

給水装置等関連業務

- 要求水準書 -

令和 8 年 6 月

大崎市上下水道部

目次

1.1	趣旨	1
1.2	適用	1
1.3	業務の履行	1
1.4	業務の一部再委託	2
1.5	貸与品	3
1.6	資料の保管	3
1.7	安全管理	3
1.8	業務管理	4
1.9	危機管理対応	4
1.10	関係法令遵守	4
1.11	報告書等の提出及び協議	5
1.12	施設及び機器類の点検・整備	5
1.13	機器の故障の対応及び簡易な修繕	5
1.14	要求水準の未達	6
1.15	業務の中断	6
2	業務の水準	6
2.1	業務の実施	6
2.2	業務の大要	6
表 1	受託水道業務技術管理者に適用される水道法の規定	7
2.3	その他の留意事項	15
2.4	業務実施要領の決定	16
2.5	業務体制	16
2.6	業務の水準	17
2.7	技術レベル向上の取組	18

2.8	車両の運行	18
2.9	守秘義務	19
2.10	個人情報の取扱い	19
2.12	組織的対応の義務化	19
2.12.2	対象となる行為の定義	20
2.12.3	具体的対策の実施	20
2.12.4	事案発生時の対応フロー	20
2.12.5	発注者との連携および免責	20
2.13	検査	20
2.14	業務の引継ぎ	21
2.15	雑則	21
2.16	疑義	21
表 2	業務処理件数	22
表 3	リスク分担表	23

1 総則

1.1 趣旨

大崎市水道事業包括業務(給水装置等関連業務)要求水準書(以下「本要求水準書」という。)は、発注者及び受注者が大崎市の給水装置等関連業務(以下「本業務」という。)を実施する上で、満たすべき本業務実施にかかる業務の水準を定めるものであり、受注者が具体的な実施方法などを提案する上での指針となるものである。

1.2 適用

1.2.1 受注者は、本業務の契約期間にわたって、本要求水準を遵守しなければならない。

1.2.2 受注者は、本要求水準書に定める事項を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができるものとする。

1.2.3 受注者が提出する提案については、発注者と受注者が協議を行った上で、その内容を本業務の履行に十分反映させるものとする。

1.3 業務の履行

1.3.1 受注者は、大崎市水道事業包括業務委託契約書(以下「契約書」という。)、本業務委託特記仕様書(以下「仕様書」という。)、本要求水準書、その他関係書類及び関係法令を遵守し、給水装置等に関する業務を、適正且つ円滑に実施し、安全・安心な水道水の供給を図るものとする。

1.3.2 受注者は、発注者が実施していた業務を包括的に受託することから、業務従事者に必要な資格者を配置し、適正に業務を遂行する体制を整えるものとする。

1.3.3 受注者は、本業務が長期に亘り継続するものであることから、受注者の持つ技術力を活かし、様々な取組みや工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るよう努めるものとする。

1.3.4 受注者は、本業務が水道水の供給という社会的使命を持つことを認識し、その役割を誠実に行うものとする。

1.3.5 大崎市水道料金収納等業務の委託を受けた者(以下「大崎水道お客様センター」という)と本業務は連携していることから、受注者は、常に大崎水道お客様センターと連絡を取り必要に応じて打合せを行い、本業務に支障ないよう履行しなければならない。

1.3.6 業務従事者の職種・職務分担等(業務従事者の資格を証明するものを含む)を記載した業務従事者選任届を届け出ること。また、異動若しくは変更のある場合も、同様とする。

1.3.7 総括責任者の選任

受注者は、前項により届け出た業務従事者の中から総括責任者を選任し、発注者に届けなければならない。また、総括責任者は受託水道業務技術管理者を兼ねることができる。

1.3.8 業務従事者の能力基準

1.3.6 により届け出た業務従事者は、職種別に次の資質を有するものとする。

- (1) 総括責任者は、本業務の責任者として水道技術管理者の資格を有し、業務従事者の指揮、監督、技術技能の向上、労働安全衛生の確保、勤怠管理を行なうとともに、事故防止に努める能力のある者。
- (2) 副総括は、総括責任者の補佐の任に当たる者で、かつ一部署の責任者としての的確な判断ができ、給水装置工事主任技術者の資格を有している者。
- (3) 検査員は、給水装置工事主任技術者の資格を有し、給水装置工事の技術的業務に従事する者。
- (4) 技術員は、給水装置工事主任技術者の資格を有し、給水装置工事の技術的業務に従事する者。
- (5) 事務員は、窓口・電話対応等の事務並びに技術員等の補助に従事する者。
- (6) 事務補助員は、事務の補助として従事する者。

1.3.9 発注者は、業務従事者について業務の履行上著しく不適格と認められる場合には、その理由を明示し、必要な措置を求めることができる。その場合、受注者は速やかに業務に支障のないよう必要な措置を取らなければならない。

1.3.10 事務所等の開設と自主管理

- (1) 受注者が本業務を遂行するにあたり、発注者は上下水道部施設の一部に事務所（給水装置等関連受付窓口）を確保し、発注者受注者間で別途締結される使用貸借契約書に従い、受注者に無償で使用させるものとする。なお、業務提案書により受注者が別に確保する場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、本件施設の一部を事務所（給水装置等関連受付窓口）として使用する場合、受注者の責任において使用箇所の維持管理を行わなければならない。
- (3) 事務所（給水装置等関連受付窓口）等の使用に伴う光熱水の費用は無償とするが、その使用にあたっては、節約に努めなければならない。
- (4) 窓口営業は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、受注者は営業時間外であっても必要な業務については柔軟に対応すること。
- (5) 受注者は、窓口営業において、上下水道部への来客者・代表電話等の対応をすると共に市民の信頼確保を常に念頭に置いて、地域住民と十分に協調を保ち、業務の円滑な進捗を期すること。

1.4 業務の一部再委託

1.4.1 本業務の実施にあたり、受注者は、書面により発注者の承認を受けた場合に限り、その業務の一部を他の者に再委託し、又は請け負わせることができる。ただし、受注者は業務の実施に当っては工程管理、業務実施確認等、その業務が完了するまで責任をもって監督するものとする。

1.4.2 本業務における下請負・資材調達は、大崎市内の企業を活用することを原則とする。

1.4.3 発注者は、再委託等を行うことにより、業務の確実な履行が見込めないと認めるときには承認しないことができる。また、業務の全部を再委託することはできないものとする。

1.5 貸与品

1.5.1 発注者は、受注者に業務に必要な関係書類、機器等は無償で貸与する。

- ① 料金系システム端末機
- ② 料金システムレーザープリンター
- ③ 事務机・椅子・ロッカー
- ④ 固定電話(0229-24-1111)
- ⑤ 施錠メーター設置場所のカギ
- ⑥ 上下水道部庁舎内の業務に必要な事務室・業務用車両の駐車場
- ⑦ 水道・下水道台帳システム端末機
- ⑧ 水道・下水道台帳システムレーザープリンター
- ⑨ 水道・下水道台帳スキャナ
- ⑩ 企業会計システム端末機
- ⑪ 企業会計システムレーザープリンター

1.5.2 業務遂行にあたり貸与品以外の必要とするものは、発注者と受注者が次のものを負担する。

(1) 発注者の負担

- ① 業務遂行にあたり、発注者と受注者が協議の上、必要と認めるもの。

(2) 受注者の負担

- ① 業務で使用する備品・消耗品
- ② 住宅地図
- ③ 漏水調査用機材
- ④ 専用電話・FAX
- ⑤ 水質検査等機器
- ⑥ 営業車両、燃料費及び維持管理費
- ⑦ 業務遂行にあたり必要な報告書等用紙
- ⑧ 量水器シール

1.5.3 受注者は、前項に掲げる以外のもので、業務遂行上必要と認められる場合は、発注者の許可を得て使用することができる。

1.5.4 受注者は、貸与品等について、台帳を作成して善良な管理を行い、発注者に報告しなければならない。また、火災防止、盗難防止に努め、その保管状況を常に掌握し、毀損・盗難・紛失等があった場合には、受注者が弁償しなければならない。

1.6 資料の保管

受注者は、貸与された資料、関係書類等について責任を持って保管するものとし、発注者の許可無くそれらを外部に持出し、又は提供してはならない。

1.7 安全管理

1.7.1 受注者は、常に善良なる管理者の責任をもって、業務を履行しなければならない。

- 1.7.2 受注者は、業務の実施にあたり、保安設備等の改善が必要と思われる場合は、発注者に速やかに報告しなければならない。
- 1.7.3 受注者は、労働安全衛生法等の関係法令により、業務に従事する職員（以下「業務従事者」という）の安全衛生管理に常に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、安全衛生上の障害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じ、速やかに発注者に連絡すること。
- 1.7.4 受注者は、本業務の実施にあたり関係法令を遵守し、安全管理に関する事項を定めると共に、安全教育を実施し、作業の安全確保を図らなければならない。
- 1.7.5 受注者は、業務従事者の労務管理に十分注意を払わなければならない。

1.8 業務管理

- 1.8.1 受注者は、業務内容を熟知し、業務内容に精通するとともに、業務の履行に当たって常に問題意識をもってこれに当り、創意工夫し業務に努めること。
- 1.8.2 受注者は、業務履行にあたり、発注者に対する市民の信頼確保を常に念頭に置いて、地域住民と十分に協調を保ち、業務の円滑な進捗を期すること。
- 1.8.3 受注者は、業務従事者に対して、業務遂行上必要な知識及び技術に関するマニュアル等を作成し、教育をしなければならない。

1.9 危機管理対応

- 1.9.1 受注者は、豪雨・台風・地震やその他の天災が生じた場合に備え、緊急連絡体制を整えるとともに、業務従事者を非常招集できる体制を確立し、常にこれに対処できるように準備をしておかななければならない。
- 1.9.2 受注者は、夜間休日等の業務時間外における緊急事態（突発漏水調査等）の発生に備え、常に緊急連絡網を準備し、これを発注者に報告しなければならない。
- 1.9.3 受注者は、緊急事態が発生した場合は、必要な初期対応を行ったのち速やかに緊急連絡表に基づき発注者に連絡しなければならない。
- 1.9.4 受注者は、緊急事態（突発漏水調査等）における初期対応の考え方について、発注者の危機対応マニュアル等を参考にして、発注者に提案を提出すること。
- 1.9.5 受注者の提案に基づき、発注者、受注者協議の上、詳細な危機管理対応を定めるものとする。

1.10 関係法令遵守

受注者は、業務履行に当たり、次に掲げる法規を遵守しなければならない。

- ① 労働基準法
- ② 労働安全衛生法
- ③ 職業安定法
- ④ 労働者災害補償保険法
- ⑤ 水道法
- ⑥ 下水道法

- ⑦ 浄化槽法
- ⑧ 個人情報保護に関する法律
- ⑨ 大崎市水道事業給水条例並びに関係法令規程
- ⑩ 大崎市下水道条例並びに関係法令規程
- ⑪ 大崎市農業集落排水事業条例並びに関係法令規程
- ⑫ 大崎市浄化槽整備事業条例並びに関係法令規程
- ⑬ その他この契約の履行に関する法律
- ⑭ 監督官庁からの指示命令等
- ⑮ 大崎市給水装置工事設計施工基準

1.11 報告書等の提出及び協議

受注者は、受注者が作成した業務の履行又は確認に必要な書類を常に整備し、必要な書類を、遅滞なく発注者に提出しなければならない。また、報告事項の中に問題がある場合は、その都度発注者に報告し、協議しなければならない。必要な書類は次のとおりとする。

- ① 給水関係受付書(修繕伝票)
- ② 苦情申出受付票
- ③ 給水装置工事施行申込受付日報及び月報
- ④ 給水装置工事竣工検査結果日報及び月報
- ⑤ 事前協議及び相談受付書
- ⑥ 止水栓修繕一覧表
- ⑦ 宅内漏水調査一覧表
- ⑧ 道路等占用一覧表
- ⑨ 図面交付集計表(給水・排水)
- ⑩ 水道・下水道システムデータ更新日報及び月報
- ⑪ 水道メーター定期交換業務の特記仕様書に示された報告書
- ⑫ 漏水修繕等管路管理業務の特記仕様書に示された報告書
- ⑬ 管路施設等漏水調査業務の特記仕様書に示された成果品
- ⑭ 排水設備関係受付及び竣工届確認書
- ⑮ その他業務上必要とする書類

1.12 施設及び機器類の点検・整備

受注者は、施設の性能を十分に発揮させるため、施設の状況を確認する点検を行うものとする。点検には、施設を目視により毎日点検を行う巡回点検、各種設備及び機器の状況を定められた周期で五感により行う日常点検がある。異常を認めるときは、発注者に報告するとともに必要な措置を講ずること。

1.13 機器の故障の対応及び簡易な修繕

受注者は、日常点検において不良箇所を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときには速やかに発注者に報告し、必要な初期対応を行うこと。

1.14 要求水準の未達

- 1.14.1 受注者の原因で本要求水準書に求める要件が満足できなくなった場合は、受注者は速やかに発注者に報告するものとする。
- 1.14.2 要求水準の未達が水道利用者に重大な影響を与えるような場合、発注者及び受注者は協力して、その改善に努めなければならない。
- 1.14.3 要求水準の未達に対する罰則は、十分な調査をもとに発注者と受注者が協議して決めることとする。

1.15 業務の中断

受注者は、やむを得ない事情により本業務を中断するときは、あらかじめその旨を発注者に連絡するとともに、発注者と協議して業務に支障を生じることのないように努めなければならない。

2 業務の水準

2.1 業務の実施

- 2.1.1 受注者は、本業務の実施体制等について、契約締結後速やかに発注者が定めた、調査職員と打合せを行い、契約書、本要求水準書、仕様書に基づき、業務履行計画書を作成して発注者の承諾を得なければならない。
- 2.1.2 受注者は、業務履行計画書に基づいた、年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書を作成して発注者の承認を得なければならない。
- 2.1.3 年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書に記載が必要な事項は発注者と受注者の協議によるものとする。
- 2.1.4 発注者は、承認した業務の実施体制であっても、本業務の遂行上必要があると認められるときは、文書で改善を申し入れることができるものとする。この場合において、受注者は誠意をもってこれに対応しなければならない。
- 2.1.5 発注者は、緊急を要すると判断した業務については、受注者に他の業務に優先して実施するよう指示することができるものとする。この場合、受注者は発注者の指示に従い対応するものとする。
- 2.1.6 受注者は、業務遂行上必要な知識、作業の安全確保及び技術の向上を図るため、教育、研修、事故・災害発生時に備えた訓練などを実施しなければならない。
- 2.1.7 受注者は、常に安全衛生管理に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、業務従事者全員に水道法に規定する健康診断を実施し、発注者に報告しなければならない。

2.2 業務の概要

本業務の概要は次のとおりである。

- (1) 水道技術管理業務
- (2) 給水装置工事受付・審査業務
- (3) 給水装置工事検査業務

- (4) 道路占用受付業務
- (5) 止水栓等修繕受付業務
- (6) 事前協議・相談・その他給水装置関連対応業務
- (7) 給水装置等図面交付業務(給水・排水)
- (8) 水道・下水道台帳システムデータ更新業務
- (9) 宅内漏水調査業務
- (10) メーター定期交換業務
- (11) 漏水修繕等管路管理業務(修繕管理・待機業務)
- (12) 管路施設等漏水調査業務
- (13) 排水設備工事受付・審査業務
- (14) 排水設備工事竣工確認業務
- (15) 下水道台帳等図面交付業務
- (16) 水洗化促進業務
- (17) (1)から(16)に関連する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務、並びに受注者が業務処理上において必要とする業務

2.2.1 水道技術管理業務

(1) 受託水道業務技術管理者としての業務

水道法第19条第2項及び水道法第24条の3第6項に規定する、水道事業における技術上の業務を委託された業務範囲において、法第13条第1項・第2項、法第17条、法第21条、法第22条、法第23条第1項、法第36条第2項並びに法第39条の規定(罰則を含む)を業務として責任を持って行わなければならない。

表1 受託水道業務技術管理者に適用される水道法の規定

条項	業務名
法第5条	水道施設の施設基準の適合性検査
法第13条第1項・第2項	給水開始前の届出及び検査
法第17条	給水装置の検査
法第21条	健康診断
法第22条	衛生上の措置
法第23条第1項	給水の緊急停止
法第36条第2項	改善の指示等(国土交通大臣の勧告)
法第39条	報告の徴収及び立入検査(罰則含む)

(2) 総括・副総括責任者としての業務

- ① 従事者の指揮、監督、技術技能の向上、労働安全衛生の確保、勤怠管理
- ② 各種計画書・報告書等の作成・提出
- ③ 外注委託を含む、業務全般の監督
- ④ 緊急時の従事者への指揮、発注者への連絡・報告

2.2.2 給水装置工事受付・審査業務

(1) 給水装置工事施行の受付業務

- ① 大崎市給水条例第5条及び第7条による給水装置の新設・改造・修繕又は撤去の工事(以下「給水装置工事施行」という。)申込みに関すること。
- ② 給水装置工事施行申込みに係る一連の業務のうち指定給水装置工事事業者(以下「指定事業者」という。)が行なう給水装置工事施行申込みから竣工までの、受付事務等を大崎市給水装置工事設計施工基準(以下「施工基準」という)に基づき指導受付を行う。
- ③ 審査、確認は施工基準に基づき、給水装置工事施行申込書の記載事項、設計図及び添付書類の照合・確認を行う。
- ④ 給水装置工事施行申込みに係わる協議・相談に応じる。
- ⑤ 受付後、条例に定める水道加入金、諸手数料の納入・確認を行い、書類を受理する。
- ⑥ 給水装置工事施行の検査した書類等を取りまとめ、給水装置工事施行受付台帳を作成する。また、取りまとめた書類の中の給水開始・休止届を大崎水道お客様センターへ送付し料金システムへ入力依頼をする。

(2) 給水装置工事施行の審査業務

- ① 設計審査は、施工基準により審査する。
- ② 法第5条の確認書(材料表)と申請時の設計図面とを照合する。
- ③ 事前協議があれば、協議書のとおり設計されているか確認する。
- ④ 業務実施日は発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行う。

2.2.3 給水装置工事検査業務

- (1) 給水装置の構造及び材質が法第16条の規定に基づく政令で定める基準に適合しているかどうかの検査を法第17条に基づき行うものとする。検査は、指定事業者が申込書により行う工事(新設・改造・修繕・撤去)の中間検査、竣工検査と臨時用工事の竣工検査を行う。
- (2) この業務は、給水装置工事検査要項(以下「検査要項」という。)及び施工基準に基づき検査業務を行うもので、「給水装置工事主任技術者」資格者を3名以上配置すること。検査要項、施工基準によりがたい場合は、発注者と協議するものとする。
- (3) 給水装置工事の竣工図書並びに工事写真等を基に配水管分岐から末端給水装置までの「検査」を行うもので、合格したものについては関係書類と併せて処理する。
- (4) 検査は、中間検査(一般用)、竣工検査(一般用、臨時用)とあり、現地での検査となる。検査に関しては検査要項に基づき行う。なお、不合格については改めて検査を行う。
- (5) 検査員は検査前に必要書類(検査願い、竣工図、材料表、工事写真等)が業者より提出されているか確認し、検査前日まで準備する。併せて、検査前に出庫伝票により必要なメーター個数を出庫し、検査にあたる。
- (6) 検査月日は事前に予約(窓口・電話での受付可)を受け付ける。
- (7) 竣工書類受理について必要事項の書類がすべて揃っていること及び記載内容の有無を審査・確認する。併せて、上記必要事項の受付台帳を作成し入力・整理等を行う。

(8) 業務実施日は発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行う。

2.2.4 道路占用受付業務

- (1) 道路法、関係条例等、施工基準に熟知し、指定事業者が施工する給水装置工事に伴う、市道・公共物・県道・国道・その他の給水管布設及び掘削の道路占用許可申請等から着工届及び竣工届までの受理を行う。また、指定事業者と協議及び相談の対応に当ること。
- (2) 受理した道路占用申請書類を審査し、土地を管理する国・県・市等の関係機関へ道路占用許可申請等から着工届及び竣工届までの代行をすること。また、申請する関係機関と協議及び連絡調整を行うこと。
- (3) 占用受付台帳を作成し、占用関係書類(占用申請書、着工届及び竣工届)総てが揃った時点で発注者に引き継ぐこと。
- (4) 給水装置工事申込みにかかる占用路線の「路線名」及び「舗装種別」等を路線認定図により確認し、記載漏れのないことを確認する。
- (5) 業務実施日は発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.5 止水栓等修繕受付業務

- (1) この業務は、指定事業者が行う既存住宅内での止水栓等の交換・新設並びに不明管等の修繕作業である。
- (2) 指定事業者からの修繕依頼は、受注者への事前報告を義務づけること。
- (3) 指定事業者より提出される修繕完成届書等の受付並びにその修繕内容を審査・積算をする。
- (4) 提出書類が事務処理に支障をきたすことのないよう、また、事務処理が滞ることがないように書類の審査確認を行ない、必要な場合は指定事業者を指導する。
- (5) 指定事業者からの修繕完成届書類一式を書類審査確認後に発注者へ同完成届書類一式を提出する。
- (6) 修繕の協議・相談で疑義が生じた場合は、発注者に速やかに協議し解決すること。
- (7) 業務実施日は発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.6 事前協議・相談・その他給水装置関連対応業務

- (1) 給水装置工事の事前協議に関する相談や申請受付、給水装置工事全般に関する相談、問い合わせに対応する。
- (2) 事前協議、相談・問い合わせへの対応は、関係法令及び施工基準に基づき給水装置工事にかかわること全般について行うこと。
- (3) 相談者が滞ることなく相談できる体制を取ること。
- (4) 受注者の給水装置工事申請受付・審査窓口、図面交付窓口との連携を密にし、工事申請での疑義が生じた場合は、相談に応じると共に速やかに解決すること。
- (5) 業務実施日は発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.7 給水装置図面交付業務

- (1) 配管図，給水装置工事竣工図，配水管竣工図（以下「竣工図」という。）の交付に伴う申請に対応する。
- (2) 水道・下水道台帳システムの取扱い説明を熟知し，交付を行うこと。
- (3) 申請者が滞ることなく申請，交付できる体制を取ること。
- (4) 給水装置工事施行申込み受付・審査業務や事前協議，相談業務との連携を密にし，工事申請での疑義が生じた場合は，相談に応じると共に速やかに解決すること。
- (5) 業務実施日は発注者の営業日とし，緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.8 水道・下水道台帳システムデータ更新業務

給水装置工事申込書・竣工図の関係データを取りまとめ，登録・変更等は，その都度データ更新作業を行い，常に最新のデータを保持するとともに，竣工図交付申請者等に提供できるようにすること。

2.2.9 宅内漏水調査業務

- (1) 漏水調査業務（凍結による漏水調査も含む）の業務内容は次のとおりとし，調査依頼内容を給水関係受付書（修理伝票）に記載し，速やかに現地調査を行い，調査終了後は調査の結果を速やかに発注者に報告をすること。
- (2) 受付（電話対応を含む）は，宅地内及び道路等の官地を含め漏水調査に関するすべての受付（大崎水道お客様センターの連絡を含む）とし，給水関係受付書（修理伝票）にその内容を記載すること。
- (3) 現地調査
 - ① メーターボックス内の漏水：継ぎ手のパッキン交換，増し締めを行うこと。
 - ② パイロット回転中の漏水：宅内等での音聴器等による調査を行うこと。
 - ③ 大量の漏水及び事故等による漏水：止水を行い現地において使用者に修繕等の説明をすること。使用者の求めに応じ指定店の紹介も行うこと。
 - ④ 凍結の調査及び漏水：現地において凍結の場所を調査し軽易な凍結は解氷方法の説明をすること。その他の凍結については業者の解氷となることの説明をし，使用者の求めに応じ指定店の紹介も行うこと。また，凍結漏水については，止水を行い修繕が必要な場合は使用者の求めに応じ指定店の紹介も行うこと。
 - ⑤ 水圧の調査：メーターを取り外す等の調査を行うこと。
 - ⑥ 水質に関する調査：水質異常個所の採水を行う。採水ビンの調達並びに水質検査依頼は，依頼書を作成し上水道施設課水質担当へ依頼すること。
 - ⑦ 調査の内容・水質検査の結果は，分かりやすく使用者に説明すること。また，修繕が必要な場合は，使用者の求めに応じ指定店の紹介も行うこと。
- (4) 報告は調査の結果を随時，給水関係受付書（修理伝票）により発注者に報告すること。受注者はあらかじめ定められた期日まで，日計・月計・年計等の集計表を作成し，提出すること。
- (5) 業務実施日は発注者の営業日とし，緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.10 水道メーター定期交換業務

- (1) 水道メーター定期交換(以下「定期交換」という。)の業務内容は別に定める「特記仕様書」のとおりとし、料金システムで抽出したメーター交換リストを基に定期交換業務を完了しなければならない。
- (2) 業務実施計画表に基づき、事前に(1週間前には)受注者がお願い文書を持参し、使用者に定期交換の意義・作業内容を説明し、協力をお願いし作業する。
- (3) 事前調査を行った際に、使用者が在宅している場合は止水栓を確認し、逆流防止機能を有しない経年止水栓(丙・乙)、無止水栓の場合は交換について使用者に十分な説明を行い、交換の協力を求めるものとする。また、使用者が不在の場合は、後日、お願い文書を持参し止水栓の確認及び交換の協力を依頼する。
- (4) 水道メーター調査時に鉛製給水管を確認した場合、使用者へポリエチレン管への取替えを説明し、単に同意を得るだけでなく、解消計画に基づき、更新工事の円滑な実施に向けた詳細な現地説明および連絡調整を行うこと。使用者不在の場合は、後日、同意書を持参するものとする。
- (5) メーター交換作業においては、安全管理に十分留意し既設構造物等に損害を与えないよう施工を行う。なお、既設構造物等が交換作業に支障を及ぼす場合には事前に使用者及び発注者に連絡を取り、説明を行った上で施工を行う。
- (6) メーター交換作業においては、メーター交換リスト表と旧メーターの番号・指針を確認した上で行うものとし、メーター交換リスト表と相違がある場合は、速やかに発注者と連絡を取り、指示を仰ぐものとする。
- (7) 新メーターを取り付ける際は、メーターボックス内が清潔であるかを確認し、清掃等を行った上で施工を行うものとする。また、メーターの取り付けに当たっては、水没した状態の施工は行わないこと。
- (8) 施工終了後は、メーターの向き・傾き・漏水がないかを確認すること。古いパッキンは必ず持ち帰り、従前の状態に復旧するものとする。なお、使用者が在宅の場合は、作業終了した事を伝え、水栓を開けていただき、水量・水圧・濁り等を確認していただく。不在の場合は、外の不凍栓で受注者が確認するものとする。
- (9) 使用者が在宅の場合は、メーター交換作業報告に記載し新旧メーターの番号・指針を使用者と確認する。不在の場合は、メーター交換作業報告に記載し置いてくる。また、現場にてメーター交換リスト表に必要事項を記載するものとする。

2.2.11 漏水修繕等管路管理業務

- (1) 漏水修繕等管路管理の業務内容は、発注者の指示に基づき別紙に定める「特記仕様書」のとおりとし、大崎市の給水区域内で発生する送配給水管の漏水等の事故に対し、速やかに調査及び修繕対応を行わなければならない。また、対応後は速やかに結果を発注者に報告しなければならない。
- (2) 漏水修繕等待機業務
 - ① 土曜、日曜、祝祭日及び平日夜間の待機は1日単位とする。
 - ② 使用者及び市民等から連絡があった時、速やかに出動できるように待機しなければならない。

(3) 漏水修繕等管理業務

- ① 漏水・濁り(白濁)・水が出ないなどの通報があった場合、速やか(1時間程度)に調査を行い修繕等の必要性を確認し、発注者に連絡し指示に従うものとする。
- ② 修繕等の行為が必要とする時は、受注者の責任に於いて、迅速かつ確実に業者の手配を行うこと。
- ③ 給水管等の漏水修繕については、受注者が立合いをすると共に現場の管理を行うものとし、発注者にその旨を報告すること。
- ④ 送・配水管等の大規模漏水については、発注者の指示に従うものとする。
- ⑤ 調査により軽微なものと判断される場合については、翌日に対応するものとし、その旨を通報者及び近隣住民に説明し、発注者へ報告をするものとする。
- ⑥ 漏水にあっては安全管理のため、状況に応じて次の応急処置を行うものとする。
 - ア バリケード、標識等の設置をし、交通上支障のない処置をとること。
 - イ 路上で漏水量が多い場合は、土のうを設置する等排水先を確保すること。
 - ウ 現場状況を写真で管理すること。
- ⑦ 当日対応できなかった漏水等箇所については、排水、凍結防止等の安全管理を十分に行い事故等の発生を防止すること。また、巡回も行うこと。
- ⑧ 調査及び管理等の対応を行った場合は、速やかに報告書を作成し発注者に提出するものとする。

(4) 漏水修繕等工事業務

- ① 受注者は、工事完了後1件ごとに漏水修繕等概要(作業報告と施工写真)と共に、別に定める漏水修繕単価表および資材単価表により、報告書を発注者に提出をする。発注者は、別に定められた修繕単価表により工事費の精査を行い、月末に当月分を集計する。集計された後に受注者は、漏水修繕工事完了報告書と共に発注者に請求するものとする。
- ② 受注者は、次に掲げる工事を行うものとする。
 - ア 送・配・給水管等の漏水修繕工事
 - イ 維持管理に必要な工事
- ③ 受注者は、次に掲げる事項に留意し工事を行うものとする。
 - ア 受注者は、水道使用者や第三者から苦情のないよう施工すること。
 - イ 工事にあたり工事中の標識を明確にし、交通上支障のないよう務めること。
 - ウ 工事施工にあたっては、施工者の安全を確保することに努め、工事施工前に施工内容を把握し事故防止に努めるとともに、国土交通省による「建設工事公衆災害防止対策要綱土木工事編」に定められている土留め等の安全施設を施したうえ、施工を行うものとする。

なお、安全を確保するため掘削深が1.5m未満であった場合も、崩壊の恐れがある地盤に於いては、土留め等の措置を講ずるものとする。
 - エ 工事施工により、第三者に損害を与えた場合には、受注者において一切の責任を負うものとし、発注者に迷惑をかけないこととする。
 - オ 交通規制を伴う場合は所轄警察署に対して、道路使用許可申請を行うこと。

2.2.12 管路施設等漏水調査業務

- (1) 管路施設等漏水調査の業務内容は、発注者の指示に基づき別紙に定める「特記仕様書」のとおりとし、有収率向上や二次災害防止のため、AI診断や有収率分析に基づく重点地域への「計画的漏水調査」を行わなければならない。また、漏水事故等の発生時には速やかに「機動的漏水調査」を実施し、対応後は結果を発注者に報告しなければならない。
- (2) 業務管理・コンプライアンス体制
 - ① 本業務で取り扱う情報の機密性を認識し、ISO27001等の認証基準に基づく情報管理体制を構築するとともに、業務上知り得た情報の漏洩、目的外使用を固く禁ずる。また、個人情報管理責任者を配置し、提供データは適切に返還又は破棄しなければならない。
 - ② ISO9001に基づき業務を遂行し、調査に必要な資機材の校正・点検を適切に行うこと。
 - ③ 業務の履行にあたり、必要な実務経験と資格(技術士、給水装置工事主任技術者、酸素欠乏危険作業主任者等)を有する管理技術者、照査技術者及び調査技術者を適切に配置し、発注者に届け出ること。
 - ④ 調査従事者は身分証明書を常時携帯し、私有地等への立入りにあたっては、あらかじめ関係者の承諾を得なければならない。
 - ⑤ 調査車両は宮城県内ナンバーを使用し、苦情防止及び機動性の確保に努めること。
- (3) 分析・計画業務
 - ① 契約締結後30日以内に、有収率の分析、調査方針、実施工程、安全対策等を含む「業務計画書」を作成し、提出しなければならない。
 - ② 発注者が提供する各種データを用い、AIを活用した管路施設の劣化診断及び配水系統別の有収率分析を実施し、効率的な5ヵ年程度の調査年次計画や重点地区の選定を行うこと。
- (4) 現場調査業務
 - ① 現場下見を踏まえ、超音波流量計やクラウド型監視装置等を用いた「流量調査」を実施すること。ピット内作業を伴う場合は、酸素濃度の測定等、安全確認を徹底しなければならない。
 - ② AI解析による漏水確率上位箇所を主対象として、「戸別音聴調査」及び「路面音聴調査」を実施し、漏水疑似音を捕捉すること。
 - ③ 必要に応じ、指定消火栓を用いた「水圧・音圧同時測定」や、ログ型センサーによる「多点相関調査」、機器を用いた「漏水確認調査」を実施し、漏水箇所を確定すること。
 - ④ 発注者が管理する水管橋について、漏水や損傷等の目視点検を実施し、異常発見時は速やかに報告すること。
 - ⑤ 突発的な「緊急漏水調査」の要請があった場合は、昼夜・休日を問わず、原則として要請から1時間以内に現場対応を行わなければならない。

(5) 成果品の提出等

- ① 作業週報、週間工程表及び漏水箇所発見時の「漏水調査票」等は、遅滞なく発注者に提出すること。
- ② 業務完了後速やかに、地域別調査結果、AI管路劣化診断結果、有収率向上予測、及び次年度以降の有収率向上策(流量ピット設置等)の具体的な提案を含む成果品を2部提出し、発注者の検査を受けなければならない。
なお、本業務を通じて収集・分析されたデータ(AIの学習用データを含む)の所有権は発注者に帰属し、委託終了後は適切に引き継ぐこと。
- ③ 疑義が生じた場合は、発注者と速やかに協議し、その指示に従うものとする。

2.2.13 排水設備工事受付・審査業務

(1) 排水設備施工の受付・審査業務

- ① 大崎市下水道条例等による排水設備の確認・変更・竣工の申請申し込みに関すること。(公共下水道・農業集落排水事業・浄化槽整備事業等を対象とする)
- ② 排水設備工事等に係る一連の業務のうち、大崎市排水設備工事指定工事店(以下「指定店」という。)が行う排水設備工事等確認申請から竣工までの、受付事務等を大崎市下水道施行規程(以下「施行規程」という。)及び大崎市排水設備設計と施工の手引きに基づき、指導受付を行う。排水設備各種申請書の記載事項、設計図及び添付書類の照合・確認を行う。
- ③ 排水設備工事に関する協議及び相談に応じる。
- ④ 申請から竣工までの書類を取りまとめ、排水設備申請台帳への入力を行う。

(2) 下水道関連等窓口対応業務

- ① 下水道等全般に関する窓口・電話等による問い合わせに対応する。
- ② 配管図、排水設備工事竣工図等交付に伴う申請に対応する。
- ③ 下水道等排水区域に関する問い合わせの調査を行い回答する。

(3) 水道・下水道台帳システム用データ作成業務

- ① 排水設備竣工書類等のスキャニングを行いシステム用のデータの作成を行う。
- ② 入力データの台帳の作成を行う。

(4) 排水設備等の技術的相談対応

- ① 各種法令等に基づく指導を行う。
- ② 施工等に関する技術的な相談に応じる。
- ③ 施工等に関する技術的な指導を行う。

2.2.14 排水設備工事竣工確認業務

(1) 準備

- ① 排水設備等新設等竣工届出書の確認を行う。
- ② 現地確認業務の日時調整を行う。

(2) 現地確認業務

- ① 現地と竣工図の照合確認(各汚水ますの位置等)を行う。
- ② 流水により、汚水ますから排水管内の水の流れを確認する。
- ③ ミラー等を使用し、管内状況の確認を行う。

- ④ 各汚水ます間の延長検測を行う。
- ⑤ 各汚水ますの管底高検測を行う。
- ⑥ 浄化槽の設置確認を行う。

(3) 竣工確認業務終了の報告

(4) 使用開始届出書の確認

2.2.15 下水道台帳等図面交付業務

(1) 下水道配管図, 排水設備工事竣工図, 下水道台帳平面図等(以下「竣工図等」という。)の交付に伴う申請に対応する。

(2) 水道・下水道台帳システムの取扱い説明を熟知し, 交付を行うこと。

(3) 申請者が滞ることなく申請, 交付できる体制を取ること。

(4) 排水設備計画確認申請等受付・審査業務や事前協議, 相談業務との連携を密にし, 工事申請での疑義が生じた場合は, 相談に応じると共に速やかに解決すること。

(5) 業務実施日は発注者の営業日とし, 緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行うこと。

2.2.16 水洗化普及促進業務

(1) 訪問準備

① 訪問範囲の地図等の作成を行う。

② 訪問時に使用するパンフレット等の準備・作成を行う。

(2) 訪問

① 水洗化促進に関する説明を行う。

② 水洗化への支障(課題や理由)の聞き取りを行う。

③ 水洗化等に伴う市民からの相談に対応する。

(3) 報告

① 訪問結果の報告書を作成し, 市へ提出する。

2.3 その他の留意事項

2.3.1 現地へ持参する諸帳簿は, 紛失や汚れに十分注意し, 万全の対策を講じること。

2.3.2 メーターの保管や, 運搬及び取り付け・取り外し等は慎重に行うこと。又, 開始・休止メーターは貯蔵品出入庫一覧表(管財経理担当様式)により使用報告を行うこと。

2.3.3 本業務において, メーターに逆取り付け・破損・異物混入による不回転・紛失が発生した場合は, その損害額を賠償しなければならない。

2.3.4 アパート等のメーターボックスの蓋の裏等に部屋番号の表示がない場合は, 油性のマジックインキで部屋番号等を記載すること。

2.3.5 本業務終了後の片付けは, 周辺住民又は使用者の苦情を後日に残さないよう, 十分配慮すること。

2.3.6 本業務にあたり, 労働安全に留意し, 車両の走行は交通ルールを守り, 事故を起こさない, 遭わないように十分注意すること。

2.3.7 使用者等から問い合わせや苦情等があった場合, 業務従事者に確認する場合もあるため, 常時連絡体制を確立しておくこと。

2.3.8 上下水道部来客者への案内・対応は、誠意をもって行うこと。

2.3.9 業務従事者に安全かつ清潔な統一した服装をさせ、胸に名札を着用させるとともに、対応については、市民や部外者から指摘を受けないようにしなければならない。

2.4 業務実施要領の決定

2.4.1 受注者は 2.2.1～2.2.14 の各業務を実施する上で留意すべき点、効率的・効果的業務方法などについて業務履行計画書に示し、提出すること。

2.4.2 受注者が提示した業務履行計画書に基づき、発注者、受注者協議して詳細な業務実施計画書(年・月)を定めるものとする。

2.5 業務体制

受注者の業務体制は次のとおりとする。

2.5.1 水道技術管理業務

(1) 発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行う。

(2) 本業務の総括責任者及び副総括責任者を配置すること。

2.5.2 本業務 2.2.2～2.2.14 の各業務

(1) 発注者の営業日とし、緊急やむを得ない場合は営業日以外も業務を行う。

(2) 本業務を履行する上で適正かつ必要な人員を配置すること。ただし、他の方法を採用することで、これらの業務が十分に行えると認められ、かつ、発注者が承認した場合に限り、当該他の方法による業務体制をとれるものとする。

2.5.3 メーター定期交換業務

(1) この業務は各年度の交換該当個数を毎年 6 月～11 月までを作業期間とし、やむを得ない場合は各年度末までに業務を行う。

(2) 業務を履行する上で適正かつ必要な人員を配置すること。

2.5.4 漏水修繕等管路管理業務

(1) 本業務は通年(24 時間 365 日)の待機体制とし、必要に応じて迅速に対応すること

(2) 業務履行にあたっては適正かつ十分な人員を配置し、緊急修繕時に速やかに出勤・対応できる施工業者の体制をあらかじめ確保すること。

2.5.5 緊急時対応体制

受託水道業務技術管理者および総括責任者は、緊急時において迅速な指揮命令および発注者への連絡が行える体制を構築すること。ただし、遠方への外出等により対応が困難な場合は、あらかじめ代理の者を定め、発注者へ通知し承諾を得た上で緊急時の対応にあたらせること。

2.5.6 業務履行計画書の提出

受注者は、2.2.1 から 2.2.14 に定める各業務に関する業務遂行体制、責任分担、配置人員等について、業務実施の基本方針および具体的な手法を取りまとめ、「業務履行計画書」として発注者に提出すること。

2.5.7 就業時間等の設定

受注者の従業員の休憩時間、休息時間、週休日等の就業条件については、発注者の職員の勤務時間および休暇等に関する条例を参考に、労働関係法令を遵守して適切に定めること。

2.6 業務の水準

発注者は、本業務を履行する上で、受注者が最低限満たすべき要件を次のとおり定める。なお、その具体的な手法については、受注者が提案の中で示し、発注者との協議を行った上で、その提案を業務履行計画書に反映させて、発注者に提出すること。

2.6.1 業務の基本的水準

受注者は、民間事業者としてのノウハウを最大限に活用し、主体的かつ継続的に業務品質の向上を図る体制で臨むこと。また、水道事業の公益性を深く認識し、給水使用者および地域住民等に対し常に適切な配慮を行うこと。

2.6.2 その他関連業務

(1) 緊急時の対応

受注者は、漏水等により重大な事故を引き起こす危険性があると判断した場合、臨機応変に安全確保等の緊急措置を講じ、直ちに発注者へ報告すること。

(2) 緊急時対応マニュアルの作成と訓練の実施

受注者は、緊急時に発注者と連携し、給水使用者や地域住民への影響を最小限に抑え安定給水を継続できるよう「緊急時対応マニュアル」を作成すること。また、業務従事者に対し、迅速な対応を可能とするための実践的な訓練を定期的実施すること。

(3) 文書の管理

受注者は、業務上必要となる完成図書およびその他の文書について、毀損や滅失が生じないように適正に保管すること。文書の取り扱いは発注者の定める文書管理および個人情報保護に関する規定等に準拠し、発注者の指示に従い必要な修正、追録、廃棄を行うこと。

2.6.3 施設の維持管理

受注者は、施設等の機能保全に努めるとともに、常に整理整頓を心掛け、清潔な環境を維持すること。

2.6.4 通信設備および物品の調達・管理

(1) 電話回線等、本業務の履行に必要な通信環境の調達および管理は受注者の負担と責任において行うこと。

(2) 消耗品類の調達および管理は受注者が行い、水道施設等の維持管理業務に支障をきたさないよう適正な在庫管理に努めること。

2.6.5 その他

(1) 法令の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令の趣旨を深く理解し、これを厳守すること。

(2) 施設の使用

業務実施のために発注者から貸与される事務室等の施設については、善良なる管理者の注意義務をもって適切に使用・管理し、その機能を良好に保つこと。

(3) 備品の使用

本業務に使用する備品や計測機器類は、定期的な校正および点検整備を確実にを行い、使用時に支障が生じないよう精度と機能を良好に維持すること。

(4) 損害賠償責任

受注者の責めに帰すべき事由(各種届出の提出漏れや業務の履行遅滞等を含む)により、発注者または第三者に損害を与えた場合は、そのすべての損害(事後対応に要した発注者職員の時間外勤務費用等を含む)を賠償する責任を負うこと。

(5) 保険の加入

受注者は、契約期間中、自己の負担において第三者を対象とした水道賠償責任保険等の必要な保険に加入すること。すべての保険は業務開始日前に契約を完了し、保険証券の写しを発注者に提出すること。

(6) リスク管理方針

対象施設の管理者としての最終的な責任は発注者にあるが、本委託事業の範囲内における施設の維持管理および運営上の責任は、原則として受注者が負うものとする。ただし、発注者が責任を負うべき合理的な理由がある事項については、別途協議の上決定する。具体的なリスク分担の所在については「表 3: リスク分担表」によるものとし、詳細は契約書において定める。

2.7 技術レベル向上の取組

(1) 受注者は、本業務を通じて常に自らの技術レベルの向上に努めること。

(2) 業務遂行に必要な各種作業マニュアルを受注者の責任において作成し、発注者の承認を得て適切に運用すること。また、マニュアルは現状に合わせて適宜見直しを行うこと。

(3) 業務従事者の技術伝承、技術研修の実施、および資格取得を積極的に推進すること。また、本業務の履行を通じて蓄積された運用ノウハウについては文書化し、定期的に発注者へ報告・共有すること。

2.8 車両の運行

(1) 受注者が場外作業等で車両を使用する場合は、受注者が所有(またはリース等)する車両を使用し、受注者の従業員が運転を行うこと。

(2) 業務に使用する車両には、発注者の承認を得た上で、水道業務に従事していることが外部から明確に識別できる表示(マグネットシート等)を施すこと。

(3) 責任分解点および指揮命令システムの明確化のため、発注者の職員と受注者の従業員が同一の車両に同乗することは原則として禁止する。

(4) 受注者の車両運行に伴う交通事故等については、受注者が一切の責任を負うものとする。

2.9 守秘義務

- (1) 受注者は、業務上知り得た発注者の施設情報、システム情報、およびその他の機密情報を本業務以外の目的で使用し、または第三者に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、発注者の承諾を得て管理している書類や電子データを、発注者の許可なく外部へ持ち出し、または第三者に閲覧、複写、譲渡等をしてはならない。

2.10 個人情報の取扱い

- (1) 発注者および受注者は、本業務の履行にあたり「個人情報取扱特記仕様書」を厳守し、個人情報保護のために必要なあらゆる安全管理措置を講じること。
- (2) 料金収納情報等の個人のプライバシーに深く関わる事項については、これを絶対に外部へ漏洩してはならない。この義務は契約満了後または契約解除後においても同様に存続する。
- (3) 双方が業務上明確に指示または許可した場合を除き、収納情報等を含む個人情報をみだりに複写または複製してはならない。

2.11 暴力団等の排除

- (1) 契約期間中に、受注者が「大崎市入札契約暴力団排除措置規則(平成25年6月1日施行。以下「排除規則」という。)」の措置要件に該当すると認められた場合、発注者は直ちに本契約を解除することができる。
- (2) 発注者から指名停止措置または資格制限措置を受けている者に対し、本業務の全部または一部を下請負等させてはならない。また、下請負人等が排除規則の措置要件に該当すると認められた場合、発注者は当該下請契約等の解除を受注者に求めることができる。
- (3) 業務の履行にあたり、暴力団員または暴力団関係者(以下「暴力団員等」という。)から不当介入(要求や妨害)を受けた場合は、速やかに警察へ通報し捜査に協力するとともに、発注者へ報告すること。下請負人等が同様の不当介入を受けた場合も、受注者は速やかに同等の措置を講じるよう指導すること。なお、適切な通報および報告が行われた結果、履行遅滞等が生じると認められる場合は、必要に応じて発注者と協議の上、工程の調整や履行期間の延長等の措置を講じるものとする。

2.12 組織的対応の義務化

受注者は、業務に従事する者(以下「従事者」という。)をカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)から保護するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 組織的対応の徹底: 個人の忍耐や対応に依存せず、組織として毅然とした対応を行う体制を構築すること。
- (2) 安全配慮義務の履行: カスハラにより従事者の就業環境が損なわれることがないよう、必要な予防策および事後対策を講じること。

2.12.2 対象となる行為の定義

本業務におけるカスハラとは、市民等からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従事者の就業環境が阻害されるものをいう。具体的には以下の行為を含む。

- (1) 身体的・精神的な攻撃：暴行，傷害，脅迫，大声，罵声，侮辱，ひどい暴言。
- (2) 過剰または不当な要求：土下座の強制，執拗な謝罪要求，正当な理由のない返金・賠償要求，営業時間外の対応強制。
- (3) 執拗な言動：長時間の拘束（電話・対面），同じ苦情の繰り返しの電話，担当者の執拗な追い回し。
- (4) その他：許可のない撮影・録音，SNS等への投稿，セクシュアルハラスメント。

2.12.3 具体的対策の実施

受注者は、以下のハード・ソフト両面での対策を実施すること。

- (1) マニュアルの策定・運用：受注者は「カスタマーハラスメント対応手順書」を作成し、発注者の承認を得ること。
- (2) 記録の確保：窓口および現場対応において、カスハラのある場合は、音声録音、写真撮影、動画撮影等の記録を行うこと。また、現場対応時に装着するウェアラブルカメラ等の導入について積極的に検討すること。
- (3) 複数人対応の原則：悪質な事案が予想される現場訪問や窓口対応については、必ず複数人で対応にあたること。

2.12.4 事案発生時の対応フロー

- (1) 警告と打ち切り：従事者は、カスハラ行為が行われた場合、直ちに中止を求め、改善されない場合は対応を打ち切ることができるものとする。
- (2) 報告：受注者は事案発生後、速やかに発注者へ報告し、「事案報告書」を提出すること。
- (3) 警察等との連携：暴行，脅迫，不退去等の犯罪行為が認められる場合は、受注者の判断により直ちに警察に通報し、その後発注者へ報告すること。

2.12.5 発注者との連携および免責

- (1) 共同対応：重大なカスハラ事案については、発注者と受注者が協議の上、共同で文書による警告や法的措置等の対応を検討するものとする。
- (4) 履行遅滞の免責：カスハラ対応（警察への同行，現場の中断等）により、一時的に業務の履行に遅滞が生じた場合、受注者が適切に対応したと認められるときは、発注者はこれを履行遅滞として責めないものとする。

2.13 検査

発注者は必要に応じて、受注者の業務状況，帳簿，関係書類等の提出を求め、検査を実施することができる。受注者はこの請求があった場合、速やかにこれに応じなければならない。

2.14 業務の引継ぎ

委託期間満了等により次期受託者へ業務を引き継ぐ場合、受注者は自身の責任と費用負担において、発注者の指示に従い、後任者が円滑に業務を開始できるよう十分な実務指導およびデータ等の引き継ぎを行わなければならない。

2.15 雑則

- (1) 本要求水準書および契約書等の関係書類に明記されていない事項、または発注者から直接指示されていない事項であっても、本業務を円滑かつ適正に遂行する上で社会通念上当然に必要とされる付帯業務については、受注者の責任において実施すること。
- (2) 受注者は、公的事業を代行しているという自覚を持ち、市民からの信頼確保を常に念頭に置いて業務を遂行すること。

2.16 疑義

本要求水準書に定めのない事項について対応が必要となった場合、または解釈に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が誠意をもって協議の上、これを決定するものとする。

表 2 業務処理件数

(参考:R2~R6 年度平均値)

業 務 名	件 数
給水装置工事受付・審査業務	1,090 件
給水装置工事検査業務	1,150 件
道路占用受付業務(国・県 市道)	216 件
止水栓等修繕受付業務	162 件
給水装置等図面交付業務	2,684 件
漏水修繕等管路管理業務	655 件
メーター定期交換業務	交換予定個数(令和8年2月抽出)
	R9 5,107 個
	R10 6,952 個
	R11 9,737 個
	R12 6,627 個
	R13 5,761 個
合計 34,184 個	
漏水修繕等管路管理業務 (上水道施設課対応分)	153 件

排水設備業務

(参考:R4~R6 年度平均値)

排水設備等受付・事前協議・相談・ その他対応業務	522件
排除汚水量測定機器定期交換業務	交換予定個数(令和8年2月抽出)
	R9 51 個
	R10 78 個
	R11 76 個
	R12 14 個
	R13 32 個
合計 251 個	
排水設備工事竣工確認業務	540 件
下水道台帳等図面交付業務	1,832 件

表 3 リスク分担表

リスクの種類	リスクの内容	リスク負担者	
		発注者	受注者
契約説明責任リスク	発注者から説明された募集要項や業務委託要求水準書の誤りや条件の変更があった場合	○	
制度・法令リスク	委託業務に直接関係する新たな法整備あるいは規制強化により業務の履行が不可能になった場合、又はそれを回避するためのコスト増を招くようになった場合	○	
	関係機関の行政指導等により業務の中断、停止あるいはこれに伴うコスト増を招くようになった場合	○	
	受注者の責により関係機関の行政指導等により業務の中断、停止あるいはこれに伴うコスト増を招くようになった場合		○
	消費税などの税制の変更に伴うコスト増を招くようになった場合	○	
政治リスク	業務の履行に対して議会承認が得られず、業務の履行及び継続が困難な場合	○	
	発注者の政策変更や財政破綻等により事業内容の変更・中断に至り業務の履行が困難となった場合	○	
住民・法人対策リスク	住民の反対運動や業務の履行に支障のある反対運動が起こった場合	○	
	受注者の責により住民の反対運動や業務の履行に支障のある反対運動が起こった場合		○
経済変動リスク	インフレ・デフレによる人件費・物件費の変動、高騰により業務の履行が困難となる場合	○	
契約リスク	発注者の責により、受注者が契約を締結できない、又は契約手続きに時間を要する場合	○	
	受注者の責により、発注者が契約を締結できない、又は契約手続きに時間を要する場合		○
契約不履行リスク	契約に規定された供給及び支給等の発注者の義務が履行されない場合	○	
	受注者の責により、契約に規定された供給及び支給等の義務が履行されない場合		○

リスクの種類	リスクの内容	リスク負担者	
		発注者	受注者
需要予測リスク	発注者の指示に基づく修繕における施工不良など、受注者の責によりコスト増が生じた場合		○
	受注者の責により業務内容や用途変更等が生じ、そのことに起因するコスト増が生じた場合		○
施設損傷リスク	受注者による施設の不適切な改築，更新，改良，修繕により，施設・設備機能の低下及び損傷が生じた場合		○
第三者賠償リスク	発注者の責により生じた事故等に伴って第三者損害賠償が生じた場合	○	
	受注者の責により生じた事故等に伴って第三者損害賠償が生じた場合		○
事故発生リスク	人身事故が発生した場合	○	○
財務・事業中止リスク	発注者の支払遅延，不払等	○	
	受注者の倒産等		○
	発注者の責により事業を中止する場合	○	
	受注者の責により事業を中止する場合		○