対応マニュアルの更新等（4月～3月） ・上下水道局風水害対応マニュアル		
	（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。 ①広報誌・HPの掲載（4月～3月） ②備蓄水のイベント等での配布（4月～3月） ③出前講座（4月～3月）		
	（３）台風や落雷などの停電により、多数の貯水槽式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。 ①応急給水ポータル周知・啓発 ・地域団体との訓練や出前講座などの機会を活用した周知・啓発（4月～3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			
0			

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	環境負荷の低減(ゼロカーボンシティの推進)		
	(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。 ①環境活動の推進(4月～3月) ②環境報告書の策定と公表(12月) (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などを基に、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。 ①二酸化炭素削減方策の検討(省エネルギー)(4月～3月) ・高効率設備等の導入 ・運転方法の効率化 ・電動車の導入 ②再生可能エネルギー導入等の検討(4月～3月)〔拡充〕 ・太陽光・小水力発電等の導入(寺内配水場小水力発電事業の更新準備等) ・電力の地産地消の拡大(クリーンランド電力導入の拡大等)	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
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			

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	財政基盤の強化【重点】	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	（１）施設の改築更新や災害対策、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。 ①企業債借入手法の検討（４月～３月） ②料金・使用料以外の収入の確保（４月～３月）〔拡充〕 ・マンホール蓋広告の設置（岡町駅周辺6か所） ・マンホール蓋広告の新たな設置場所についての検討 ③未利用地の活用 ・認定こども園としての活用（寺内配水場北側）（４月～３月）〔新規〕 （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。 ①府域一水道などの広域化に関する調査・検討（４月～３月） （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。 ①未納防止又は早期解消の取組み ・自動音声読み上げシステムの活用（５月、６月、９月、１０月、１月、２月） ・弁護士の活用（支払督促など）（随時）		
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			

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	適正な料金・使用料水準及び体系の検討【重点】	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	(1) 受益者負担の原則に基づいた適正な料金・使用料水準及び体系のあり方について、改定後の料金・使用料の分析や課題の抽出、起債充当率や資金確保のあり方など、検討を進めます。 ①「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の運用(4月～3月) ・今後の投資計画や令和7年度(2025年度)決算等を踏まえ、料金・使用料水準及び体系を検討(4月～3月) ・他事業体事例の調査結果をもとに検討(資金調達等について)		
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			

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	人づくり・組織づくり	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	(1) 技術や知識を習得し、さらに次世代に継承するため、「豊中市人材戦略」に掲げるエンゲージメントの向上の観点も踏まえながら、「豊中市上下水道局人材育成計画」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。		
	①実施プラン2に基づく人材育成(4月～3月)		
	・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		
	(2) 「情報化推進計画Ver. 7」に基づき、上下水道事業経営の健全性、上下水道事業の効率化、組織力の向上、お客さまサービスの向上、迅速な災害時の対応等を柱に、情報化の推進に取り組みます。		
	①「情報化推進計画(ver. 7)」の運用等(4月～3月)		
	・2026年度アクションプランの実施(4月～3月)		
	・執務室及び会議室等の無線環境整備(5月～10月)		
	・eLTAXを活用した収納事務のデジタル化(4月～9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			
0			

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	広報・広聴・啓発活動の充実	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	(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。		
	①広報啓発活動の推進		
	・給排水工事トラブル防止講習会 (2回)		
	・水道週間 (啓発) (6月)		
	・モニター会議 (会議6回、アンケート2回)		
	・水道出前教室 (4月～12月)		
	・親子バスツアー (7月、8月)		
	・広報誌の発行 (10月、2月)		
	・職場体験学習 (10月～11月、3月)		
	・ホームページ、SNS (LINE等) を活用した情報発信 (4月～3月)		
	・下水道の日 (啓発) (9月)		
	・局庁舎ロビーを活用した情報発信 (4月～3月)		
	・局PRグッズの活用(廃棄する水道メーターガラス板の再利用) (4月～3月)		
	・広報誌のブラッシュアップ (4月～10月) 〔拡充〕		
	・市制施行90周年記念マンホール蓋デザインコンクール (7月～1月) 〔新規〕		
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			

当年度目標(当初設定)		実績	
No	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	お客さまサービスの充実	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】
	（１）お客さま対応の質の向上を図るため、窓口業務等の委託業者と連携を深めるとともに、窓口のDX推進やサービスの充実について検討を進めます。		
	①水道ポータル・アプリ等、DXによる新たなサービスの研究、検討（４月～３月）		
	（２）将来的なお客さまサービスの拡大を視野に入れた「豊中市スマートメーター活用方針」に基づき、実用化に向けた水道スマートメーターの実証実験の検証などを行います。		
	①水道スマートメーターの実証実験及び検証（４月～３月） ②電力会社との共同検針の実証実験に向けた準備（９月～１２月）〔拡充〕 ・電子メーター及び通信機の設置など		
	（３）更なるお客さまサービスの充実を図るため、口座振替促進キャンペーン（マチカネポイント付与）を実施します。（５月～７月）〔新規〕		
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			

当年度目標(当初設定)		実績			
No	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	変革への取組み	【今年度末に記載】	【今年度末に記載】		
	(1) 歳入の拡大と資産活用 ①寺内配水場小水力発電の更新検討(4月～3月)〔再掲〕 ②マンホール蓋広告事業の拡大(4月～3月)〔再掲〕 ③未利用地の活用(寺内配水池北側に認定こども園設置)(4月～3月)〔再掲〕				
	(2) DXの推進 ①水道スマートメーターの活用についての検討(4月～3月)〔再掲〕 ②eLTAXを活用した収納事務のデジタル化(4月～9月)〔再掲〕 ③執務室及び会議室等の無線環境整備(4月～3月) ④検査業務の最適化(リモート等の活用)(4月～3月)〔新規〕				
	(3) 事務のアップデート ①再生可能エネルギー導入等の検討(電力の地産地消の拡大など)(4月～3月)〔再掲〕 ②府域一水道などの広域化に関する調査・検討(4月～3月)〔再掲〕 ③「次期とよなか水未来構想」の策定に向けた骨子案の作成(4月～3月)〔拡充〕 ④部内PTによる変革への取組み検討(随時)				
	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				
	33 生活インフラ防災対策の強化				

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	安全・安心な給水装置等の普及・促進 （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、設置者（管理者）への助言、指導等を行います。 （２）水質の安全性向上や停電時の断水回避に向け、受水槽式給水から直結式給水への切り替えを促すために、助成金制度を運用するとともに、非常用給水栓案内パネルの設置等を進めます。 （３）お客さまが常に安全かつ安心に水道水を確保できるよう、災害時においても対応可能な給水装置の普及啓発を行います。 （４）将来を担う子ども達が水道水に親しみを持つことができるよう飲み水栓を用いた啓発活動を行います。 （５）指定給水装置工事事業者への研修会の実施等及び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。		（１）小規模貯水槽水道の現地調査 （継続して実施） （２）直結式給水の普及促進等 （継続して実施） （３）災害時においても対応可能な給水装置の普及啓発 （継続して実施） （４）飲み水栓の啓発活動 令和9年度（2027年度）：啓発活動実施 （５）指定給水装置工事事業者への適正な情報提供 （継続して実施）	
	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				
	0			
2	危機管理体制の強化 （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の適宜見直し、非常用資材の整備、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。 （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。		（１）事象別マニュアルの適宜見直し・研修や訓練の実施 （継続して実施） 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 （２）防災意識の向上 （継続して実施） 広報誌・HP掲載／備蓄水のイベント等での配布／出前講座	
	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			

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 （継続して実施） 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 （継続して実施） 令和9年度（2028年度）：寺内配水場小水力発電の更新 令和10年度（2029年度）：寺内配水場小水力発電の発電	
	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			
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 （継続して実施） 投資額の平準化／利益の確保 （２）施設運用の広域化の推進 （継続して実施） 令和15年度（2033年度）～：吹田市との寺内配水場共同化 ～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（継続して実施）	
	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				
	0			

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	適正な料金・使用料水準及び体系の検討		(1) 水道料金・下水道使用料算定の手引きの運用 (継続して実施) 令和9年度(2027年度) 料金・使用料の水準及び体系の検討 令和10年度(2028年度) 料金・使用料の水準及び体系の検討	
	(1) 将来にわたり、更新事業や災害対策を継続的、また迅速に実施できるよう、財政計画等を踏まえつつ、料金・使用料の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。			
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	人づくり・組織づくり		(1) 計画的・効果的な人材育成 (継続して実施) (2) 次期情報化推進計画((仮称)上下水道DX戦略)の策定、運用 令和9年度(2027年度)：次期計画策定 令和10年度(2028年度)～：運用開始	
	(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。			
	(2) 効果的にデジタル技術を活用した効率的な業務執行が確立できるよう次期情報化推進計画((仮称)上下水道DX戦略)の策定に向けた調査・検討を進めます。			
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			

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	広報・広聴・啓発活動の充実 （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。 （２）お客さまから寄せられた意見を基に、ニーズなどを的確に把握・分析し、事業等に反映させます。		（１）計画的な情報発信と情報の共有化 （継続して実施） 水道週間(啓発)／モニター会議／出前教室／広報誌の発行 （２）事業に反映させる情報収集 （継続して実施） 令和10年度（2028年度）：お客さまアンケート調査（CS調査）・事業所ヒアリング （3か年毎：お客さま:3,000名、事業者:300社）	
	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	お客さまサービスの充実 （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、窓口のDX推進やサービスの充実について調査研究を行います。 （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の導入に係る調査研究を行います。		（１）新たなサービスの調査・研究（継続して実施） （２）スマートメーター活用に向けた調査・研究（継続して実施） 令和9年度（2027年度）～：実証実験の継続 令和9年度(2027年度)～：電力会社との共同検針実証実験 令和12年度(2030年度)：「豊中市水道スマートメーター活用方針」の見直し	
	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			

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	「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。		(1) 実行計画作成 (継続して実施)	
	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			
	0			
10	「次期とよなか水未来構想」の策定に向けた取組み (1) 将来にわたって安定的に事業を継続していくために、令和10年度(2028年度)～令和19年度(2037年度)を計画期間とする「次期とよなか水未来構想」を策定します。		(1) 次期とよなか水未来構想の策定 令和9年度末(2027年度末)	
	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			
	33	生活インフラ防災対策の強化		

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)	
11	変革への取組み		(1) 料金・使用料以外の収入の確保(継続して実施) (2) 環境に関する調査・検討(継続して実施) (3) 未利用地の有効な利活用の検討(継続して実施) (4) 府域一水道などの広域化に関する調査・検討(継続して実施) (5) 水道スマートメーター活用の検討(継続して実施) (6) eLTAXを活用した収納事務のデジタル化(継続して実施) (7) 「次期とよなか水未来構想」の策定(令和9年度末(2027年度末)) (8) 部内PTによる変革への取組み・検討	
	(1) 変革を通じて財源およびサービス・生産性の向上を創出(強化)し、発展・成長を支え、促進します。			
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				
	33	生活インフラ防災対策の強化		