令和８年９月１７日

令和７年度利府町上下水道事業包括的民間委託
モニタリング評価結果について

利府町上下水道部

令和７年度利府町上下水道事業包括的民間委託の運営状況に関する年次モニタリング結果は下記のとおりです。

記

●業務モニタリング

１．水道施設維持管理業務

（１）運転管理業務

・技術職員の適切な運転管理により、浄水場を含む各水道施設を 24 時間 365 日安全に稼働させていた。

・受託者による積極的な DX 技術導入（設備管理システム：Blitz GROW）により、日々の点検結果がシステムに蓄積され、必要な情報を簡単に確認できるようになったことから、維持管理レベルの高度化が図られた。

・配水池の残留塩素状況に応じて薬品注入量を適切に調整し、残留塩素の急激な低下などの異常を未然に防げていた。

（２）保全管理業務

・上記と同様に、DX 技術（Blitz GROW）の導入による点検結果データの蓄積により、機械設備の異常兆候を早期に把握し、軽微な故障の段階で迅速に機能回復対応を行うことで、設備寿命の延伸に貢献した。また中度以上の故障の場合にもメーカーへの連絡により対応が迅速化された。一方で、故障回復対応は行えるものの、更新方針の立案や見積書依頼といった「管理・更新一

体マネジメント方式」の特性を活かしきれていない点もあった。

・日常的に発生する本管部および宅内における漏水対応において、受託業務開始時と比較し迅速に対応できていた。

（３）その他業務

・各施設の清掃など定期的に行われ、清潔な状態が保たれている。資機材や工具類においても、点検やメンテナンスを行うなど適切に管理されていた。

・水質検査において、採水時の接触による水質値の異常が確認されたため、採水作業時の注意事項を改めて確認し、遵守する必要もある。

・受託者による積極的なDX技術導入（管路台帳システム：Blitz GIS）により、役場の外にいながら携帯電話やタブレットで水道管路などの詳細情報の閲覧が可能となり、事務室で管路台帳を確認する必要が無くなったことから、現場対応の速度が向上した。また、複数人が同時ログインできることから、ペーパレス化が図られるとともに情報共有が容易になり、漏水対応時などにおいて迅速に対応できた。

２．公共下水道施設維持管理業務

（１）運転管理業務

・水道同様に、DX技術（管路台帳システム：Blitz GIS）の導入により、運転状況や点検状況を常に携帯電話やタブレットで確認できるようになり、維持管理レベルの高度化が図られた。

・浜田中継ポンプ場やマンホールポンプ場は、遠隔監視アプリ（やくも水神）で監視しており、異常高水位や侵入水が主因と思われる異常警報が発報された際には、平日夜間や祝休日でも問わず迅速に対応されていた。

（２）保全管理業務

・受託者がDX技術として導入した球体型監視装置「Sスマートボール」を下水道管渠内に流すことで、管内や継手部の劣化状況を確認できた。マンホール蓋の開口箇所を減らすことで道路上での作業も少なくなり、点検効率が大幅に向上された。また当該装置は特殊な操作を必要としないことから、職員の技能向上は元より有事における内面確認の手法の一つとして活かされることにも期待できる。

・日常的に発生する公共桝詰まり等の対応においても、委託業務開始時と比較し迅速に対応できていた。

（３）その他業務

・特定施設における排出水の採水にあたって、事前に綿密に各事業者と調整を行っており、採水現場に職員が同行した際は、特定施設事業者より、丁寧な対応に対する感謝の声も頂いた。引き続き丁寧な対応に努めていただきたい。

３．料金徴収・窓口関係業務

（１）料金徴収・窓口関係業務

・ 計画通りに業務が実施されたことを確認した。

・ 全般的に大きなトラブルや苦情等がなく適切かつ丁寧な応対であった。

・ 開閉栓の受付について WEB 受付を開始するなど使用者の利便性向上に寄与された。

・ スマートメーターの試行導入や検針員の適切な指導により、早期に漏水を発見できた。

・ 窓口収納について、ダブルチェックを行い過誤納の防止が図られた。

・ 水道の使用期間が１５日未満の案件において調定誤りが１件発生したが、社内で原因究明とダブルチェックの徹底など再発防止に努めていた。

・ 四半期に一度、近隣市町村に転居された使用者を対象に現地訪問を行い集金した他、未納者に対し電話連絡などで定期的に催告するなど収納率向上に努めていた。

４．コンサルタント業務

（１）各種計画の策定及び更新基本計画支援業務

・ 設備管理システム（Blitz GROW）を導入し、毎日点検の状況や設備の故障頻度などを台帳化することで、施設の健全度評価を適切に行っている。

（２）更新工事実施支援業務

・実施契約において、赤沼地区の送水管ルートの切替検討など、更新時期や工

事手法を整理した。重要な打合せ以外でも、Ｒｉｆレックス、外注業務受託者、町担当者の三者で協議を重ねているが、官民連携の強みを活かしきれていない側面がある。業務実施体制について、改めて考え方を調整する必要がある。

・町が発注する資本的支出に区分される工事の施工監理を行った。受託業務開始時、町が求める施工監理内容について、受託者と認識のずれが生じることがあったが、徐々に改善されてきている。

・整備や補修工事完了後、その内容（管種・深さ等）を前述の設備管理システムへの登録することで、将来の点検・更新を行うための基盤資料となるため、登録の体制などを見直ししていただき業務に臨まれたい。

●経営モニタリング

１．財務収益関連業務

・ 計画通り業務が実施されたことを確認した。

・ 資金繰りの安定が図られたことを確認した。

２．その他

・ 過去の町の発注状況や施設の健全度を加味した年間履行計画書が作成された。

・ 外部委託に関して、複数業者から見積徴収するなど競争性が担保されていた。

・ 社員に対し個人情報保護に関する研修会への参加や情報セキュリティーポリシーを作成されたことを確認した。

・ 月１回の安全衛生協議会を開催し、安全管理の徹底が図られたことから報告義務を負うような重大事案の発生はなかった。

・ ホームページを立ち上げ、水道管の凍結防止方法、包括的民間委託の取り組みを掲載するなどインターネット上で情報提供をされていた。

●全体を通してのコメント

令和７年度の包括的民間委託における年間モニタリングの結果、全体として受託者による業務履行は概ね良好であったと評価できる。水道・下水道施設の維持管理業務においては、タブレット端末による運転管理が適切に行われ、平日夜間・休日を問わず迅速な対応がなされた。

水道及び下水道の維持管理業務については、故障が発生した後に対応する事後保全だけでなく、点検に基づく予防保全にも取り組んでおり、職員直営時と比較して高い水準での業務履行が確認されるなど包括委託の効果が着実に発揮されている。また、下水道管の状況確認のため、自社でＳスマートボールを購入しDXを活用した予防保全に取り組むなど、自発的な技術向上への取り組みも高く評価できる。

料金徴収・窓口業務においては、WEB受付の開始やスマートメーターの試行導入など、使用者の利便性向上に向けた積極的な取り組みが見られた。一方で、水質検査における採水作業時の不注意による水質値の異常や、調定誤りが１件発生するなど、業務上の確認不足が見受けられた点は改善事項として挙げられる。

コンサルタント業務においては、打合せ体制が煩雑となっており、官民連携の強みを十分に活かしきれていない面も課題として残った。

今後は、ミスの再発防止に向けた社内チェック体制のさらなる強化とともに、業務実施体制の見直しや蓄積データの積極的な活用により、持続可能な上下水道事業の運営に向けた取り組みの深化を期待する。