

戦略1		水道施設の維持管理など技術系業務の効率的な執行体制の整備		
3年後 (2023年度) の到達目標		<p>【目標①】 受託業務拡大に備え、現場における幅広い経験と専門的な知識を有する社員を確保</p> <p>【目標②】 技術系受託業務へのICT技術の導入・DX推進による業務効率化 (40業務のうち5業務)</p>	<p>実績 (2023年度末時点) 及び要因分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> 受託業務の拡大に備え、現場における幅広い経験と専門的な知識を有する社員を確保するため、新規3科目を含めた23科目の研修を実施、浄水場の包括受託に即した実践的なOJTプログラムを策定及び運用、TWフィールドマスター制度の運用を開始 技術系受託業務へのICT技術の導入・DX推進による業務効率化に向け、他企業立会業務におけるウェアラブルカメラによる遠隔臨場の実施など、計6業務で業務効率化を実施
個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
今後の業務移転を見据えた新たな研修の実施	①	<ul style="list-style-type: none"> 新規の受託業務内容について局との調整を踏まえ、2022年度の21科目に加え、新たな研修科目を検討 新規研修を2科目実施 (計23科目) ・見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 新規の受託業務内容に係る新たな研修科目を検討 検討の結果、新たに「水質管理 (初級)」「VR事故疑似体験研修」の2科目を実施し、2024年度に向けて研修内容を見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年度から新たな業務を受託したことを踏まえ、複数の部署で連携して調整 「VR事故疑似体験研修」において、研修生間のシナリオが異なる内容となるように研修資料を修正
今後の業務移転・性能発注方式を見据えたOJTの見直し	①	<ul style="list-style-type: none"> 浄水場の包括受託に即した実践的なOJTプログラムの検証・見直し 今後の性能発注方式を見据え、創意工夫を反映したOJTの実施方法を検討 	<ul style="list-style-type: none"> 既存のOJTプログラムを見直すとともに、浄水場の包括受託に即した実践的なOJTプログラムを策定し、運用 新規業務のOJTの実施方法として、水道局との研修派遣を検討し、受入部署や人数を確定 	<ul style="list-style-type: none"> チェックシート等により、各項目の習熟度をOJT対象者及び指導者それぞれで評価を実施 将来の業務移転を見据え、高度浄水処理方式の大規模浄水場における水質管理業務への追加派遣を決定
業務の習熟度を測る仕組みの検討・実施	①	<ul style="list-style-type: none"> 研修理解度や業務スキルを測る仕組みの検証・見直し TWエキスパート制度 (仮称) の運用 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年度運用を開始した能力水準評価書の運用状況を検証し、見直しを実施 TWフィールドマスター制度 (旧称: TWエキスパート制度) の運用を開始 	<ul style="list-style-type: none"> 検証に当たっては、事業所訪問を実施し、業種によって区部と多摩で業務内容に違いがあることが判明したため、2024年度以降は各部門の特性に合わせた評価書へ見直し 制度における認定を実施する際は所属部署での推薦を経て審査委員会による審議を行い、段階的に審査を実施
受託業務のICT化・DX推進	②	<ul style="list-style-type: none"> 本格実施 (5業務) 5業務以外の受託業務への拡大を検討 	<ul style="list-style-type: none"> 以下の5業務で本格実施 ①他企業立会業務: ウェアラブルカメラによる遠隔臨場の実施 ②区部浄水場運転管理業務及び③区部給水所維持管理業務: 現場点検におけるタブレット端末の活用及び点検結果のデータベース化等 ④多摩水道施設運転管理業務: 災害時のドローンの導入等 ⑤水源林保全管理業務: 現場点検におけるタブレット端末の活用 区部配水本管・小管工事監督業務において業務の効率化を目的にタブレット及び電子点検簿を導入 給水所内附属設備調査業務への点検用ドローンの導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年度の試行内容を踏まえ実施 計画を前倒しし、区部配水本管・小管工事監督業務においては、ノーコードシステムを活用し、点検簿の作成時間の短縮など業務効率化のアプリを導入することで、効率的な監督業務を実現 先行導入した部署と連携し、合同で飛行訓練を行い意見交換を実施

団体自己評価	<p>【目標①】 受託業務拡大に備え、現場における幅広い経験と専門的な知識を有する社員を確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 <p>【目標②】 技術系受託業務へのICT技術の導入・DX推進による業務効率化 (40業務のうち5業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、2023年度において計画していた件数を上回る業務を効率化するなど、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 <p>以上のとおり、3年後 (2023年度) の到達目標を全て達成しており、「水道施設の維持管理など技術系業務の効率的な執行体制の整備」を着実に推進</p>
--------	---

戦略2		お客さま対応など営業系業務の効率的な執行体制の整備		
3年後(2023年度)の到達目標	<ul style="list-style-type: none"> 【目標①】 営業所の運営費を5%削減(2020年度受託営業所を対象) 【目標②】 給水装置業務を含めた営業所等の窓口サービスの改善・向上 【目標③】 お客さまセンターのオペレーター業務に係る運営費を2%削減(2019年度比) 	実績(2023年度末時点)及び要因分析	<ul style="list-style-type: none"> ・各営業所の状況に応じた効率的な社員配置を実施した結果、運営費を8.2%削減 ・給水装置業務を含めた営業所等の窓口サービスの改善・向上のため、総合窓口化を進めるとともに、混雑情報提供やオンライン予約を実施 ・お客さまセンターのオペレーターの効率的な配置等により運営費を削減したが、離職防止のため、人件費の高騰などを踏まえ、オペレーターの処遇向上等を実施した結果、2019年度比で運営費が0.1%増加 	
個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
効率的な業務運営によるコストの最適化	①	<ul style="list-style-type: none"> ・受託営業所やサービスステーションにおける効率的な社員配置等の本格実施・検証 ・運営費2%削減(2020年度比合計5%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・各営業所・サービスステーションの状況に応じた人員の再配置や非常勤社員を活用 ・運営費5.2%削減(2020年度比合計8.2%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に営業所やサービスステーションの巡回等を行い、執行状況を把握することにより、各事業所の状況に応じて柔軟に人員を配置
営業所・サービスステーション窓口の総合窓口化	②	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口を本格実施(全20か所) ・全受託事業所での街角イベントにおける一体的な相談・PRの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口を本格実施(全20か所) ・全受託事業所で街角イベントにおける一体的な相談・PRを実施(区部と多摩合計で90回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年度に作成した総合窓口化のマニュアルを更新するとともに、営業系業務・給水装置業務での相互研修を実施 ・2022年度に試行した街角イベントの報告書を集約し、改善点を整理し、2023年6月より本格実施
窓口の混雑情報の提供、オンライン受付の実施	②	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑情報提供の本格実施(全20か所)・検証 ・オンライン予約の本格実施(全20か所)・検証 ・検証を踏まえた電子申請出前講座内容の改善、実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑情報提供を実施するとともに、検証を実施(全20か所) ・2022年度試行した8事業所に加え、12サービスステーションでオンライン予約を本格実施するとともに、検証を行い改善を実施(全20か所) ・電子申請出前講座に対する事業者の意見を踏まえた改善を行い、出前講座を年間101回実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑情報提供及びオンライン予約について、利用者の認知度、利用頻度を調査するためのアンケートを実施したところ、認知度不足が判明したことから、PR用のリーフレットを作成、配付 ・電子申請出前講座の内容に道路掘削を伴う工事の説明手順を加えるなどの改善を行ったことに加え、来所した事業者による現場で操作説明を行い、電子申請の利便性をPR
お客さまセンター機能の一元化による運営体制の見直し	③	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまセンターでの人材派遣及び社員の効率的な配置、ナビダイヤルの本格実施・見直しによる運営費削減(1%、計2%) ・緊急時ナビの運用状況の検証・改善 	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの直雇用化や管理人員の見直し等により運営費削減を実施したが、人材を確保し、安定的に業務を運営するための必要な対応を実施した結果、2019年度比で運営費が0.1%増加 ・緊急時ナビの運用状況について検証を行い、改善を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで69名のオペレーターを直雇用化、管理人員を5名削減 ・一方、昨今の人件費の高騰などを踏まえ、離職防止や採用確保のため処遇向上を実施 ・ナビダイヤルの番号振分や自動音声案内を活用し、効率的にオペレーターを配置 ・緊急時ナビを運用する際には、ナビダイヤルのガイダンスを活用し、お客さまを緊急時ナビへ誘導

団体自己評価	<p>【目標①】 営業所の運営費を5%削減(2020年度受託営業所を対象)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、2023年度において計画していた目標値を上回る運営費を削減するなど、3年後の到達目標を達成 <p>【目標②】 給水装置業務を含めた営業所等の窓口サービスの改善・向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後の到達目標を達成 <p>【目標③】 お客さまセンターのオペレーター業務に係る運営費を2%削減(2019年度比)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する個別取組事項における2023年度計画はおおむね達成、オペレーターの処遇向上等の取組により運営費が上昇したため3年後の到達目標は未達成 <p>以上のとおり、3年後(2023年度)の到達目標をおおむね達成しており、「お客さま対応など営業系業務の効率的な執行体制の整備」を着実に推進</p>
--------	---

戦略3	ICTなど新技術を活用した戦略的な自主事業等の展開
------------	---------------------------

3年後 (2023年度)の 到達目標	<p>【目標①】 水道関連自主事業の新規業務受託 (11件以上)</p> <p>【目標②】 公共IT自主事業における受注判断プロセスとプロジェクトマネジメント手法の改善</p> <p>【目標③】 公共IT自主事業から水道局IT事業への段階的な集約に向けて、委託者との調整に着手</p> <p>【目標④】 DX推進等による社内業務の改善・新規業務の開発、商品化 (試行を含め 3件以上)</p>	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	<ul style="list-style-type: none"> 水道関連自主事業について、過去に受注した案件での実績や企業との関係性を活かし、新たに案件を受注 (6件、計16件) 公共IT自主事業について、判定書類を改善するなど受注判断プロセスを見直すとともに、収支も含めたプロジェクトマネジメント手法を実施、改善 43契約について調整に着手し、うち令和7年度末までに終了予定の案件28契約中26契約で調整完了 社内業務の改善や新技術の開発等に向けて、「監視操作簡易シミュレータ」「研修等の理解度測定用ツール」「報告書作成ソフト」を開発し、社内業務を改善
-----------------------------------	--	--------------------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
既存事業の採算性の精査	①②	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のニーズ把握、体制の見直しの検討等を通じて、徹底的に採算性の精査を行い、必要に応じて既存受託事業からの撤退も含めて、委託者と調整 	<ul style="list-style-type: none"> 執行体制を見直して人件費を削減するとともに、適正な利益を確保するための委託料の増額等について委託者と交渉 	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容を精査し、一部の社員が他業務との兼務を実施 最新の労務単価等を踏まえ、2024年度契約に向け委託先と調整
受注判断プロセスや収支も含めたプロジェクトマネジメント手法の検証・改善	②	<ul style="list-style-type: none"> 受注判断プロセスの実施・検証・改善 収支も含めたプロジェクトマネジメント手法の実施・検証・改善 見直したリスク管理体制の検証・改善 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年度に見直した受注基準に基づいてリスクの洗い出しなどを行い受注を判断するとともに、判定書類の見直しを実施 2022年度に見直した収支も含めたプロジェクトマネジメント手法を実施、改善 2022年度に見直したリスク管理体制を運用、改善 	<ul style="list-style-type: none"> 安定的に履行するため、全体工数に占める外注の割合を項目に追加 プロジェクト別の予定工数と実績工数を個人別に管理、対比することで、収支管理の精度を向上 2022年度に改善した「進捗管理ツール」の運用定着
自主事業計画等に基づく事業の推進	①③	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業計画に基づく営業活動により水道関連自主事業を新規受託 (3件、計11件) 公共IT自主事業の今後のあり方に基づき、委託者との調整に着手 	<ul style="list-style-type: none"> 水道関連自主事業の新規案件を 6件受託 43契約について調整に着手し、うち令和7年度末までに終了予定の案件28契約中26契約で調整完了 	<ul style="list-style-type: none"> 過去に受注した案件での実績や企業との関係性を活かし、新たに案件を受注 委託者から要望を受けた場合の業務終了時期延長の要件を整理
新規業務の開発・商品化に向けた検討・実施	④	<ul style="list-style-type: none"> ICTやDXを取り入れた社内業務の改善又は新規業務の開発・商品化 (2件) 他企業等と連携した新技術の開発 (1件) 	<ul style="list-style-type: none"> 浄水場、給水所等における研修・訓練用の監視操作簡易シミュレータやOJT・研修等の理解度測定用ツールを開発 (2件) 管路診断業務における調査内容や報告書様式の変更に柔軟に対応できるよう、内製により報告書作成ソフトを改修するとともに、過去の調査データ等を一元的に管理、活用できる機能等の付加を検討 	<ul style="list-style-type: none"> プログラミングの知識がない社員でも、各施設のシミュレータを自ら作成できる支援機能を前倒して開発し、説明会を実施 IT職を有する長所 (統合シナジー) を生かして開発を実施

団体自己評価	<p>【目標①】 水道関連自主事業の新規業務受託 (11件以上)</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画を全て達成するとともに、2023年度において計画していた件数を上回る、水道関連自主事業の新規業務を受託するなど、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 <p>【目標②】 公共IT自主事業における受注判断プロセスとプロジェクトマネジメント手法の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 <p>【目標③】 公共IT自主事業から水道局IT事業への段階的な集約に向けて、委託者との調整に着手</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 公共IT自主事業から水道局IT事業への集約を進めるため、今後も、委託者との調整を継続 <p>【目標④】 DX推進等による社内業務の改善・新規業務の開発、商品化 (試行を含め 3件以上)</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連する個別取組事項における2023年度計画を全て達成しており、3年後 (2023年度) の到達目標を達成 <p>以上のとおり、3年後 (2023年度) の到達目標を全て達成しており、「ICTなど新技術を活用した戦略的な自主事業等の展開」を着実に推進</p>
---------------	--

戦略4	D Xの推進等による安定的な業務運営を支える経営基盤の強化
------------	--------------------------------------

3年後 (2023年度)の到達目標	<p>【目標①】高いコンプライアンス意識を醸成するとともに、社員にとって魅力ある会社づくりを推進し、使命感を持った社員の確保・育成</p> <p>【目標②】全てのセグメント(局受託業務(水道施設管理、CS)、自主事業(水道、IT))において営業利益を確保</p>	実績 (2023年度末時点)及び要因分析	<ul style="list-style-type: none"> ・社長の事業所訪問や心理的安全性を高める取組にて、高いコンプライアンス意識を醸成するとともに、環境整備等を通じた働き方改革を推進 ・全てのセグメント(局受託業務(水道施設管理、CS)、自主事業(水道、IT))において営業利益を確保
--------------------------	---	-----------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
コンプライアンスの強化及びエンゲージメントの向上	①	<ul style="list-style-type: none"> ・全社員意識調査を継続するとともに、以下の取組を実施(コンプライアンス) ・社長の事業所訪問継続 ・心理的安全性を高める取組の実施(職場討議でのテーマ設定、自己点検に項目追加、全管理職会議の実施など)(エンゲージメント) ・業務プロセス等の見直しを継続 ・キャリアサポーター制度の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・全社員意識調査を実施(回答率96.3%) ・65事業所へ社長の事業所訪問を実施 ・心理的安全性の向上のため、職場研修を悉皆で実施 ・業務プロセス等の見直しに向けて水道局と調整 ・キャリアサポーター制度を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・回答率の向上に向けて、管理職が調査への協力の呼びかけを実施 ・2023年度から新たに受託した渋谷事業所も訪問対象に選定 ・「心理的安全性のある職場」を議題とし、討議形式にて研修を実施 ・各部署に共通する課題を洗い出し、水道局へ23件の要望を組織的に実施し、その内20件の要望について対応完了 ・選定されたキャリアサポーターに対して制度開始前に研修を実施することで、円滑に制度を導入
ICTの活用や環境整備による働き方改革の推進	①	<ul style="list-style-type: none"> ・くろみん、えるぼし、育児と仕事の両立支援制度等の外部機関認証を取得(2件、計3件) ・生産性向上のために、RPAや業務のシステム化を導入 ・技術系職場における女性更衣室の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康優良企業「銀の認定」、「家庭と仕事の両立支援推進企業登録制度」を取得、仕事と介護の両立支援マーク「トモニ」へ登録 ・これまで書面等で行っていた社内手続の一部について、システム化を実施し、作業を効率化 ・技術系職場における女性更衣室の調整を実施し、1か所設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・着実に認証を取得するため、取得にかかる期間や手続を把握し、計画的に取得手続を実施 ・システム化に係る課題を洗い出し、課題の解決方法を関係部署で共有 ・施設の所有者である水道局と綿密に調整を行い、職場の状況に応じた更衣室の設置を実現
今後の事業展開を見据えた人材の確保・育成	①	<ul style="list-style-type: none"> ・人材登録制度の継続運用 ・人事施策の改善に関する検証 ・若手社員を対象としたモチベーション向上策を検証 ・ITの中核人材をリーダーとして担当させマネジメント能力を向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材登録制度の運用を継続し、年度末までに13名登録(うち、1名が2024年4月1日付にて入社) ・専任社員の総合職転換試験の内容を改善(小論文試験の廃止及び面接回数を2回から1回へと変更) ・若手発想PTにおいて、業務改善提案をテーマにするなど、モチベーション向上策を実施 ・IT職若手社員をリーダーとして業務に担当させることでマネジメント能力を向上させるとともに、今後の水道関連IT事業への集約に対応するため、IT技術向上のための研修を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員が退職する際、本制度への登録を呼びかけ ・試験対象者へアンケートを実施し、得られた回答結果を踏まえて試験内容の改善を検討 ・PT内での業務改善提案の検討にあたっては、社内に向けてアンケートを実施し、PT構成員以外の社員の意見を広く集め、検討に活用 ・管理職のOJTのもと、主任級社員をリーダーとしてプロジェクトを実施 ・IT部門での検討だけではなく、研修部門と連携し検討
新システムの導入等を通じたプロジェクト別収支管理の見直し	②	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな統合基幹業務システムを本格稼働させ、適時の収支報告及びプロジェクト別収支管理を実施 ・適時の分析を活用して、収支改善が必要な業務について、改善策を適時適切に検討・実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・適時の収支報告及びプロジェクト別収支管理を実施し、一部の案件については取締役会へ報告 ・分析を踏まえて収支改善に取り組むとともに、進捗状況を適宜確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・1億円を超える重要な案件について、四半期ごとに収支状況を確認。そのうち、赤字見込みとなる案件については、収支改善に向けた取組の進捗管理を実施し、取締役会にて報告(計4回) ・収支改善の具体的な取組として、原価低減に向けて効率的な執行体制の見直し等を図るとともに、原価分析結果を踏まえた歩掛(業務量)を用いた水道局との調整等を実施
統合を機とした固定費の削減(2019年度比)	②	<ul style="list-style-type: none"> ・統合に伴う固定費の削減(役員数の見直し、関係部門の人員削減、業務システムの効率化、健康保険の見直し):年約230百万円 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合に伴う固定費の削減年約230百万円達成 ・更なる固定費削減策の検討を行い、現行の福利厚生保険から新たな保険へ切り替えることにより、約35百万円(2023年度末見込)を削減 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合に伴う固定費の削減については、2021年度までに実施した削減策を維持することで計画達成 ・保険を見直すことにより、処遇の向上と固定費の削減を同時に実現

団体自己評価	<p>【目標①】高いコンプライアンス意識を醸成するとともに、社員にとって魅力ある会社づくりを推進し、使命感を持った社員の確保・育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後(2023年度)の到達目標を達成 <p>【目標②】全てのセグメント(局受託業務(水道施設管理、CS)、自主事業(水道、IT))において営業利益を確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する個別取組事項における2023年度計画は全て達成しており、3年後(2023年度)の到達目標を達成 <p>以上のとおり、3年後(2023年度)の到達目標を全て達成しており、「DXの推進等による安定的な業務運営を支える経営基盤の強化」を着実に推進</p>
---------------	--

団体名: 東京水道(株)

当初計画外で対応した取組

戦略名	個別取組事項	新たな取組として設定した理由	2023年度取組目標	2023年度実績	要因分析
—	—	<ul style="list-style-type: none">令和6年能登半島地震の発生により、水道局から被災地への応援活動等に関する協力要請を受け、東京水道グループの一員として、当社として初となる災害支援を実施	—	<ul style="list-style-type: none">石川県輪島市等において、応急給水及び応急復旧などの応援活動を実施し、現地の災害支援等に貢献 <p>(期間) 2024年1月29日～5月31日 (派遣人数) 2023年度末時点: 延べ68名 全体: 延べ92名</p>	<ul style="list-style-type: none">当初、一人当たり7日間で派遣を実施していたが、段階的に10日へ延長することで、引継ぎに要する時間を削減するなど、応援活動を効率化復旧状況に応じて2班から3班へ拡大するなど、柔軟に体制を強化都の水道事業に影響が出ないよう、社内で綿密な調整を実施
団体自己評価		<ul style="list-style-type: none">東京水道グループの一員として、当社では初となる災害支援を実施し、被災地の復旧に貢献派遣者の選定に当たっては、都の水道事業にも影響が出ないよう社内で綿密な調整を実施今回の経験を生かし、切迫性が指摘される首都直下地震に備え、発災前後の各フェーズに応じた準備・対応を図るとともに、社内での情報共有等を目的として、活動報告書を編纂中			

共通戦略

2023年度計画	2023年度		団体自己評価
	実績	要因分析	
<ul style="list-style-type: none"> ・対都民・事業者等を対象とした手続きは100% (24件) デジタル化達成済みであるが、更なる利便性・効率性の向上を図っていく。 ・また、シン・トセイ3の計画に基づき、団体がする窓口でQRコードによる利用者アンケートを実施し、今後のサービス改善の取組に繋げる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当社で取り組める対都民・事業者等を対象とした手続きは100%実施 ・当社が運営する31箇所の窓口において、QRコードによる利用者アンケートを実施し、お客さまの意見（満足度）を把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・都民・事業者等からの申請や届出等の手続きにおける、改正箇所等の洗い出しに当たっては、全ての規程を対象に押印及び電子化について規定している箇所を調査 ・把握した内容を社内で定期的に共有し、今後のサービス改善の取組を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きのデジタル化や利用者アンケート実施により、2023年度に掲げた計画は全て達成

「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

所管局等所見

【戦略1 水道施設の維持管理など技術系業務の効率的な執行体制の整備】

2023年度計画として掲げた目標を全て達成するとともに、3年後（2023年度）の到達目標についても、全て達成できたものと判断する。

【戦略2 お客さま対応など営業系業務の効率的な執行体制の整備】

2023年度計画及び3年後（2023年度）の到達目標について、おおむね達成できたものと判断する。

なお、未達成となったお客さまセンターの運営費については、人件費の上昇等、厳しい社会情勢の中で人材確保に努めた結果であり、同センターの安定的な運営はお客さまサービスの向上に寄与するものであることから、その取組を評価するとともに、今後も人材確保等を通じた安定的かつ着実な運営の継続を期待したい。

【戦略3 ICTなど新技術を活用した戦略的な自主事業等の展開】

2023年度計画として掲げた目標を全て達成するとともに、3年後（2023年度）の到達目標についても、全て達成できたものと判断する。

【戦略4 DXの推進等による安定的な業務運営を支える経営基盤の強化】

2023年度計画として掲げた目標を全て達成するとともに、3年後（2023年度）の到達目標についても、全て達成できたものと判断する。

【共通戦略】

2023年度計画を達成できたものと判断する。

【総括】

東京水道株式会社は、2021年度から2023年度までの3年間を通して、目標達成に向けた個別取組事項を着実に実施し、各戦略で掲げた到達目標をおおむね達成できたものと判断する。

また、同社は、2024年1月に発生した能登半島地震において、局からの応援要請に対し、速やかに現地へ社員を派遣し、東京水道グループの一員として、管路復旧や応急給水等の応援活動を行った。

さらに、2023年度決算では、前年度に比べ営業利益を増加させるなど、安定的な事業運営ができており、高く評価できる。

総務局所見

経営改革プランに掲げた目標のうち、戦略1「水道施設の維持管理など技術系業務の効率的な執行体制の整備」について、受託業務の拡大に備え、現場における幅広い経験と専門的な知識を有する社員を確保するため、新規3科目を含めた23科目の研修実施や、浄水場の包括受託に即した実践的なOJTプログラムを策定したほか、他企業立会業務におけるウェアラブルカメラによる遠隔臨場の実施など、計6業務で業務効率化を実施するなど、効率的な執行体制の整備に資する取組を大きく前進させた。

その他の戦略についても、社員の処遇改善を行いつつ、効率的な配置等により運営費の削減に努めるなど、効率的な執行体制の整備に取り組んだほか、水道関連自主事業について新規業務の受託件数が計画を上回るなど、取組を着実に進めている。

引き続き、各種事業を積極的に推進していくとともに、持続可能な水道事業運営に貢献することを期待する。

また、同社は能登半島地震に伴う被災地支援について、都庁グループの一員である政策連携団体として、局からの協力要請に迅速に対応し、被災地において管路復旧や応急給水等の応援活動を実施したことを高く評価する。