

大阪市工業用水道特定運営事業等

単年度事業報告書（令和 6 年度）

令和 7 年 9 月

みおつくし工業用水コンセッション株式会社

目次

I	事業実施状況	1
I -1	事業概要	1
I -2	実施体制	2
I -3	内部統制	2
I -4	令和 6 年度の主な施策と期末の振り返り	3
II	業務実施状況	6
II -1	施設管理	6
II -2	運転管理	9
II -3	管路管理	11
II -4	お客さまサービス	15
II -5	その他	19
III	事業収支	20
III -1	財務状況	20
III -2	各種使用水量	20
III -3	契約者数（工場数）	20
IV	令和 6 年度 KPI の状況	21

I 事業実施状況

I-1 事業概要

1. 事業名称

大阪市工業用水道特定運営事業等

2. 施設の規模等

(1) 1日当たり給水能力

151,000 m³

(2) 管路の総延長

292 k m

(3) 給水区域

大阪市内の 24 行政区のうち、19 行政区の一部地域



I-2 実施体制

実施体制は以下のとおりである。

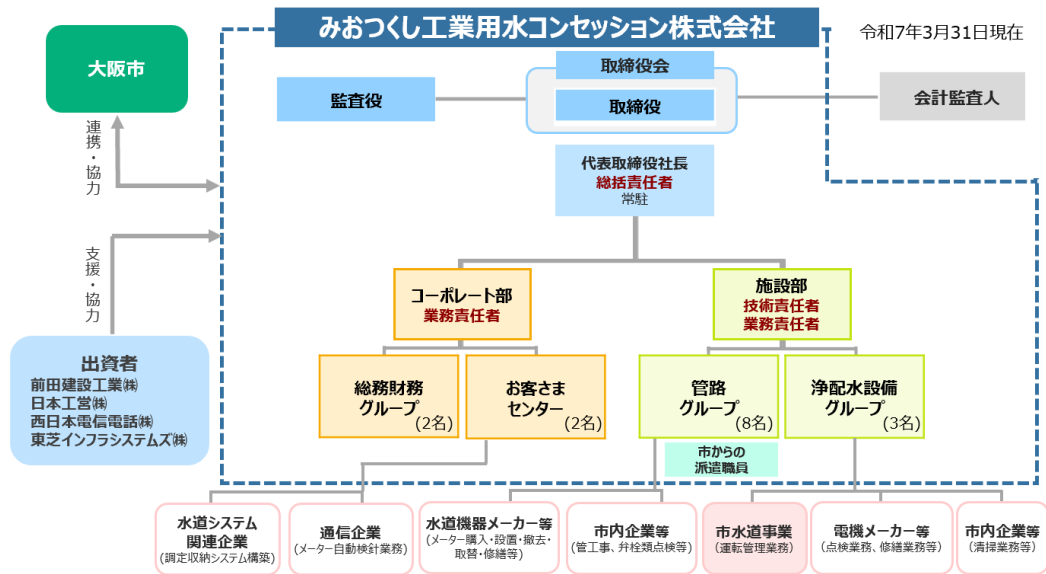


図 実施体制図 2024（令和6）年度

受託・請負業務一覧は以下のとおりである。

受託者または請負者		委託業務または請負業務
①	水道システム関連企業	サーバー移設、システム改修・保守
②	通信企業	メータ通信結線等及び自動検針システム運用保守・検針
③	水道機器メーカー等	工業用水道メータ導入
④	市内企業等 （管工事、弁栓類点検等）	状態監視保全装置導入、漏水調査、水道メータ開閉栓、交通誘導他
⑤	市水道事業	東淀川浄水場等運転管理等
⑥	電機メーカー等 （点検業務、修繕業務等）	鶴見・桜宮配水場保守管理、建物維持管理、管理運営等に関する技術支援、水質計測機器他
⑦	市内企業等（清掃業務等）、その他	鶴見・桜宮配水場電力供給、機械警備、浄化槽点検・清掃、お客さまサービスに関する業務他

I-3 内部統制

内部統制の基本方針、行動憲章を定め、透明性と公正性が高いコーポレートガバナンスと企業倫理に優れた内部統制として、コーポレート部と施設部の2部門を設置し、代表取締役社長を統括責任者、各部門長を業務責任者とし、複層的なセルフモニタリング体制を継続。

会社法、社内規定に基づき株主総会、取締役会を行ったほか、会計監査人往査および監査役監査を行い、事業報告、監査報告を適正に実施した。

Ⅰ-4 令和6年度の主な施策と期末の振り返り

事業計画書に定めた各種施策・取組みを予定どおり実施した。

中期事業計画における第1期計画期間（令和4～6年度）の3年目として、着実に業務を遂行できる体制を構築し、3つのサステナビリティ戦略それぞれについて、計画した施策に迅速に着手した。

今年度の実績に基づき、第2期中期事業期間の目標達成に向けた施策・取組みを予定している。

		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）
戦略		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	・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	・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	・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	・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	・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	・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	・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	・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	・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

1. サステナブルな収益基盤に係る令和6年度のKPIの達成状況

令和6年度のサステナブルな収益基盤の構築に係るKPIの達成状況を下表に示す。「新規開始支援策等による利用者増加」は目標6件に対し実績6件、「給水収益や新たな収入源の確保（満足度調査）」は目標（回収率20%以上、平均点3.8以上）に対し実績（回収率22.2%、平均点4.09点）となり、いずれも目標を達成した。

令和6年度は顧客対応力の重要性を再認識するとともに、制度・施策面の課題を明確化する年度となった。第2期においては、プル型営業戦略への転換、データに基づいた施策の最適化、顧客ニーズへの対応深化、戦略的広報の展開を通じて、より効果的かつ持続可能な収益基盤の構築をめざす。

区分	No	項目	業務	目標値／実績	管理項目
収益基盤	5	新規開始支援策等による利用者増加	地下水利用者や新規着工事務所等をターゲットとした営業活動により新規のお客さまを獲得	目標：6件以上 実績：6件	新規利用件数
	6	給水収益や新たな収入源の確保	前年度と比較した満足度調査の回収率の向上とお客さま満足度水準の維持	目標： 回収率 20%以上 平均点 3.8 点以上 実績： 回収率 22% 平均点 4.1 点	満足度調査の回収率の前年度比較と平均点の維持

2. サステイナブルな費用構造に係る令和6年度のKPIの達成状況

令和6年度のサステイナブルな費用構造の構築に係る KPI 達成状況を下表に示す。ICT の活用（3件）、状態監視（施設）（2回）、状態監視（管路）（漏水リスク評価式見直し1回、検知精度向上3件）の全ての項目において目標値を達成した。

第1期中期事業期間の最終年度として、個々の技術開発やデータ収集は着実に進展した一方、これらの要素技術を効果的に組み合わせ、実際の漏水検知や予防保全に繋げるための具体的な運用フローの構築・確立は、第2期中期事業期間における重要な課題である。今後は、漏水確率 AI 予測と各種センサーデータを組み合わせた監視の重点化、検知精度とコストバランスを考慮した最適な技術ポートフォリオの構築などを通じて、費用構造の最適化を実現していく。

区分	No	項目	業務	目標値／実績	管理項目
費用構造	1	ICTの活用	管路業務・施設管理業務に資する新しい ICT 技術の調査および実証実験等を実施	目標：3件以上 実績：3件	調査件数
	2	状態監視（施設）	設備故障の予兆検知をめざし、状態監視装置の取得データを分析	目標：2回以上 実績：2回	分析回数
	3	状態監視（管路）	管路の漏水リスク評価式の見直しと、新しい評価式によるリスクアセスメントに応じた状態監視保全技術のレビュー	目標：1回 実績：1回	漏水リスク評価式の見直し
	4	状態監視（管路）	漏水音センサの漏水検知精度の向上など、状態監視による漏水検知の精度向上に向けた取り組みを実施	目標：3件以上 実績：3件	検知精度向上の取り組み

3. サステイナブルな運営体制に係る令和6年度のKPIの達成状況

令和6年度のサステイナブルな運営体制の構築に係る KPI 達成状況を下表に示す。「事業体制構築（講習実施回数）」は目標値2回以上に対し実績6回となり目標を達成した。「事業体制構築（要求水準の順守）」については、令和5年度に発生した事象【R5-2】に対する違約金が令和6年度に発生したため、実績1件となり目標未達となった。

第2期中期事業期間においては、構築した再発防止策を確実に運用・定着させ、セルフモニタリング体制の実効性を高めることが最優先課題となる。これと並行して、人材育成計画に基づく多能工化の推進、データの一元管理に伴う情報共有・業務効率化（ダッシュボード経営）といった施策を通じて、より強固で、変化に対応できる持続可能な運営体制の確立をめざす。

区分	No	項目	業務	目標値／実績	管理項目
運営体制	7	事業体制構築	情報管理、サイバー攻撃対策等に関する社内講習を実施	目標：2回以上 実績：6回	講習実施回数
	8	事業体制構築	承継業務、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	目標：要求水準 違約金発生ゼロ 実績：1件	要求水準の順守

II 業務実施状況

【報告期間】

中期事業 計画	10 年間									
	第 1 期計画期間 (3 年)			第 2 期計画期間 (3 年)			第 3 期計画期間 (4 年)			
年度	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13

※本報告書の対象期間を以下「本年度」という

【凡例】

計画：令和 6 年度単年度事業計画書等の計画

実績：本年度の実績

II-1 施設管理

計画的に保守点検や清掃等を実施するとともに、故障や不具合が発生した設備について適宜修繕を実施し、施設・設備の機能を維持した。また、桜宮配水場の無停電電源・直流電源装置更新の設計を行い、工事着手した。鶴見配水場の無停電電源・直流電源装置の更新工事は、基板製作に用いる部品の調達に遅延が発生したため、工事完了が令和 7 年 6 月となる見込みである。

そのほか、状態監視保全に向けた取り組みとして、配水ポンプ（付帯設備を含む）の一部に設置した振動・温度測定装置、温度測定装置のデータを継続して収集し、維持管理に活用するとともに、分析を行い、一定の有効性を確認した。引き続き、ポンプの運転時間や電流値などのデータとあわせてデータ収集・分析を行っていく。

1. 業務内容

(1) 浄配水施設

浄配水施設の保守点検、修繕など施設の保全作業を実施

ア) 施設整備

① 鶴見配水場 無停電電源・直流電源装置の更新

計画	令和 6 年度中の更新完了
実績	現地調査及び設計仕様の検討、設計を行い、施工に着手した（基板製作に用いる部品の調達に遅延が発生したため、工事完了は令和 7 年 6 月となる見込み）。

② 桜宮配水場 無停電電源・直流電源装置の更新

計画	令和 6 年度中に設計完了
実績	現地調査含め設計検討を行い、設計を完了し、施工に着手した。令和 7 年度末までに完成予定。



鶴見配水場無停電電源装置（既設）



桜宮配水場無停電電源・直流電源装置（既設）

イ）維持管理

施設設備の状態把握、異常等を早期に発見、対応するために行う日常巡視点検のほか、関係法令に基づく保安規程点検を実施

① 状態監視保全

計画	状態監視装置によるデータ収集・分析 取組み状況の中期事業計画（第２期）への反映
実績	調査設備４台（桜宮配水ポンプ１号、２号、鶴見配水ポンプ２号、鶴見液体抵抗器２号）を対象に、振動・温度データを前年度に引き続き収集・分析し、異常な値、あるいは振動の増加傾向などはみられなかった。また、新たな取組みとして短期設置可能な振動・温度計を２台導入し、グリスアップ前後の潤滑状態を確認し、維持管理に活用した。 取組状況を中期事業計画（第２期）に反映するとともに、引き続き異常のない状態での振動・温度データを収集・蓄積して、長期的な変化・傾向の把握による故障等の予知を目指す。



鶴見液体抵抗器温度測定



鶴見配水ポンプ２号振動測定

② 保守点検

計画	日常巡視点検 1回／週 SPC保安規程点検*1 1回／月 1回／年 水道局保安規程点検*2 1回／月 1回／年 清掃・保守点検、メーカー点検 ・沈砂池（1号・2号）清掃・保守点検 ・凝集沈澱池（2号・3号）清掃・保守点検 ・電気・機械設備のメーカー点検
実績	日常巡視点検 1回／週 ※異状等に適宜対応 SPC保安規程点検 1回／月 1回／年(6月) ※異状なし 水道局保安規程点検 1回／月 1回／年(2月) ※異状なし 清掃・保守点検、メーカー点検 ・凝集沈澱池（2号）清掃・保守点検(4月) ※異状なし ・沈砂池（1号・2号）清掃・保守点検(1-2月) ※故障していた沈砂池1号流入弁を仮修繕して対応・本修繕対応中 ・凝集沈澱池（3号）清掃・保守点検(3月) ※異状なし ・電気・機械設備のメーカー点検 ※異状なし

*1SPC保安規程点検：電気事業法施行規則第52条第2項に基づき、外部委託により実施

*2水道局保安規程点検：東淀川浄水場、北港加圧ポンプ場（上工水共有施設）は、大阪市水道局が策定した保安規程に基づき、SPCが点検を実施

③ 修繕

計画	日常巡視点検、災害時点検、前年度の各種点検結果を踏まえて緊急修繕、計画修繕を実施
実績	保守点検等の結果に応じて、次のとおり修繕を実施した。 また、次年度も同規模の修繕に対応できるよう予算計画を策定している。 【東淀川浄水場】 電気設備の修繕等 10件 機械設備の修繕等 7件 【鶴見配水場】 電気設備の修繕等 4件 機械設備の修繕等 4件 その他修繕 1件 【桜宮配水場】 電気設備の修繕等 1件 機械設備の修繕等 3件 その他修繕 1件 【北港加圧ポンプ場】

電気設備の修繕等	なし
機械設備の修繕等	2件



着水井水位計修繕（交換）



東淀川浄水場
配水ポンプインバータ盤
（ノイズ対策）

II-2 運転管理

計画に基づき運転管理及び水質管理を実施した。運転管理においては、お盆休み、正月休みなどお客さまの使用水量が減る特異日に配水圧力（配水ポンプ吐出圧力）をきめ細かく調整するなど安定した運転管理を行った。また、水質管理では、原水と供給水の水質分析を実施し、処理効果が目標を満足することを確認。年度を通じて適切に運営した。

① 運転管理

計画	年間配水計画に基づき浄水場・配水場等を安定的に運転 次年度の年間配水計画を策定
実績	年間配水計画に基づき浄水場・配水場等を安定的に運転するとともに、配水実績を踏まえて次年度の年間配水計画を策定した。 また、8月15日に発生した関西電力送配電の送電線の不具合による鶴見配水場・桜宮配水場の停電のため、配水ポンプが停止したが、適切に復旧作業を行い、配水ポンプを再起動した。なお、お客さまからのごり水・出水不良などの問い合わせはなかった。 桜宮幹線都島橋橋梁添架管の漏水修繕に伴い、9月3日に桜宮配水場を一時的に休止、修繕完了後10月22日から23日にかけて、桜宮配水場再稼働作業を行ったほか、年末（年始）の小水量期に設定水压を変更し対応した。

② 水質管理

計画	連続計器及び水質測定により原水と供給水の処理効果及び水質確認を実施
----	-----------------------------------

実績	計画どおりに連続計器及び水質測定により原水と供給水の処理効果及び水質確認を実施し、異常がないことを確認した。
----	--

II-3 管路管理

状態監視保全は、初年度に重点監視路線と大規模漏水リスク評価で選定した路線に漏水音センサを設置し、継続して漏水音センサによる漏水検知のモニタリングを実施した。衛星画像解析は、令和5年度時点の解析結果を整理し、R6年度上半期に評価を完了した。引き続き、衛星画像解析に関連する情報を調査する。

漏水発生確率評価式は複数の改訂手法を検証、評価式改訂に向けた検討を継続し、R6年度末に改訂を完了した。

水量・水圧による状態監視は調査結果の蓄積・分析に着手し、引き続き R9 年度（第2期中期計画終了年度）まで継続する。

管路更新等は、配水機能確保の観点から引き続き更新を推進する。更新対象は要求水準路線・支障移設に SPC 提案路線を加えたものである。SPC 提案路線は、これまでの漏水原因を考慮した再検討を継続し、漏水発生確率評価式の改訂に合わせて令和6年度末に決定（桜島2）した。

管路の維持保全は、管路巡視点検・幹線弁栓類調査・管路用地点検・水管橋（共同溝含む）調査を当初計画通り実施した。また、緊急修繕は水道局と連携にて個別対応した。

給水管工事中において設計未承認工事の実施があり、是正計画に基づく再発防止策を実施した。

1. 業務内容

ア) 状態監視保全

① 状態監視保全の実施

計画	➤ 漏水音センサによる状態監視の精度向上 ➤ 水量水圧データにもとづく管路機能の把握 ➤ 水量水圧データの分析 ➤ 漏水発生確率評価式の見直し ➤ 高感度センサ、デジタル音聴機、路面音聴等の手法による漏水検知 ➤ 地中レーダ探査機器等による箇所探査
実績	➤ 昨年度末に実施した漏水判定ロジックの改善により、漏水音センサによる漏水検知のモニタリングを引き続き実施し、漏水検知の精度向上を推進した。また、衛星画像解析に基づく漏水探知の有効性評価を行い、令和6年度上半期に報告書を作成した。 ➤ 需要家からの問合せ案件（新規給水・出水不良など）を対象に、水量・水圧調査を実施した。水量・水圧データ分析による状態監視の実現に向け、基礎資料の集積を継続した。 ➤ 流量・水圧計測結果に基づく、水収支・管路諸元を検証するため、港区内で調査を実施した。水量・水圧データによる状態監視実現に向け、流量・水圧計測手法の改善検討、適正な計測点位置の検証を行った。 ➤ 複数の漏水リスク評価手法を比較検証し、漏水実績との整合確認等により、漏水リスク評価手法を選定し、精度向上を確認した。また、この結果から、SPC 選定の路線更新（基本方針3）を桜島2に選定した。引き続き評価手法の検証・見直しを継続するものとした。

	➤ 高感度センサ、デジタル音聴機、路面音聴等の手法による漏水検知を実施し、漏水リスク評価手法で漏水リスクの高い港幹線を対象に漏水調査を実施した。また重点監視路線以外にも機動的に漏水音センサを追加設置し、漏水検知を継続して実施した。 ➤ 小規模ボーリング調査の代替手法として地中レーダ探査による地下水確認を複数個所で実施した。引き続き同技術の精度確認など、技術評価を継続する。
--	---

イ) 管路更新等

本事業期間中に予定される更新工事・支障移設は以下のとおりである。

① 管路の更新（基本方針 1）

計画	大野 2：実施設計の完了 梅香 3：実施設計の完了
実績	大野 2：工程見直しにより更新設計を実施し、令和 7 年度も引き続き実施する。 (令和 8 年度より工事着手予定) 梅香 3：工程見直しにより更新設計を実施し、令和 7 年度も引き続き実施する。 (令和 8 年度より工事着手予定)

② 移設また復元が必要な管路の更新（基本方針 2）

計画	海老江 8：実施設計の完了 津守 2：実施設計の完了 海老江 6：復元設計の完了 中津 1 復元：復元設計の完了 中津歩道橋：復元設計と工事完了
実績	海老江 8：淀川南岸線工事に伴う支障移設協議を継続して実施した。具体的な復元工事時期は未定である。 津守 2：道路調整の変更により実施設計を実施し、令和 7 年度の第 1 四半期に設計完了する予定である。 海老江 6：淀川南岸線工事に伴う支障移設協議を継続して実施した。具体的な復元工事時期は未定である。 中津 1 復元：依頼事業者との協議を継続して実施した。令和 7 年度引続き実施。 中津歩道橋：復元設計を完了し、令和 7 年度より工事開始予定。 南吹田：令和 6 年度に新規に発生した支障移設である。仮移設管の設計と工事を実施した。(令和 7 年度以降に本移設管の設計・工事を行う予定) 西淡路 6：令和 6 年度に新規に発生した支障移設である。設計と工事を実施した。 下新庄 3：令和 6 年度に新規に発生した支障移設である。設計を実施した。(令和 7 年度に工事を行う予定)

③ SPC 選定路線の更新（基本方針 3）

計画	桜島 2：R4 漏水実績より再検討（更新路線の見直し）
実績	桜島 2：漏水発生確率評価式の見直しを行い、印籠継手のリスクから選定した桜島 2 を含め、評価見直しを行った。その結果、桜島 2 を選定した。（令和 7 年度より設計着手予定）

④ 状態監視保全のモニタリングに基づく更新路線（基本方針 4）

計画	大野 3：R5 の漏水事故より、更新対象路線の候補として検討
実績	大野 3：工程見直しにより更新設計を実施し、令和 7 年度も引き続き実施する。（令和 8 年度より工事着手予定）

⑤ 管路の更新、末端管路の撤去

計画	市との協議による
実績	なし

ウ) 管路の維持保全

① 維持保全

対象施設の維持管理手法等を定めた「管路維持保全の実施手順書」に基づき、維持管理業務を行う。

計画	配水設備の維持修繕作業（突発漏水を除く）、幹線弁栓類等調査、管路用地点検、水管橋・共同溝内配管の調査を実施
実績	【配水設備の維持修繕】 管路巡視点検を 4 月から開始し完了（92/92km）。異常なし。 【幹線弁栓類等調査】 2 月から開始し完了（183/183 基）。機能上問題は確認されなかった。 【管路用地点検】 巡視点検を 10 月から開始し完了（10/10 箇所）。異常なし。 【水管橋・共同溝内配管の調査】 水管橋調査を 11 月から開始し完了。機能上問題は確認されなかった。 （水管橋 65/65 箇所、共同溝 1/2 か所）

② 緊急修繕

突発漏水等発生時、お客さまや関係者への連絡、現地立会、必要な修繕・調査等の対応。

計画	事象発生の都度対応 ※〔〕内は出動件数
実績	緊急修繕：16 件〔17 件〕※1 ➤突 発 漏 水：14 件〔15 件〕 ➤鉄 蓋 調 整 等：2 件〔2 件〕 ➤そ の 他：0 件〔0 件〕※2

※1 出動件数と緊急修繕の差分（1 件）は、出動し調査した結果、計画修繕として実施

※2 鉄蓋開閉不可に伴う緊急修繕など、突発漏水、鉄蓋調整等に該当しないもの

【参考】緊急修繕（突発漏水）過去実績

年度(通年)	H29	H30	R 元	R2	R3	R4	R5
発生件数	11	18	11	17	15	17	13

II-4 お客さまサービス

本年度においても、新規顧客の獲得と顧客満足度向上をめざし、多岐にわたる営業活動と顧客対応を実施した。

新規顧客の開拓においては、これまで接点のなかった業界や業種、設計事務所、株主企業に対し積極的にPRや営業活動を実施。既存顧客に向けては、新料金プランの策定を行い、その内容や変更点について、供給規程および施行細目の変更と合わせて、お客さまへの丁寧な周知活動を実施。また新規開始支援策の検討を行い、様々なサービスメニューを実施。顧客満足度調査を実施し、年間を通して、お客さまへコンタクト、ヒアリングを行うとともに、ホームページやYouTubeなどによる情報発信を実施。これらの取り組みを通じて、新規顧客の獲得と既存顧客との関係強化を図った。

各種受付問合せ対応、メータ点検、料金収納、システム管理においては計画通り、着実に実施。

給水施設においては、使用開始・中止の申し込みに対し、相談、打合せ、現地調査等を行う等し、問題なく手続きを実施。

水道メータ、誤接合防止に関する業務においては、検定満期に伴う交換を概ね計画通りに実施。

故障交換も実施。誤接合防止については、使用開始に伴う工事申し込み時に内部施設の確認を実施。

その他、ロードサーベイ設定一括処理システムを実装。

上記を実施するなど、年度を通じて適切に運営した。

1. 業務内容

ア) 工水需要を喚起する施策

① 給水収益や新たな収入源の確保

計画	【新規利用に向けた営業活動】 給水収益増加もしくは新たな収入源の確保を促す施策を実施 地下水利用者や新規着工事務所等をターゲットとした営業活動による新規のお客さまを獲得 【料金プラン】 効果測定に基づく精査等を行い、新料金プラン策定 【新規開始支援策】 利用開始時の負担低減等のため、新規開始支援策の実施 制度の見直しや新たな支援策の検討を実施 【お客さま満足度調査】 お客さま満足度調査の実施
実績	【新規利用に向けた営業活動】 新規利用者件数〔6件〕 【新料金プラン】 お客さまへの周知を実施（郵送、ホームページ、YouTubeによる） 【新規開始支援策】 工事費用支援サービス適用〔0件〕 工事費用分割払いサービス適用〔0件〕

	【実施した新たな施策】 新料金プラン、Web 帳票サービス、お客さま紹介制度・流量お知らせサービス〔継続〕 【お客さま満足度調査】 2月に顧客満足度調査を実施 （実施年度/比較年度：満足度平均点〔回答数〕増加率） 本年度 令和6年度：4.09点〔76〕向上 （前年度 令和5年度：3.85点〔49〕）
--	---

イ) お客さまサービス

① 各種受付・問合せ対応

計画	窓口の一本化、お客さまからの相談・問合せ等を24時間365日受付・対応 HPにお問合せフォームから受付、お客さまからの意見・連絡等を随時受付
実績	問合せ等の都度、電話・メールで対応、原因究明や現地調査等を実施した。

問合せ内容	当期件数
新規利用	14
各種手続	53
メータ・表示器・検針設備	18
料金制度	31
支払関連・請求書・口座振替	31
漏水対応	10
出水不良	6
水質	12
大規模建築物の建築計画の事前協議・都市計画法32条協議	7
その他	36
合 計	218

② 水道メータ点検

計画	使用水量等の確認 異常水量、検針不能等の際、お客さまへの連絡および原因究明等の対応
実績	定例点検日を毎月1日として、計画通り実施した。

③ 利用料金の収納

計画	水道メータ点検結果に基づく利用料金算定と請求書送付		
実績	請求金額 (A)	1,464.7 百万円 ^{*1}	(税込)
	収納金額 (B)	1,460.5 百万円 ^{*1*2}	(税込)
	徴収率 (B/A)	99.7%	
	*1 R6.3～R7.2 月分の請求金額及び収納金額。(R7.3 月分は 4/1 検針後請求のため含まない)		
	*2 R7.3 月末時点では未収であったものの、口座振替により翌月に収入されたものを含む。		

④ システムによる利用者情報の管理

計画	各種システムの監視、操作権限者等の管理
実績	計画通り実施した。

⑤ 情報発信

計画	工業用水道事業の情報を HP 等で随時発信 漏水による断水等の情報をお客さまへ向けて HP 等で発信
実績	水質検査結果、他事業者との意見交換、工業用水に関する情報を順次 HP 等で発信した。

⑥ 給水施設、水道メータに関する業務

a. 使用開始に伴う工事申込み

計画	工事申込みの都度対応
実績	2 件 ^{*1}

^{*1} お客さまから給水施設工事申込書の提出を受けた件数

b. 使用中止に伴う工事申込み

計画	工事申込みの都度対応
実績	3 件 ^{*1}

^{*1} お客さまから給水施設工事申込書の提出を受けた件数

c. 水道メータ検査

計量不審の疑いがあるメータに関する計量法上の使用中検査に基づく試験の実施

計画	お客さまからの問合せ等の都度対応
実績	該当する事象はなし。

d. メータ交換

検定満期及び故障に伴う交換およびお客さまへの事前通知

計画	【検定満期に伴う交換】 ・ 令和 6 年度検定満期分：77 件 ➤ 第 1 四半期：24 件 ➤ 第 2 四半期：38 件 ➤ 第 3 四半期：8 件 ➤ 第 4 四半期：7 件 ・ 令和 4 年度検定満期分：1 件 ・ 令和 5 年度検定満期分：1 件 ➤ 可能となり次第、交換 【故障に伴う交換】 ➤ 事象発生時に交換
実績	【検定満期に伴う交換】 ・ 令和 6 年度検定満期分：72 件 ➤ 第 1 四半期：38 件 ➤ 第 2 四半期：21 件 ➤ 第 3 四半期：5 件 ➤ 第 4 四半期：8 件 給水施設の制水弁が機能しない等の理由により、5 件の未取替が発生した。今後、メータ取替の実施に向けて、お客さまとの調整を実施していく。 ・ 令和 4 年度検定満期分：使用中止のため削除 ・ 令和 5 年度検定満期分：1 件 令和 4 年度検定満期分は使用中止したため、未取替から削除した。令和 5 年度検定満期分は取替完了。これにより、以前からの未取替はすべて解消した。 【故障に伴う交換】 ➤ 第 1 四半期：0 件^{*1} ➤ 第 2 四半期：0 件^{*1} ➤ 第 3 四半期：0 件^{*1} ➤ 第 4 四半期：1 件^{*1} ^{*1} 今年度の検定満期ではないメータ

II-5 その他

災害への対応については、災害対応訓練を実施し、危機管理意識と災害対応力を維持、向上。また緊急時の連絡体制の構築、周知を実施。

事故への対応においては、24時間体制で突発漏水による現地出動やお客さま対応などを実施。上記を実施するなど、年度を通じて適切に運営した。

ア) 災害への対応

計画	災害対応活動を迅速・適切に実行できる体制の整備 災害対応訓練の実施
実績	【緊急連絡体制】 休日夜間を含む緊急時連絡体制の運用を継続した。 【事象の発生】 発生事象なし。

イ) 事故への対応

計画	事故対応活動を迅速・適切に実行できる体制の整備 事故対応訓練の実施
実績	【事故対応活動】 9月に漏水事故訓練（机上）を実施した。 3月に防災訓練（机上）を実施した。 事故対応マニュアルに基づき、事故対応活動の体制を整備した。 【緊急連絡体制】 休日夜間を含む緊急時連絡体制の運用を行った。 【事象の発生】 突発漏水に対して、緊急修繕を14件実施した。〔出動件数：15件〕

Ⅲ 事業収支

Ⅲ-1 財務状況

(単位：百万円、税抜き)

	本年度 (4月～3月：実績)	本年度 (4月～3月：計画)
売上高	1,536	1,694
給水料	1,317	1,319
その他	218	374
売上原価	1,164	1,375
給水費用	957	1,032
その他	206	342
販管費	244	220
営業外収益	0	0
営業外費用	12	11
経常損益	115	86

※各項目に記載の金額は、表示単位未満を切り捨てて記載しています。

- 【給水料】1,317百万円（事業計画比100%）
前年度比97%（前年度実績：1,351百万円）
- 【売上原価】1,164百万円（事業計画比84%）
- 【経常損益】115百万円（事業計画比133%）
緊急修繕費等の計画値からの減によるもの

Ⅲ-2 各種使用水量

(単位：千㎡)

項 目	前年度	本年度	前年度比
給水量	21,352	21,424	+0.3%
実使用水量*1	22,116	21,859	▲1.1%
責任使用水量	17,083	16,531	▲3.2%
超過使用水量	10,779	10,571	▲1.9%
調定水量*2	27,862	27,103	▲2.7%

※各項目に記載の水量は、表示単位未満を切り捨てて記載しています。

*1 上水（水道水）によるバックアップ水量含む

*2 調定水量（料金対象）＝責任使用水量＋超過使用水量

Ⅲ-3 契約者数（工場数）

	前年度 年度末（R6.3）	本年度 当期末（R7.3）	前年度末 増減
契約者数（工場数）	344	343	▲1

(新規：6件、中止：6件)

※うち新規の1件は増設のため、契約者数の増加はなし。

IV 令和6年度 KPI の状況

項 目	業 務	目標値	管理項目	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
【施設・管路管理業務】								
ICTの活用	管路業務・施設管理業務に資する新しいICT技術の調査および実証実験等を実施	3件以上	調査件数	0件	0件	0件	3件	1月：生成AIを活用した資料抽出システム 2月：配水情報システムの導入 3月：消火栓スタンド型流量計の導入
【施設管理業務】								
状態監視	設備故障の予兆検知をめざし、状態監視装置の取得データを分析	2回以上	分析回数	0回	0回	0回	2回	3月：データ分析2回
【管路管理業務】								
状態監視	管路の漏水リスク評価式の見直しと、新しい評価式によるリスクアセスメントに応じた状態監視保全技術のレビュー	1回	漏水リスク評価式の見直し	0回	0回	0回	1回	3月漏水リスク評価式の見直し
	漏水音センサの漏水検知精度の向上など、状態監視による漏水検知の精度向上に向けた取り組みを実施	3件以上	検知精度向上の取り組み	0件	0件	0件	3件	1月：地中レーダによる地下漏水検知 3月：重点監視路線以外の路線への漏水音センサの追加設置 3月：類似漏水の検証
【お客さまサービス業務】								
新規開始支援策等による利用者増加	地下水利用者や新規着工事事務所等をターゲットとした営業活動により新規のお客さまを獲得	6件以上	新規利用件数	1件	4件	0件	1件	4月（業種:その他1件） 7月（業種:その他1件、金属製品1件） 8月（業種:その他1件） 9月（業種:官公庁1件） 2月（業種:その他1件）
給水収益や新たな収入源の確保	前年度と比較した満足度調査の回収率の向上とお客さま満足度水準の維持	回収率20%以上 平均点3.8点以上	満足度調査の回収率の前年度比較と平均点の維持	—	—	—	実施 集計	2025年2月に満足度調査を実施 2025年3月に満足度調査の集計を実施 回収率22%、平均点4.1点
【経営全般】								
事業体制構築	情報管理、サイバー攻撃対策等に関する社内講習を実施	2回以上	講習実施回数	1回	2回	1回	2回	5月、7月、9月、11月、1月、3月 （情報セキュリティ研修）
	承継業務、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	要求水準違約金 発生ゼロ	要求水準の順守	0件	1件	0件	0件	9月要求水準違約金※対象1件 ※令和5年度要求水準未達事象【R5-2】に対する違約金

令和6年度 KPI 目標値に対し、順調に進捗し概ね達成した。

以 上