

# 大津市ガス特定運営事業等における モニタリングの概要について



くらし 支えるパートナー  
大津市企業局

令和元年8月5日

企業総務部 経営戦略室

# 1 モニタリング実施計画について

## I モニタリングの概要

### 【目的】

運営権者による大津市ガス特定運営事業等の履行に関し、約定（実施契約書及び要求水準書等）に従い適正かつ確実にサービスの提供が実施されているかを確認する重要な手段であり、本市の責任において、運営権者の実施する業務、サービスの水準を監視（測定・検証）し、「三方よし」の実現を確かなものとするとともに、この結果を適切に評価・公表することにより、本事業等の可視化と運営権者の業務意欲を向上させる動機付けにもなることを目的に実施するものである。

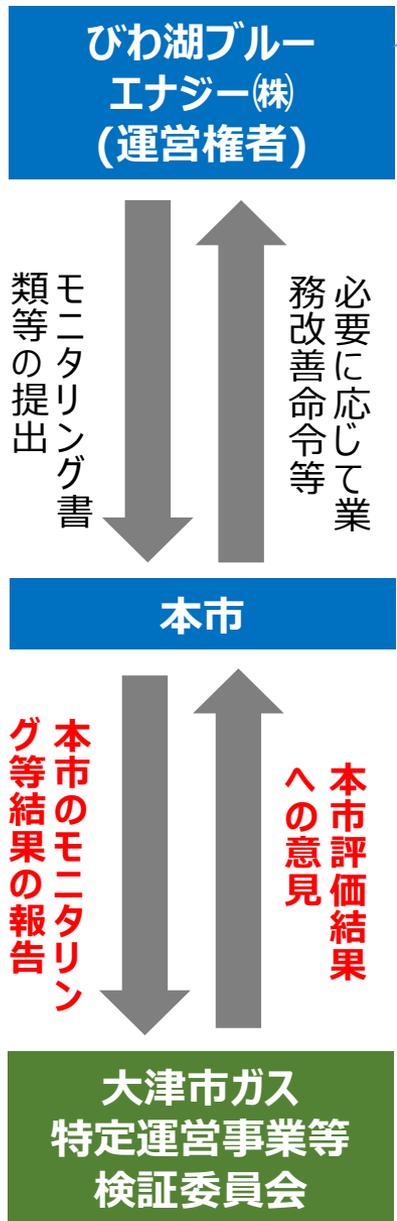
### 【対象】

	モニタリング事項	基本的な視点
1	経営・財務等に関する事項	・実施契約書（要求水準書含む）、企画提案書に基づき適切に経営されているか ・事業計画に基づき適切に経営されているか
2	ガス小売に関する事項	・実施契約書（要求水準書含む）、企画提案書、事業計画に基づき適切に業務実施されているか ・料金上限の範囲内で、適切な料金設定ができていないか
3	附帯業務（ガス導管、L Pガス、水道）に関する事項	・実施契約書（要求水準書含む）、企画提案書、事業計画に基づき適切に実施されているか
4	非常時及び緊急時の対応に関する事項	・実施契約書（要求水準書含む）、企画提案書、事業計画に基づき適切に実施されているか
5	任意事業に関する事項	・公序良俗に反する業務でないか ・会社経営及びガス小売に悪影響を及ぼしていないか
6	事業終了時に関する事項	・本事業等の事業期間中の成果、実績の状況を検証

### 【概要】

「運営権者によるセルフモニタリング」及び「本市によるモニタリング」、「第三者モニタリング機関によるモニタリング」を行うことにより、それぞれ異なる角度からの監視を通じて、要求水準の充足状況を確認する。

# II モニタリング体系

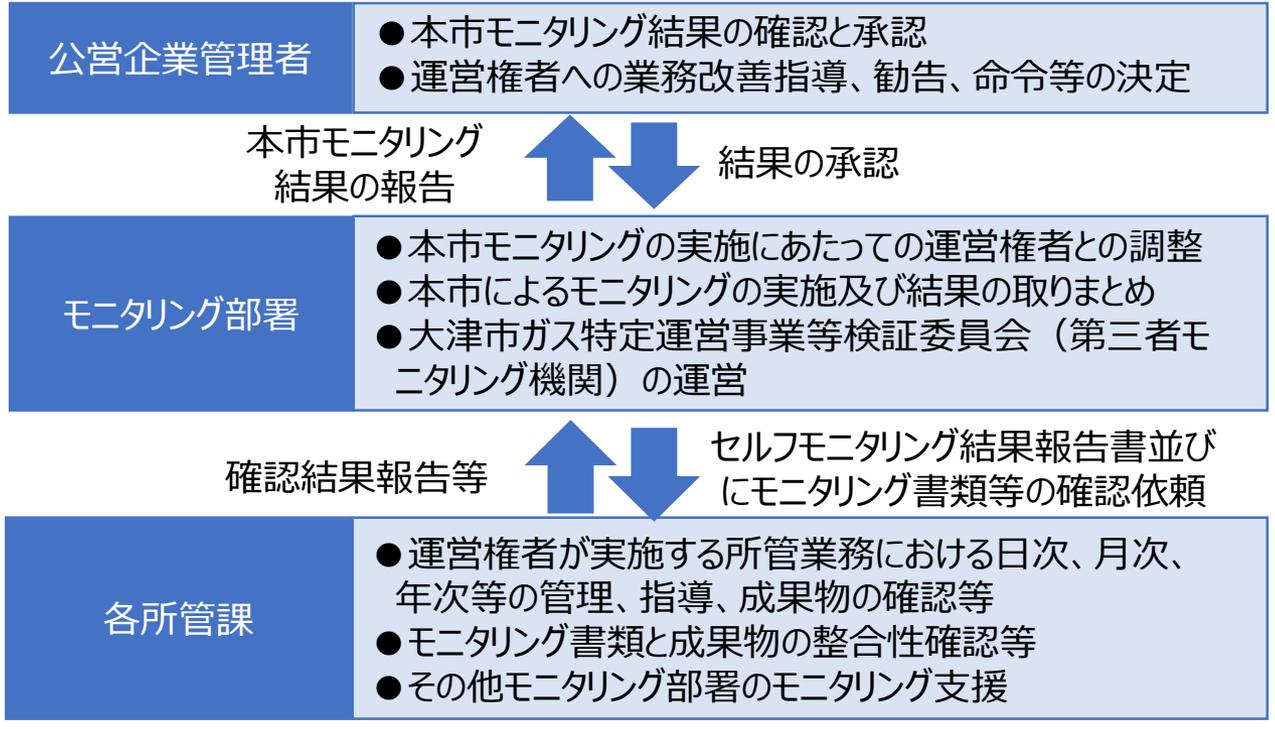


## セルフモニタリング等 :

セルフモニタリング実施計画書に基づき要求水準の適切な履行を自ら確認すると共に、その結果や業務報告書等を作成し市に提出する。

## 本市によるモニタリング :

モニタリング実施計画書に基づき運営権者のセルフモニタリング結果や業務報告書、決算資料等を基に、要求水準の適切な履行を市において確認する。



## 第三者モニタリング機関によるモニタリング :

本市のモニタリング結果に対して、運営権者の業務履行状況や経営状況の客観的確認を行う。また、運営権者からの料金上限の発意があった場合においても、本市の確認状況について客観的確認を行う。

# Ⅲ モニタリングの方法

本市モニタリングは、運営権者が作成する書類の提出を受け、以下の方法で実施する。

## (1) モニタリング方法

書類による確認

運営権者が提出するセルフモニタリング結果報告書並びにモニタリング書類に基づき実施

会議体による確認

運営権者からセルフモニタリング結果等の報告を受けるとともに、ヒアリングや確認を行う

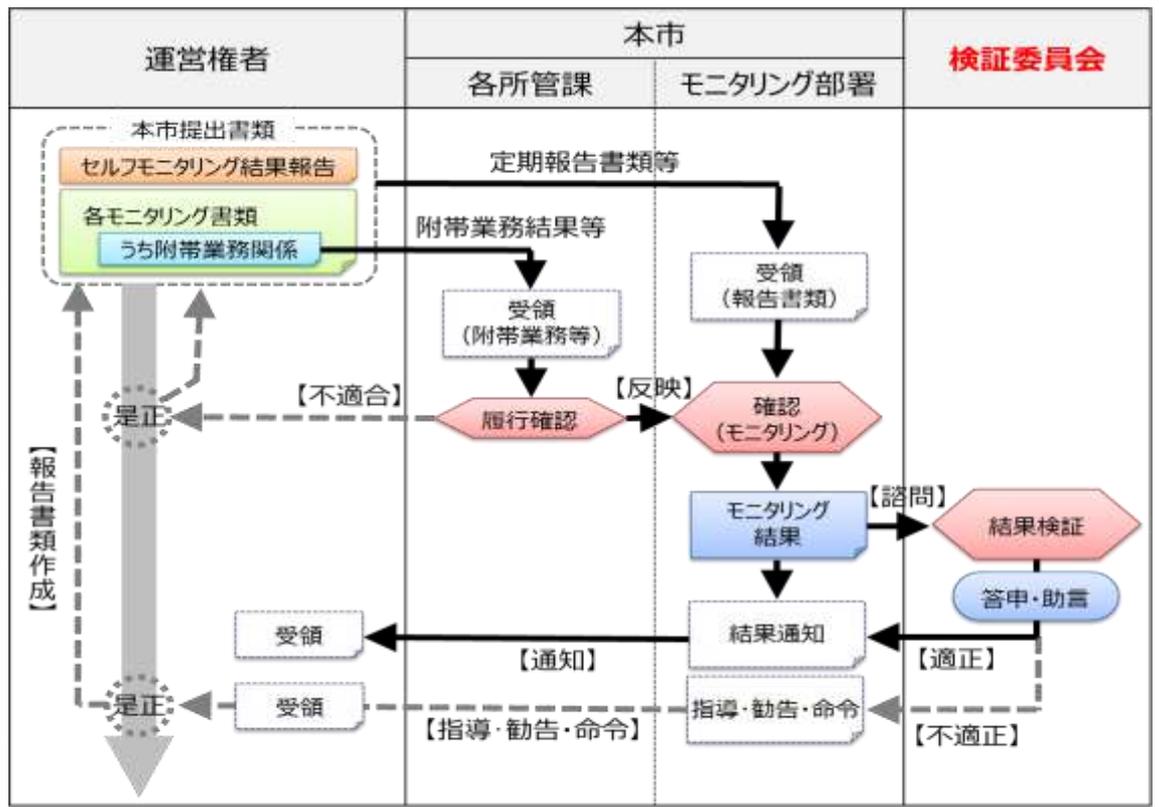
現地における確認

市が必要と判断した場合等に実施

検証委員会による検証

公営企業管理者からの諮問に応じて、会議を開催し、本市モニタリング結果について、確認及び助言を行う

## 【書類による確認フロー】

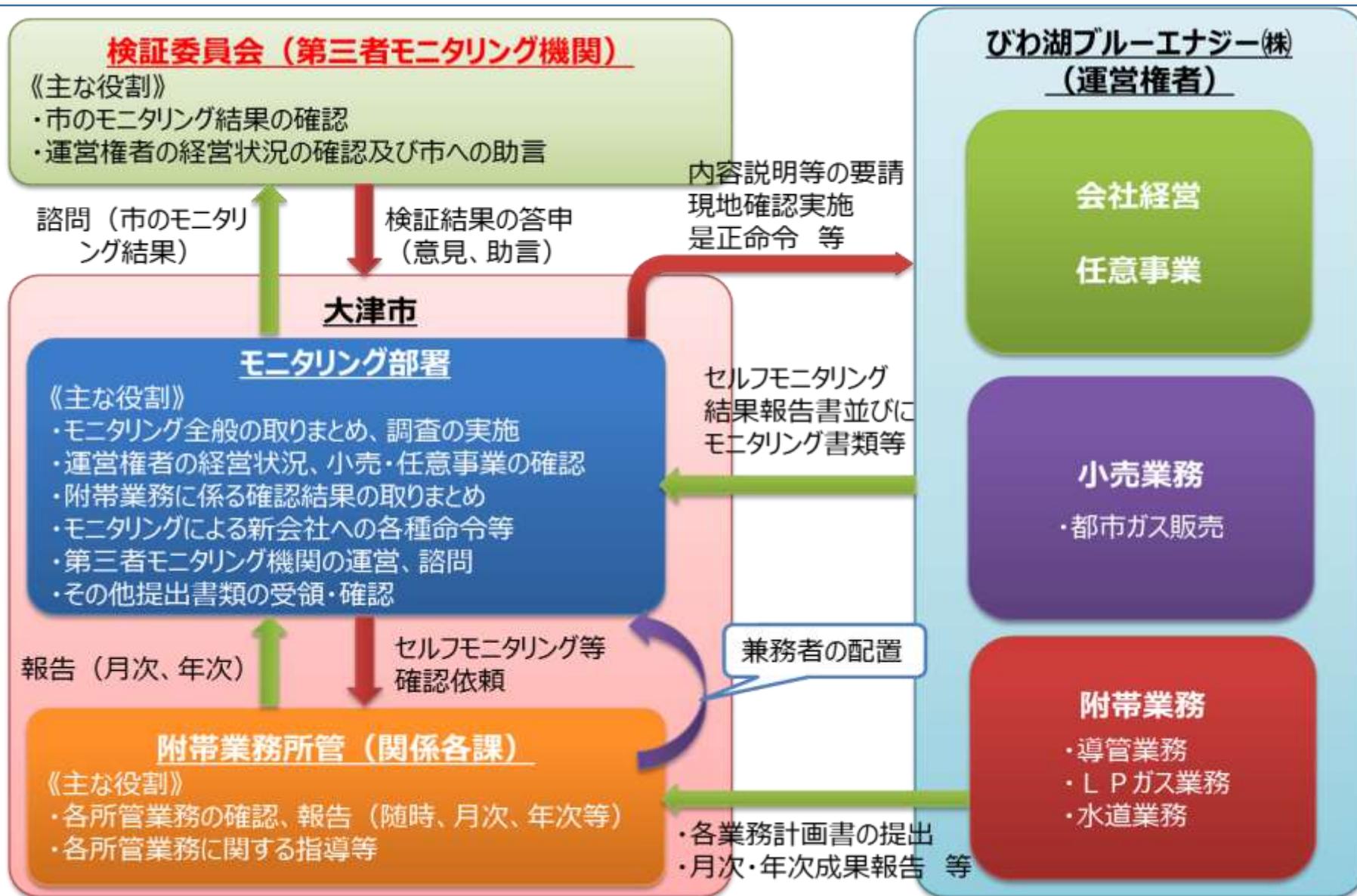


## 【会議体の設置】

会議体名	構成	議題	頻度
年度事業報告会	・本市 ・運営権者	・事業結果（決算、財務状況、要求水準の充足状況）の確認 ・課題の確認 ・次年度事業計画の確認 等	1回 / 年
四半期業務報告会	・本市 ・運営権者	・業務進捗状況、収支状況、財務状況、要求水準の充足状況の確認 ・課題の確認 等	1回 / 四半期
月例報告会	・本市 ・運営権者	・業務進捗状況、要求水準の充足状況の確認 ・課題の確認 等	1回 / 月

## (2) 各組織の役割と関係性

本市は、運営権者より提出のあったセルフモニタリング結果報告書並びにモニタリング書類等に関して、「書類による確認フロー」に示す流れに従い、各組織が以下のとおりの役割と関係性で実施する。



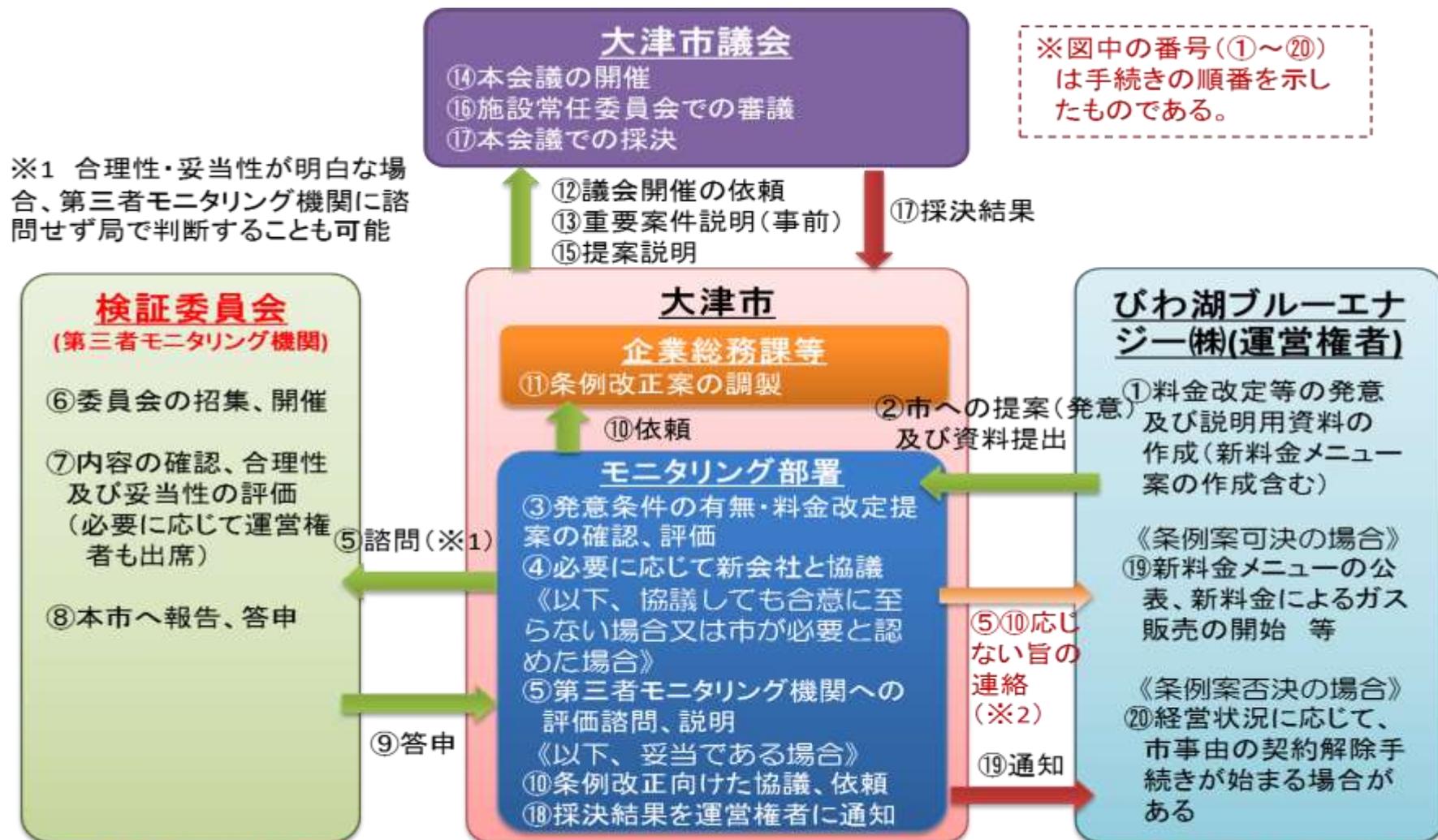
### (3) 年間モニタリングスケジュール

	当該年度												次年度				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	
<b>主な提出書類</b>																	
事業計画書（年度以上）												提出	中期事業報告書				※変更時は直近の報告会で説明
事業報告書（年度以上）													提出		提出		
事業報告書（4半期）				提出			提出			提出			提出				
事業報告書（月次）	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出	提出				
決算書類																提出	
取締役会、株主総会関係書類																提出	※都度開催については、随時提出
<b>会議体による報告会</b>																	
月例報告会	開催	開催	開催		開催	開催		開催	開催		開催	開催		開催	開催		
四半期業務報告会				開催				開催			開催				開催		
年度事業報告会																開催	
<b>市によるモニタリングの実施</b>	各種書類の提出や報告会等を受け随時実施する（必要に応じて現地確認も実施）												報告書類調製				※検証委員会による検証後等、結果を公表する
<b>検証委員会</b>					開催	委員改選時等の初回のみ								定例	開催	※市のモニタリング状況に応じて都度開催もある	

※ 「主な提出書類」の内容及び「会議体でによる報告会」で取り扱う書類等は、「別紙3 各会議体で取り扱う主なモニタリング書類の一覧」を参照 **6**

## (4) 料金上限改定のモニタリング

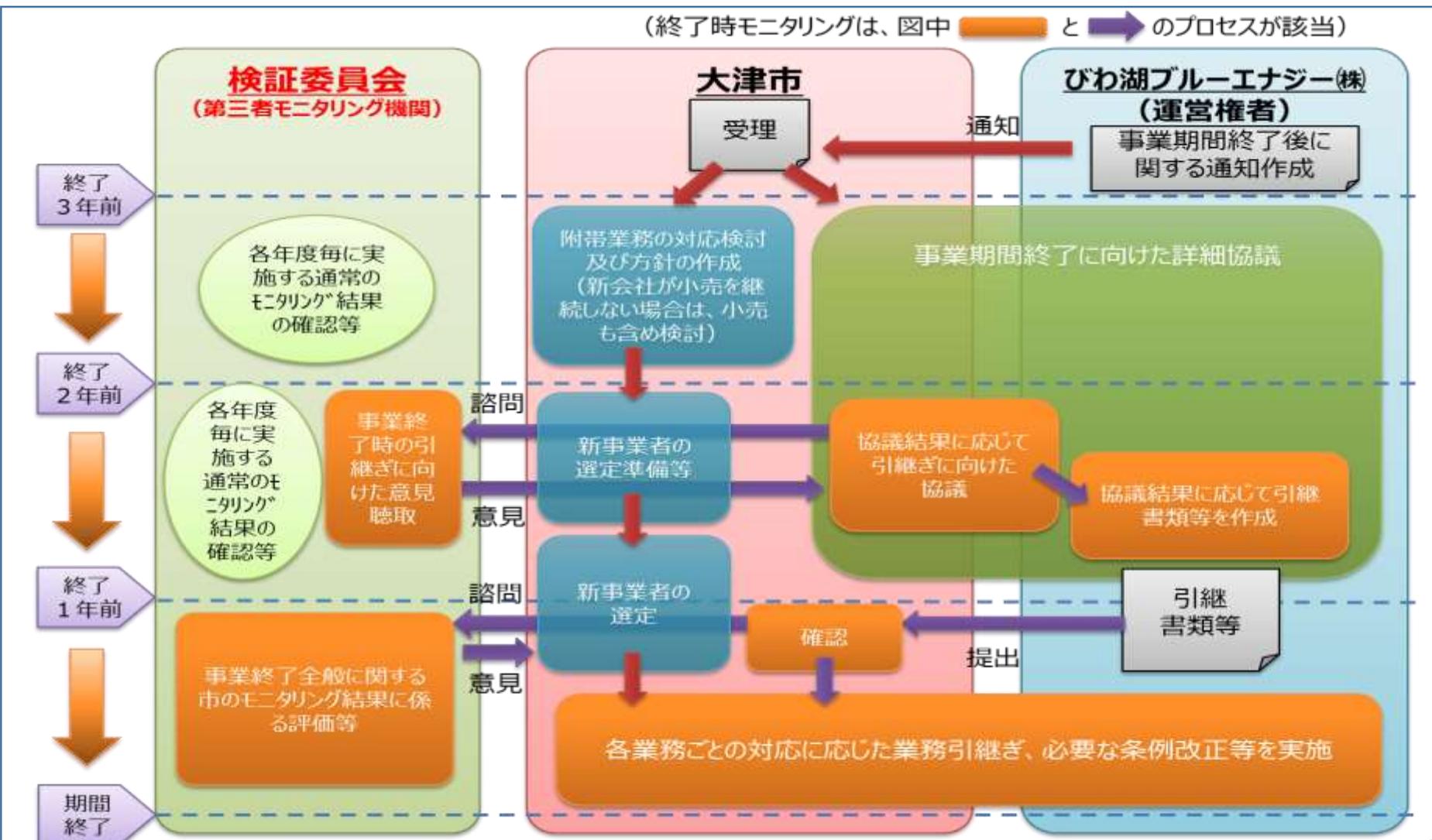
運営権者は、実施契約書の定めるところにより、事前に市に申し出た上で、提案書及び関係資料（経営計画、中長期収支シミュレーション等）を本市に提出する。本市は、提出のあった提案内容について確認・評価し、この内容を検証委員会において検証する。この結果、料金上限改定が適正であった場合は、条例改正を行い運営権者に通知する。



※2 上記⑤⑩市が合理的な理由から応じない場合(⑨で却下された場合を含む)は、市事由の契約解除とはならない。また、この場合、根拠や説明不足等が想定されるため、運営権者は①の手続きから練り直すことになる。

## (5) 事業終了時のモニタリング

運営権者は、実施契約書及び要求水準書に定めるところにより、本事業終了日の3年前までに、事業期間終了後のガス小売事業継続の有無を本市に通知し、本市は、事業期間終了後の対応に関する具体的な検討を開始するとともに、事業終了時点のモニタリング及び業務引継ぎについて、検証委員会からの意見も参考に、運営権者と具体的な協議を行う。



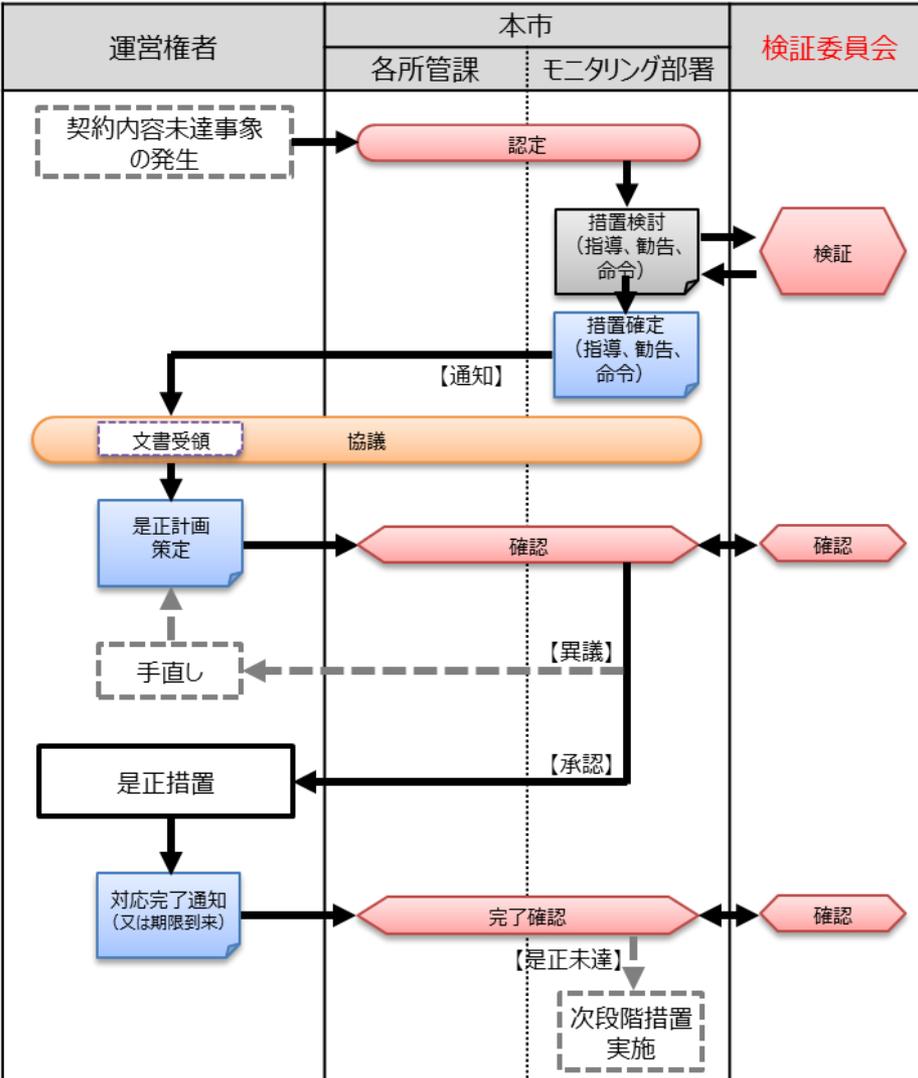
※なお、本市における事業終了後の附帯業務等の対応検討の状況に応じ、本図で示す作業や手続きは適宜変更する。

# IV 契約内容未達時の措置

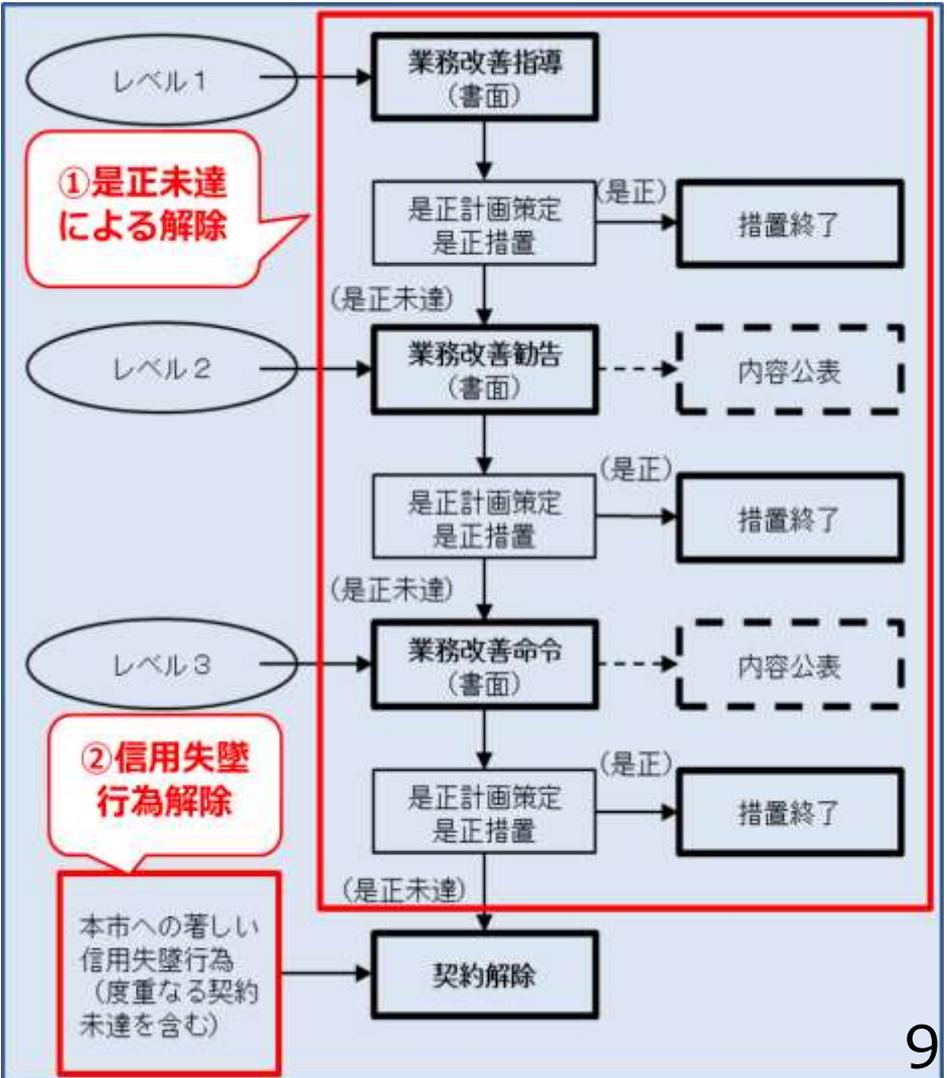
## (1) 契約内容未達時における措置と契約解除に係るフロー

モニタリングの結果、実施契約書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（契約内容未達）が認められる場合の措置及び契約解除に関する措置については、以下のとおり実施する。

【契約内容未達時における措置フロー】



【契約解除に係るフロー】



## (2) 契約内容未達時における是正レベルの認定と措置

### 【是正レベルの認定事象】

	事 象
レベル 1	<p>要求水準の未達成となるものの、法令等で義務付けられている業務水準の違反とはならない契約内容未達</p> <p>(事象例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体制整備に関する軽微な未充足</li> <li>・需要家からの苦情の頻発</li> <li>・緊急保安における保安措置の技術面での不備</li> <li>・修繕工事における施工不良の頻発</li> <li>・点検等において大津市が法定レベルを超えて要求する水準の未達成</li> <li>・業務従事者の教育における不備 など</li> </ul>
レベル 2	<p>要求水準の未達成となり、かつ法令等で義務付けられている業務水準の違反ともなる契約内容未達</p> <p>(事象例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小売業務の需要家に対する悪質営業</li> <li>・業務に必要な資格者整備の未充足</li> <li>・一般ガス導管事業の中立性に関する違反 など</li> </ul>
レベル 3	<p>要求水準の未達成となり、かつ法令等で義務付けられている業務水準の違反ともなる契約内容未達であり、本事業等の継続に重大な影響を及ぼすもの</p> <p>(事象例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小売業務の需要家に対する著しい悪質営業</li> <li>・業務管理に起因する大規模な事故・火災・労働災害（死亡事故）の発生</li> <li>・ガス事故速報が必要な場合での本市への報告の遅れ など</li> </ul>

### 【契約内容未達時の措置一覧】

強度	措置	内 容
弱	業務改善指導	本市は、契約内容未達レベル1に該当すると認定した場合、運営権者に対して、文書にて当該状況の業務改善指導を行う。
中	業務改善勧告	本市は、上記①の是正が行われていないと判断した場合又は契約内容未達レベル2に該当すると認定した場合、運営権者に対して、文書にて業務改善勧告を行う。
強	業務改善命令	本市は、上記②の是正が行われていないと判断した場合又は契約内容未達レベル3に該当すると認定した場合、運営権者に対して、文書にて業務改善命令を行うものとする。この場合、本市は、運営権者に当該是正対象の行為を即座に中止するよう命令する。

## V モニタリング結果の記録と公表

本市が行ったモニタリング結果については、モニタリング実施計画書の「別紙2 モニタリング事項別チェック内容一覧」にある「モニタリング事項」毎に、「別紙6 モニタリング関係様式集」にある「大津市ガス特定運営事業等モニタリング結果報告書」、「モニタリング確認チェック表」を作成し、結果を記録するとともに、運営権者に対して行った指導等については、様式集の「運営権者への指導等における改善等の経過一覧」に、経過を記録し管理して、これらを市のホームページにおいて公表する。

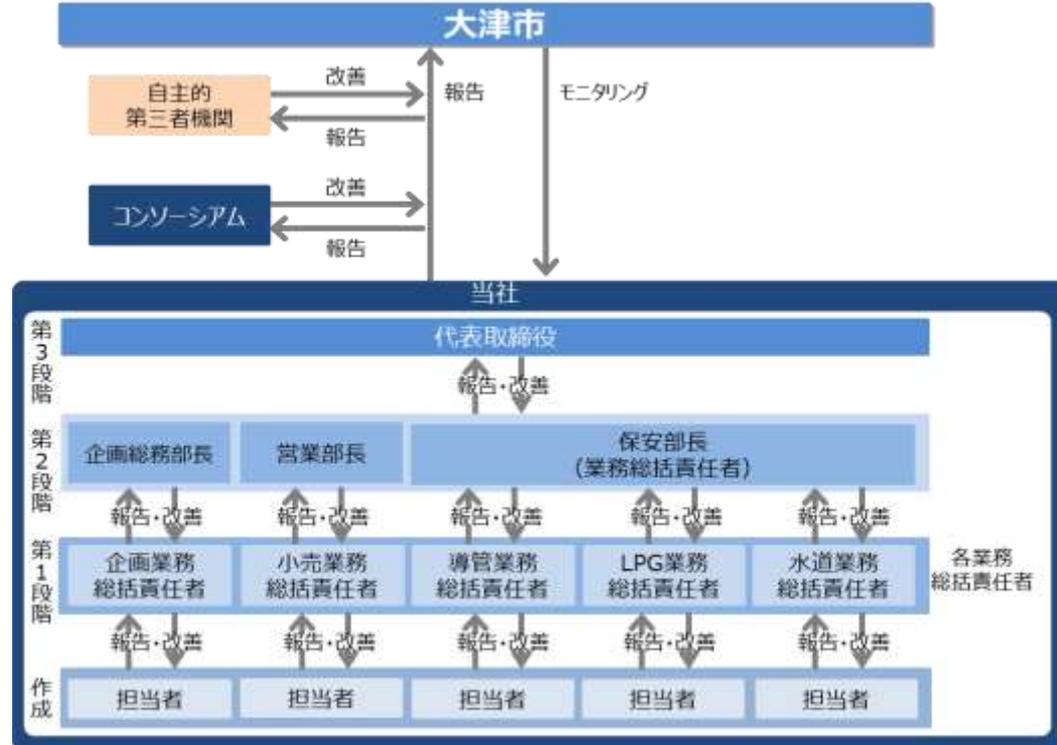
# 2 運営権者が実施するセルフモニタリングについて

## I セルフモニタリングの概要

### 【目的】

運営権者が実施する天津市ガス特定運営事業等の運営状況が、要求水準書の基準を満たしているか、コンソーシアムが提出した企画提案書に記載された内容を確実に履行しているかについて、セルフモニタリング実施計画書に基づき確認する。セルフモニタリングは、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、サービスの向上および本事業等全体の長期的経営基盤の強化を図ることを目的に継続的に実施するものである。

### 【組織体制】



### 【実施方針】

- P D C Aサイクルを循環し、継続的に業務水準を向上する。
- 「実施契約書」、「要求水準書」、「提案書」の記載内容の履行状況を書類により確認する。
- 各業務総括責任者以上がセルフモニタリングを実施し、各部長や必要に応じて代表取締役社長が確認する。
- セルフモニタリングの結果は、適切に記録し、保管する。
- セルフモニタリング項目は継続的に確認し、必要に応じて項目・内容・頻度を改定する。

## II 経営のセルフモニタリング計画

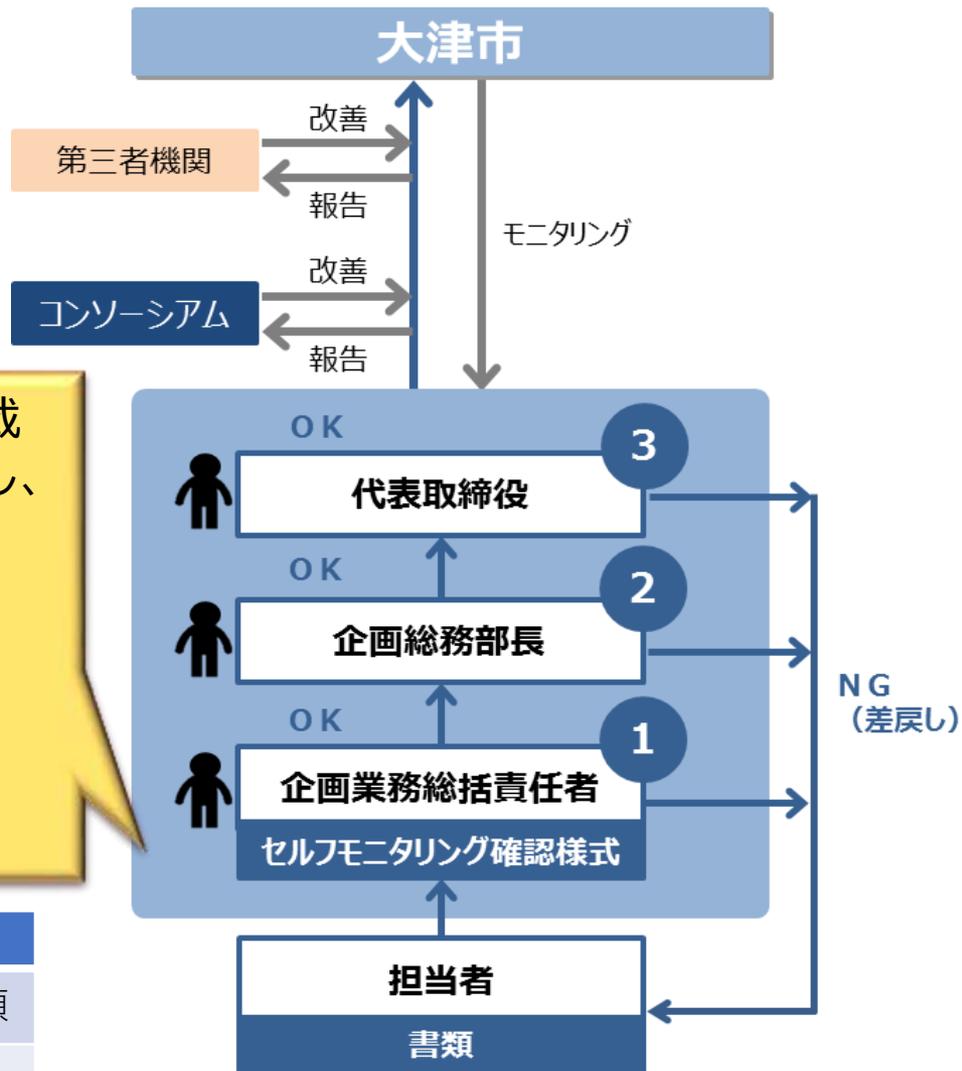
### 【概略】

業務執行体制の問題や財務状況の悪化を理由とするサービス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、経営に関する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する。

- ① 企画業務総括責任者が、確認様式に記載の頻度で、書類をセルフモニタリングし、その結果を確認様式に記載する。
  - ② 企画総務部長が、確認様式を確認する。
  - ③ 代表取締役が、確認様式を確認する。
- ★ 不備がある場合は、確認様式に記載し、担当者に差し戻し、修正し記録する。
  - ★ 確認の判断基準は、下表のとおり。

確認者	確認書類の判断基準
代表取締役	事業継続への影響度の高い書類
企画総務部長	経營業務に関する全書類
企画業務総括責任者	経營業務に関する全書類

### 【経営のセルフモニタリングフロー】



凡例 ← 書類およびセルフモニタリング確認様式の流れ

# Ⅲ 小売業務のセルフモニタリング計画

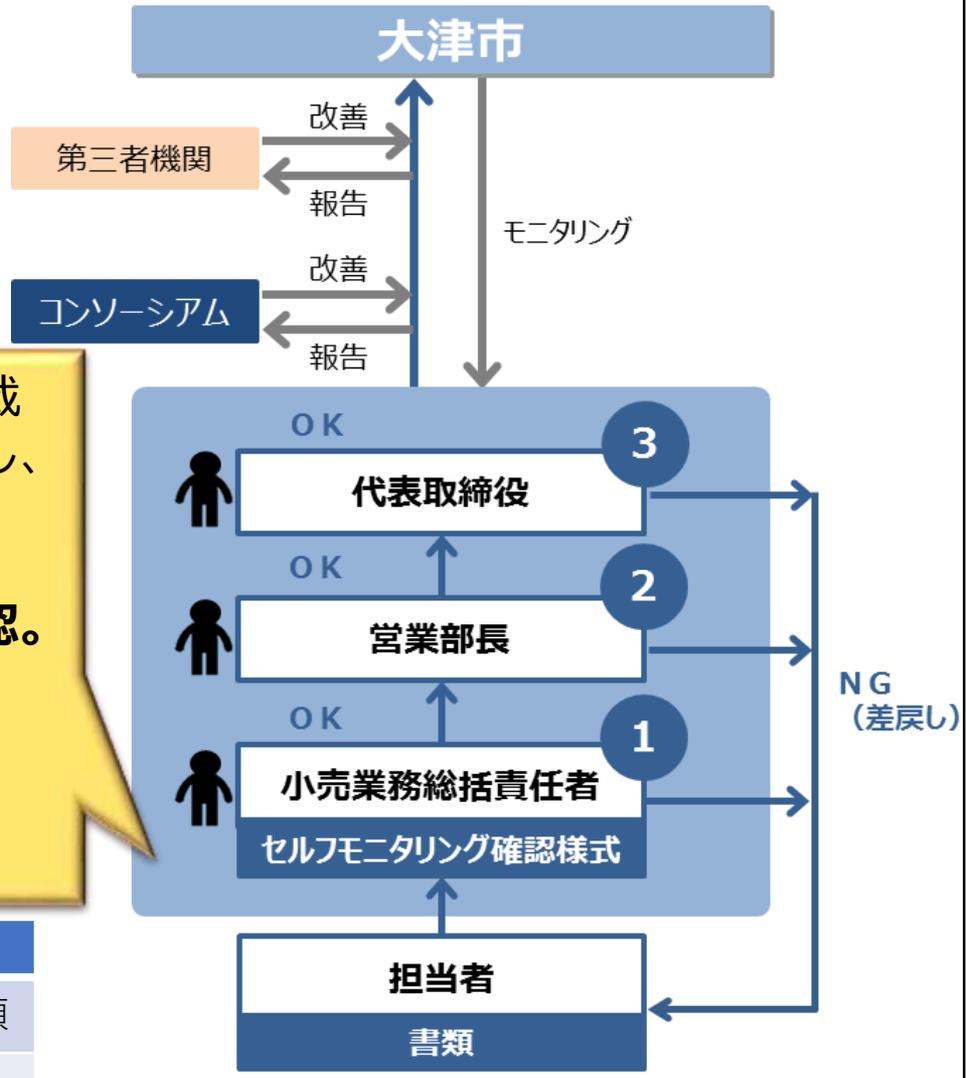
## 【概略】

要求水準の確保を図るために各業務（調達、料金設定、販売・営業、需要家保安）が適切に実施されているかを確認する。  
 また、提案書に記載された内容の履行状況を確認する。

- ① 小売業務総括責任者が、確認様式に記載の頻度で、書類をセルフモニタリングし、その結果を確認様式に記載する。
  - ② 営業部長が、確認様式を確認する。  
 ※都市ガス調達のみ企画総務部長が確認。
  - ③ 代表取締役が、確認様式を確認する。
- ★不備がある場合は、確認様式に記載し、担当者に差し戻す。  
 ★確認の判断基準は、下表のとおり。

確認者	確認書類の判断基準
代表取締役	事業継続への影響度の高い書類
営業部長	小売業務に関する全書類
小売業務総括責任者	小売業務・都市ガス調達に関する全書類

## 【小売業務のセルフモニタリングフロー】



凡例 ← 書類およびセルフモニタリング確認様式の流れ

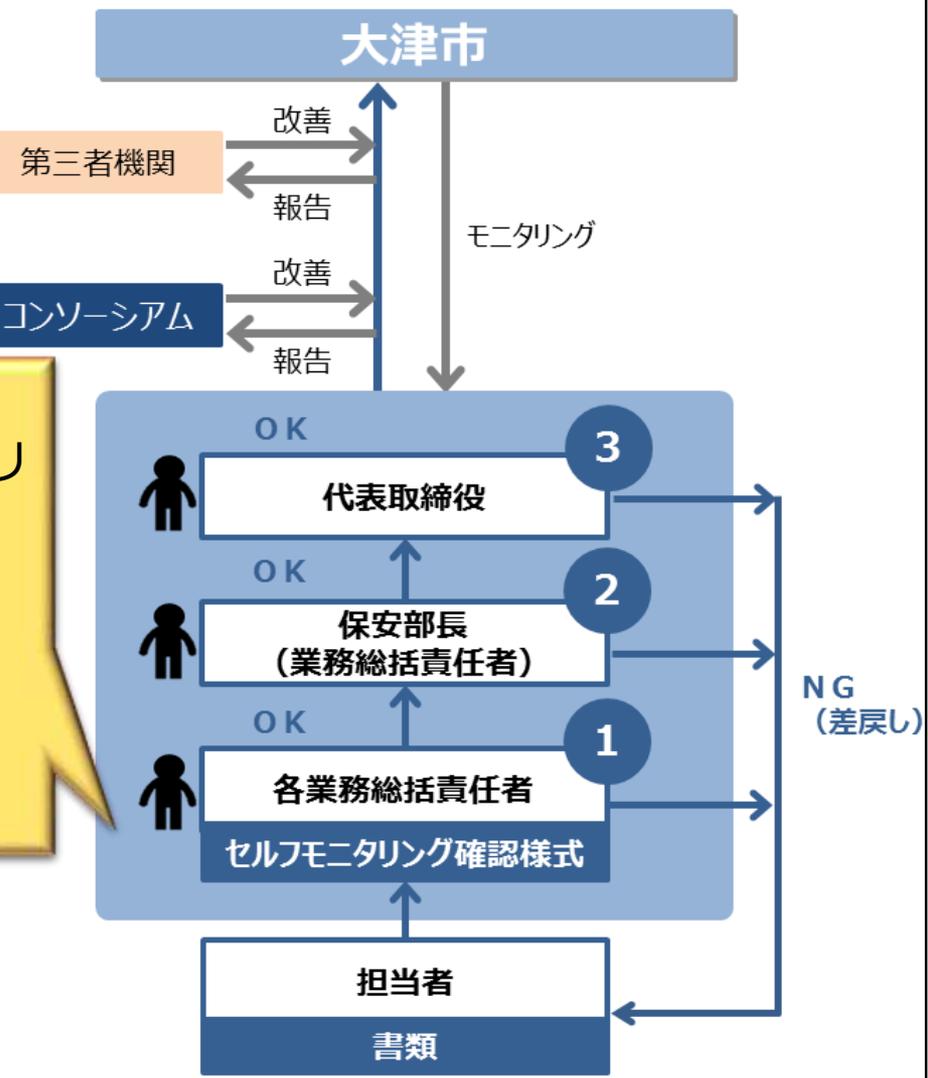
# IV 附帯業務のセルフモニタリング計画

## 【概略】

要求水準の確保を図るために各業務（一般ガス導管事業、LPガス事業、水道事業）が適切に実施されているかを確認する。  
 また、提案書に記載された内容の履行状況を確認する。書類確認の他に現地確認を実施する。

## 【附帯業務のセルフモニタリングフロー】

- ① 附帯業務の各業務総括責任者が、確認様式に記載の頻度で、書類をセルフモニタリングし、その結果を確認様式に記載する。
  - ② 保安部長が、確認様式を確認する。
  - ③ 代表取締役が、確認様式を確認する。
- ★ 不備がある場合は、確認様式に記載し、担当者に差し戻す。
  - ★ 確認の判断基準は、下表のとおり。



確認者	確認書類の判断基準
代表取締役	計画策定および設計に関する書類および事故に関する一部書類
保安部長	即時提出を除く保安部の全書類
各業務総括責任者	即時提出を除く各業務の全書類

凡例 ← 書類およびセルフモニタリング確認様式の流れ

# V 任意業務のセルフモニタリング計画

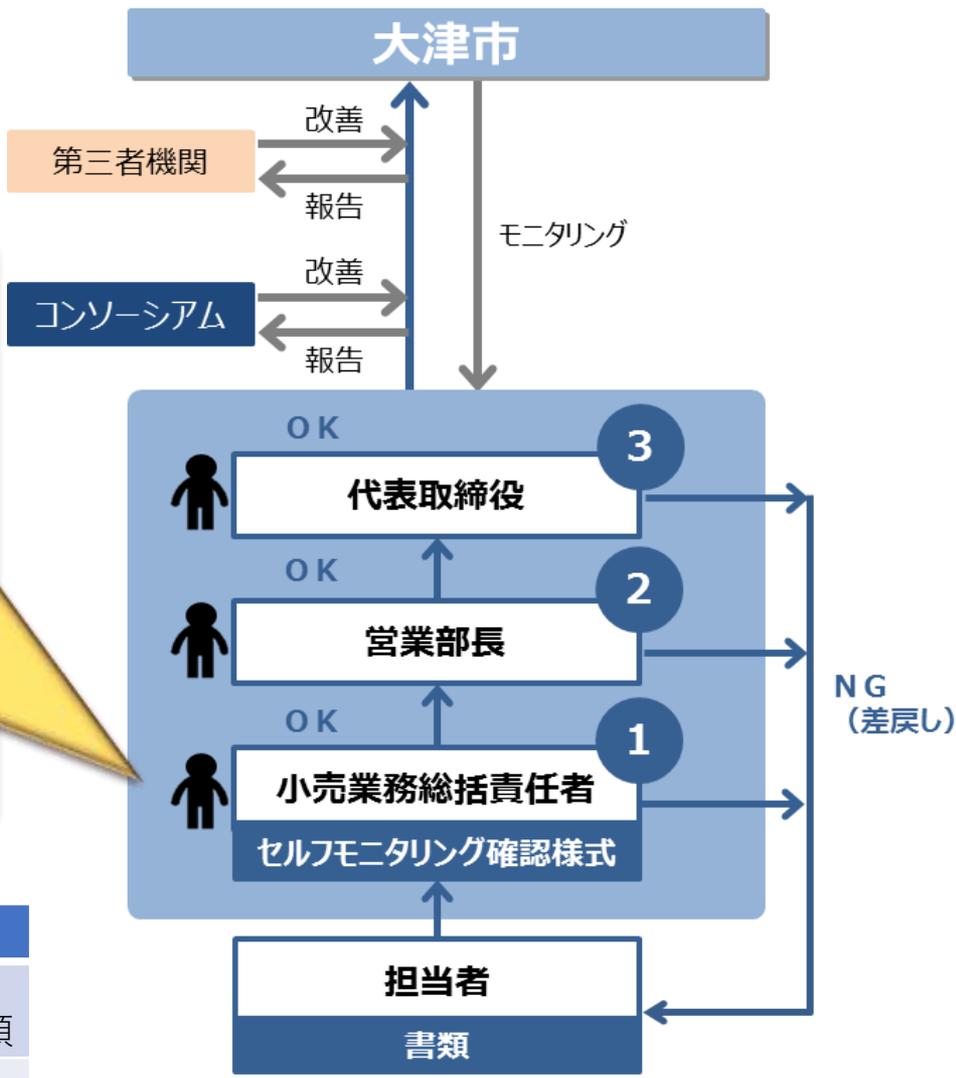
## 【概略】

任意事業の内容が要求水準および提案書に記載された内容を満たして適切に実施されているかを確認する。

- ① 小売業務総括責任者が、確認様式に記載の頻度で、書類をセルフモニタリングし、その結果を確認様式に記載する。
- ② 営業部長が、確認様式を確認する。
- ③ 代表取締役が、確認様式を確認する。
- ★ 不備がある場合は、確認様式に記載し、担当者に差し戻す。
- ★ 確認の判断基準は、下表のとおり。

確認者	確認書類の判断基準
代表取締役	提案概要書および報告書 事業継続への影響度の高い書類
営業部長	任意事業に関する全書類
小売業務総括責任者	任意事業に関する全書類

## 【任意業務のセルフモニタリングフロー】



凡例 ← 書類およびセルフモニタリング確認様式の流れ

# VI コンソーシアムによるモニタリング

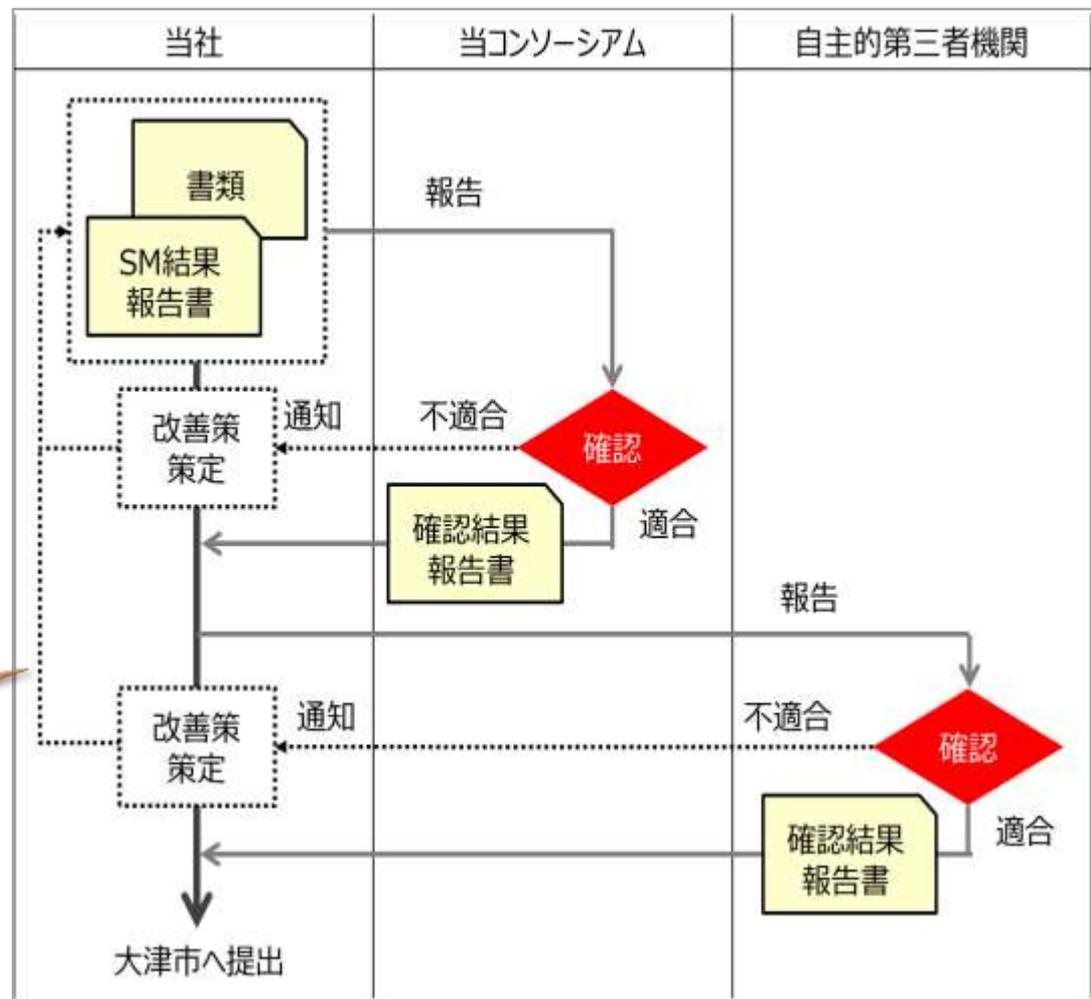
## 【概略】

当社への出資者であるコンソーシアム（大阪ガス(株)・JFEエンジニアリング(株)・水道機工(株)）がセルフモニタリング結果を確認する。

項目	内容
実施頻度	四半期に一度
実施範囲	代表取締役決裁事項 (経営状況・財務状況等)

- 1 モニタリング責任者**は、四半期ごとにコンソーシアム担当者へセルフモニタリング実施結果を報告する。
- 2 コンソーシアム担当者**は、セルフモニタリング結果報告の内容を確認する。問題点等を発見した場合は、改善策を策定を指示する。

## 【コンソーシアム・自主的第三者機関によるセルフモニタリングフロー】



# VII 自主的第三者モニタリング

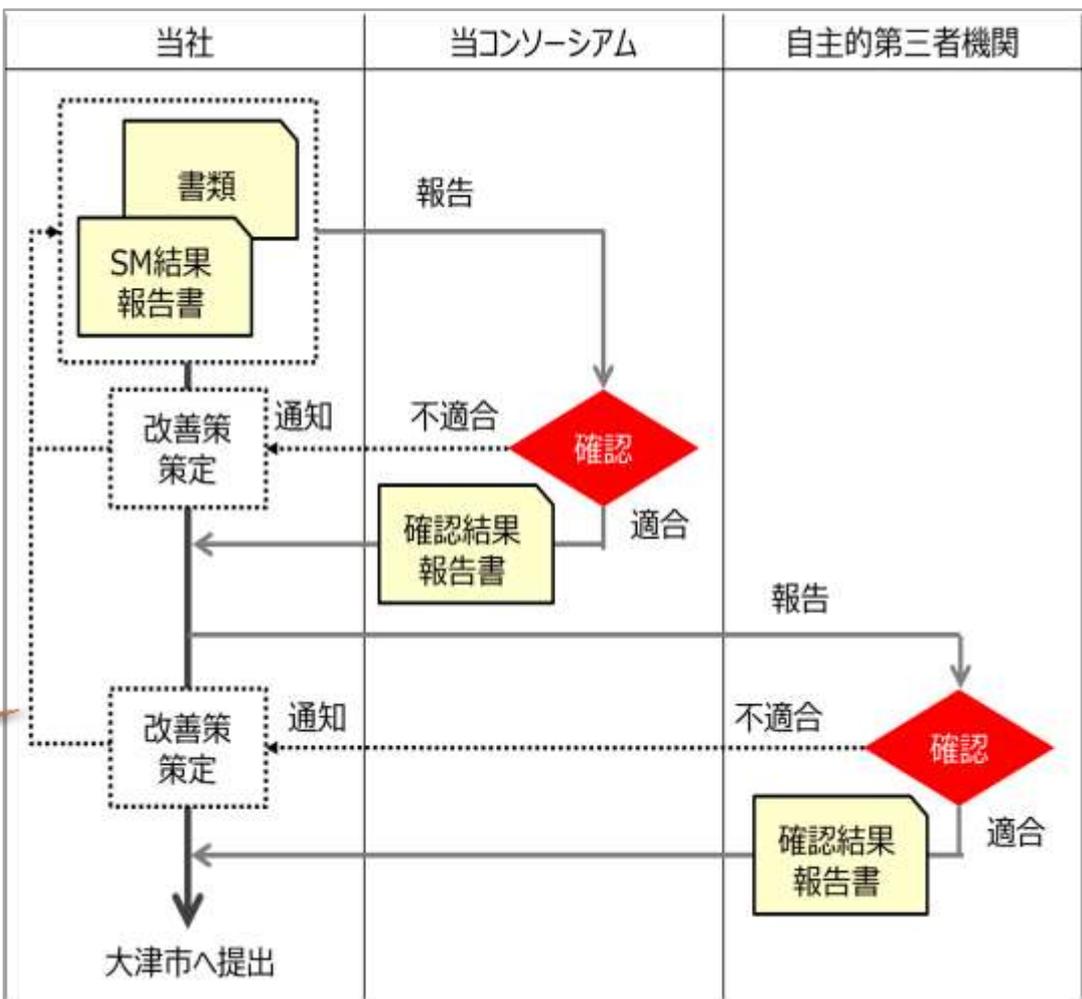
【概略】

事業の透明性確保のため、第三者機関に依頼し、セルフモニタリング内容への外部評価を受ける。

項目	内容
実施頻度	四半期に一度
委託先	監査法人、有識者等
実施範囲	代表取締役決裁事項 (経営状況・財務状況等)

- ① **モニタリング責任者**は、四半期ごとに自主的第三者機関へセルフモニタリング実施結果を報告する。
- ② **第三者機関**は、セルフモニタリング結果報告の内容を確認する。問題点等を発見した場合は、改善策を策定を指示する。

【コンソーシアム・自主的第三者機関によるセルフモニタリングフロー】



## VIII セルフモニタリング結果の情報公開

### 【概略】

本事業の社会的重要性を考慮し、セルフモニタリング結果や、本事業等の実施に係る情報等を適切に開示することをもって、利害関係者に対して説明責任を果たすことが出来る体制を構築する。

### 【公開の内容・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、小売業務、 附帯業務に係る組織図	更新毎	Web
財務	年度事業報告書	ダイジェスト版	1回/年	Web
小売業務	小売料金の設定	大津市提出版から抜粋	1回/年	Web
	需要家保安状況	大津市提出版から抜粋	四半期毎	Web
附帯業務	ガス導管の緊急保安状況	大津市提出版から抜粋	四半期毎	Web
	水道の緊急対応状況	大津市提出版から抜粋	四半期毎	Web
任意事業	事業報告 (電力代理販売事業等)	活動状況報告	1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

# IX 是正計画および予防処置計画

## 【概略】

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大津市より是正レベル1以上の通知を受けた場合、次の三つの手法により処理する。

## 【手法】

### I. 不適合報告書

- 各業務総括責任者が作成し、各部長、代表取締役が、確認後、企画総務部長が大津市へ提出。

### II. 是正計画

- 1 各業務総括責任者が作成し、各部長が確認。
- 1' 必要に応じ内部会議での協議を踏まえ、作成。
- 2 代表取締役が、確認。
- 3 企画総務部長が大津市へ提出し、承諾を得る。

### III. 是正報告書

- 各業務総括責任者が是正を行い、各部長、代表取締役が、確認後、企画総務部長が大津市へ提出。

## 【不適合事象が発生した場合の是正計画策定フロー】

