

部 局	上下水道局経営部	補 職	上下水道局経営部長	氏 名	土井 清治
-----	----------	-----	-----------	-----	-------

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、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>○「第2次とよなか水未来構想」に掲げた6つの将来像の実現に向けて、令和3年度(2021年度)は「第2次とよなか水未来構想・令和2年度実行計画」に基づき、各種施策に取り組みました。 ○持続可能な経営基盤の確立に向けて、水道事業および下水道事業ともに、効率的な事業運営を行い、令和3年度(2021年度)も利益を確保することができました。 ○「第2次とよなか水未来構想」に基づき取り組んだ4年間の実績を踏まえ、新たな経営シミュレーションなどの改訂を行いました。 ○将来的な水道料金・下水道使用料の改定に備え、経営の「見える化」と様々な改善オプションなどを包括する「水道料金・下水道使用料算定の手引き(第1版)」を作成しました。 ○効果的な研修や仕事(OJT)を通じて、将来を担える人材を育成するためのツールとして、人材育成計画に基づく実施プランを策定しました。</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>○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」に基づき、現地調査を行い、適切に小規模貯水槽の設置者（管理者）に対して助言や指導等を行います。</p> <p>＊小規模貯水槽水道の現地調査（継続実施）</p> <p>○小規模貯水槽の設置者（管理者）に対しては、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、現地調査時等に直結給水のメリット等を説明するとともに、広報誌やホームページを通じて広く情報提供を行います。また、小中学校の直結給水化をサポートします。</p> <p>＊直結式給水の普及促進（継続実施）</p> <p>＊小学校（4校）に飲み水栓を設置（4～12月）</p> <p>○適正な給水装置工事を確保するため、指定給水装置工事事業者に対して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>＊適切な情報提供（継続実施）</p> <p>＊研修の受講状況や業務内容の確認（継続実施）</p> <p>＊事業者を対象に研修会を開催（5月～8月）</p> <p>○貯水槽水道において、停電時にも安全安心な水道水を供給できるように、配水管から直結する非常用給水栓の設置の普及を進めます。</p> <p>＊非常用給水栓設置の普及促進（新規）</p>	<p>○小規模貯水槽水道の現地調査を353件行いました。</p> <p>○直結式給水の普及促進を図りました。</p> <p>○泉丘小、東泉丘小、大池小及び熊野田小の4校に飲み水栓を設置しました。</p> <p>○指定給水装置工事事業者の更新制度が新たに設けられたことから、事業者における研修の受講状況や業務内容などを確認し、76者の指定を行いました。</p> <p>○非常用給水栓の普及促進により、UR東豊中団地に設置されました。</p>	<p>○引き続き、小規模貯水槽水道の現地調査、直結式給水の普及促進、小学校への飲み水栓設置等を行い、水道水の安全性向上を図ります。</p> <p>○指定給水装置工事事業者に対する定期的な研修を開催するとともに、研修の受講状況や業務内容の確認を行います。</p> <p>○貯水槽水道において、停電時にも水道水を確保できるように、非常用給水栓の運用の見直しを行います。</p>
	<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
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>○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・訓練を定期的実施します。また、広域的な災害に備え、大阪府や近隣都市だけでなく関係機関と連携を強化します。</p> <p>＊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>○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>＊広報誌・HPの掲載（継続実施）</p> <p>＊備蓄水の配布（継続実施）</p> <p>＊出前講座（継続実施）</p>	<p>○危機管理研修や訓練を実施しました。</p> <p>○吹田市・尼崎市と水道の緊急時相互連絡管を用いた災害訓練を実施し、災害対応力の向上につなげました。</p> <p>○公益社団法人日本水道協会大阪府支部の災害対策訓練として、和歌山市水管橋崩落事故における応急給水活動の振り返り研修を実施しました。</p> <p>○情報伝達を目的とした、下水道事業近畿ブロック訓練に参加しました。</p> <p>○局内において、GIS災害時受付用システムを活用し、停電断水時応急給水訓練を実施しました。</p> <p>○市のホームページやSNS、局の広報誌などを通じて市民の危機意識の向上につなげる情報発信を行いました。</p>	<p>○引き続き、研修や訓練を通じて危機管理能力の向上を図ります。</p> <p>○引き続き、関係機関との連携強化を図ります。</p>
	<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
3	<p>環境負荷の低減</p> <p>○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> <ul style="list-style-type: none"> * 環境活動の推進（環境対策） * 環境報告書の策定と公表（12月） <p>○下水汚泥や処理水などの有効活用のほか、再生可能エネルギーの利用に向けた新たな技術や資材の導入等に関する調査・検討を行い、実現可能なものから順次実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 調査・検討（継続実施） * 野畑配水場におけるマイクロ水力発電の設置・稼働（4～9月） 	<p>○環境マネジメントシステムに基づく環境保全対策に取り組みました。</p> <p>○環境報告書（令和2年度版（2020年度版））を公表しました。</p> <p>○野畑配水場において、民間事業者による野畑配水場小水力発電事業（マイクロ水力発電事業）を開始しました。</p>	<p>○引き続き、環境マネジメントシステムに基づく環境保全対策を推進していきます。</p> <p>○引き続き、エネルギーの新たな活用方法について調査・検討します。</p>
	<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	
4	<p>財政基盤の強化</p> <p>○財政を安定させ施設の改築更新や地震対策、環境対策に必要な財源を確保していくため、投資額の平準化や経営の効率化による利益の確保を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> *投資額の平準化(継続実施) *利益の確保(継続実施) <p>○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> <ul style="list-style-type: none"> *調査・検討(継続実施) *千里浄水池3市共同ポンプ施設の整備(継続実施) *柿ノ木配水場共同化に関する契約の締結(3月) <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> *未納防止又は早期解消の取組み(継続実施) *消費税軽減税率制度対応(適格請求書保存方式への移行)の導入に向けた手続準備(継続実施) 	<p>○効率的な事業運営により利益を確保するとともに、自己財源を有効に活用して企業債残高の縮減に向けて取り組みました。</p> <p>○大阪広域水道企業団の土地を活用して進めている千里浄水池の自家用発電設備工事が完了しました。</p> <p>○吹田市と柿ノ木配水場共同化に関する協定を締結しました。</p> <p>○未納防止等の取組みを歳入確保戦略に沿って実施しました。</p> <p>○延滞金・遅延損害金の徴収管理を全庁統一方針に沿って適正に実施しました。</p> <p>○消費税軽減税率制度対応の準備を進めました。</p>	<p>○投資額の平準化を図り、経営の効率化により利益を確保します。</p> <p>○多様な形態の広域化について調査検討を進め、実現可能なものから順次実施します。</p> <p>○吹田市と柿ノ木配水場の共同化を実施します。</p> <p>○引き続き、公平・公正な調定・収納業務に取り組みます。</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			
	53 広域自治体事務共同処理の推進			

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
5	<p>新たな料金・使用料水準及び体系の検討</p> <p>○人口の減少や節水型社会といった水需要構造の変化に対応していくため、将来的な料金・使用料改定に備えて、経営の見える化と様々な改善オプションなどを包括する合理的で公平な料金・使用料体系などについて検討します。</p> <p>*料金・使用料体系や起債充当率の検討結果を「(仮称)水道料金・下水道使用料算定の手引き」に反映(3月)</p>	<p>○経営シミュレーションを更新するとともに、「水道料金・下水道使用料算定の手引き(第1版)」を作成しました。</p>	<p>○「水道料金・下水道使用料算定の手引き(第1版)」に基づいて、将来的な料金・使用料改定に備えて、経営の見える化と様々な改善オプションなどを包括する合理的で公平な料金・使用料水準及び体系について検討します。</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		

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>経営資源“人材”の確保</p> <p>○技術や知識を保持・養成し、さらに次世代に継承するため、計画的に人材を確保するとともに、「人材育成計画」に基づき技術継承等につながる具体的な内容を取りまとめる(仮)実施プログラムを作成するほか、各種研修への参加を推進します。</p> <p>* 計画的な人材の確保</p> <p>* 研修への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規配属職員研修(4月) ・研修への参加促進(継続実施) <p>* 人材育成計画に基づく(仮)実施プログラムの作成(新規)</p> <p>○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>* 「情報化推進計画(ver.6)」の運用(継続実施)</p>	<p>○各種研修会に参加しました。</p> <p>○ナレッジベースの構築に向けた作業を進めました。</p> <p>○人材育成計画に基づく、実施プランを策定しました。</p> <p>○「情報化推進計画(ver.6)」に従って、「令和3年度アクションプラン」を作成し、使用サーバの統合やオンライン会議の実用化、仮想環境システム及びメール・グループウェアのリプレイス等、情報化の推進に取り組みました。</p> <p>※ナレッジベースとは、職員が業務を通じて知り得た知識を目に見える形で蓄積し、さらに活用しやすいようにデータベース化したもの。</p>	<p>○引き続き、事業の継続に必要な人材の確保、各種研修会への参加、OJT、ICTの利活用、知識や経験をデータベース化したナレッジベースの運用により、技術・知識の継承を行います。</p> <p>○人材育成計画に基づく実施プランを運用し、効果的な人材育成に取り組みます。</p> <p>○既存システムの改良をはじめ、ICTを活用した効率的な業務執行を行います。</p>
	<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
7	<p>広報・広聴・啓発活動の充実</p> <p>○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、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。また、施設見学や出前講座など、お客さまと接する機会を設け、情報の共有化を図ります。さらに、市制施行85周年記念事業と連携し公共下水道事業認可70周年記念事業を実施します。</p> <p>* 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) ・広報のあり方を検討して次年度の活動に反映(3月) ・職場体験学習(10月～11月、3月) ・公共下水道事業認可70周年記念事業の実施(新規) <p>○危機事象発生時に迅速かつ正確な情報発信を行うため、SNSなど様々な媒体の活用を検討を進めます。</p> <p>* SNSのアカウントを取得(3月)</p>	<p>○局広報誌「とよなかの上下水道 No. 50」を発行しました。</p> <p>○水道週間に合わせた啓発やモニター会議、小学4年生を対象とした出前教室(教材貸出・35校、冊子配布・6校)を実施しました。</p> <p>○広報啓発のあり方について、検討を進めました。</p> <p>○ホームページの更新を随時行い、最新の情報を提供しました。</p> <p>○公共下水道事業認可70周年記念事業について検討し、「マンホールふたデザインコンクール」や「マンホールウォークラリー」等を実施しました。</p> <p>○LINEによるセグメント配信を実施しました。</p>	<p>○SNSなど様々な媒体の活用により、お客さまに有益な情報をわかりやすく、タイムリーに情報を発信し、満足度の向上を図ります。</p> <p>○「水道・下水道に関するアンケート調査」の実施やモニター会議等の開催により、お客さまの声を把握・分析しながら経営改善につなげていきます。</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		

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>○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> *キャッシュレス決済の運用開始(10月)</p> <p> *引越しワンストップサービスの連携開始(4月)</p> <p>○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装検証を行います。</p> <p> *水道スマートメーターの実装検証(新規)</p>	<p>○新たな支払い方法として、クレジットカード決済及び電子支払いサービスの運用を開始しました。</p> <p>○引越しワンストップサービスの運用を開始しました。</p> <p>○自動検針システム(スマートメーター)の導入について、通信品質の安定性や取得したデータの利活用方法を検証するため、実証実験を開始しました。</p>	<p>○引越しワンストップサービスの対応ポータルサイト事業者の拡充を検討します。</p> <p>○お客さま満足度を高めていくために、新たなサービスの調査・検討を進めます。</p>
	<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
9	<p>デジタルガバメントの推進</p> <p>○『とよなかデジタル・ガバメント戦略』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> <ul style="list-style-type: none"> * 給排水工事や各種手続き等のオンライン化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 給排水工事関連 試験運用：5月～7月 本格導入：8月 ・ 各種手続き等 導入準備：4月～8月 試験運用：9月～12月 本格導入：1月 * オンライン会議の充実（継続実施） * リモートワーク環境の整備（継続実施） <p>〔再掲〕</p> <p>○クレジットカード決済やスマートフォン決済のサービス開始により、お客さまの利便性向上に役立ちます。</p> <p>○通知の電子化及びキャッシュレス決済の実現ほか、収納サービスの一体的な整備に向けて検討し、次年度の事業に反映。（3月）</p>	<p>○給排水工事や各種手続きなどのオンライン化を進めました。</p> <p>○オンライン会議の充実を図りました。</p> <p>○リモートワーク環境を整備しました。</p> <p>〔再掲〕</p> <p>○クレジットカード決済及び電子支払いサービスの運用を開始しました。</p> <p>○自動検針システム（スマートメーター）の実証実験を開始しました。</p>	<p>○引き続き、『とよなかデジタル・ガバメント戦略』に沿った取組みを行います。</p>
	<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
10	<p>新型コロナウイルス感染症対策</p> <p>○新型コロナウイルス感染症発生時においても、事業継続の体制を構築し、安定した上下水道機能を確保するため、新型インフルエンザ等対応マニュアルに準じた運用をします。 *新型インフルエンザ等対応マニュアルに準じた運用(継続実施)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、水道料金・下水道使用料の支払いが困難な事情があるお客さまに対し、その置かれた状況に配慮し支払猶予等迅速かつ柔軟に対応します。 *水道料金・下水道使用料の支払いが困難な事情があるお客さまへの対応(継続実施)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、発注した工事等の工期・納期での完了が困難な事業者に対し、工期・納期の変更や契約の見直しなど柔軟な対応をします。 *工期・納期の変更や契約の見直しなど柔軟な対応(継続実施)</p> <p>○ウィズコロナ下におけるイベント等の開催においては、引き続き感染症対策を徹底すると共に、例え国等から行為の制限を伴う要請が発出された場合でも、当初に目標とする効果を得ることができるよう、代替案の検討を事前に進めます。 *安全に開催するための感染予防対策の徹底や、WEB配信やDVD等の配布などによる代替案の準備。(継続実施)</p>	<p>○業務継続に向けた体制確認について、朝礼やミーティングによる呼びかけ・情報共有を行いました。</p> <p>○感染防止対策について、時差出勤振替休暇、テレワーク、リモート会議、飛沫防止対策、消毒を実施しました。</p> <p>○支払いが困難な方に対する支払猶予の対応、給水停止の保留(適宜)を行いました。</p> <p>○窓口や郵送だけでなく、オンラインでも可能となる手続きの精査・検討を実施しました。</p> <p>○他部局への局職員応援など全庁的な新型コロナウイルス感染症対策に取り組みました。</p>	<p>○上下水道事業の安定した事業継続を図るため、新型コロナウイルス感染症対策を行います。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響で、困窮するお客さまへの適切かつ丁寧な対応を継続します。</p>
	<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>		

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>○引き続き、法規制の対象とならない小規模な受水槽の管理状況調査を実施するとともに、適切に受水槽の設置者への助言、指導等を行います。</p> <p>○引き続き、直結式給水の普及を促進します。</p> <p>○新たに非常用給水栓設置の普及を促進します。</p> <p>○引き続き、指定給水装置工事事業者への研修会等の実施と、お客さまへの給水装置の管理に関する情報提供を充実させます。</p>	<p>* 小規模貯水槽水道の現地調査 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 直結給水の普及促進 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 小学校に飲み水栓を設置 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 非常用給水栓設置の普及促進 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 適正な情報提供 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 事業者対象研修会の開催 (令和6年度(2024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		
0		
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>○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。</p> <p>○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>○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>* 研修や訓練の実施 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 防災意識の向上 (～令和7年度(2025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		
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	環境対策 ○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。 ○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。	＊環境活動の推進 （～令和7年度（2025年度）） ＊環境報告書の公表 （～令和7年度（2025年度）） ＊環境に関する調査・検討 （～令和7年度（2025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	
0		
4	財政基盤の強化 ○財政の安定化を図るため、投資額の平準化を図るとともに、企業債残高を適正に管理します。 ○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。	＊経営指標の監視と分析 （～令和7年度（2025年度）） ＊千里浄水池3市共同ポンプ施設の整備 （～令和7年度（2025年度）） ＊吹田市と柿ノ木配水場を共同化 （令和4年度（2022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。	5-2-④ 多角的な連携に取り組みます。
	基本政策	
53 広域自治体事務共同処理の推進		

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)
5	<p>新たな料金・使用料水準及び体系の検討</p> <p>○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構築の検討を進め、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>*料金・使用料体系の検討 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* (仮称)水道料金・下水道使用料算定の手引きの更新 (～令和7年度(2025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	
0		
6	<p>経営資源“人材”の確保</p> <p>○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(仮)実施プログラムを取りまとめるとともに、計画的かつ効果的な研修を進めます。</p> <p>○事業の継続に必要な人材を確保し、水道事業および下水道事業における職員の人事交流等を図りながら人材の育成を行います。</p> <p>○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>*計画的な人材の確保 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>*研修への参加促進 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>*「人材育成計画」の運用 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>*「情報化推進計画」の運用 (～令和7年度(2025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	
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	<p>広報・広聴・啓発活動の充実</p> <p>○お客さまと直接対話できる機会を多く持ち、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>○上下水道事業に対する理解をより深めていただけるよう、分かりやすい情報提供を行います。また、災害時において、給水状況等の必要な情報をSNSや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>○お客さまと情報を共有しながら、お客さまとともに作り上げていくことができるような事業実施をめざします。</p>	<p>* 水道週間（啓発） （～令和7年度（2025年度））</p> <p>* モニター会議 （～令和7年度（2025年度））</p> <p>* 出前教室 （～令和7年度（2025年度））</p> <p>* 広報誌の発行 （～令和7年度（2025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	
0		
8	<p>お客さまサービスの充実</p> <p>○引き続き、お客さま対応の質の向上を図るために、委託業者のモニタリングや委託業者と連携を強化します。</p> <p>○新たな支払い方法（キャッシュレス決済）の開始や、引越しワンストップサービスとの連携など、お客さまの利便性向上を進めるとともに、スマートメーターの導入によるサービス向上に係る調査研究を行います。</p>	<p>* 新たなサービスの調査・検討 （～令和7年度（2025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	
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	<p>「第2次とよなか水未来構想」の進行管理</p> <p>○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。</p> <p>○「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。</p>	<p>* 実行計画作成 (～令和7年度(2025年度))</p> <p>* 水未来構想フォローアップ (令和5年度(2023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	
	0	
10	<p>デジタルガバメントの推進</p> <p>○『とよなかデジタル・ガバメント戦略』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>* 電子手続きの実施 令和3年度(2021年度)～令和4年度(2021年度)</p> <p>* お客さまサービス向上に向けた多様なICT技術活用の調達・検討</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	