

指定管理者による下水道施設の管理運営状況（評価対象年度：令和6年度）

施設名	那珂久慈流域下水道施設
施設所管課	下水道課
指定管理者	WA・KKE・BIOSグループ
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	ひたちなか市長砂163-8
施設の概要	処理場（那珂久慈浄化センター）1箇所、 中継ポンプ場12箇所、幹線流量計等の設備、全てのマンホール蓋及び 焼却施設（那珂久慈ブロック広域汚泥処理施設）1箇所
業務内容	(1)運営管理に関する業務 (2)運転操作・監視・保守点検に関する業務 (3)定期点検に関する業務 (4)庁舎清掃、場内植栽管理に関する業務 (5)周辺環境調査に関する業務 (6)水質分析に関する業務 (7)廃液等の処理に関する業務 (8)ユーティリティ調達に関する業務 (9)物品等の管理及び修繕に関する業務 (10)前各号に掲げる業務のほか、甲又は乙が管理上必要と認め、甲乙協議により定める業務

2 職員の状況

常勤職員： 62人	非常勤職員： 0人	合計： 62人
-----------	-----------	---------

3 収支状況【下水道課・事務所記入（太枠内は指定管理者が記入）】

令和6年度

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	1,646,305	人件費	413,381
		直接経費	1,069,844
		間接業務費	3,174
		特別損失	28,012
		諸経費	131,894
収入合計	1,646,305	支出合計	1,646,305

4 施設運転状況【下水道課・事務所記入（太枠内は指定管理者記入）】

項目	事業計画	実績			対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (令和6年度) (A)	令和4年度	令和5年度 (B)	令和6年度 (C)	評価対象年 度 (令和6 年度)	
流入汚水量（千m ³ ）	33,916	33,068	35,628	34,641	102%	97%
発生脱水汚泥量（t）	33,935	45,951	46,147	35,676	105%	77%

5 サービス向上に向けた取組

○周辺地域への配慮、貢献、PRについて

- ・ 処理場外柵周辺のゴミ拾いを実施（5月と11月）し、周辺地域の環境美化へ貢献した。
- ・ 管理本館にAED（自動体外除細動器）や担架、担架格納箱、軽量車椅子を設置し、来場者等の緊急時の対策を実施した。
- ・ 苦情発生時は迅速に対応し、必要に応じて清掃及び修繕を実施することで、周辺地域、周辺住民の快適性及び安全性を保てるよう配慮した。

○施設の適切な維持管理について

- ・ 処理場内の道路や施設内の清掃及び整理・整頓を徹底し、施設を清潔に保つことで、景観の向上と、来場者の安全衛生を確保した。
- ・ 感染症予防対策を引き続き継続することで、施設内での感染拡大を防止し、正常な維持管理業務の遂行に努めた。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

① 見学に参加したきっかけについて

施設のホームページ等：50.0%、市の案内チラシ等：20.0%、友人からの情報：0%、その他：30.0%

② 見学参加者の内訳

大人：73.6%、中学生～高校生：25.0%、小学生以下：1.4%

③案内者のお客様への接し方について

良い：100%、普通：0%、悪い：0%

③ 総合的な満足度

とても満足：100%、まあまあ満足：0%、普通：0%、すこし不満：0%、とても不満：0%

お客様からの感想・意見等

- ・ 微生物でクマムシの写真が撮れて満足でした。
- ・ 魚が泳げるくらいまで汚水がキレイになることに驚きました。
- ・ BOD一覧の「量」について比較するのに同mLにしたほうが分かりやすいと感じた。
- ・ とても詳しく丁寧な説明で有意義な見学でした。
- ・ 楽しく見学することができた。施設内にたくさんの設備があり、汚水の浄化過程を知ることができて大変参考になった。

※アンケート結果について：10団体 計148名の見学者の方がご来場され、代表者の方にご記入頂きました。

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 【指定管理者記入】		県の評価 【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。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書記載の点検基準書に基づき、計画どおり全ての点検を実施した。 ・予防保全に取り組み、計画外作業として機器故障時にも応急復旧及び修理復旧を行った。 （例として那珂湊第2ポンプ場の直流電源装置盤においてパワーサプライを自社で交換作業を行った） 	A	事業計画どおりの点検に加え、機器故障等の不測事態には特に汚泥処理設備について速やかな原因究明を行い、故障部品の判別出し、最小限の部品交換を行うことで経費削減に努め、応急復旧対応をすまるとともに、運転監視を臨機応変に行っていた。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・軽微な機器の異常も漏らさず報告を行った。 また、故障報告書は316件(流域179件/広域137件)を提出の上、点検監視を強化した。 	B	日常点検結果はもれなく適宜報告がなされていた。また、設備故障の報告時、修繕対応の判断基準が明記されており、県発注工事の参考にもなるものであった。	B
			※業務日報にて日常点検にかかる報告のみを対象	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運転状態、設備状態、点検工事の確認など毎日の報告を漏れなく行った。 			
			※県発注修繕工事の参考となる状況報告であること。				
2	維持管理	維持管理	整理整頓のため、清掃を実施すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・中央監視室清掃を毎週実施、各ポンプ場の清掃も毎月実施し計画以上に実施している。 	B	取組内容の回数以上の清掃が行われており、適切な職場環境の美化に努めていた。	B
			(中央監視室:月2回、指定管理事務室:週1回、処理場ポンプ場機材倉庫:年2回)	<ul style="list-style-type: none"> ・汚泥棟2F操作室の清掃月2回、各室の清掃も計画通りまたは計画以上に実施している。 			
			※1か所でも満たない箇所があればCとする。				
3	維持管理	維持管理	破損箇所の修繕は適切か。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に通常・緊急・災害時配備体制を記載し、大雨・台風・地震発生時にも滞りなく業務を執行できた。 ・令和6年度は流域内で震度4以上が2回発生し、いずれも遅滞無く点検・報告を行った。 	B	震度5弱以上の地震時だけでなく、震度4の地震時においても、監視モニターによる状態確認や場内施設の現地臨時点検をもれなく実施し県への報告も適切であった。	B
5	管理は適正に行われているか。	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。				
			(河川水域放流はBOD、湖沼・海域放流はCOD)				
			※測定機会に対する管理基準値達成率(年間)。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準よりも厳しい運転目標値を定め、管理基準値を逸脱することなく運転管理を行った。 	A	水質の汚濁傾向を速やかに把握するなど水質要求水準を満たした。	B
			※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。				
6	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。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・遠時、大雨時対応手順書及び停電時対応手順書の見直しを行った。 ・指定管理者独自のOBPC・タイムライン(大雨・大津波)を作成 	B	簡易処理放流を含む大雨時対応手順、及び自家発電機運転を含む停電時対応手順の見直しが行われ、タイムライン(大雨・大津波)の新規作成を実施した。	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。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間365日を安定的に運転管理するための体制を構築し、専門的な知識及び技術を持ち、施設の特性を熟知した経験者及び有資格者を配置して、異常時・緊急時におけるリスクの抽出及びその低減と、発生時における迅速な対応で安定的な管理運営を行った。 ・下水道法をはじめとする関係法令を遵守して本施設の適正な管理運営と地域の人々の安心と信頼の保持に努めた。 ・広域汚泥処理施設から排出される焼却灰の場外搬出は、リサイクル処理企業への搬出割合を7割以上にして環境保全に配慮するとともに灰搬出費用の削減にも努めた。 ・施設の多くの機器が耐用年数を超えているなかで、適切な設備保全を実施して、可能な限り長寿命化をはかりながら、設備等の不具合が発生した際にも対応可能な修繕は部材を旧見積もりで購入のうえ、自費で修繕を40件以上実施してコスト削減に努めた。 ・施設見学会を10団体(計148名)実施。 	A	1号焼却炉の改修に伴う市町村の受入対応や自費での修繕対応など、各作業現場における広範囲な改善の取り組みが見られた。	B
8	職員は適切に配置されているか。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・作業範囲やスキル向上の為、配置換えを横断的に実施した。 ・2名以上、横断的に管理できる職員の育成が出来る。 	B	作業範囲やスキル向上のため、配置換えが行われており、横断的に管理できる職員が2名以上配置されていた。	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 【指定管理者記入】		県の評価 【下水道事務所・所管課記入】		
				取組実績	評価	評価内容	評価	
9			職員の日常運転業務のスキルアップを推進すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・標準仕簿書に列記されている資格取得者の人員割合80%（廃却は17/19で89%）以上達成している。 ・標準仕簿書に列記されていない資格以外の特別教育及び第3種下水道技術検定、電気工事士（第1種）、機械技能保安士（1級）、ボイラー技士（1級）等の資格を新たに取得し、職員の資質向上に努めた。（流域23名/広域50名） 	A		半数以上の職員が標準仕簿書記載の資格を複数有しており、さらに資格取得や講習受講に取り組み、業務遂行能力の向上に努めていた。	A
			(複数の資格を有する(標準仕簿書に列記されている資格を対象))					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生会議1回/月 ・安全教育1回/月 ・類似災害防止協議会1回/月 ・ヒヤリハット対策協議会1回/月 ・自主安全パトロール1回/月 ・指定管理者グループ間クロス安全パトロール3回/年 ・クボタ環境エンジニアリング(株)事業所間クロス安全パトロール2回/年 ・災害時緊急招集訓練1回/年 ・大雨・台風対応訓練1回/年 ・停電対応訓練1回/年 ・機中症及び労働災害対応訓練1回/年 ・震災対応訓練2回/年 ・火災消防訓練2回/年 ・薬品漏洩及び労働災害対応訓練1回/年 ・重油漏洩及び労働災害対応訓練1回/年 ・津波避難訓練1回/年 ・クボタ環境エンジニアリング(株)浸水災害支援移動式ポンプ車両「レス吸隊」訓練1回/年 	B		毎月実施されている安全衛生会議のほか、各種教育・訓練を適宜積極的に自主的に実施した。そのほか、指定管理者グループの3者合同での安全パトロールも実施しており、グループで一体となった安全管理の姿勢も見られた。	B
			(災害時対応、技術向上、安全衛生、普及啓発等) ※何らかの目的をもって集団的に行動をした機会を1回と考える。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情は所定用紙に記入し、県へ報告している。対応についても県と協議し、迅速かつ適切に実施している。R6年度苦情対応として、那珂幹線№37、泥吐室マンホール周辺の修繕を小修理にて2件実施した。 ・苦情処理一覧を作成し、全従業員に周知している。 	A		苦情等の報告が適切に情報共有され、迅速に策対応を実施し適切であった。	B
			※一覧表等で類型化していること。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・薬品及び重油は各3社から調達しており複数の調達ルートを確認している。 ・60人3日分の非常食を常備している。 	B		緊急時に想定される下水道の機能維持に向け、薬品・重油の複数調達先の確保や管理体制の整備がなされている。	B
			※通常調達ルートが途切れた時の供給体制。 ※薬品、燃料の両方について体制を構築すること。					
13		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。	<ul style="list-style-type: none"> ・株式会社アテオと、災害時に応援資材が優先的に供給されるよう災害協定を結んだ。 ・各構成企業は緊急連絡体制を構築し、マニュアルに則り緊急連絡訓練等を実施してスムーズな連絡を行えるように備えている。 ・グループ構成企業の(株)ウオーターエージェンシーは、茨城オペレーションセンターでの24時間対応に加え、24時間365日複数名のスタッフが常駐している本社危機管理センターも設置している。 	A		緊急時の連絡体制を構築したうえで、連絡訓練を実施している。また、応援資材に係る災害協定を締結するなど、関係機関団体等との初動連絡体制の整備が構築されている。	B
14		収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。	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務は、作業前の打合わせを行い、計画表を提出させ作業完了後、確認・検査を行った。 ・完了時の検査及び業務計画書の確認を100%行った。 	A		業務にかかる契約手続きや業務履行の確認等を概ね適切に実施していた。	B
			※年間トータルの委託件数に対する割合。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・1号焼却施設改築工事に際して、場外汚泥搬出費用を最小限にとどめるため、毎日メンテナンスを行い、水処理・汚泥処理・焼却が連携して、処理量やMLSSの調整及び精密な運転を実施した。また、毎月1回の定例会議を実施し、各施設の状況確認と運転計画についての確認を実施した。 ・広域汚泥処理施設では1号焼却施設改築工事に伴う様々な事業に適切に対応し、不測の事態にも緊急で修繕対応をする等、計画通りに改築工事を完了させた。また、改築工事に伴い発生する腐材の中心活用できる部材を回収・整備して保管し、この期間に修繕の必要性が発生した案件の内、腐材(回収品)を再利用して自費で修繕対応した件数は18件にのぼり、大幅なコスト削減を実現した。 ・下記に示すように原単位は改善されており、効率運転の効果が現れている。(原単位は小数点第5位切捨て) 	B		1号焼却施設改築工事時の場外汚泥搬出について、最大限の汚泥焼却運転を実施し、外部搬出量を最小限に取り組み、また、指定管理者グループ全体の処理量調整により搬出費用を抑えるなどコミュニケーション良く経費削減に取り組んだ。また、平成25年度～令和3年度の比較により、指定管理の導入で原単位改善の効果が反映されていると判断できる。	B
			指定管理導入前(平成25～27年度) 0.3285 指定管理導入後(平成28～令和2年度) 0.3264 直近3ヶ年(令和4～6年度) 0.3055					

【総合評価】
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

維持管理について、地震発生時の臨時点検について、定められた基準以上に実施されており、異常発見時の報告及び応急対応等が適切に行われていることから、維持管理が適切に行われている。

施設運営について、管理運営基準を逸脱することなく運営されており、業務手順等の改善にも継続的に取り組んでいることから適切な運営が行われている。

運営体制について、職員の資格取得の推進や研修の実施に取り組んでおり、緊急時の業務継続性確保の取り組みがなされていることから、適切な体制が整備されている。その他、汚泥搬出量の削減や、修繕費用の削減に係る取り組み等、経費削減に向けた取り組みが行われており、概ね事業計画通りの成果があったものと評価できる。

- ※ ・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