

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

|       |                         |
|-------|-------------------------|
| 施設名   | 霞ヶ浦常南流域下水道施設            |
| 施設所管課 | 下水道課                    |
| 指定管理者 | 株式会社ウォーターエージェンシー        |
| 指定期間  | 令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間） |

1 施設の概要

|       |  |
|-------|--|
| 施設所在地 | 北相馬郡利根町布川三番割   |
| 施設の概要 | 処理場（利根浄化センター）1箇所、中継ポンプ場8箇所及び利根幹線、学園都市西幹線、筑波幹線及び河内幹線  |
| 業務内容  | (1)運営管理に関する業務<br>(2)運転、監視、保守点検に関する業務<br>(3)小規模修繕<br>(4)庁舎及び施設の管理 (5)幹線管渠等のパトロール<br>(6)し渣、沈砂、汚泥、焼却灰等の収集運搬、処分<br>(7)薬品、燃料、消耗品、材料、水道等の調達管理<br>(8)処理場管理のための排ガス及び臭気物質濃度測定等<br>(9)運転データなどの記録及び保管等<br>(10)普及啓発・広報活動等<br>(11)地域経済や産業振興に関する取り組み<br>(12)施設見学者の案内等<br>(13)施設管理上必要と認める業務 |

2 職員の状況

|           |          |        |
|-----------|----------|--------|
| 常勤職員： 35人 | 非常勤職員 4人 | 合計 39人 |
|-----------|----------|--------|

3 収支状況

令和5年度

(単位：円)

| 収 入   |               | 支 出      |               |
|-------|---------------|----------|---------------|
| 指定管理料 | 1,358,213,565 | 人件費（給与等） | 320,100,000   |
|       |               | 直接経費     | 953,537,757   |
|       |               | 間接業務費    | 1,672,000     |
|       |               | 諸経費      | 79,735,625    |
|       |               | 特別損失     | 3,168,183     |
| 収入合計  | 1,358,213,565 | 支出合計     | 1,358,213,565 |

#### 4 施設運転状況

| 項目                          | 事業計画                     | 実績     |          |          | 対計画比    | 対前年度比   |
|-----------------------------|--------------------------|--------|----------|----------|---------|---------|
|                             | 評価対象年度<br>(令和5年度)<br>(A) | 令和3年度  | 令和4年度(B) | 令和5年度(C) | (C)/(A) | (C)/(B) |
| 流入汚水量<br>(千m <sup>3</sup> ) | 45,027                   | 44,871 | 42,374   | 44,365   | 0.99    | 1.05    |
| 発生脱水汚泥量<br>(t)              | 32,504                   | 33,338 | 32,974   | 33,100   | 1.02    | 1.00    |

#### 5 サービス向上に向けた取組み

○周辺地域への配慮、貢献、PR

- ・処理場東側道路周辺の点検を毎日実施、適時清掃し地域の美化に貢献した。
- ・処理場東側道路の植栽伐採を実施し、地域の美化に貢献した。
- ・ドクターヘリの着陸要請時には、積極的に協力するよう周知徹底した。
- ・処理場周辺道路のごみ拾いを実施し、環境美化に貢献した。

○施設の適切な維持管理について

- ・来場者には、新型コロナウイルス感染防止の観点から、ソーシャルディスタンス、マスクの着用、手指の消毒、サーマルカメラを職員用玄関と来客用玄関に設置し対応した。
- ・処理場ルートマップの見直し、場内の標識を整備し、施設を快適に利用できるようにした。
- ・非常時には適切な点検を速やかに実施して、施設の運転継続に貢献した。
- ・場内道路を遮る植栽を適時伐採し、場内を走る車両を安全に通行できるようにした。
- ・テニスコートに必要な砂を調達し、利用者の要望にこたえた。

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

### ○実施方法

- ・施設見学の案内実施後、アンケート。
- ・スポーツ施設利用者に、アンケート。

### ○調査結果

(下水処理施設の為、博物館・図書館の様な一般住民が頻繁に来所する施設ではないので該当なし。)

#### ① 開館日・開館時間

大いに満足 1%、満足 1%、ふつう 1%、不満 1%、大いに不満 1%

#### ② 職員・スタッフの対応

大いに満足 60%、満足 20%、ふつう 12%、不満 4%、大いに不満 4%

#### ③ 施設の清潔さ

大いに満足 1%、満足 1%、ふつう 1%、不満 1%、大いに不満 1%

#### ④ プログラムの内容

大いに満足 1%、満足 1%、ふつう 1%、不満 1%、大いに不満 1%

#### ⑤ 施設全体

大いに満足 1%、満足 1%、ふつう 1%、不満 1%、大いに不満 1%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・説明が丁寧で理解しやすかった。

#### 【悪い点】

- ・司会がスムーズではなかった。
- ・敷地内に雑草があり手入れ不足を感じた。
- ・建屋内が暗くて見えづらい、案内板が少ないと感じた。
- ・説明の DVD が古いと感じた。

#### 【要望】

- ・特になし

### ○対応状況

- ・特になし

7 管理運営状況の評価

| 項番 | 評価項目                  | 事業計画   | 取組内容   | 指定管理者の自己評価<br>【指定管理者記入】   |  | 県の評価<br>【下水道事務所・所管課記入】  |    |
|----|-----------------------|--|--|---|--|---|----|
|    |                       |  |  | 取組実績  | 評価   | 評価内容  | 評価 |
| 1  | 設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。 |  | 日常点検及び定期点検を適切に実施すること。  | ・点検基準書、業務計画書を作成し、年間、月間、日常点検を適切に実施した。<br>・計画外作業として機器故障の応急復旧及び修理復旧を行った。<br>・故障した機器については、速やかに故障報告書を提出し、復旧に向けて県と協議した。                                 | A  | ・事業計画の日常点検・定期点検が適切に実施されていた。<br>・ブローヤ設備や脱水機設備の故障の際は、応急対応のうえ速やかに県に報告し、運転管理など対応の協議を実施した。 | A  |
|    |                       |  | 点検結果(管渠マンホール、設備)について状況報告を実施していること。<br>※業務日報にて日常点検にかかる報告のみを対象<br>※県発注修繕工事の参考となる状況報告であること。   | ・ポンプ場、管渠マンホール点検は、事業計画に則り実施し、随時報告書を提出した。<br>・点検表を見直し維持管理に必要な詳細なデータを記録した。<br>・報告に付随して、今後の対策について県と協議した。  | A  | ・日常点検結果は毎日報告され、県側で状況を把握できていた。   | B  |
|    |                       |  | 整理整頓のため、清掃を実施すること。<br><br>(中央監視室:月2回, 指定管理事務室:週1回, 処理場ポンプ機材倉庫:年2回)<br><br>※1か所でも満たない箇所があればCとする。  | ・清掃頻度を定め清掃を実施した。(水処理中央:週1回、汚泥処理棟中央:週1回、指定管理者事務所:週1回、処理場:年2回、ポンプ場:年2回、倉庫等年2回)<br>・除草計画を策定し、作業の際は、保護具装着を義務付けた。<br>・近隣道路の落ち葉散乱の恐れがあるため、毎月点検と清掃を実施した。 | B  | ・事業計画書の所定の清掃作業に加え、施設利用者のため構内道路周辺などの除草作業も適切に対応した。                                      | B  |
| 4  | 破損箇所の修繕は適切か。          | 震度5弱以上の地震の際、臨時点検を実施すること。   | ・機器の故障時は、直ちに報告書を提出して修繕に向けての協議を行った。<br>・設備の故障に対しては応急処置を行い復旧に向けて迅速に修繕を実施した。<br>・地震対応マニュアルに則って訓練を実施した。<br>・震度3の地震に対しても、自主的に監視の強化及び場内の点検を実施した。 | A   | ・地震時は速やかに点検を実施した。また、震度4以下の際にも自主的に点検を実施した。<br>・故障、不具合についてもすみやかに県職員に報告が行われ、修繕を迅速に行い、運転管理への影響を最小限とした。 | B   |    |
| 5  | 管理は適正に行われているか。        | 管理基準を維持した運転管理を行うこと。<br>(河川水域放流はBOD、湖沼・海城放流はCOD)<br>※測定機会に対する管理基準値達成率(年間)。<br><br>※外的要因とは、指定管理者の責めによらないものであること。 | ・水質等検査業務計画を作成し、正確な検査を実施した。<br>・水処理、汚泥処理の運転状況の確認及び運転指標を得る為の水質及び汚泥試験業務を実施し、処理悪化時には迅速に運転変更を実施した。  | A   | ・外的要因があった場合を除き、管理基準はすべて基準内を達成した。   | B   |    |
| 6  | 施設運営                  | 利用者等の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。  | 業務手順書(平時・大雨時・有事時)の見直しを実施していること。  | ・設備の変更に対応したものに点検項目を見直した。  | A  | ・汚泥処理設備の計画停电手順・復電手順をはじめとして5項目について手順の見直しを行っていた。  | B  |
| 7  |                       | 創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。  | 指定管理者の創意工夫や発明により、現状の実績から大幅な改善や業務の効率化が図られていること。   | ・ドクターヘリの敷地利用の要請に対しては、迅速に対応できるように体制を整えています。<br>・施設利用者の安全の為、ルートマップの改訂を実施した。   | B  | ・ルートマップの改訂により、施設利用者の安全を確保する改善をおこなった。  | B  |
| 8  | 運営体制                  | 職員は適切に配置されているか。  | 施設全体を総合的に把握・管理する職員の育成を目的として、様々な現場(管渠・ポンプ場・水処理・汚泥処理・水質管理)を横断的に従事する職員を配置すること。  | ・施設全体を把握・管理する職員の育成を目的に、中央・水質を横断的に従事する職員を12名、水処理・汚泥処理を横断的に従事する職員を1名配置した。<br>・スケールメリットを生かした効率的な管理に向け、茨城OCによる広域管理体制を構築した。                            | B  | ・各部署を横断的に従事する職員が合計13名配置されている。   | B  |
| 9  |                       | 職員の資質向上に努めているか。  | 職員の日常運転業務のスキルアップを推進すること。<br><br>(複数の資格を有する(標準仕様書に列記されている資格を対象)   | ・標準仕様書列記の複数資格取得者を適切に配置している。   | B  | 標準仕様書に列記されている資格を複数所持している職員の割合が約41%で、横ばいである。   | B  |

| 項番   | 評価項目 | 事業計画                          | 取組内容   | 指定管理者の自己評価<br>【指定管理者記入】   |    | 県の評価<br>【下水道事務所・所管課記入】  |    |
|--|------|-------------------------------|--|---|----|---|----|
|  |      |                               |  | 取組実績  | 評価 | 評価内容  | 評価 |
| 10   |      | 職員の資質向上に努めているか。               | 職員の資質向上のため、研修・自主活動・訓練を実施すること。<br>(災害時対応、技術向上、安全衛生、普及啓発等)<br><br>※何らかの目的をもって集团的に行動をした機会を1回と考える。                                     | ・各部署にてOJT実施(毎月)<br>・安全衛生会議:月1回実施<br>・安全週間:ビデオ研修<br>・衛生週間:ビデオ研修<br>・情報セキュリティビデオ研修<br>・大雨対応訓練<br>・重要機器の故障時対応訓練<br>・火災発生時対応訓練<br>・自衛消防訓練<br>・停電時の対応訓練<br>・下水道課防災訓練<br>・異常流入水時対応訓練<br>・地震対応訓練 | A  | 職員の資質向上のため、大雨対応訓練や停電対応訓練、重要機器故障対応訓練等を重点的に実施した。<br>その他VR研修等、安全衛生についても実施した。 | B  |
| 11   | 運営体制 | 要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。 | 苦情処理対応の向上のため、苦情データベース作成すること。<br><br>※一覧表等で類型化していること。   | ・要望・苦情等は県への報告を実施し協議の上、迅速かつ適切に対応した。<br>・運動施設の貸し出し及び改善要望については、県と協議して迅速に対応した。  | B  | 苦情はその都度記録に残し、早急に県へ報告を行い、協議を実施し、迅速に対応した。                                   | B  |
| 12   |      | 事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。    | 指定管理者と供給事業者間との協定などにより、有事(事故・災害)を想定した物資(薬品、燃料(焼却、自家発電用))の供給体制が構築されていること。<br><br>※通常調達ルートが途切れた時の供給体制。<br><br>※薬品、燃料の両方について体制を構築すること。 | ・処理場、ポンプ場の自家発電機の燃料は常時8割以上貯留できている。<br>・薬品は複数の調達ルートを確認している。<br>・大規模災害時に備え、災害等が発生した際に応援資材(燃料、発電機等)の供給に関する協定を締結している。<br>・災害時に備え、20人分(3日分)の非常食を準備している。   | B  | 薬品・燃料共に複数の調達ルートを確認し、有事に備えた供給対策を構築している。                                    | B  |
| 13   | 運営体制 | 県、その他関係機関との連携は取れているか。         | 災害が発生した場合に備え、関係機関とスムーズな連絡を行えるようにしておくこと。  | ・県職員、東電、病院、消防、警察等の連絡系統図を中央監視室に設置して、緊急時に備えている。<br>・定期的に災害時の訓練を実施している。  | B  | ・関係先を記載した連絡系統図を作成し、緊急時に備え連絡体制を構築している。<br>・定期的に大雨等の災害に備えた訓練を実施した。          | B  |
| 14   | 取支状況 | 取支計画が適正に執行されているか。             | 委託業務の執行管理を適切に実施すること。<br><br>※年間トータルの委託件数に対する割合。  | ・委託業務は作業前の打合せを行い、工程表を提出させ作業完了後、確認・検査を行った。<br>・完了時の検査を100%行い、業務計画書の確認を100%行った。   | A  | ・すべての委託の履行確認をし、完了報告されている。   | B  |
| 15   |      | 経費削減に向けた取組みがされているか。           | 指定管理者の経費削減の取組みにより、効果が大きく反映されていること。   | ・再生可能エネルギー発電促進賦課金の減免認定により電力使用料の削減をしました。<br>・電力単価の安い深夜電力時間帯を活用し、脱水機の追加運転、ろ過池の洗浄を行い、電力使用料の削減を行った。   | A  | ・事業計画とおりの経費削減が実施されていた。  | B  |
| <p>【総合評価】<br/>各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <p>不具合発生による汚泥処理設備の停止時には、運転継続のため県と速やかに協議し幾度となく応急処置を講じたことは評価に値する。<br/>当年度は事故が2件発生したが、うち1件が劣化していたコンクリート蓋を踏み抜いた人身事故であり、事故ゼロが望まれる。<br/>省エネルギーについて、過去5年平均の原単位改善が0.2%であり、目標の1%に届いていないことから、経費削減のみならず、処理設備の老朽化を考慮し、適切な保守点検のうえ、効率的な設備の運転等、一層の省エネルギーへの取り組みが必要である。</p> |      |                               |  |   |    |   |    |

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。  
・総合評価欄については、所管課が記入する。  
・自己評価、所管課評価欄について

| 評価 | 評価基準                   |
|----|------------------------|
| A  | 事業計画を上回る成果があったもの       |
| B  | 事業計画どおりの成果があったもの       |
| C  | 事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの |