

**浜松市公共下水道終末処理場（西遠処理区）
運営事業**

モニタリング実施計画書

平成30年2月1日

浜松市上下水道部

【目 次】

第1章 総論	1
1.1 モニタリング実施計画の位置付けと目的.....	1
1.2 用語の定義	2
1.3 モニタリングを行う体制.....	3
1.4 モニタリング実施計画書の変更.....	4
第2章 モニタリングの方法.....	5
2.1 モニタリングの概要.....	5
2.2 運営権者によるセルフモニタリングの時期・内容・様式.....	7
2.3 市及び第三者機関によるモニタリングの時期・内容・様式.....	7
2.4 モニタリング結果の記録.....	7
2.5 モニタリング結果等の公表.....	8
第3章 契約内容未達時の措置.....	9
3.1 契約内容未達時における措置のフロー.....	9
第4章 事業終了時のモニタリング.....	10
別紙1 セルフモニタリング実施計画書.....	11
別紙2 セルフモニタリング確認様式（フォーマット）	28
別紙3 市・第三者モニタリング確認様式（フォーマット）	30
別紙4 市・第三者モニタリング予定表（フォーマット）	32

第1章 総論

1.1 モニタリング実施計画の位置付けと目的

浜松市(以下「市」という。)は、浜松市公共下水道終末処理場(西遠処理区)運営事業(以下「本事業」という。)の実施期間中、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」(平成11年法律第117号。以下「PFI法」という。)に基づき選定された運営権者が、浜松市公共下水道終末処理場(西遠処理区)運営事業公共施設等運営権実施契約(以下「実施契約」という。)に定められた業務を確実に遂行し、かつ、浜松市公共下水道終末処理場(西遠処理区)運営事業要求水準書(以下「要求水準書」という。)に定められた基準を安定的に充足すること(以下「実施契約等の履行」という。)を確認するため、浜松市(以下「市」という。)が行うモニタリングについて、考え方及び内容を浜松市公共下水道終末処理場(西遠処理区)運営事業モニタリング基本計画(平成29年10月30日改訂版、以下「基本計画」という。)に示した。

本モニタリング実施計画書は、基本計画に基づき、以下の事項等に係る詳細を加えるものである。

- ① モニタリングを行う体制
- ② モニタリングの方法
- ③ モニタリングを行う時期
- ④ モニタリングの内容
- ⑤ モニタリングの様式

モニタリング基本計画、運営権者が作成するセルフモニタリング実施計画書及びモニタリング実施計画の関係を整理して、図1-1に示す。

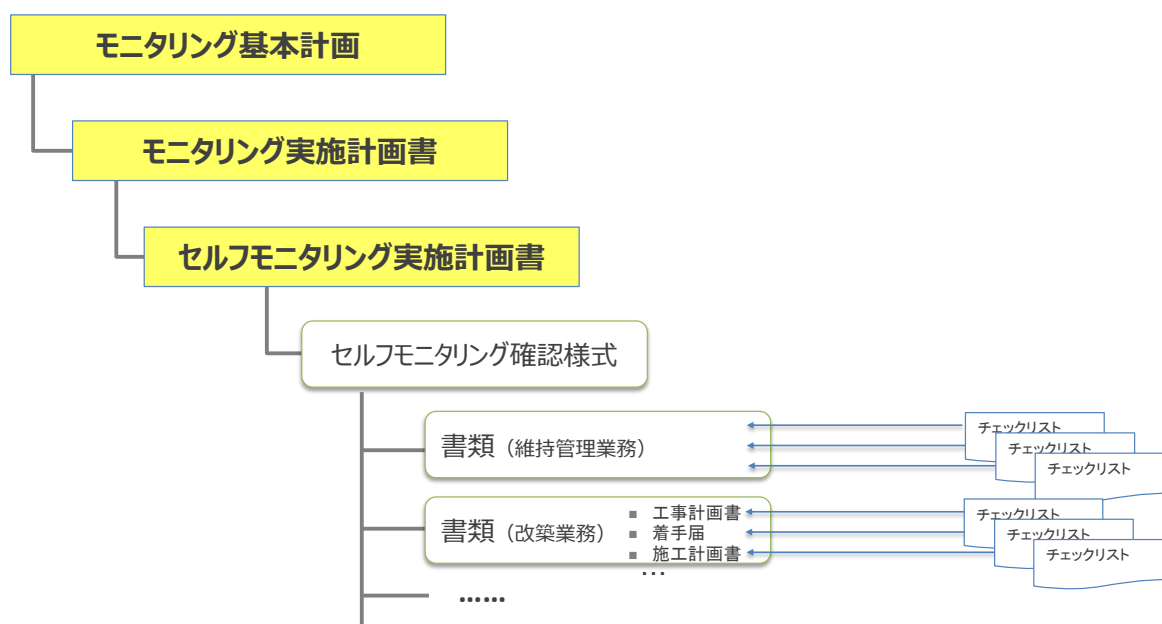


図1-1 モニタリング計画の概要

1.2 用語の定義

本モニタリング実施計画書において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
基本計画	浜松市公共下水道終末処理場（西遠処理区）運営事業モニタリング基本計画のこと。
実施計画	浜松市公共下水道終末処理場（西遠処理区）運営事業モニタリング実施計画のこと。
セルフモニタリング実施計画	基本計画に基づき運営権者が策定したセルフモニタリングに関する計画のこと。セルフモニタリング確認様式及び書類により構成される。
セルフモニタリング確認様式	セルフモニタリングの対象、チェック項目、書類、頻度、確認者及び合否判定基準が、具体化された様式で、セルフモニタリングの結果を記録する様式のこと。事業年度単位で更新される。
書類	運営権者が自ら作成する各業務における文書と記録の総称。セルフモニタリング確認様式の書類欄に記載のもの。
チェックリスト	運営権者が、業務（Do）が所定の品質を確保していることを確認するため、部門レベルで用いる業務チェックリストのこと。
確認	契約図書に示されて事項について、臨場もしくは関係資料により、その内容について契約図書との適合を確かめること。
承諾	契約図書で明示した事項について、市又は運営権者が書面により同意すること。
セルフモニタリング	本事業の運営状況が要求水準書の基準を遵守しているかについて運営権者が行う監視のこと。自らが作成したセルフモニタリング実施計画に基づき行う。
市モニタリング	運営権者のセルフモニタリングの結果を踏まえ、運営権者から提出された書面や会議体での報告を基に行う市のモニタリング。
第三者モニタリング	客観的かつ専門的な知見を加えたダブルチェックを行うことを目的とした第三者機関によるモニタリング。第三者モニタリングは市によるモニタリングと同じ視点で行う。
経營業務	経営に係る業務のこと。
改築業務	改築に係る企画、調整、実施に関する業務のこと。
維持管理業務	維持管理に係る企画、調整、実施に関する業務のこと。
任意事業	本事業用地及び運営権設定対象施設において本契約及び法令等を遵守し、運営権設定対象施設の機能を阻害せず、公序良俗に反しない範囲において運営権者が実施する事業のこと。
第三者機関	市によるモニタリングに加えて、客観的かつ専門的な知見を加えたダブルチェックを行う機関のこと。
契約内容未達	運営権者が、実施契約及び要求水準書で規定する内容を充足していないと判断される事象のこと。

1.4 モニタリング実施計画書の変更

モニタリング実施計画書は、以下の事由により変更する場合がある。また、市は、定期的に本実施計画を見直すものとする。

- ① 実施契約書が変更された場合
- ② 要求水準書が変更された場合
- ③ 運営権者がセルフモニタリング実施計画書を変更した場合
- ④ その他、市が必要と認めた場合

第2章 モニタリングの方法

2.1 モニタリングの概要

運営権者はセルフモニタリング実施計画書に基づき、セルフモニタリングを行う。市モニタリング及び第三者モニタリングは、以下の方法で実施する。

- ① 書類による確認
- ② 会議体による確認
- ③ 現地における確認

モニタリングの概要を図2-1に示す。

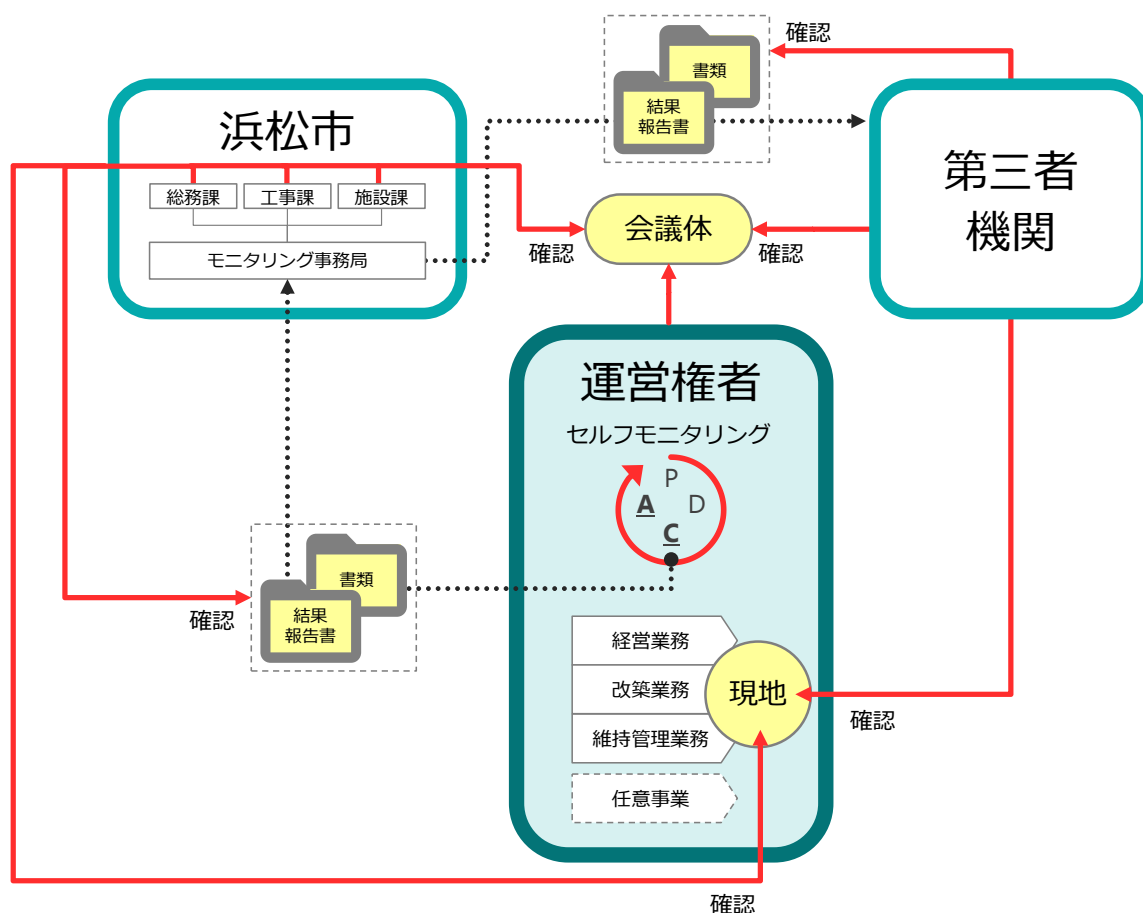


図 2-1 モニタリングの概要

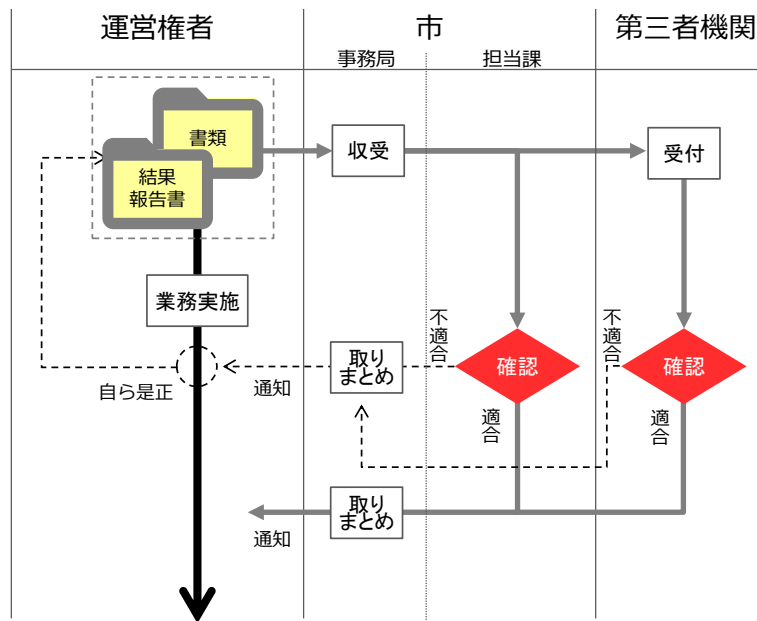
(1) 書類による確認

運営権者はセルフモニタリングの結果をセルフモニタリング結果報告書として市に提出する。市は、セルフモニタリング結果を踏まえ、運営権者から提出された書類を確認又は承諾することで、対象業務が実施契約及び要求水準書に規定する内容を充足しているかモニタリングする。提出されたセルフモニタリング結果報告書のみでは判断できない場合、市は評価の根拠となる資料の提出を別途求める場合がある。

第三者機関は、市よりセルフモニタリング結果報告書を受け取り、運営権者から提出された書類を確認することで、対象業務が実施契約及び要求水準書に規定する内容を充足しているかモニタリングする。

書類による確認のフローを図 2-2 に示す。

確認行為の場合のフロー



承諾行為の場合のフロー

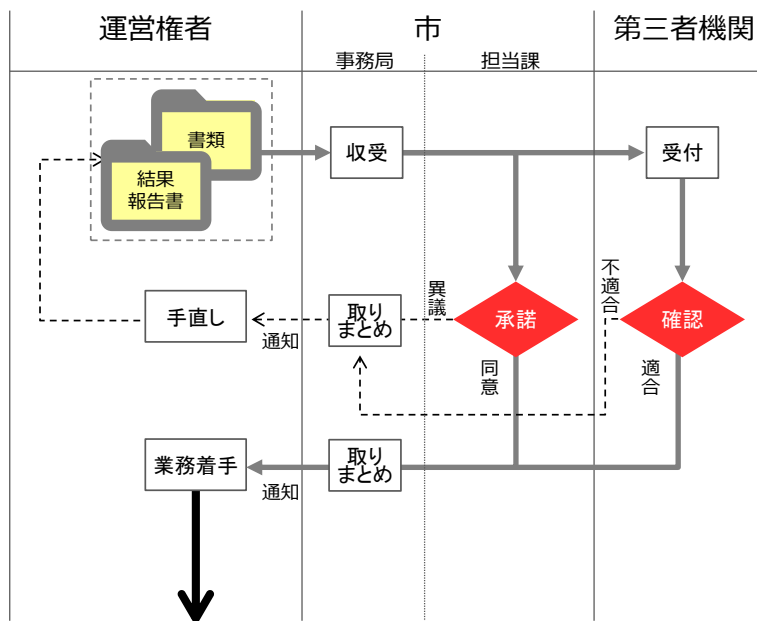


図 2-2 書類による確認のフロー

(2) 会議体による確認

市は、以下の会議体においてモニタリング結果を報告するとともに、業務の進捗状況及び要求水準の充足状況、財務状況、課題等を確認し、対応方針について運営権者と協議を行う。なお、市又は運営権者が必要と認める場合は、市と運営権者は、当該会議体によらず、随時、別途会議体を設けるものとする。

第三者機関は、会議体に出席し、モニタリング結果を報告するとともに助言を行う。

- ① 年度事業報告会
- ② 四半期業務報告会
- ③ 月例報告会

なお、会議体の開催期日は、事業年度単位で、市と運営権者の協議により定めるものとする。

(3) 現地における確認

書類及び会議体における確認の結果、市が必要と判断した場合、または運営権者が現地確認を要請した場合、市及び第三者機関は現地における確認を行う場合がある。運営権者は市の現地における確認に必要な協力を行う。

2.2 運営権者によるセルフモニタリングの時期・内容・様式

運営権者はセルフモニタリング実施計画書に基づき、セルフモニタリングを行う。セルフモニタリングの対象、チェック項目、書類、頻度、確認者及び合否判定基準は、セルフモニタリング確認様式において具体化する。運営権者は、セルフモニタリング確認様式を事業年度単位で更新し、当該事業年度開始日の30日前までに市による確認を得る。

セルフモニタリング確認様式のフォーマットを別紙2に示す。

2.3 市及び第三者機関によるモニタリングの時期・内容・様式

市は、運営権者から提出されるセルフモニタリング確認様式で具体化された内容に対して、市モニタリング及び第三者モニタリングの時期及び内容並びに事業年度単位の予定を定める。

市モニタリング及び第三者モニタリングの時期及び内容を定める様式（以下「市・第三者モニタリング確認様式」という。）のフォーマットを別紙3に示す。

また、市モニタリング及び第三者モニタリングの予定表のフォーマットを別紙4に示す。

2.4 モニタリング結果の記録

運営権者は、セルフモニタリング結果について、セルフモニタリング実施計画書に基づき記録する。

市及び第三者機関は、モニタリング結果について、市・第三者モニタリング確認様式に記録するほか、モニタリング結果月次報告書及びモニタリング結果年次報告書を作成する。

2.5 モニタリング結果等の公表

市は、本事業の実施に係る透明性を確保するため、モニタリング結果等を市民に対して積極的に公表する。

(1) 実施計画の公表

市は、本モニタリング実施計画書を、市ホームページにおいて公表する。

(2) モニタリング結果の月次公表

市は、維持管理業務に係るモニタリング結果のうち、市が必要と認めた事項を、月次で市ホームページにおいて公表する。

(3) モニタリング結果の年次公表

市は、市及び第三者機関が作成したモニタリング結果年次報告書を、市ホームページにおいて公表する。

(4) 契約内容未達時の措置の公表

市は、契約内容未達時の措置のうち、是正勧告、警告及び命令について、市が必要と判断した場合には、その内容を公表する。また、市は、要求水準違反違約金の請求について、その内容を公表する。

第3章 契約内容未達時の措置

3.1 契約内容未達時における措置のフロー

契約内容未達時における措置は、基本計画に基づき実施する。契約内容未達時の措置の手続きを、図3-1のフロー図にて補足する。

契約内容未達時のフロー

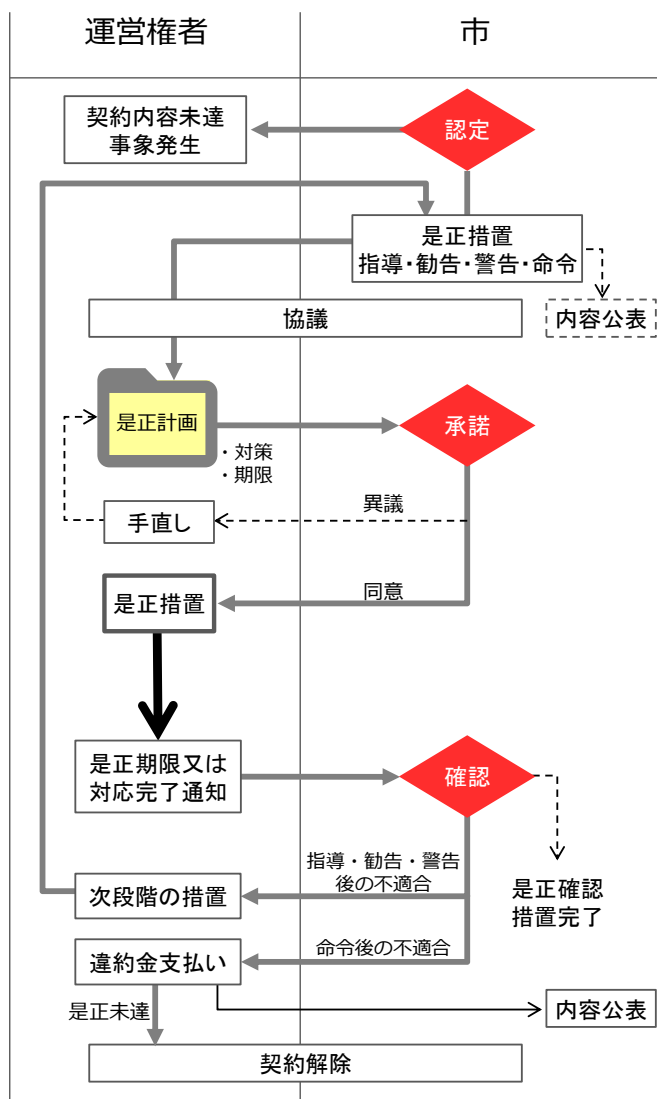


図 3-1 契約内容未達時における措置のフロー

第4章 事業終了時のモニタリング

運営権者は、要求水準書に定めるとおり、施設機能確認報告書及び引継書を作成し、市に提出する。市は報告書の内容について確認を行う。なお、事業終了時における具体的なモニタリングの手法については、運営権者との協議により定めるものとする。

別紙1 セルフモニタリング実施計画書

浜松市公共下水道終末処理場運営事業
セルフモニタリング実施計画書

平成 30 年 1 月 11 日

浜松ウォーターシンフォニー株式会社

第1章	総論	1
1-1	セルフモニタリングの目的	1
1-2	セルフモニタリング実施計画書の位置付け	1
1-3	HWSの組織体制	2
1-4	セルフモニタリング実施方針	2
第2章	経営のセルフモニタリング計画	3
2-1	セルフモニタリング概要	3
2-2	セルフモニタリング実施手順	3
第3章	改築のセルフモニタリング計画	4
3-1	セルフモニタリング概要	4
3-2	セルフモニタリング実施手順	4
第4章	維持管理のセルフモニタリング計画	7
4-1	セルフモニタリング概要	7
4-2	セルフモニタリング実施手順	7
第5章	任意事業のセルフモニタリング計画	9
5-1	セルフモニタリング概要	9
5-2	セルフモニタリング実施手順	9
第6章	セルフモニタリング結果の情報公開	11
6-1	情報公開の方針	11
6-2	外部からの意見への対応方針	11
第7章	是正計画及び予防処置計画	12
7-1	是正計画	12
7-2	予防処置計画	12
7-3	内部コミュニケーション	13
別紙	用語の定義	14

第1章 総論

1-1 セルフモニタリングの目的

浜松ウォーターシンフォニー株式会社（以降、HWS と記載）はセルフモニタリング（以降、SM と記載）を実施し、本事業の運営状況が要求水準書の基準や、提案書類を遵守しているかについて確認します。セルフモニタリングを継続的に実施することで経営状況の変化と対処すべき課題を明確にして継続的な業務改善につなげ、下水道サービスの向上及び HWS 全体の長期的経営基盤の強化を図ります。

1-2 セルフモニタリング実施計画書の位置付け

PDCA サイクルは Plan（計画）、Do（実施）、Check（確認）、Act（処置）の4つの段階で構成されます。組織における業務や管理活動を行うとき、最初に計画を立て（P）、その計画に沿って実施し（D）、実施した結果を確認する（C）ことになります。そして結果を確認した後、計画と実施した結果の間に差異が認められたならば、目標や進め方を改善するなどの処置をとり（A）、次の活動に備えることが基本的な進め方です。

本セルフモニタリング実施計画書は PDCA サイクルのうち、C（実施した結果の確認）及び A（改善などの処置）に特化するものとします。

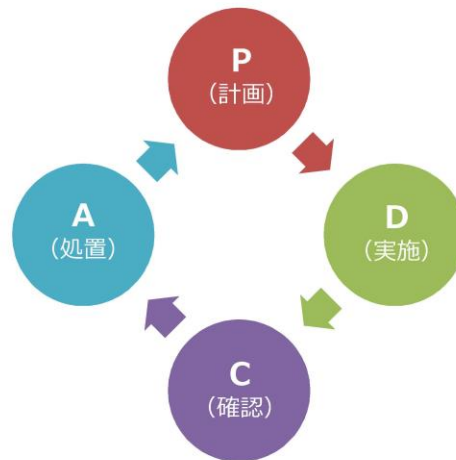


図1 PDCA サイクル

1-3 HWSの組織体制

(1) 組織体制

図2に示すとおり、最高執行責任者の下、事業本部と経営管理本部の2つの本部で構成します。事業本部長は維持管理及び改築業務を統括します。事業本部は維持管理を担う運転管理部及び保守管理部と施設工事部からなります。運転管理部長は水処理、汚泥処理、環境計測業務を管理し、保守管理部長は保守点検、調査、修繕業務を管理します。施設工事部長は改築業務を管理します。経営管理本部長は経營業務及びバックオフィス業務を統括します。本組織は構成員及び協力企業から必要なサポートを受けます。

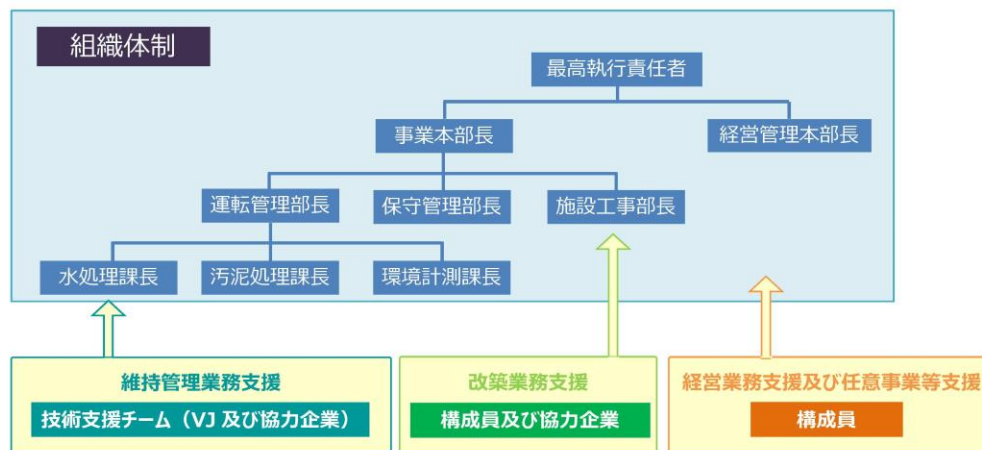


図2 HWSの組織体制図

1-4 セルフモニタリング実施方針

セルフモニタリングの実施方針は以下のとおりです。

- セルフモニタリングは要求水準及び提案書類の履行状況について書類の確認により行います。
- 維持管理及び改築業務については部長以上がセルフモニタリングを行います。経営管理本部に部長はいないため、経營業務については経営管理本部長以上がセルフモニタリングを行います。
- セルフモニタリングの結果は、合否判定基準に基づきセルフモニタリング確認様式に記録します。
- セルフモニタリング確認様式に記載する提案項目は当該年度に実施されるもの及び当該年度に準備が必要なものに限定されるため、セルフモニタリング確認様式への記載項目は年1回見直すものとします。
- 書類作成のための部門レベルで用いる業務チェックリストの要否は業務が単純か複雑か、所定の品質を確保するために必要であるか否か等をもって判断します。

第2章 経営のセルフモニタリング計画

2-1 セルフモニタリング概要

経営のセルフモニタリングは、本事業において業務執行体制や財務を理由とするサービスの提供の停止や事業継続が困難になる等の事態を回避するために行います。書類の内容が要求水準を満たしているか、提案書類を満たしているかについて確認します。

2-2 セルフモニタリング実施手順

セルフモニタリングは書類の確認により行います。

日々の経営業務の管理責任者である経営管理本部長は、セルフモニタリング確認様式に記載の頻度で、書類の記載内容に誤りが無いか、要求水準書や提案書類を満たしており適切であるかを確認し責任部署の視点で1次確認を行います。またセルフモニタリング確認様式に結果の記録を行います。

1次確認が適切になされたことを確認した上で最高執行責任者は維持管理、改築及び経営を総括する視点及び書類及びセルフモニタリング結果の2次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1次確認者、2次確認者は書類を担当者に差戻し修正させます。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図3参照）としますが、表1の確認書類の判断基準及び表2により書類の確認を1次確認までとするか、2次確認までとするかを決めます。

HWSは記録済みのセルフモニタリング確認様式をセルフモニタリング結果報告書として、年度・四半期・月次業務報告書と合わせて浜松市に提出します。

表1 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
経営管理本部長	経営業務に関する全書類
最高執行責任者	事業継続への影響度の高い書類

表2 書類区分ごとの確認者

書類	1次確認	2次確認	備考
事業計画書	経営管理本部長	最高執行責任者	経営に関する部分
実施体制に関する書類	経営管理本部長 事業本部長	最高執行責任者	
調達管理に関する書類	経営管理本部長	-	法令遵守に関する書類は最高執行責任者が2次確認を行う
財務に関する書類	経営管理本部長	最高執行責任者	
内部統制に関する書類	経営管理本部長	最高執行責任者	
情報公開に関する書類	経営管理本部長	-	
教育訓練に関する書類	経営管理本部長 事業本部長	最高執行責任者	
地域貢献に関する書類	経営管理本部長	最高執行責任者	
事業報告書	経営管理本部長	最高執行責任者	
提案項目に関する書類	経営管理本部長 事業本部長	-	

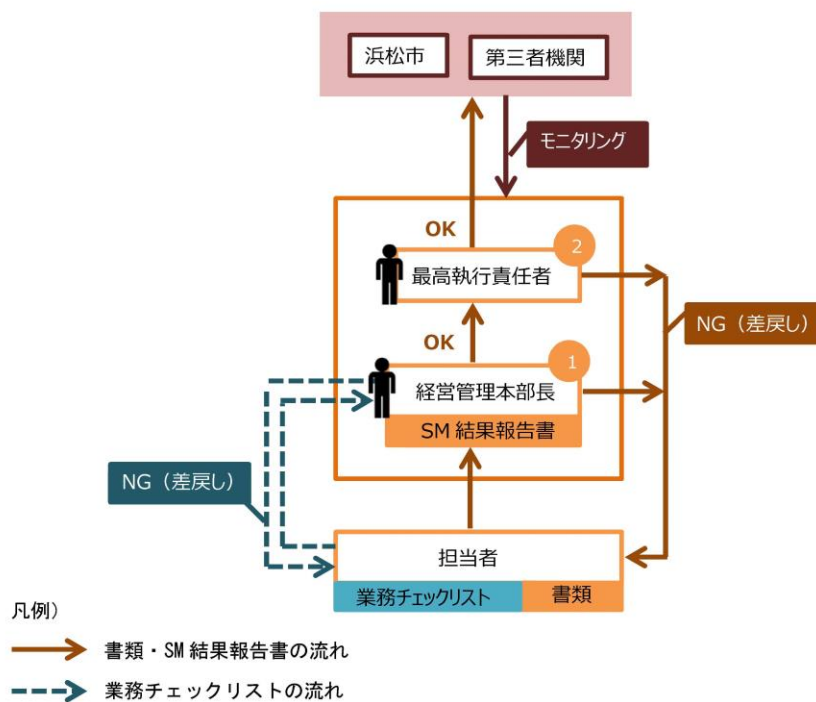


図3 経営のセルフモニタリングフロー

第3章 改築のセルフモニタリング計画

3-1 セルフモニタリング概要

改築業務のセルフモニタリングは、要求水準の確保を図るために各業務（計画策定、設計、工事）が適切に実施されているかの確認を行います。また提案書類の履行状況の確認も行います。

各業務着手前にセルフモニタリング確認様式を作成し、浜松市に提出します。書類を基に業務の履行状況を確認し、本様式に確認結果を記録したセルフモニタリング結果報告書を浜松市に提出します。

改築業務では、書類の確認の他に現地確認も行います。

3-2 セルフモニタリング実施手順

(1) 書類の確認

セルフモニタリングは書類の確認により行います。本契約は性能発注（パフォーマンスを満足する限り、プロセスは運営事業者の裁量）に基づくコンセッション契約ではあるものの、改築業務は補助金申請を前提とするため書類の作成に当たり多くの要求事項を満足させる必要があります。そのため、施設工事事務部では業務チェックリストを用いることにより、書類の記載内容に誤りが無いか、所定の品質やスケジュールを確保しているかの確認を行います。

日々の改築業務について、監督員（担当者）は業務チェックリストを用いて書類の確認を行い

ます。改築業務の管理責任者である施設工事部長は監督員によって記入された業務チェックリストのダブルチェックを行いながら、監督員により確認済みの書類を責任部署の視点で確認します。その後、施設工事部長は業務チェックリストを基に 1 次確認者としてセルフモニタリング確認様式に結果を記録します。

1 次確認が適切になされたことを確認した上で事業本部長は維持管理及び改築を総括する視点で書類及びセルフモニタリング記録の 2 次確認を、最高執行責任者は維持管理、改築及び経営を総括する視点で書類及びセルフモニタリング記録の 3 次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1 次確認者、2 次確認者、3 次確認者は書類を監督員に差戻し修正させます。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図 4 参照）としますが、表 3 の確認書類の判断基準及び表 4 により書類の確認を 1 次確認までとするか、2 次確認までとするか、3 次確認までとするかを決めます。

HWS は記録済みのセルフモニタリング確認様式をセルフモニタリング結果報告書として、計画策定完了時、設計完了時及び工事完成時に書類と合わせて浜松市に提出します。

表 3 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
施設工事部長	改築業務に関する全書類
事業本部長	以下を除く、施設工事部の全書類 ・工事完成図書 ・施設情報システムへの情報登録に関すること
最高執行責任者	・計画策定及び設計に関する書類 ・事故に関する書類

表 4 書類ごとの確認者

書類	1 次確認	2 次確認	3 次確認	備考
着手届(計画策定)	施設工事部長	事業本部長	-	
業務計画書(計画策定)	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
改築計画書	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
工事計画書	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
着手届(設計)	施設工事部長	事業本部長	-	
業務計画書(設計)	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
設計図書	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
着手届(工事)	施設工事部長	事業本部長	-	
変更実施工程表	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
変更承諾図書	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
施工計画書	施設工事部長	事業本部長	-	
施工体制台帳・施工体系図	施設工事部長	事業本部長	-	
工場検査報告書	施設工事部長	事業本部長	-	
試運転・性能試験計画書	施設工事部長	事業本部長	-	
工事完成図書	施設工事部長	-	-	立会報告書を含む。
施設情報システム登録情報	施設工事部長	-	-	
事故報告書	施設工事部長	事業本部長	最高執行責任者	
提案項目に関する書類	施設工事部長	事業本部長	-	

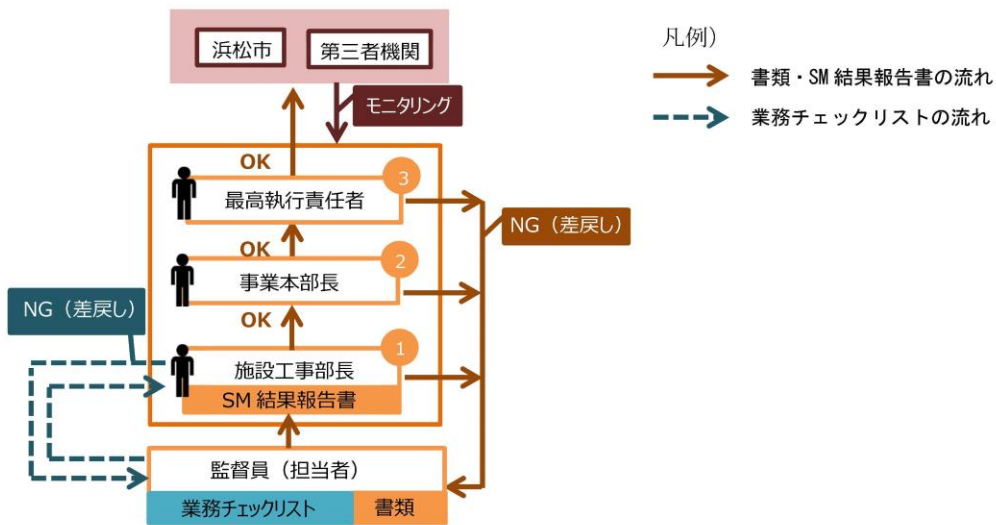


図 4 改築のセルフモニタリングフロー(書類)

(2) 現地確認

工事の現地確認として、監督員は工事の主要管理点（例えば、配筋完成、基礎完成、機器据付完成、配管敷設完成、工事完成等）において改築業務の実施内容が設計図書、要求水準に従っているか業務チェックリストを用いて現地確認を行い、立会報告書（立会い記録、施工管理記録、写真等）を作成します。施設工事部長は監督員によって記入された業務チェックリスト、立会報告書を用いて、適切に現地確認が行われていることを確認します。現地確認のセルフモニタリングフローを図 5 に示します。

なお以下に該当する場合、監督員は施工管理記録、写真等を用い現地確認を机上確認に変更できるものとします。

- ・軽微かつ一般標準的な項目（工事毎に設定する）
- ・やむを得ない事情により主要管理点における確認が実施できない場合

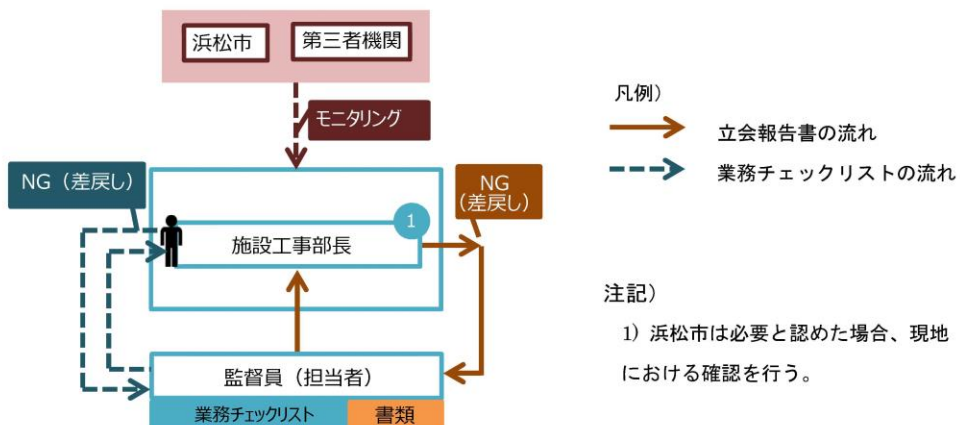


図 5 改築のセルフモニタリングフロー(現地確認)

第4章 維持管理のセルフモニタリング計画

4-1 セルフモニタリング概要

維持管理業務のセルフモニタリングは、維持管理の目的達成のために必要な各業務が要求水準及び提案書類を満たして適切に実施されているかの確認を行います。

各業務の履行について月間維持管理計画書等に基づき確認を行うとともに、業務の履行に伴って作成する書類を基に要求水準を満たしているかどうかの確認を行い、要求水準確認結果を含むセルフモニタリング結果報告書を作成し、浜松市に提出し確認を受けます。

4-2 セルフモニタリング実施手順

セルフモニタリングは書類の確認により行います。

運転に関しては日々の業務の管理責任者である運転管理部長が、保全に関しては日々の業務の管理責任者である保守管理部長が、多目的広場の管理に関しては業務内容により管理責任者となる運転管理部長または保守管理部長が、セルフモニタリング確認様式に記載の頻度で、書類の記載内容に誤りが無いか、要求水準書や提案書類を満たしており適切であるかを確認し責任部署の視点で1次確認を行います。またセルフモニタリング確認様式に結果の記録を行います。

運転に関しては、1次確認の前に所管業務に基づき各課長（水処理課長、汚泥処理課長または環境計測課長）が書類の記載内容に誤りが無いか、要求水準書を満たしており適切であるかの事前確認を行います。

1次確認が適切になされたことを確認した上で事業本部長は維持管理及び改築を総括する視点で書類及びセルフモニタリング記録の2次確認を、最高執行責任者は維持管理、改築及び経営を総括する視点で書類及びセルフモニタリング記録の3次確認を行います。なお書類に不備がある場合、課長、1次確認者、2次確認者、3次確認者は書類を担当者に差戻し修正させます。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図6参照）としますが、表5の確認書類の判断基準及び表6より書類の確認を1次確認までとするか、2次確認までとするか、3次確認までとするかを決めます。

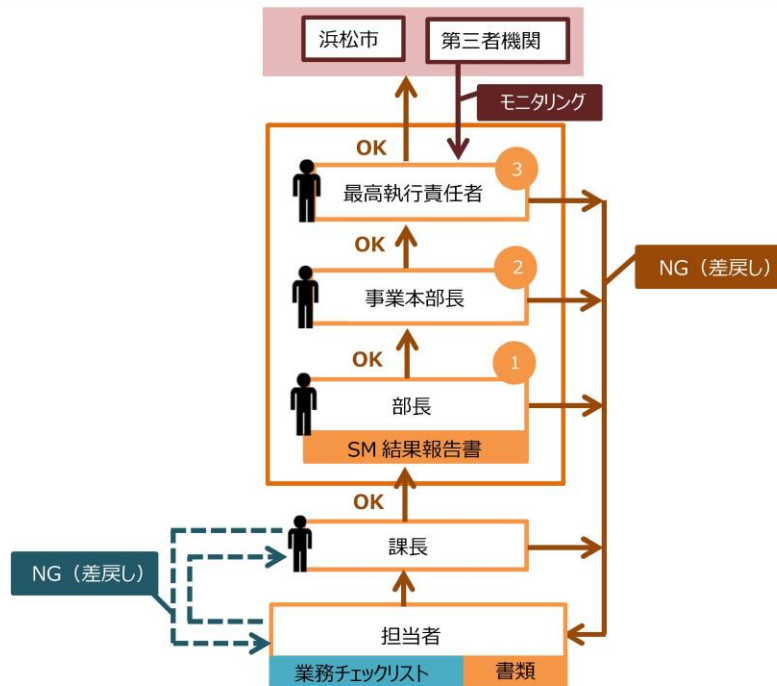
HWSは記録済みのセルフモニタリング確認様式をセルフモニタリング結果報告書として、年間・月間維持管理報告書と合わせて浜松市に提出します。

表5 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
部長	担当部門における全書類
事業本部長	以下を除く、運転管理部、保守管理部の全書類 ・施設情報システムへの情報登録に関する書類 ・多目的広場の出入口の開閉・施錠に関する書類
最高執行責任者	・システム性能に関する書類(水質・大気・悪臭・騒音・振動等) ・法令遵守に関する書類 ・環境管理(水質・省エネ)に関する書類 ・リスク管理に関する書類

表 6 書類区分ごとの確認者

書類カテゴリー	1次確認	2次確認	3次確認	備考
システム性能に関する書類	運転管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
流入基準・放流水質基準に関する書類	運転管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
廃棄物管理に関する書類	運転管理部長	事業本部長	-	
施設環境の保全に関する書類	保守管理部長	事業本部長	-	
水質分析及び環境計測に関する書類	運転管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
維持管理計画	運転管理部長 保守管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
安全衛生管理に関する書類	安全衛生担当	事業本部長	-	
運転操作方法に関する書類	運転管理部長	事業本部長	-	
エネルギー管理に関する書類	運転管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
調達・管理に関する書類	運転管理部長 保守管理部長	事業本部長	-	ユーティリティ及び物品等
リスク管理に関する書類	運転管理部長 保守管理部長	事業本部長	最高執行責任者	
保全管理に関する書類	保守管理部長	事業本部長	-	法令点検に関する書類は最高執行責任者も確認
施設情報システム登録	運転管理部長 保守管理部長	-	-	
多目的広場の管理に関する書類	運転管理部長 保守管理部長	事業本部長	-	出入口の開閉・施錠は1次確認まで
提案項目に関する書類	運転管理部長 保守管理部長	事業本部長	-	



凡例)

→ 書類・SM 結果報告書の流れ

---> 業務チェックリストの流れ

図 6 維持管理のセルフモニタリングフロー

第5章 任意事業のセルフモニタリング計画

5-1 セルフモニタリング概要

任意事業のセルフモニタリングは、ソーシャルビジネスの起業・展開支援、養鰻パイロット事業の準備・事業計画の内容が要求水準または提案書類を満たして適切に実施されているかを確認します。

各業務の履行について業務計画書等に基づき確認を行うとともに、業務の履行に伴って作成する書類を基に要求水準または提案書類を満たしているかどうかの確認を行い、セルフモニタリング結果報告書を作成し、浜松市に提出し確認を受けます。

5-2 セルフモニタリング実施手順

セルフモニタリングは書類の確認により行います。

ソーシャルビジネス及び養鰻パイロット事業は経営管理部が担当者からの書類を取りまとめ、管理責任者である経営管理本部長は、セルフモニタリング確認様式に記載の頻度で、書類の記載内容に誤りが無いか、要求水準書または提案書類を満たしており適切であるかを確認し責任部署の視点で1次確認を行います。またセルフモニタリング確認様式に結果の記録を行います。

1次確認が適切になされたことを確認した上で最高執行責任者は維持管理、改築及び経営を総括する視点で2次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1次確認者、2次確認者は書類を担当者に差戻し修正させます。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図7参照）としますが、表7の確認書類の判断基準及び表8により書類の確認を1次確認までとするか、2次確認までとするかを判断します。

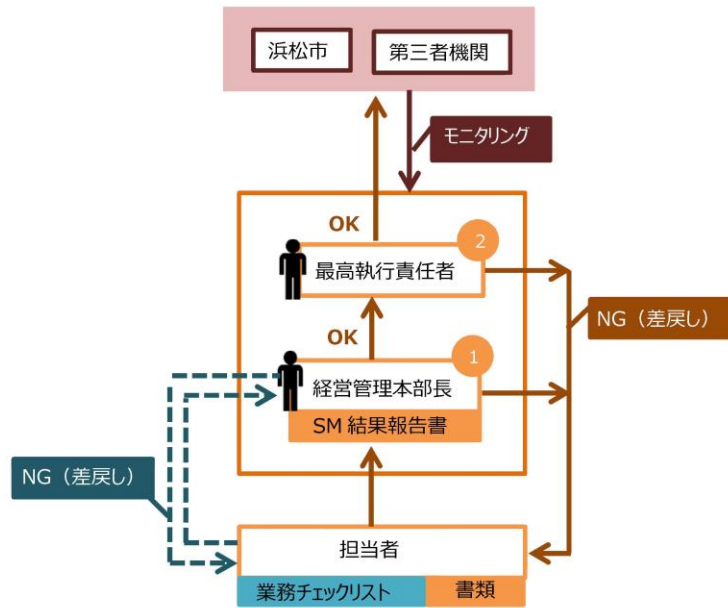
HWSは記録済みのセルフモニタリング確認様式をセルフモニタリング結果報告書として、書類と合わせて浜松市に提出します。

表7 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
経営管理本部長	任意事業に関する全書類
最高執行責任者	提案概要書及び報告書

表8 書類ごとの確認者

書類	1次確認	2次確認	備考
任意事業提案概要書	経営管理本部長	最高執行責任者	
月次業務報告書	経営管理本部長	最高執行責任者	
任意事業終了届	経営管理本部長	-	
任意事業終了報告書	経営管理本部長	最高執行責任者	



- 凡例)
- 書類・SM 結果報告書の流れ
 - 業務チェックリストの流れ

図 7 任意事業のセルフモニタリングフロー

第6章 セルフモニタリング結果の情報公開

6-1 情報公開の方針

HWSは、下水道事業の社会的重要性を考慮して、適切な情報開示、適切なモニタリングをもって、利害関係者に対して説明責任を果たせる体制の構築を目指します。

表9に一般に公開する情報について記載します。

表9 一般公開する内容・頻度・方法

項目	公開内容	公開内容のレベル	更新頻度	方法
経営	業務執行体制	経営、改築、維持管理に係る現場組織図	更新毎	Web
	地域貢献に関する基本方針	基本方針	更新毎	Web
財務	年度事業報告書	ダイジェスト版	1回/年	Web
	財務報告書 (BS/PL)	貸借対照表、損益計算書	1回/年	Web
改築	工事情報	工事計画	毎月	Web
維持管理	年間維持管理報告書	浜松市提出版から抜粋	1回/年	Web
	環境レポート	省エネ活動結果等	1回/2年	書面 Web
	運転状況	流入水量、定期水質検査結果、二酸化炭素排出量、使用電力量、汚泥の有効利用状況	毎月	Web
	施設見学の状況	施設見学の予定と結果	毎月	Web
	生物多様性を目的とした運転状況	放流口の上流、下流の写真	1回/年	Web
任意事業	養鯉パイロット事業	活動状況報告	毎月	Web
その他	ニュースレター	HWSの活動状況報告	2回/年	Web
セルフモニタリング	セルフモニタリング結果報告書	年間結果の要旨	1回/年	Web

6-2 外部からの意見への対応方針

本事業に関する外部からの意見としては、一般利用者・専門家からの意見等を想定しています。HWSでは、いずれの意見に関しても下記の内容に則り誠実に対応をする方針とし、更なる業務の改善に役立てます。

表10 外部からの意見対応

項目	内容
外部の意見窓口	経営管理本部に受付窓口を設置し、経営管理本部長が責任者となり、担当者を任命します。また、外部からの意見箱を浄化センター内、ホームページ上に設置します。
市への報告	受付した意見、苦情は全て月報にまとめ貴市へ報告します。 外部からの意見は電子化して共有します。
意見の整理確認方法	外部からの意見の内容により、重要度、緊急度を判断し、それぞれ対応を決めます。経済的損失、社会に与える影響、HWSの評判などの視点から、判断基準を設ける予定です。
意見の検討及び対応方法	意見を受けた担当窓口は、意見の内容に応じて各部門、部門長または最高執行責任者と協議し、当該部門へ対応の指示を行い、案件の管理を行います。対応後は苦情対応報告書を作成します。 現場組織で解決できないと判断される意見については、ステアリングコミTEEに諮り、対応を決定します。
その他	経営管理本部は、各意見の集約を行い、今後の管理活動に活用します。 改善が必要とされる事項に関しては、改善策の策定及び実施を指示し、実施状況をモニタリングします。

第7章 是正計画及び予防処置計画

7-1 是正計画

セルフモニタリングの結果、不適合事象を認めた場合または浜松市より是正レベル 1 以上の通知を受けた場合、HWS はマネジメントシステム（以降、MS と記載）の要求事項に従い以下の要領で対処します。

- 担当者は不適合報告書を作成し、部長、本部長、最高執行責任者は報告書の確認を行います。HWS は浜松市及びヴェオリア・ジャパン株式会社（以降、VJ と記載）MS 担当に不適合報告書を提出します。
- 必要に応じ内部コミュニケーションでの協議を踏まえ、担当者は不適合が発生した原因を究明し、再発防止のための是正計画を作成します。部長、本部長、最高執行責任者は是正計画の確認を行います。HWS は浜松市の承諾を得て是正計画を策定し、浜松市及び VJMS 担当に提出します。
- 担当者は是正を行い、部長、本部長、最高執行責任者は、是正が適切に、効果的に完了していることを確認します。HWS は是正報告書を浜松市及び VJMS 担当に提出します。
- 是正の有効性が確認されない場合、担当者は是正計画の見直しを行い、有効性が確認されるまで PDCA サイクルを繰り返します。
- VJMS 担当は是正が完了するまでプロセスの監視・指導を行います。
- 是正完了後に適宜手順書等の見直しを行います。

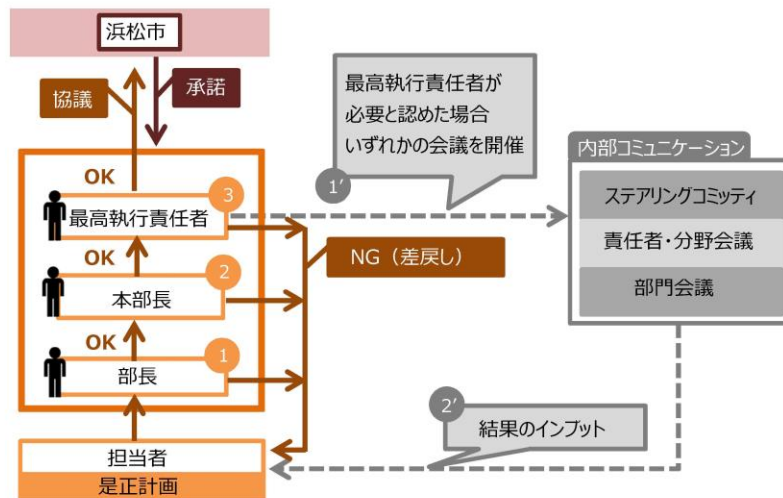


図 8 不適合事象が発生した場合の是正計画策定フロー

7-2 予防処置計画

セルフモニタリングの結果、不適合に達するほどの事象ではないが、予防処置を要する事象を認めた場合または浜松市から是正レベル 1 の恐れがあると注意を受けた場合、HWS は以下の要領で対処します。

- 担当者は不適合となり得る事象の原因を究明し、再発防止のための予防処置計画を作成し、部長、本部長、最高執行責任者は計画の確認を行います。
- 必要に応じ内部コミュニケーションでの協議を踏まえ、担当者は予防処置を行い、部長、本部長、最高執行責任者は、予防処置が適切に、効果的に完了していることを確認します。HWSは予防処置報告書を浜松市に提出します。
- 予防処置の有効性が確認されない場合、担当者は予防処置計画の見直しを行い、有効性が確認されるまでPDCAサイクルを繰り返します。
- 予防処置完了後に適宜手順書等の見直しを行い業務改善の機会とします。

7-3 内部コミュニケーション（図8参照）

不適合事象または不適合事象となり得る事象（以下「不適合事象または不適合事象となり得る事象」を「不適合事象等」という）が発生した場合で、最高執行責任者が必要と認めた場合、最高執行責任者は内部コミュニケーションを開催します。最高執行責任者は不適合事象等の及ぼす影響度、複雑度等を勘案し、部門会議、分野会議、責任者会議またはステアリングコミッティを開催し、不適合事象等の原因究明及び再発防止策について協議を行います。内部コミュニケーション開催の判断基準は表11のとおりとします。

表11 内部コミュニケーション開催の判断基準

内部コミュニケーション	事象
内部コミュニケーション無し	不適合事象等の影響が軽微なもの (事象例) ・故意ではない多目的広場の開閉、施錠の一時的不履行 ・故意ではない施設環境の保全の一時的不履行 ・故意ではない施設情報システムへの一時的な情報登録不履行
部門会議	不適合事象等の影響が部門内に留まるもの (事象例) ・水質管理目標値未達の恐れ ・設定した運転操作方法の不履行。ただし性能に影響が無いもの ・保全管理作業計画の不履行。ただし性能に影響が無いもの ・改築スケジュール遅延の恐れ
責任者会議又は分野会議	不適合事象等の影響が処理場内に留まるもの (事象例) ・水質管理目標値未達 ・機器の類似故障の頻発。ただし主要機器を除く ・合理的理由のない改築スケジュール遅延の発生 ・安全衛生管理の不履行 ・法令違反となり得る事象の発生
ステアリングコミッティ	不適合事象等の影響が第三者又は処理場外に及ぶもの (事象例) ・放流水質基準未達となる恐れ又は未達 ・運転継続に支障を来す重大事故の発生(焼却炉爆発等) ・法令違反 ・労働災害(人身事故)の発生

別紙 用語の定義

本計画書において使用する用語の定義は次のとおりとする。

用語の定義

用語	定義
セルフモニタリング	実施した結果の確認
セルフモニタリング確認様式	セルフモニタリングの結果を記録する様式
セルフモニタリング結果報告書	セルフモニタリングの結果を記録したセルフモニタリング確認様式
書類	文書と記録の総称。セルフモニタリング確認様式の書類欄に記載のもの。
業務チェックリスト	業務（Do）が所定の品質を確保していることを確認するため、部門レベルで用いるチェックリスト。
予防処置	不適合の発生を未然に防止する為の処置
内部コミュニケーション	組織内の階層間、部門間のコミュニケーション
部門会議	経営報告会、水質・プロセス会議、保守会議、改築検討委員会からなる部門内のコミュニケーション
分野会議	コンプライアンス委員会、安全衛生委員会からなる特定分野に関するコミュニケーション
責任者会議	部長以上が参加する部門間のコミュニケーション
ステアリングコミッティ	部長以上、VJ 担当者及び必要に応じ構成員が参加するコミュニケーション

別紙2 セルフモニタリング確認様式（フォーマット）

1. 経営に係るセルフモニタリング

No	項目	細目	要求水準	チェック項目	書類	頻度	確認者			運営権者による評価	
							1次	2次	3次	適合	セルフモニタリング評価
1-1	実施体制	各業務における実施体制の確保	運営権者は、事業期間を通じて次の事項を満たす実施体制を確保すること。 ア 経営、改革、維持管理業務を効率的に実施し、持続可能な事業運営が可能となる体制を整えること。 イ 各業務責任者の役割分担が明確となっていると共に、適切なリスクの分担が図られていること。 ウ 各業務の遂行に適した能力及び経験を有する者が当該業務を実施すること。 エ 業務全体の効果的な遂行を管理する体制及び方法が明確となっており、確実かつ機能的な実施体制となっていること。	<input type="checkbox"/> 各業務責任者の役割分担、リスク分担は明確か <input type="checkbox"/> 適任者(有資格者)が当該業務に従事しているか <input type="checkbox"/> 確実かつ機能的な実施体制となっているか <input type="checkbox"/> 実施体制に起因する要求水準未達は無い	月次業務報告書(見直し時) 四半期業務報告書 年度事業報告書	見直し時・四半期・毎年	運転管理部長 保守管理部長 施設工事部長	事業本部長 経営管理本部長	最高執行責任者		単年度事業計画に記載の業務執行体制、有資格者名簿
1-2	第三者への委託	契約書の写し	対象業務を事前に通知した上で、第三者に委託し又は請け負わせることができる。この場合、当該第三者と締結した契約書の写しを、契約締結後遅滞なく市に提出しなければならない。	<input type="checkbox"/> 対象業務を市に通知したか <input type="checkbox"/> 契約書の写しを、契約締結後遅滞なく市に提出したか	委託・請負事前通知書	事業開始日まで、その後発生月	経営管理本部長				実施契約書第24条
1-3	第三者への委託	契約書の写し	受託者又は請負者が再委託し、又は下請負を使用する場合、当該再委託又は下請負が、業務の全部又は大部分について行われる場合には、要求水準に従って事前に通知しなければならず、これ以外の再委託又は下請負については、要求水準に従って事後速やかに市に報告しなければならない。	<input type="checkbox"/> 業務の全部又は大部分の再委託・下請負の場合、市に事前通知したか <input type="checkbox"/> 上記以外の再委託・下請負の場合、事後速やかに市に報告したか	委託・請負事前通知書	発生月	経営管理本部長				実施契約書第24条
1-4	実施体制	委託等に関する事項	イ 有効な競争入札参加資格の認定を受けている浜松市内に本店を有する事業者の優先的な活用に配慮するよう、毎年度、その活用目標を設定すること等により、必要な措置を講ずること。	<input type="checkbox"/> 活用目標を設定すること等により必要な措置を講じているか	年度事業報告書	毎年度	経営管理本部長	最高執行責任者			単年度事業計画書に記載の当該年度目標
1-5	実施体制	委託等に関する事項	ア 受託者等が地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167の4の規定に該当しない者であることを確認すること。 ウ 競争入札参加資格の認定を受けている場合、契約時において浜松市上下水道部工事請負約款等に係る入札参加停止等措置要綱に基づき入札参加停止中でないこと。 エ また、浜松市上下水道部工事請負約款等に係る競争力回復及びその関係者排除措置要綱に基づき入札参加期間中でないことを確認すること。 エ 以下に定める届出の義務のいずれかを履行していない者(当該届出の義務がないものを除く。)でないことを確認すること。 (ア) 健康保険法第48条の規定による届け出の義務 (イ) 厚生年金保険法第27条の規定による届け出の義務 (ロ) 雇用保険法第7条の規定による届け出の義務 その他詳細は別紙1による。	委託者等が; <input type="checkbox"/> 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であるか <input type="checkbox"/> 入札参加停止中、もしくは入札参加期間中に該当しない者か <input type="checkbox"/> 健康保険法第48条、厚生年金保険法第27条、雇用保険法第7条の規定による届け出の義務を履行しているか	月次業務報告書(発生月) 四半期業務報告書 年度事業報告書	発生月・四半期・年度	経営管理本部長	最高執行責任者		地方自治法施行令第167の4 浜松市入札参加停止等措置要綱 浜松市競争力回復及びその関係者排除措置要綱 浜松市入札参加停止等措置要綱の運用状況 健康保険法第48条 厚生年金保険法第27条 雇用保険法第7条	
1-6	技術管理	委託時審査	委託する場合は、委託しようとする相手方について委託しようとする業務の経験、当該業務に予定される技術者の経験又は有する資格その他技術的能力に関する審査をすること。	<input type="checkbox"/> 委託先の業務経験、予定技術者の経験、保有資格、技術能力について審査したか	委託・請負事前通知書	発生月	経営管理本部長				要求水準書
1-7	環境対策	調達推進	リサイクル製品やグリーン調達を積極的に推進すること。	<input type="checkbox"/> リサイクル製品・グリーン調達を推進したか	年度事業報告書	毎年度	経営管理本部長				単年度事業計画書
1-8	財務状況	収入状況		<input type="checkbox"/> 下水道利用料金額の調定額、収納率の管理	月次業務報告書 四半期業務報告書	毎月、四半期	経営管理本部長	最高執行責任者			単年度事業計画書
1-9	財務状況	支出状況		<input type="checkbox"/> 正確な資金計画の立案を目的として、前月支出額、当月支出予定額の管理 <input type="checkbox"/> 請求金額に対する支払実行額の管理	月次業務報告書 四半期業務報告書	毎月、四半期	経営管理本部長	最高執行責任者			単年度事業計画書

別紙3 市・第三者モニタリング確認様式（フォーマット）

別紙4 市・第三者モニタリング予定表（フォーマット）

No	事項	【JS】→【市】 報告方法	H30												H31												備考
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
●改築関係																											
17-1	【運】→【市】→【JS】 改築計画に関する図書 (随時)	-	H33年度末に策定予定。																								
17-2	【JS】→【市】 上記の確認結果報告	4に含めて報告	H33年度末に策定予定。																								
18-1	【運】→【市】→【JS】 設計に関する図書 (随時)	-	← 随時 →												← 随時 →												
18-2	【JS】→【市】 上記の確認結果報告	4に含めて報告	← ※次回の第三者モニタリング月次報告書に含めて報告 →												← ※次回の第三者モニタリング月次報告書に含めて報告 →												
19	【市】 現地確認(改築関係)	-																									
●維持管理関係																											
20-1	【運】→【市】→【JS】 事業継続計画 (毎年度、変更時)	-																									
20-2	【JS】→【市】 上記の確認結果報告	4に含めて報告																									
21-1	【運】→【市】→【JS】 運転管理計画、保安全管理計画 (5年分)	-	H34年度に策定予定。																								
21-2	【JS】→【市】 上記の確認結果報告	4に含めて報告	H34年度に策定予定。																								
22-1	【運】→【市】→【JS】 年間維持管理計画書 (毎年度)	-																									
22-2	【JS】→【市】 上記の確認結果報告	4に含めて報告																									
23	【市】 現地確認(維持管理関係)	-	← 随時 →												← 随時 →												
●任意事業関係																											
24	【運】→【市】 任意事業終了届	-	任意事業終了前に提出																								
25	【運】→【市】 任意事業終了報告書	-	任意事業終了後に提出																								

凡例 【運】…運営権者、【市】…浜松市、【JS】…下水道事業団