

第20回
東京都水道事業運営戦略検討会議
参 考 資 料

令和7年8月1日

目 次

7	双方向コミュニケーションの充実・・・・・・・・・・	2
9	グループ経営の推進とそれを支える人材育成・・・・・・・・	10

水道サポーター交流会の実施状況 (R3～6)

震災対策	開催年度	開催方式	開催地域
	R3 4区市	オンライン	新宿区・目黒区
			八王子市・西東京市
	R4 10区市	オンライン	杉並区・大田区・葛飾区・江東区・北区
			立川市・多摩市・青梅市・調布市
		対面	清瀬市
	R5 11区市町	オンライン	墨田区・足立区
			三鷹市・東久留米市・福生市
		対面	渋谷区・品川区
	R6 14区市町	オンライン	文京区
			国立市
		対面	中野区・練馬区・港区・台東区・江戸川区・世田谷区
			府中市・奥多摩町・あきる野市・東大和市・武蔵村山市・町田市

水質管理 (R4)	開催方法/会場	回
	オンライン	第1回
	対面 (水道歴史館)	第2回
		第3回
		第4回 (追加開催)
水道水源林 (R5)	開催方法/会場	回
	対面 (水道歴史館)	第1回
	オンライン	第2回
	対面 (東京国際フォーラム)	第3回
環境施策 (R6)	開催方法/会場	回
	対面 (八王子市学園都市センター)	第1回
	対面 (ベルサール八重洲)	第2回
	オンライン	第3回

サポーター登録者数 累計762名

- ・3年度 51名 (オンライン開催4回)
- ・4年度 202名 (オンライン開催10回、対面開催4回)
- ・5年度 263名 (オンライン開催6回、対面開催8回)
- ・6年度 246名 (オンライン開催3回、対面開催14回)

令和7年度水道サポーター制度(交流会)の取組概要

お客さまに直接、水道事業の説明や情報提供を行い、当局とお客さまが意見交換する双方向コミュニケーションを行うことで、お客さまの水道事業への理解促進を図るとともに、把握したお客さまのニーズを事業運営に反映する

震災対策		・施設整備（配水管の耐震継手化等）と応急対策（災害時給水ステーション等）の説明 ・応急給水と給水袋運搬の体験 ※対面開催のみ			
開催月日		開催地域（10区市町）		開催形式	
令和7年5月27日（火）		豊島区		対面	
令和7年6月1日（日）		荒川区			
令和7年6月14日（土）		千代田区			
令和7年6月28日（土）		小金井市			
令和7年8月2日（土）		中央区		オンライン	
令和7年9月5日（金）		板橋区		対面	
令和7年9月20日（土）		狛江市			
令和7年11月22日（土）		小平市			
令和7年11月（調整中）		東村山市			
令和7年11月（調整中）		日の出町			
お客さまサービス		・広報 広聴			
開催月日		開催地域（3回）		開催形式	
令和7年9月3日（水）		区部（中央区）		対面	
令和7年9月7日（日）		多摩地域（八王子市）			
令和7年9月7日（日）		（オンライン）		オンライン	

令和6年度水道サポーター交流会「震災対策」

◆令和6年度「震災対策」をテーマとする交流会の内容(区市町ごとに募集・開催)
対面開催を12回(12区市町)、オンライン開催を2回(2区市)実施



▲対面開催の様子



▲給水体験の様子



▲意見交換(語らいタイム)



▲運搬体験の様子



▲持ち比べコーナー

オリジナルグッズ

テーマ「震災対策」交流会及び
テーマ「環境施策」交流会の参加者に、
オリジナルグッズ等の記念品をプレゼント

交流会参加者には**オリジナルグッズ**をプレゼント!

さらに
アンケートに答えていただいた方には
QUOカードもプレゼント!

給水袋 静電アルミブランケット マイボトル

また、交流会後に参加者へ送付する
アンケートに答えていただいた方には
謝礼(QUOカード)を進呈

令和6年度水道サポーター交流会「環境施策」

- ◆令和6年度「環境施策」をテーマとする交流会の内容(全都を対象に募集・開催)
オンライン開催を1回、対面開催を2回(八王子市学園都市センター及びベルサール八重洲)実施



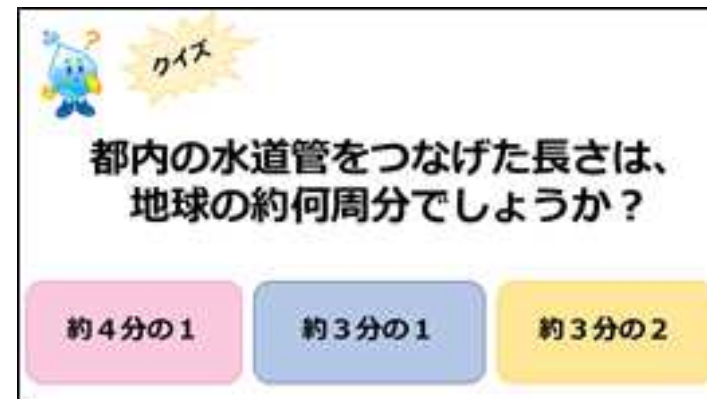
▲対面開催の様子



▲オンライン開催の様子



▲漏水対策の映像



▲交流を促進するため実施したクイズ

令和6年度東京の水道に関するお客さま意識調査の結果（抜粋）

（1）調査の概要

項目	内容
実施時期	令和6年10月1日から10月18日
対象者	都営水道区域内の水道使用者（無作為抽出）
回収方法	調査票を郵送し、郵送又はWebで回収
配布件数	11,000件
回答数	4,763件（回答率43％）

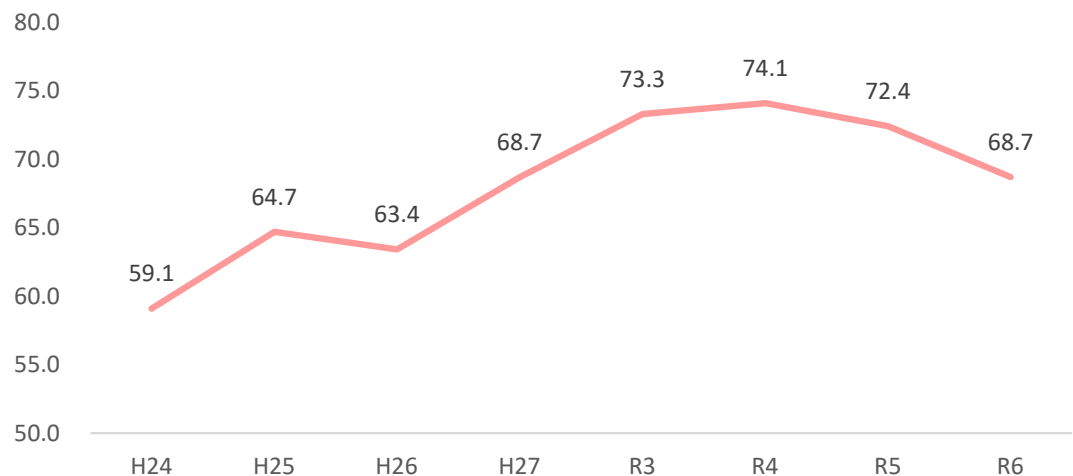
詳細な結果（報告書）は、今後、ホームページ等を通じて情報共有

（2）主な設問内容

- ・ 水道の使用状況及び水質について
- ・ 危機管理対策等について
- ・ 環境対策等について
- ・ 水道水源林ポータルサイトみずふるについて
- ・ 水道料金について
- ・ 広報等について

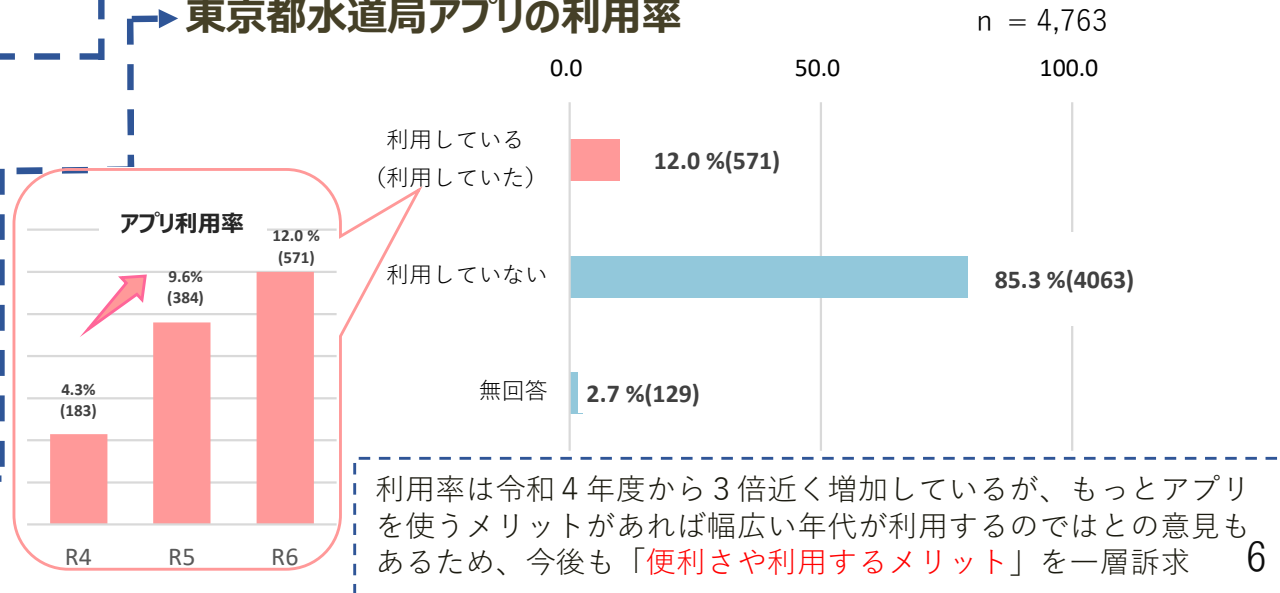
（3）調査結果（抜粋）

▶ 水道水の安全性の満足度（満足・やや満足の回答の割合）



- 過去のアンケート結果と比較すると、水道水の安全性に対する満足度は令和4年をピークに減少傾向にある。
- 令和5年度と比較して、評価が著しく低い自治体は見られない。

▶ 東京都水道局アプリの利用率



水道の基盤を強化するための基本的な方針（抜粋）

第6 そのほか水道基盤の強化に関する重要事項

3 水道事業などに関する理解向上

水道の持続性を確保するための水道の基盤の強化の取組を進めるに当たっては、需要者である住民等に対して、水道施設の維持管理及び計画的な更新等に必要な財源を原則水道料金により確保していくことが必要であることを含め、水道事業等の収支の見通しや水質の現状等の水道サービスに関する情報を広報・周知し、その理解を得ることが重要である。

このため、水道事は、需要者である住民等がこうした水道事業等に関する情報を適時適切に得ることができるよう、そのニーズにあった積極的な情報発信を行うとともに、需要者である住民等の意見を聴きつつ、事業に反映させる体制を構築し、水道は地域における共有財産であるという意識を醸成することが重要である。

また、国及び都道府県においても、水道事業等の現状と将来見通しに関する情報発信等を通じて、国民の水道事業等に対する理解を増進するとともに、国民の意見の把握に努めることが重要である。

厚生労働省（令和元年9月30日）
『水道の基盤を強化するための基本的な方針』

TOKYO決算見える化ボード

TOKYO決算

見える化ボード

歳入

都税収入

歳出(目的別)

歳出(性質別)

健全化判断比率

経常収支比率等

年度

2023

DL

をクリックするとデータをダウンロードできます

アンケートフォーム

歳入 (単位 億円)

DL

選択解除

用語解説

区分

- 地方税
- その他からのもの
- 繰越金
- 繰越事業費充当財源繰越額
- 地方債
- 繰入金
- その他
- 義務教育費負担金
- 新型コロナウイルス感染症...

財産運用収入 0.32%

義務教育費... 1.46%

繰入金 2.37%

繰越事業費充当... 3.15%

繰越金 3.22%

その他からのもの 5.6%

地方税 71.31%

歳入は、地方税、地方交付税、国庫支出金、地方債、諸収入など、その性質に従って区分することができます。都の歳入構造には、①地方税の割合が高い、②国庫支出金の割合が低い、③地方債の割合が低いなどの特徴があります。各項目の用語解説を見るには、円グラフの要素をクリックしてください。

グラフを右クリックでリゾルダウンでさらに詳細な情報に切り替わります

歳入額の推移 (単位 億円)

100,000

50,000

0

64,334

68,284

71,437

70,771

66,584

61,709

62,473

62,332

64,550

68,540

71,862

71,224

73,041

78,686

81,121

90,545

101,390

97,548

88,984

2005

2010

2015

2020

← 東京都の決算へ



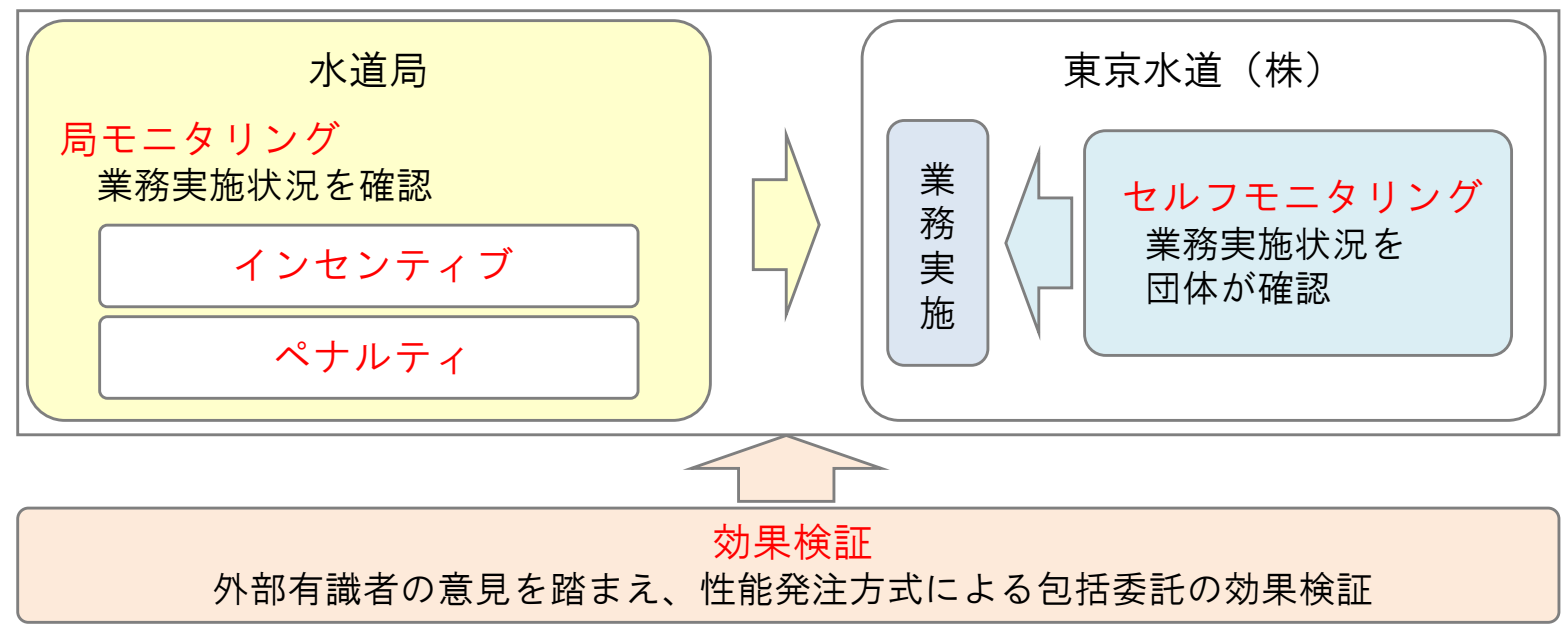
都税収入へ →

デジタル庁 水道事業等の経営状況に関するダッシュボード



性能発注方式による包括委託

- 性能発注方式による包括委託とは
 - ・ 安定給水に必要なサービス水準を提示し、その水準を確保することを条件として実施方法等における創意工夫を促すとともに、複数の業務を一括して効率的に委託する契約方式
 - ・ 団体に業務遂行の責任を持たせるとともに創意工夫を促し、お客様サービスの向上及び業務の一層の効率化を図るため導入
 - ・ 業務実施状況を確認するためのモニタリングや、創意工夫を醸成するためのインセンティブ、サービス水準の遵守を促すためのペナルティ等の仕組みを導入



東京水道グループ人材育成方針概要版（令和3年3月）

人材育成方針について

- これまでの技術継承や人材育成のあり方を見直した上で、中長期を見据えた効果的な取組を進めていくため、令和3年3月、「東京水道グループ人材育成方針」を策定
- 本方針は、局及び東京水道(株)を含む東京水道グループ全体での共通の方針であり、技術継承や人材育成を進める上での基本的な考え方・取組の方向性を示す
- 対象期間は令和3年度から令和7年度までの5年間。本方針を基に、水道局と東京水道(株)は、それぞれ毎年度「アクションプラン」を策定し、計画的に取組を推進

主な取組

【東京水道グループ行動指針】

グループ全体が共通の価値感に立って人材育成を進めるため、東京水道グループの「果たすべき役割」、職員・社員全員の「東京水道グループ行動指針」を新たに明示

【重点的な取組】

東京水道グループを取り巻く状況や、職員・社員アンケート結果等を踏まえ、5つの重点的な取組を策定

- 組織的にOJTを進めるための体制構築
- 継承すべき技術の体系化・見える化
- 計画的な育成を行うための育成モデルの策定
- より効果的な研修(体験型研修等)の実施
- 管理職・監督職のマネジメント力強化

東京水道グループ人材育成方針概要版（令和3年3月）

取組の概要

東京水道グループ行動指針

【職員・社員が果たすべき役割】

いのちの水をお届けする
～全てはお客さまの笑顔のために～

【5つの行動指針】

- ① お客さまのために、『今、何をすべきか』を考える
- ② 120年培った現場力で、未来を切り拓く
- ③ 仕事は愚直に、ひたむきに、真摯に
- ④ チャレンジし続ける。仲間とともに成長するために
- ⑤ お互いを尊重し、チームワークを大切に

重点的な取組

- 1 組織的にOJTを進めるための体制構築
 - ・経験豊富な「主任」等をOJTの推進役として位置づけ、組織的にOJTを推進
 - ・「主任」等に対しコーチング研修を実施。また、人事所管部署と現場管理職が定期的に意見交換、取組の改善を実施
- 2 継承すべき技術の体系化・見える化
 - ・グループ全体において各現場が有する貴重な技術・専門スキル等の「見える化」を実施（方針策定と併せて整理）
 - ・今後、各職場単位で、継承すべき技術・専門スキル等を整理し、これをOJTや研修の指標等として活用
- 3 計画的な育成を行うための育成モデルの策定
 - ・主な職種ごとに標準的な育成モデルを策定（方針策定と併せて整理）。これを基に、計画的な配置管理を推進
- 4 より効果的な研修（体験型研修等）の実施
 - ・VR等を活用した体験型研修の充実、研修のオンライン化の推進、効果測定の徹底による研修内容の充実
- 5 管理職・監督職のマネジメント力強化
 - ・管理職・監督職向けのマネジメント研修の拡充、組織横断的な事例研究等の実施

新たな「東京水道グループ人材育成方針」の人材像（案）

東京水道グループが求める人材像	○水道事業の担い手として、強い使命感と倫理観の下、お客さまの信頼に応えられるよう、志を持って全力で取り組む人材 ○困難に正対し、前向きに取り組むとともに、前例に捕らわれず、果敢にチャレンジし続ける人材 ○自らの経験や知識から新たな技術や手法を生み出し、環境の変化に柔軟に適応する人材 ○多様性を尊重し、あらゆる主体と連携できる協調性を備えた人材
水道局が求める人材像	○課題やニーズを的確に捉え、柔軟な発想で革新的なアプローチを提案するとともに実行に移せる人材 ○多角的な視点で事業を展望し、先手を打てる想像力を備えた人材 ○コアとなる知識や技術を持ち、自らその専門性を高めるとともに幅を広げ、様々な分野で活躍できる人材 ○新技術に対する情報感度を高めるとともに、デジタルの力を水道事業に結び付け、変革に挑戦する人材
東京水道株式会社が求める人材像	○現場のプロフェッショナルとして、質の高いお客さまサービスの提供と安定給水にかかせない技術を着実に継承できる人材 ○新たな業務に対しても柔軟な姿勢で対応し、自ら判断・行動できる人材 ○創意工夫のもと主体的な改善提案・実行を進めていく人材