

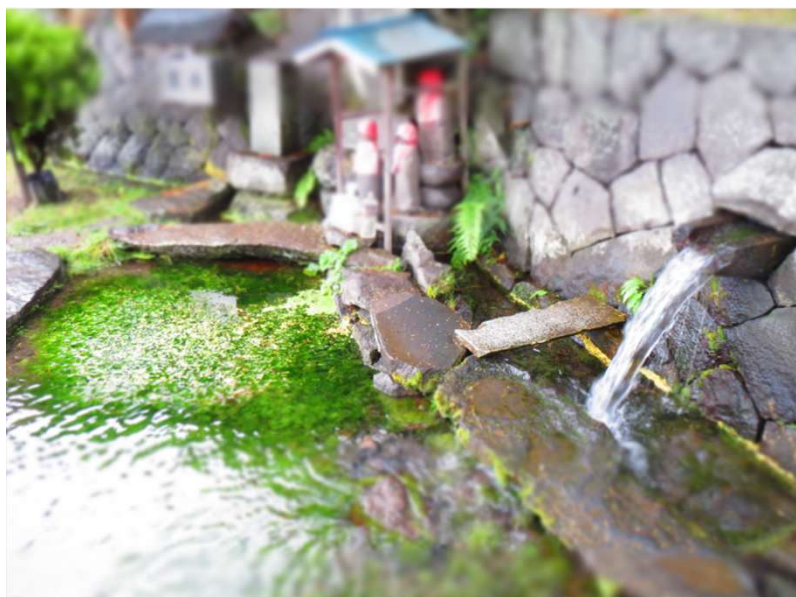


MIZU MIRAI KOMORO

水みらい小諸

小諸市上下水道一体 水の官民連携業務委託 指定申請書 SUMMARY

2026年6月30日
株式会社 水みらい小諸



弁天の清水（小諸市）

未来へつなぐ

小諸にとって、水は特別なもの。

浅間の山麓に降った雨や雪は、大地に浸透し、何十年もの時を経て地下水もしくは湧水となり、あらゆる場面で市民の生活を潤している。

この私たちが使う水、使った水をたどると、
水は循環しており、意外にも多くの人に関わっていることに気づく。
過去をたどれば、先人たちの営々とした努力を伺い知ることもできる。

これからの持続可能な社会を考えると、
上水、下水を含む水の循環が健全である必要があり、一体的取組への期待は大きい。
ただし、ここに取り組む効果は、水だけにとどまらない。

街のもつ美しさや魅力をさらに引き出し、資源の循環につながり、
時に人を守り、自然と人をつないで地域を元気にする。
この水の循環を街が誇れるものとして、次の世代につないでいきたい。

目次

01	施設の設置目的を十分に理解しているか	・・・ 4	11	自主事業について積極的かつ独創的、 あるいは工夫の見られる発想であるか。	・・・ 13
02	公平・公正性が確保されているか	・・・ 5	12	収支予算書について現実的な収入見込み 及び適正な支出見込みであるか。	・・・ 14
03	申請理由が市の施設設置目的に沿った 内容であるか	・・・ 6	13	省エネルギー、省資源等環境への配慮が されているか。	・・・ 15
04	施設の現状把握、将来展望は適正であるか	・・・ 7	14	施設の課題に対して、改善策などの具体的 な提案がされているか。	・・・ 16
05	法人等の経営方針は、明確であるか。	・・・ 8	15	実際に施設を運営できる職員体制か。	・・・ 17
06	法人等の財務状況は安定しているか、 継続して施設を運営できる能力があるか。	・・・ 9	16	職員研修計画が策定されているか。	・・・ 18
07	利用者等の要望や意見を積極的に取り 入れる方針であるか、具体的な案であるか。	・・・ 10	17	個人情報記載書類、パソコンの具体的 管理方法、保護規定の策定を行っているか。	・・・ 19
08	利用者のトラブルを未然に防止するための 具体策、対処方法の具体策を定めているか。	・・・ 11	18	緊急時の連絡体制が定められているか。	・・・ 20
09	地域団体（住民）との連携や地域貢献 は十分か。	・・・ 12	19	防犯・防災マニュアルを定めているか。 防犯、防災訓練の実施を予定しているか。	・・・ 21
10	自主事業について確実に実施可能な内容 であるか。	・・・ 13	20	情報の公開を行うための必要な措置が 講じられているか。	・・・ 22



「水を守り、技術をつなぎ、人を育てる」 公民共同企業体

小諸市上下水道の設置目的

上水道事業	下水道事業	農業集落排水事業
小諸市水道事業の設置等に関する条例（第1条） 生活用水その他の浄水を市民に供給するため設置	小諸市公共下水道事業の設置等に関する条例（第2条） 市民の公衆衛生の向上及び都市の健全な発達に寄与し、あわせて公共用水域の水質の保全に資するため設置	小諸市農業集落排水事業の設置等に関する条例（第2条） 農業集落における公衆衛生の向上と生活環境及び農業用水の浄化保全のため設置

図1-1 小諸市上下水道事業の設置目的

上下水道一体運営で、暮らしと地域産業を支え、未来へつなぐ

市と当社の役割と連携

経営の根幹に関わる判断は引き続き貴市が担い、当社はその方針のもとで現場を預かる立場として、市民の暮らしを止めない上下水道サービスを支えます。

貴市と当社が互いの役割を尊重し、緊密に連携しながら一つのチームとして事業を進めることを基本姿勢とします。

表 1 - 1 市と当社の役割の関係（指定管理者制度における協働）

貴 市 事業主体・設置者	協議・連携 一つのチームとして事業を推進	当 社 管理運営のパートナー
・事業経営・財政 ・改築以外の施設保有 ・予算編成・議決事項 ・料金水準の決定 ・検査・引渡しを受領 ・モニタリング・勧告	・各年度の業務内容 ・更新計画・KPI ・要求水準の変更 ・業務改善提案 ・指定管理料の変更	・施設の維持管理 ・更新・改築の実施 ・事業運営の支援 ・料金収納の代行 ・セルフモニタリング・業務報告



02 公平・公正性が確保されているか 信頼を支える運営体制

権限の分離と情報統制を徹底、信頼性の高い公平・公正性を確保

調達業務における権限の分離

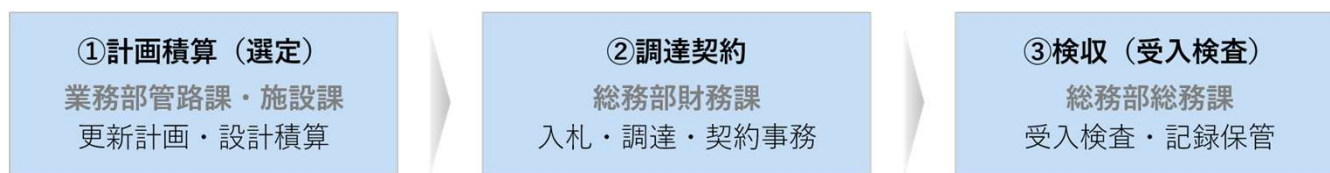


図2-1 調達業務における三権分立

公平性と経済性を高い水準で実現

適性品質の確保

- ・上下水道事業の持続性を高めるため、水処理性能への影響有無、効率的な維持管理に繋がる専門性の高さを考慮して判断
- ・市の建設工事各種約款に準拠
- ・各年度、工事について水みらい小諸にて検討の上、小諸市の承認を得るプロセス

物価変動に対応できるスライド契約方式を採用し、物価高による請負業者の品質低下を防止します。

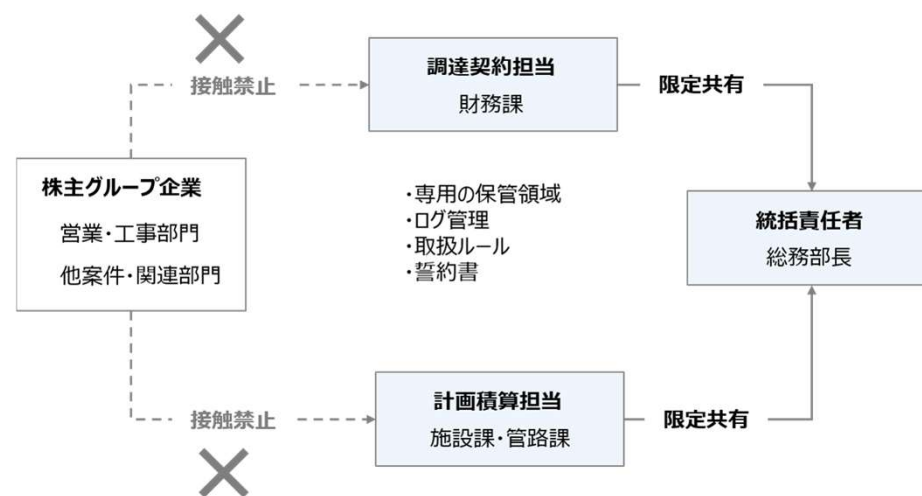


図2-2 株主グループ企業との情報遮断（イメージ図）

上下水道を一体で捉え、管理・更新の一体マネジメントを実現

本事業の目的

- 1 上下水道一体で捉え、業務を統合しスケールメリットを図ること
- 2 管理と更新の一体的なマネジメントにより更新需要を可視化し、計画的更新と財政負担の平準化を実現すること
- 3 地域企業・地元人材とともに事業を支え、地域産業としての水インフラを維持すること
- 4 災害や突発事故に対して“止まらない水インフラ”を構築すること

市民が安心して利用できるサービスの提供者

申請理由

施設の設置目的を理解し、上記の本事業の目的を実現

貴市と将来のビジョンを共有し、貴市の課題に統合的に応えられる能力を持つ実績ある公民共同企業体であること

上下水道を一体で捉えた維持管理と更新の一体マネジメントができる能力を有すること

グループとして、小諸市に災害備蓄品を配備でき、有事には全国から支援可能な災害対応力を有すること



本事業を行うに際し、最も適した企業であるため

表3-1 貴市上下水道事業の主要課題と本事業による対応

課題分野	主な課題	本事業による対応
人材	熟練技術者の退職・若手や地域の担い手確保、施工体制の維持	「技術の受け皿」と地域内製化による担い手育成
施設等	施設・管路の老朽化・耐震化、複層的で多様な更新需要	上下一体・更新実施型による計画的更新と更新優先度の最適化
経営	料金収入の減少と更新需要の増加、基準外繰入への依存	更新の平準化とLCC削減による財政持続性の確保
データ・説明責任	台帳・記録の不統一、計画類の体系化、市民との合意形成	AM/SMによるデータ標準化と市民への説明・合意形成



04 施設の現状把握・将来展望は適正か

現状把握と将来展望

上水道における実績と、下水道の事前調査により現状を把握

現状の把握

表 4-1 下水処理施設の特徴（概要）

		処理状況	設備・機器状況
公共	小諸浄化管理センター	・ 冬季の水温低下が水処理に影響を与える ・ 設備能力に十分な余裕がない ・ 流入異常により流入水質の変化がある ・ 雨天時の最大流入量は晴天時の約1.5 倍 ・ 県外で脱水汚泥を処分	・ 耐用年数が超過、もしくは迫っている設備・機器が多い ・ 濃縮機等、予備機のない設備が存在 ・ 故障に伴う修繕対応残がある ・ 改築工事発注の遅れ ・ 耐震化未実施
特環	和田浄化センター	・ 統合に伴う施設能力の検討が必要	・ 耐用年数が超過している設備・機器が多い ・ 脱水機等、予備がない機器が存在 ・ 非常用発電機がない
農集	耳取・市、平原、宮沢・大杭、八満地区	・ 特別な問題なし	・ 耐用年数が超過している設備・機器が多い



図4-1 振動測定イメージ



図4-2 設備台帳管理イメージ

管理と更新の一体マネジメント実現、広域連携の核となるモデルへ

実施方針と将来展望

上下水道を一体とした「水の官民連携」の取組によって、施設の状態を十分に把握する企業が施設更新を最適化することが可能となり、投資の平準化を含めた全体最適が実現するようになります。

周辺事業体にもこの効果を示せるようになると、水みらい小諸に新たに委託検討を進める事業体が増え、管理の一体化が進んで地域として規模の経済が発揮されるようになります。

統括管理 ・上下水道の統括管理 : MMK ・委託業務の監理・監督 : MMK ・改築更新（計画、設計、発注※、施工監理） : MMK ※更新実施型の場合	
上水道 施設 ・運転管理 : MMK ・水質管理 : MMK（検査 : 水質検査機関） ・修繕 : 委託（地元工事業者）	下水道 施設 ・運転管理 : 委託 ・水質管理 : MMK（検査 : 水質検査機関） ・修繕 : 委託（地元工事業者） ・汚泥・し渣処理 : 委託（地元業者）
その他（上下水道一体管理） ・ユーティリティ管理 : MMK ・植栽管理 : 委託 ・保守点検 : 委託	
上下水道 管路/管渠 ・巡視点検 : MMK ・調査 : 委託（専門業者） ・清掃・修繕 : 委託（地元工事業者、地元業者）	

図4-3 上下水道一体運営における役割分担

上下水道一体運営による「事業の持続」と「新たな価値創造」

これまで水みらい小諸は、「水道事業の持続」と「価値創造」に向けて貴市とビジョンを共有し、官民連携に取り組んできました。今後の「上下水道一体での水の官民連携」実施に際しては、「公民共同企業体」の利点、これまでの連携の経験・ノウハウを最大限活かし、今後のビジョンを貴市と共有して「貴市と水みらい小諸ならではの水の官民連携」を実現します。

基本理念

上下水道を一体運営し、業務統合による効率化と人材活用を通じて、市民サービスの向上と持続可能な事業運営、地域経済・広域連携へ貢献する。

基本方針

意思決定における不変の軸

上下水道の一体運営による
業務効率化

施設の効率的な維持管理と
計画的な更新

地域としての施工能力・
財政力の最適化

ビジョン

基本方針の先の到達像

市民生活の価値を高める
持続的サービス

災害に強く“止まらない”
強靱な上下水道

地域全体の技術継承で支える
水インフラ



官民出資と株主企業の運営支援により安定性と継続性を備えた経営基盤を整備

当社の財務基盤

2026年3月決算

高い 安全性	自己資本比率 約62%
高い 収益性	ROE 約22%
高い 資金効率性	ROA 約14%

指定管理業務等を通じ、地域に根差した事業運営を安定的かつ継続的に実施。売上高も設立当初の計画通りに安定的に推移

指定管理業務における収支実績

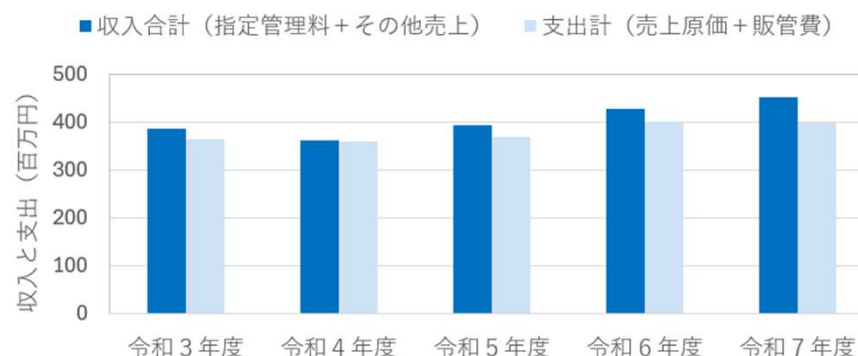


図6-1 過去5年の収支実績

強固なガバナンス体制を構築

運営の持続性

明確な意思決定プロセス、内部統制システムの整備、コンプライアンス遵守体制により、強固なガバナンス体制を構築します。

今後、外部監査の導入検討、財務・労務等のIT・システム化、効率化により、より一層強固なガバナンス体制を構築し、財務・労務リスクを低減することで、永続的かつ安定的な経営を実現します。

実施内容（ガバナンス体制の整備）

- ① 明確な意思決定プロセスの確立
- ② 内部統制システムの整備
- ③ コンプライアンス遵守体制の構築



低減される財務・労務リスク

リスクの早期発見・早期対応
不正会計・粉飾の防止
資金管理の精度向上

〔さらなる強化〕 外部監査の導入検討・財務・労務のIT・システム化／効率化
⇒ 永続的かつ安定的な経営の実現

図6-2 ガバナンス体制の整備と財務・労務リスクの低減



07

利用者等の要望や意見を積極的に取り入れる方針であるか、具体的な案であるか。

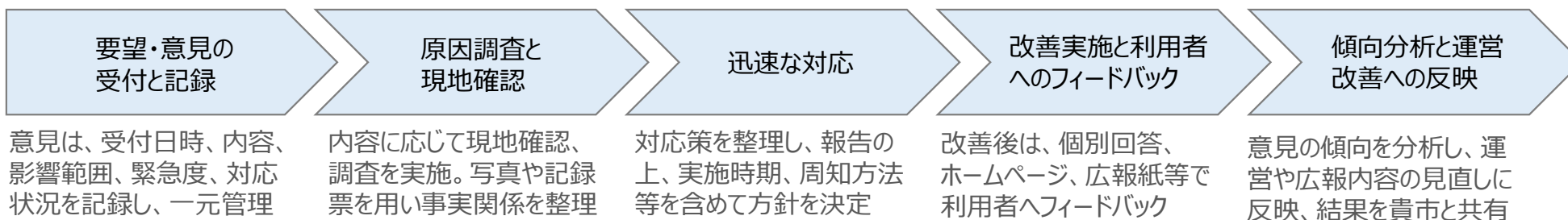
利用者視点の運営体制

受付から改善、公表まで一貫した仕組みで信頼性の高い運営改善を実現

基本方針

利用者等の要望や意見を積極的に受け入れ、上下水道一体の窓口で確実に把握し改善につなげ、その結果を分かりやすく伝える

要望・意見の収集から公表まで



上下水一体運営で期待されるさらなる利用者へのサービス向上

想定される効果

1 相談窓口	窓口が一本化され、相談先が明確になる。	4 改善への反映	上下水道共通の課題として分析し、改善や広報見直しに反映しやすい。
2 情報管理	受付から対応履歴まで一元管理し、共有	5 利用者への見え方	フィードバックを通じて、意見が改善につながることを実感しやすい。
3 対応速度	迅速な初動対応につながる。		

未然防止と迅速対応

リスク類型化と予防保全によりトラブルを未然防止し、被害を最小化

事前回避型リスク

未然防止

作業手順書による標準化

- (1) ヒューマンエラー対策
- (2) 予見可能な故障対策
- (3) 労働災害対策
- (4) 下水道特有の対策

TBMからCBMへの移行
予防保全の最適化
更新判断の高度化

事後対応型リスク

迅速対応

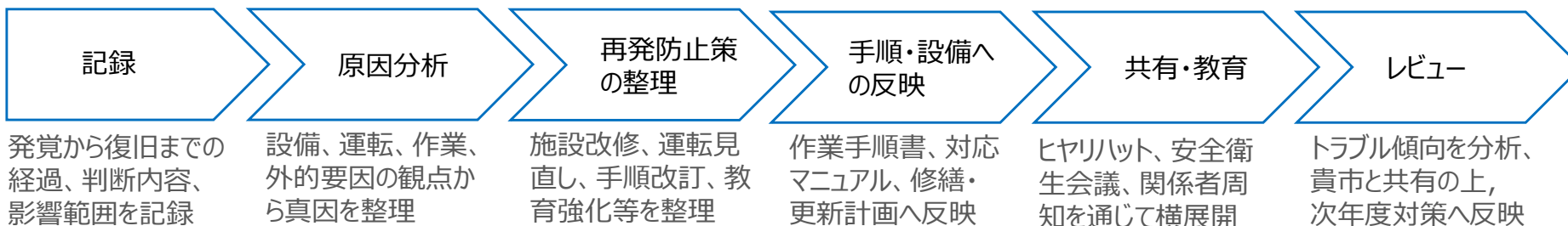
初動の迅速化と被害最小化

表8-1 上下水道トラブル対応の標準フロー

①通報受付	②一次判定	③現場確認	④安全確保・応急措置
24時間365日受付 内容・場所・発見者を確認・記録	人身・交通・公衆衛生・放流水質 影響の有無を判定	現地到着・状況把握 影響範囲、設備状態、周辺状況 を確認	立入規制、交通規制、停止・遮 断、仮復旧等による被害拡大を 防止
⑤応援要否判断	⑥貴市・関係機関連携	⑦復旧対応	⑧記録・原因分析
自社要員で対応可能か判断し、 地元工事店、応援要員の要否を 決定	貴市へ第一報、対応方針等を協 議し、関係機関へ連絡	応急復旧、本復旧、運転調整を 実施し、市民影響の最小化を図 る	初動、対応経過、原因、再発防 止策を記録し、手順書等へ反映

真因をおさえた確実な再発防止により、リスク最小化を実現

再発防止と継続改善の流れ



地域住民・企業との連携により信頼形成と地域価値創出を実現

平時の地域連携

表 9-1 平時の地域連携メニュー

目的軸	R7年度実績	R9年度以降の展開
地域理解・信頼形成	出前講座、施設見学、高校生学習協力、地域イベント、水魅力発信	対象拡大、継続実施、発信強化
地域経済・人材循環への貢献	工事情報公表、説明会、地域人材との接点形成	職場体験拡充、連携強化
地域防災・持続的な支援体制の構築	災害協定、緊急時対応契約、防災訓練、避難所給水支援	訓練拡充、情報共有強化、住民連携強化

災害時の地域連携

表 9-2 災害時の地域連携体制

連携先	平時の備え	災害時対応	主な役割
地元工事店	災害協定、緊急時対応契約、連絡体制整備、資機材確認	漏水対応、応急復旧、現地出動	初動対応の中核、現場復旧
資器材リース会社	必要資機材整理、調達ルート確保、搬入手順確認	資機材確保、緊急搬入、機材支援	復旧資源の確保
交通警備会社	出動条件整理、連絡体制確認、規制計画共有	交通規制、通行安全確保、周辺誘導	安全確保、周辺調整
地域住民・避難所	防災訓練、給水拠点確認、情報共有	避難所給水支援、断水情報提供	生活支援、情報伝達

地域経済への貢献

市内企業の優先活用の
基本方針と実績

市内企業が採用や設備投資に
踏み切れる受注環境

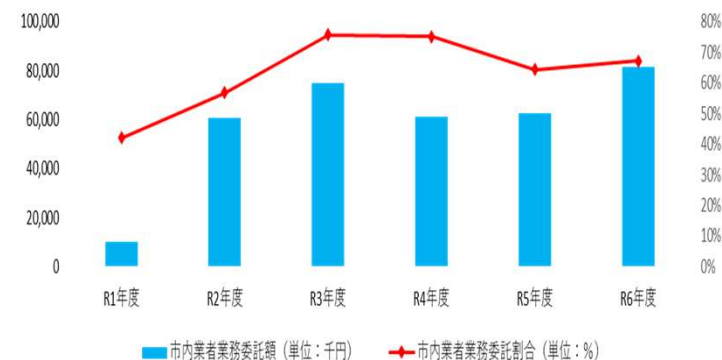


図9-1 上水道の指定管理業務における市内業者業務委託実績

既存実績を基に確実な事業を展開する一方、新たな取組にも挑戦

近隣事業体への展開

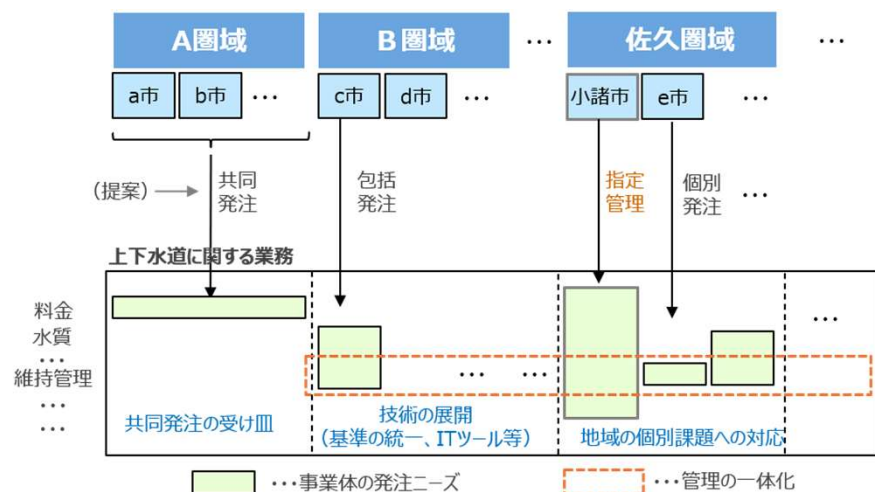


図10・11-1 広域連携の受け皿のイメージ

多様な主体が独創的な水の魅力を発信

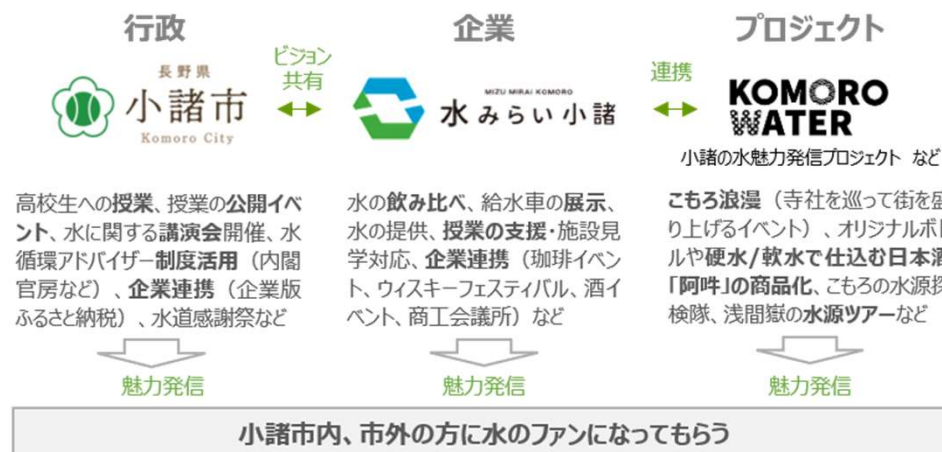


図10・11-2 官民連携で連携して取り組む水魅力発信

地域資源を活かした官民連携での取組

水のファンをつくる取組



図10・11-3 水循環に関する独自の取組

費用構造の分析と最適化により現実的で持続可能な収支を確保

事業費設計の基本姿勢

事業計画確定から遂行・完了までに発生する予見可能なすべての事業費を適切に設計、それを予算内に収まるようコントロールし、事業開始時の計画と実績の乖離を最小限に抑えることで、事業期間中、安定的かつ持続的な運営を可能とします。

事業費の構造の考え方

大きく「変動費」と「固定費」の2つの方向から事業費構造を分類・分析することで見える化し、コントロール下に置くことで事業費をマネジメントし、結果、事業期間を通じた事業リスクの最小化と、安定的な事業運営の実現します。

物価変動・更新実施型費用への対応

経営に大きく影響する物価変動や更新実施型費用の管理状況を可視化し、関係当事者と状況を早期に共有し、調整可能な仕組みの中で物価変動リスクや更新実施型費用を管理することにより、安定的かつ持続的な事業運営につながるものと考えています。

収支見通しの整理

年度ごとの収支見通しについては、資金繰り計画を作成の上、毎月の計画と実績との比較をし、乖離した場合はその要因分析、かつ必要であれば対応策を実施します。このような運用により、突然資金負担が発生するリスクと将来的な資金不足の兆候とを早期に把握し、双方をコントロールできる態勢とします。

リスクを正當に評価し、必要な保険を付保

表12-1 加入保険

加入保険	保険概要
水道賠償責任保険	水道事業運営により生じた損害への賠償保険
委託検針員・集金員賠償責任保険	検針業務により生じた損害への賠償保険
個人委託員等傷害保険	委託検針員が業務上負傷した場合の傷害保険
情報漏えい賠償責任保険	個人情報等の情報漏洩により生じた損害への賠償保険
動産総合保険	集金した現金等の盗難・紛失に関する補償保険
下水道賠償責任保険	下水道事業運営により生じた損害への賠償保険

リスクを正當に評価することにより、今後も適切な付保を行う計画です。具体的には貴市と協力し、施設保険＋組立保険＋既設物件損害保険担保特約の3段階で、水災リスク等の十分なヘッジを行います。

高効率機器導入や、曝気量などの運転条件の最適化による省エネを推進

環境配慮の基本方針

持続可能な上下水道事業の実現に向け、省エネルギーおよび資源循環の推進を基本方針とします。

特に下水処理施設においては、運転管理および設備更新を通じて、環境負荷の低減とライフサイクルコストの最適化を両立した運営を行います。

小諸浄化管理センターにおける脱炭素対応

(1) 現状で実施可能な短期対応（水処理）

曝気量や循環水量の最適化によりエネルギー使用量の削減、運転データの蓄積・分析により、過剰曝気の抑制など効率的な運転管理を実施し、段階的な省エネルギー化を推進

(2) 現状で実施可能な短期対応（汚泥処理・その他）

汚泥処理工程における脱水運転条件の最適化等によりエネルギー使用量および処分量の低減既存設備の運用改善により、運転効率の向上とともに環境負荷の低減を実現

(3) 機器更新及び施設改造を伴う将来的対応

将来、設備更新のタイミングにあわせて高効率機器の導入を検討
処理プロセスの見直しによるさらなる省エネルギー化の可能性整理

下水汚泥資源の有効利用に向けた検討

資源循環の促進

下水汚泥の有効利用（肥料化等）に関する取組の可能性について、市と共に必要な調査及び検討を行います。

例) 和田浄化センターの汚泥の含水率を下げるための運用手法
場内での肥料利用の可能性
近隣事業体と連携し、最適な肥料化の実施スキームを検討

汚泥の処分に関しても、肥料利用される処分先の検討を行います。



図13-1 堆肥化プラントを有する処分先検討

14 施設の課題に対して改善策などの具体的な提案がされているか

課題解決の具体提案

課題を可視化し、継続的な改善を確実に推進

課題と改善の対応



図14-1 現状の課題と本事業による転換

維持管理データを一元管理し、更新計画へ反映

維持管理効率化と段階的更新による最適化

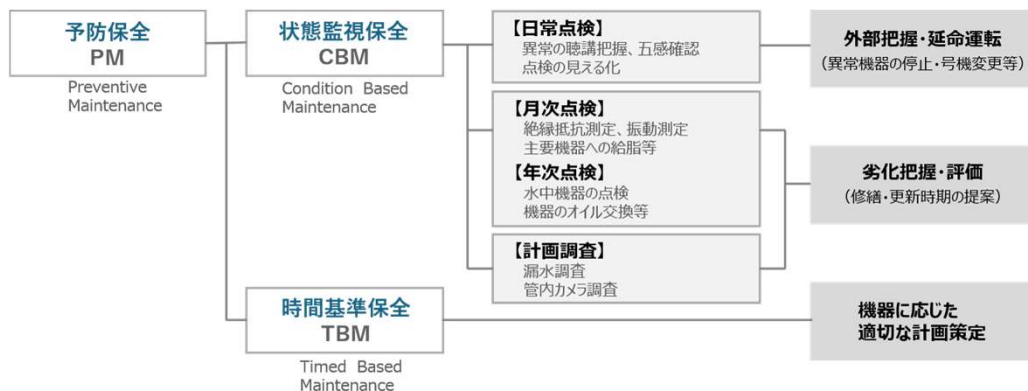


図14-2 保全方式と点検・調査方針

KPIの考え方

事業開始後3年間は現状調査および分析を行い、市と協議の上 KPIを設定。後半7年間に於いて、設定したKPIの達成に向けた取組を重点的に実施、改善効果を見える化します。

表14-1 主なKPI設定項目

水道管路	下水道管渠
水道管路の漏水率（％）	年間道路陥没箇所数（件/年）
有効率（％）	管路詰まり年間発生件数（件/年）
点検実施率（％）	マンホール蓋年間不具合発生件数（件/年）
管路事故割合（件/年）	－

ストックマネジメント計画策定の工程

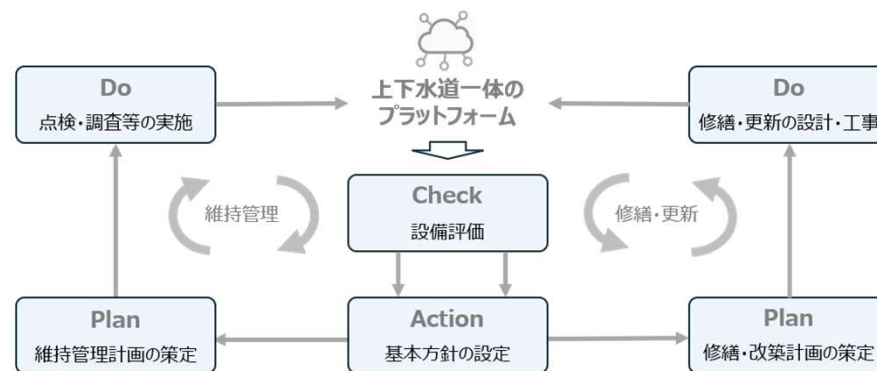


図14-3 維持管理データに基づくマネジメントサイクル

15 実際に施設運営できる人員体制が 実務対応力ある体制

必要人員と専門性を確保、安定的な施設運営を実現

令和9年度以降の水みらい小諸の体制

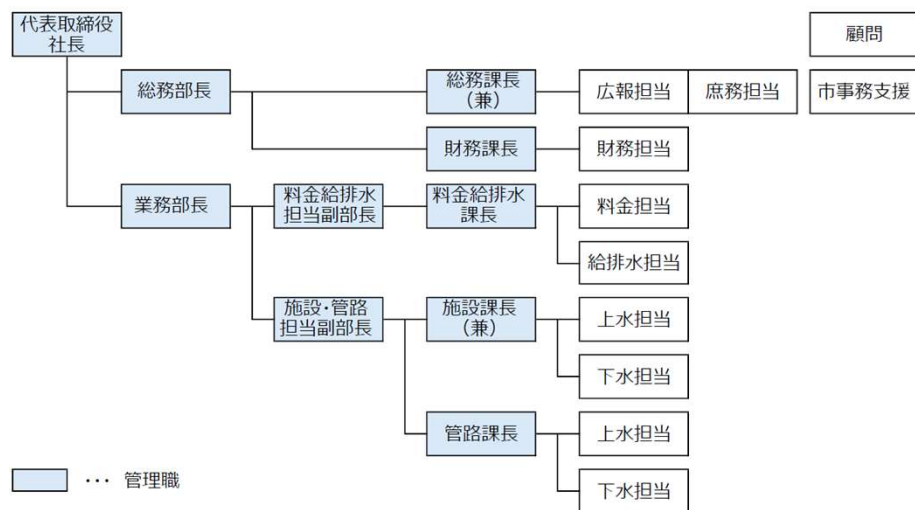


図15-1 実施体制図

スキルマトリクスによる体制整理

管理職体制は、水の官民連携特有の経営・運営能力を可視化することを目的としたスキルマトリクスにより整理

表15-1 管理職スキルマトリクス

管理職 \ スキル	A	B	C	D	E	F	G
総務部長	◎	◎	○	○	○	◎	◎
総務課長（兼）	○	○	△	△	△	◎	○
財務課長	○	◎	△	△	◎	○	○
業務部長	◎	◎	◎	◎	○	○	◎
業務部副部長 料金給排水担当	○	○	◎	△	△	○	◎
業務部副部長 管路施設担当	△	◎	○	◎	○	○	○
料金給排水課長	△	△	○	△	△	○	◎
管路課長	△	○	◎	◎	△	△	○
施設課長（兼）	△	○	◎	◎	△	△	○

A 公共×民間調整、B 契約・リスク管理、C 上下水道一体管理、D 協力的会社管理、E 財務・事業管理、F 組織・人材管理、G 対外対応・説明責任

段階的人材育成により、地域に技術を残すプロパー中心の運営体制を実現

段階的人事戦略



16 職員研修計画が策定されているか

体系的な研修計画

段階的研修の体系により職員の能力向上と安定運営を実現

当社の研修体系（新人材育成プログラム）

表16-1 新人材育成プログラムの概要

段階	総合型	協調型	自立発展型
共通基礎 (初期層)	全体像・法令・安全を理解し、住民対応や異常時の初動対応ができる。 研修例：上下水道概論、初動訓練	報連相と連携の基本を身につけ、市・協力会社等と協働できる。 研修例：住民対応、連絡訓練	情報管理・DX基礎を踏まえ、自律的に学習し能力向上を継続できる。 研修例：情報管理、AI・DX基礎
分野別専門 (中堅層)	上水・下水の専門業務を自立して実施し、改善提案まで行うことができる。 研修例：配水運用、漏水調査、GIS更新	平時改善と災害対応に関係者と調整しながら遂行できる。 研修例：合同OJT、協議資料作成	新技術等を業務改善につなげる。下水道法資格、ストックマネジメント計画、維持管理・改築設計 研修例：資格講習、設計演習
統括人材 (管理職層)	現場・計画・経営を統合し、投資判断と説明責任、改善を主導できる。 研修例：LCC、経営分析	市との協議や危機管理を統括し、組織横断で改善を推進できる。 研修例：災害訓練、対外説明	KPI管理とDX導入を主導し、価値創造と業務改革につなげる。 研修例：KPI設計、DX企画
研修手法	社内・現場・社外研修を組み合わせ、上記メニューをジョブローテーションと到達度管理により段階的に実施する。		

市職員のモニタリング向上支援

表16-2 貴市職員のモニタリング向上支援メニュー

区分	内容	頻度
実態把握	運転・点検・更新業務に関与し、日報や点検記録の確認ポイントを習得する。	随時
評価整理	要求水準書、計画書、報告書を基に評価観点を整理し、改善提案の見方を学ぶ。	四半期ごと
照合・協議	点検表や報告書を現場状況と照合するとともに、定例会議等で論点整理や改善要求の伝達方法を学ぶ。	月1回程度 + 定例協議時
妥当性判断	改善・更新提案について、コスト、優先順位、効果を踏まえ判断する視点を習得する。	半期ごと

官民双方の人材交流



図16-1 人材交流による貴市と当社の蓄積スキル・ノウハウ

水みらい小諸には、行政経験を有する社員が多く在籍し、行政の意思決定や説明責任を踏まえた提案、調整、運用が評価されています。

本事業では、官民双方が互いの実務を理解し、より実効的な提案、調整、運用ができる体制を構築します。

書類・端末・システムを網羅した個人情報保護体制を確立

基本方針

小諸市個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーを遵守



書類、端末、システムの管理

具体的な管理方法

- | | |
|-----------------|---|
| (1) 書類・機器の管理 | 施錠可能なキャビネットで保管
パソコン、ハンディターミナル等は端末管理台帳により管理、パスワード設定、持出承認、紛失防止を徹底 |
| (2) システム・アクセス管理 | 業務システムは必要最小限のアクセス権限を付与、閲覧・編集等の操作ログを取得・点検
料金システムは当社と市役所で同一システムを利用、物理VPNにより接続する強固なセキュリティ構成
クラウド環境についてもインターネットに接続しない閉域構成を採用
外部からの不正アクセスや情報流出のリスクを極小化
ウイルス対策、ファイアウォール、定期アップデート等の技術的対策により、個人情報を厳格に保護 |
| (3) 教育・事故対応 | 従事者及び再委託先に対して、守秘義務誓約の徹底
個人情報保護、端末取扱い、事故想定を含む定期教育を実施
万一事故が発生した場合は、速やかに貴市へ報告のうえ、初動対応、原因究明、影響範囲の確認、再発防止策の実施までの確に実施 |

保護規程の徹底により、運用を厳格に管理

個人情報保護規程の策定

個人情報保護規程において、取扱手順、権限管理、教育、事故対応、再委託管理及び廃棄方法等を規程

18 緊急時の連絡体制が定められているか

緊急時連絡体制の確立

緊急連絡体制を整備し、役割を明確化した確実に迅速な対応を実現

水みらい小諸における緊急時連絡体制

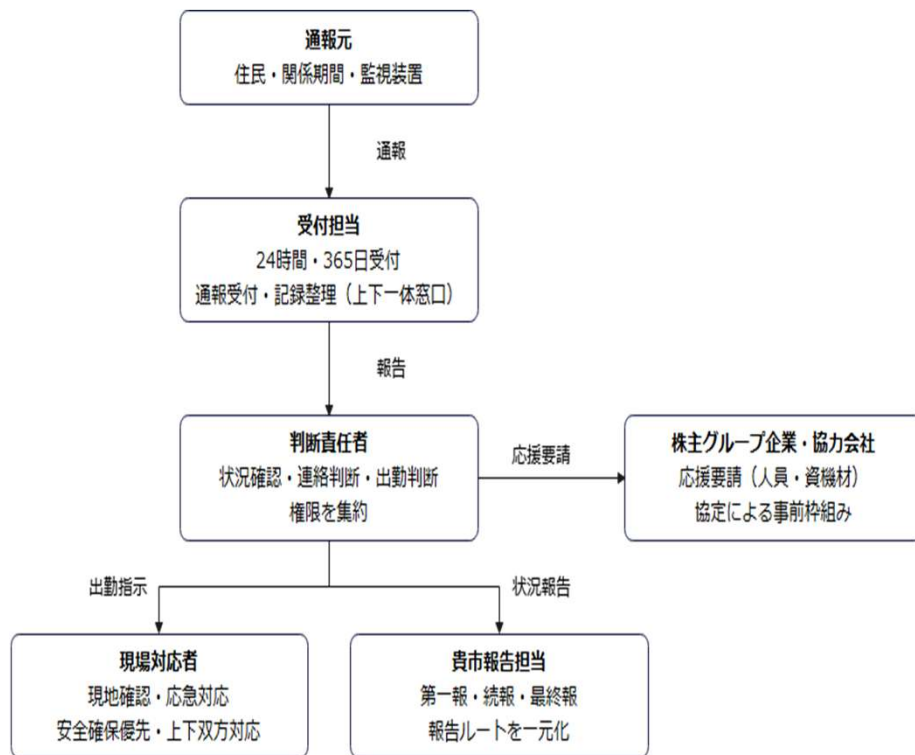


図18-1 緊急時連絡体制

事象規模に応じた連絡ルール

表18-1 貴市との連絡計等（事象規模別）

区分	連絡先・方法	第一報のタイミング
軽微	上下水道課へ記録共有	当日中に第一報
中規模	上下水道課へ電話・メール	速やかに第一報
重大	上下水道課・株主企業へ即時電話＋文書	直後に第一報

貴市・株主企業等との連携

水が飲めない 給水車 応急給水を行う ペットボトル水 ＊公助による	トイレに水が流せない 簡易トイレ ＊公助による	トイレの流す水が無い 給水バッグ 水を運ぶために利用	拠点から水が運べない 給水バッグ 水の持ち帰りを利用
手が洗えない 100t級可搬式浄水装置「ORSistem™-100」 避難所への給水（飲料水相当）として、拠点給水支援に活用	洗濯が出来ない 循環型洗いスタンド「WOSH」 断水地域の避難所や病院の手洗器として利用	お風呂に入れない 簡易浄化装置＋洗濯機「SUSUGI Unit™」 洗濯用水として、拠点給水支援に活用	お風呂に入れない 水循環型シャワー「WOTA BOX」 断水地域の避難所で個室シャワーとして利用

図18-2 株主企業の物的拡充メニュー

災害や事故の発生時において、通報情報が確実に当社へ集約される連絡体制を構築し、受付、記録、連絡判断、貴市への報告、関係者への共有までの業務フローを明確化し、24時間365日、切れ目なく対応します。

防犯・防災マニュアルを定期的に見直し、迅速かつ確実な対応を実現

防犯マニュアルの整備

表19-1 防犯マニュアルで定める主な対象事象と対応事項

想定事象	初動対応	主な連絡先	留意事項
不審者侵入	安全確保、接近回避、状況確認	警察、貴市、社内責任者	単独対応を避ける
施設への不法立入り	現場確認、出入口確認、被害有無確認	警察、貴市、社内責任者	記録・写真保存
設備・資機材の盗難	被害確認、使用停止判断、周辺確認	警察、貴市、社内責任者	現場保存、証拠保全
破壊行為・いたずら	危険防止、影響範囲確認	警察、貴市、社内責任者	二次被害防止
情報機器の持出し紛失	利用停止、所在確認、影響確認	貴市、社内責任者	情報漏えい有無確認

防災マニュアルの整備

表19-2 防災マニュアルで定める主な対象事象と対応事項

想定事象	初動対応	主な連絡先	留意事項
地震	安全確認、被害状況把握、初動指示	貴市、社内責任者、協力会社	人命優先、二次災害防止
豪雨・浸水	現場確認、影響範囲確認、応急措置	貴市、社内責任者、協力会社	浸水拡大防止、優先対応箇所の判断
停電	影響設備確認、非常用電源確認、復旧手配	貴市、電力会社、社内責任者	重要設備の優先復旧
水質異常	異常確認、影響範囲確認、応急対応	貴市、社内責任者、関係機関	利用者影響の把握、情報共有
漏水・管渠破損	現場確認、被害範囲確認、応急措置	貴市、社内責任者、協力会社	周辺影響確認、応急復旧優先
道路陥没	安全確保、交通規制対応、現場確認	貴市、警察、社内責任者	第三者被害防止

ICSに基づく訓練により課題抽出と対応力向上を継続

訓練により常時ブラッシュアップされる計画

表19-3 防犯・防災訓練取組メニュー（案）

訓練種別	形式	主な想定	実施時期
上下一体合同訓練	机上+実動	複合大規模災害・BCP発動	年1回程度
停電対応訓練	実動	豪雨・浸水・停電	梅雨・台風時期
防犯対応訓練	机上	不審者侵入・盗難	適宜

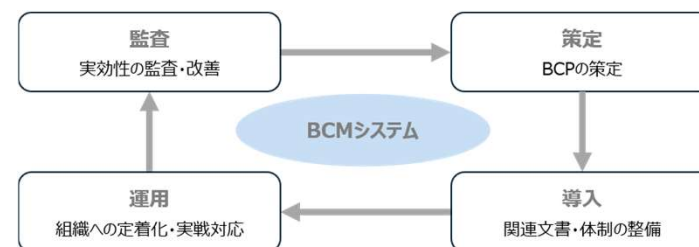


図19-1 BCMシステムの概要

迅速な公開対応により市民と行政の信頼関係を構築

基本方針

1. 積極的公開
2. 線引きの明示
3. 要求への迅速対応

本事業では改築業務の発注も担うため、発注プロセスの透明性確保を重視し、小諸市情報公開条例の趣旨及びあり方検討委員会提言を踏まえた対応を行います。

基本姿勢

独占的立場における透明性の確保として、自主的な情報公開により説明責任を果たす

貴市の監督権限を機能させる情報提供

貴市の監督権限を実効的に機能させるため、セルフモニタリング結果、業務報告書、事故・苦情対応記録その他必要資料を適時に提出するとともに、現地確認、立入調査、是正指示、第三者評価（事業評価）及び事業期間終了時の事後評価に適切に協力します。

これらに加え、対外公表を通じた透明性確保により、貴市の監督実効性を補完します。

適切な情報管理と公開を実施

情報の公開区分

公開情報	限定公開情報	非公開情報
事業運営の透明性を確保するため、積極的に公開 事業報告書、KPI実績、モニタリング結果、決算概要、自主事業実績、災害対応実績、改築業務の発注実績等	貴市、株主、監査等の関係者に対して必要な範囲で提供 詳細な経営情報、人員配置の詳細、内部監査結果等	一般には公開せず、法令又は契約上必要な場合を除き外部提供もしない 個人情報、発注前の予定価格等の調達情報、セキュリティ情報、第三者の知的財産等

図20-1 情報公開の区分整理

期待を超えて、その先へ

