

大阪市工業用水道特定運営事業等

セルフモニタリング結果報告書

令和 7 年 9 月

みおつくし工業用水コンセッション株式会社

【1】全体方針等

（1）セルフモニタリングの目的

セルフモニタリングは、みおつくし工業用水コンセッション株式会社（以下、当社）が、大阪市工業用水道特定運営事業等の目的である「民間事業者の経営ノウハウや先進技術、創意工夫を最大限に活用し、工業用水の安定供給と持続可能な事業経営を可能とする抜本的な経営改革を推進することにより、コンパクトで無駄のない、収益性の高い事業構造を実現しつつ、市域の産業活動を支える水インフラとして、安定した水質、豊富な水量、低廉な価格により、その役割を担い続けること（募集要項 第2.2.（2）目的）」の達成に貢献し、モニタリング計画に基づき事業計画で定めた目標の達成状況や業務品質に関わる要求水準の遵守状況及び財務状況を自ら確認し、公共事業を担うより良い事業運営主体となるために、実施する各業務についてたゆまぬ自律改善を行うことを目的として、計画、実行、改善するものである。

（2）全体方針、実施体制、実施方法等

セルフモニタリング計画書に示されている。

（3）セルフモニタリング報告書の位置づけ・目的

セルフモニタリング報告書は、事業期間中において法令等及び要求水準によって実施が義務付けられている事項について、工業用水道事業法その他の法令等及び要求水準（モニタリング計画に規定された事項を含む）並びにセルフモニタリング計画に基づき確認及び是正措置を行った結果を適切に保存するとともに事業期間中、当社HPにおいて公表することを目的とするものである。

【2】業務モニタリング結果

（1）浄水場及び配水場の管理運営

ア 概要

浄水場及び配水場の管理運営業務は、工業用水の安定供給による事業の継続性の確保を果たすため、設備に対する適切な保守点検・補修等対策ならびに計画に基づいて更新を行う「施設管理業務」と、年間配水計画を策定の上で浄配水場を安定的に運転する「運転管理業務」、供給する工業用水の水質が適切な水準にあることを確認するために「水質管理業務」からなる。

「施設管理業務」については、施設管理計画の策定とその進捗管理ならびに施設整備に係る計画・設計・施工の各段階における必要書類の確認や、業者選定方法が社内基準等を満たしているか確認する。また、状態監視保全を含む点検の実施状況ならびに記録の適切な保管状況について書類確認を実施する。施工においては、必要に応じて現地立会を実施する。

「運転管理業務」ならびに「水質管理業務」は、市水道事業への委託を行い、その管理方法は、「大阪市工業用水道事業東淀川浄水場等運転管理等業務委託契約書」の別添4「履行状況確認方法」及び別添5「要求水準未達時の措置」に則って行う。また、受注者である市水道事業と連携し、運転管理計画ならびに年間配水計画の策定を行うとともに、その実施状況に関する報告書等の確認及び適切な保管状況の確認を行う。

イ 結果

浄水場及び配水場の管理運営にかかるセルフモニタリング項目にある22項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施し、一部の業務については改善・修正の指摘があったものの適宜対応しており、適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については、【別表1（要求水準書 第3） 浄水場及び配水場の管理運営にかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

なし

(2) 管路の管理運営

ア 概要

管路の管理運營業務は、状態監視手法を導入しつつ、適切な修繕や更生、取替等により、工業用水の安定供給を確保する「管路管理計画の策定業務」と、実施体制を構築したうえで、管路管理計画の着実な履行を実施する「管路管理計画の運用・管理業務」、安定供給に必要な管路の維持管理を行うとともに、他企業等からの受付・立会・巡視に対応する「維持保全業務」、突発的な漏水事象等への対応に関する緊急的処置全般を行う「緊急修繕業務」、道路管理者や他企業等から配水設備の移設等を依頼された場合に対応する「支障移設関連業務」からなる。加えて、管路を含む業務であることから「給水施設に関する業務（受付等除く）」についても本モニタリングの対象とする。

「管路管理計画の策定業務」については、要求水準を遵守し、全体事業計画との整合が取れた計画であるかどうか複数の階層において確認する。「管路管理計画の運用・管理業務」については、効率的な計画の推進を実行する一方で、公平性のある業者選定と安全で適切な施工について、書類確認ならびに現地立会を通じて確認する。「維持管理業務」ならびに「支障移設関連業務」については、他施設管理者との事前協議状況等を確認する。「緊急修繕業務」については、対応体制の構築に加え、発生状況・対応履歴等の適切な記録・保管状況の確認を行う。

イ 結果

管路の管理運営にかかるセルフモニタリング項目にある50項目及び給水施設にかかるセルフモニタリング項目にある6項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施したが、設計図書等の承認工事の手続きに起因する要求水準未達事案が1件発生した。これは給水施設工事において、工事申込者に約束した期限内での給水開始を実現するため、設計図書等の水道局の承認を得ることなく、給水管布設工事に着手してしまったものである。主な原因としては、0次モニタリング及び1次モニタリングを中心とした機能不足であったが、再発防止策を含めた是正計画書を策定し、後日全職員を対象とした説明会で社内周知を図った。その他の業務については改善・修正事項等が発生したものの適宜対応を行っており、概ね適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については【別表2-1（要求水準書 第4）管路の管理運営にかかるセルフモニタリング項目】及び【別表 2-2（要求水準書第5.3.(2)) 給水施設にかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

設計図書等未承認工事の実施については、大阪市水道局より是正措置の実施通知（是正レベル：「指導」）を受け、是正計画書を策定しその実行を通じて改善を図った。具体的には、セルフモニタリングを適切に機能させるためにISO55001の要求事項に沿った対応（情報共有・稟議・セルフモニタリングの混在の解消、0次セルフモニタリングを中心とした機能不足の解消、ISO55001に準じたPDCAサイクルの不連続性の解消）、及び職員のモニタリングに対する意識改革の実施を図った。

(3) お客さまサービス

ア 概要

お客さまサービスに関する業務は、使用開始・中止に伴う工事申込や名義変更等の各種受付、使用水量の計量と料金収納、工事等による断水情報の提供やその他利用者とのコミュニケーション全般ならびに新たな収入源の確保のための新規利用者獲得活動を行う「営業業務」と、水道メーターの調達、使用開始に伴う設置、検定満期又は故障等に伴う

交換、使用中止に伴う撤去等の「水道メーターに関する業務」からなる。

「営業業務」においては、供給規程等と合わせて策定するお客さまサービスの設定及び契約細目について、管理責任区分等契約の詳細が明瞭であることを確認する。また、各種受付や問い合わせ対応について、その記録を適切に報告・保管していることを確認する。

「水道メーターに関する業務」においては、計量法の準拠を徹底するために、メーター管理簿を作成のうえ、メーター交換を計画的に実施していることを確認する。

イ 結果

お客さまサービスにかかるセルフモニタリング項目にある13項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施した。適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については、【別表3（要求水準書 第5）お客さまサービスにかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

なし

（４）災害及び事故への対応

ア 概要

災害及び事故への対応に関する業務は、地震や風水害の災害時において、工業用水道を継続させ、また中断しても可能な限り短期間で復旧させるために必要な対応を行う「災害への対応に関する業務」と、経年劣化や第三者破損等による漏水、停電や機器故障等による水圧・水質異常等の事故のうち、利用者に大きな影響を及ぼす事象について、災害時に準じた対応を行う「事故への対応に関する業務」からなる。

「災害への対応に関する業務」においては、事前の備えとして策定する事業継続計画について、その実効性を確認する。さらに、訓練や研修について、PDCAサイクルを意識し、改善を図る。また、「事故への対応に関する業務」については、対応マニュアルの整備について確認する。

加えて、いずれの業務においても、部ごとの業務として捉えるのではなく、全社で取り組み、かつ強化すべき業務として捉え、密な情報共有がなされている点を重視してセルフモニタリングを行う。

イ 結果

災害及び事故への対応にかかるセルフモニタリング項目にある7項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施した。適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については、【別表4（要求水準書 第6）災害及び事故への対応にかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

なし

【3】経営モニタリング結果

（１）工業用水の供給及び経営等（財務除く）

ア 概要

工業用水の供給及び経営等（財務除く）業務は、事業法第2条5項に規定する工業用水道事業者として必須である事業許可の取得や供給規程認可の取得等の「工業用水の供給に関する業務」と、事業計画書の作成、責任者の配置や安全衛生管理等を含む実施体制の構築等の「経営に関する業務」、地域との共生や環境対策、情報管理等の「本事業全般に係る業務」からなる。なお、「要求水準書第2.3.(2).オ 財務管理」に関する業務は本モニタリング項目には含めず、次項で取り扱う。

「工業用水の供給に関する業務」においては、市ならびに許認可権者である経済産業省との協議内容について適切に保管するとともに、許可取得等、事業者としての必須事項について確実に達成するようにその進捗を管理する。「経営に関する業務」の事業計画書の作成においては、要求水準や実施計画（施設管理・管路管理等）との整合確認等を行う。「本事業全般に関する業務」においては、公共性の高い事業を担う企業として、発信する情報の内容確認ならびに事業全般にかかる意見・苦情等への対応策の検討・実施、環境への取組状況の確認を行う。

イ 結果

工業用水の供給及び経営等にかかるセルフモニタリング項目にある24項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施した。適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については、【別表6（要求水準書 第2）工業用水の供給及び経営等にかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

なし

（２）財務

ア 概要

財務に関する業務は、事業計画書における収支計画の作成、日々の適切な会計処理、健全な事業運営達成のための計画的な資金調達の実施、関連法規に則った計算書類の作成・報告ならびに経営指標等を活用した財務状況把握等の業務からなる。

セルフモニタリングにおいては、作成する収支計画と他の業務実施計画（施設管理・管路管理等）との整合を精査したうえで、健全経営を実現しうる計画となっていることを確認する。また、月次・四半期・単年度での実績報告について、適切に実行されていることを0次、1次、2次モニタリングにおいて確認する。加えて、決算報告においては、会計監査法人による監査を受け正確性を確保するものとする。なお、会計監査において指摘事項等が発生した際は、即座かつ適切に処理し、その記録を保管する。

イ 結果

財務にかかるセルフモニタリング項目にある18項目について年度を通じてセルフモニタリングを実施した。適切に運営ができていると判断した。

セルフモニタリング項目、重要確認項目、各モニタリング階層における実施頻度・時期、実施結果等については、【別表 7（要求水準書 第2.3.(2).オ）財務にかかるセルフモニタリング項目】に示す。

ウ 是正内容

なし

【4】セルフモニタリング評価委員会

ア 概要

市水道局OBや当社の出資企業の役職員等により構成される評価委員会。評価委員会の委員長は当社の社長とする。社内基準に留まらず、一社会市民としての当社の在り方を含めて、企業として社会的責任を果たしているか多角的な視点から確認を行う。

イ 結果

3 次モニタリングとして、2025年 3 月 14 日にセルフモニタリング評価委員会を実施した。セルフモニタリング項目の説明と講評及び業務遂行状況について確認、提言、意見交換を行い、概ね適切に運営ができていると判断した。

ウ 是正内容

なし

【5】添付資料

〈別紙〉セルフモニタリング項目表

（参考）市のモニタリング結果一覧（実地調査による指摘事項等を含む）

*指摘事項等の基準は市のモニタリング方針による。

モニタリングの区分 （部門）	要求水準未達	実施手法の 修正を指摘	実施手法の 改善を提言
総務・CS部門	0 件	0 件	1件
浄水部門	0 件	0件	0件
給配水部門	0件	2件	2件
計画・設計部門	1件	1件	2件
計	1件	3件	5件

- ・第 1 回実地調査（令和 6 年 9 月）（1）総務・C S 部門
- ・第 2 回実地調査（令和 6 年 1 2 月）（4）計画・設計部門
- ・第 3 回実地調査（令和 7 年 1 月）（2）浄水部門
- ・第 4 回実地調査（令和 7 年 2 月）（1）総務・C S 部門
- ・第 5 回実地調査（令和 7 年 3 月）（3）給配水部門