

**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）

**令和5年9月
大阪市**

(目次)

1	本報告書の位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・	2
	(1) 本報告書と運営権者が作成・公表する各報告書の関係	
	(2) 本報告書の作成・公表の目的	
2	モニタリング実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・	4
3	モニタリング結果の全体概要・・・・・・・・・・・・・・・・	6
	(1) 業務履行状況の概要	
	(2) 実施施策の有効性評価	
	(3) 主なK P I の達成状況	
	(4) 個別業務のモニタリング結果一覧	
4	業務モニタリングの結果（部門別）・・・・・・・・	14
	(1) 総務・C S 部門	
	ア お客さまサービス	
	イ 災害及び事故対応	
	(2) 浄水部門	
	(3) 給配水部門	
	(4) 計画・設計部門	
5	経営モニタリングの結果・・・・・・・・・・・・・・・・	22
	(1) 財務モニタリング	
	(2) 会社運営等に関するモニタリング	
6	有識者会議の講評・・・・・・・・・・・・・・・・	26

1 本報告書の位置づけ

大阪市工業用水道特定運営事業等（以下「本事業」という。）が令和4年度からスタートし、運営権者である「みおつくし工業用水コンセッション株式会社」（以下「運営権者」という。）が経済産業大臣からの事業の許可を受けた工業用水道事業者となり、公共施設等運営権を設定した工業用水道施設の維持管理や更新、工業用水道の利用者の料金収納などのお客さまサービスを担っている。

本事業のモニタリングは、大阪市工業用水道特定運営事業等モニタリング計画（以下「モニタリング計画」という。）に沿って実施しており、「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」及び「外部有識者（以下「有識者」という。）によるモニタリング」の3つのモニタリングで構成される。

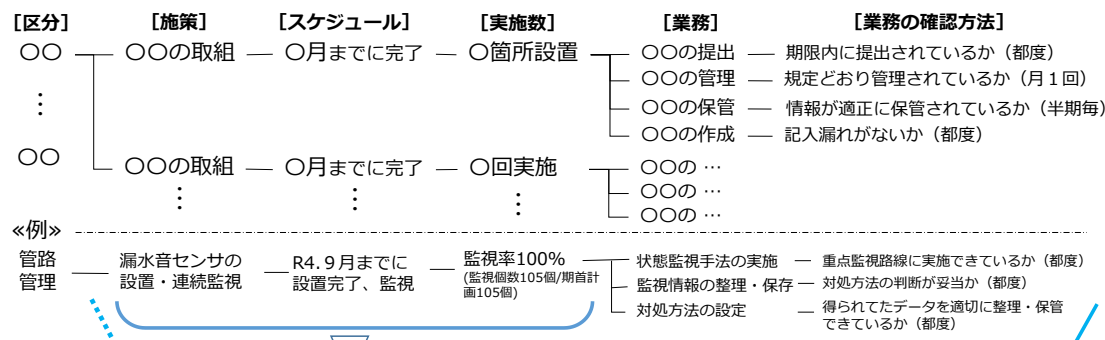
本報告書は、モニタリング計画第1－6に基づき、本事業の透明性、客観性を確保するため、事業年度毎に、市によるモニタリングの結果をまとめ、公表するものである。なお、市によるモニタリングの結果は、当該年度の末日時点のものであるため、それ以降、本報告書の公表まで間に、運営権者において実施された内容等については対象としていない。

（1）本報告書と運営権者が作成・公表する各報告書の関係

運営権者が設定する施策・業務等の体系、及び市と運営権者それぞれでまとめる報告書を図解すれば、下図のとおりである。

市によるモニタリングは、要求水準に定めた業務の適正な履行の確認（セルフモニタリング結果の確認等）及び事業計画に沿った施策が履行されているかを確認するものであり、モニタリング報告書は、それらの確認結果をまとめたものである。

◆運営権者が設定する施策・業務等の体系



◆報告書の記載範囲

① 運営権者

単年度事業報告書

セルフモニタリング報告書

② 市

モニタリングの
【観点】

【施策】

事業計画に定めた施策が漏れなく盛り込まれているか

【スケジュール】【実施数】

事業計画に定めた施策がスケジュールどおり必要数を履行できているか

【業務】

要求水準書に定めた業務が漏れなく抽出されているか

【業務の確認方法】

モニタリング実施チェックリストに定めた各業務の管理するポイントが漏れなく確認できているか

モニタリングの
【手法】

- 運営権者からの各施策の履行状況及びセルフモニタリング結果の月次報告内容の確認
- モニタリング方針に定めた重点確認事項について、実地調査によるセルフモニタリング状況の確認
- 重要管理点について、運営権者から提出された書類又は業務実施の結果報告を受けての承認又は確認

モニタリング報告書（市）

＜運営権者が設定する施策・業務等の体系及び市と運営権者の報告書＞

（２）本報告書の作成・公表の目的

モニタリング報告書は、市において、各業務の要求水準の充足（業務品質の確保に関すること）を確認し未達を未然防止するために実施してきた結果と、事業計画に定められた具体的取組・施策が計画どおり履行されているかを確認してきた結果をまとめたものである。

（作成・公表の目的）

市が年間を通じて実施してきたモニタリング結果をとりまとめ、適正にモニタリングを実施していることを公表することで、本事業の透明性、客観性を確保するため

【参考】運営権者が作成・公表する各報告書の概要

＜単年度事業報告書＞

全体事業計画書を踏まえ、各年度に設定した具体的取組・施策の実施スケジュールと実施数を定めた単年度事業計画に沿って、年間を通じて着実に取組が実施されたかどうかをまとめたもの。

（主な記載事項）

- ・当該年度に実施している施策・スケジュール
- ・実施数
- ・各種施策の取組実績の有効性評価

（作成・公表の目的）

運営権者自らが事業計画に定めた施策が計画的に履行できていることを市に報告するとともに、運営権者自らが公表することで、利用者や地域住民からの信頼醸成を図るため

＜セルフモニタリング報告書＞

運営権者自らが各業務の要求水準の充足（業務品質の確保、各種施策の取組実績の有効性評価に関すること）の状況を確認する手法を定めたセルフモニタリング計画に沿って、年間を通じて着実にセルフモニタリングが実施されたかどうかをまとめたもの。

（主な記載事項）

- ・要求水準に定める各業務が適正に履行できていることを確認した結果
- ・各種施策の取組実績の有効性評価

（作成・公表の目的）

運営権者自らの業務品質の管理状況を市に報告するとともに、運営権者自らが公表することで、利用者や地域住民からの信頼醸成を図るため

2 モニタリングの実施体制

市によるモニタリングは、運営権者の各業務の履行に関し、市があらかじめモニタリング計画において設定した項目に対し、運営権者に対し事前に承認や確認を行うものと、運営権者のセルフモニタリング結果の確認等を通じて、定期的な要求水準充足の確認、事業計画書に定めた財務、会社運営、浄配水場及び管路等の管理運営等に関する事項の実施状況等の確認を行うものとで構成される。

市によるモニタリングの承認・確認を行う手段の体系は、以下のとおりである。

- 運営権者からの各施策の履行状況及びセルフモニタリング結果の月次報告内容の確認
- モニタリング方針に定めた重点確認事項について、実地調査によるセルフモニタリング状況の確認
- 重要管理点について、運営権者から提出された書類又は業務実施の結果報告を受けての承認※又は確認

※ 業務の各過程における「重要管理点」及び「申請書類等の作成」の段階、並びに必要に応じて「事象発生時」において、事前に市の承認を得ることにより、業務実施が可能としているもの

市のモニタリング体制としては、下図に示すとおり、モニタリングを統括しつつ主に経営モニタリングを担う連携推進課と業務モニタリングを担う各所管課が連携して実施している。

また、市のモニタリング結果の妥当性について、専門的・客観的見地から意見を聴取するため、大阪市工業用水道施設運営事業有識者会議（以下「有識者会議」という。）を開催することとしている。

なお、本報告書では、要求水準書の項目に沿ってモニタリングを次の通り分類することとし、経営並びに各部門に共通するモニタリング事項については「統括モニタリング」として整理している。

統括モニタリング

以下の業務の履行状況に対するモニタリング

- ・所管省庁との連絡調整 ・事業計画書の作成 ・事業報告書の作成
- ・実施体制の構築 ・再委託等に関する事項 ・セルフモニタリング

経営モニタリング

以下の業務の履行状況に対するモニタリング

- ・財務管理 ・内部統制及び企業倫理に関する基本方針の整備・運用

- ・本事業全般に係る業務（情報管理、市所管業務への協力等）

業務モニタリング

以下の業務の履行状況に対するモニタリング

○浄水部門

- ・施設整備の実施 ・保守点検の実施 ・状態監視装置の設置 ・修繕の実施
- ・維持管理データベースの整備

○給配水部門

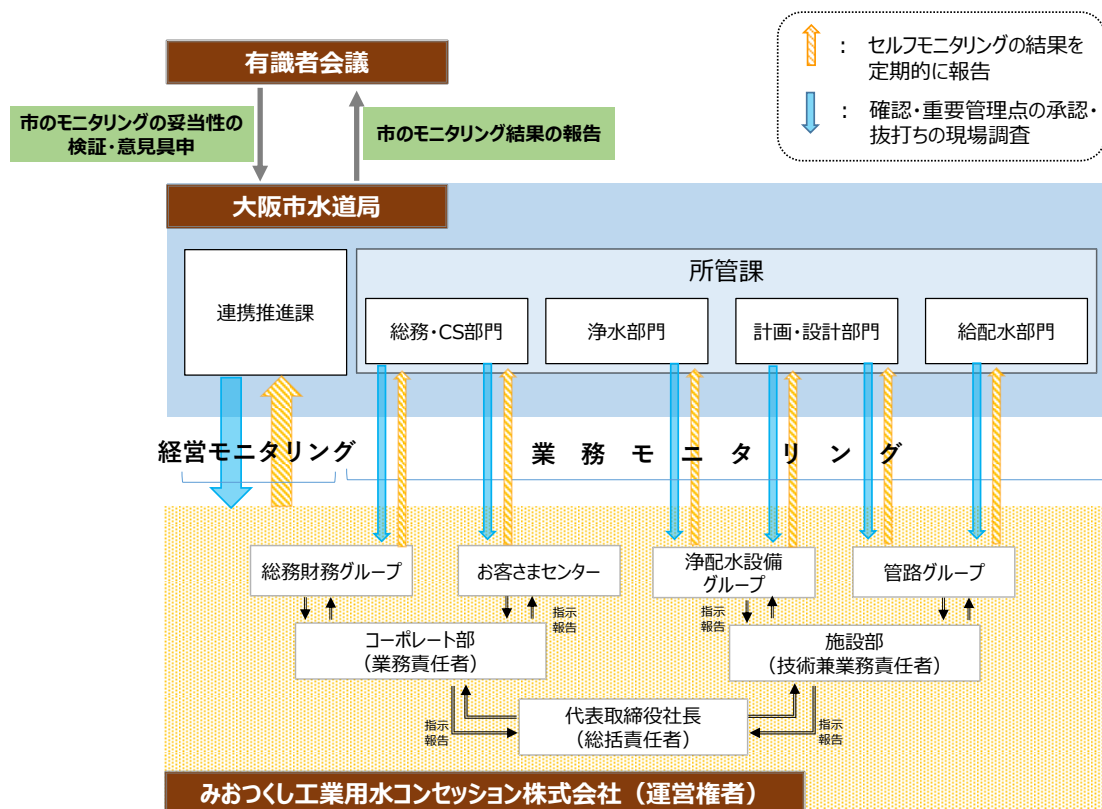
- ・管路更新 ・維持保全【配水設備の維持管理】【断通水作業等】【他企業工事への対応】
- ・緊急修繕【突発漏水等への対応】【第三者破損発生時の対応】 ・支障移設関連

○計画・設計部門

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

○総務・CS（お客さまサービス）部門

- ・利用料金の設定 ・新技術の研究開発、導入 ・災害・事故への対応に関する業務



<モニタリング実施体制>

3 モニタリング結果の全体概要

(1) 業務履行状況の概要

令和4年度に運営権者が実施した業務や経営状況について、所定の承認・確認手続きや運営権者から提出される月次・四半期報告書の内容、市と運営権者で構成する報告会議、実地調査等を実施したところ、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していると認められる。

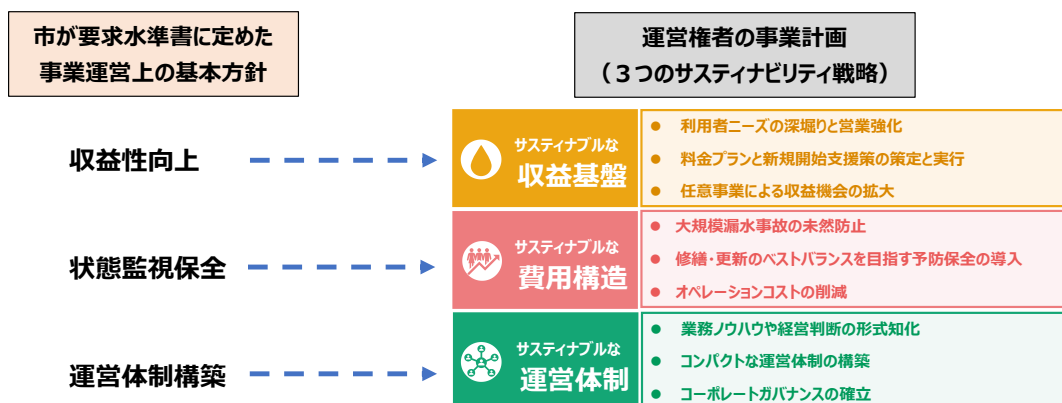
このうち、実地調査等を通じて把握した修正・改善を要する点については、すでに必要な対応がなされている。

また、運営権者が実施したセルフモニタリング結果について確認したところ、セルフモニタリングも適正に実施されていると認められる。

なお、市への報告もれや提出期限の遅れなどの問題は発生していない。

(2) 実施施策の有効性評価

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、全体事業計画を策定し、そのなかで、「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。



(全体評価)

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た結果、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、事業初年度における到達点としては、有効であったと評価できる。

引き続き、有識者会議の意見を踏まえ、得られた意見を運営権者と共有の上、令和5年度に実施する施策・取組の有効性を適宜確認し、それらの着実な進捗を図っていく。

以下、本事業の運営上最も重要としている「収益性向上」、「状態監視保全」、「運営体制構築」を実現するための各種施策・取組の履行に対する有効性の評価結果を述べる。

○収益性向上

(運営権者の事業計画【第Ⅰ期中期計画期間：R4～6】におけるアウトカム設定項目)

- ・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

(アウトカム達成に向けた令和4年度実施施策の有効性評価)

- ・事業の初年度は、第Ⅰ期アウトカム達成に向け、まずは試験料金プランを導入するとともに、既存利用者の需要喚起及び新規利用者増につながる新規開始支援策の検討のため、企業ニーズの把握を完了させるという施策を計画し、その進捗を確認するための当年度のアウトプット（KPI）が設定された。
- ・具体的には、初期費用である給水施設工事費の一部減免や分割払ができる制度や、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行った結果、工水利用に関する企業ニーズの把握が着実に進められている。
- ・令和4年度に実施した営業活動や満足度調査による企業ニーズを踏まえ、令和5年度はさらなる新規開始支援策を実施することが計画されており、新規利用者の獲得・給水収益の増加に向けて、着実に進捗していると評価できる。



<パンフレット整備（営業コンサルティングに活用）>

<お客さま満足度調査>

○状態監視保全

(運営権者の事業計画【第Ⅰ期中期計画期間：R4～6】におけるアウトカム設定項目)

- ・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

(アウトカム達成に向けた令和4年度実施施策の有効性評価)

- ・事業の初年度は、第Ⅰ期アウトカム達成に向け、まずは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、センサ等の設備の設置を完了させるという施策を計画し、その進捗を確認するための当年度のアウトプット（KPI）が設定された。
- ・結果としては、計画どおり、管路の重点監視路線等約12kmに対して漏水音センサの設置を設置し、遠隔による監視体制が整うとともに、それ以外の管路についても第一段階の広域探査として、衛星画像の撮影を終え、その結果に基づき、順次、範囲探査、箇所探査への移行を進めている。
- ・また、浄配水施設に対しても、鶴見配水場及び桜宮配水場の両施設にセンサの設置が完了しており、順調な進捗が図られている。
- ・令和4年度から取得しているデータの分析や精度の検証が、令和5年度に計画されている状態監視保全を活用した管路の漏水と浄配水設備の故障の予兆検知に向けた分析に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

<管路の状態監視保全にかかる各種探査>



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

<浄配水施設の状態監視保全にかかる設置センサ>

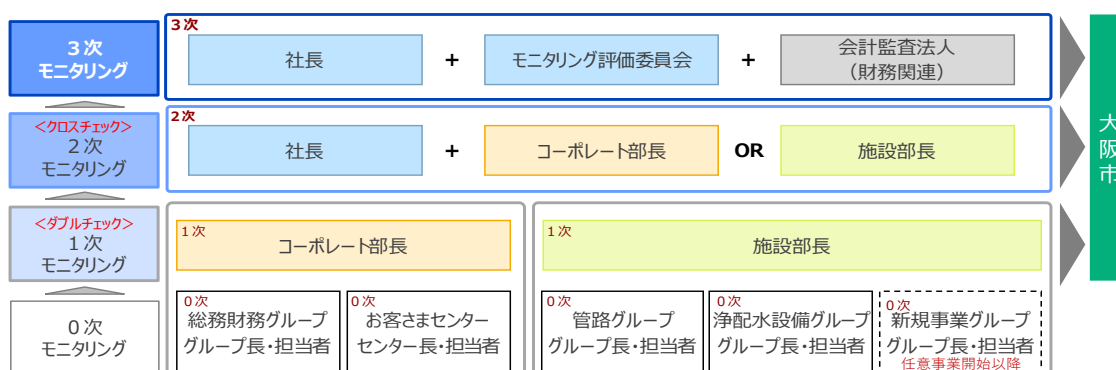
○運営体制構築

(運営権者の事業計画【第Ⅰ期中期計画期間：R4～6】におけるアウトカム設定項目)

- ・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
- ・株主企業、委託先企業との協業体制構築

(アウトカム達成に向けた令和4年度実施施策の有効性評価)

- ・事業の初年度は、まずは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するために、施設点検等の基本業務の履行体制をはじめ、内部統制及び監査体制、並びにセルフモニタリング体制などを計画し、その整備を行った。
- ・その体制の下で月次・四半期・年次の定期的な事業報告を行い、市によるセルフモニタリング状況の現地確認にも適切に対応し、また全体として要求水準の未達の発生はなく、年度 KPI を達成できていることから、取組みが有効に機能していると評価できる。
- ・引き続き、内部統制上の重大事象発生の抑制のみならず、重大事象にまで至らなかったインシデント事象対応などリスク管理手法に関して、着実な業務遂行に向けた取組みについて対話、意識共有を運営権者で行っていく。



＜運営権者のセルフモニタリング体制＞



＜事業報告会議（四半期）＞



＜災害対応訓練＞

(3) 主なKPIの達成状況

要求水準に定める業務品質に加え、運営権者は各業務のうち主要な取り組みに関して自ら KPI（重要業績評価指標）を定めており、それらの KPI について進捗管理や振り返りを行うことで、より効果的な事業運営をめざしている。

令和4年度における主な KPI の達成状況は下図のとおりであり、全てに項目において目標を達成している。

なお、単年度事業計画における定量的な目標値である KPI については、これを達成することで、中長期的な事業目標に対して効果をもたらすものとなっているかどうかについても、不断の検証を行っていく必要があることから、本事業がより高い効果を得られるよう、引き続きその妥当性（目標設定の有効性や水準等）や中長期的な事業の進捗状況等についてもモニタリングを行っていく。

担当部門	項目	業務	目標値	管理項目	期限	実績累計	達成状況 【関連する戦略】
浄水部門	【施設管理業務】						
	土木構造物 電気・機械設備 建築物・建築設備	健全度調査 (日常点検等にあわせて実施)	通年 (1回/週)	実施回数	年度末まで	63回 (1回/週以上)	達成 【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 【費用構造】
計画・設計 部門	【管路管理業務】						
	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） ※期首計画：105個（58路線）	9月末まで	100%	達成 【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 【費用構造】
CS部門	【お客さまサービス業務】						
	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 【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 (2月予定)	1回	達成 【収益基盤】
全体	【経営全般】						
	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 【運営体制】

<主な KPI の達成状況>

(4) 個別業務のモニタリング結果一覧

要求水準に沿った業務区分ごとのモニタリング結果は次のとおりである。

全ての区分において要求水準未達に該当する事象はないことを確認している。

なお、一部業務については、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等の中で、課題等が検出されたところであるが、いずれも運営権者と調整のうえ、すでに課題解消に向けた取組が行われており、適正に業務が実施されている状況である。

モニタリング結果(実地調査による確認結果を含む)

(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

全部門の合計
(40業務中、◎29、○5、△2、該当なし4)

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	○

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査 9/29、30実施済

調整内容

課題等の概要	運営権者の対応状況 (R4年度末)
【実地調査での指摘】 ・事業計画書等で実施することとしている各種会議(施設部会議、コーポレート部会議等)の規則や会議記録が一部作成できていなかった ・道路部の工事における関係者との協議・調整の実施状況に遅れ等がないか体系的に確認するためのチェックシートが作成できていなかった	規則や会議記録、チェックシートを作成するよう修正 (R5実地調査で運用状況等を確認予定)
【実地調査での指摘】 ・運営権者が定める、業務委託等の業者選定基準の例外規定(複数見積によらず、特定業者と契約する場合)を適用する理由が、契約にかかる申請書に開示できていなかった	例外規定を適用する場合は、契約にかかる稟議書に適用理由を記載するよう修正 (R5実地調査で運用状況等を確認予定)
【実地調査での指摘】 ・運営権者が自ら設定している、案件に応じた0~3回セルフモニタリングチェックが、設定どおりに確実に実施できているか、記録として確認できなかった	セルフモニタリングを行ったチェック結果を記録するよう修正 (R5実地調査で運用状況等を確認予定)

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	◎

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査 9/29、30実施済

調整内容

課題等の概要	運営権者の対応状況 (R4年度末)
【実地調査での指摘】 ・水道料金の算定元となる毎月の水量認定手続きにおいて、当該水量を権限者が承認したことが記録として確認できなかった	権限者が水量認定を承認したことを記録するよう修正 (R5実地調査で運用状況等を確認予定)

・ 浄水部門(7業務中、◎6、△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) 運転管理の実施	◎
(7) 水質管理の実施	◎

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査 12/16、3/13実施済

調整内容

課題等の概要	運営権者の対応状況 (R4年度末)
桜宮配水場において、自家用電気工作物の保安規程点検中(R4.6)及び自家発電設備の試運転中(R5.3)の誤操作による短時間の停電に伴い、配水圧力低下事象が発生した(いずれも利用者の給水に影響はなく、事故時の対応に支障はなかったため、要求水準未達には該当しない)	運営権者においてR5.3の要因分析及び再発防止策を検討中であるため、適切な対応が取られるよう引き続き調整 (R4.6はそれぞれ実施済み)
【実地調査での指摘】 自家用電気工作物に係る各責任者や点検実施者等の関係がわかる実施体制表等の記録が確認できなかった	実施体制表等で責任者を明らかにするよう修正 (R5実地調査で運用状況等を確認予定)

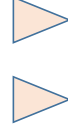
・ 給配水部門（7業務中、◎4、○1、△1、該当なし1）

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	◎

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査

12/20実施済

調整内容



課題等の概要	運営権者の対応状況（R4年度末）
【実地調査での指摘】 各種維持保全業務において、計画に対する実施状況を適切に整理する方法や、市へ情報共有する方法が整理されていなかった	早期に修正する意向（R5実地調査で運用状況等を確認予定）
【実地調査での指摘】 漏水事故時等の緊急連絡体制に関する資料のうち、市の連絡先が運営権者の作成する事故対応マニュアルと整合していなかった	事故対応マニュアルの連絡先を修正（R5実地調査で運用状況等を確認予定）

・ 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 【使用開始に伴う工事申込】 【給水施設工事の設計及び施工】 【内部施設の確認、上水道との誤接合防止】	◎

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査

3/13実施済

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）	◎

※ R4モニタリング方針に基づく実地調査

9/29、30実施済

（参考）モニタリング方針に定めた重点事項の確認

市では、本事業のモニタリングを実施するにあたり、特に年度毎に重点的にモニタリングする事項を「モニタリング方針」として策定し、当該モニタリング方針で設定した部門ごとの着眼点等に関しては、所定の承認・確認プロセスによるモニタリングに加え、その裏付けや根拠について実地による確認等を行うことで、より効果的にモニタリングを展開することとしている。

令和4年度モニタリング方針の着眼点に基づき実施した実地調査については、事業の開始初年度であることに鑑み、各種業務を実施するための適切な体制が整備されているかを中心に調査を行った。

その結果は次の一覧表のとおりであり、記録方法等に関して修正や改善等することが望ましいものが何点かあったため、運営権者に対して対応を求めた。

なお、運営権者において適切な対応が実施・定着していることを確認する必要がある項目については、令和5年度のモニタリング方針に盛り込んでいる。

モニタリングの区分（部門）		実施手法の修正を指摘※1	実施手法の改善を提言
統括モニタリング		5件※2	1件
業務モニタリング	総務・CS部門	1件	0件
	浄水部門	1件	2件
	給配水部門	4件※3	4件
	計画・設計部門	0件	1件
経営モニタリング		0件	0件

※1 実施手法の修正を指摘したものは、個別業務のモニタリング結果で○または△としている

※2 計画・設計部門の実地調査時の指摘1件を含む

※3 指摘件数は4件であるが、※1は(2)と(5)の要求水準に該当

（市の修正指摘に基づく運営権者の対応例）

- ・（浄水部門）：自家用電気工作物保安規程で定められている事項の対応状況を点検結果とともに記録、保管するよう修正予定。
- ・（計画・設計部門）：セルフモニタリングの上位者の確認や指示事項を記録・管理し、指示に基づく業務改善の完了までが適正に管理できるよう、記録方法を修正。

など

（市の改善提言に基づく運営権者の対応例）

- ・（給配水部門）：運営権者が実施する計画的な漏水修繕について、漏水状況の悪化による2次災害が起これないように、作業スケジュールに手順を記載し、適切な進捗管理を行うよう改善。
- ・（計画・設計部門）：状態監視保全に係る実施体制について、運営権者自社の内部実施体制を記録し運用していることは確認したが、外部の実施体制を含めた実施体制を記録するよう改善。

など

4 業務モニタリングの結果（部門別）

（１）総務・ＣＳ部門

ア お客さまサービス

【要求水準に基づく主なモニタリング対象業務】

- （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

【概要】

運営権者が提出する報告書等の書類確認、定例報告会での聞き取りなどによって本市が要求水準書で設定した「給水収益や新たな収入源の確保」などの業務水準を充足しながら、必要に応じて利用者に対して個別にフォローアップがなされ、本市が要求するサービスの質・性能が確保されていることを確認している。

【定量的目標（KPI）の達成状況】

業務水準の達成に向けて、運営権者が目標を定量的に管理できるよう重要目標評価指標（KPI）を設定していたが、月次報告会などで進捗状況の報告を受けつつ、年度末までにすべての令和４年度目標値を達成したことを確認している。

項 目	業 務	目標値	管理項目	期 限	実績	達成状況
【お客さまサービス業務】						
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
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 (2月予定)	1回	達成

＜お客さまサービスに関する主な KPI（２項目）の状況【再掲】＞

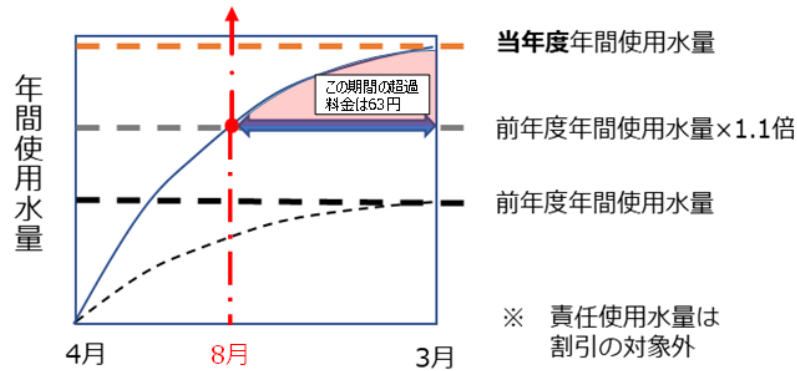
【主たる個別施策の達成、進捗状況】

業務水準、KPI の達成に向けた運営権者の行動計画となる令和４年度事業計画書について、「利用者ニーズを的確に捉えた情報発信」、「お客さま満足度調査」等の業務実施計画のほか、新たな施策に随時取り組んでおり、予定どおり進捗していることを確認している。

特に「工水需要を喚起する施策」として、令和４年度から５年度にかけて試行的に実施する試験料金プランについては、申込者 118 社のうち 24 社が適用を受けた。

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 (70⇒63円/m)

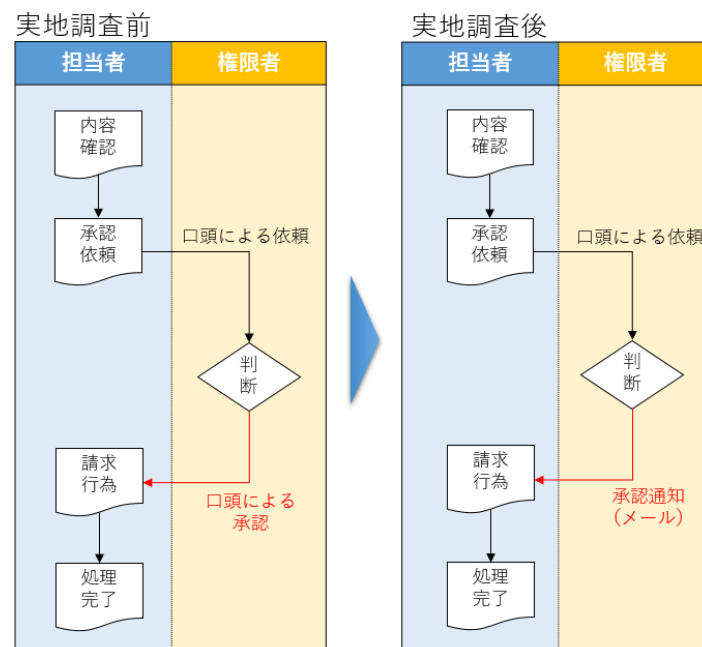
超過した翌月から超過使用料金を10%割引



<試験料金プランの概要>

【課題への対応等（モニタリング方針の確認・対応状況含む）】

本市令和4年度モニタリング方針に基づき市が実施した実地調査では、調定から料金回収に至る業務プロセスに係る実施状況において、権限者による意思決定がされたことがわかるエビデンスが保管されていなかったため、記録化するよう運営権者へ提案したところ速やかに修正されたことを確認している。これ以外の項目（未収債権の回収や利用者情報の管理など）に関しては、運営権者において適切に処理等を行っていることを確認している。



<実地調査を踏まえた業務プロセスの改善>

イ 災害・事故への対応

【要求水準に基づく主なモニタリング対象業務】

- (1) 災害に備えた活動
- (2) 各種事故対応マニュアルの策定
- (3) 事故への対応業務

【概要】

運営権者による災害対応訓練の実施や緊急時連絡体制の整備により、本市が要求水準書で設定した全7項目のうち、今年度発生した「事故への対応業務」のほか2項目についての業務水準を充足しながら、必要に応じて事故対応マニュアルの改訂がなされ、本市が要求する災害・事故への対応がなされていることを確認している。

【課題への対応等（モニタリング方針の確認・対応状況含む）】

令和4年度モニタリング方針に基づき市が実施した実地調査において、実施契約書に定める実施手順や緊急時連絡体制が従事者に緊急時連絡体制が従事者に周知され、対応実績を踏まえて改善を行う仕組みが整備されているか確認している。

突発漏水等の発生時におけるお客様の対応記録について、都度、対応状況などの社内共有は行われているものの、それらがお客さま毎に記録管理されていなかったため、お客さまサービス向上の観点から、対応記録の管理方法の改善について運営権者に提案した。これに対し、運営権者は今後修正していく意向を示しており、その状況については、令和5年度の実地調査等により、確認を行っていく。

（２）浄水部門

【要求水準に基づく主なモニタリング対象業務】

- （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）運転管理の実施
- （７）水質管理の実施

【概要】

運営権者が提出する報告書等の書類確認、定例報告会での聞き取りなどによって本市が要求水準書で設定した「施設整備の実施」のほか全 16 項目の業務水準に則り、必要に応じて施設の補修などを行い、本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している。

【定量的目標（KPI）の達成状況】

業務水準の達成に向けて、運営権者が目標を定量的に管理できるよう重要目標評価指標（KPI）を設定していたが、月次報告会などで進捗状況の報告を受けつつ、年度末までにすべての令和 4 年度目標値を達成したことを確認している。

項 目	業 務	目標値	管理項目	期 限	実績	達成状況
【施設管理業務】						
土木構造物 電気・機械設備 建築物・建築設備	健全度調査 （日常点検等にあわせて実施）	通年 （1 回／週）	実施回数	年度末まで	63 回 （1 回／週以上）	達成
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

＜施設管理に関する主な KPI（2 項目）の状況【再掲】＞

【主たる個別施策の達成、進捗状況】

要求水準、KPI の達成に向けた運営権者の行動計画となる令和 4 年度事業計画書に基づき、「浄配水施設における設備更新・維持管理」、「適正な運転管理」等の業務実施計画について、計画どおりに進捗していることを確認している。

特に「先進技術による状態監視保全の強化」について、当初は、桜宮配水場ポンプ設備において状態監視装置の設置を予定していたが、鶴見配水場ポンプ設備にも追加して設置し、2 施設でデータ収集を開始していることを確認している。

【課題への対応等（モニタリング方針の確認・対応状況含む）】

桜宮配水場において、運営権者が維持管理業務を実施している際、令和 4 年 6 月及び令和 5 年 3 月に誤操作による短時間の停電に伴い、配水圧力低下事象が発生した。これらの事象のうち、前者について、運営権者において要因分析及び再発防止策が実施され

ていることを確認し、後者について検討中であるため、引き続きその対応状況を確認していく。

また、令和4年度モニタリング方針に基づき市が実施した実地調査において、自家用電気工作物保安規程に記載している電気主任技術者等について、選任状況等のわかる書面が確認できなかったため、実施体制表等を作成すべきではないかと提案した。これに対し、運営権者は今後修正する意向を示しており、その状況については、令和5年度の実地調査等により、確認を行っていく。これ以外の項目（状態監視装置の設置や維持管理データベースの整備など）に関しては、運営権者において適切に行われていることを確認している。

（３）給配水部門

【要求水準に基づく主なモニタリング対象業務】

- （１）更新等の実施（※当年度は該当する業務なし）
- （２）配水設備の維持管理の実施
- （３）断通水作業等の実施
- （４）他企業工事への対応
- （５）突発漏水等への対応
- （６）第三者破損発生時の対応
- （７）支障移設関連の実施

【概要】

運営権者が提出する報告書等の書類確認、定例報告会での聞き取りなどによって、市が要求水準書で設定した管路の更新・維持修繕に係る要求水準に則り、大規模漏水事故の未然防止を図りつつ、弁栓類を含む管路資産の維持保全や漏水発生時の緊急修繕、支障移設等への対応等が行われ、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している。

【定量的目標（KPI）の達成状況】

給配水部門においては、定量的な目標値（KPI）の設定なし。

【主たる個別施策の達成、進捗状況】

要求水準の達成に向け、運営権者の行動計画となる令和４年度事業計画書に規定された配水設備の巡視・保守点検、管路の移設等の業務実施計画について、運営権者が定めた実施手順書等に基づき、適切に進捗していることを確認している。

【課題への対応等（モニタリング方針の確認・対応状況含む）】

令和４年度モニタリング方針に基づき市が実施した実地調査において、漏水事故等発生時に係る緊急連絡先の社内での周知状況や、計画的な修繕作業を進捗管理し、定期的に市へ情報共有する方法について、修正の指摘を行った。

また、管路の維持保全では、実施手順書に定めた点検頻度や維持管理方法等に関する調査計画を作成し、月単位で作業管理するための進捗管理の仕組みについて、修正の指摘を行った。

こうした市の指摘に対し、運営権者は早期に修正する意向を示しており、その状況については、令和５年度の実地調査等により、確認を行っていく。

（４）計画・設計部門

【要求水準に基づく主なモニタリング対象業務】

- （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】（※当年度は該当する業務なし）
- （４）管路管理計画の運用・管理【末端管路の管理・撤去】（※当年度は該当する業務なし）
- （５）支障移設関連【道路工事に伴う支障移設工事等】（※当年度は該当する業務なし）
- （６）支障移設関連【依頼に基づく支障移設等】
- （７）給水施設に関する業務

【概要】

計画・設計業務の実施状況について、市は、運営権者からの提出図書類、セルフモニタリングの実施状況の月次確認、会議体での報告、要求水準書に定める承認事項の承認及び確認事項の確認によるモニタリングを行うことで、要求水準を満たしていることを確認している。

【定量的目標（KPI）の達成状況】

本事業の主要施策である状態監視保全にて、重要目標評価指標（KPI）を設定しており、月次報告会において進捗確認を行った結果、年度末までにすべての令和４年度目標値を達成したことを確認している。

項目	業務		目標値	管理項目	期限	実績	達成状況
【管路管理業務】							
管路状態監視保全	漏水音センサの設置・監視		100%	設置率	９月末まで	100%設置 (5/18 設置)	達成
	衛星画像の取得		１回	実施回数	年度末まで	１回 (4/29 実施)	達成

＜計画設計に関する主な KPI（２項目）の状況【再掲】＞

【主たる個別施策の達成、進捗状況】

（１）施設管理（施設整備）

要求水準書及び事業契約書では、施設整備方針に基づき選定した更新等の対象設備を計画的かつ効率的に更新・改造すること及びそれ以外の設備において、本事業期間中に老朽化が進行し、更新・改造が必要と判断した場合、適切に更新・改造するなど、施設や設備の状態に応じ適切に管理することを要求している。

市は、令和４年度の更新等対象設備である鶴見配水場高圧引込設備の更新について、要求水準書に定められた「設計図書一式」「工事費積算資料」などの提出図書類の確認を行い、その結果、要求水準（機器、工事仕様）を充足していることを確認している。

（２）管路管理（状態監視保全）

要求水準書及び事業契約書では、大規模漏水の未然防止と更新投資の抑制に資するよう、リスクレベルに応じた適切な手法を運営権者自ら選択し、費用対効果の高い状態監視保全を実施することを要求している。

市は、運営権者自らで定められた状態監視保全について、月次報告書において進捗確認を行った結果、漏水音センサ及び衛星画像解析等を活用した状態監視保全の実施により、要求水準事項を実施していることを確認している。

【課題への対応等（モニタリング方針の確認・対応状況含む）】

令和4年度モニタリング方針に基づき市が実施した実地調査において、各業務における外部委託や協力会社が実施する際の業務実施体制（役割分担等）及び、セルフモニタリングが行われた際の上位者による照査（確認）について、その記録が十分に保管されていない状況を確認している。

業務実施体制の記録管理は、業務範囲や責任・権限を明確化し、業務の円滑化につながるものであり、照査（確認）の記録管理は、業務品質の確保のほか、対外的な説明責任を果たすことにつながるため、上位者の確認や指示事項を記録・管理するよう運営権者に提案した。

これに対し、運営権者は今後修正する意向を示しているため、令和5年度の実地調査等により、確認を行っていく。（本指摘は、計画・設計部門の固有業務にかかるものではないため、実地調査結果（11 ページ）では統括モニタリングに計上）

5 経営モニタリングの結果

経営モニタリングについては、モニタリング計画に定めるとおり、「財務モニタリング」と「会社運営等に関するモニタリング」に区分され、その結果は次のとおり。

(1) 財務モニタリング

要求水準では、本事業の進捗の遅れや、事業継続が困難になる等の事態を回避するため、「(ア) 全体及び中期、単年度事業計画書における収支計画の作成」、「(イ) 財務の健全性を確保した事業運営」、「(ウ) 財務状況のセルフモニタリングと報告」、及び「(エ) 財務状況の経営指標」の4事項で定める基準を満たし、健全な財務状況を維持、確保することを定めている。

市では、月次報告においては、収支実績、資金残高、請求金額、収納金額、未収金額の状況を確認し、四半期報告及び年次報告においては、計算書類（貸借対照表、損益計算書等）、キャッシュ・フロー計算書及び重要な経営指標等を確認し、運営権者の財務状況の健全性に問題がないことを確認している。

【運営権者の財務状況】

令和4年度の運営権者の収支実績は、経常収益が1,339百万円、経常費用が1,153百万円となり経常利益は185百万円（計画値：35百万円）、法人税等を除いた当期純利益は122百万円であった。

経常収益の大半を占める給水料が、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により、計画値1,238百万円に対し実績が1,311百万円となり、計画比で5.9%増加した（参考：令和3年度当局決算1,306百万円に対し0.4%増）。一方、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1,153百万円となった。

貸借対照表においては、流動負債のうち、運営権者が市に支払うサービス対価等（20条負担金や非運営権設定対象施設等関連費用等）の費用（約6億円）と協力業者からの請求分を合わせた未払金が755百万円あるものの、この支払に対応するための資金として、流動資産のうち、現金及び預金が926百万円確保されており、当面の支払い能力に問題はないことが確認できる。未収入金の214百万円についても、利用者の支払サイクル上、翌年度入金予定の利用料金であり、当年度期中の実績で99.8%徴収していることから特に問題はない。また、短期借入金などその他計画にない負債科目の計上もなく、年度末時点で財務の安定性を確保していると評価できる。

【単年度収支実績の分析】

項目	①R4計画	②R4実績	③差引 (②-①)	④増減率 (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	1,311	73	5.9%
営業外収益	0	0	0	—
経常費用	1,254	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	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	122	100	458.1%

【重要な経営指標】

経営指標	R4実績	内容
流動化比率	113.2%	流動資産／流動負債×100(%)
自己資本比率	5.0%	自己資本／総資本×100(%)
売上高経常利益率	13.9%	経常利益／売上高×100(%)
売上高当期純利益率	9.1%	当期純利益／売上高×100(%)
有利子負債比率	0.0%	有利子負債／自己資本×100(%)

損 益 計 算 書

〔 自 2022年 4月 1日 〕
〔 至 2023年 3月 31日 〕

(単位：千円)

科 目	金 額	
売 上 高		1,338,318
売 上 原 価		920,703
売 上 総 利 益		417,614
販 売 費 及 び 一 般 管 理 費		219,182
営 業 利 益		198,432
営 業 外 収 益		203
雑 収 入	203	
営 業 外 費 用		13,270
支 払 利 息	7,106	
開 業 費 償 却	6,150	
雑 支 出	13	
経 常 利 益		185,365
特 別 利 益		-
特 別 損 失		-
税 引 前 当 期 純 利 益		185,365
法 人 税 、 住 民 税 及 び 事 業 税	91,830	
法 人 税 等 調 整 額	-28,460	63,369
当 期 純 利 益		121,995

〔出典：みおつくし工業用水コンセッション(株)「第2期事業報告」より〕

貸 借 対 照 表

(2023年 3月31日現在)

(単位：千円)

(資 産 の 部)		(負 債 の 部)	
科 目	金 額	科 目	金 額
流 動 資 産	1,153,688	流 動 負 債	1,019,142
現金及び預金	926,366	未 払 金	755,363
材 料 貯 蔵 品	9,484	公 共 施 設 等 運 営 権 に 係 る 負 債	55,000
未 収 入 金	214,303	更 新 投 資 に 係 る 負 債	61,439
未収入金(消費税)	970	前 受 金	15,065
仮 払 金	35	預 り 金	639
前 払 費 用	2,528	未 払 法 人 税 等	91,830
		リ ー ス 債 務	948
		管 路 及 び 給 水 施 設 修 繕 引 当 金	38,856
固 定 資 産	4,856,657	固 定 負 債	4,714,997
有形固定資産	32,280	公 共 施 設 等 運 営 権 に 係 る 負 債	355,766
建 物 付 属 設 備	17,133	更 新 投 資 に 係 る 負 債	4,353,280
工 具 器 具 備 品	9,895	資 産 除 去 債 務	2,473
一 括 償 却 資 産	748	リ ー ス 債 務	3,476
リ ー ス 資 産	4,503		
無形固定資産	4,783,490		
公共施設等運営権	417,293		
更 新 投 資 資 産	4,346,148		
ソ フ ト ウ ェ ア	20,048	負 債 合 計	5,734,139
投資その他の資産	40,886	(純 資 産 の 部)	
敷 金 保 証 金	2,916	株 主 資 本	300,807
長 期 前 払 費 用	206	資 本 金	100,000
繰 延 税 金 資 産	37,763	資 本 剰 余 金	100,000
		資 本 準 備 金	100,000
繰 延 資 産	24,601	利 益 剰 余 金	100,807
開 業 費	24,601	純 資 産 合 計	300,807
資 産 合 計	6,034,947	負 債 及 び 純 資 産 合 計	6,034,947

〔出典：みおつくし工業用水コンセッション(株)「第2期事業報告」より〕

(2) 会社運営等に関するモニタリング

令和4年度においては、令和5年度の事業計画書や令和4年度の月次業務報告書及び四半期事業報告書について、市とも調整の上、期限内に適切に作成が行われ、市において承認・確認を実施した。

また、本事業の実施体制や内部統制の構築、その他事業全般に係る業務（情報管理、市所管業務への協力等）については、令和4年度モニタリング方針の全体方針である「事業の持続性や安全性が確保できる運営権者の体制が整備されているか」の観点から実地調査を行い、順調に会社運営が行われていることを確認している。

6 有識者会議の講評

本事業のモニタリングは、モニタリング計画に基づき「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」及び「有識者によるモニタリング」の3つのモニタリングで構成されており、このうち有識者によるモニタリングでは、有識者会議において、市が作成する業務モニタリングや経営モニタリングの結果の報告と運営権者が作成する単年度事業報告書をもとに、市によるモニタリングの妥当性等について、客観的かつ専門的な知見に基づき、意見又は助言を行うこととしている。

この度、市から本事業のモニタリング報告書（令和4年度）の案を示し、意見・助言を求めたところ、有識者会議から、本事業における市のモニタリングの妥当性等について、次のとおり講評を受けた。

（大阪市工業用水道施設運営事業有識者会議）

設置年月日	令和4年4月1日		
定数	5人		
任期	4年以内		
メンバー (R4.4～)	佐野 修久	大阪公立大学 大学院教授	
	畑山 満則	京都大学 防災研究所教授	
	大西 正光	京都大学 大学院教授	
	金本 夏美	金本夏美公認会計士事務所 公認会計士	
	植村 淳子	関西法律特許事務所 弁護士	

（有識者会議の講評）

令和4年度における運営権者による本事業については、市の業務モニタリング結果によると、要求水準の未達を発生させることなく、また事業計画に基づき概ね順調に施策・取組みを実施し、市の経営モニタリング結果による会社運営状況や財務状況についても当初計画以上の利益が確保され特に経営上の重大な課題も見受けられないとのことである。

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、浄配水場及び管路の管理運営、お客さまサービスなど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は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。