

大阪市工業用水道特定運営事業等

2026年度事業計画書

令和8年3月

みおつくし工業用水コンセッション株式会社

目次

| | |
|------------------------------|----|
| はじめに..... | 1 |
| I 事業実施方針..... | 1 |
| I-1 本事業への取組姿勢..... | 1 |
| I-2 実施体制..... | 1 |
| I-3 人材育成と技術力の確保..... | 2 |
| I-4 予定業務量..... | 2 |
| I-5 大阪工水アクセラレートフィールドの実施..... | 2 |
| II 業務実施計画..... | 3 |
| II-1 施設管理計画..... | 3 |
| II-2 運転管理計画..... | 3 |
| II-3 管路管理計画..... | 3 |
| II-3-1 管路の大規模漏水リスク評価..... | 3 |
| II-3-2 状態監視保全..... | 4 |
| II-3-3 管路更新..... | 4 |
| II-3-4 末端管路の撤去..... | 5 |
| II-3-5 管路の維持保全..... | 5 |
| II-4 お客さまサービス..... | 6 |
| II-4-1 工水需要を喚起する施策..... | 6 |
| II-4-2 実施方針..... | 6 |
| III 事業収支計画..... | 8 |
| III-1 収入の計画..... | 8 |
| III-2 費用の計画..... | 8 |
| III-3 資金調達の考え方..... | 8 |
| IV セルフモニタリング..... | 9 |
| IV-1 セルフモニタリングの全体方針..... | 9 |
| IV-2 セルフモニタリングの実施方法..... | 9 |
| V 任意事業..... | 9 |
| | |
| 添付資料 I 実施体制..... | 10 |
| 添付資料 II-1 施設管理計画..... | 19 |
| 添付資料 II-3 管路管理計画..... | 26 |
| 添付資料 II-4 お客さまサービス..... | 37 |

はじめに

- 当社は、民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（以下「PFI法」といいます。）第19条第1項に基づき大阪市（以下「市」といいます。）から公共施設等運営権を設定された、公共施設等運営権者として、また、工業用水道事業法第3条第2項に基づき経済産業大臣から事業許可を受けた工業用水道事業者として、2022（令和4）年度から2031（令和13）年度までの10年間にわたり大阪市工業用水道特定運営事業等（以下「本事業」といいます。）を実施します。
- 本単年度事業計画書（以下「本事業計画書」といいます。）は、当社の2026（令和8）年度の事業計画を示すものです。
- なお、2026（令和8）年度は当社の第2期中期事業期間（2025（令和7）年度から2027（令和9）年度まで）の2年目にあたります。

I 事業実施方針

I-1 本事業への取組姿勢

- 本事業期間内に、当社は収益基盤・費用構造・運営体制の3つの分野でのサステナビリティ戦略を実践し、工業用水道事業の持続可能な仕組みとして「大阪工水モデル」を確立します。
- 「大阪工水モデル」を市から全国に発信できるよう、日本全体の工業用水道事業の課題を解決に導く嚮標（みおつくし）となるべく、本事業に全力で取り組みます。

I-2 実施体制

- 当社の実施体制については、常駐する代表取締役社長のもと、専任職員からなるコーポレート部と施設部の2部門を設置し、コンセッション方式による工業用水道事業の運営組織として最適な体制としています。
- 取締役会、監査役、会計監査人を設置・配置し、内部統制体制を確立しています。
- 各種業務の委託については、実績を有する地元企業等に発注し、構築した協業体制を継続します。
- 以下の施策を実施し、体制構築、事業承継および組織効率化に取り組みます。
 - 取締役会、監査役、会計監査人を設置・配置し、適正な内部統制を実施
 - 実績を有する地元企業等に発注するなど、構築した協業体制を継続
 - 平日夜間や土日の電話対応の当番制により、24時間365日お客さま等に対応する体制を継続
 - 浄配水設備や管路の維持管理効率化のためのICT等の活用
- 2026（令和8）年度の実施体制と戦略に基づいた施策を添付資料 I に示します。

I-3 人材育成と技術力の確保

- 当社人材については、出資者や委託先企業からの専任出向者が、継続して責任ある重要ポストを担います。
- 技術専門企業からの出向・派遣、市OB等の技能保有者が当社の技術力を確保します。
- 以下の施策を実施し、人材確保、育成、技術力の確保に取り組み、円滑な事業運営と着実な業務の遂行を実現します。
 - 出資者や委託先企業からの専任出向者を、責任ある重要ポストに配置
 - 技術専門企業からの出向・派遣、市OB等の技能保有者の採用

I-4 予定業務量

- 2026（R8）年度の予定業務量を添付資料 I に記載します。

I-5 大阪工水アクセラレートフィールドの実施

- 先進的な技術を有する民間企業や大学機関に、運営権設定対象施設を研究開発のテストフィールドとして提供する「大阪工水アクセラレートフィールド」を実施し、新技術導入につなげます。
- 本年度は、前年度に選定した技術保有者による実証実験を継続するとともに、本事業の実施にあたって有用と考えられる、その他の技術の研究開発を実施する技術保有者を選定し、市の承認を得た上で実証実験の場を提供します。
- 漏水音センサから得られる「音圧ヒストグラム」データを活用し、漏水特有の「統計的指数」を活用した高精度の漏水判定ロジックを確立することを目指した、共同研究を漏水音センサメーカーと行います。
- 実証実験の成果については市と共有し、本事業に適した技術については当社から技術保有者に適切な対価を支払って導入することを検討します。

Ⅱ 業務実施計画

Ⅱ-1 施設管理計画

- 大阪市のこれまでの維持管理方針を引き継ぎ、SPC保安規程等に基づき施設管理を実施します。
- 要求水準書に示された事業期間中に更新を想定している施設の設備更新を進めます。また、保守点検状況を踏まえて修繕が必要となる設備機器は、修繕対応を基本としながら、部品が入手できないなどにより修繕対応が困難なものなどは、更新も視野に水道局と協議します。
- 振動計（温度計測付）による状態監視を継続し、データ蓄積して分析評価していくほか、維持管理に振動計（温度計測付）を活用します。また、新たな状態監視技術について、2025年度に行った調査を踏まえて、導入可能性について検討します。
- 2026（令和8）年度の施設管理計画を添付資料Ⅱ-1に示します。

Ⅱ-2 運転管理計画

- 運転管理・水質管理業務は市に委託し、当社が発注者として履行状況に係るモニタリングを実施して、適正に運転管理を行います。
- 運転管理の状況について市と当社で情報共有することにより、効率的に浄配水施設を管理します。
- 2026（令和8）年度の運転管理計画を添付資料Ⅱ-2に示します。

Ⅱ-3 管路管理計画

Ⅱ-3-1 管路の大規模漏水リスク評価

- 管路更新コストの事業経営への影響を考慮し、費用対効果の高い管路管理計画を策定し実行します。
- 漏水発生確率と社会的影響度のマトリックスから大規模漏水リスクの評価手法を確立し、持続可能な工業用水道を支える「大阪工水モデル」の確立をめざし、各種データの取得・分析や先端技術の情報収集・評価を行います。
- 第2期中期事業期間では第1期中期事業期間に見直しを行った大規模漏水リスク評価手法で設定した漏水リスク判定に応じ、更新路線の優先順位を設定、必要に応じて更新工事の設計・施工を行います。
- 2026（令和8）年度の管路管理計画を添付資料Ⅱ-3に示します。

Ⅱ-3-2 状態監視保全

- 「状態監視保全による地下漏水の検知」を実現するため、管路管理の最適化と状態監視技術の検知精度向上を推進します。
- 状態監視保全技術を効果的、効率的に組み合わせて、すべての管路に対して、リスク管理を実現します。
- 漏水発生管等の劣化調査に加え、大規模漏水リスクの「予測」のためのデータ蓄積・分析を進めます。
- 2025年7月5日に東淀川区で発生した大規模漏水を受け、漏水音センサによる検知精度を高め、漏水を未然に防ぐ取り組みを強化します。具体的には、漏水音センサから得られる「音圧ヒストグラム」データを活用し、漏水特有の「統計的指数」を活用した高精度の漏水判定ロジックを確立することを目指した、共同研究を実施します。
- 民間企業等にテストフィールドを提供する大阪工水アクセラレートフィールドに取り組むことで、状態監視保全等の技術開発に貢献するとともに最新技術情報を取得します。

Ⅱ-3-3 管路更新

- 2026（令和8）年度の管路の更新工事のうち、基本方針①の管路更新は、以下のように対応します。
- 御幣島1丁目は、設計に着手します。（基本方針①）
- 千舟2丁目は、設計に着手します。（基本方針①）
- 大野2丁目は、設計を引き続き行います。（基本方針①）
- 梅香3丁目は、設計を引き続き行います。（基本方針①）
- 2026（令和8）年度の管路の支障移設工事のうち、基本方針②は、以下のように対応します。
- 海老江8丁目は、移設先の道路が計画中であるため、道路計画が確定次第、設計・工事に取り掛かります。（基本方針②）
- 海老江6丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。（基本方針②）
- 中津1丁目（復元）は、設計が完了次第、工事に着手します。（基本方針②）
- 2026（令和8）年度の管路の更新工事のうち、基本方針③の管路更新は、以下のように対応します。
- 桜島2丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。（基本方針③）
- 2026（令和8）年度の管路の更新工事のうち、基本方針④の管路更新は、以下のように対応します。
- 大野3丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。（基本方針④）
- 瑞光2丁目は、状態監視保全のモニタリング結果に基づいた更新対象として、設計を引き続き行います。（基本方針④）
- 基本方針②以外の支障移設工事について、以下の対応を行います。

- 津守2丁目は、2025（令和7）年度より継続して工事します。（支障移設）
- 十八条1丁目（南吹田下水処理場内）は、吹田市と調整次第、設計・工事に着手します。（支障移設）
- 夢洲中1丁目は、調整次第、設計・工事に着手します。（支障移設）
- 東淡路1丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。（支障移設）
- 給水施設（給水管、メータ）の設置・交換については、お客さまセンターが利用者とのコミュニケーションや調整、施設部が給水施設工事やメータの設置・交換・撤去・取替等の実際のオペレーションという役割を担い、利用者のニーズに応じて実施します。
- 他埋設企業体等から配水設備が工事の支障となる等の依頼を受けたときの申請者との協議・対応については、「依頼に基づく支障移設等の取決め」に従い、対応します。

II-3-4 末端管路の撤去

- 末端管路については、近傍での上水道の管路工事や他企業体工事の実施などに伴い、末端管路を合理的に撤去可能な条件が整った場合や、道路陥没などの事故リスクを回避するために撤去が必要となった場合は、市と協議を行い、市の予算の範囲内を基本として、撤去の検討を行います。

II-3-5 管路の維持保全

- 配水設備の巡視・保守点検は、状態監視保全手法の活用や、水管橋でのポールカメラを活用した点検手法の採用、水管橋の管厚計測実施、鉄蓋の状況確認結果をGISに直接記録する等、市と同等以上の取組とし、早期に異常を検知します。
- 不具合・異常が発見された場合は、損傷・機能障害・重要度の程度や経済性に応じて、詳細調査及び修繕計画の作成、修繕を実施し、大規模漏水を防止します。また、使用水量増加等に伴う水圧低下が発生した場合は、その原因を抽出し対応策を講じます。具体的には、水量水圧データの分析結果も踏まえ、管路施設での不具合や給水管（お客さま）側の急激な受水等、その原因を検討し、影響の大きい事象については個別に対応策を検討し、その解決に取り組みます。
- 状態監視保全技術等を導入した管路の維持保全を行い、大規模漏水発生に至る前に修繕等を行うことによって、更新工事を減少させ、その結果全体費用を抑制します。
- 市の「クロスコネクション事象発生時の対応ガイドライン」を踏まえ、策定した誤接合防止マニュアルに基づき、お客さまセンターと連携しながら、誤接合等を原因とする水質異常への対応を行います。

Ⅱ-4 お客さまサービス

Ⅱ-4-1 工水需要を喚起する施策

- 現行料金プランとの選択制として、利用者ニーズと事業継続性に配慮した工水需要の喚起を促す新料金プランを継続して実施します。
- 新料金プランは、利用者の実績増加水量に応じて超過水量単価を割引くプランです。このプランを選択する条件として、利用者が当社のコンサルティングサービスを受けることを了承することなどを求めます。
- 給水収益の増加もしくは新たな収入源の確保を目的に、新料金プラン加入者へヒアリングを実施し、潜在的なニーズを把握します。
- 地下水や河川水の利用者、新規建設工事事業者等に対し、新規開始支援などの支援策を提案しながら、新規利用に向けた営業活動を展開します。
- 既存の利用者に対しては、既存の用途に留まらない新たな用途での工業用水利用を促進します。
- 潜在的な需要家に対しては、これまでの営業活動の結果を踏まえ、工業用水道の魅力（コスト、環境負荷等）をわかりやすく発信します。
- 不動産業者、設計事務所、施設管理会社など、これまでと違う幅広い業種・業態に対し、戦略的な営業アプローチを展開し、新規利用者の増加をめざします。
- 市と連携しながら、業界団体等にパンフレットの配架を依頼するなど、工業用水道利用をPRします。また、業界団体への経済動向のヒアリングを通じ、需要が見込める業種等を調査し、計画的に営業活動を行います。
- 経済産業省の官民連携にかかる各種協議会や各種団体、地方公営企業との意見交換に参加するなど、国の官民連携施策に積極的に協力し、大阪工水モデルをアピールします。

Ⅱ-4-2 実施方針

- 水道メータ点検は、市が従来実施していた確実性・安定性の高い手法を基本とし、その手順に従って確実に実施します。
- コーポレート部長が情報管理担当者および利用者情報セキュリティ責任者を、またお客さまセンター長が副情報管理担当者を引き続き務めることにより、利用者情報の管理を徹底します。
- お客さまセンターが、利用者からの各種受付等、多様な問合せ窓口を一本化します。HPのお問合せフォームからのお客さまの意見や連絡等の受付も行います。
- 添付資料 I に記載の「利用者等からの連絡体制」に従い、お客さまセンターで受け付けた利用者等からの各種問合せを関係部署へ引き継ぎ、迅速に対応します。
- 誤接合防止のマニュアルに従ってお客さまとの連絡調整を行い、施設部と連携して誤接合や断通水等を原因とする水質異常等への対応を行います。

- 水道メータ取替計画に基づき、お客さまの工水利用を阻害しないよう、メータ取替等のスケジューリングを実施します。メータ取替時は市の従来の実施方法に準じて、利用者との日程調整を十分に行います。お客さまセンターが、問合せを含む取替後のアフターフォローを一元的に実施します。
- 利用者からの問合せ等により計量不審が疑われるメータが発覚した場合は、計量法上の使用中検査に基づく試験を実施します。検査の結果、メータの不具合が認められる場合は、利用者の故意または過失が原因である場合を除き、SPCの費用負担でメータ取替を実施します。
- 環境負荷低減のため、検定満期を迎えたメータや故障品は極力リサイクルを行います。
- お客さま満足度調査を年 1 回実施（毎年 2 月予定）し、その結果と今後の方針をHP上で公表します。
- 2026（令和 8）年度のお客さまサービスの内容を添付資料Ⅱ-4に示します。

Ⅲ 事業収支計画

- 事業収支計画の大きな考え方としては、本事業期間を通じて経常利益を確保することとしています。

Ⅲ-1 収入の計画

- 本事業の主な収入は、利用者からの工業用水道の給水収益です。
- 収益性向上策として、前年度に引き続き、需要を喚起する新料金プランと、コンサルティングサービスを組み合わせ運用するとともに、利用者増加をめざした新規開始支援策を実施します。

Ⅲ-2 費用の計画

- 本事業における主な費用は、20条負担金（PFI法第20条に基づく、市が実施した建設又は更新等の対価）等の市への支払い、動力費、修繕費、委託費、当社人件費が挙げられます。
- 管路の状態監視保全技術の活用による修繕費・更新費の抑制や、職員のマルチタスク化による労働生産性向上、業務実施手法の見直しによる効率化等により費用低減を実現します。
- 委託費については、従来の公共発注による制約に縛られず、複数年契約や発注ロットを大きくすることで、発注金額の削減に努めます。

Ⅲ-3 資金調達の考え方

- 2026（令和8）年度の必要資金としては、更新工事、状態監視保全技術にかかる費用、運営権対価の分割払い、人件費等を見込んでいます。
- 必要資金は給水収益等で確保するため、外部からの資金調達予定はありません。

IV セルフモニタリング

IV-1 セルフモニタリングの全体方針

- 複層モニタリング体制を構築し、全業務について「ダブルチェック」を行うことで、業務の質や効率性、事業上のリスクを適切に管理します。
- 多角的な視点を導入するため、2次モニタリングにおいては業務を所管しない部長によるクロスチェック、3次モニタリングにおいては外部人材も交えた「モニタリング評価委員会」によるチェックを実施します。
- 筆頭株主が知見を有するISO55001に準じたPDCAサイクルを活用し、継続的な業務改善を図ります。
- セルフモニタリング計画の詳細については、別資料としてセルフモニタリング計画書に示します。

IV-2 セルフモニタリングの実施方法

- チェックリストを活用した「書類確認」、詳細なヒアリングを含む「会議体での確認」、「現地立会での確認」の3つの方法でセルフモニタリングを実施します。
- 業務ごとに要求水準を網羅した「セルフモニタリング項目表」を作成し、業務の質を担保します。また、セルフモニタリング項目表について、月次の業務報告書と合わせて、関連資料とともに提出します。
- セルフモニタリングでの重要な意思決定や指示事項等については、会議や協議会での議事録、メール、要求水準未達防止の記録等によって文書に残します。
- 要求水準未達等の不適合事象に対し、是正措置フローを予め定めています。
- 第1期中期事業期間に発生した要求水準未達案件の対応策を継続します。工事契約や出来高等を維持管理システムの活用により適切に管理し、工務機能を含む内部のチェック体制を強化します。
- セルフモニタリングにより判明した要求水準未達等の事象とその対応状況を含め、市への報告等を適時適切に行うとともに、セルフモニタリング結果をホームページ等で適切に公開し、地域住民や利用者から信頼される透明性の高い経営を実現します。

V 任意事業

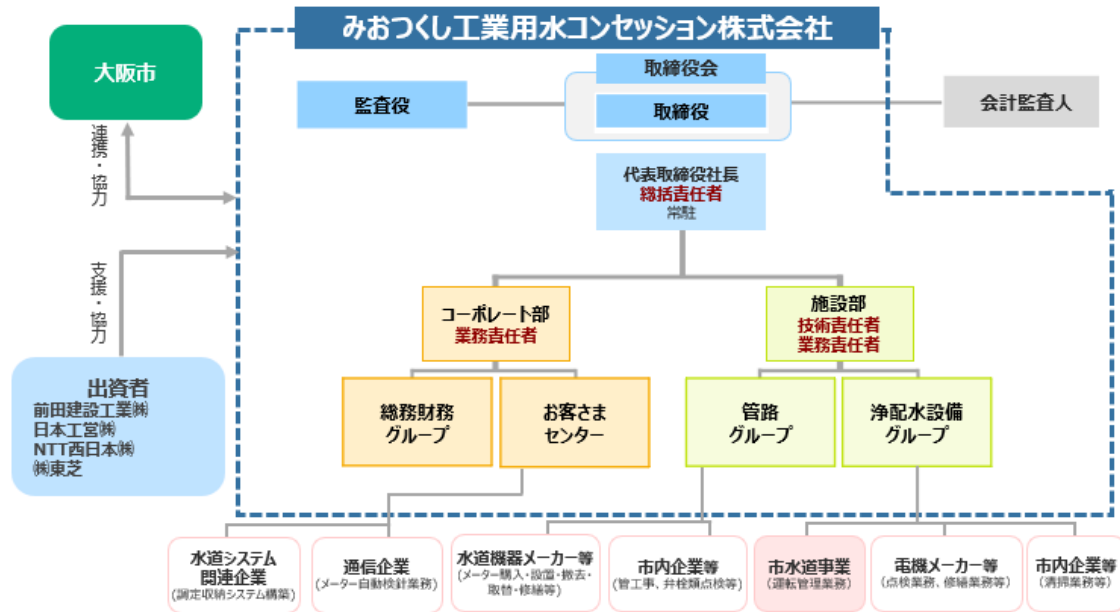
- 2026（令和8）年度においては、収益源の拡大に向け、2025（令和7）年度に検討したパイロットプロジェクトである「鉄蓋管理アプリ販売事業」を実施します。この事業を通じて、その収益性や継続性といった事業評価を具体的に行い、今後の展開を検討します。

以上

添付資料 I 実施体制

1. 実施体制図

- 2026（令和8）年度の事業実施体制を図表 I -1に示します。



図表 I -1 実施体制 2026（令和8）年度

- 利用者等からの問合せについては、図表 I -2に示す連絡体制に従って対応します。
- 緊急時の連絡対応については、別に定めた「実施契約第15条に規定する実施体制及び連絡体制」に則して対応します。

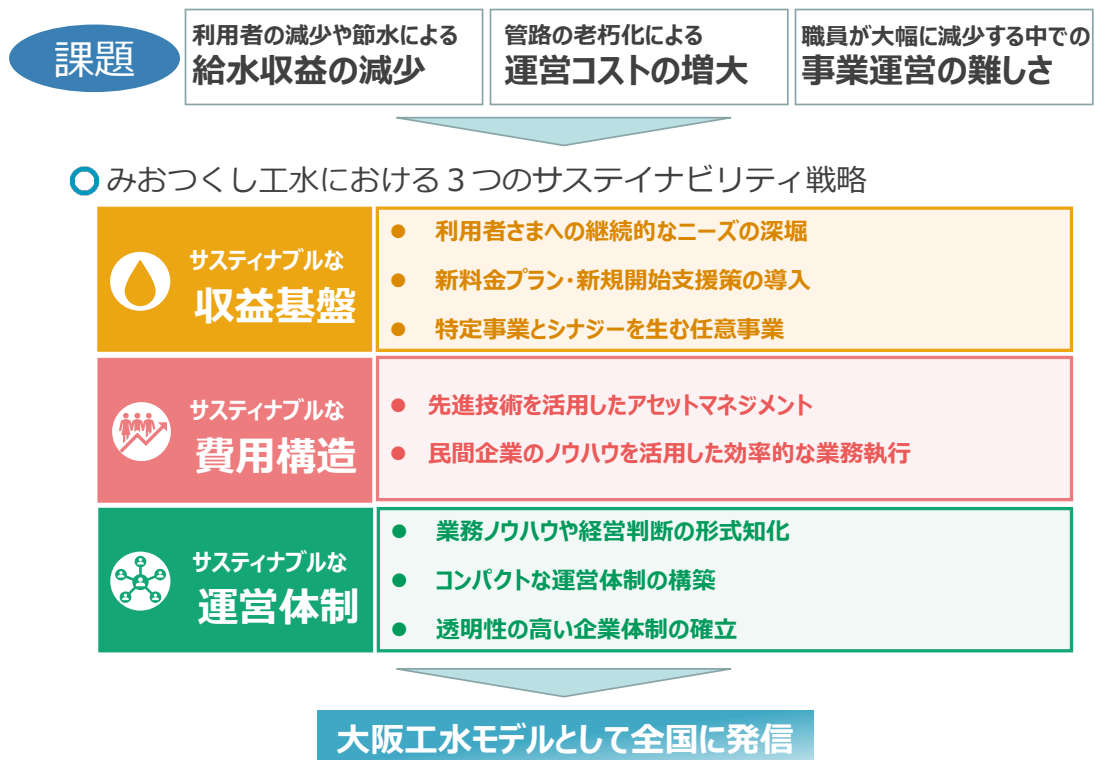


図表 I -2 利用者等からの連絡体制

2. 主な施策と重要目標評価指標

(1) 3つのサステナビリティ戦略

当社は、3つのサステナビリティ戦略の実現によって「大阪工水モデル」を確立し、100年後も工業用水道を持続的に支える運営体制の構築を目指しています。このため、本事業の重要目標評価指標は、サステナビリティ戦略に沿って定めています（図表 I -3 参照）。



図表 I -3 事業の課題と3つのサステナビリティ戦略

2026（令和8）年度は第2期中期事業期間の2年目となります。第2期中期事業期間における3つのサステナビリティ戦略に基づいたアウトカムは図表 I -4 の赤枠のとおりです。

図表 I -4 3つのサステナビリティ戦略とアウトカム

| 戦略 | | 第1期中期事業期間 2022～2024年度（R4～R6年度） | 第2期中期事業期間 2025～2027年度（R7～R9年度） | 第3期中期事業期間 2028～2031年度（R10～R13年度） |
|---------------|------|---|---|---|
| | | 着実に業務を遂行できる体制づくりと、立案した戦略のスピーディな実行 | 綿密な計画に基づく更新実施と、事業性向上につながる施策の拡大と深化 | 100年後も工業用水道を持続的に支える大阪工水モデルの確立と発信 |
| 3つのサステナビリティ戦略 | 収益基盤 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者との対話を通じた新料金プランの普及 営業コンサルティングチームによるローラー展開の実施 新規開始支援策による利用者増加 任意事業の事業性評価と体制構築 | <ul style="list-style-type: none"> プル型営業による新規利用者の給水収益増加 給水施設工事ごとのプロジェクト管理の実施 翌営業日以内の応答率100%を維持 | <ul style="list-style-type: none"> 工業用水道事業に適したプル型営業手法の確立 給水施設工事のプロジェクト管理の実現 お客さまサービスの維持・向上 |
| | 費用構造 | <ul style="list-style-type: none"> 漏水を事前に検知する状態監視保全技術の適用 管路を評価する漏水リスク評価手法のためのデータ取得と改訂の検討 更新工事のコスト削減に資する施工方法や業務全般のICT技術の調査 | <ul style="list-style-type: none"> 管路管理の最適化と状態監視保全の運用による大規模漏水の発生防止 設備故障による配水継続不能となる事態の発生防止 | <ul style="list-style-type: none"> 漏水リスク管理の導入と長寿命化の実現 大規模漏水の予防と対策費用の抑制 維持管理の最適化とCBMの適用 |
| | 運営体制 | <ul style="list-style-type: none"> 内部統制及び監査体制の構築と企業倫理に優れた経営の確立 承継義務、基本業務の整理による円滑な事業運営と着実な業務遂行 株主企業、委託先企業との協業体制の構築 | <ul style="list-style-type: none"> マルチタスクの実現による運営体制の強化 情報の一元管理とダッシュボード経営の運用 | <ul style="list-style-type: none"> ICTツールや生成AIを駆使した知識・経験の蓄積・共有 経営指標に基づいたデータによる合理的な経営判断 事業期間の取組の体系的整理と文書化 |

（2）第2期中期事業期間のサステナビリティ戦略

1）第2期中期事業期間のサステナブルな収益基盤の中間アウトカムとKPI

【中間アウトカム】

- ① 給水収益の維持・向上として令和9年度単年給水収益の増加額900万円を達成
- 令和7年度以降のプル型営業の成果（新規利用開始および用途拡大）として、令和9年度

単年で 900 万円の給水収益増加を達成する。これにより、IR 他新規分を含め令和 5 年度と同程度の給水収益を確保する。

- 潜在的な需要家、既存の利用者それぞれに対しプル型営業を展開し、その効果の検証、取組の見直しを行うことで、営業手法を最適化している状態を構築する。
- ② 給水施設工事ごとのプロジェクト管理の実施
- 重要取組案件推進要綱に基づき、給水収益に大きく寄与する案件の早期開始を実現。
- ③ 翌営業日以内の応答率 100%を維持
- お客さま満足度調査の平均点 3.8 以上を達成。

図表 I -5 サステナブルな収益基盤の第 2 期の KPI

| No | 項目 | 管理項目 | 目標値 |
|----|----------------|--|--------|
| 1 | 給水収益の維持・向上 | R 7 年度以降営業手法の成果として新規利用や用途拡大での R 9 年度単年給水収益の増加額 | 900 万円 |
| 2 | お客さまサービスの維持・向上 | お客さま満足度調査の平均点 | 3.8 以上 |
| | | 翌営業日以内の応答率 | 100% |
| 3 | 収益ポートフォリオの拡大 | 任意事業の実施判断 (報告書の提出) | 100% |

2) 第 2 期中期事業期間のサステナブルな費用構造の中間アウトカムと KPI

【中間アウトカム】

- ① 管路管理の最適化と状態監視保全の運用による大規模漏水の発生防止
- 港区と大正区での運用を通じて地下漏水検知の実施フローを確立し、全管路に状態監視保全を適用
 - 管網計算や流量水圧計測、漏水音センサを組み合わせた、精度の高い地下漏水検知の運用
 - 漏水確率 AI 予測の評価式の改訂によりの中率を 10%以上向上※
- ※：AI 機械学習の学習モデルを更新し、その的中率を従来の 78%から 10%の改善を目指します。
- ② 設備故障による配水継続不能となる事態の発生防止
- 維持管理を通じた適切な修繕と更新
 - 更新やオーバーホールにコストを要する設備機器への振動計（温度計測付）によるデータ収集と蓄積、分析など状態監視技術を活用した C B M の適用

図表 I -6 サステナブルな費用構造の第 2 期の KPI

| No | 項目 | 管理項目 | 目標値 |
|----|----------|-------------------------|-----|
| 1 | 長寿命化（管路） | 大規模漏水の発生件数 | 0 件 |
| 2 | 長寿命化（施設） | 設備故障に伴う配水継続不能となる事象の発生件数 | 0 件 |

3) 第2期中期事業期間の持続可能な運営体制の中間アウトカムとKPI

【中間アウトカム】

- ① マルチタスクの実現による運営体制の強化
 - ・ 職員毎のスキルアッププログラムを策定・運用。
 - ・ 生成 AI を実業務に適用し、有効性を評価。
 - ・ マルチタスク率 75%以上の職員を 9 名育成。
 - ・ 各業務のバックアップ率 100%を達成し、要求水準未達事象を 0 件とする。
- ② 情報の一元管理とダッシュボード経営
 - ・ Kintone を導入し、情報の一元管理を実現。
 - ・ ダッシュボードを用いて経営指標の閾値を設定し、運営・意思決定を実施。
 - ・ 給水費用の増加率を R6 年度比で 0%に抑制[※]。

※ダッシュボードとしては売上高やコスト分析、アセットの健全度率、計画修繕の早期対応等を構築予定です。これらをダッシュボードとして見える化を図ることで、社員の目標に対する意識を統一することに加え、例えば、早期に工事契約を締結することで、直接工事費を構成する単価等を適切に管理する時間を確保し、不要なコストを削減することを想定しています。これらの取り組みを通じて、給水費用の増加率を 0%に抑制することを目指します。

図表 I -7 持続可能な運営体制の第 2 期の KPI

| No | 項目 | 管理項目 | 目標値 |
|----|--------------|---------------------------------|------------------|
| 1 | マルチタスクの実現 | 運営体制の強化による要求水準未達事象の発生件数 | 0 件 [※] |
| 2 | ダッシュボード経営の実現 | ダッシュボード経営の実現による給水費用の R6 年度比の増加率 | 0 % |

※ 要求水準事項等の社員教育やモニタリングに対する意識改革、またチェック体制等の組織的管理手法の構築なども併せて実施することで管理項目の目標値達成をめざします。

(3) 2026 (令和 8) 年度の KPI

第 2 期中期事業期間の中間アウトカム及び重要目標評価指標 (KPI) に基づく、2026 (令和 8) 年度に実施する取組に係る単年度 KPI は下記のとおりです。

図表 I -8 2026 (令和 8) 年度の 3 戦略に係る KPI

| 戦略 | No | 項目 | 管理項目 | 目標値 |
|------|-----|------------|--|------|
| 収益基盤 | 1-1 | 新たなプランの検討 | 新たな料金プランの検討 | 100% |
| | 1-2 | 給水収益増 (既存) | 前年度の 1.1 倍以上の水量となった利用者のうち、用途を拡大させた利用者数 | 2 件 |
| | 1-3 | 給水収益増 (新規) | 広告きっかけの新規開始件数 | 2 件 |

| 戦略 | No | 項目 | 管理項目 | 目標値 |
|------|-----|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|
| | 1-4 | お客さまサービスの維持・向上 | 翌営業日以内の応答率 | 100% |
| | 1-5 | 収益ポートフォリオの拡大 | パイロットプロジェクトの実施 | 1件 |
| 費用構造 | 2-1 | 管路管理の最適化（管路） | 漏水確率 AI 予測の評価式の改定 | 的中率 10%改善 |
| | 2-2 | 地下漏水検知の取り組み | 音圧ヒストグラムの統計解析 | 1件 |
| | 2-3 | 状態監視保全による地下漏水の検知（管路） | 運用フローの見直しによる状態監視保全の試行 | 東成区、生野区、平野区管路での適用（全管路延長の15%） |
| | 2-4 | 状態監視技術のさらなる活用（施設） | 振動計・温度計による軸受け監視・診断により軸受故障を未然に防止 | 0件 |
| | 2-5 | 新たな状態監視技術の調査・導入検討（施設） | 新たな状態監視技術の導入検討 | 3件以上 |
| 運営体制 | 3-1 | マルチタスクの実現 | マルチタスク率 75%以上の職員数 | 7名 |
| | 3-2 | 生成 AI 活用による業務効率化の推進 | 生成 AI の業務への適用件数 | 2件 |
| | 3-3 | ダッシュボード経営の実現 | 経営ダッシュボードの運用（Kintone の構築 5 件含む） | 100% |

3. 2026（令和8）年度の予定業務量

2026（令和8）年度の予定業務量を図表 I -9に示します。

図表 I -9 2026（令和8）年度の予定業務量

| 項目 | | 単位 | 2026（令和8）年度 |
|----|---------|----------------|-------------|
| 1 | 給水会社数 | 社 | 280 |
| 2 | 給水工場数 | 工場 | 346 |
| 3 | 給水量 | m ³ | 22,235,000 |
| | 一日最大給水量 | m ³ | 80,340 |
| | 一日平均給水量 | m ³ | 60,900 |
| 4 | 使用水量 | m ³ | 22,235,000 |
| 5 | 調定水量 | m ³ | 27,290,000 |

| 項目 | | 単位 | 2026（令和8）年度 |
|----|--------|----------------|---------------|
| | 責任使用水量 | m ³ | 16,464,000 |
| | 超過使用水量 | m ³ | 10,826,000 |
| 6 | 料金 | 円 (税込) | 1,480,102,580 |
| | 給水料 | 円 (税込) | 1,467,466,000 |
| | メータ料 | 円 (税込) | 12,636,580 |

4. 2026（令和8）年度の研修及び訓練

2026（令和8）年度に実施予定の研修及び訓練を図表 I -10に示します。

図表 I -10 2026（令和8）年度実施予定の研修及び訓練

| 教育・訓練 | | 実施時期 | 参加者 |
|---------------------|------------|------|------|
| 事故等への対応 | 災害時対応訓練 | 下半期 | 全従業員 |
| 安全管理・事業運営 お客さま管理 | 情報セキュリティ研修 | 上半期 | 全従業員 |
| | コンプライアンス研修 | 下半期 | 全従業員 |

5. 2026年度（令和8年度）の主要業務のスケジュール

2026（令和8）年度に実施予定の主な業務のスケジュールを図表 I -11に示します。

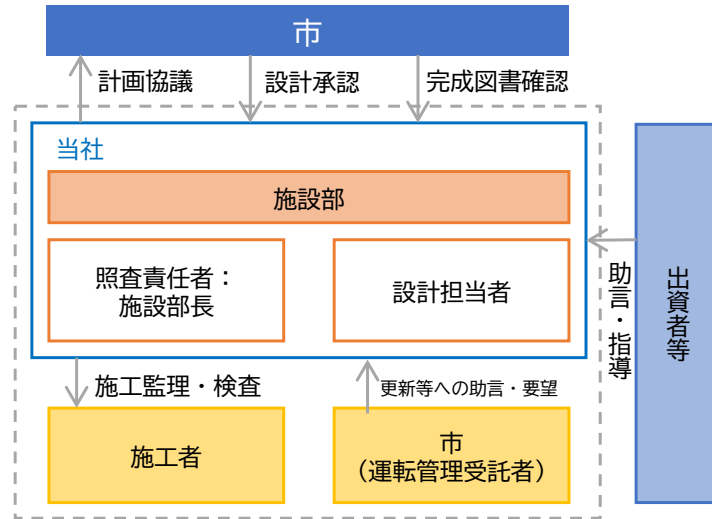
図表 I-11 2026（令和8）年度の主な業務スケジュール

| | 1Q | 2Q | 3Q | 4Q |
|--------------------------------|----|----|-----------|------------------|
| I 事業実施方針 | | | | |
| I-5 大阪工水アクセラレートフィールドの実施 | | | | |
| 技術分野・保有者の選定 | | | ※必要に応じて延長 | |
| 実証実験 | | | | |
| II 業務実施計画 | | | | |
| II-1施設管理計画 | | | | |
| 浄配水場施設の更新 | | | | |
| 桜宮計測設備（圧力計・水位計）の調査・設計 | | | | |
| 状態監視技術の活用 | | | | |
| 振動計・温度計の機動的運用による軸受診断 | | | | |
| 状態監視及び分析の継続（振動計・温度計） | | | | |
| 振動計・温度計によるデータ収集・蓄積 | | | | |
| データ分析・有効性評価 | | | | |
| 新たな状態監視技術の調査・導入検討 | | | | |
| 新たな状態監視技術の導入検討 | | | | |
| II-3 管路管理計画 | | | | |
| 管路管理の最適化 | | | | |
| 漏水確率AI予測の評価式策定・手法の選定 | | | | |
| 評価目標の設定 | | | | |
| 評価項目の設定重み付け | | | | |
| 評価式によるランク分け | | | | |
| 状態監視保全による地下漏水の検知 | | | | |
| 東成区、生野区、平野区管路での準備 | | | | |
| 東成区、生野区、平野区管路における探査の実施と初期評価 | | | | |
| 探査結果の詳細評価と課題抽出 | | | | |
| 実効性と有効性評価 | | | | |
| 実施フローの見直し | | | | |
| II-3-3 更新 | | | | |
| 更新業務の実施 | | | | |
| 【基本方針①】御幣島1丁目（設計） | | | | |
| 【基本方針①】千舟2丁目（設計） | | | | |
| 【基本方針①】大野2丁目（設計） | | | | |
| 【基本方針①】梅香3丁目（設計） | | | | |
| 【基本方針③】桜島2丁目（設計） | | | | |
| 〃（工事） | | | | |
| 【基本方針④】大野3丁目（設計） | | | | |
| 〃（工事） | | | | |
| 【基本方針④】瑞光2丁目（設計） | | | | |
| 支障移設関連業務の実施 | | | | |
| 【基本方針②】海老江8丁目 | | | | ※占用する道路設計が完了次第着手 |
| 【基本方針②】海老江6丁目（設計） | | | | |
| 〃（工事） | | | | |
| 【基本方針②】中津1丁目（設計） | | | | |
| 〃（工事） | | | | |
| 【基本方針②】柴島1丁目（設計） | | | | |
| 津守2丁目（工事） | | | | |
| 十八条1丁目（本移設） | | | | 調整中のため実施時期未確定 |
| 夢洲中1丁目 | | | | 調整中のため実施時期未確定 |
| 東淡路1丁目（設計） | | | | |
| 東淡路1丁目（工事） | | | | |
| 依頼に基づく移設 | | | | |
| II-4 お客さまサービス | | | | |
| II-4-1 工水需要を喚起する施策 | | | | |
| 幅広い業種・業態への積極的な営業の実施 | | | | |
| 新料金プランの確定 | | | | |
| 新料金プランの実施 | | | | |
| コンサルティングサービスの実施 | | | | |
| 給水収益等増加策 | | | | |
| 満足度調査の実施 | | | | |

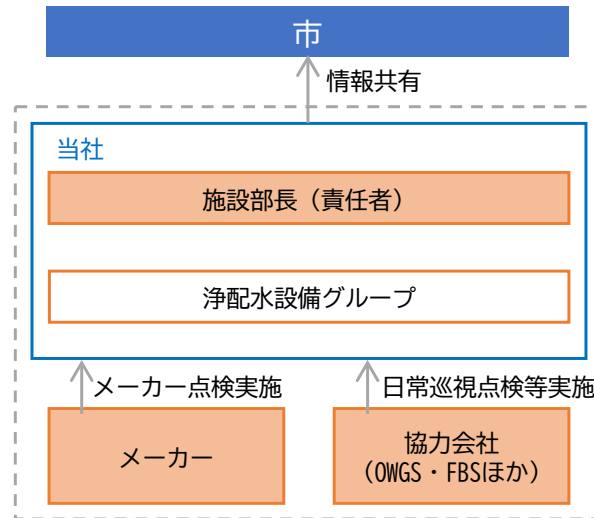
添付資料Ⅱ-1 施設管理計画

1. 施設管理の実施体制図

設計・施工と保守点検別の実施体制図を図表Ⅱ-1-1および図表Ⅱ-1-2に示します。



図表Ⅱ-1-1 設計・施工体制



図表Ⅱ-1-2 保守点検体制

2. 業務内容

ア) 施設整備方針

1) 更新等対象施設

- 本事業期間中に行う更新等の対象施設を図表Ⅱ-1-3に示します。2026（令和8）年度は、桜宮配水場計測設備（圧力計・水位計）の2027年度の更新等に向け、調査・設計を行う予定です。

図表Ⅱ-1-3 更新等対象設備

| 機場 | 設備 | 数量 | 更新予定年度 |
|--------------------|--------------------------|----|---------------------------------|
| 桜宮配水場 | 計測設備（流量計） | 1式 | 2023(R5)済 |
| | 計測設備（圧力計・水位計） | 1式 | 2027(R9) |
| | 監視制御設備 | 1式 | 調整中 |
| | 電源設備 （無停電電源装置・直流電源装置） | 1台 | 2025(R7)済 |
| 工水御幣島局 ※配水テレメータ | 計測設備（圧力計） | 1式 | 2028(R10)以降 ※管路更新事業と時期の整合を図る |
| 鶴見配水場 | 高圧引き込み設備 | 1式 | 2022(R4)済 |
| | 電源設備 （無停電電源装置・直流電源装置） | 1台 | 2025(R7)済 |

※更新年度は今後の施設稼働状況や点検等の結果を勘案し変更する場合がある

2) 更新等スケジュール

- 保守点検の状況を踏まえて運転管理への影響やお客さまへの配水の影響、重要度を考慮し、更新等の必要性について検討します。
- 桜宮配水場の監視制御設備更新時期は、大阪市浄配水施設監視制御設備整備事業など関連する取組と調整して計画します。

イ) 維持管理方針

- 浄配水施設の維持管理方針を図表Ⅱ-1-4に示します。

- 維持管理業務の内容とスケジュールを図表Ⅱ-1-5に示します。
- 点検計画を毎月作成し、市および関係先と情報共有します。
- 2026（令和8）年度は、凝集沈澱池（2号）の清掃を実施する予定です。
- 状態監視保全技術のさらなる活用として、振動計・温度計の機動的運用による軸受診断を行います。状態監視及び分析を継続するほか、新たな状態監視技術について、2025（令和7）年度の調査結果を踏まえて、実設備への導入に向けた検討を行います。
- 点検整備・修繕等の2027（令和9）年度の予算計画は、2026（令和8）年度の下半期に作成し、翌年度に備えます。

図表Ⅱ-1-4 施設維持管理方針

| | |
|-------------------|--|
| 1. 土木構造物の保守点検 | 池清掃等にあわせて点検・修繕を実施 |
| 2. 電気・機械設備の保守点検 | 大阪市水道局電気・機械設備点検整備基準、自家用電気工作物保安規程に沿って保守点検を実施 |
| 3. 建築物・建築設備の保守点検 | 日常巡視点検のほか、市の構造物点検を引き継いで実施 消防法等関係法令に基づく法定点検を実施 |
| 4. 沈砂池・凝集沈澱池の清掃 | 市で実施していた頻度を引き継ぎ、浄水場内作業と調整を図り実施 |
| 5. 桜宮配水場、鶴見配水場の保安 | 機械警備業務を専門業者へ委託して実施 |
| 6. 状態監視 | 桜宮配水場配水ポンプに振動計を設置完了（実施保証施策） 桜宮・鶴見に設置した振動計・温度計などを活用し、状態監視保全に向けてデータ収集・分析評価 新たな状態監視技術の調査・導入検討 |
| 7. 修繕 | 保守点検状況を踏まえて修繕を実施 |
| 8. 維持管理データの記録 | 維持管理データベース（一元的なデータ管理環境を構築済）に、点検記録、修繕等作業記録を蓄積 市との情報共有環境（整備済）を活用して、維持管理データを共有 |

図表Ⅱ-1-5 維持管理業務内容とスケジュール

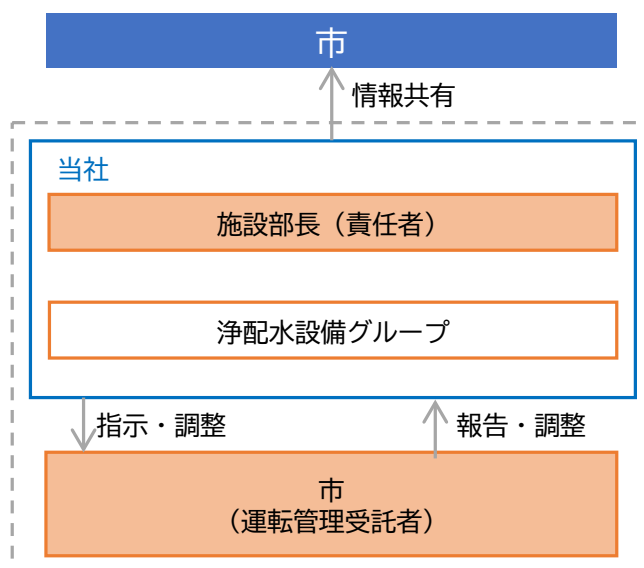
| 項目 | 業務内容 | 2026年度スケジュール | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------|---|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|------|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| 保守点検 | 土木施設 | 日常巡視点検 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 構造物点検 ※池清掃時 | | | | | | | | | | | | | |
| | 電気・機械設備 | 日常巡視点検 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 保安規程点検（月次/年次） メーカー点検 ※随時 | | | | | | | | | | | | | |
| | 建築物・建築設備 | 日常巡視点検 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 湖防設備(2回/年)、空調設備(1回/四半期)、浄化槽(1回/年)法定点検 | | | | | | | | | | | | | |
| | 池清掃 | 凝集沈澱池清掃（1回/3年） 沈砂池清掃（1回/4年）※2028年度予定 | | | | | | | | | | | | | ※2号池 |
| 鶴見・桜宮配水場の保安 | 機械警備 | | | | | | | | | | | | | | |
| 状態監視保全 | 状態監視装置によるデータ収集・分析・評価 | | | | | | | | | | | | | ※評価 | |
| | 予算計画策定 | | | | | | | | | | | | | | |
| 修繕 | 修繕 | 設備優先度を勘案して適宜修繕 | | | | | | | | | | | | | |
| | 維持管理データ | 維持管理データベースの運用 維持管理データの記録・蓄積 | | | | | | | | | | | | | |

添付資料Ⅱ-2 運転管理計画

Ⅱ-2 運転管理計画

1. 運転管理の実施体制図

運転管理の実施体制を図表Ⅱ-2-1に示します。



図表Ⅱ-2-1 運転管理体制

2. 業務内容

運転管理・水質管理業務は市に委託し、当社が発注者として履行状況をモニタリングして、適正に運転管理を行います。

運転管理の状況について市と当社で情報共有することにより、効率的に浄配水施設を管理します。

ア) 運転管理方針

- 年間の配水計画を作成し、原水の水質に応じて浄水処理を行うとともに、計画配水量に基づき安定的に配水場等を運転するなど、配水運用を行います。
 - 以下の業務を実施します。
 - 年間配水計画の作成
 - 東淀川浄水場の日常点検
 - 取水口・沈砂池・凝集沈澱池の運転管理
 - 薬品類の管理
 - 配水量、配水圧力の管理
- など

イ) 水質管理方針

- 浄水場の水質については、図表Ⅱ-2-2に基づき、連続計器により原水と供給水の水質を測定し、処理効果を確認します。
- 原水、供給水の水質については、図表Ⅱ-2-3に記載する項目、頻度、方法により水質を測定します。

図表Ⅱ-2-2 目標値

| 項目 | 単位 | 原水 | | 供給水 |
|--------------|-------|---------|----------------|--------|
| | | 適正範囲 | 逸脱時の対応 | 目標値 |
| 濁度 | 度 | 20 未満 | 凝集剤の増量にて調整 | 0.5 未満 |
| 水素イオン濃度(pH値) | - | 6.5~8.0 | アルカリ剤にて調整 | 7.0 前後 |
| 電気伝導率 | μS/cm | 390 未満* | 取水停止を含め対策検討 | - |
| アルカリ度 | mg/L | 75 未満 | 変動時は水素イオン濃度に注意 | - |

注) 測定値は、1日平均値とする。 * 上水における適正範囲を参考とする。

図表Ⅱ-2-3 原水及び供給水の水質測定項目

| 項目 | 単位 | 測定頻度 (原水) | 測定頻度 (供給水) | 供給水質 標準値 | 測定方法 |
|---------------|-------|--------------|---------------|-------------|-------------------------|
| 濁度 | 度 | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | 20 以下 | 比濁法及び連続計器 |
| 水素イオン濃度 | - | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | 6.5~8.0 | ガラス電極法及び連続計器 |
| アルカリ度 | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 75 以下 | 滴定法 |
| 硬度 | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 120 以下 | 滴定法 |
| 蒸発残留物 | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 250 以下 | 重量法 |
| 塩化物イオン | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 80 以下 | イオンクロマトグラフ法 |
| 鉄 | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 0.3 以下 | フーリス-原子吸光度法 ICP-MS 法 |
| マンガン | mg/L | 1 月 1 回 | 1 月 1 回 | 0.2 以下 | フーリス-原子吸光度法 ICP-MS 法 |
| 気温 | ℃ | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | - | - |
| 水温 | ℃ | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | - | - |
| 色度 | 度 | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | - | 比色法 |
| 電気伝導率 | μS/cm | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | - | 電気伝導率計を用いる |
| 過マンガン酸カリウム消費量 | mg/L | 営業日 1 回 | 営業日 1 回 | - | 滴定法 |

注1) 供給水質標準値は、「工業用水道 維持管理指針 2015年版 (一般社団法人 日本工業用水協会)」を参考とする。

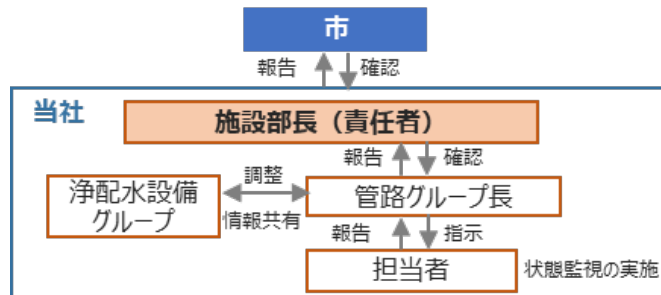
注2) 測定方法は変更される場合がある。

注3) 下線は、「工業用水道事業法施行令(昭和33年政令第291号)」において、水質の測定とその結果の記録が義務付けられている項目を示す。

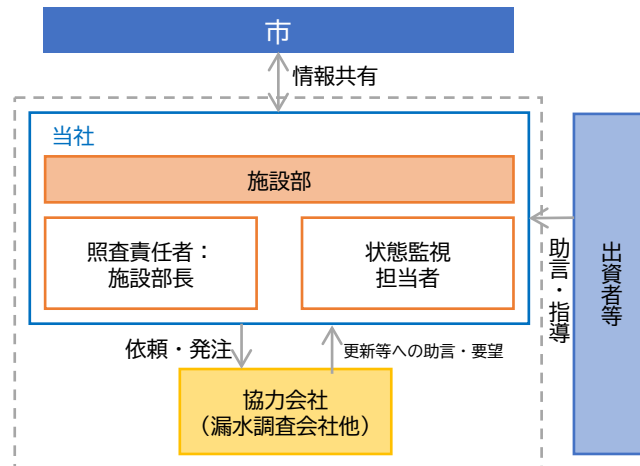
添付資料Ⅱ-3 管路管理計画

1. 管路管理の実施体制図

管路管理の実施体制図を図表Ⅱ-3-1および図表Ⅱ-3-2に示します。



図表Ⅱ-3-1 設計・施工体制



図表Ⅱ-3-2 状態監視保全体制

2. 業務内容

ア) 管路管理方針

1) 長寿命化（管路）

- 状態監視保全と管路管理の最適化を全面運用することにより、大規模漏水を発生させない。

2) 管路更新の方針

- 要求水準書に定められた更新対象と大規模漏水リスク評価及び状態監視保全の結果に基づき下記管路更新の基本方針に従い更新を実施します（図表Ⅱ-3-3参照）。

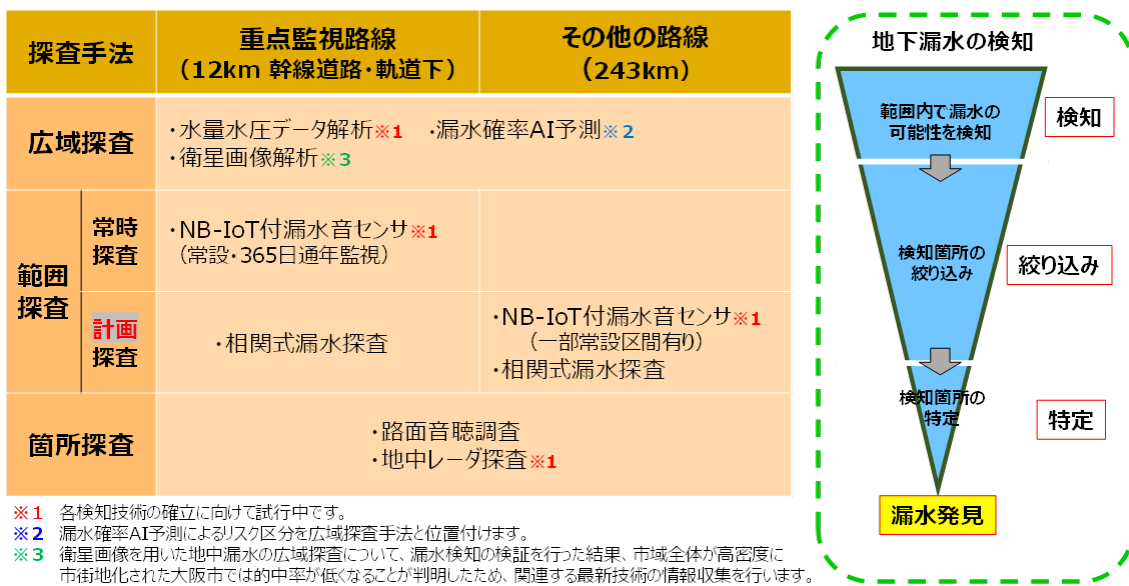
図表Ⅱ-3-3 路線選定の考え方と更新対象管路

- 【基本方針①】 更新対象管路「御幣島1丁目」「千舟2丁目」「大野2丁目」及び「梅香3丁目」は、必須更新路線である。
- 【基本方針②】 「海老江8丁目」「海老江6丁目」「中津1丁目」「柴島1丁目」は、移設または復元が必要な管路である。
- 【基本方針③】 大規模漏水リスク低減の上で、維持管理上最も注意を要する老朽化路線（1路線）を第一事例として抽出。その目的は、当該更新工事を通して各種データを取得し、管路諸元と健全性を紐付ける知見の高度化である。これにより状態監視保全の精度を向上させ、基本方針④の路線にフィードバックし、より精度高く実施する事をめざす。対象路線は「桜島2丁目」とする。
- 【基本方針④】 導入する状態監視保全のモニタリング結果に基づき、更新対象路線とみなされた場合は、市と協議の上、その管路状態及び周辺環境に応じてタイムリーに更新工事を行う。対象路線は「大野3丁目」、「瑞光2丁目」とする。

イ) 長寿命化

1) 状態監視保全

- 状態監視保全の構成を図表Ⅱ-3-4に示します。
- 状態監視保全の構成は、広域探査、範囲探査、箇所探査からなり、漏水範囲の絞り込みによって地下漏水を検知します。探査区分毎に複数の探査技術があり、重点監視路線・その他路線への運用フローは定まっていないため、第2期中期事業期間で運用フローを構築します。
- 2026（令和8）年度は、2025（令和7）年度に構築・見直した漏水検知の運用フローを試行します。
- 衛星画像を用いた地中漏水の広域探査について、漏水検知の検証を行った結果、市域全体が高密度に市街地化された大阪市では的中率が低くなることが判明したため、関連する最新技術の情報収集を行います。



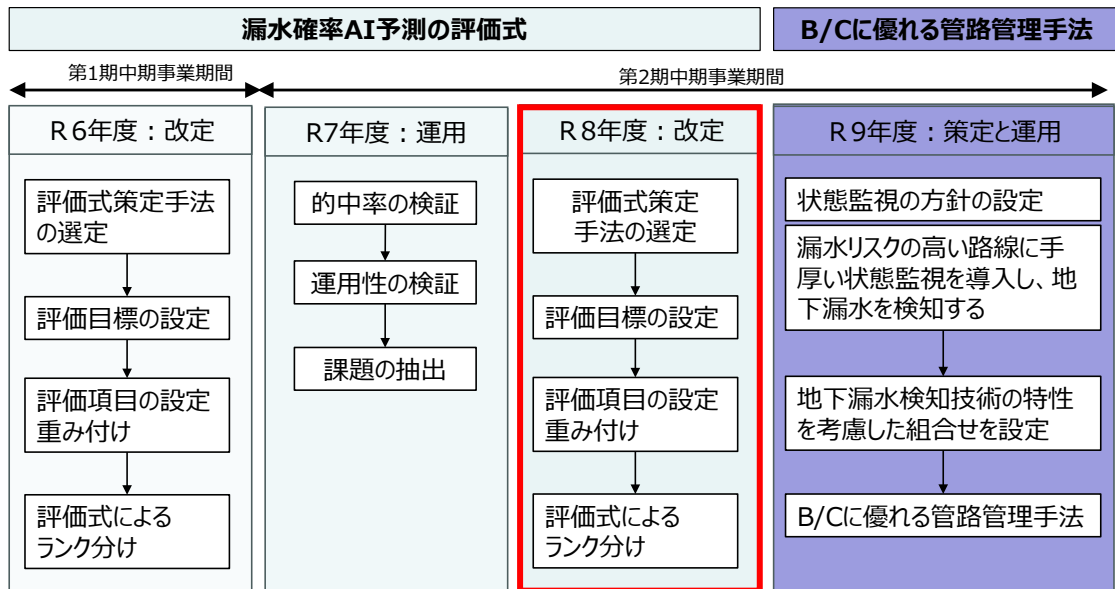
図表Ⅱ-3-4 管路状態監視保全の構成

(※小型ボーリング：これまで記載していた小型ボーリングは、舗装本復旧が必要となるため、試掘を行う方が良いと判断したため、今後は基本的に実施しない方針。)

2) 管路管理の最適化

- 管路管理の最適化として実施する内容を図表Ⅱ-3-5に示します。
- 漏水確率AI予測の評価式的的中率向上を目指し、改定を継続します。
- 漏水確率AI予測の評価式的的中率向上を達成したのち、状態監視保全と一体的に運用することで、B/C^{*}に優れる管路管理の最適化を実現します。
- 2026（令和8）年度は、漏水確率AI予測の評価式を改定し、評価目標の設定と評価式によるランク分けを実施します。

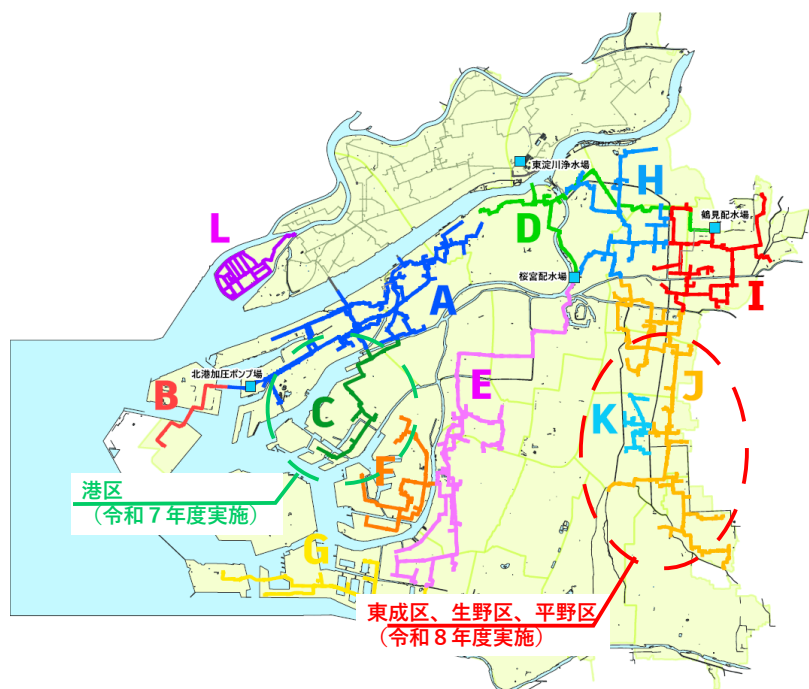
※費用便益比（B/C：Benefit/Cost）



図表Ⅱ-3-5 管路状態監視保全の構成

3) 地下漏水検知の取り組み

- 地下漏水検知の取組について図表Ⅱ-3-6にイメージを示します。
- 漏水音センサ、水量水圧データ解析等を組合せた状態監視保全を実施することで、地下漏水を検知し漏水リスクを最小化する運用を行います。2025年7月5日に東淀川区で発生した大規模漏水を受け、漏水音センサによる検知精度を高め、漏水を未然に防ぐ取り組みを強化します。具体的には、漏水音センサから得られる「音圧ヒストグラム」データを活用し、漏水特有の「統計的指数」を活用した高精度の漏水判定ロジックを確立することを目指した、共同研究を実施し、その実用性と有効性の評価を行います。
- 水量水圧データ解析による漏水検知（広域探査）では、東成区、生野区、平野区で地下漏水検知を実施します。



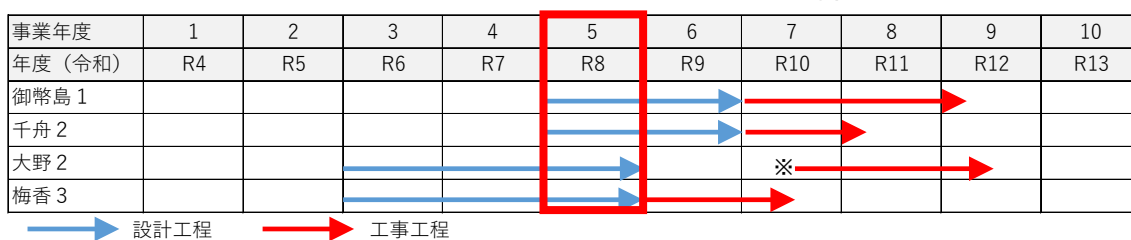
図表Ⅱ-3-6 状態監視保全による地下漏水の検知の試行（東成区、生野区、平野区で実施）

ウ) 更新

1) 管路の更新（基本方針①）

- 2026（令和8）年度に予定される更新工事は下記のとおりです。
- 御幣島1丁目、千舟2丁目は設計に着手します。
- 大野2丁目は、引き続き設計します。
- 梅香3丁目は、引き続き設計します。

図表Ⅱ-3-7 更新工事スケジュール（基本方針①）



※大野2の施工は大野3の施工完了後に実施

2) 移設または復元が必要な管路の更新（基本方針②）

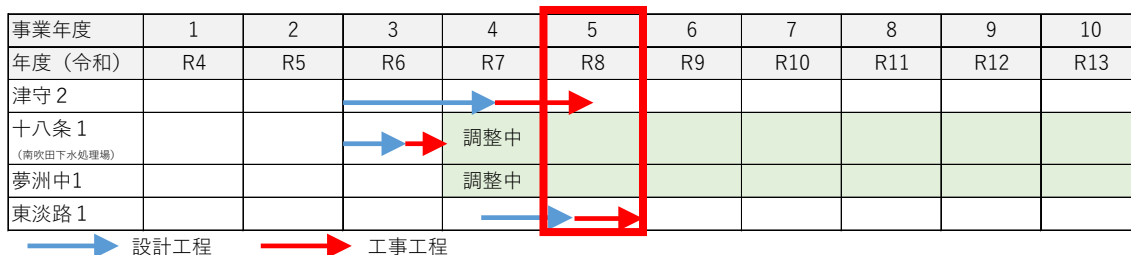
- 2026（令和8）年度に予定される基本方針②に該当する移設または復元工事は下記のとおりです。
- 海老江8丁目の移設（復元）工事は、占用する道路設計が完了次第、設計に着手します。
- 海老江6丁目の移設（復元）工事は、設計が完了次第、工事に着手します。
- 中津1丁目復元は、設計が完了次第、工事に着手します。

図表Ⅱ-3-8 移設（復元）工事スケジュール（基本方針②）



- 本事業期間における基本方針②以外の支障移設は下記のとおりです。
- 津守2丁目は2025（令和7）年度より工事に着手しており、引き続き施工します。
- 十八条1丁目（南吹田下水処理場内）は、2024（令和6）年度に仮移設工事が完了し、引き続き本移設工事の設計・施工に向け調整を行います。
- 夢洲中1丁目は、昨年度に引き続き本移設工事の設計・施工に向け調整を行います。
- 東淡路1丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。

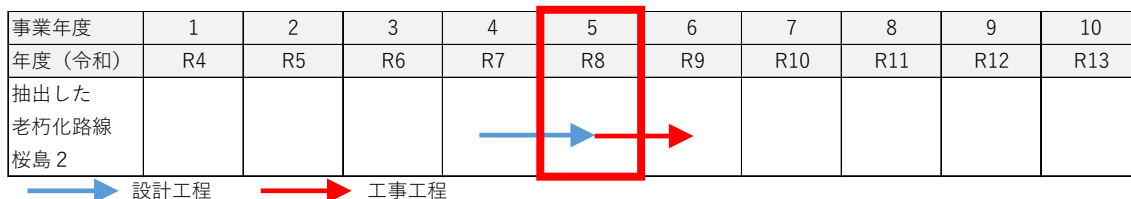
図表Ⅱ-3-9 その他の移設（復元）工事スケジュール（基本方針②）



3) 大規模漏水リスク評価により当社が選定した老朽化路線の管路の更新（基本方針③）

- 当社が選定した老朽化路線（桜島 2 丁目）は、管路更新の設計が完了次第、工事に着手します。

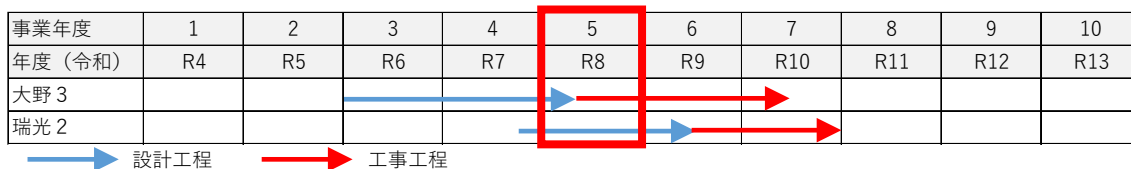
図表 II -3-10 更新工事スケジュール（基本方針③）



4) 状態監視保全のモニタリング結果に基づき更新対象となる管路の更新（基本方針④）

- 大野 3 丁目は、設計が完了次第、工事に着手します。
- 2025年7月に瑞光 2 丁目で発生した大規模漏水を受け、状態監視保全のモニタリング結果に基づいた更新対象として、設計に着手します。なお、設計に係る関係機関との協議によっては工事着手を早めます。
- 本事業期間中に想定している対象路線の総延長推定は、図表 II -3-12のとおりです。

図表 II -3-11 更新工事スケジュール（基本方針④）



図表 II -3-12 対象路線（管路）の総延長推定

| 管種 | 口径 (mm) | 延長 (m) |
|---------------------|---------|--------------|
| FA | 75 | 30 |
| FA | 100 | 20 |
| FA | 125 | 30 |
| FA、FC | 150 | 60 |
| FA | 200 | 10 |
| FA | 250 | 110 |
| FA、FC | 300 | 1,430 |
| FA | 350 | 620 |
| FA | 400 | 110 |
| FA | 450 | 110 |
| FA | 500 | 2,170 |
| FA | 600 | 890 |
| FA | 800 | 70 |
| 想定している事業量の合計 | | 5,660 |

工 末端管路の撤去

- 末端管路については、近傍での上水道の管路工事や他企業体工事の実施などに伴い、末端管路を合理的に撤去可能な条件が整った場合や、道路陥没などの事故リスクを回避するために撤去が必要となった場合は、市と協議し、市の予算の範囲内を基本として、撤去の検討を行います。

3. 管路の維持保全

要求水準書第4—3（3）に従い、「管路維持保全の実施手順書」に基づき、業務を行います。

- 2026（令和8）年度に実施する計画的な点検・調査業務の実施スケジュールについては図表Ⅱ-3-13のとおりです。

図表Ⅱ-3-13 維持管理業務内容とスケジュール

| 項目 | 業務内容 | 数量 | 単位 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|---------------|------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 幹線調査（600mm以上） | 毎年度1回実施 | 92 | km | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 弁栓類調査 | 循環年数は口径による | 166 | 基 | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 水管橋点検 | 毎年度1回実施 | 65 | 箇所 | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 共同溝内管路巡視点検 | 毎年度1回実施 | 2 | 箇所 | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| 管路用地巡視点検 | 毎年度1回実施 | 10 | 箇所 | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |

4. 給水施設・水道メータに関する業務

- お客さまセンターから引き継いだ給水施設的设计・施工・撤去、メータの取替、誤接合防止に係る点検業務等を行います。
- 利用者からの水道メータ機器等に対する疑義申し入れがあった場合は、現地検針等による確認やメータ機器の作動確認を実施します。
- 図表Ⅱ-3-14に示すメータ取替計画に従って、お客さまセンターが利用者との日程調整したうえで取替業務を実施します。

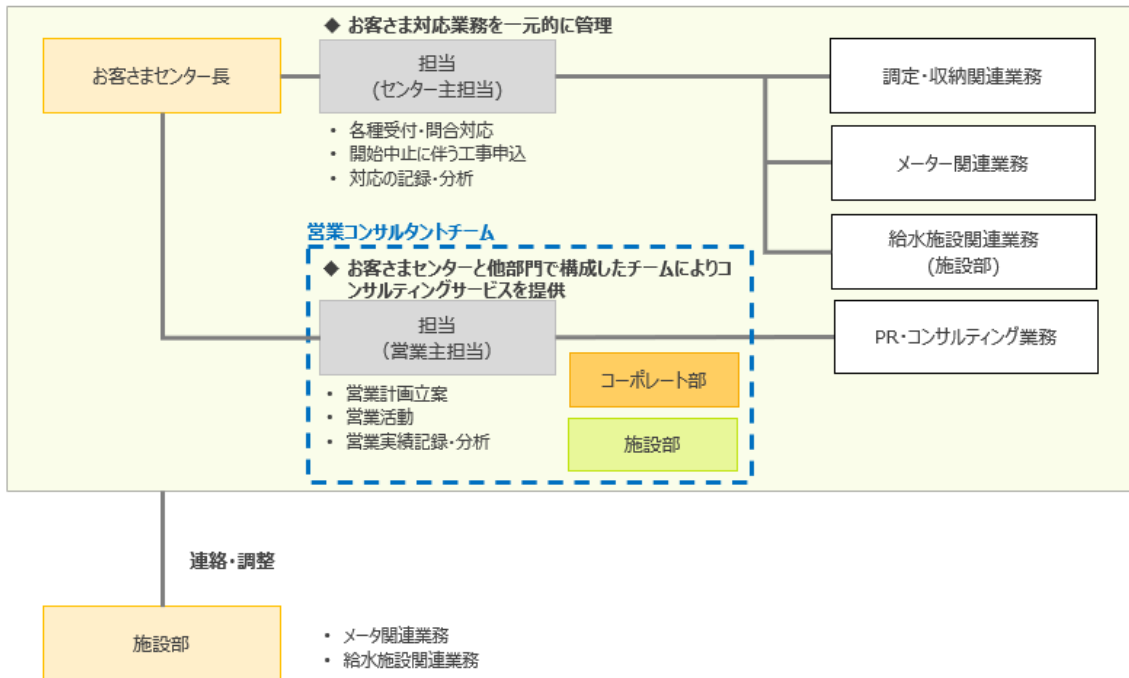
図表Ⅱ-3-14 2026（令和8）年度メータ取替計画

| 口径 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 40 | 2 | 2 | | | | | 1 | | 2 | | | | 7 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | | | 1 | 1 | 2 | | | | 22 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 2 | | | | 1 | 1 | 1 | | | 19 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | | | | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 150 | | | | | 2 | | 1 | 3 | 4 | | | | 10 |
| 200 | | | | | | | 4 | | | | | | 4 |
| 250 | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 300 | | | | 3 | | | 2 | | | | | | 5 |
| 合計 | 15 | 15 | 11 | 9 | 2 | 0 | 11 | 5 | 11 | 1 | 0 | 0 | 80 |

添付資料Ⅱ-4 お客様サービス

1. お客さまセンターの実施体制図

・お客さまセンターの実施体制図は図表 II -4-1に示すとおりです。



図表 II -4- 1 お客さまサービスの実施体制

2. 業務内容

・要求水準書第5- 3に従い、2026（令和8）年度は以下の業務を実施します。

- (1) 給水収益や新たな収入源の確保
- (2) 各種受付・問合せ対応
- (3) 水道メータ点検
- (4) 利用料金の収納
- (5) 利用者情報のシステムによる管理
- (6) 情報発信
- (7) 利用者とのコミュニケーション

3. 実施方針

・2026（令和8）年度におけるお客さまセンターの実施方針および業務内容は、図表Ⅱ-4-2と図表Ⅱ-4-3に示すとおりです。

| | |
|---------|---|
| 新料金プラン | <ul style="list-style-type: none"> 実績増加水量割引（現行料金プランとの選択制） 2024（令和6）年度より新料金プランを実施、継続 |
| 詳細 | <ul style="list-style-type: none"> 当年度の実使用水量累計値が、基準実使用水量（2026（令和8）年度の場合は、2025（令和7）年度の実使用水量のこと）の1.1倍を超過した場合、翌月から年度末までの給水料から超過水量単価を10%割引くプラン 新料金プランを選択する条件として、利用者は当社の実施するアンケート、ヒアリング、現地調査などの協力、および当社が実施するコンサルティングサービスを受けることを了承すること 2022（令和4）年度に実施したアンケート、2023（令和5）年度に実施した試験料金プランを選択したお客さまへのヒアリングおよび実際の使用水量への影響をもとに効果を測定し、2024（令和6）年度から新料金プランを実施、2026（令和8）年度についても継続 |
| 新規開始支援策 | <ul style="list-style-type: none"> 新規開始支援策により、新規の利用者が工水利用を開始するときの負担を低減 |
| 詳細 | <ul style="list-style-type: none"> 工事費用支援サービスは、給水開始月から12ヶ月間の給水料の合計が一定額を超えた利用者に、工事費用の一部を当社が負担するサービス 工事費用分割払いサービスは、従来の全額前納から、工事費用の半分を工事着工前、残りを竣工引渡し時に精算できるサービス 2025（令和7）年度までの支援策の活用状況を鑑み、利用者へのヒアリング等の結果を踏まえ、引き続き制度の見直しや新たな支援策の検討を実施 |
| 営業・広報活動 | <ul style="list-style-type: none"> お客さまセンターを中心とし、新たな料金プランや新規開始支援策について既存・新規のお客さまにPR・コンサルティングを実施 新規利用者への営業については、これまでとは違う切り口からターゲットを拡大し、客先訪問するなど積極的な営業を実施（地下水や河川水を利用する施設、新規着工事務所等） 既存の利用者に対しては、ニュースレター（工水通信）で他の企業での工業用水の用途を紹介するなど、既存の用途に留まらず新たな用途での工業用水利用を促進 潜在的な需要家に対しては、これまでの営業活動の結果を踏まえ、工業用水道の魅力（コスト、環境負荷等）をわかりやすく発信する広告を企画・実施 |

図表Ⅱ-4-2 工水需要を喚起する施策

| | |
|------------------|--|
| 利用料金の収納 | <ul style="list-style-type: none"> 点検情報に基づく利用料金の算定と請求書の送付 納付方法として、口座振替（自動引落し）と銀行口座振込を用意 請求書は納付期日（毎月26日）の10日前までに送付 個人情報保護の取組として、複数チェックによる請求書の誤封入の防止策を実施 |
| 利用者情報の管理 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者情報セキュリティ責任者が利用者情報の管理を統括 各種システムの監視を徹底するとともに、操作権限者・アカウント管理、および外部記憶媒体の接続に関する管理を厳格に実施 |
| 各種受付・問合せ対応 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの様々な相談・問合せの窓口等を一本化し、お客さまセンターで対応 平日9時から18時までの対応を基本とし、緊急の連絡や問合せにも24時間365日の随時受付・対応を実施 HPのお問合せフォームからのお客さまの意見・連絡等の受付も実施 管路更新等に伴う断通水作業等については、お客さまセンターが利用者と綿密に日程調整を行い、広報および作業前後の問合せを含むアフターフォローを一元的に実施 |
| お客さま満足度の向上 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の満足度の向上を目的に設置された「お客さま満足度向上委員会」において、利便性向上施策に関する精査、助言、および必要な指示等を実施 お客さま満足度調査を年1回実施（毎年2月予定）し、その結果をHP上で公表 |
| 利用者への情報発信 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の問合せ対応および工業用水道事業への理解醸成を目的として、HPやニュースレター（工水通信）を活用した積極的な情報発信 工業用水の断水等に関する啓発活動として、受水槽の設置や塩素除去装置の設置を推奨するなど、断水時の具体的な対応策に関する情報を発信 年1回、当社事業報告書を利用者に発信 |
| 誤接合防止への取組 | <ul style="list-style-type: none"> お客さまセンターは、立会、立入検査といった現地での確認のための連絡および日程調整を実施 |
| 水道メータの管理 | <ul style="list-style-type: none"> 施設部はメータの設置、撤去、取替、管理等を実施 メータ取替時はお客さまセンターが利用者との日程調整を十分にを行い、問合せを含む取替後のアフターフォローを一元的に実施 |
| 工水利用申込者へのフォローアップ | <ul style="list-style-type: none"> 工水利用を検討したい方からの申込みを受け、料金や利用条件等を説明 お客さまセンターと施設部が連携し、詳細な検討結果や水量条件等を申込者に説明 お客さまセンターは、申込者に対し、給水施設工事等に関する連絡および日程調整を実施し、施設部は給水施設工事やメータ設置を実施 |
| 重要取組案件の推進 | <ul style="list-style-type: none"> 2025（令和7）年度に策定した「重要取組案件推進要綱」に基づき、給水収益への貢献度が高い給水施設工事案件を「重要取組案件」と位置づけ、設計委託を含めた戦略的なリソース投入により、早期の給水開始を実現 |

図表Ⅱ-4-3 お客さまセンター業務内容