

# 現状の課題と取り組み

私たちは、事業開始以来、長い年月をかけて、その時代における役割を果たすべく、様々な課題に取り組んできました。

現在、東大阪市の上下水道で抱えている課題に対して、つぎのような取り組みを進めています。

## ■市民とのふれあい

### ● 課題

上下水道は、料金および使用料をいただいていることから、お客さまの視点にたったサービスの提供が求められます。一方で、公共事業の観点にたつと、上下水道は市民の大切な財産と言えます。

そこで、市民の満足度を高める質の高いサービスや、対話の充実による信頼関係にもとづいた市民との協働、わかりやすいサービスの提供などが求められています。

### ● 取り組み

#### 利便性

- ・ ホームページの開設
- ・ 料金収納窓口の拡大  
(コンビニエンスストア利用等)



上小阪配水場 つつじの市民開放※



水さき案内 (広報誌)

#### 対話

- ・ 上下水道モニター制度※の実施
- ・ 上下水道に関するイベントの開催
- ・ 水の楽習<sup>がくしゅう</sup>ルーム※  
(上下水道出前教室)の実施



上下水道モニター施設見学会



水の楽習ルーム※

#### わかりやすさ

- ・ 広報誌、パンフレットなどによる  
情報提供

## ■事業運営

### ● 課題

節水型社会や少子高齢化の進展など社会環境の変化による上下水道の事業運営への影響、市民への説明責任※をはじめとした事業の透明性確保や地球環境への配慮などに対する社会的要請の高まり、「団塊世代」職員の退職に伴う組織構成の変化など、上下水道事業をとりまく状況は変化しています。

これらに対応し、将来にわたって持続可能で健全な事業運営が求められています。

### ● 取り組み

#### 効率化

- ・ 上下水道部局の組織統合
- ・ IT活用等による業務の効率化

#### 健全性・透明性

- ・ 入札方式、契約事務の改善
- ・ 下水道の公営企業会計※への移行
- ・ 建設コストの削減

#### 環境への配慮

- ・ ISO14001※の導入
- ・ リサイクル資材の使用

#### 職員能力

- ・ 職員研修の実施



ISO14001 認証取得



業務のIT活用

### 用語説明

#### ■上下水道モニター制度

市民、利用者を代表するモニターを公募して、アンケートを行ったり、懇談会や施設見学を通じて、意見や要望等を聴き、上下水道事業運営の参考としていくために進めている制度です。

#### ■水の楽習ルーム

市内の小学校へ職員が出向いて行う体験型の授業です。「楽習」は、水のことを楽しく習うという意味でつけた造語です。

#### ■上小阪配水場 つつじの市民開放

4月下旬頃、上小阪配水場内の「つつじ」を鑑賞してもらうとともに、水道事業の理解を深めてもらうために行っている行事です。

#### ■説明責任

企業や行政がお客さまや地域住民に組織の活動や経営内容などについて説明を行う責任のことです。

#### ■企業会計

使用料などのその事業における収入で、その事業の経費をまかなうことを目的として設置される独立採算が原則である会計のことです。

#### ■ISO14001

国際標準化機構(ISO)により制定された“環境マネジメントシステムに関する国際規格”のことであり、組織が環境への負荷を改善していくための体制や手続きなどについて必要な事項を定めたものです。

## ■ 持続・快適

### ● 課題

社会活動や生活環境を支える上下水道は、安心して快適に暮らせる生活環境を市民に提供する役割を持続していかなければなりません。

そのためには、ライフラインとしての機能維持、安心・安全・安定性の確保、水環境の健全化、市民協働による生活環境向上などにより将来にわたって持続可能な社会形成への役割が求められています。

### ● 取り組み

#### 老朽化対策

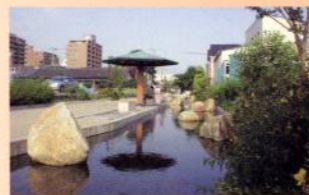
- ・ 施設更新の実施

#### 安全・安定

- ・ 鉛管の布設替え
- ・ 自動水質監視モニター※の設置
- ・ 高度浄水処理水の提供

#### 安心・快適

- ・ 下水道整備の推進
- ・ 合流式下水道の改善※
- ・ 処理水再利用による親水空間形成（せせらぎ水路）
- ・ 施設上部の有効利用



鴻池四季彩々とおり（せせらぎ水路）



水道管布設替え工事



水走配水場上部利用（テニスコート）



雨水増補管

## ■ 危機管理

### ● 課題

市民の生活に直結するライフラインである上下水道にとって、生駒断層による直下型地震や東南海・南海地震などの震災、テロや大規模停電などの事故といった不測の事態に対して、万全の対応が求められます。

また、顧客情報など様々な情報を扱う組織である上下水道局にとって、情報に対するリスクについても万全の備えが必要となっています。

### ● 取り組み

#### 不測事態の備え

- ・ 危機管理マニュアルの作成
- ・ 防災訓練の実施
- ・ 災害対策連絡管による他自治体との相互連絡
- ・ 施設の監視強化

#### 災害対応施設

- ・ 拠点給水施設※、飲料水兼用耐震性貯水槽※の整備
- ・ 施設や管路の耐震化
- ・ 雨水貯留・浸透施設、雨水増補管※整備による浸水防除

#### 情報リスク

- ・ ファイヤーウォール※等  
情報セキュリティ対策の実施



飲料水兼用耐震性貯水槽（総合庁舎内）



拠点給水施設（池島配水場）



防災訓練

### 用語説明

#### ■ 自動水質監視モニター

配水管の水圧や水質の状態を24時間、自動で観測する装置のことです。水走配水場でモニターから送られてくるデータを一括管理しています。

#### ■ 合流式下水道の改善

汚水と雨水を同じ管で流す「合流式下水道」は、下水の処理能力を超える雨が降ると、雨で薄まった汚水がそのまま河川へ流れ、水質汚濁の原因となっています。そのため、貯留や浸透施設などを設置し、「合流式下水道」の欠点を改善することで、水質汚濁を防ぎます。

#### ■ 雨水増補管

大雨による浸水を防ぐために、従来の下水管の能力を補う目的で、新たに管路をつくり、雨水を流すものです。

#### ■ 拠点給水施設

震災等による断水時に市民の方が、近くの浄・配水場の配水池から飲料水を確保できるように設置されている給水栓（蛇口）などのことです。

#### ■ 飲料水兼用耐震性貯水槽

地震・災害などで水道施設が被害を受け水道の水が出なくなった場合に、飲料水や消火用水を確保することができるよう、公園や小学校などの広域避難場所の地下に設置したものです。

#### ■ ファイヤーウォール

組織内のコンピュータネットワークへ外部から侵入されるのを防ぐシステムや機器のことです。