

## 東京水道株式会社

(注) 株式会社PUC (以下「PUC」という。)及び東京水道サービス株式会社 (以下「TSS」という。)が合併し、令和2年4月より、東京水道株式会社となったため、本報告書では、主に、令和3年及び令和2年の2か年による比較で記載している。

### 第1 監査の目的

地方自治法 (昭和22年法律第67号) 第199条第7項に基づき、都が出資を行っている団体について、当該団体の事業が出資の目的に沿って適切に行われているかを監査する。

あわせて、同法第199条第1項及び第5項の規定に基づき、団体に対する所管局の指導・監督が適切に行われているかを監査する。

### 第2 監査の対象

#### 1 監査対象団体及び局

区分	監査の対象	実地監査期間	監査の範囲
団体	東京水道株式会社	令和4年9月27日 から同年10月17日まで	第17期 (令和2.4.1～令和3.3.31) 及び第18期 (令和3.4.1～令和4.3.31) の事業
局	水道局	令和4年9月26日 及び同年10月18日	

(注) PUCを存続会社として合併したため、会社初年度の令和2年度が第17期、令和3年度が第18期となっている。

## 2 団体の概要

設立の目的	水道料金徴収業務のノウハウとIT技術を活用し、水道事業の円滑な運営に貢献することを目的として、平成16年4月に株式会社として設立 令和2年4月から、東京水道グループの総合力を強化することを目的として、技術系業務を担う東京水道サービス株式会社と統合し、現在の商号に変更して業務開始
主な沿革	昭和41年8月 財団法人公営事業電子計算センターを設立 昭和62年2月 水道総合サービス株式会社を設立 平成13年6月 水道総合サービス株式会社は商号を東京水道サービス株式会社に変更 平成16年7月 財団法人公営事業電子計算センターを株式会社PUCに移行 令和2年4月 株式会社PUCを存続会社として東京水道サービス株式会社を吸収合併し、商号を東京水道株式会社に変更
事業の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管路施設管理事業</li> <li>・ 浄水施設管理事業</li> <li>・ コンサルティング・調査事業</li> <li>・ カスタマーサービス事業</li> <li>・ ITサービス事業</li> <li>・ その他事業</li> </ul>
所在地	東京都新宿区西新宿六丁目5番1号
組織	1室6本部
人員	役員9名（代表取締役社長1名（常勤）、取締役5名（常勤2名、非常勤3名）、社外取締役3名（常勤1名、非常勤2名）） 職員2,776名

都 と の 関 係	出資	出資額 1 億 700 万円（出資比率 80.4%）
	事業の委託 （表 1）	275 億 4,216 万余円（令和 2 年度委託料、税抜） 282 億 2,578 万余円（令和 3 年度委託料、税抜）
	経常収益に占める都からの収益 （表 2）	経常収益 290 億余円のうち、282 億余円（97.0%）
	財産の貸付 （表 3）	土地（220.41 m <sup>2</sup> ）及び建物（51.24 m <sup>2</sup> ）を有償貸付 令和 3 年度貸付料等計 349 万余円
	職員の派遣等	常勤役員 2 名及び常勤職員 112 名を都から派遣 常勤職員 186 名が都退職者
	東京都政策連携 団体等（注 2）	都は団体を東京都政策連携団体に指定し、財政・事業運営の指導監督を行っている。
	経営目標の 達成状況に係る 評価結果	令和 2 年度：D      令和 3 年度：B

（注 1）上記数値等は令和 4 年 3 月 31 日現在

（注 2）平成 31 年 4 月 1 日より、従来の「東京都監理団体」「その他報告を受ける団体（報告団体）」の基準・名称等の見直しが行われ、「東京都政策連携団体」又は「事業協力団体」として指定されている。

(表1) 主な委託事業

(単位：千円)

事業名	委託料	
	第17期 (令和2年度)	第18期 (令和3年度)
水道施設管理・整備業務	11,881,424	11,129,568
お客さまサービス業務	14,563,475	16,001,560
公共機関等を対象としたIT関連自主事業	1,097,261	1,094,656
合計	27,542,161	28,225,785

(表2) 経常収益に占める都からの収益の推移

(単位：百万円、%)

科目	第17期 (令和2年度)		第18期 (令和3年度)	
		構成比		構成比
合計	28,637	100	29,085	100
都からの収益	27,542	96.2	28,225	97.0
水道局受託料	26,444	92.3	27,131	93.3
他局受託料	1,097	3.8	1,094	3.8
他の収益	1,095	3.8	859	3.0

(表3) 公有財産の貸付状況

(単位：㎡、千円)

分類	施設名	目的	種類		使用料 (年額)
			土地	建物	
行政財産	旧淀橋浄水場排水 路用地	倉庫及び駐車場用地	220.41	—	3,234
行政財産	三筋庁舎	現場事務所	—	51.24	262

(注) 三筋庁舎の貸付期間は、令和3年9月15日から令和4年3月31日までである。

### 第3 監査の結果

#### 1 経営に関する事項

本監査では、会社の事業について、主に、局からの受託事業を適正かつ効率的に執行しているか、経営状況について、経理及び会計処理は適正に行われているか、人材確保・人材育成について計画的なものとなっているかなどを着眼点として、会社からヒアリングを行うとともに、総勘定元帳、伝票、証ひょう等を抽出により検証した。

その結果、別項のとおり指摘事項が認められた。

#### (1) 事業実績

会社は、局からの主要な受託業務として、水道施設管理・整備業務及びお客さまサービス業務を受託しており、水道施設管理・整備業務の主なものは、管路施設の管理に関する事業などであり、お客さまサービス業務の主なものは、区部営業所及び多摩地区サービスステーションの運営や区部と多摩地区における「お客さまセンター」の運営などである。このうち、区部営業所については、8営業所（令和3年度）の運営業務を行っており、多摩地区サービスステーションについては、26市町を対象に、12か所の運営業務を行っている。

そのほか、公共機関等を対象としたIT関連自主事業など、局以外からの受託事業として、都の各局や他の地方公共団体等から、システム開発・運用業務等を受託している。

また、会社は、令和3年4月に「中期経営計画2021（令和3年度～令和7年度）」（以下「中期経営計画」という。）を策定しており、令和3年3月に局が策定した「東京水道経営プラン2021」の施策を着実に実施し、東京水道グループの一員として水道局と一体的な事業運営を推進していくとしている。

#### (2) 経営成績及び財政状態

（単位：百万円、％）

科目	第17期 (令和2年度)	第18期 (令和3年度)		
			増減額	増減率
売上高	28,480	28,996	516	1.8
経常利益	360	997	637	176.8
当期純利益	15	677	661	-
資産合計	15,997	16,631	633	4.0
純資産合計	7,214	7,887	672	9.3

## ア 経営成績

第18期は、売上高、当期純利益ともに、増加している。売上高の増加については、主に、和田堀給水所等（8か所）の維持保全業務及び文京営業所の運營業務を新たに受託したことなどによるものである。

これらにより、同期の当期純利益も前期に比べ大幅増となっている。

## イ 財政状態

令和2年4月1日の開始貸借対照表から比較すると、資産合計は、第17期に減少があるものの、第18期は増加に転じ166億余円となっており、純資産合計については、各期とも増加している。

当期純利益は、第18期に6億余円を計上しているため、純資産合計は78億余円となっており、そのほとんどは資本剰余金及び利益剰余金であり、77億円を超える水準となっている。

## （3）経営に関する評価

経営環境について見ると、会社は、令和2年4月に、東京水道グループの総合力を強化することを目的に、PUCを存続会社として技術系業務を担うTSSを吸収合併し、商号を東京水道株式会社に変更し発足している。

会社の2年目に当たる第18期の局からの受託売上高は、売上全体の93.6%を占めており、局とは極めて密接な関係にあり、今後も東京水道グループの一員として、局と一体的な事業運営を行っていくとしている。

第18期における純利益は、6億7,727万余円と前期1,586万余円と比べ急増しているが、これは、和田堀給水所等（8か所）の維持保全業務や文京営業所の運營業務を新たに受託したことなどで売上増になった一方、売上原価の対前年度の伸びが少なく、経費の圧縮等があったことによるものである。

会社の人材確保・育成の状況については、中期経営計画の中で、新たな人材戦略として、リクルーターを活用した採用活動、社員のキャリア形成支援及び東京水道グループ一体となった人材育成を行うとしている。また、局は、東京水道経営プラン2021において、今後、営業系業務は10年、技術系業務は20年を目途として政策連携団体（東京水道株式会社）へ移転するとしており、会社は今後も人材確保・育成について、積極的に対応していかねばならない状況である。

合併による具体的効果については、会社によると、役員数の見直しや間接部門の人員削減、業務システムの効率化などを行ったことにより、令和3年度実績で、年間約2億2,000万円の固定費の削減が図られたとしている。

また、過去の不祥事について、局は、平成31年に東京水道グループコンプライアンス有識者委員会を設置し、再発防止等、コンプライアンスの徹底を図ってきている。

一方、会社においても同様に、本委員会の意見を踏まえ、再発防止策の検証を行ってきたと

ころであるが、令和2年6月に道路占用許可申請手続の不適正処理事案（注）が発生し、更なるコンプライアンスの強化と再発防止の徹底を図ることとなった。

会社では、コンプライアンス推進委員会の設置等による内部統制システムの整備・運用、社員構成や人事システムの見直しなど、より一層のガバナンス及びコンプライアンスの強化を図っているところである。

会社は、今後も、局の事業部門を補完・支援するグループ企業としての役割を担っていくために、これまでに培ってきた経験と業務ノウハウ、民間企業の柔軟性を最大限に発揮し、安定的かつ効率的な事業運営を行っていくとともに、局から受託する事業も拡大していくことから、引き続き、経営の透明性の向上などに取り組んでいくことが求められる。

（注）会社が工事監督を行った配水管の補修工事において、社員が道路占用許可申請手続を行っておらず、道路占用許可書の写しを自ら不正に作成し、受注者に交付していた事案

## 2 指摘事項

### (1) 団体

会社の契約事務規程では、公正性、透明性を確保し、かつ競争性を重視した契約を行うことにより、契約の適切な執行と効果的かつ効率的な業務運営を図るとしており、契約事務においては、相手方に対して、書面での事務手続を行うことが原則である。

しかしながら、以下のとおり、不適切な事務処理が認められた。

ア 通信設備工事単価契約について、指示を書面にて行うとともに、数量を確認の上、支払を行うべきもの

会社は、表4のとおり、社内の執務室等における通信設備関係の工事に係る契約を締結している。

会社はこの契約について、契約締結時に複数の作業項目についてそれぞれ予定数量と契約単価を設定し、作業依頼書を受注者に交付することで、作業の指示を行い、四半期ごとに受注者から請求を受け、実施した作業項目・数量に応じて支払を行うこととしている。

そこで、作業の指示や支払手続について確認したところ、以下のとおり不適切な点が認められた。

(ア) 会社は、台東事業所において、16ポートと5ポートのネットワークハブ（注）（以下「ハブ」という。）を1台ずつ設置することを受注者に指示している。

この指示について履行状況を確認したところ、16ポートと8ポートのハブが設置され、表5のとおり、指示内容と異なった工種単価により支払われていた。

このことについて会社に確認したところ、当初は4人の職員が着席することを想定して5ポートのハブ設置を指示したが、その後にレイアウト変更が生じ、5ポートのハブでは不足することが想定されたため、受注者に口頭にて、8ポートのハブ設置を指示したとのことだった。

しかし、指示を書面で行っていないため、履行及び支払が適切であったか確認できない状態となっている。

(イ) 会社は、本契約において、インターネット配線や電話配線などの作業（以下「配線作業」という。）を指示している。配線作業は、図面上の長さより配線に余長を取る必要があることから、指示の段階では数量を確定できないという理由により、会社は、配線作業について数量の指示は行わず、作業実施後に受注者から提出される出来高調書によって数量を把握し、支払を行っている。

出来高調書で報告された配線作業の実施状況は表6のとおりである。

これらについて、数量を裏付ける資料の有無を確認したところ、会社から受注者に提出を求めているとのことだった。

しかし、出来高調書における受注者からの報告に誤りがあった場合に、過大又は過少に代金を支払う恐れがあることから、出来高調書で報告された数量のみを根拠として支払を行うことは適切ではない。

契約における具体的な指示などを書面で残していないことは、その検査や履行確認ができないばかりか、不適切な事務処理を行うこととなり、契約事務の適正性を確保できない。

会社は、指示を書面にて適切に行うとともに、根拠となる資料の提出を受注者に求めるなどして、適切に数量を確認の上、支払を行われたい。

(東京水道株式会社)

(注) インターネット用の複数のケーブルを接続する装置

(表 4) 契約の概要

契約件名	契約期間	契約金額 (推定総金額)
通信設備工事単価契約	令和 3. 4. 1～令和 4. 3. 31	8, 350, 265 円

(表 5) 工種の違いによる差額

(単位：円)

ハブ (5 ポート) の価格	ハブ (8 ポート) の価格	差額
13, 860	25, 870	12, 010

(表 6) 配線作業の実施状況

施設名	工種	数量 (m)	金額 (円)
新宿グリーンタワービル	UTP 配線 カテゴリ 5e	166	107, 900
	電源ケーブル EM・EEF-2. 0-3C	20	11, 800
台東事業所	UTP 配線 カテゴリ 5e	176	114, 400
	配線再利用撤去	55	17, 600
水道技術本部設備部長沢事業所	電話ケーブル配線 (0. 5-1P)	125	58, 750
	電話ケーブル配線 (0. 5-10P)	110	62, 700
	端子盤ジャンパ配線	4	1, 880
	UTP 配線 カテゴリ 5e	335	217, 750
	PF 管配管 (22mm)	50	41, 000
文京営業所	配線撤去	100	13, 000
	UTP 配線 カテゴリ 5e	185	120, 250
	電源ケーブル EM・EEF-2. 0-3C	30	17, 700
立川サービスステーション	配線撤去	50	6, 500
	UTP 配線 カテゴリ 5e	60	39, 000
小平サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	80	52, 000
	UTP 配線アンカペ用 カテゴリ 5e	15	15, 150

府中サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	5	3,250
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	20	11,800
東久留米サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	40	26,000
日野サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	30	19,500
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	10	5,900
町田サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	50	32,500
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	15	8,850
調布サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	55	35,750
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	20	11,800
多摩サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	15	9,750
八王子サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	60	39,000
	配線撤去	20	2,600
	配線再利用撤去	10	3,200
青梅サービスステーション	UTP 配線 カテゴリ 5e	30	19,500
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	10	5,900
葛飾営業所	UTP 配線 カテゴリ 5e	530	344,500
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	35	20,650
小作事業所	電話ケーブル配線 (0.5-1P)	30	14,100
	UTP 配線 カテゴリ 5e	115	74,750
	配線撤去	100	13,000
練馬事業所	UTP 配線 カテゴリ 5e	323	209,950
	電源ケーブル EM・EEF-2.0-3C	20	11,800
渋谷事務所	UTP 配線 カテゴリ 5e	176	114,400
新宿事業所	UTP 配線 カテゴリ 5e	47	30,550
	配線撤去	55	7,150
合計			1,973,530

イ 作業の内容、条件等を仕様書により明確にした上で、適切に契約手続を行うべきもの  
表7の契約について見たところ、次のように適切でない状況が認められた。

(ア) 会社は、封入封かん機のリース替えに伴い、設置室のレイアウト変更等を行うため、表7の項番1の契約を指名競争入札により締結している。

本契約について見たところ、仕様書で明記している作業内容は表8のとおりで、簡易なレイアウトが添付され、什器・機器の移設や廃棄の指示が記載されているが、什器・機器の種類や数量等は記載されておらず、作業内容が不明瞭なものとなっている。

また、会社は本契約の予定価格を設定する際に、本契約の受注者から下見積書を徴取しているが、その下見積書を見ると、作業内容により早朝や夜間等作業時間の条件があること、廃棄する機器の中にフロン回収が必要な機器が含まれていることなどが確認できるものの、これらの内容は入札の際に提示している仕様書には全く明記されていない。

(イ) 会社は、お客さまセンターの事務処理部門の拠点集約に当たり、表7の項番2の契約を締結している。

本契約は、今回作業対象となる電話交換機、C T I（注）系機器及び導入するソフトウェアの製造業者であるBとの特定契約（特命随意契約に相当するもの）であり、会社の契約事務規程により契約書の作成を省略して請書を徴している。

その請書を見たところ、仕様書及び図面等が全く添付されておらず、どのような契約内容かが不明なものとなっている。

仕様書に記載している内容は、業者が金額を見積もる際の前提条件であることから、指名した業者が同じ条件で入札に参加できるよう、作業の内容・条件等を仕様書で明確にした上で契約手続を行う必要がある。

また、契約の際に取り交わした契約書・請書に添付してある仕様書は、作業内容の確実な履行や完了後の検査を行う上でも必須のものである。

さらに、契約における具体的な書面を残していないことは、その検査や履行確認ができな  
いばかりか、不適切な事務処理を行うこととなり、契約事務の適正性を確保できない。

会社は、作業の内容・条件等を仕様書で明確にした上で、適切に契約手続を行われたい。

（東京水道株式会社）

（注）Computer Telephony Integration の略で、コンピュータシステムと電話等を連動させた、電話応対業務の高度化を実現するシステム

(表7) 契約の概要

(単位：円)

項番	件名	工期又は履行期間	契約金額	受注・受託者
1	新封入封緘機室設置およびレイアウト変更工事について	令和 4. 2. 10～ 令和 4. 2. 25	5,386,700	A
2	令和 3 年度お客さまセンターにおける電話機移設・増設に伴う電話交換機・CTI系機器にかかる作業委託	令和 3. 10. 21～ 令和 3. 12. 28	11,858,000	B

(表8) 仕様書に明記してある発注内容

<p>封入封緘機室設置およびレイアウト変更工事を行う。</p> <p>①レイアウトについては、別紙3「レイアウト」のとおり</p> <p>②安全に配慮し工事を行うこと</p> <p>③状況に応じて養生処理を行うこと</p> <p>④解体什器及び残材等を回収し、整理清掃を行うこと（仮置き場は提供する）</p> <p>⑤本仕様書で明らかなでない事項が生じた場合は、当社と納入者の協議により決定する。</p> <p>⑥使用する部材は同等品でも可とする。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 第4 経営状況の概要

##### 1 経営状況

###### (1) 事業実績

ア 会社の主要事業（詳細は「参考資料」のとおり）

（単位：千円）

事業名	実績	
	第17期 (令和2年度)	第18期 (令和3年度)
水道局受託事業 水道施設管理・整備業務	11,881,424	11,129,568
水道局受託事業 お客さまサービス業務	14,563,475	16,001,560
水道関連自主事業	626,598	598,186
公共機関等を対象としたIT関連自主事業	1,409,028	1,267,571

(2) 経営成績

ア 主要科目の推移

(単位：百万円、%)

科目	第17期 (令和2年度)	第18期 (令和3年度)		
			増減額	増減率
売上高	28,480	28,996	516	1.8
売上原価	25,551	25,572	20	0.1
売上総利益	2,928	3,424	495	16.9
販売費及び一般管理費	2,668	2,496	△ 172	△ 6.4
営業利益	260	928	667	256.6
営業外収益	157	88	△ 68	△ 43.5
営業外費用	56	19	△ 37	△ 66.1
経常利益	360	997	637	176.8
特別利益	-	0	0	-
特別損失	299	12	△ 287	△ 96.0
税引前当期純利益	60	985	924	-
法人税、住民税等	187	235	48	25.8
法人税等調整額	△ 142	72	215	△ 150.9
当期純利益	15	677	661	-

第17期及び第18期における特別損失の主なものは、特別給与一時金であり、過年度給与手当の追加支給分である。

イ 主要経営指標の推移

項目	第 17 期 (令和 2 年度)	第 18 期 (令和 3 年度)	算 式
総資本事業利益率 (%)	1.6	5.6	$\frac{\text{事業利益 (注 1)}}{\text{総資本}}$
営業収益営業利益率 (%)	0.9	3.2	$\frac{\text{営業利益}}{\text{営業収益}}$
総資本回転率 (回)	1.8	1.7	$\frac{\text{営業収益}}{\text{総資本}}$
総費用対総収益比率 (%)	99.8	96.6	$\frac{\text{総費用}}{\text{総収益}}$
インタレスト・カバレッジ・レシオ (倍)	-	-	$\frac{\text{事業利益 (注 1)}}{\text{支払利息}}$

(注 1) 事業利益 = 営業利益 + 受取利息 + 受取配当金

(注 2) 会社は、借入金がないため、その支払利息の計上はない。

## (3) 財政状態

## ア 主要科目の推移

(単位：百万円、%)

科目	令和2年 4月1日 (開始BS)	第17期 (令和2年度)		第18期 (令和3年度)			
		増減額	増減率	増減額	増減率		
流動資産	9,082	9,875	793	8.7	10,689	814	8.2
現金及び預金	3,001	3,540	539	18.0	6,009	2,468	69.7
売掛金	5,469	4,768	△ 701	△ 12.8	4,162	△ 605	△ 12.7
その他	611	1,566	955	156.2	518	△ 1,048	△ 66.9
固定資産	7,304	6,122	△ 1,182	△ 16.2	5,941	△ 180	△ 2.9
有形固定資産	2,930	2,363	△ 566	△ 19.3	2,233	△ 129	△ 5.5
無形固定資産	452	315	△ 137	△ 30.3	235	△ 80	△ 25.4
投資その他の資産	3,921	3,443	△ 478	△ 12.2	3,472	29	0.9
資産合計	16,386	15,997	△ 388	△ 2.4	16,631	633	4.0
流動負債	4,574	4,125	△ 448	△ 9.8	3,867	△ 257	△ 6.3
買掛金	1,551	1,149	△ 402	△ 25.9	1,089	△ 60	△ 5.3
賞与引当金	798	915	116	14.6	929	14	1.5
未払金等	1,387	977	△ 410	△ 29.6	1,039	62	6.4
リース債務	728	649	△ 79	△ 10.9	443	△ 205	△ 31.7
その他	106	434	327	306.5	365	△ 68	△ 15.8
固定負債	4,614	4,657	42	0.9	4,876	219	4.7
退職給付引当金	3,523	3,928	404	11.5	3,901	△ 26	△ 0.7
リース債務	970	605	△ 364	△ 37.6	857	251	41.5
資産除去債務	120	122	2	1.9	117	△ 5	△ 4.1
負債合計	9,189	8,782	△ 406	△ 4.4	8,744	△ 38	△ 0.4
株主資本	7,193	7,208	15	0.2	7,884	675	9.4
資本金	100	100	0	0	100	0	0
資本剰余金	4,086	4,086	0	0	4,086	0	0
利益剰余金	3,007	3,022	15	0.5	3,698	675	22.4
評価・換算差額等	3	5	1	48.5	2	△ 3	△ 56.8
その他有価証券評価差額	3	5	1	48.5	2	△ 3	△ 56.8
純資産合計	7,197	7,214	17	0.2	7,887	672	9.3
負債及び純資産合計	16,386	15,997	△ 388	△ 2.4	16,631	633	4.0

イ 主要経営指標の推移

(単位：%)

項目	第 17 期 (令和 2 年度)	第 18 期 (令和 3 年度)	算定
流動比率	239.4	276.4	$\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}}$
自己資本比率	45.1	47.4	$\frac{\text{自己資本}}{\text{総資本}}$
固定長期適合比率	51.6	46.6	$\frac{\text{固定資産}}{\text{長期資本(注)}}$

(注) 長期資本=資本+剰余金+固定負債

2 参考資料

(1) 事業実績

ア 水道施設管理・整備業務（給水装置業務等の実績）

事業名及び主な事業内容		実績項目	事業実績等			
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	
区部管路施設の管理業務	給水装置業務	23区すべての給水装置業務に係る工事の審査、施工承認、完成検査業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	82,850件	77,825件	73,581件
	他企業工事立会業務	他企業工事現場における水道施設の安全管理業務及び道路・交通管理者等との調整業務	立会件数	54,945件	50,046件	45,493件
	配水本管等設計業務	配水本管の設計に係る調査・設計・積算業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	30件	35件	34件
	配水本管等工事監督業務	配水本管の工事監督に係る指導・立会・確認業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	30件	29件	26件
	配水小管設計業務	配水小管の設計に係る調査・設計・積算業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	170件	135件	122件
	配水小管工事監督業務	配水小管の工事監督に係る指導・立会・確認業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	231件	274件	220件
多摩地区管路施設の管理業務	多摩地区水道施設管理業務	管路施設の管理に係る設計・工事管理・他企業立会業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	給水装置 47,966件	給水装置 45,434件	給水装置 44,499件
			立会件数	他企業工事 2,494件	他企業工事 2,479件	他企業工事 2,446件
			実施件数	小管設計 250件	小管設計 215件	小管設計 188件
	小管工事 163件	小管工事 174件		小管工事 162件		
	多摩地区配水本管等設計業務	配水本管の設計に係る調査・設計・積算業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	35件	34件	42件
多摩地区配水本管等工事監督業務	配水本管の工事監督に係る指導・立会・確認業務及び道路・交通管理者等との調整業務	実施件数	32件	33件	31件	

イ お客さまサービス業務（お客さまセンターの電話着信数等）

(単位:件、%)

区分	お客さまセンター（区部）			多摩お客さまセンター		
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
電話着信数	1,613,095	1,502,511	1,435,118	570,656	535,696	468,924
応答数	1,455,072	1,344,877	1,243,260	534,240	497,640	435,227
不応答数	158,023	157,634	191,858	36,416	38,056	33,697
応答率	90.2	89.5	86.6	93.6	92.9	92.8

(注) 応答率＝応答数÷電話着信数×100

ウ お客さまサービス業務（多摩地区各サービスステーションの所管区域及び給水件数）

（単位：件）

サービスステーション名	所管区域	令和元年度	令和2年度	令和3年度
八王子	八王子市	247,510	248,860	252,198
立川	立川市・国分寺市・国立市	212,707	214,212	216,155
府中	府中市	135,994	135,439	136,594
町田	町田市	206,555	208,649	211,161
小平	小平市・小金井市	166,178	167,464	168,172
日野	日野市	96,571	97,291	98,081
調布	調布市・狛江市・三鷹市	279,691	280,762	281,010
東久留米	東久留米市・清瀬市・西東京市	196,764	197,916	198,722
東大和	武蔵村山市・東大和市・東村山市	147,711	148,595	149,928
あきる野	あきる野市・福生市・日の出町	75,477	75,731	76,479
青梅	青梅市・瑞穂町・奥多摩町	83,712	84,087	84,816
多摩	多摩市・稲城市・多摩ニュータウン地域	163,997	164,975	166,217
計	26市町	2,012,867	2,023,981	2,039,533

エ お客さまサービス業務（区部各営業所の所管区域及び給水件数）

（単位：件）

営業所名	受託開始年度	所管区域	令和元年度	令和2年度	令和3年度
板橋	平成23年度	板橋区（一部区域を除く）・練馬区の一部	335,643	335,806	337,863
足立	平成24年度	足立区	365,622	368,726	372,590
中野	平成26年度	中野区	225,508	223,764	223,438
豊島	平成27年度	豊島区	202,409	200,440	200,191
品川	平成29年度	品川区（一部区域を除く）	256,533	256,141	256,845
江戸川	令和元年度	江戸川区	357,712	358,045	358,251
世田谷	令和2年度	世田谷区	546,313	544,302	544,833
文京	令和3年度	文京区及び台東区	287,000	287,445	291,000
計		8営業所	2,576,740	2,574,669	2,585,011

（注）アの令和元年度の実績は、TSSでの実績、  
イからエの令和元年度の実績は、PUCでの実績である。

オ 都から会社への委託契約

(単位：千円)

委託件名等	令和2年度	令和3年度
水道局受託事業 水道施設管理・整備業務	11,881,424	12,479,368
管路維持管理業務委託	576,650	689,500
特例直圧給水等の申請に伴う水圧測定作業業務委託単価契約	16,544	17,512
他企業工事立会業務委託単価契約	531,102	495,255
配水小管設計及び工事監督業務委託	1,446,000	1,549,000
配水本管等設計及び工事監督業務委託	392,000	411,000
砧浄水場外6か所運転管理業務委託	675,000	687,990
江東給水所外19か所維持保全業務委託【令和2年度は11か所】	274,000	414,340
配水管附帯設備維持管理作業委託単価契約	514,667	536,937
多摩地区管路維持管理業務委託	735,000	781,000
多摩地区管路維持管理業務委託（その2）	48,000	2,430
多摩地区配水本管等設計及び工事監督業務委託	251,000	263,000
多摩地区水道施設管理業務委託	3,750,000	3,970,000
多摩地区水道施設運転管理等業務委託	2,295,000	2,345,000
羽村取水所・村山山口貯水池管理業務委託	30,700	32,200
玉川上水路管理業務委託	73,000	75,900
水道水源林保全管理等業務委託	164,500	173,200
研修・開発センター研修補佐業務委託	23,750	26,146
研修・開発センター研修補佐等業務委託単価契約	1,309	1,289
その他	83,200	7,668
水道局受託事業 お客さまサービス業務	14,563,475	14,651,760
給水装置関連業務委託	2,295,000	2,441,000
営業業務委託	3,865,980	3,995,100
多摩地区営業業務委託	2,641,170	2,478,600
多摩水道料金等ネットワークシステムに係る運用管理委託	1,293,600	943,200
工業用水道料金調定事務の電子計算等処理委託	1,080	960
給与計算事務システム運用管理業務委託	31,200	32,400
人事情報管理システム運用管理業務委託	52,320	52,560
人事・給与事務申請・届出受付システム機器設置等業務委託	11,880	12,420
財務会計システムの運用管理業務委託	210,600	213,720
貯蔵品管理事務システムの運用委託	12,120	11,520
固定資産事務システムの運用管理委託	18,600	18,240
水道料金ネットワークシステムに係る運用管理委託	2,916,000	2,215,620
統合サポートデスクの運営委託	72,720	74,160
東京都水道局グループウェアシステムの運用管理委託	55,200	53,400
その他	1,086,005	2,108,860
公共機関等を対象としたIT関連自主事業	1,097,261	1,094,656
教育庁	836,265	590,336
教育庁教職員人事給与システムの電子計算機処理委託など	836,265	590,336
その他（警視庁ほか）	260,996	504,320
遺失物総合管理システム保守委託年間契約など	260,996	504,320
合計	27,542,161	28,225,785

(注) 令和3年度の水道施設管理・整備業務及びお客さまサービス業務については、各事業の一部で重複等があるため、各事業の合計額は、前掲（表1）主な委託事業の金額とは一致しない。

(2) 中期計画

「中期経営計画2021（令和3年度～令和7年度）」

項目	事項	取組
持続可能な経営への取組	構造改革	DXの推進
		業務プロセス改善
		働き方改革
		新たな人材戦略
	成長	水道局受託業務の拡大
		水道関連業務を中心とした自主事業
	基盤強化	収益構造
		危機管理体制
		現場重視
		ガバナンス強化・コンプライアンス徹底
事業部門別戦略	水道施設管理・整備業務	組織再編の検討や業務履行場所の確保、人材の育成
		ICT機器の導入等による業務効率の向上や適正な業務遂行
	お客さまサービス業務	業務プロセスの見直しや体制整備、社員の業務ノウハウや技術力の維持向上
		業務スキルの向上と統一的なサービスの提供、新たなデジタル化へ向けた水道局との連携
	水道関連自主事業	技術力や経験・ノウハウの提供を主とした業務受注
		地元企業を通じたオンラインでの営業活動によるエリア拡大、受託を見据えた要員確保・育成
	公共機関等を対象としたIT関連自主事業	既存事業の精査、事業の選択と集中
		先端ICT技術に対応可能な社員の育成、業務改善等を通じた新たなソリューションサービスの構築