

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

## 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／計画期間：平成30年度（2018年度）～平成39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。</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。  <a href="http://www.city.toyonaka.osaka.jp/jogesuido/jigyoannai/keiei_joho/keikaku.html">http://www.city.toyonaka.osaka.jp/jogesuido/jigyoannai/keiei_joho/keikaku.html</a></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、令和元年度(2019年度)は「第2次とよなか水未来構想・平成30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、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、令和元年度(2019年度)も利益を確保することができました。</p> <p>○将来を担える人材を育成するため、研修や仕事を通じての育成（OJT）を行いました。</p> <p>○適切な料金・使用料体系の構築に向けて、水使用の実態を把握するための顧客分析を進めました。</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>給水装置等での水質管理</p> <p>○小規模貯水槽水道の管理を向上させるため、現地調査を行いながら、必要に応じて小規模貯水槽の設置者（管理者）に対して助言や指導を行います。また、小規模貯水槽水道の利用者に対して、適切な情報提供を行います。</p> <p>＊小規模貯水槽水道の現地調査（継続実施）</p> <p>○小規模貯水槽の衛生問題を解消するため、小規模貯水槽の設置者（管理者）に対し、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>＊小学校に飲み水栓を設置（5～12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、違反行為業者に対する適正な処分を実施します。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>＊所在不明等の業者の適正対応（継続実施）</p>	<p>○小規模貯水槽水道の現地調査を405件（見込み）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>○東豊中小と中豊島小の2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に関する情報提供を行いました。</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>○指定給水装置工事事業者に対する定期的な研修の開催するとともに、研修の受講状況や業務内容の確認を行います。</p>
<b>総合計画</b>			
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。		
<b>基本政策</b>			
	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
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>○あらゆる災害や事故に備え、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に基づき、研修・訓練を定期的実施します。また、広域的な災害に備え、大阪府や近隣都市をはじめとする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"> <li>・局内危機管理研修(6月)</li> <li>・豊能地区合同訓練(10月)</li> <li>・局内地震対応訓練(12月)</li> </ul> <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>○関係市町村等と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に参加し、災害時における水道事業体間との連携強化を図りました。</p> <p>○市のホームページやツイッター、フェイスブック、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><b>総合計画</b></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><b>基本政策</b></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>環境対策</p> <p>○環境負荷を継続的に低減するため、組織内に構築した環境管理体制を維持・向上させていきます。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、わかりやすく公表します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 環境活動の推進（継続実施）</li> <li>* 環境報告書の策定と公表（12月）</li> </ul> <p>○下水汚泥や処理水などの有効活用、再生可能エネルギーの利用に向け、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"> <li>* 調査・検討（継続実施）</li> </ul>	<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（平成30年度版（2018年度版））を公表しました。</p> <p>○マイクロ水力発電事業の可能性について調査をしました。</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>○マイクロ水力発電事業者の業者選定に向けて準備を進めます。</p>
	<p><b>総合計画</b></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><b>基本政策</b></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	<b>財政基盤の強化</b> ○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、投資額の平準化を図るとともに、経営の効率化により利益の確保に努めます。 ＊投資額の平準化（継続実施） ＊利益の確保（継続実施） ○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。 ＊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の検討（継続実施）		○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。 ○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について、企業団と調整を進めました。 ○柿ノ木配水場共同化について、吹田市と検討を行いました。		○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。 ○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。	
	<b>総合計画</b>					
		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。	
	<b>基本政策</b>					
	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、合理的で公平な料金・使用料体系について検討します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 料金・使用料体系の検討 (継続実施)</li> <li>* 起債充当率の検討 (継続実施)</li> <li>・ 審議会報告 (8月)</li> </ul>	<p>○適切な料金・使用料体系の構築に向けて、水使用の実態を把握するための顧客分析を進めました。</p>	<p>○受益者負担の原則に基づいた適正な水道料金・下水道使用料体系のあり方を追求します。</p>
	<b>総合計画</b>		
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。		
<b>基本政策</b>			
	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、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（継続実施）</p> <p>＊研修への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規配属職員研修（4月）</li> <li>・研修への参加促進（継続実施）</li> </ul> <p>＊人材育成に関する方針の策定（3月）</p> <p>○業務の効率化を図っていくため、「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.5)」の運用（継続実施）</p>	<p>○人材を確保するために職場説明会や学校訪問を行いました。</p> <p>○各種研修会・発表会に参加しました。</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>○人材育成計画の策定作業を進めました。</p> <p>○下水道情報のデータ整備や、局庁舎外におけるファイルサーバの設置、windows7のバージョンアップ対応に取り組みました。</p>	<p>○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、ナレッジベースの構築を進めながら、技術・知識の継承を行います。</p> <p>○既存システムの改良をはじめ、情報化の観点から効率的な業務執行を行います。</p>
	<p><b>総合計画</b></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><b>基本政策</b></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いただくため、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。</p> <p>*アンケート調査（CS調査）（～3月）</p> <p>*広報啓発活動の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道週間（啓発）（6月）</li> <li>・モニター会議（継続実施）</li> <li>・出前教室（6～12月）</li> <li>・図画・習字作品展（12月）</li> <li>・広報誌の発行（9月、1月）</li> <li>・広報のあり方検討（継続実施）</li> <li>・職場体験学習（10～11月、3月）</li> </ul>	<p>○CS調査を行いました。</p> <p>○広報誌「ミズトキVol.10」と「とよなかの上下水道No.48」を発行しました。</p> <p>○モニター会議を実施しました。</p> <p>○情報の鮮度を高めるために、ホームページの更新を行いました。</p> <p>○出前教室（小学校4年生対象）を実施しました。</p> <p>○水道週間（駅頭啓発）、図画・習字作品展等を実施しました。</p> <p>○広報のあり方について検討を行いました。</p> <p>○職場体験学習を実施しました。</p>	<p>○できるだけわかりやすく、タイムリーな情報発信により、お客さま満足度を高めるとともに、モニター会議やCS調査を基に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><b>総合計画</b></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><b>基本政策</b></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>○お客さまの満足度を高めていくため、委託業者と連携を図るとともに、新たな支払方法について調査研究を行います。 *新たなサービスの調査・検討(継続実施)</p>	<p>○自動検針システム(スマートメーター)について、情報の収集と情報の共有を図りました。</p> <p>○新たな支払い方法として、クレジットカード払いなどのキャッシュレス決済について情報の収集と導入に向けた検討を進めました。</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>
	<b>総合計画</b>		
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。		
<b>基本政策</b>			
	0		

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>給水装置等での水質管理</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、必要に応じて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>○引き続き、お客さまと指定給水装置工事事業者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 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 直結給水の普及促進 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 小学校に飲み水栓を設置 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 適正な情報提供 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 事業者対象研修会の開催 (平成32年度(2020年度))</p>
<b>総合計画</b>		
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
<b>基本政策</b>		
0		
2	<p>危機管理体制の強化</p> <p>○あらゆる危機に迅速かつ的確に対応できるように、危機の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り組みを進めながら、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 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 防災意識の向上 (～平成35年度(2023年度))</p>
<b>総合計画</b>		
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
<b>基本政策</b>		
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	<p>環境対策</p> <p>○これまでの環境対策を引き続き推進していくとともに、環境への取り組みをより分かりやすく公表します。</p> <p>○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。</p>	<p>* 環境活動の推進 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 環境報告書の公表 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 環境に関する調査・検討 (～平成35年度(2023年度))</p>
	<b>総合計画</b>	
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
	<b>基本政策</b>	
0		
4	<p>財政基盤の強化</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>* 経営指標の監視と分析 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>* 千里浄水池3市共同ポンプ施設の整備 (～平成32年度(2020年度))</p> <p>* 吹田市と柿ノ木配水場を共同化 (平成33年度(2021年度))</p>
	<b>総合計画</b>	
	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。
	<b>基本政策</b>	
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が継続的に実施できるように、新たな料金水準及び体系の構築について検討するなど、適正な料金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 (～平成35年度(2023年度))</p>
	<b>総合計画</b>	
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
	<b>基本政策</b>	
	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、職員研修計画に基づき、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を図りながら人材の育成に努めます。</p> <p>○情報化社会に的確に対応していくとともに、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 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>*研修への参加促進 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>*人材育成計画書の運用 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>*次期「情報化推進計画」の策定 (平成32年度(2020年度))</p>
	<b>総合計画</b>	
	3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
	<b>基本政策</b>	
	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。</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をめざします。</p>	<p>* 水道週間（啓発） （～平成35年度（2023年度））</p> <p>* モニター会議 （～平成35年度（2023年度））</p> <p>* 出前教室 （～平成35年度（2023年度））</p> <p>* 図画・習字作品展 （～平成35年度（2023年度））</p> <p>* 広報誌の発行 （～平成35年度（2023年度））</p>
<b>総合計画</b>		
3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。		
<b>基本政策</b>		
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>○新たな支払い方法やスマートメーターの導入について、調査研究を行います。</p> <p>○引き続き、給水装置や排水設備の維持管理に関する指導や、助言を行います。</p>	<p>* 新たなサービスの調査・検討 （～平成35年度（2023年度））</p>
<b>総合計画</b>		
3-3-① 安心して暮らせる市街地の形成を進めます。		
<b>基本政策</b>		
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 (～平成35年度(2023年度))</p> <p>*水未来構想フォローアップ (平成33年度(2021年度))</p>
	<b>総合計画</b>	
3-3-①	安心して暮らせる市街地の形成を進めます。	
<b>基本政策</b>		
0		