

別紙4 セルフモニタリング実施計画書

大津市ガス特定運営事業等

セルフモニタリング実施計画書

平成 30 年 12 月 25 日

びわ湖ブルーエナジー株式会社

第1章 総論

1-1 セルフモニタリングの目的

びわ湖ブルーエナジー株式会社（以下「当社」という。）並びに出資者である大阪ガス株式会社およびJFEエンジニアリング株式会社、水道機工株式会社（以下「当コンソーシアム」という。）はセルフモニタリングを実施し、当社が実施する大津市ガス特定運営事業等（以下「本事業等」という。）の運営状況が大津市ガス特定運営事業等要求水準書（以下「要求水準書」という。）の基準を満たしているか、また、当コンソーシアムが提出した企画提案書（平成30年9月7日提出、以下「提案書」という。）に記載された内容を確実に履行しているかについて確認します。当社並びに当コンソーシアムは、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、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ります。

1-2 セルフモニタリング実施計画書の位置付け

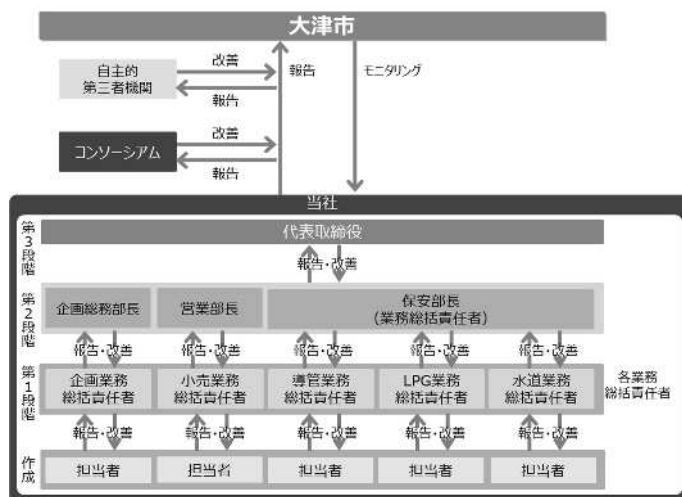
本セルフモニタリング実施計画書は、本事業等の事業期間中、当社並びに当コンソーシアムが「大津市ガス特定運営事業等公共施設等運営権実施契約書（以下「実施契約書」という。）」及び要求水準書に定められた要求水準や提案書に記載された内容を充足しつつ確実に遂行していることを確認するために行うセルフモニタリングの考え方や実施内容を示すものです。

1-3 セルフモニタリングの組織体制

組織体制は図1に示すとおり、最高執行責任者である当社代表取締役の下、企画総務部と営業部、保安部の3つの部で構成します。企画総務部長は経営、財務等に関する業務を統括します。営業部長はガス小売、需要家保安等に関する業務を統括します。保安部長は導管、LPガス、水道の緊急保安等の附帯業務を統括します。

本事業等の社会的重要性を考慮し、大津市へのセルフモニタリング結果の報告にあたっては、当コンソーシアムおよび当社が選定した第三者機関（以下「自主的第三者機関」という。）による確認を実施します。

図1 セルフモニタリングの組織体制図



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により、事業計画・業務計画の策定（Plan：計画）、事業・業務の実施（Do：実行）、セルフモニタリング・報告（Check：評価）、是正計画の策定・実施（再発防止・予防措置等）（Act：改善）のPDCAサイクルを循環し、継続的に業務水準を向上します。
- セルフモニタリングは実施契約書および要求水準書、提案書に記載された内容の履行状況について書類の確認により行います。
- 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、必要に応じて代表取締役が確認します。
- セルフモニタリングの結果は、適切に記録し、保管します。
- セルフモニタリング項目は継続的に確認し、モニタリング手法の見直しが必要となった際、新たな事業・業務が開始した際に必要に応じて項目・内容・頻度等を改定します。

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、本事業等において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行います。そこで、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。

日々の経營業務の責任者である企画業務総括責任者は、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に記載された内容を満たしており適切であるか、確認を行います（1次確認）。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。企画総務部長はこれを確認し承認する2次確認を行います。

1、2次確認が適切になされたことを確認した上で代表取締役は書類およびセルフモニタリング確認様式の3次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1～3次確認者は該当箇所をセルフモニタリング確認様式に記載し、書類を担当者に差戻し修正させ、記載内容は対応記録として残します。

また、第6章および第7章に従い、コンソーシアムによるモニタリングおよび自主的第三者機関による確認を行います。

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

企画総務部長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大津市に提出します。

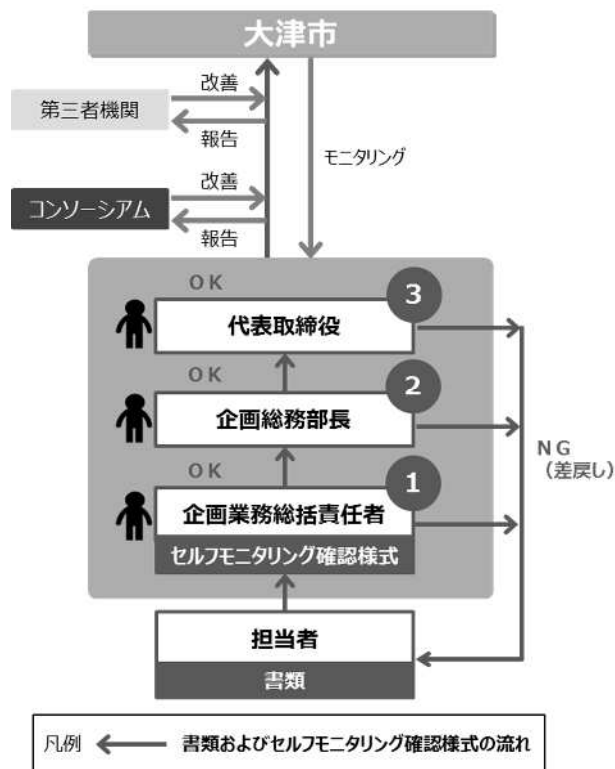
表1 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
企画業務総括責任者	経營業務に関する全書類
企画総務部長	経營業務に関する全書類
代表取締役	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	3次確認
事業計画書	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役
事業報告書	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役
運営権者の委託等に関する書類	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役
財務に関する書類	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役
内部統制に関する書類	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役
事業体制に関する書類	企画業務総括責任者	企画総務部長	代表取締役

図 2 経営のセルフモニタリングフロー



第3章 小売業務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

小売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（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の確認を行います。また、提案書に記載された内容の履行状況の確認も行います。

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。

小売業務総括責任者は、担当者から提出された各種の業務報告書等を取りまとめ、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、要求水準書および提案書に記載された内容を満たしており適切であるか、確認を行います（1次確認）。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。管理責任者である営業部長はこれを確認し承認する2次確認を行います。ただし、都市ガスの調達に関する書類については企画総務部長も2次確認を行います。

1、2次確認が適切になされたことを確認した上で代表取締役は3次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1～3次確認者は該当箇所をセルフモニタリング確認様式に記載し、書類を担当者に差戻し修正させ、記載内容は対応記録として残します。

また、第6章および第7章に従い、コンソーシアムによるモニタリングおよび自主的第三者機関による確認を行います。

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3の確認書類の判断基準および表4により書類の確認を1～2次確認までとするか、3次確認までとするかを判断します。

営業部長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、モニタリング書類と合わせて大津市に提出します。

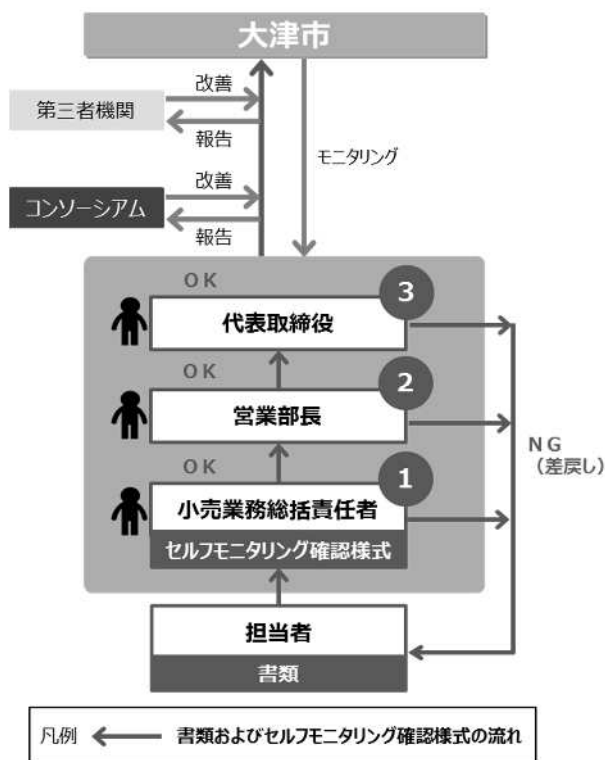
表3 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
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
営業部長	小売業務に関する全書類
企画総務部長	都市ガス調達に関する書類
代表取締役	事業継続への影響度の高い書類

表 4 書類ごとの確認者

書類	1次確認	2次確認	3次確認
ガス小売事業に関する登録等に関する書類	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役
市事業承継時の需要家の取り扱いに関する書類	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役
都市ガスの調達に関する書類	小売業務総括責任者	営業部長 企画総務部長	代表取締役
小売料金の設定に関する書類	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役
都市ガスの販売・営業に関する書類	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役
ガス小売事業に係る需要家保安業務に関する書類	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役

図 3 小売業務のセルフモニタリングフロー



※「都市ガスの調達に関する書類」は、企画総務部長も2次確認を行う。

第4章 附帯業務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

附帯業務のセルフモニタリングは、一般ガス導管事業、LPガス事業、水道事業を対象とし、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかの確認を行います。また提案書に記載された内容の履行状況の確認も行います。附帯業務では、書類の確認の他に必要に応じて現地確認を行います。

4-2 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。

附帯業務の各業務総括責任者は、担当者から提出された各種の業務報告書を取りまとめ、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、要求水準書および提案書に記載された内容を満たしており適切であるか、確認を行います（1次確認）。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。管理責任者である保安部長（業務総括責任者）はこれを確認し承認する2次確認を行います。

1、2次確認が適切になされたことを確認した上で代表取締役は3次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1～3次確認者は該当箇所をセルフモニタリング確認様式に記載し、書類を担当者に差戻し修正させ、記載内容は対応記録として残します。

また、第6章および第7章に従い、コンソーシアムによるモニタリングおよび自主的第三者機関による確認を行います。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図4）としますが、表5の確認書類の判断基準および表6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。

保安部長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、モニタリング書類と合わせて大津市に提出します。

表 5 確認書類の判断基準

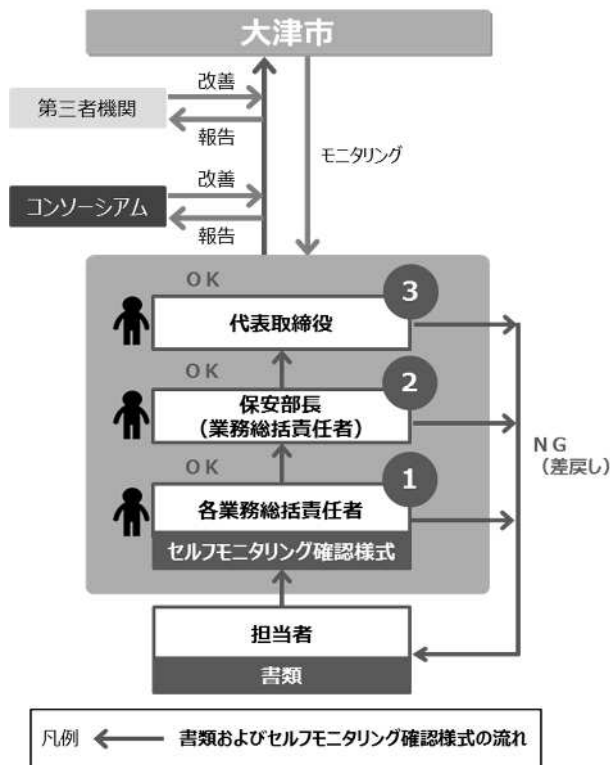
確認者	確認書類の判断基準
各業務総括責任者	各業務の全書類*
保安部長（業務総括責任者）	保安部の全書類*
代表取締役	・計画策定および設計に関する書類 ・事故に関する一部書類

※即時提出の一部書類を除く

表 6 書類ごとの確認者

書類	1次確認	2次確認	3次確認
計画策定および設計に関する書類	各業務総括責任者	保安部長 (業務総括責任者)	代表取締役
事故に関する一部書類	各業務総括責任者	保安部長 (業務総括責任者)	代表取締役
その他の書類	各業務総括責任者	保安部長 (業務総括責任者)	-

図 4 附帯業務のセルフモニタリングフロー(書類)



(2) 現地確認

書類によるセルフモニタリングに加え、担当者は保安の主要管理点（例えば、ガバナ、整圧器、ダスト連続回収装置、橋梁添架管等）における点検等業務の実施内容が要求水準や各種規格値等を確保しているか現地確認を行い、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。実施頻度は各業務年1回以上とします。各業務総括責任者は担当者によって記入された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。

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、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します。

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。

任意事業は営業部が担当者からの書類を取りまとめ、管理責任者である小売業務総括責任者は、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、要求水準書および提案書に記載された内容を満たしており適切であるか、確認を行います（1次確認）。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。営業部長はこれを確認し承認する2次確認を行います。

1、2次確認が適切になされたことを確認した上で代表取締役は3次確認を行います。なお書類に不備がある場合、1～3次確認者は該当箇所をセルフモニタリング確認様式に記載し、書類を担当者に差戻し修正させ、記載内容は対応記録として残します。

また、第6章および第7章に従い、コンソーシアムによるモニタリングおよび自主的第三者機関による確認を行います。

上記手順を代表的なセルフモニタリング実施手順（図5参照）としますが、表7の確認書類の判断基準および表8により書類の確認を1～2次確認までとするか、3次確認までとするかを判断します。

営業部長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、モニタリング書類と合わせて大津市に提出します。

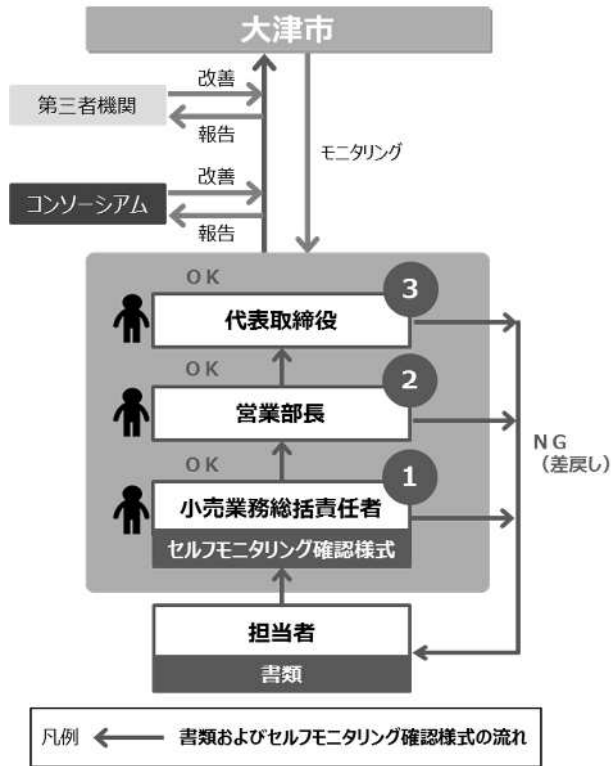
表7 確認書類の判断基準

確認者	確認書類の判断基準
小売業務総括責任者	任意事業に関する全書類
営業部長	任意事業に関する全書類
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

表8 書類ごとの確認者

書類	1次確認	2次確認	3次確認
任意事業届出書	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役
任意事業終了報告書	小売業務総括責任者	営業部長	代表取締役

図 5 任意事業のセルフモニタリングフロー



第6章 コンソーシアムによるモニタリング

当社の実施したモニタリング結果に関して、当コンソーシアムによる確認を実施します。

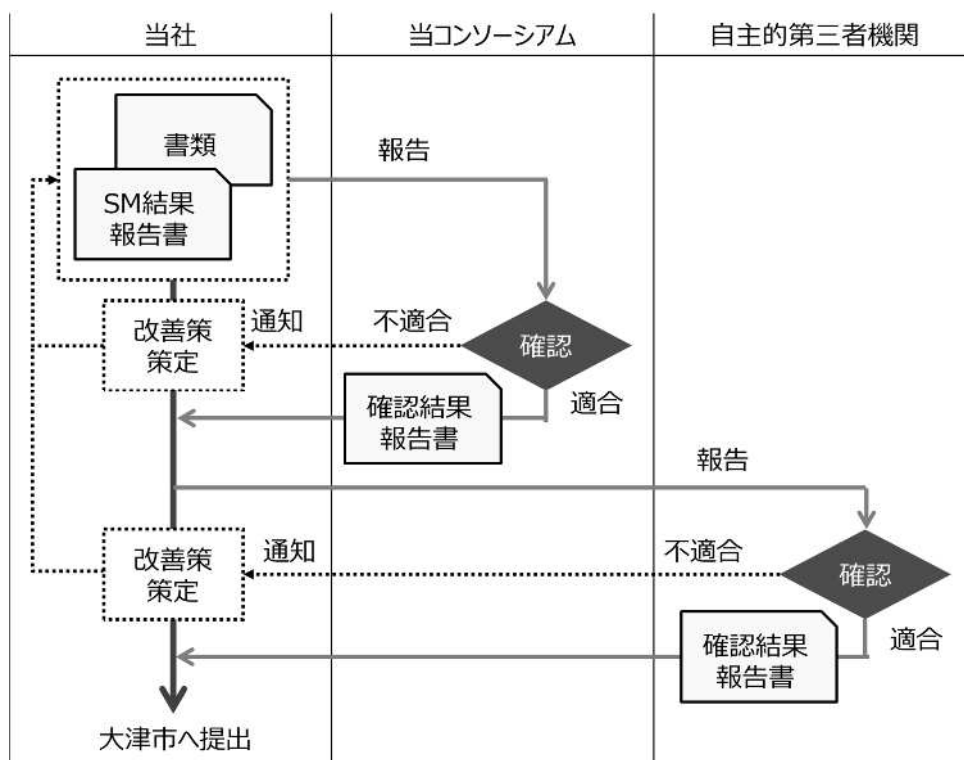
当社のモニタリング責任者（経営は企画総務部長、小売業務および任意事業は営業部長、附帯業務は保安部長（業務総括責任者））は、四半期ごとに当コンソーシアム担当者に、モニタリング実施結果について報告します。当コンソーシアム担当者は、当社からの報告を受け、大津市に対するセルフモニタリング結果報告の内容について確認を行うとともに、問題点等を発見した場合には改善策の策定を指示します。モニタリング実施手順を図6に示します。

長期にわたり改善が見られない項目が発生した場合には、当コンソーシアム担当者を中心に当コンソーシアムがステップインすることで対応します。

表9 コンソーシアムによるモニタリング概要

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）

図6 コンソーシアムおよび自主的第三者機関によるモニタリングフロー



第7章 自主的第三者モニタリング

当社は、本事業等の社会的重要性を考慮して、事業の透明性を確保すべく自主的第三者機関に依頼し、セルフモニタリング内容に対する外部の評価を受けます。

当社のモニタリング責任者（経営は企画総務部長、小売業務および任意事業は営業部長、附帯業務は保安部長（業務総括責任者））は、四半期ごとに第三者機関に、セルフモニタリング実施結果について報告します。第三者機関は、当社からの報告を受け、大津市に対するセルフモニタリング結果報告の内容について確認を行うとともに、問題点等を発見した場合には改善策の策定を指示します（モニタリング実施手順は図6のとおりです）。

表 10 自主的第三者モニタリング概要

項目	内容
実施頻度	四半期に一度
委託先案	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）

第8章 セルフモニタリング結果の情報公開

8-1 情報公開の方針

当社は、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します。

表 11 に実施契約等の規程に従い、一般公開する情報について記載します。

表 11 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、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

8-2 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。当コンソーシアムでは、いずれの意見に関しても下記の方針に則り誠実に対応し、更なる業務の改善に役立てます。

表 12 外部からの意見への対応方針

項目	方針
外部の意見窓口	企画総務部に受付の担当窓口を設置し、企画総務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当社ホームページ上に設置します。
市への報告	受け付けた意見、苦情を月報にまとめ大津市へ報告します。
意見の処理および対応方法	意見を受けた担当窓口は、意見の内容に応じて各部、部長または代表取締役と協議し、当該部へ対応の指示を行い、案件の対応管理を行います。

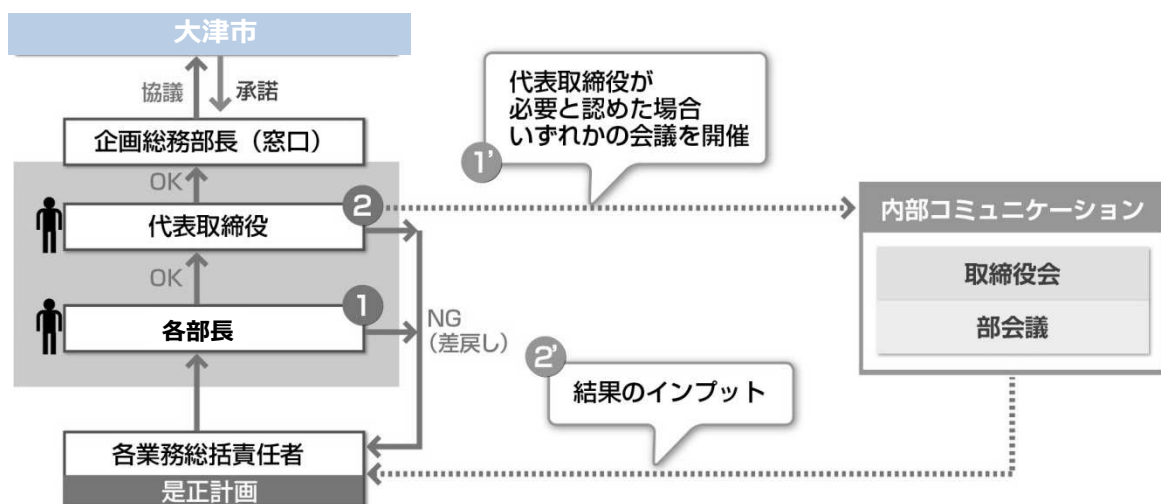
第9章 是正計画および予防処置計画

9-1 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大津市より是正レベル1以上の通知を受けた場合、企画総務部長は以下の要領で対処します。

- 各業務総括責任者は不適合報告書を作成し、各部長、代表取締役は報告書の確認を行います。企画総務部長は大津市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（取締役会、部会議等）での協議を踏まえ、各業務総括責任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。各部長、代表取締役は計画内容の確認を行います。企画総務部長は是正計画を大津市に提出し承諾を得ます。
- 各業務総括責任者は是正を行い、各部長、代表取締役は、是正が適切に、効果的に完了していることを確認します。企画総務部長は是正報告書を大津市に提出します。
- 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。
- 当コンソーシアム担当者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7 不適合事象が発生した場合の是正計画策定フロー



9-2 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大津市からは正レベル1（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）の恐れがあると注意を受けた場合、企画総務部長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、各業務総括責任者、部長、代表取締役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、各業務総括責任者、部長、代表取締役は、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。企画総務部長は予防処置報告書を大津市に提出します。
- 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。

9-3 内部コミュニケーション

不適合事象または不適合事象となり得る事象（以下「不適合事象等」という。）が発生した場合で、代表取締役が必要と認めた場合、代表取締役は内部コミュニケーションを開催します（図7）。代表取締役は不適合事象等の及ぼす影響度、複雑度等を勘案し、取締役会または部会議等を開催し、不適合事象等の原因究明およ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13のとおりとします。

表 13 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) ・システム等への一時的な情報登録不履行
部会議等	不適合事象等の影響が社内に留まるもの (事象例) ・収支計画値未達
取締役会	不適合事象等の影響が第三者に及ぶもの (事象例) ・法令違反 ・労働災害(人身事故)の発生