

# 大阪市工業用水道特定運営事業等

## 2025年度事業計画書

令和7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

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	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	5
II-4-1	工水需要を喚起する施策	5
II-4-2	お客さまサービス	6
III	事業収支計画	7
III-1	収入の計画	7
III-2	費用の計画	7
III-3	資金調達の考え方	7
IV	セルフモニタリング	8
IV-1	セルフモニタリングの実施体制	8
IV-2	セルフモニタリングの実施方法	8
V	任意事業	8
	添付資料 I 実施体制	9
	添付資料 II-1 施設管理計画	18
	添付資料 II-2 運転管理計画	22
	添付資料 II-3 管路管理計画	25
	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2025（令和7）年度の事業計画を示すものです。
- なお、2025（令和7）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1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
- 2025（令和7）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

- 2025（R7）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。
- 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

- 2025（令和7）年度の浄配水施設の更新工事としては、2024（令和6）年度から継続して、鶴見配水場の電源設備（無停電電源装置・直流電源装置）を更新し、2025（令和7）年度に運用を開始します。また、桜宮配水場の無停電電源装置・直流電源装置を更新します。
- 大阪市のこれまでの維持管理方針を引継ぎ、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、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の調査を行います。
- 維持管理データベースとして、360°カメラによる空間情報データベース、スマートフォンを活用した写真データベースを運用し、またWEBカメラ等を活用して、効率的に維持管理を行います。
- 2025（令和7）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。
- 2025（令和7）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。

- 2025（令和7）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。
- 管の劣化調査に加え、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。
- 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

- 2025（令和7）年度の管路の更新工事については、梅香3丁目の設計、大野2丁目の設計を行う予定です。
- 移設（復元）工事については、海老江8丁目、海老江6丁目および中津1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・施工に取り掛かります。
- 中津1丁目は、引き続き設計を行い、工事に着手します。
- 中津1丁目のうち、歩道橋付近は昨年度から先行して施工しており、今年度も引き続き工事を行います。
- 津守2丁目は、設計完了後、今年度より工事に着手します。
- 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。なお、西淡路6丁目の下水道工事に伴う支障移設については、申請者が施工を実施するため、必要となる協議・手続きを行います。

### 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、管厚計測機等を活用したデジタル機器による映像確認といった点検方法を導入する等、市の実績以上の取組とし、確実・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、2023（令和5）年度に策定した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。当該プランを選択するには、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条件とします。
- また、給水収益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や新規建設事業所、建設工事等に対し、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行います。
- 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、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キャンペーンを企画・実施します。
- 不動産業者や設計事務所、施設管理会社等といったこれまでと違う幅広い業種・業態への営業アプローチも行い、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等、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 お客さまサービス

- 水道メータ点検は、基本的に市の従来の実施方法に準じ、確実性・安定性の高い手法を実現します。
- コーポレート部長が情報管理担当者兼利用者情報セキュリティ責任者、お客さまセンター長が副情報管理担当者として、引き続き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、様々な問合せ窓口を一本化し、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」に従って、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に引継ぎ、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、施設部とともに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いて、お客さまの工水利用を阻害しない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、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。
- 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（必要に応じて改善策含む）をHP上で公表します。
- 利用者からの問合せ等により発覚した、計量不審が疑われるメータについては、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には、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。
- 2025（令和7）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。
- 2025（令和7）年度の事業収支計画を添付資料Ⅲに示します。

#### 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合わせて運用するとともに、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

- 2025（令和7）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として、工事契約や出来高等を適切に管理する工務機能を担う職員を配置し、内部のチェック機能を向上させます。
- 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

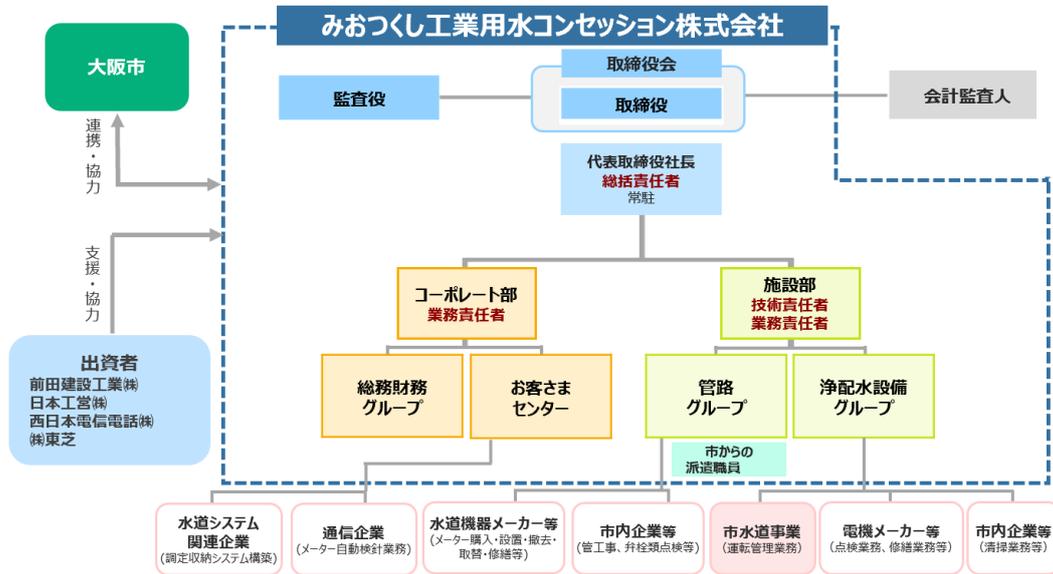
- 2025（令和7）年度においては、収益ポートフォリオの拡大として、任意事業の事業評価性を含めた検討を行います。

以上

## 添付資料 I 実施体制

# 1. 実施体制図

- 2025（令和7）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 2025（令和7）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。

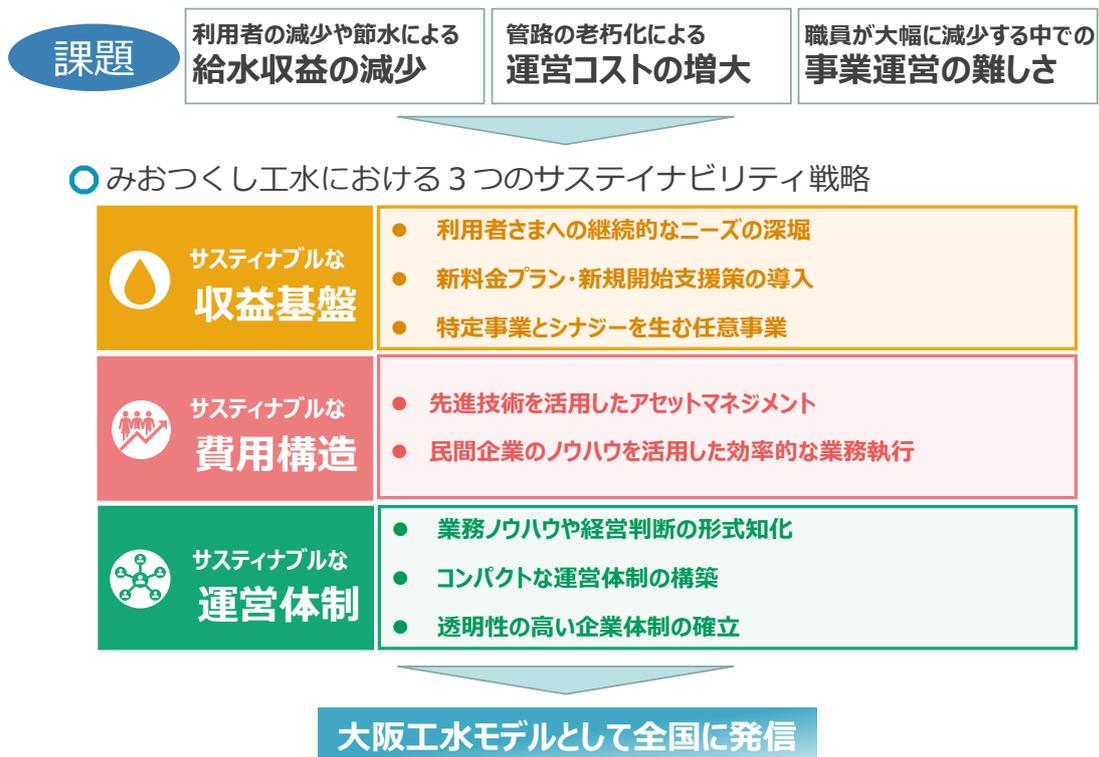


図表 I -2 利用者等からの連絡体制

## 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、本事業の重要目標化指標は、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

2025 年年度（令和 7 年度）は第 2 期中期事業期間の 1 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 年度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"> <li>・利用者との対話を通じた新料金プランの普及</li> <li>・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</li> <li>・新規開始支援策による利用者増加</li> <li>・任意事業の事業性評価と体制構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プル型を中心とした営業による収益増加</li> <li>・給水施設工事の適切なプロジェクト管理と重要取組案件の推進</li> <li>・お客さま満足度調査の平均点 3.8 以上を達成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工業用水道事業に適したプル型営業手法の確立</li> <li>・給水施設工事のプロジェクト管理の実現</li> <li>・お客さまサービスの維持・向上</li> </ul>
	費用構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漏水を事前に検知する状態監視保全技術の適用</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・設備故障による配水継続不能となる事態の発生防止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漏水リスク管理の導入と長寿命化の実現</li> <li>・大規模漏水の予防と対策費用の抑制</li> <li>・維持管理の最適化と CBM の適用</li> </ul>
	運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・株主企業、委託先企業との協業体制の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチタスクの実現による運営体制の強化</li> <li>・情報の一元管理とダッシュボード経営の運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT ツールや生成 AI を駆使した知識・経験の蓄積・共有</li> <li>・経営指標に基づいたデータによる合理的な経営判断</li> <li>・事業期間の取組の体系的整理と文書化</li> </ul>

## （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 R9 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 サステイ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イ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的中率を 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系（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 サステイ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<sup>※</sup>。

※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 <sup>※</sup>
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) 2025年度（令和7）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、2025 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 2025 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	給水需要の価格弾力性調査完了	・OAF による差の差の分析完了 ・アンケートの集計・考察完了	100%
	1-2	新料金の効果検証完了	・OAF による差の差の分析完了 ・アンケートの集計・考察完了	100%
	1-3	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

戦略	No	項目	管理項目	目標値
	1-4	給水収益増（新規）	広告きっかけの新規開始件数/全案件	5%
	1-5	お客さまサービスの維持・向上	翌営業日以内の応答率	100%
	1-6	収益ポートフォリオの拡大	任意事業の検討件数（事業性評価含む）	2件
費用構造	2-1	管路管理の最適化（管路）	漏水確率 AI 予測的中率検証と課題抽出	管路延長 100%
	2-2	状態監視保全による地下漏水の検知（管路）	実施フローの運用による状態監視保全の試行	港区管路での適用 （全管路延長の 20%）
	2-3	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、軸受故障で配水継続不能となる事象を防止	0件
	2-4	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調査	3件以上
運営体制	3-1	マルチタスクの実現	スキルアッププログラムの策定	1件
	3-2	生成 AI 活用による業務効率化の推進	生成 AI を活用する業務の抽出とプロトタイプの作成	2件
	3-3	ダッシュボード経営の実現	情報の一元管理のための Kintone 構築件数	5件

### 3. 2025年度（令和7年度）の予定業務量

2025（令和7）年度の予定業務量を図表 I -9に示します。

図表 I - 9 2025（令和7）年度の予定業務量

項目		単位	2025(令和7)年度
1	給水会社数	社	280
2	給水工場数	工場	348
3	給水量	m <sup>3</sup>	22,666,000
	一日最大給水量	m <sup>3</sup>	79,760
	一日平均給水量	m <sup>3</sup>	62,100
4	使用水量	m <sup>3</sup>	22,666,000

項目		単位	2025(令和7)年度
5	調定水量	m <sup>3</sup>	27,859,933
	責任使用水量	m <sup>3</sup>	16,455,044
	超過使用水量	m <sup>3</sup>	11,404,809
6	料金	円 (税込)	1,524,869,247
	給水料	円 (税込)	1,511,695,647
	メータ料	円 (税込)	13,173,600

#### 4. 2025年度（令和7年度）の研修及び訓練

2025（令和7）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 2025（令和7）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	通期	全従業員
	コンプライアンス研修	下半期	全従業員

## 5. 2025年度（令和7年度）の主要業務のスケジュール

2025（令和7）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。

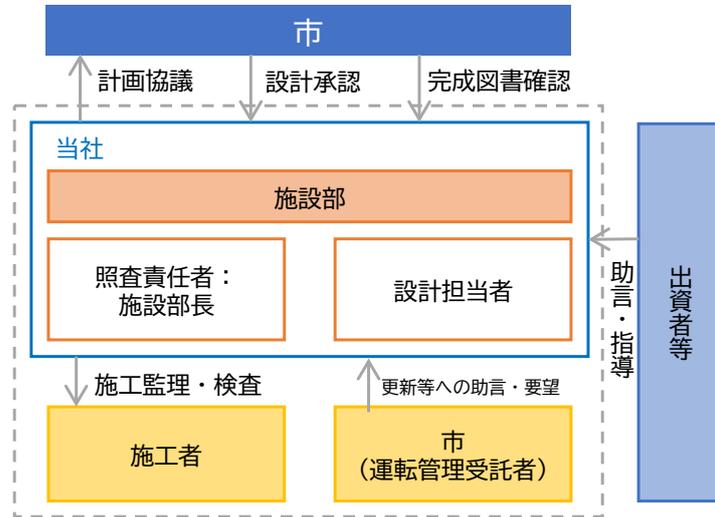
図表 I -11 2025（令和7）年度の主な業務スケジュール

	1Q	2Q	3Q	4Q
<b>I 事業実施方針</b>				
<b>I-5 大阪工水アクセラレートフィールドの実施</b>				
技術分野・保有者の選定			※必要に応じて延長	
実証実験				
<b>II 業務実施計画</b>				
<b>II-1施設管理計画</b>				
<b>浄配水場施設の更新</b>				
電源装置の更新（鶴見）				
電源装置の更新（桜宮）				
<b>状態監視技術の活用</b>				
振動計・温度計の機動的運用による軸受診断				
<b>状態監視及び分析の継続（振動計・温度計）</b>				
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				
<b>新たな状態監視技術の調査・導入検討</b>				
新たな状態監視技術の調査				
<b>II-3 管路管理計画</b>				
<b>管路管理の最適化</b>				
漏水確率AI予測的中率検証				
初期データ分析				
的中率検証結果の取りまとめ				
精度向上要因の分析と改善策、実行計画の立案				
<b>状態監視保全による地下漏水の検知</b>				
港区管路で広域探査・範囲探査・箇所探査の準備				
港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				
実施フローの見直し				
<b>II-3-3 更新</b>				
<b>更新業務の実施</b>				
梅香3丁目（設計）				
大野2丁目（設計）				
大野3丁目（設計）				
<b>支障移設関連業務の実施</b>				
海老江8丁目			※占用する道路設計が完了次第着手	
海老江6丁目			※占用する道路設計が完了次第着手	
中津1丁目				
中津歩道橋（施工）				
南吹田下水処理場（本移設）				
津守2丁目				
依頼に基づく移設				
<b>II-4 お客さまサービス</b>				
<b>II-4-1 工水需要を喚起する施策</b>				
幅広い業種・業態への積極的な営業の実施				
<b>新料金プランの確定</b>				
新料金プランの実施				
コンサルティングサービスの実施				
<b>給水収益等増加策</b>				
満足度調査の実施				

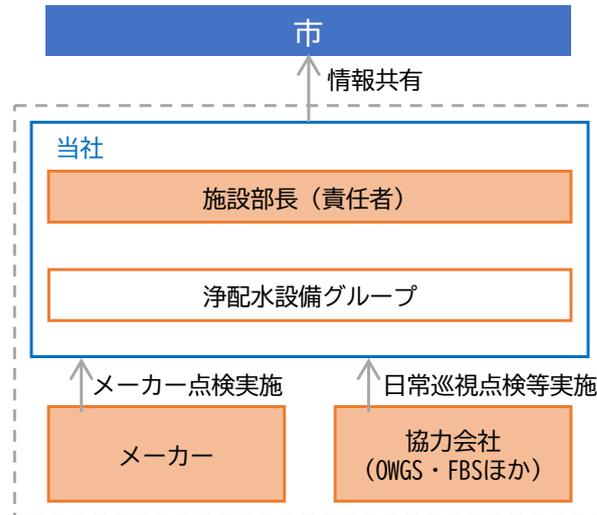
## 添付資料Ⅱ-1 施設管理計画

## 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。

図表Ⅱ-1-3 更新対象設備

機場	設備	数量	更新年度予定
桜宮配水場	計測設備（流量計）	2台	2023（R5）済
	計測設備（圧力計）	1台	2027(R9)
	計測設備（水位計）	4台	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	2024-2025(R6-R7)
工水御幣島局 ※配水テレメータ	計測設備（圧力計）	1台	2028(R10)以降
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	2023(R5)設計済 2024(R6)-2025(R7) 施工*

※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。
- 2024（令和6）年度から継続して、鶴見配水場の電源設備（無停電電源装置・直流電源装置）の更新を行います。  
\*基板製作に用いる部品の調達に遅延が発生したため、工事完了が2025(R7)となる見込み
- 2024（令和6）年度に実施した桜宮配水場の電源設備（無停電電源装置・直流電源装置）設計に引き続き、2024（令和6）から2025（令和7）年度にかけて更新工事を行います。
- 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みと調整して計画します。

3) 計画浄水量の見直し

- 計画浄水量は、浄水場の運転管理実績、今後の給水量見通しに基づいて年1回見直します。

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。
- 2025（令和7）年度は、凝集沈澱池（1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の調査・導入検討を行います。
- 点検整備・修繕等の2026（令和8）年度の予算計画は、2025（令和7）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

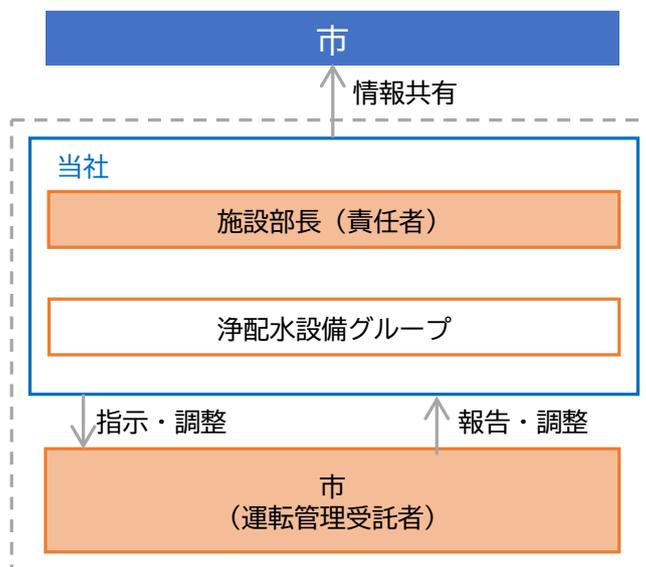
項目	業務内容	2025年度スケジュール												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
保守点検	土木施設	日常巡視点検												
		構造物点検 ※池清掃時												
	電気・機械設備	日常巡視点検												
		保安規程点検（月次/年次）												
		メーカー点検 ※随時												
	建築物・建築設備	日常巡視点検												
	池清掃	凝集沈澱池清掃（1回/3年）												
沈砂池清掃（1回/4年）※2028年度予定														
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												
修繕	予算計画策定													
	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・酸剤にて調整	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	フルムス-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	フルムス-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。

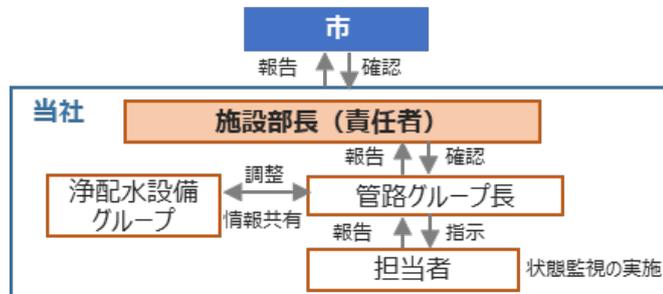
注 2) 測定方法は変更される場合がある。

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。

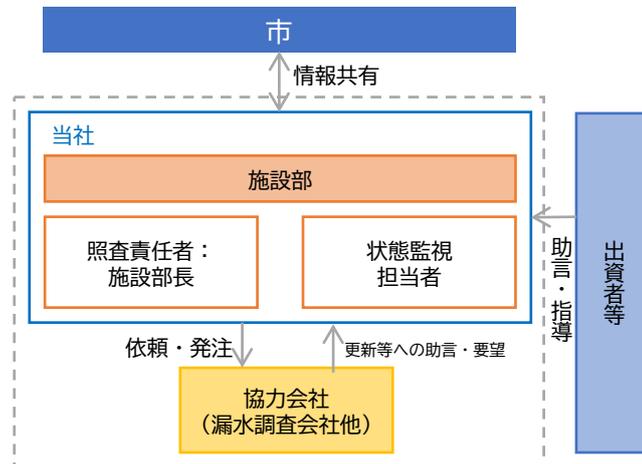
## 添付資料Ⅱ-3 管路管理計画

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。
- 港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します。

#### 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

- |  |
|--|
| <p>【基本方針①】 更新対象管路「大野2丁目」及び、「梅香3丁目」の2路線については、必須更新工事路線であり、今年度に設計を行う。</p> <p>【基本方針②】 移設または復元が必要な管路「海老江8丁目」「海老江6丁目」「中津1丁目」の3路線については、必須移設（復元）工事路線であり、関係機関を調整の上、着手する。</p> <p>【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：桜島2丁目）</p> <p>【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。（状態監視路線の結果に基づく更新路線）（対象路線：大野3丁目）</p> |
|--|

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。
- 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。

探査手法		重点監視路線 (12km 幹線道路・軌道下)	その他の路線 (243km)
広域探査		・水量水圧データ解析※1 ・衛星画像解析※3	・漏水確率AI予測※2
範囲探査	常時探査	・NB-IoT付漏水音センサ※1 (常設・365日通年監視)	
	計画探査	・相関式漏水探査	・NB-IoT付漏水音センサ※1 (一部常設区間有り) ・相関式漏水探査
箇所探査		・路面音聴調査 ・地中レーダ探査※1	

※1 各検知技術の確立に向けて試行中です。

※2 漏水確率AI予測によるリスク区分を広域探査手法と位置付けます。

※3 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。

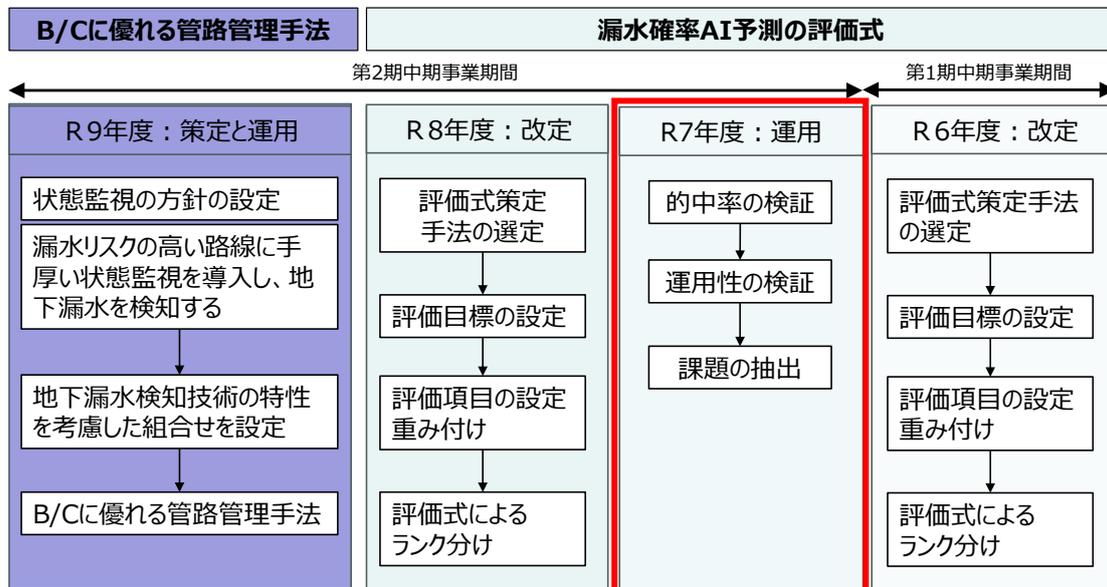
図Ⅱ-3-4 管路状態監視保全の構成

(※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、今後は基本的には実施しない方針。)

## 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予測の評価式的の中率向上を目指し、改定を継続します。
- 漏水確率AI予測の評価式的の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<sup>※</sup>に優れる管路管理の最適化を実現します。
- 2025（令和7）年度は、漏水確率AI予測の評価式的の中率検証について、管路延長100%を対象に実施します。

※費用便益比（B/C：Benefit／Cost）

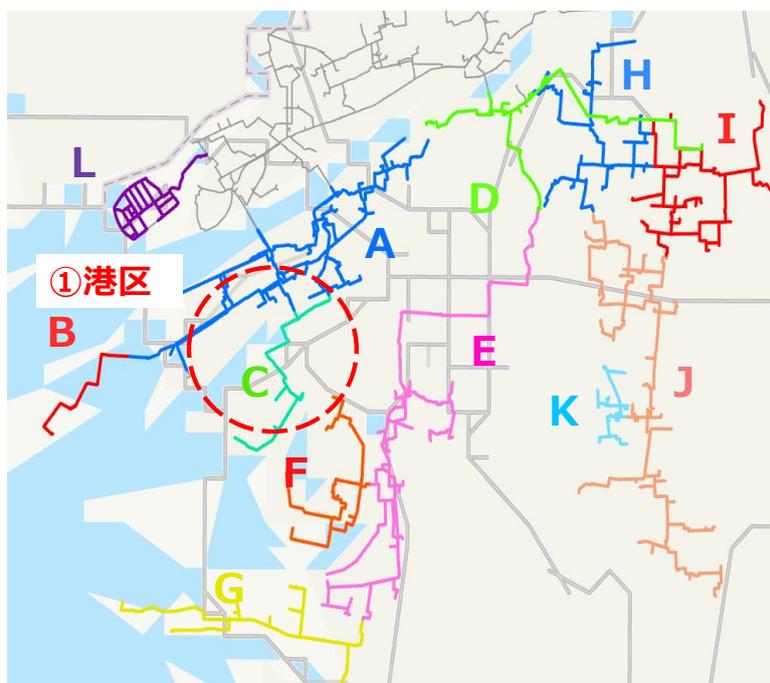


図Ⅱ-3-5 管路状態監視保全の構成

### 3) 地下漏水検知の取り組み

- 地下漏水検知の取組みについて図表Ⅱ-3-6にイメージを示します。
- 漏水音センサ、流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。
- 地下漏水検知を実現するため、港区で状態監視保全を試行し、課題抽出、対応策検討（地下漏水検知技術的中率向上・測定方法の改善など）を行います。大正区で対策後の状態監視保全を試行することで地下漏水検知を実現し、全エリアで運用します。

#### ■ 2025（令和7）年度は港区で試行



図表Ⅱ-3-6 状態監視保全による地下漏水の検知の試行（港区で実施）

ウ 更新

1) 管路の更新（基本方針①）

- 本事業期間中に予定される更新工事は下記のとおりであり、2025（令和7）年度については梅香3丁目の設計と大野2丁目の設計を行う予定です。

図表Ⅱ-3-7 更新工事スケジュール（基本方針①）

事業年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
年度（令和）	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
御幣島1						.....▶	▶			
千舟2						.....▶	▶			
大野2				.....▶	▶	▶				
梅香3			.....▶	▶	▶	▶				

.....▶ 設計工程      ▶ 施工工程

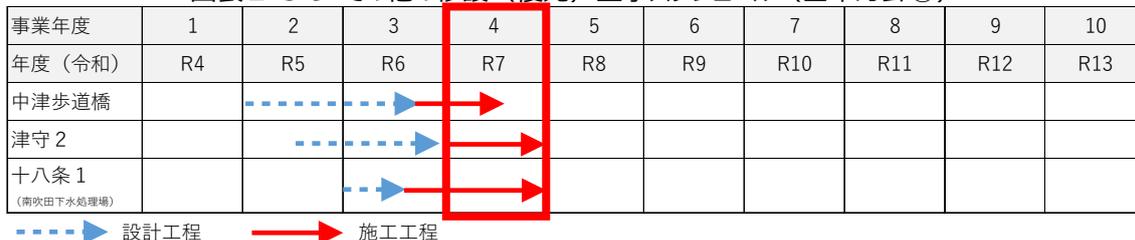
2) 移設または復元が必要な管路の更新（基本方針②）

- 本事業期間中に予定され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、海老江6丁目の移設（復元）工事は、占用する道路設計が完了次第、着手します。
- 中津1丁目復元は、引き続き設計を行い、工事に着手します。
- 中津歩道橋は、他工事（歩道橋設置）の支障となる部分の移設で、2023（令和5）年度から2024（令和6）年度に設計、2024（令和6）年度に施工し、今年度も引き続き施工します。
- 津守2丁目は設計が完了次第、今年度は施工します。
- 十八条1丁目（南吹田下水処理場内）は、昨年度に仮移設工事が完了し、引き続き本移設工事の設計・施工を行います。

図表Ⅱ-3-8 移設（復元）工事スケジュール（基本方針②）



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、昨年度末に選定路線として決定し、管路更新の設計を今年度より実施します。

図表 II -3-10 更新工事スケジュール（基本方針③）

事業年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
年度（令和）	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
抽出した 老朽化路線 桜島2										

-----> 設計工程      -----> 施工工程

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）

- 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。
- 第2期中期事業期間（2025～2027（令和7～令和9）年度）において、大野3丁目の管路更新を行います。大野3丁目の次の管路更新路線については、状態監視保全の結果や基本方針③の桜島2丁目の工事を通じた各種データ取得からのフィードバックに基づき適切に判断します。

図表Ⅱ-3-11 更新工事スケジュール（基本方針④）

事業年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
年度（令和）	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
大野3			.....	→						

..... → 設計工程      → 施工工程

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
<b>想定している事業量の合計</b>		<b>5,660</b>

Ⅰ 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。

- 2025（令和7）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。各業務の実施状況については定期的に市へ報告します。

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	187	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の設計・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を調整したうえで取替業務を実施します。

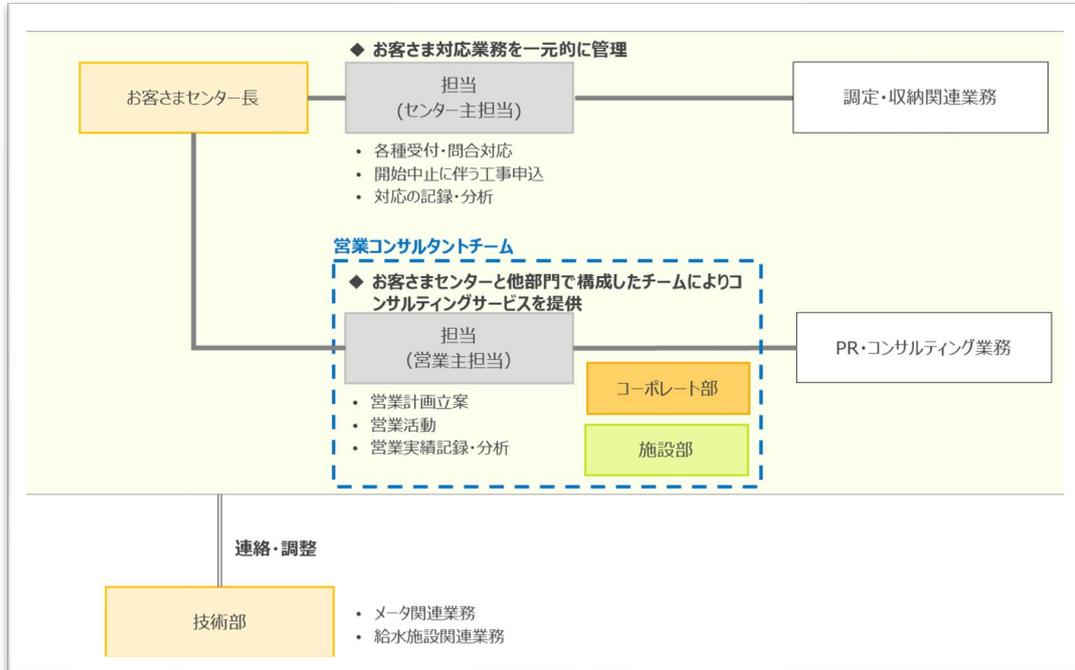
図表Ⅱ-3-14 2025（令和7）年度メータ取替計画

時期 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													0
50				16									16
75		6	8										14
100			3										3
150													0
200				2	2								4
250													0
300				3									3
計	0	6	11	21	2	0	0	0	0	0	0	0	40

## 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のとおりです。



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、2025（R7）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・問い合わせ対応
- (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

- ・2025（R7）年度におけるお客さまセンターの各業務内容の実施方針は図表Ⅱ-4-2のとおりです。

図表Ⅱ-4-2 工水需要を喚起する施策

新料金プラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績増加水量割引（現行料金プランとの選択制）</li> <li>・2024（令和6）年度より新料金プランを実施</li> <li>・2025（令和7）年度より大阪工水アクセラレートフィールドによる給水需要の価格弾力性調査を実施</li> </ul>
	<p>詳細</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当年度の実使用水量累計値が、基準実使用水量（2025（令和7）年度の場合、は2024（令和6）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</li> <li>・新料金プラン選択の条件は、利用者が当社のアンケートやヒアリング、現地調査等に協力し、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等</li> <li>・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、2025（令和7）年度についても継続</li> </ul>
新規開始支援策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	<p>詳細</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・2024（令和6）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、制度の見直しや新たな支援策の検討を実施</li> </ul>
営業・広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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、新規着工事事務所等）</li> <li>・既存の利用者に対しては、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</li> <li>・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キャンペーンを企画・実施</li> </ul>

図表Ⅱ-4-3 お客さまセンター業務内容

利用料金の収納	<ul style="list-style-type: none"> <li>点検情報に基づく利用料金の算定と請求書の送付</li> <li>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</li> <li>請求書は納付期日（毎月26日）の10日前までに送付</li> <li>個人情報保護の取組みとして、複数チェックによる請求書の誤封入の防止策を実施</li> </ul>
利用者情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>各種システムの監視、操作権限者・アカウント管理・外部記憶媒体との接続等の管理を徹底</li> </ul>
各種受付・問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>管路更新等にとまなう断通水作業等、お客さまセンターが利用者と日程調整を十分に行い、広報及び作業前・後の問合せを含むアフターフォローを一元的に実施</li> </ul>
お客さま満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の満足度の向上を目的に「お客さま満足度向上委員会」が利便性向上施策について精査・助言・指示等を実施</li> <li>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（必要に応じて改善策を含む。）をHP上で公表</li> </ul>
利用者への情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の問合せ対応や工業用水道事業への理解醸成のため、HP等で積極的に情報発信</li> <li>工業用水の断水等に関する啓発活動として、HPやアンケート送付時に、受水槽の設置や塩素除去装置の設置を推奨する等、断水時の対応についての情報を発信</li> <li>年1回、当事業概要書を利用者に発信</li> </ul>
誤接合防止への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>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・スケジュールリングを実施</li> </ul>
水道メータの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設部はメータの設置、撤去、取替、管理等を実施</li> <li>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</li> </ul>
工水利用申込者へのフォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>工水利用を検討したい方からの申込を受け、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</li> <li>お客さまセンターは、申込者に給水施設工事等に関する連絡・スケジュールリングを実施、施設部は給水施設工事やメータ設置工事を実施</li> </ul>
重要取組案件の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>給水施設工事案件を適切に管理しながら、なかでも給水収益に大きく寄与する給水施設工事案件に対しては、重要取組案件として設計委託を含め戦略的にリソースを投入し早期の給水開始を実現</li> </ul>