

**大阪市工業用水道特定運営事業等**  
**モニタリング報告書（令和４年度）**  
**【概要版】**

**令和５年９月**



|                      | 頁  |
|----------------------|----|
| 本報告書の位置づけとモニタリング実施体制 | 1  |
| 実施施策の有効性評価           | 2  |
| 主なKPI（重要業績評価指標）の達成状況 | 6  |
| 業務履行状況のモニタリング結果      | 7  |
| 個別業務のモニタリング結果        | 8  |
| 経営モニタリングの結果          | 10 |
| 有識者会議の講評             | 11 |

## ＜本報告書の位置づけ＞

モニタリング報告書は、令和4年度からスタートした大阪市工業用水道特定運営事業等（以下「本事業」という。）の透明性、客観性を確保するため、事業年度毎に、**市が運営権者に対して実施してきたモニタリングの結果をまとめ、公表するものである。**

## ＜モニタリング実施体制＞

本事業のモニタリングは、**運営権者によるセルフモニタリング、市によるモニタリング、外部有識者によるモニタリング**で構成する。

### 【市によるモニタリング】

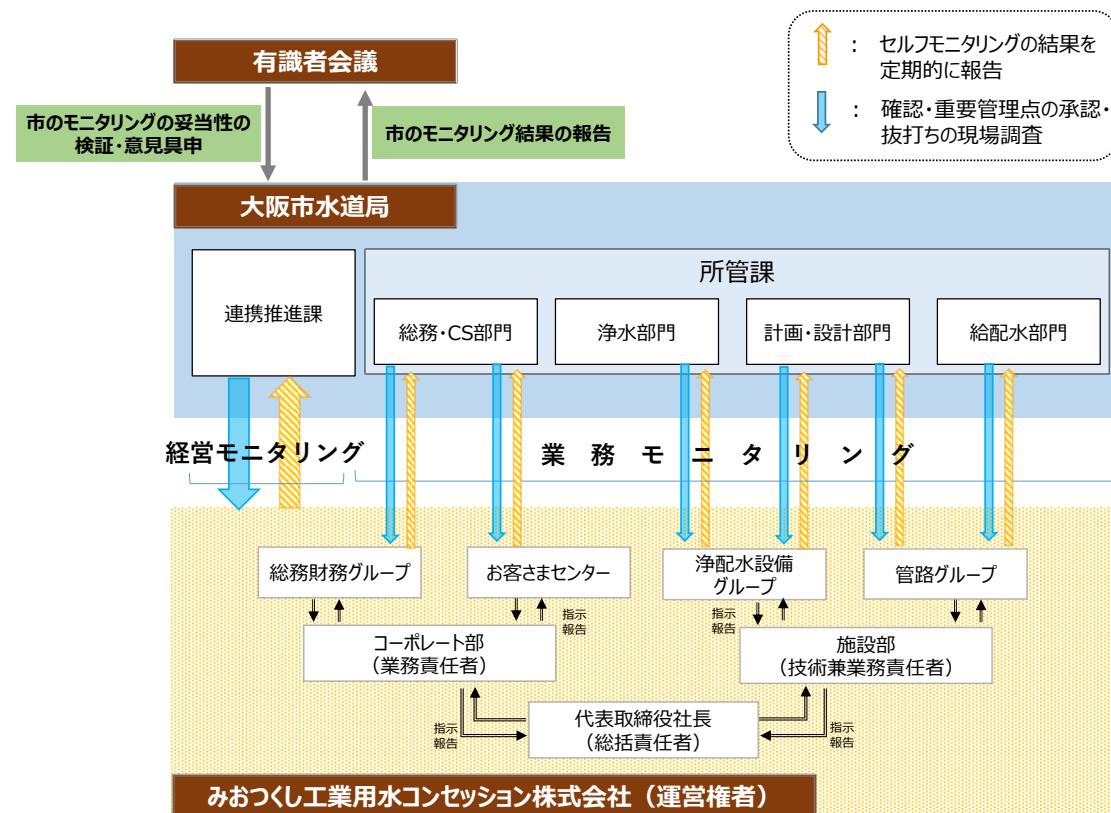
◆ 統括モニタリング  
事業運営全般

◆ 経営モニタリング  
財務管理など

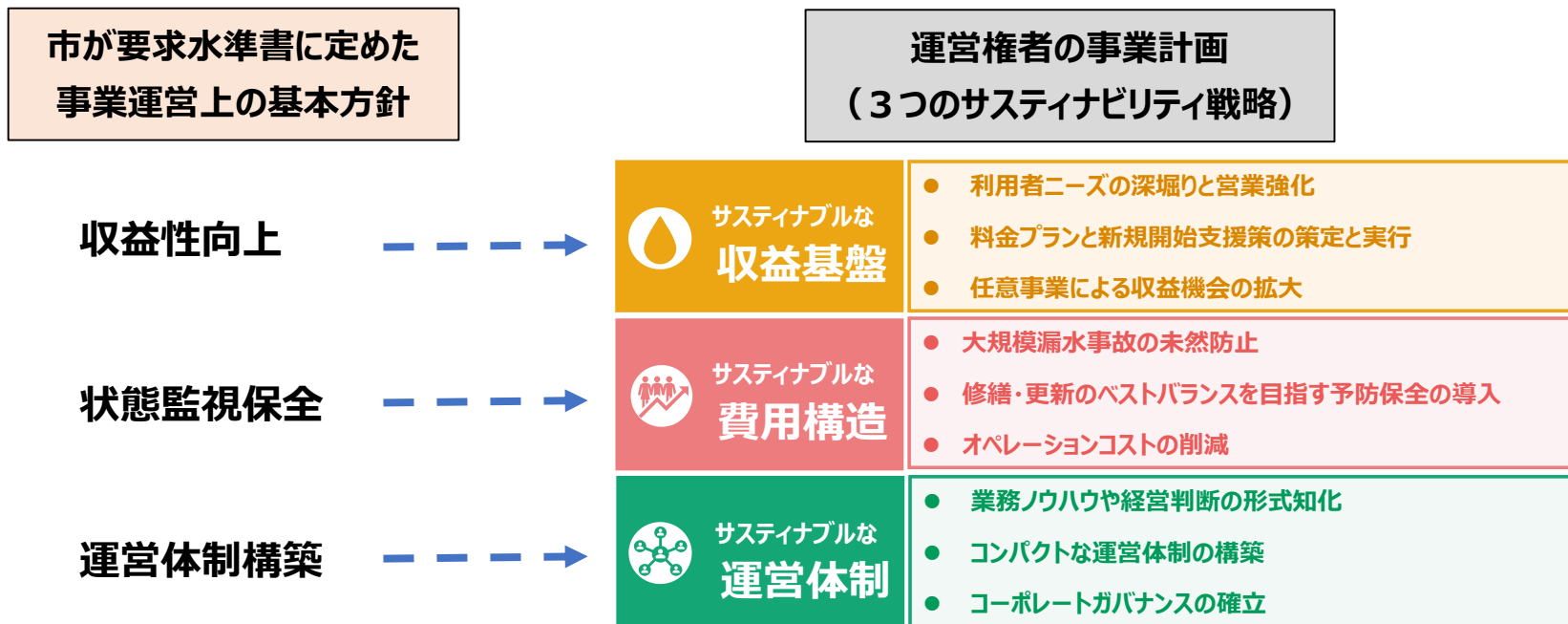
◆ 業務モニタリング

以下の部門の業務の履行状況

- ✓ 総務・CS部門
- ✓ 浄水部門
- ✓ 給配水部門
- ✓ 計画・設計部門



運営権者は、市が要求水準書に定めた事業運営上の基本方針等に基づき、工業用水道事業の持続可能な仕組みを構築するため、収益基盤、費用構造、運営体制の3つの分野のサステナビリティ戦略の実践を掲げている。



## 令和4年度（事業初年度）に実施された施策・取組の有効性評価＜全体＞

- ・ 事業開始当初において必要な各種施策・取組が、事業計画書に定められた通り順調に実施されている。
- ・ 令和5年度以降に予定されている施策・取組に必要な機器の設置やデータの取得、企業ニーズの把握などが着実に行われ、事業初年度の到達点として有効であったと評価できる。

市が事業運営上重要としている **収益性向上、状態監視保全、運営体制構築** の結果は、次のとおり

## 要求水準上の基本方針（収益性向上）

- お客さまのニーズを把握し、利用者にとってインセンティブの高い料金オプションの設定や新規需要の開拓等に向けた積極的かつ戦略的な広報・営業活動を行うことにより、収益性の向上を図る

## 令和4年度（事業初年度）に実施された施策・取組の有効性評価＜収益性向上＞

【お客さまサービス業務】

- ・ 2年間の試験的導入として既存顧客に対する実績増加水量割引制度の料金プランを導入したほか、年間を通じて積極的な営業コンサルティング活動を実施
- ・ 既存利用者の需要喚起及び新規利用者増につながる企業ニーズを把握
- ・ 令和5年度に計画されている新規開始支援策を実施に向けて、着実に進捗していると評価できる



お客さま満足度調査

アンケート（最大12問）に回答いただく  
抽選で20名様にオリジナルQUOカード（500円分）をプレゼント！

\* 必須

1. 貴社名及びお客さま番号をご記入ください。\*
2. 所属、氏名、及びQUOカード送付先をご記入ください。\*
3. 前年度（大阪市水道局）と比較してどうか。\*

①非常に満足  
②満足  
③変わらない  
④不満  
⑤非常に不満

満足度調査結果

0.0 0.5 1.0 1.5 2.0 2.5 3.0 3.5 4.0 4.5 5.0

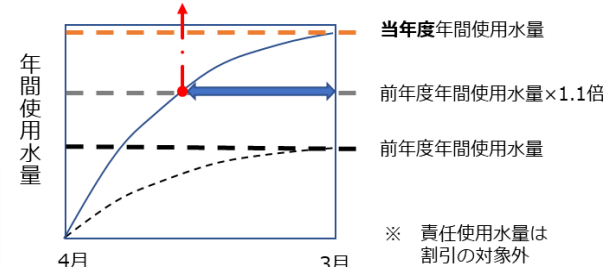
4月 3月

※ 責任使用水量は割引の対象外

## 試験料金プラン

前年度の年間使用水量の1.1倍を超える  
水量に対する超過料金を10%割引

超過した翌月から超過使用料金を10%割引





## 要求水準上の基本方針（状態監視保全）

- 日常の安定供給に重点を置いた状態監視保全に基づく老朽化対策の実施
- 管路について漏水事故の未然防止と長寿命化を主眼とした、先進的な状態監視保全システムを構築

## 令和4年度（事業初年度）に実施された施策・取組の有効性評価＜状態監視保全＞

【施設管理業務、管路管理業務】

- 状態監視保全に取り組んでいくベースを構築するために、管路及び配水場への各種センサ等の設置を完了
- 管路の漏水検知について、広域探査として衛星画像の撮影を終え、順次、範囲探査、箇所探査への移行を実施
- 令和5年度に計画されている、取得データの分析に向けて、着実につながる成果が得られたものと評価できる



衛星画像解析により  
市全域から地下漏水の  
発生位置を把握

衛星を活用した探査



ハイドロフォンによる探査



高感度センサによる探査



配水ポンプに設置した振動センサ



配水ポンプに設置した温度センサ

## 要求水準上の基本方針（運営体制構築）

- 関係法令及び市が求める要求水準を満足し、本事業の公共性と経営の合理性に配慮
- 適切な内部統制体制を構築、コーポレートガバナンスと企業倫理に優れた健全な事業経営

## 令和4年度（事業初年度）に実施された施策・取組の有効性評価＜運営体制構築＞

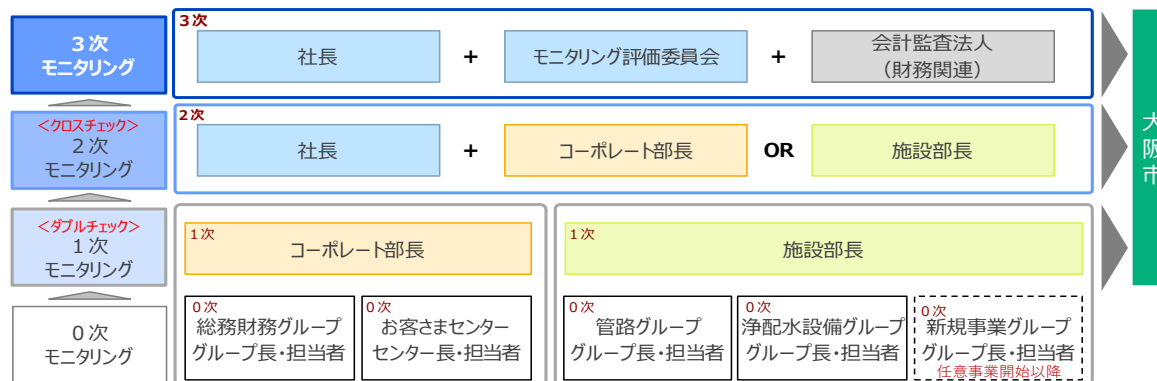
【経営全般】

- 事業の運営体制の骨格となる内部統制の仕組みや定例業務の履行の体制を構築が完了
- 定期的な事業報告が行われ、市によるセルフモニタリング状況の实地確認にも適切に対応し、運営が有効に機能
- 重大事象に至らなかったインシデント事象対応に関し、着実な業務遂行のため、運営権者と対話、意識共有を行う

事業報告会議  
（四半期）



災害時対応訓練



大阪市

セルフモニタリング体制

- 令和4年度の主なKPI（重要業績評価指標）の達成状況は次のとおりで、全ての項目で目標を達成

| 項 目                          | 業 務                           | 目標値          | 管理項目                               | 期 限             | 実績累計            | 達成状況<br>【関連する戦略】 |
|------------------------------|-------------------------------|--------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| <b>【施設管理業務】</b>              |                               |              |                                    |                 |                 |                  |
| 土木構造物<br>電気・機械設備<br>建築物・建築設備 | 健全度調査<br>（日常点検等にあわせて実施）       | 通年<br>（1回／週） | 実施回数                               | 年度末まで           | 63回<br>（1回／週以上） | 達成<br>【費用構造】     |
| 設備状態監視保全                     | 選定・設置・監視                      | 1施設          | 装置設置施設数                            | 9月末まで           | 2施設             | 達成<br>【費用構造】     |
| <b>【管路管理業務】</b>              |                               |              |                                    |                 |                 |                  |
| 管路状態監視保全                     | 漏水音センサの設置・監視                  | 100%         | 監視率（監視個数/期首計画）<br>※期首計画：105個（58路線） | 9月末まで           | 100%            | 達成<br>【費用構造】     |
|                              | 衛星画像の取得                       | 1回           | 実施回数                               | 年度末まで           | 1回              | 達成<br>【費用構造】     |
| <b>【お客さまサービス業務】</b>          |                               |              |                                    |                 |                 |                  |
| 給水収益や新たな収入源の確保               | 既存・新規のお客さまにPR・コンサル<br>ティングを実施 | 100社以上       | コンタクト企業数                           | 年度末まで           | 113社            | 達成<br>【収益基盤】     |
| 利用者とのコミュニケーション               | 満足度調査の実施                      | 1回           | 満足度調査実施回数                          | 年度末まで<br>（2月予定） | 1回              | 達成<br>【収益基盤】     |
| <b>【経営全般】</b>                |                               |              |                                    |                 |                 |                  |
| 事業体制構築                       | 内部統制の確立                       | 0件           | 監査報告書での重大な指摘                       | 年度末まで           | 0件              | 達成<br>【運営体制】     |



## < 業務履行状況の確認結果（全体） >

- ・ 要求水準の未達を発生させることなく、事業計画書に基づき概ね順調に事業を実施されている。
- ・ 市が指摘した業務実施方法の修正・改善点についても、必要な対応が図られている。
- ・ セルフモニタリングも適正に実施されている。

### （１）総務・ＣＳ部門

市が要求するお客さまサービス、事故への対応に関する業務が適正になされていることを確認

### （２）浄水部門

市が要求する浄水場及び配水場の管理運営が適正になされていることを確認

### （３）給配水部門

大規模漏水事故の未然防止を図り、市が要求する管路の管理運営が適正に実施されていることを確認

### （４）計画・設計部門

市が要求する計画・設計及び状態監視保全に係る業務が適正になされていることを確認



個別業務のモニタリング結果については、次のとおり

日々の業務モニタリングやセルフモニタリング項目に対する実地調査の中で、いくつかの項目については課題があったことから、運営権者と調整を図り、それらの課題についても概ね解消されている

(凡例)

- ◎ = 課題等なく順調に進捗
- = 課題等があったが現在は解消され、順調に進捗
- △ = 課題等があり、現在解消に向けて対応中
- × = 要求水準未達による是正措置を実施中

## 1. 統括モニタリング

(6業務中、◎3、○3)

| 業務区分           | 現況 |
|----------------|----|
| (1) 所管省庁との連絡調整 | ◎  |
| (2) 事業計画書の作成   | ◎  |
| (3) 事業報告書の作成   | ◎  |
| (4) 実施体制の構築    | ○  |
| (5) 再委託等に関する事項 | ○  |
| (6) セルフモニタリング  | ○  |

(指摘した課題等)

- ・ 各種会議の規則や会議記録が一部未作成  
⇒規則等を作成する修正を実施
- ・ セルフモニタリングチェックの実施記録が確認できない  
⇒チェック結果を記録する修正を実施

## 2. 業務モニタリング

・ 総務・CS部門(10業務中、◎9、○1)

| 業務区分                | 現況 |
|---------------------|----|
| (総務)                |    |
| (1)利用料金の設定          | ◎  |
| (2)新技術の研究開発、導入      | ◎  |
| (3)災害・事故への対応に関する業務  | ◎  |
| (CS)                |    |
| (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) 水道メーター点検        | ○  |
| (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  | ◎  |

(指摘した課題等)

- ・ 料金算定にかかる水量認定の権限者による承認記録が確認できない  
⇒承認したことを記録する修正を実施

## ・ 浄水部門(5業務中、◎4、△1)

| 業務区分              | 現況 |
|-------------------|----|
| (1) 施設整備の実施       | ◎  |
| (2) 保守点検の実施       | △  |
| (3) 状態監視装置の設置     | ◎  |
| (4) 修繕の実施         | ◎  |
| (5) 維持管理データベースの整備 | ◎  |
| (6) 維持管理データベースの整備 | ◎  |
| (7) 維持管理データベースの整備 | ◎  |

(指摘した課題等)

- ・ 設備点検時の誤操作による短時間の停電に伴う配水圧力低下(利用者への影響なし)  
⇒要因分析及び再発防止策を検討

## ・ 給配水部門(7業務中、◎4、○1、△1, 該当なし1)

| 業務区分                  | 現況   |
|-----------------------|------|
| (1) 更新等               | 該当なし |
| (2) 維持保全【配水設備の維持管理】   | △    |
| (3) 維持保全【断通水作業等】      | ◎    |
| (4) 維持保全【他企業工事への対応】   | ◎    |
| (5) 緊急修繕【突発漏水等への対応】   | ○    |
| (6) 緊急修繕【第三者破損発生時の対応】 | ◎    |
| (7) 支障移設関連            | ◎    |

(指摘した課題等)

- ・ 維持保全計画の実施状況の管理方法及び市への情報共有が未整理  
⇒管理方法等を検討

## ・ 計画・設計部門(7業務中、◎4、該当なし3)

| 業務区分                                                                       | 現況   |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| (1) 施設管理・施設整備の実施                                                           | ◎    |
| (2) 管路管理計画の運用・管理【状態監視保全】                                                   | ◎    |
| (3) 管路管理計画の運用・管理【更新】                                                       | 該当なし |
| (4) 管路管理計画の運用・管理【末端管路の管理・撤去】                                               | 該当なし |
| (5) 支障移設関連【道路工事に伴う支障移設工事等】                                                 | 該当なし |
| (6) 支障移設関連【依頼に基づく支障移設工事等】                                                  | ◎    |
| (7) 給水施設に関する業務<br>【使用開始に伴う工事申込】<br>【給水施設工事の設計及び施工】<br>【内部施設の確認、上水道との誤接合防止】 | ◎    |

## 3. 経営モニタリング

(3業務中、◎3)

| 業務区分                            | 現況 |
|---------------------------------|----|
| (1) 財務管理                        | ◎  |
| (2) 内部統制及び企業倫理に関する基本方針の整備・運用    | ◎  |
| (3) 本事業全般に係る業務(情報管理、市所管業務への協力等) | ◎  |

## <単年度収支実績の分析>

(単位：百万円)

| 項目       | ①R4計画 | ②R4実績   | ③差引<br>(②-①) | ④増減率<br>(③/①×100) |
|----------|-------|---------|--------------|-------------------|
| 経常収益     | 1,290 | 1,339   | 49           | 3.8%              |
| 営業収益     | 1,290 | 1,338   | 49           | 3.8%              |
| うち給水料    | 1,238 | ③ 1,311 | 73           | 5.9%              |
| 営業外収益    | 0     | 0       | 0            | —                 |
| 経常費用     | 1,254 | ④ 1,153 | -101         | -8.0%             |
| 営業費用     | 1,254 | 1,153   | -101         | -8.0%             |
| 営業外費用    | 0     | 0       | 0            | —                 |
| 経常損益     | 36    | ① 185   | 149          | 416.3%            |
| 特別損益     | 0     | 0       | 0            | —                 |
| 税引前当期純損益 | 36    | 185     | 149          | 416.3%            |
| 法人税等     | 14    | 63      | 49           | 351.3%            |
| 当期純損益    | 22    | ② 122   | 100          | 458.1%            |

※表内の数値は円単位で計算後四捨五入しているため、合計が合わない場合があります。

### 【令和4年度当期純利益】

運営権者の令和4年度収支実績は、経常利益は185百万円(①)（計画値：36百万円）で、法人税等を差引いた当期純利益は122百万円(②)（計画値：22百万円）

### 【令和4年度経常収益】

経常収益の大半である給水料が、需要家のコロナ禍からの回復による生産量の増加傾向や夏季の気温上昇に伴う使用量の増加がみられ、計画の1,238百万円に対し実績が1,311百万円(③)となり、計画比で5.9%増加  
※R3年度当局決算1,306百万円(+0.4%)

### 【令和4年度経常費用】

経常費用は、1,254百万円を計画し、人件費や動力費、漏水に伴う上水道からのバックアップ費用などの増加はあった一方、修繕費や委託料、受託工事費などが計画を下回ったことから、事業進捗について遅れはなかったが、計画値から101百万円減少の1,153百万円(④)

令和5年7月19日に「大阪市工業用水道運営事業有識者会議」を開催し、市によるモニタリング結果に対して、次のとおり講評を受けた。

- 市は、モニタリング計画に基づき、運営権者に対して、本事業の業務の履行状況、経営状況、各部門の要求水準の充足、運営権者のセルフモニタリングの実施状況等について、月次、四半期、年次ごと定期的に確認することに加え、年度毎に、前年度の課題（初年度については本事業の立上げで想定される課題）を踏まえた事項や当該年度特有の業務で特に重点的にモニタリングする事項を定めたモニタリング方針に沿った実地調査を予定通り実施し、要求水準の未達には至らないものの是正や改善すべき点が検出されたとして、**その都度、事業者に対して指導や助言を行っており、総じて市の実施したモニタリングは適切であったと評価できる。**
- 一方、単年度事業計画における定量的な目標値であるKPI（重要業績評価指標）の達成状況については、初年度であり、当初、これを設定する段階での観点としては理解できるものの、すでに事業開始から1年経過していることを踏まえ、単にこれを達成したかどうかの評価にとどまることなく、本事業の本来の目的や中長期的なアウトカム（成果目標）に対して、効果をもたらすような施策・取組となっているか、どこまで進捗が図られているのか、といった観点に着目して確認・評価するとともに、必要に応じてKPIを見直すことも含め、柔軟に対応していくことが重要である。
- また、こうした本事業の本来の目的や目標に対する有効性を確認・評価するだけではなく、**市がこれまで培ってきたノウハウを運営権者と共有しながら、目的の実現や目標達成を図るべく、引き続き、本事業の着実かつ円滑な実施に向けて取り組まれない。**