

部 局	上下水道経営部	補 職	上下水道経営部長	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、それに基づく取り組みの総括 方針 取り組みの総括

方針	取り組みの総括
<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。</p> <p>※「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4年度(2022年度)は「第2次とよなか水未来構想・令和4年度実行計画」に基づき、各種施策に取り組みました。</p> <p>○持続可能な経営基盤の確立に向けて、効率的な事業運営を行い、水道事業および下水道事業ともに、令和4年度(2022年度)も利益を確保できましたが、エネルギー市場の高騰等による物価上昇などにより、単年度の利益は昨年度より減少しました。</p> <p>○「第2次とよなか水未来構想」に基づき取り組んだ5年間の実績を踏まえ、経営シミュレーションなどの改訂を行い、中長期的な経営状況の確認を行いました。</p> <p>○将来的な水道料金・下水道使用料の改定に備えて作成した「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の点検・拡充を行い、改訂しました。</p> <p>○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の運用を開始しました。</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>(1) 法規制の対象とならない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) 小規模貯水槽の設置者(管理者)に対して、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、広報誌やホームページを通じた幅広い情報提供だけでなく、現地調査時等に直結給水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) 水道水文化の継承につながる取組みを進めます。</p> <p>①小学校(4校)への飲み水栓の設置(4月~12月)</p> <p>(4) 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>①適切な情報提供(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事業者を対象に研修会を開催(5月~8月)</p> <p>(5) 貯水槽式のマンション等で、停電時に各戸給水が停止した場合にも、水道水の確保が可能となるように、配水管から直結させる非常用給水栓の設置や、直結給水方式への切り替えを促すため、効果的な普及促進策を検討します。</p> <p>①効果的な普及促進策を検討するためのアンケート実施(4月~9月)</p>	<p>○小規模貯水槽水道の現地調査(342件)を行いました。</p> <p>○様々な機会を捉え、直結式給水の普及促進を図りました。</p> <p>○小学校(克明、小曾根、北緑丘、庄内さくら学園)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指定更新(52者)において、研修の受講状況や業務内容などの確認と合わせて、研修会を実施しました。</p> <p>○貯水槽水道の設置者等に非常用給水栓の設置に係る啓発を行うとともに、アンケート調査を実施し、直結式給水への切替促進策の検討を行いました。</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>○引き続き、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>○引き続き、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、非常用給水栓の設置に関する啓発を行うと共に、次年度から直結式給水への切替助成を行います。</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>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(新型コロナウイルス感染症対策含む)の対応マニュアルを適宜見直しとともに、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>①事業別対応マニュアルによる事業継続体制の確保と、支払い困難事案等を抱えるお客様・事業者への柔軟な対応(継続実施)</p> <p>②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>③業務継続計画の見直し(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の構築(4月～10月)</p>	<p>○日本水道協会大阪府支部の災害対策訓練を実施するとともに、奈良県支部・関西地方支部合同訓練に参加しました。</p> <p>○下水道事業近畿ブロック訓練、豊能地区3市2町合同防災訓練、吹田市への応援給水訓練、地域団体(刀根山、新千里東町)主催の防災訓練に参加するとともに、近隣都市との相互連絡管融通訓練を実施しました。</p> <p>○局職員の危機管理意識の向上を図るため、危機管理研修会を実施するとともに、職員参集・安否確認システム訓練に参加しました。</p> <p>○迅速かつ効率的な応急給水を行うため、組立式仮設給水タンク(16基)を小学校に配備しました。</p> <p>○業務継続計画を見直しました。</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管理意識の向上につなげる情報発信を行いました。</p> <p>○給水ポイントをスマートフォン上に表示するシステム構築の準備を進めました。</p>	<p>○引き続き、適宜マニュアル等の見直しを行うと共に、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ると共に、様々な機会を捉えて、防災意識の向上を図ります。</p> <p>○給水ポイントをスマートフォン上に表示するシステムを構築し、令和5年6月から運用を開始します。</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>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</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) 下水汚泥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> <p>①調査・検討(継続実施)</p> <p>②ゼロカーボンシティに向けた検討(6月～3月)[省エネルギー・再生可能エネルギー等検討(基礎調査)/地産地消電力の検討]</p>	<p>○環境マネジメントシステムに基づき、設備運転方法の見直しなどを進め、環境保全対策に取り組みました。</p> <p>○環境報告書(令和3年度版(2021年度版))を公表しました。</p> <p>○ゼロカーボンシティに向けた検討[省エネルギー・再生可能エネルギー等の検討(基礎調査)/地産地消電力の検討]を行いました。なお、地産地消電力の検討については、エネルギー価格の高騰などの影響により、令和6年度(2024年度)分からの実施に向けて検討を進めることとしました。</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>○本年度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。</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>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) 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> <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調査・検討(継続実施)</p> <p>②千里浄水池3市共同ポンプ施設の整備(継続実施)</p> <p>③吹田市との柿ノ木配水場共同化に関する契約の締結及び共同化の開始(4月)</p> <p>(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。</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)の導入に向けた手続準備(継続実施)</p>	<p>○投資額の平準化や経営の効率化などにより、本年度は利益を確保できましたが、エネルギー市場の高騰等による物価上昇などにより、単年度の利益は昨年度より減少しました。</p> <p>○吹田市との柿ノ木配水場共同化に関する契約を締結し、吹田市へ配水を開始しました。</p> <p>○未納防止等の取組みとして、修繕料の納付方法拡充(コンビニ収納・スマホ決済)に向けて準備を進めるとともに、滞納者の停水開始時期の見直しや、返済計画書の提出を求めることなどで、早期解消への対応を進めました。</p> <p>○消費税軽減税率制度対応の導入に向けた手続準備をしました。</p>	<p>○引き続き、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を確保します。</p> <p>○引き続き、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>○引き続き、千里浄水池3市共同ポンプ施設の整備に向けた協議を行います。</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>
	<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>5-2-④ 多角的な連携に取り組みます。</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</p> <p>(1) 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・使用料水準及び体系について検討します。</p> <p>①「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の点検・拡充（継続実施）</p>	<p>○前年度決算等を踏まえて更新した経営シミュレーションを基に水道料金・下水道使用料を算定し、「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の点検・拡充、改訂しました。</p>	<p>○引き続き、適宜「水道料金・下水道使用料算定の手引き」の点検・拡充、改訂を図るとともに、将来的な料金・使用料改定に備えて、経営の見える化と合わせて、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>人づくり・組織づくり</p> <p>(1) 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、各種研修への参加を推進するほか、「人材育成計画」に基づく実施プランの運用(ナレッジベース)等により、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を定め、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。(各職員と所属長による知識・技術の習得計画の作成/他課での関連する業務の研修会等の実施/習得に向けたOJTの進め方の決定/資格取得の目標付け) <p>③ 課内プロジェクトの実施(4月～3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務上の課題解決等のため、係を越えて課内で議論できるプロジェクトを設置し、業務の見直しや改善を図る。 <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>○人材育成計画実施プランに基づく人材育成を行いました。また、技術・知識の継承につながる「ナレッジデータベース」の充実を進めました。</p> <p>○「情報化推進計画(ver.6)」に従って、「令和4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等、情報化の推進に取り組みました。</p> <p>※ナレッジデータベースとは、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、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>○引き続き、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>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>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) <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実施(7月)</p> <p>② 広報のあり方を検討して次年度の活動に反映(3月)</p>	<p>○水道週間の啓発事業として、駅頭啓発や図書館に水に関する特設コーナーを設置しました。</p> <p>○モニター会議に関する活動として、会議(6回)、アンケート(2回)を実施しました。</p> <p>○出前教室を器材貸出型として本格実施し、出前教室の動画を配信しました。</p> <p>○広報誌「とよなかの上下水道」・「ミズトキ」を発行しました。</p> <p>○LINEによるセグメントを随時配信しました。</p> <p>○水道・下水道に関するアンケート調査の実施しました。また、アンケート調査の結果を基に次年度の活動を検討しました。</p> <p>○豊中市YouTube「とよなかチャンネル」において、お客さまお役立ち情報動画(3本)を配信しました。</p>	<p>○引き続き、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、上下水道事業に対する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」結果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>
	<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電子マネー決済(QRコード決済)の導入(10月)</p> <p>②申込み手続きのオンライン化拡大(継続実施)</p> <p>③水道料金等の請求のオンライン化の検討(4月~12月)</p> <p>④高齢者、視覚障害者、外国人等も利用できる音声案内(Uni-Voice)サービスの提供(6月)</p> <p>⑤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検討(4月~3月)</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装検証を行います。</p> <p>①水道スマートメーターの実装検証(継続実施)</p>	<p>○手数料の支払いについて、電子マネー決済(QRコード決済)を拡充しました。</p> <p>○全ての申込手続きのオンライン化を図りました。</p> <p>○水道料金等の請求に関するオンライン化を開始しました。</p> <p>○情報提供に係る障害者団体へのヒアリングを行い、利用者ニーズの把握と導入への検討を行いました。</p> <p>○ワンストップサービス拡充に向けた情報収集を行いました。</p> <p>○通信方式が異なる規格を用いて水道スマートメーターの実装検証(大口径3件、小口径7件)を行いました。</p>	<p>○引き続き、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>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		<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き、『とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0』に沿った取組みを進めます。 	
	<p>(1) 『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"> ①給排水工事や各種手続き等のオンライン化(4月～3月) ②オンライン会議の充実(継続実施) ③リモートワーク環境の整備(継続実施) ④配水管位置情報Web公開(4月～12月) <p>[再掲]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道料金等の請求のオンライン化検討(4月～12月) ・電子マネー決済(QRコード)の導入(10月) ・高齢者、視覚障害者、外国人等も利用できる音声案内(Uni-Voice)サービスの提供(6月～) ・水道スマートメーターの実装検証(継続実施) ・応援給水情報アプリの導入(4月～10月) 		<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○オンライン会議の充実、リモートワーク環境を整備しました。 ○配水管位置情報に関するWeb公開を開始しました。 [再掲] ○水道料金等の請求のオンライン化を開始しました。 ○情報提供に係る障害者団体へのヒアリングを行い、利用者ニーズの把握と導入への検討を行いました。 ○通信方式が異なる規格を用いて水道スマートメーターの実装検証を行いました。 ○応援給水情報アプリの導入の準備を進めました。 	
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) 法規制の対象とならない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) 法規制の対象とならない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) 水道水文化の継承につながる取り組みを進めます。</p> <p>(4) 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>(5) 停電時に備えた非常用給水栓の設置や直結式給水への変更の普及促進を進めます。</p>	<p>(1) 小規模貯水槽水道の現地調査 (～令和8年度(2026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8年度(2026年度))</p> <p>(3) 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>(4) 指定給水装置工事事業者への適正な情報提供 (～令和8年度(2026年度)) 令和6年度:事業者対象研修会の開催</p> <p>(5) 非常用給水栓・直結給水方式への変更の普及促進 (～令和8年度(2026年度)) 令和5年度(2022年度):普及促進の具体策検討</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	
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8年度(2026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</p> <p>(2) 防災意識の向上 (～令和8年度(2026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8年度(2026年度)) 令和4年度(2022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	環境対策	(1) 環境活動の推進・環境報告書の公表 (～令和8年度(2026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8年度(2026年度)) 令和5年度(2023年度):省エネ・再生可能エネルギー対応策等の検討/電力地産地消の検討・実施	
	(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。		
	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		
4	財政基盤の強化	(1) 財政安定化に向けた監視と分析 (～令和8年度(2026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8年度(2026年度)) ～令和8年度(2026年度): 千里浄水池3市(豊中/吹田/箕面)共同ポンプ施設整備 令和4年度(2022年度)～:吹田市と柿ノ木配水場の共同化 (3) 公平・公正な調整・収納業務の遂行 (～令和8年度(2026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)	
	(1) 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。 (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。		
	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
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>(1) 料金・使用料水準及び体系の検討 (～令和8年度(2026年度)) 水道料金・下水道使用料算定の手引きの点検・拡充</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) 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。また、上下水道局における技術・知識の継承を図るため、人材育成計画を具体化した実施プランに基づく人材育成に取り組むとともに、計画的かつ効果的な研修を進め、必要に応じた点検・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8年度(2026年度)) 令和4年度(2022年度)～:実施プラン運用開始</p> <p>(3) 「情報化推進計画」の運用 (～令和8年度(2026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8年度(2026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8年度(2026年度)) 令和4年度(2022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8年度(2026年度)) 令和4年度(2022年度)～：水道料金等請求のオンライン化／電子マネー決済(QRコード)拡大(窓口手数料等)／高齢者、外国人等対応の音声案内サービス／申込手続等のオンライン化拡充 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8年度(2026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』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8年度(2026年度)) 令和4年度(2022年度)：各種手続き等オンライン化／オンライン会議の充実／リモートワーク環境整備／配水管位置情報Web公開 【再掲】水道料金等請求のオンライン化／電子マネー決済(QRコード)拡大(窓口手数料等)／高齢者、外国人等対応の音声案内サービス／配水管位置情報Web公開／応援給水情報アプリ導入 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)
	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8年度(2026年度)) (2) 水未来構想フォローアップ 令和5年度(2023年度)、令和8年度(2026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		