

福知山市上水道事業等包括的民間委託業務

要求水準書

平成30年9月14日

福知山市上下水道部

目次

第1章	業務概要	1
1. 1	業務の目的	1
1. 2	用語の定義	1
1. 3	契約期間	2
1. 4	業務の範囲	2
1. 5	業務の履行	2
1. 5. 1	一般事項	2
1. 5. 2	業務管理	3
1. 5. 3	業務実施体制	3
1. 5. 4	人材育成及び研修の履行	5
1. 5. 5	業務の一部再委託	5
1. 5. 6	危機管理対応	6
1. 5. 7	関係法令遵守	6
1. 5. 8	業務開始及び引継ぎ	7
1. 5. 9	提出書類	8
1. 5. 10	業務履行計画書	9
1. 5. 11	業務実施報告書	10
1. 5. 12	その他留意事項	10
第2章	前提条件	12
2. 1	本業務の対象施設及び主たる業務場所	12
2. 2	受注者が使用できる既存施設	12
2. 3	受注者が使用できる備品	12
第3章	業務要求水準	13
3. 1	維持管理業務	13
3. 1. 1	水道施設運転管理等業務	13
3. 1. 1. 1	浄水場等運転管理業務	13
3. 1. 1. 2	水質検査業務	14
3. 1. 1. 3	施設見学等対応業務	14
3. 1. 2	施設保全管理業務	14
3. 1. 2. 1	保守管理業務	14
3. 1. 2. 2	計画外修繕業務及び予防保全への対処	17
3. 1. 2. 3	修繕計画作成支援業務	18
3. 1. 2. 4	水道施設の変更又は改良等に係る支援業務	19
3. 1. 2. 5	施設維持管理業務	19
3. 1. 2. 6	有収率向上に関する業務	19
3. 1. 3	ユーティリティ管理業務	20
3. 1. 3. 1	薬品類調達在庫管理業務	20
3. 1. 3. 2	消耗品等調達在庫管理業務	20

3. 1. 3. 3	光熱水、動力、電力及び専用線管理業務	20
3. 1. 4	危機管理業務	21
3. 1. 4. 1	危機管理対応マニュアルに係る業務	21
3. 1. 4. 2	危機管理対応業務	21
3. 1. 5	その他業務	22
3. 1. 5. 1	除草及び植木剪定業務	22
3. 1. 5. 2	濁水対応業務	22
3. 1. 5. 3	水安全計画の検証業務	22
3. 1. 5. 4	申請書類等作成支援業務	23
3. 2	営業業務	23
3. 2. 1	上下水道窓口業務	23
3. 2. 1. 1	問合せ等対応業務	23
3. 2. 1. 2	窓口受付・収納業務	24
3. 2. 1. 3	顧客管理業務	24
3. 2. 1. 4	開閉栓届出対応業務	25
3. 2. 1. 5	配管等状況確認業務	25
3. 2. 1. 6	給水装置関連業務	25
3. 2. 1. 7	下水道排水設備関連業務	28
3. 2. 1. 8	改善指導	29
3. 2. 1. 9	水道メーター関連業務	29
3. 2. 2	検針業務	31
3. 2. 2. 1	水道メーター検針業務	31
3. 2. 2. 2	台帳管理業務	32
3. 2. 2. 3	検針データ管理業務	32
3. 2. 3	料金関連業務	33
3. 2. 3. 1	料金収納業務	33
3. 2. 3. 2	料金請求・還付業務	34
3. 2. 3. 3	口座振替業務	35
3. 2. 3. 4	開閉栓及び精算業務	35
3. 2. 3. 5	漏水減免に関する業務	36
3. 2. 4	滞納整理業務	36
3. 2. 4. 1	督促状送付業務	36
3. 2. 4. 2	個別徴収業務	36
3. 2. 4. 3	滞納者管理業務	37
3. 2. 4. 4	給水停止に関する業務	37
3. 2. 5	電子計算システム構築及び管理、検査機器管理業務	37
3. 2. 5. 1	上下水道料金システム	37
3. 2. 6	周知・広報業務	39
3. 2. 6. 1	需要家への周知・広報業務	39
3. 2. 6. 2	水道週間及び下水道の日における啓発活動	39

3. 3	管理業務.....	39
3. 3. 1	総務関連業務	39
3. 3. 1. 1	庁舎管理業務	39
3. 4	経営及び計画業務	43
3. 4. 1	中期事業計画点検業務	43
3. 4. 2	施設情報運用計画作成業務	44
3. 4. 3	施設台帳更新業務	45

第1章 業務概要

福知山市上水道事業等包括的民間委託業務要求水準書（以下「要求水準書」という。）は、福知山市上下水道部（以下「発注者」という。）が受注者に対して本質的に求めている事項である。業務の目的、契約期間及び業務の範囲は以下のとおりである。

1. 1 業務の目的

福知山市上水道事業等包括的民間委託業務（以下「本業務」という。）は、発注者が所管する維持管理業務、営業業務、管理業務、経営及び計画業務について、受注者の創意工夫により、効率的な手法及び維持管理が実現できるよう、性能規定型発注（以下「性能発注」とする）・複数年契約で包括的に業務を委託する包括的民間委託業務として実施するものであり、発注者と受注者との協働作業により、上下水道事業運営の技術を築き上げ、安全で安定した上下水道事業の運営を持続的に行うことを目的とする。

1. 2 用語の定義

- (1) 「発注者」とは、福知山市上下水道部をいう。
- (2) 「受注者」とは、事業者をいう。
- (3) 「本業務」とは、福知山市上水道事業等包括的民間委託業務をいう。
- (4) 「要求水準書」とは、本業務について、発注者が公表した平成30年9月14日付「福知山市上水道事業等包括的民間委託業務 要求水準書」（その後の修正及び変更を含む。）をいう。
- (5) 「要求水準書等」とは、要求水準書の他、体系図、分担表及び図面など本業務を履行するために発注者が公表した書類、並びに受注者が提出した提案書一式をいう。
- (6) 「総括責任者」とは、本業務に関する業務委託全体を総括する責任者をいう。
- (7) 「現場責任者」とは、本件施設に常駐し、常駐する施設を管理する者をいう。
- (8) 「副責任者」とは、現場責任者不在時に現場責任者に代わってその施設を管理する者をいう。
- (9) 「業務従事者」とは、本業務に従事する者（総括責任者、現場責任者及び副責任者を含む。）をいう。
- (10) 「本件施設」とは、【対象施設一覧及び主要設備一覧】に示す施設をいう。
- (11) 「貸与品等」とは、本業務を履行するうえで必要であり、発注者が無償で受注者に貸与する物品をいう。
- (12) 「緊急事態」とは、地震・台風等の災害による施設・設備トラブル、火災等の事故、水質異常、停電や設備の故障、システムトラブル、薬品・燃料の漏液、場内外配管の破損等のうち、業務従事者にて対応できないものをいう。
- (13) 「減断水」とは、水道水の給水の一部又は全部を停止することをいう。
- (14) 「水質異常」とは、「要求水準書3. 1. 1. 1 浄水場運転管理等業務」に定める水質基準を満たさない、又は、そのおそれがある時をいう。
- (15) 「不可抗力」とは、暴風、豪雨、洪水、地震、地滑り、落盤、火災、騒動、暴動そ

の他自然的又は人為的な事象（要求水準書等で定めたものにあつては、当該規定を超えるものに限る。）であつて、発注者と受注者双方の責めに帰すことができないものをいう。

- (16) 「マッピングシステム」とは、上下水道施設の図面等の必要な情報を入力又は出力できるシステムをインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのことをいう。
- (17) 「浄水施設監視制御システム」とは、水道施設の運転監視操作を行うことができ、水質等の必要な情報を入力又は出力できるシステムをインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのことをいう。
- (18) 「電子計算システム」とは、上下水道料金システム、サーバー及びハンディターミナル等上下水道料金業務を行う上で必要な電子機器のことをいう。
- (19) 「電子計算システム端末」とは、上下水道料金システムをインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのことをいう。

1. 3 契約期間

本業務の履行期間は、平成30年12月1日から平成36年3月31日までの5年4月間とし、福知山市上水道事業等包括的民間委託業務契約書及び本要求水準書等、その他関係書類（受注者の提案書含む）を含めた本件公示資料一式に従い業務を実施する。

ただし、平成30年12月1日から平成31年3月31日までの期間は業務準備期間（引継期間）とし、受注者は現行の業務受注者及び発注者から、各業務の習熟を行うものとする。

1. 4 業務の範囲

受注者が行う業務の範囲は以下のとおりとする。

- (1) 【第3章業務要求水準】に示す範囲の業務

1. 5 業務の履行

1. 5. 1 一般事項

- (1) 要求水準書は、本業務を実施する上で、受注者が満たすべき最低限の要件であり、発注者及び受注者の合意によりその効力を得るものである。受注者の創意工夫による維持管理を実現するため、業務実施や施設運営の具体的内容・手法等は受注者の提案によるものとする。
- (2) 受注者は、本業務が社会的使命を持つことを認識した上で、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。
- (3) 受注者は、水道及び下水道使用者が必要とするサービスを十分提供できるよう、また、上下水道施設の機能が十分発揮できるよう、本要求水準書のほか、契約書及びその他関係書類並びに1. 5. 7に示す関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行し、安定した上下水道事業の運営をしなければならない。

- (4) 受注者は、業務実施や施設運営において品質の向上を行わなければならない。
- (5) 受注者は、技術を築き上げ、安全で安定した上下水道事業の運営を持続的に行うために人材育成を行わなければならない。
- (6) 受注者は、発注者が取り組んでいる I S O 9 0 0 1 及び K E S 環境マネジメントシステムについて、その意味を理解し協力しなければならない。
- (7) 受注者は、再委託業者については「水道施設の緊急事故発生時における対応に関する基本協定」の協力者又は福知山市に本社又は本店を有する業者を優先しなければならない。

1. 5. 2 業務管理

- (1) 受注者は、上下水道窓口業務の具体的な実施手続や浄水場等の水道施設の構造、性能、系統及びその周辺の状況を熟知し、上水道施設の運転及び維持管理に精通するとともに、常に問題意識を持って業務の履行にあたり、自らの持つ技術力を活かし、様々な取組みや創意工夫を行って、対象施設の予防保全並びに業務の効率化や高度化を図るよう努めること。
- (2) 受注者は、労働安全衛生法等の災害防止関係法令の定めるところにより、常に安全衛生の管理に留意し、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。
- (3) 受注者は、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。
- (4) 受注者は、上下水道事業の公益性を十分理解し、環境対策への取組みとして次に掲げる項目について、十分配慮して業務を行うこと。
 - 1) 環境への負荷の軽減に向けた取組み
 - 2) 水道施設等の省エネ・低コストに関する取組み

1. 5. 3 業務実施体制

- (1) 受注者は、自己の責任において、業務委託全体を総括する管理能力がある責任者(以下「総括責任者」という。)を配置し、業務従事者を確保しなければならない。
- (2) 総括責任者は、次の要件を満たす者を選任すること。
 - 1) 原則として常に連絡が取れる者とする。ただし、総括責任者が不在の場合に備えて、現場責任者から総括責任者の代務者を選任しておくこと。
 - 2) 緊急時は発注者からの指示等を各現場責任者に連絡し、業務委託全体を総括管理できる者
 - 3) 公示日までに受注者(共同企業体の場合は実施要領書 2.1 の(4)に定める代表企業に限る)と直接の雇用関係にある者
- (3) 受注者は、次に挙げる業務ごとに、現場の業務に従事し、業務全体の把握と他の業務従事者の指示・監督を行う現場責任者を選任すること。なお、総括責任者は現場責任者を兼ねることができる。
 - 1) 水道施設運転管理等業務

2) 営業業務

(4) 現場責任者は、次の要件を満たす者を選任すること。

1) 水道施設運転管理等業務については、水道浄水施設管理技士（2級以上）を有する者とする。

2) 営業業務については、2年以上の実務経験を有する者とする。なお、「1. 5. 9 提出書類（1）2）」業務従事者名簿」に、実務経験を明記すること。

3) 原則として平日8時30分から17時15分までの時間は次に示す対象施設に常駐できる者とする。

①浄水場等運転管理業務・・・上下水道部庁舎3階中央監視室

②営業業務・・・上下水道部庁舎1階

4) 公示日までに受注者と直接の雇用関係にある者

(5) 受注者は、現場責任者不在時に水道施設運転管理業務については、水道浄水施設管理技士（3級以上）、営業業務については、1年以上の実務経験を有する者を副責任者として選任すること。なお、副責任者は履行期間の開始日までに受注者と直接の雇用関係にある者とする。

(6) 受注者は、1. 5. 7に示す関係法令に基づき、本業務の履行に必要な有資格者並びに次の要件を満たす従業員を、適正かつ必要な人数分配置して業務に臨むものとする。なお、現場責任者はこれを兼ねることができる。また、業務従事者を変更する場合は、変更前の業務従事者と同じ水準で業務を遂行できるよう教育等を行った上で配置すること。

1) 水道施設運転管理等業務について

①浄水場等運転管理業務については、浄水場・配水池等の水道施設の運転管理業務に1年以上従事した実務経験を有する者を1名以上含むものとする。

②保守管理業務については、必要とされる有資格者が実施するものとする。

③計画外修繕業務については以下のとおりとする。

(i) 水道本管修繕は修繕管種に応じて配水管技能者を配置し、修繕施工における配管作業時には現場に常駐させなければならない。配水管技能者とは「配水管工技能講習（公益社団法人日本水道協会主催）」又は「JDPA 継手接合研究研修会（日本ダクタイル鉄管協会主催）」を受講し登録証又は受講証を取得した者、又は、「水道配水用ポリエチレン管・継手施工技術講習会（配水用ポリエチレンパイプシステム協会主催）」（旧水道用ポリエチレンパイプシステム研究会及び配水用ポリエチレン管協会主催の講習会を含む）を受講し受講証を取得した者とする。

(ii) 給水管修繕は発注者が指定した「水道事業指定給水装置工事事業者」が施工することとし、給水装置工事主任技術者の資格を有した者がこれにあたらなければならない。また、本管からの取出しについては、さらに給水装置工事配管技能認定者、又は給水装置工事配管技能者講習会（検定会）修了者が福知山市上水道給水装置設計施工基準に従い

施工しなければならない。

2) 営業業務について

①営業業務については、水道料金等徴収業務及び給水装置等の窓口業務について1年以上の経験を有する者を含むものとする。

②給水装置関係業務については、給水装置工事主任技術者の資格を有する者、並びに給水装置等の窓口業務について1年以上の経験を有する者を含むものとする。

③排水設備関係業務については、排水設備工事責任技術者（日本下水道協会京都府支部）の資格を有する者を配置する。

(7) 受注者の人員は、「3. 1. 1 水道施設運転管理等業務」や「3. 2. 1 上下水道窓口業務」をはじめ、それぞれの業務区分に応じてふさわしい装いの制服を着衣すること。この制服等の調達に要する費用は、受注者の負担とする。

1. 5. 4 人材育成及び研修の履行

- (1) 受注者は、包括委託の各業務に関する履行の手順や経験を、研修や現場における指導等を通じて共有し、人材の育成に努めること。
- (2) 受注者は、(1) の人材育成を行うにあたり、年間業務履行計画書に研修計画を盛り込むとともに、年に1回以上の研修会を企画して実行すること。
- (3) 受注者は、発注者の人材が(2) の研修会に受講者として参加することや、自主的に業務の履行現場に同席して知見や経験等を高めようとする活動を、原則として妨げないこと。
- (4) (2) の研修会の企画及び履行に要する費用は、受注者の負担とする。

1. 5. 5 業務の一部再委託

(1) 受注者は、本業務を実施するにあたり、以下の業務を原則として他の者に再委託又は請け負わせてはならない。

1) 3. 1. 1. 1 浄水場等運転管理業務

2) 3. 1. 4 危機管理業務

3) 3. 2. 1. 2 窓口受付・収納業務

4) 3. 2. 1. 3 顧客管理業務

5) 3. 2. 1. 8 改善指導

6) 3. 2. 2. 3 検針データ管理業務

7) 3. 2. 3 料金関連業務（ただし、「3. 2. 3. 4. 開閉栓及び清算業務 (1) (2)」に示す開閉栓業務を除く）

8) 3. 2. 4 滞納整理業務（ただし、「3. 2. 4. 4 給水停止に関する業務」のうち、給水停止及び停止解除作業を除く）

(2) 受注者は、本業務を実施するにあたり、書面により発注者の承諾を受けた場合に限り、その業務を他の者に再委託し又は請け負わせることができる。なお、受注者は

業務の実施に当たって工程管理、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こと。また、必要に応じて業務従事者の検便検査を実施すること。

1. 5. 6 危機管理対応

- (1) 受注者は、不可抗力にあたる事象が発生した場合に備えて、緊急連絡体制を整備し、必要な応急措置を行える準備を整えること。
- (2) 受注者は、不可抗力が発生した場合、適切な応急措置や初期対応により被害を最小限に抑え、速やかに本格復旧できるよう努めること。

1. 5. 7 関係法令遵守

受注者は、業務委託履行に当たり、次に掲げる法規及び基準を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法
- (2) 労働基準法
- (3) 労働安全衛生法
- (4) 職業安定法
- (5) 労働者災害補償保険法
- (6) 水道法
- (7) 電気事業法
- (8) 消防法
- (9) 騒音規制法
- (10) 水質汚濁防止法
- (11) 大気汚染防止法
- (12) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- (13) エネルギーの使用の合理化に関する法律
- (14) 個人情報保護に関する法律
- (15) 下水道法
- (16) 河川法
- (17) 電気設備に関する技術基準を定める省令
- (18) 電気用品安全法
- (19) 公衆電気通信法
- (20) 環境基本法
- (21) 悪臭防止法
- (22) 振動規制法
- (23) 京都府生活環境保全条例
- (24) 建設事業に係る資材の再資源化等に関する法律（建設リサイクル法）
- (25) 資源の有効な利用の促進に関する法律（リサイクル法）
- (26) ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法
- (27) 公共事業の入札及び契約の適正化の促進に関する法律

- (28) 福知山市水道事業給水条例
- (29) 福知山市滞納金督促条例
- (30) 福知山市債権管理条例
- (31) 福知山市水道事業給水条例施行規則
- (32) 福知山市指定給水装置工事事業者規程
- (33) 福知山市水道事業検針及び収納事務等の委託に関する規程
- (34) 福知山市水道事業及び下水道事業会計規程
- (35) 福知山市下水道条例
- (36) 福知山市下水道条例施行規則
- (37) 福知山市排水設備指定工事店規程
- (38) 福知山市農業集落排水施設条例
- (39) 福知山市農業集落排水施設条例施行規則
- (40) その他関連法令、施行規則、監督官庁からの指示命令等

1. 5. 8 業務開始及び引継ぎ

受注者は、業務開始及び終了時に次に掲げる事項を行わなければならない。

(1) 業務開始時

受注者は、平成30年12月1日から平成31年3月31日までの期間を業務準備期間とし、現行の業務受注者及び発注者より、業務の遂行に支障がないよう引継ぎを行うこと。なお、契約締結後速やかに引継計画書を提出すること。引継ぎの際発生する費用については、受注者の委託費の範囲で対応する。

なお、引継ぎに関し、現行の業務受注者に対して生じる既契約外の費用負担については、発注者の負担とする。

(2) 業務完了時

1) 受注者は、原則として契約期間終了までの約6か月の期間を業務引継期間とし、平成36年度以降の各業務の受注者に対して、電子データ及び関連図書等を無償にて引継ぎ、平成36年度以降の各業務の遂行に支障がないようにすること。なお、引継ぎの際発生する費用については、受注者双方（受注者、次期受注者）の委託費の範囲で対応する。

2) 受注者は、委託業務の契約期間が満了したとき、又は契約が途中解除されたときは、全電子データ及び関連図書等を無償で発注者に引き渡すこと。

3) 受注者は、契約が途中解除されたときは、発注者が契約期間内において指定する期日まで機器及び電子計算システム等を無償で発注者に貸し出しすること。

(3) 引継ぎ事項の整理

1) 受注者は、(1)に定める業務準備期間を通して引継ぎ事項を記録し、引継書を作成すること。

2) 本業務の開始後、各業務の留意点等について新たな事項が判明した場合は適宜引継書の内容を更新し、契約期間終了時に発注者に提出すること。

- 3) 引継書には、最低限以下の項目に関するものを記載すること。
 - ①日報、月報、年報、水質データ、運転データ及び施設点検記録など
 - ②故障記録及び修繕報告書
 - ③運転上の特別な操作等のマニュアル
 - ④上下水道窓口業務の業務マニュアル及び業務手順書
 - ⑤その他留意事項
- (4) 契約期間終了時の状態
 - 1) 契約期間終了時に、発注者又は発注者から指名されたものが業務終了時に施設機能確認を行い、適正な維持管理のもとでは想定できないような著しい機能低下が認められる場合には、受注者が自らの負担により施設の機能回復を行うものとする。
 - 2) 受注者は、契約期間終了時において、本業務のすべての対象施設に正常な性能を発揮させること。なお、引継後1年間において必要となる整備・修繕等が受注者の瑕疵に起因する場合、受注者が自らの負担により施設の機能回復を行うものとする。
 - 3) 業務開始時に支給された貸与品は、すべて返却し、予備品・消耗品等については当初の仕様・数量と同等以上のものを用意すること。また、受注者の申し出により発注者の承諾を得た予備品・消耗品等については、この限りではない。

1. 5. 9 提出書類

- (1) 受注者は、契約締結後、速やかに次の書類を提出すること。
 - 1) 着手届
 - 2) 業務従事者名簿（業務引継従事者に限る）
 - 3) 総括責任者届
 - 4) 現場責任者届
 - 5) 副責任者届
 - 6) 全体業務履行計画書
 - 7) 年間業務履行計画書
 - 8) 月間業務履行計画書
 - 9) 水道法第21条に基づく検査（水道施設運転管理等業務、保守管理業務、計画外修繕業務、施設維持管理業務及びその他対象業務に従事する者）
- (2) 受注者は、業務準備期間完了10日前までに、次の書類を提出すること。
 - 1) 業務従事者名簿（業務委託証明書発行予定者のみ）
 - 2) 業務委託証明書発行願
 - 3) 緊急連絡体制表
 - 4) 行政財産使用許可申請書
 - 5) 機器設置許可申請書
 - 6) 物品借用許可申請書

(3) 受注者は、業務終了後速やかに次の書類を提出すること。

- 1) 完了届
- 2) 業務委託証明書
- 3) その他、必要な書類

1. 5. 10 業務履行計画書

(1) 全体業務履行計画書

1) 受注者は、発注者と協議を行い、福知山市上水道事業等包括的民間委託業務契約書及び要求水準書等、その他関係書類（受注者の提案書含む）を含めた本件公示資料一式に基づき、履行期間を通じた全体業務履行計画書を作成して契約後速やかに、発注者に提出し、承諾を得ること。

2) 全体業務履行計画書には、次の事項について記載すること。

- ①本業務における管理の基本方針及びその概要など、委託業務に対する考えを記載すること。
- ②業務を遂行する上で必要な組織及び体制について、業務組織、業務分担、緊急時、その他の組織などの体制をその目的ごとに、系統及び分担が明確に把握できるよう記載すること。
- ③本委託における主たる業務の工程を作成すること。
- ④主たる業務、報告書類の提出、業務検査に関する計画を記載すること。

3) 全体業務履行計画書は、必要に応じて見直しを行い、発注者に提出し承諾を得ること。見直しと改定全体業務履行計画書に承諾を得る時期は、次に示すとおりとする。

- ①業務準備期間完了の10日前まで。
- ②年間業務履行計画書又は月間業務履行計画書の作成に伴って改定を要するとき。承諾を得る日は、対象とする年間業務履行計画書又は月間業務履行計画書に承諾を得る日と同じ日とする。
- ③その他、発注者と受注者の協議により定める日

(2) 年間業務履行計画書

1) 受注者は、全体業務履行計画書に基づき、各業務の履行年度の開始の10日前までに年間業務履行計画書を作成して発注者に提出し、承諾を得ること。

2) 年間業務履行計画書には、各履行年度を対象期間として全体業務履行計画書に準じた事項を記載すること。

3) 年間業務履行計画書は、必要に応じて見直しを行い、発注者に提出して承諾を得ること。見直しと改定全体業務履行計画書に承諾を得る時期は、次に示す通りとする。月間業務履行計画書の作成に伴って改定を要するとき。承諾を得る日は、対象とする

月間業務履行計画書に承諾を得る日と同じ日とする。

②その他、発注者と受注者の協議により定める日。

(3) 月間業務履行計画書

1) 受注者は、全体業務履行計画書及び年間業務履行計画書に基づき、各業務月間開始の10日前までに、月間業務履行計画書を作成して発注者に提出し、承諾を得ること。

2) 月間業務履行計画書には、各履行月間を対象期間として全体業務履行計画書及び年間業務履行計画書に準じた事項について具体的に記載し、各業務の概略内容とその履行予定日を示すこと。

3) 月間業務履行計画書は、必要に応じて見直しを行い、発注者に提出し承諾を得ること。改定月間業務履行計画書に承諾を得る時期は、次に示す通りとする。

①発注者と受注者の協議により定める日。

1. 5. 1 1 業務実施報告書

(1) 業務日報の作成

1) 受注者は、毎日の業務記録、その他実施した業務内容や特記事項を業務日報として整理し、発注者に提出すること。

(2) 月間業務実施報告書の作成・提出

1) 受注者は、月単位で月間業務実施報告書を作成し、翌月の10日までに発注者へ提出すること。ただし最終年度の最終月については、発注者と提出時期を協議し決定すること。

(3) 年間業務実施報告書の作成・提出

1) 受注者は、年度ごとに年間業務実施報告書を作成し、翌年度の4月15日までに発注者へ提出すること。ただし最終年度については、発注者と提出時期を協議し決定すること。

1. 5. 1 2 その他留意事項

(1) 業務委託証明書

受注者は、本業務のうち水道施設等運転管理等業務、営業業務に従事する者のうち、受注者が提出した業務従事者名簿に記載の者は、発注者から交付された業務委託証明書を常に携行し、関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(2) 届出の義務

次の各号に該当するときは、速やかに発注者に届出なければならない。

1) 業務従事者名簿に登録されている者に変更があったとき。

2) 業務委託証明書、検針票及び納入通知書等その他の書類を紛失したとき。

3) 情報漏えい事故等を発生したとき。

4) 事故もしくは不具合等が発生したとき。

(3) 協議等

本要求水準書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者、受注者協議の上、定めるものとする。

第2章 前提条件

前提条件は以下のとおりとする。

2.1 本業務の対象施設及び主たる業務場所

本業務の対象施設及び対象施設の配置図は以下に示す。

- (1) 【 対象施設一覧及び主要設備一覧】
- (2) 【 対象施設配置図】

2.2 受注者が使用できる既存施設

本業務において、受注者が使用できる既存の施設は全ての施設及び設備である。

2.3 受注者が使用できる備品

- (1) 業務開始後に受注者に管理を委託する備品（以下「貸与品」とする）は発注者の許可を得て使用することができる。なお、このうちの電話機については、必要経費（基本料金、通話料金）を受注者が負担すること。
- (2) 契約期間中の貸与品の管理については、発注者と協議の上、実施することとする。
- (3) 消耗品については、受注者の負担で調達し、管理すること。

第3章 業務要求水準

履行期間を通じて発注者が受注者に委託する業務は、以下のとおりとする。

受注者は、履行期間中において、以下に示す業務の水準を確保すること。

(1) 基本的水準

- 1) 受注者は、自らの技術力及びノウハウを最大限活用し、お客様サービス、業務品質及び収納率の向上等、更なる効率的な業務履行に努めること。
- 2) 受注者は、業務の履行に必要とする関係法令その他関係書類等を熟知し、その定めるところに従って業務を履行すること。
- 3) 受注者は施設の構造、動作特性、管理状況及び諸性能を熟知し、日常はもちろん、故障・事故時においても迅速かつ適切に本業務を遂行できるよう準備すること。
- 4) 本業務の公益性を十分理解し、利用者や地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。また、環境に対して十分配慮し、環境負荷の軽減に向けた取組みを推進すること。
- 5) 受注者は、教育・研修により、業務従事者の知識及び技術力の向上を図ること。また、この教育・研修には、発注者の職員も必要に応じて参加できるよう配慮すること。

3. 1 維持管理業務

3. 1. 1 水道施設運転管理等業務

3. 1. 1. 1 浄水場等運転管理業務

(1) 基本方針

- 1) 運転管理業務は、毎日24時間連続で水道施設（浄水場、加圧ポンプ所、配水池等）の運転状況の監視及び操作を行い、安全な水を安定して給水するものとする。
- 2) 運転状況の監視及び操作を行う主たる場所は、上下水道部庁舎3階中央監視室とし、浄水施設監視制御システムにより各水道施設の機器類の制御及び調整を行うものとする。なお、必要時は現場で対応するものとする。
- 3) 現場責任者は、平日昼間（8時30分～17時15分）は原則として中央監視室に常駐し、浄水場等運転管理業務の総括を行うものとする。現場責任者が不在の場合は、副責任者が代行するものとする。

(2) 水量管理

受注者は、配水状況により必要な施設を運転監視及び操作し、取水量のバランス調整及び配水池水位の監視を行うこと。

(3) 水圧管理

受注者は、管末での減圧給水が発生しないように、各加圧給水ポンプ所の配水圧力の水準を満たすよう管理するものとする。

(4) 水質管理

受注者は、取水施設から配水施設までの水道施設において、必要な水質分析を行い、浄水及び給水が水準を最低限満足するよう、水質管理に努めるものとする。水質管理に当たり、水道水質管理計画書を作成し、必要な検査、測定、最適な薬品注入率管理に努めること。

(5) データの記録と保管

運転、水質点検、補修、その他資料やデータの記録と保管については、受注者は発注者へ提出した報告書の控えを契約終了から5年間まで保管すること。

3. 1. 1. 2 水質検査業務

(1) 基本方針

受注者は自主水質検査において、準備、採水、運転操作及び検査を次のとおり必要に応じて適切に行うものとする。

(2) 自主検査

受注者は浄水工程が適切に行われていることを管理するために自主検査を実施する。

(3) 採水箇所維持管理

採水が円滑に行えるように、採水箇所の維持管理をすること。

3. 1. 1. 3 施設見学等対応業務

(1) 基本方針

受注者は、上下水道事業の公益性を十分理解し、見学者等の対応に当たるものとする。

(2) 発注者の指示のもと、水道施設の見学及び希望に関する対応を実施すること。その際、安全に十分配慮し、適切に計画及び実施すること。

(3) 発注者の指示のもと、職場体験学習及びインターンシップ等の受入れを実施すること。その際、安全に十分配慮し、適切に計画及び実施すること。

3. 1. 2 施設保全管理業務

3. 1. 2. 1 保守管理業務

(1) 基本方針

1) 受注者は、対象施設への保全の観点から保守管理を実施し、施設を常に最良の状態で稼働させるものとする。管理に当たっては、施設の性能及び劣化状態を確認し、運転上支障がある場合は適宜発注者に報告を行う。また、保守管理業務には、施設の性能を正常な状態に維持するために必要となる劣化部材及び消耗品の取替え、注油、清掃、部品の調整等の簡易的な処置を行うものとする。なお、劣化部材及び消耗品の取替えを行う場合は、性能等が現状と同等以上のものに交換するものとする。

- 2) 保守管理業務の詳細は、受注者が作成した業務履行計画書に記載した内容に基づき実施するものとする。
- (2) 建築、土木構造物及び建築付帯設備等の保守管理業務
- 1) 建築、土木構造物及び建築付帯設備等の巡回点検及び管理を行うものとする。
 - 2) 点検の結果、破損及び不具合箇所等を発見したとき又は、その他の建築付帯設備等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ものとする。
- (3) 機械、電気及び計装設備の保守管理業務
- 1) 機械、電気及び計装設備等の巡回点検及び管理を行うものとする。
 - 2) 機械、電気及び計装設備の保守管理にあたり、施設機能を正常な状態で稼働させるとともに、設備の性能及び劣化状態を確認するものとする。点検の結果、設備の破損、故障、不具合を発見したときは速やかに発注者に報告し、必要な初期対応を実施したうえで、設備状況に応じて「3. 1. 2. 2 計画外修繕業務及び予防保全への対処」に従い実施するものとする。
 - 3) 設備の性能を正常な状態に維持するために必要となる劣化部材、消耗品の交換作業及び汚れ、ほこり等の清掃作業を適宜行うものとする。
 - 4) 受注者は、堀浄水場の巡視点検表、次亜日常点検管理表及び業務日報を発注者へ報告するものとする。
 - 5) 受注者は、各浄水場の日報及び月報等を適時報告するものとする。報告時期については、発注者と受注者が協議のうえ決定するものとする。
 - 6) 対象設備に関する図書類の保管管理については、発注者の指定する場所、方法で適宜実施すること。
 - 7) 発注者が契約期間中に予定する関連工事及び修繕等の実施に当たっては、発注者の要請に協力し適宜対応すること。

(4) 施設定期点検業務

1) 受注者は下記に示す施設の定期点検、保守を行い、施設機能が正常な状態であることを維持するとともに、実施後の状態を報告するものとする。なお、実施にあたっては施設保全状況に応じて、受注者にて適切な内容を計画し実施すること。実施を予定する施設定期点検業務を以下に示す。

- ①電気設備保守管理業務
- ②電気計装設備保守管理業務
- ③監視制御システム保守管理業務
- ④濁度色度計及び高感度濁度計保守管理業務
- ⑤コンプレッサー保守管理業務
- ⑥ICP 発光分光分析装置保守管理業務
- ⑦イオンクロマトグラフ保守管理業務
- ⑧超純水生成装置保守管理業務
- ⑨膜ろ過施設保守管理業務
- ⑩急速ろ過機・連続移動床砂ろ過機保守管理業務
- ⑪細砂ろ過機保守管理業務
- ⑫旧簡易水道日常保守管理業務
- ⑬浄水池ほか底部潜水清掃業務
- ⑭-1 自家発電機設備保守点検業務（下荒河浄水場）
- ⑭-2 自家発電機設備保守点検業務（蛇ヶ端ポンプ所）
- ⑭-3 自家発電機設備保守点検業務（堀浄水場）

2) 点検の結果、破損、故障及び不具合箇所等を発見したとき又は、設備及び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、必要な初期対応を実施したうえで、設備状況に応じて「3. 1. 2. 2 計画外修繕業務及び予防保全への対処」に従い実施するものとする。

(5) 法令点検

1) 水道施設に係る法令点検を行い、施設を常に最良の状態稼働させるとともに施設の性能及び劣化状態を確認するものとする。

- ①天井クレーン定期自主検査業務
- ②浄化槽清掃点検業務

3. 1. 2. 2 計画外修繕業務及び予防保全への対処

(1) 基本方針

受注者は、対象範囲について、突発的な破損や故障が発生した場合、劣化した性能若しくは機能を、原状あるいは設備機能確保の上支障のない状態まで回復させるために、「3. 1. 2. 2. 1 施設修繕」及び「3. 1. 2. 2. 2 配管等修繕」の業務内容に示す条件の中で、修理、交換、分解整備、調整等の修繕を行うものとする。なお、年間の修繕費の上限額は、〇〇千円（税抜）とする。ただし、前年度以前の上限額に未達がある場合は、その差額を加算した額を年間の修繕費の上限額とする。

(2) 予防保全に対する対処

受注者が発注者に提案する予防保全に対しては、発注者と受注者の協議により対処を定める。協議の結果に応じ修繕費の年間累計金額が、年間上限額以下と見込まれる場合は、受注者が計画外修繕に準じ予防保全に対する修繕を行うものとする。

(3) 計画外修繕業務への精算

計画外修繕、及び予防保全の実績が、年間上限額の未満になる場合においては、発注者と受注者の協議により、清算を行うことができる。

(4) 給水活動

本業務による減断水時は、発注者と受注者で給水活動の協議を行い、給水活動が必要な場合は、受注者が給水活動を行うものとする。その場合は、発注者が所有する応急給水資機材を使用することができるものとする。なお、受注者はこれらを適切に管理し、受注者の責に帰すべき事由により原状回復が必要な場合には、受注者が速やかにこれを行うものとする。

3. 1. 2. 2. 1 施設修繕

(1) 対象範囲

- 1) 建築、土木構造物及び建築付帯設備等の修繕
- 2) 機械、電気及び計装設備の修繕

(2) 使用材料等

受注者が修繕に使用する材料等は、修繕を行う時点における法令や各種標準仕様書の内容を満たしかつ、性能等が原状と同等以上のものを使用すること。

(3) 実施手順

受注者は、対象施設や設備の破損や故障、不具合を確認し修繕が必要と判断した場合、修繕費の見積金額を取得し、修繕費に応じて以下の対応を行うものとする。

- 1) 1件あたりの修繕費が30万円（税抜）未満、かつ年間の修繕費を満たす場合は、発注者と協議のうえ、修繕を実施するものとする。
- 2) 1件あたりの修繕費が30万円（税抜）以上、若しくは年間の修繕費を超える場合は、発注者へ修繕を提案するものとする。提案の実施において、施設機能を確保するうえで対象設備の重要度や破損や故障の程度を明記し、発注者がそ

の緊急性を把握できるものとする。緊急を要する場合は応急処置を行い、当面の機能を確保したうえで発注者と協議するものとする。

3. 1. 2. 2. 2 配管等修繕

(1) 対象施設

- 1) 導水管、送水管、配水管、給水管及び付帯設備
- 2) 鉛給水管以外については給水管の資産区分に従い、公道下分について修繕を行う。民地範囲については、地権者等と十分に調整を行い、修繕をしていただける様に努めなくてはならない。
- 3) 鉛給水管については、水道メーターまでを対象範囲とするが、民地範囲については、地権者等と十分に調整を行い、鉛給水管の更新及び漏水修繕を行わなければならない。

(2) 対象範囲

- 1) 対象施設の漏水及び不具合
- 2) 対象施設に起因する舗装の不具合

(3) 使用材料等

受注者が修繕に使用する材料等は、発注者が承認している材料を使用すること。それ以外については承認を得ること。

(4) 実施手順

- 1) 受注者は、修繕を行う場合は地元調整等の一次対応を実施すること。
- 2) 仕切弁操作を伴う場合は、発注者と協議のうえ操作し、漏水修繕を行うこと。
- 3) 漏水の修繕にあたっては、事前、事後で発注者に報告すること。
- 4) 減断水を伴う場合は、影響範囲を最小限にする努力を行い、事前に十分な地元説明を行うこと。
- 5) 1件あたりの修繕費が30万円（税抜）未満、かつ年間の修繕費を満たす場合は、発注者と協議のうえ、修繕を実施するものとする。
- 6) 1件あたりの修繕費が30万円（税抜）以上、若しくは年間の修繕費を超える場合は、応急処置実施後その費用を含めた対応方法の協議を発注者で行う。

3. 1. 2. 3 修繕計画作成支援業務

(1) 基本方針

施設の機能を確保するうえで発注者が修繕計画を策定するための支援業務として、年度毎に中期修繕計画（5か年）の素案を提出するものとする。修繕計画（素案）の作成において「3. 1. 2. 2. 1 施設修繕」及び「3. 1. 2. 2. 2. 配管等修繕」の対象施設について、故障等が発生した場合の計画外修繕内容を踏まえ、予防保全的措置として有効と考えられる修繕を提案すること。

(2) 提出時期

履行初年度は、現況把握期間とし、2年目以降は年度毎に提出すること。なお、

素案の作成にあたって、履行期間初年度（平成31年度の単年度）分の修繕計画は発注者が受注者に提供する。

3. 1. 2. 4 水道施設の変更又は改良等に係る支援業務

(1) 基本方針

- 1) 維持管理上の知見により、必要に応じて水道施設の変更又は改良等に関する提案書を作成し、発注者へ提出することができる。受注者は、発注者の承諾を得て、当該施設の改良等を自己の費用で行うことができる。その際、当該施設の改良部分の所有権は受注者に帰属する。
- 2) 受注者は、契約期間が終了したとき、自己の責任と費用により、速やかに1)に基づき変更又は改良した施設を原形に復旧し、又は設置をした設備を撤去すること。ただし、発注者が受注者に対し、別段の指示要請を行った場合はこの限りではない。

3. 1. 2. 5 施設維持管理業務

(1) 基本方針

受注者は、水道施設の機能を維持するために、施設の清掃、洗浄及び砂補充等の業務を実施すること。実施にあたっては、水道施設が適正な機能を発揮、維持できるよう受注者にて適切に計画のうえ、実施すること。

3. 1. 2. 6 有収率向上に関する業務

(1) 基本方針

安全で安定した給水を継続するため、有収率の更なる向上を目的として、経年劣化した管路の漏水調査を行ったうえで、必要な修繕等の漏水対策を実施すること。

(2) 配水量分析

配水系統別に有収水量や配水量を分析し、有収率向上に向けた施策を検討すること。

(3) 漏水調査業務

運転監視等で漏水が発見された場合は漏水箇所を特定すること。漏水調査の実施にあたっては、地域住民、関係機関と調整したうえで、実施すること。ただし、必要に応じて発注者に協力要請できるものとする。

(4) 有収率向上対策調査業務

給水区域を計画的に漏水調査し、漏水を発見した場合は修繕を行うこと。

(5) マッピング及び給水詳細ファイリング業務

マッピングシステムの保守及びマッピングシステムのデータ更新を行うこと。さらに更新工事、給水申請及び修繕の情報（諸元、図面等）をマッピングシステムに入力（ファイリング）すること。

3. 1. 3 ユーティリティ管理業務

3. 1. 3. 1 薬品類調達在庫管理業務

(1) 基本方針

受注者は、浄水場の運転管理について、「3. 1. 1 水道施設運転管理等業務」に示す水質を満足するために必要な薬品類（PAC、苛性ソーダ、次亜塩素酸ナトリウム及び塩）を年間の累計金額〇〇千円（税抜）以内で調達し在庫管理するものとする。

(2) PAC、苛性ソーダ、次亜塩素酸ナトリウム及び塩の調達と在庫管理

- 1) 受注者は、浄水場の運転管理に必要な、PAC、苛性ソーダ、次亜塩素酸ナトリウム及び塩の調達と管理をするものとする。
- 2) 受注者は、次亜塩素酸ナトリウムの品質劣化を抑えるため、適切な管理を行うものとする。
- 3) 受注者は、薬品類の受入に立会い、付随する操作を行うものとする。
- 4) 受注者は、使用量及び補充の実績について、毎月まとめ、月間業務実施報告書にて、発注者へ報告するものとする。
- 5) 受注者は業務完了時に、PAC、苛性ソーダ及び次亜塩素酸ナトリウムの貯蔵タンク内の残量及び塩の溶解槽の残量が業務期間当初時と同量以上となるように補充するものとする。

3. 1. 3. 2 消耗品等調達在庫管理業務

(1) 基本方針

受注者は、水道施設運転管理等業務の履行に必要な貸与品、消耗品等を適切に管理し、施設運転に支障を与えないよう、必要な数量及び品質を常に確保するものとする。

(2) 消耗品等調達在庫管理業務

- 1) 受注者は、業務を履行する上で必要な消耗品等を適切に管理し、必要な数量及び品質を常に確保するものとする。また、購入する際は、発注者の了承を得るものとし、購入実績について、毎月まとめ、月間業務実施報告書にて、発注者へ報告するものとする。
- 2) 受注者は、上水道施設の運用に係る消耗品等について、年間の累計金額〇〇千円（税抜）以内で調達し、在庫管理するものとする。
- 3) 消耗品等を調達する際は、適正な品質及び規格の物品を調達し、施設の性能や耐用年数等に影響を与えないようにするものとする。
- 4) 受注者は業務完了時に消耗品等の残量が業務開始当初時と同量以上になるように補充するものとする。

3. 1. 3. 3 光熱水、動力、電力及び専用線管理業務

(1) 基本方針

受注者は、水道庁舎分を除く水道施設において、本業務に必要な光熱水、動力、電

力、及び専用線を適切に管理すること。また、省エネ、低コストに関する取組みを十分配慮して業務を行うこと。

3. 1. 4 危機管理業務

(1) 基本方針

地震、風水害、事故及び設備の重大事故等の危機管理事象が発生した際には、受注者は危機管理対応マニュアルに基づき被害を最小限とするよう適切に対応すること。この場合、受注者は発注者の指揮命令系統下に置かれるものとし、発注者の対応体制に合わせた体制にて対応するものとする。また、危機管理対応にあたり、発注者が定める危機管理計画マニュアル等（以下、「危機管理マニュアル」という。）を反映した危機管理対応マニュアルを作成し、必要な体制の整備等の事前の対策を講じること。

3. 1. 4. 1 危機管理対応マニュアルに係る業務

(1) 危機管理対応マニュアルの作成、変更及び提出

- 1) 受注者は発注者が定めた監督員と協議を行い、福知山市上水道事業等包括的民間委託業務契約書、要求水準書等、及びその他関係書類（受注者の提案書を含む）を含めた本件公示資料一式に基づき、危機管理対応マニュアルを作成して業務準備期間完了10日前までに発注者に提出し、承諾を得なければならない。また、危機管理対応マニュアルを変更する場合も同様に監督員と協議を行い、提出し承諾を得なければならない。
- 2) 危機管理対応マニュアルは、原則として下記の事を表記するものとし、契約締結後、発注者と協議のうえ決定する。
 - ①緊急時連絡体制及び緊急参集体制
 - ②対応体制（初動体制、施設巡視、広報活動補助、関連部局との調整補助）
 - ③事象別対応内容（被害状況調査及び報告、応急復旧、応急給水、窓口対応）
 - ④資機材の調達及び管理

3. 1. 4. 2 危機管理対応業務

(1) 基本方針

地震、風水害、事故及び設備の重大事故等の危機管理事象が発生した場合においては、発注者の危機管理マニュアル及び受注者が策定した危機管理対応マニュアルに基づき必要な措置を講じること。ただし、発注者から応急給水体制等の配備体制や応急対策について特段の指示があった場合はこれに従うこと。

3. 1. 4. 2. 1 危機管理対応訓練等業務

- (1) 受注者は、危機管理対応マニュアルに基づき対応訓練を実施すること。また、地震、風水害等の災害発生時対応訓練については、発注者の一組織として対策訓練に参加

すること。また、災害用機材（発電機等）の点検を同時に行うこと。

(2) 受注者は発注者から要請があった場合、次の災害発生時対応訓練に参加すること。

- 1) 発注者が実施・参加する訓練
- 2) 日本水道協会京都府支部が実施する訓練
- 3) 災害時等における協力に関する協定書等を締結する事業者等との訓練

3. 1. 4. 2. 2 災害対策用資機材の管理業務

(1) 受注者は危機管理事象発生時に、発注者が所有する応急給水資機材及び災害対策用資機材を使用することができる。なお、受注者はこれらを適切に管理し、受注者の責に帰すべき事由により原状回復が必要な場合には、受注者が速やかにこれを行うものとする。また、災害発生時に災害用備蓄材などの発注者が所有する財産を使用する場合には、発注者の指示を仰ぐこと。

3. 1. 5 その他業務

3. 1. 5. 1 除草及び植木剪定業務

(1) 基本方針

受注者は、対象施設場内の外構施設について、美観及び衛生状態を良好に保つために、除草及び植木剪定を計画的に実施すること。

3. 1. 5. 2 濁水対応業務

(1) 基本方針

利用者が安心しておいしく飲める水道水を安定的に供給するためには、水源から給水栓に至る統合的な水質管理を実現することが重要であることを認識して業務を実施すること。

(2) 配管内もしくは水道施設内において白水、さび水等の水質異常が発生した場合は、濁水を解消するために捨水等の一時対応を行い、発注者に速やかに連絡を行うこと。また、濁水の原因の発見に努め、原因を発見した場合は、その原因の程度を明記し、発注者がその重要性を把握できるものとして報告すること。

(3) 発注者と受注者で給水活動の協議を行い、給水活動が必要な場合は、受注者が給水活動を行うものとする。その場合は、発注者が所有する応急給水資機材を使用することができるものとする。なお、受注者はこれらを適切に管理し、受注者の責に帰すべき事由により原状回復が必要な場合には、受注者が速やかにこれを行うものとする。また、給水車を運転する場合に、事故等に対応できる任意保険に加入すること。

(4) 濁水解消時には発注者に報告すること。

3. 1. 5. 3 水安全計画の検証業務

(1) 基本方針

利用者が安心しておいしく飲める水道水を安定的に供給していくためには、水源から給水栓に至る統合的な水質管理を実現することが重要である。受注者は、発注者が平成30年度に策定する「福知山市水安全計画」を検証し、改善点等を報告すること。

(2) 水安全計画の検証

水安全計画で定めた危害原因要因に対する管理措置、監視方法及び管理基準を逸脱した場合の対応等が確実に運用できていることを、「3. 1. 1 水道施設運転管理等業務」を通じて実証し、報告すること。なお、受注者が作成する運転マニュアルは当該計画を反映すること。なお、委託期間中に管理措置や管理基準を見直す必要があると判断した場合は、発注者にその旨や内容を提案すること。

成果品として月間業務実施報告書で「水安全計画」に関する事項として『水安全計画策定ガイドライン（厚生労働省健康局水道課平成20年5月）』の検証のためのチェックシートの例等を参考にして報告すること。

3. 1. 5. 4 申請書類等作成支援業務

(1) 基本方針

受注者は「3. 1. 1 水道施設運転管理等業務」において、管路修繕、漏水調査等で各種占用等の必要が生じた場合、関係機関との協議、調整及び申請等が、円滑に進捗するように、以下の申請に必要な書類、写真及び図面等の資料を作成すること。また、発注者から指示等があった場合には早急に修正すること。

- 1) 国道、府道及び市道の占用申請書類等の作成業務
- 2) 市道の道路通行制限書類等の作成業務
- 3) 河川の占用申請書類等の作成業務
- 4) 福知山警察署への道路使用許可申請書等の作成業務
- 5) その他、本業務に必要な申請書類等の作成業務

(2) 占用物件については占用台帳を整理すること。

3. 2 営業業務

3. 2. 1 上下水道窓口業務

3. 2. 1. 1 問合せ等対応業務

(1) 基本方針

受注者は、毎日24時間、発注者宛ての市民、他自治体、事業者等からの電話・窓口に対応し、丁寧に対応し、受付及び初期対応を行うものとする。

(2) 上下水道総合対応業務

- 1) 受注者は、上下水道にかかる窓口・電話に対応し、適切に取次ぎを行うものとする。
- 2) 受注者は、漏水、濁り、水道管の凍結、下水道のつまり等、問合せの電話がかかってきた場合、状況や内容を確認した後、初期対応を行うものとする。初期対応の

内容については、業務準備期間中に、発注者と受注者の協議により決めるものとする。

- 3) 受注者は、前日に対応した案件について、件数や内容等を記録し、翌開庁日の午前9時までに発注者宛てに報告するものとする。

3. 2. 1. 2 窓口受付・収納業務

(1) 基本方針

受注者は上下水道料金について十分理解し適切な実施体制で臨み、窓口サービスの向上等、効率的な業務遂行を図るものとする。

- 1) 窓口又は郵送等によって提出された各種書類の受付及び対応を行うこと。
- 2) 上下水道料金業務の業務時間は、原則として平日8時30分から17時15分までとする。ただし、(2)－1)、4)、及び(3)－5)については常時受け付ける体制を整えるものとする。
- 3) 現場責任者は、平日8時30分から17時15分まで常勤しなければならない。現場責任者が不在の場合は、副責任者が代理すること。

(2) 受付業務

使用者から以下に掲げる届出等があった場合は、これを受付けするものとする。なお、1)、3)については整理、記録、報告すること。また、2)、4)については整理、記録すること。

- 1) 上下水道等使用開栓、閉栓、廃止等の届出
- 2) 納入通知書の再発行
- 3) 上下水道料金等納入通知書の発行及び調定入力処理
- 4) 料金業務に係るその他窓口事務の受付及び電話の問合せ

(3) 窓口収納業務

- 1) 窓口での収納業務時間は、原則として平日8時30分から17時15分までとする。
- 2) 受注者がこの時間帯では困難と判断した場合は、時間の延長を申し出て、発注者と協議して決定する。
- 3) その他、発注者が必要と認めた場合は、受注者は上下水道料金収納業務を行うものとする。
- 4) 窓口にて受領した上下水道料金等については、翌営業日に入金する。
- 5) お客様情報により納付書を作成、料金等を受領し、領収書を発行する。
- 6) 収納証明書発行については書面による申し出に基づいて作成し、発行する。

3. 2. 1. 3 顧客管理業務

- (1) 需要家からの申出、調査結果等により、上下水道料金システム内の顧客情報の変更、修正を随時行う。

- (2) 無届使用者等に対する現地調査、確認及び対応
 - 1) 無届使用が判明した場合は使用開始届の提出を指導する
 - 2) 指導に従わない場合は条例等に基づき対応する
- (3) 未水洗家屋調査及び水洗化指導
 - 1) 下水道及び農業集落排水地域における未水洗家屋の現況調査
 - 2) 調査結果により、適切に対応する
 - ① 下水等未接続の需要家に対する接続指導
 - ② 下水等接続済みの需要家に対する実態調査、適切な料金賦課及び徴収

3. 2. 1. 4 開閉栓届出対応業務

- (1) 書面による開閉栓届出の受付をし、「3. 2. 2. 2 台帳管理業務」や「3. 2. 3. 4 開閉栓及び精算業務」等の必要な対応をとるための調整を行うこと。

3. 2. 1. 5 配管等状況確認業務

- (1) 基本方針
 - 受注者は、水道配管の布設状況等の問合せがあったときは、親切、丁寧に対応し、相手の要望される情報を提供すること。
- (2) 福知山市開発区域内給配水施設工事の窓口業務
 - 1) 福知山市開発区域内給配水施設工事の申請があった場合は、申請書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
 - 2) 設計内容が基準に適合するかを確認し、不適合である場合は適合するように計画の変更を指導する。
 - 3) 申請書類が整えば発注者に決裁依頼を行う。

3. 2. 1. 6 給水装置関連業務

- (1) 給水装置工事申込書の受付及び設計審査
 - 給水装置に係る申込については、「福知山市水道事業給水装置設計施工基準」及び「3階建直結直圧式給水実施基準」に基づき内容を確認し、適切に指導すること。
 - 1) 給水装置工事（新設・改造・修繕・撤去）申込書及び諸添付書類（設計図面、使用材料表等）の内容確認及び指導
 - ① 書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。
 - ② 設計内容が基準に適合するか確認し、不適合である場合は適合するよう計画の変更を指導する。
 - 2) 給水装置の設置にあたり、国道、府道及び市道の占用が必要となる場合は、「3. 1. 5. 4 申請書類等作成支援業務」に準じて事務を行うこと。
 - 3) 発注者へ給水装置工事（新設・改造・修繕・撤去）申込書及び諸添付書類（図面、使用材料表等）の決裁依頼を行う。
- (2) 3階建直結直圧式給水申請の受付、補助業務及び設計審査

3階建直結直圧式給水に係る申請については、「福知山市水道事業給水装置設計施工基準」及び「3階建直結直圧給水実施基準」に基づき内容を確認し、適切に指導すること。

1) 事前相談

①当該建築物が3階建直結直圧給水実施基準に適合するか確認し、不適合である場合は適合するよう給水方法の変更を指導する。

2) 水圧調査

①直結給水協議書及び添付書類（図面、水理計算書等）の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。

②水圧調査の対象となる消火栓を選定し、当該消火栓での水圧調査を行い、発注者へ決裁を依頼する。ただし、当該消火栓において既存の水圧データがある場合は、再測定を不要とする。

3) 給水装置工事（新設・改造・修繕・撤去）申込書、諸添付書類（設計図面、使用材料表等）、3階建直結直圧式給水回答書（写し）及び直結給水誓約書の内容確認及び指導

①書類の内容を確認し、誤りがあれば訂正を指導する。

②設計内容が基準に適合するか確認し、不適合である場合は適合するよう計画の変更を指導する。

4) 発注者へ給水装置工事（新設・改造・修繕・撤去）申込書、諸添付書類（図面、使用材料表等）、3階建直結直圧式給水回答書（写し）及び直結給水誓約書の決裁依頼を行う。

(3) 加入金、審査手数料等の調定・賦課・収納

（水道加入金、水道工事設計手数料、水道工事設計審査手数料、水道工事検査手数料、水道メーター紛失等弁償金等）

1) 諸収入金の調定額の決定

①水道加入金の調定においては、現場の状況、過去の水道の使用状況等から慎重に算定する。

②算定した諸収入金について発注者へ決裁依頼を行う。

2) 諸収入金の納入通知書の引渡し

①諸収入金の請求先宛てに郵送等により引き渡す。

3) 諸収入金の納入管理

①諸収入金の納入管理は、帳簿等により適切に行う。

②納入通知書の納期限を過ぎた諸収入金の取扱いは、「3. 2. 4 滞納整理業務」に準じて事務を行う。

(4) 給水装置工事（2次側）検査

給水装置工事（2次側）の検査は、水道加入金及び諸手数料の納入の確認を条件に、「福知山市水道事業給水装置設計施工基準」に基づき実施すること。

1) 給水装置工事完成検査確認書及び諸添付書類（図面、使用材料表等）による検

査内容の確認

2) 現場検査

- ①現場と図面、使用材料等が整合しているか確認する。整合していない場合は、現場又は図面の手直しを指示すること。
- ②クロスコネクションがないかを確認し、水圧及び水質の検査を実施すること。

3) 検査調書の作成及び保存

- ①検査完了後は、速やかに検査調書を作成し、発注者の決裁を受けること。
- ②決裁後の検査調書は適切に保存し、必要なときには図面等の閲覧が可能な状態にしておくこと。

(5) 水道管取出工事（1次側）施工管理

福知山市指定給水装置工事事業者が「福知山市水道事業給水装置設計施工基準」に基づいて工事を施工するよう指導すること。

1) 給水装置取出し及び撤去工事の日程調整

- ①水道事業指定給水装置工事事業者から給水装置取出し及び撤去工事の申込みを受け付け、日程を調整する。
- ②受付内容を台帳にて管理する。

2) 給水装置取出し及び撤去工事の立会い

- ①工事日当日に現場で立会い、次に掲げる事項等について確認する。
 - (i) 水圧テスト（0.75Mpaの値で1分間）
 - (ii) 配水管穿孔状況（他の給水装置の取出し口及び配水管等の継手端面から30cm以上離れていること、異形管及び継手から取り出しを行なわないこと）
 - (iii) 水質の確認
 - (iv) 使用材料確認
 - (v) 埋設明示シート確認
 - (vi) 舗装復旧確認
 - (vii) 既設給水装置の撤去状況の確認

3) 給水装置取出し・撤去工事の立会いの実績報告

- ①公道下詳細図の作成を工事事業者へ指示し、適切に提出させること。
- ②検査調書を作成し、発注者の決裁を受けること。
- ③決裁後の検査調書は適切に保存し、必要なときには図面等の閲覧が可能な状態にしておくこと。

(6) 給水装置工事の進捗管理

前記の給水装置工事全般において、給水装置工事申込書の受付から完成検査までの進捗管理を適切に実施すること。

- 1) 申込書の受理後、工事に着手しない場合や完成検査を受検しない場合等、給水装置工事が円滑に進捗していないと認められるときには、当該工事の円滑かつ適切な進捗のために必要な指導を行う。

(7) 貯水槽水道に関する業務

水道法及び福知山市水道事業給水条例に規定する貯水槽水道に関する必要な事務の補助を行うこと。

(8) その他関連業務

1) 不動産等の売買等の目的で、給水管の配管状況や加入金の収入状況等の問い合わせがある時には、現地の状況、マッピングシステム、過去の水道の使用状況等を確認のうえ、慎重かつ正確に回答すること。また、回答した内容は記録を行い、以上の対応に役立てること。

2) 問い合わせ全般において、疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、協議の結果を受注者から回答すること

3. 2. 1. 7 下水道排水設備関連業務

(1) 排水設備新設（増設改築）計画確認申請書の受付・審査等

1) 排水設備等新設（増設改築）計画確認申請書の内容確認及び指導

①福知山市下水道条例、同条例施行規程、福知山市農業集落排水施設条例、同条例施行規則、福知山市下水道事業排水設備工事基準等（以下これらを「下水道条例等」という。）に基づき、申請書の内容について、記載すべき事項を確認し、基準を満たさないものについては、訂正、再提出等の指導を行う。

2) 排水設備等新設（増設改築）計画確認申請書の受付及び管理台帳への登録

3) 排水設備等新設（増設改築）計画確認申請書副本の返却

4) 検査調書の作成

①検査完了後は、速やかに検査調書を作成し、発注者の決裁を受けること。

5) 排水設備等新設（増設改築）計画確認申請書正本は適切に保存し、必要なときには図面等の閲覧が可能な状態にしておくこと。

(2) 排水設備工事竣工届・排水設備使用（変更）届の受付及び完成検査

1) 排水設備工事竣工届及び排水設備使用（変更）届の内容確認及び指導

①排水設備等新設（増設改築）計画確認申請書と排水設備工事竣工届の整合を確認する。

②申請に必要な書類が添付されているか、必要事項が記入されているか確認し、適切でない場合は指導する。

③竣工届の内容が福知山市下水道条例等の基準を満たす場合には、それを受領する。

④竣工届の内容が福知山市下水道条例等の基準を満たさない場合は、再度指導し、基準を満たすよう指導する。

2) 排水設備工事竣工検査日程

①竣工届が提出された段階で業者と検査日程の調整を行い、排水設備竣工検査を行うこと。

②検査に当たっては、必ず社員証等を携行し、会社名及び氏名を告げてから実施すること。

③検査基準は、排水設備の設置により、公共下水道又は農業集落排水施設の機能及び構造の保全に悪影響を及ぼしていないこと、及び下水道条例等に適合していることとする。

④検査の結果、検査基準に適合しない場合は、申請者及び業者に対して手直しを指示し、当該手直しの完了後、再検査を行うこと。

3) 排水設備工事竣工届の整理及び管理台帳への登録

①排水設備竣工検査終了後管理台帳への検査終了の入力と、竣工届に検査日、検査者の氏名等を記載する。

②排水設備竣工検査副本の返却をすること。

③検査完了後は、速やかに検査調書を作成し、発注者の決裁を受けること。

④排水設備竣工届正本は適切に保存し、必要なときには図面等の閲覧が可能な状態にしておくこと。

(3) その他関連業務

1) 不動産等の売買等の目的で、排水設備の配管状況や受益者負担金の収入状況等の問い合わせがある時には、現地の状況、マッピングシステム、過去の下水道の使用状況等を確認のうえ、慎重かつ正確に回答すること。また、回答した内容は記録を行い、以上の対応に役立てること。

2) 問い合わせ全般において、疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、協議の結果を受注者から回答すること

3. 2. 1. 8 改善指導

(1) 給水装置工事及び下水道排水設備工事において福知山市水道事業給水条例、福知山市下水道条例及びその他の条例、規則に基づく改善指導を行う。

1) 給水装置設計審査及び完成検査時

2) 下水道排水設備設置申請及び完成検査時

3) その他改善指導が必要と判断される事案の発覚時

(2) 下水道及び集落排水地域における未接続家屋の発見時に、接続指導を行う。

3. 2. 1. 9 水道メーター関連業務

(1) 水道メーター在庫管理業務

新設、交換に必要な水道メーター数を把握し、調達計画を立てたうえで。撤去された水道メーターも含めて在庫管理を適切に実施すること。

1) 水道メーターの調達計画の作成及び調達依頼

①水道メーターは、計量法、水道法、日本工業規格及びその引用規格、その他関連する法令等に適合した製品を、発注者が支給する。

②必要な水道メーターの数量を把握し、調達に要する期間を十分考慮したうえで、水道メーターの調達計画を作成する。

③調達計画に基づいて発注者に調達依頼を行う。

2) 水道メーターの在庫管理

- ①水道メーターの出庫及び返納を管理し、在庫管理を正確に行う。
- ②出庫及び返納の管理は、出庫及び返納伝票により行う。
- ③購入等により水道メーターの入庫がある時には、入庫作業を補助すること。
- ④水道メーターの棚卸しを実施する時には、発注者の指示に従い、作業に協力すること。

3) 水道メーターソケットの調達計画の作成、調達依頼及び在庫管理

- ①水道メーターソケットの調達計画の作成、調達依頼及び在庫管理については、上記の水道メーターに準じて行うこと。

(2) 水道メーター出庫及び返納業務

水道メーターの出庫及び返納の際の窓口対応を適切に実施し、その後の水道メーターの管理を円滑に実施すること。

1) 工事その他臨時用水に使用する水道メーターの出庫業務

- ①工事その他臨時用水に係る給水装置工事の申込があることを確認した上で出庫すること。
- ②出庫に際しては、水道の開栓届と水道メーターの出庫伝票を出庫先に提出させること。

2) 給水装置工事完成検査前の水道メーター出庫業務

- ①工事その他臨時用水で予め水道メーターを出庫していない場合において、完成検査前に水道メーターを出庫する場合は、完成検査の速やかな受検を促し、水道メーターの計量により確定する水道料金及び下水道使用料を円滑に賦課できるようにすること。

3) 水道メーターの出庫及び返納の管理

- ①出庫した水道メーター及び返納された水道メーターについては、その出庫理由及び返納理由を明確にし、それぞれの水道メーターに関する必要な情報を適切に管理すること。
- ②水道メーターを出庫した時には出庫伝票、返納された時には返納伝票を作成し、定期的に整理したものを発注者へ送付すること。

(3) 設置水道メーターの管理業務

各家庭等に設置されている水道メーターの状況を確認し、必要な処理を実施すること。

- 1) 設置されている水道メーターの不調（逆進、不回等）を発見したときは、当該水道メーターの交換を行うこと。ただし、使用者等の過失による場合はその原因者の負担によることとし、原因者との必要な折衝を行うこと。
- 2) 設置されている水道メーターの存在が確認できなくなったときは、その原因を追求し、適切に処理すること。

(4) 水道メーター取替等に関する業務

- 1) 取替関係業務は、次の方法により行うものとする。

- ①取り替える水道メーターの交換伝票を発行する
 - ②取替作業時には、当該使用者が在宅又は不在に関わらず、当該使用者に水道メーターを交換する旨を伝え、円滑な業務の遂行を心がけること。
 - ③取付方向、水平に取り付けられているかを確認すること。
 - ④上下水道料金システムのデータ更新を行うこと。
- 2) 検定満期水道メーターの交換においては、次の事項にも注意すること。
- ①計量法に抵触しないよう検満月までに取替すること。
 - ②検針日程と十分調整して作業を行なうこと。
 - ③常時稼動している工場等、水道メーター交換に伴う断水による影響が懸念される場合は、日程等について事前に需要家と協議すること。
 - ④検定満期水道メーター交換の対象となっている地域には、あらかじめその旨を周知すること。
 - ⑤そのほか、検定満期水道メーターの交換を円滑に実施するために必要な需要化との協議を行うこと。
- 3) 新設・撤去関係業務は、次の方法により行うものとする。
- ①上下水道料金システムへの新設入力
 - ②上下水道料金システム上の口径変更・撤去処理

(5) 水道メーターボックス内修繕

水道メーターボックス内で発生した修繕事案について、早急かつ適切に修繕業務を行う。

- 1) 修繕箇所ごとの費用負担の区分を厳格に適用し、必要な場合は需要家に負担を求める
- 2) 費用負担区分は発注者が定める

3. 2. 2 検針業務

3. 2. 2. 1 水道メーター検針業務

(1) 検針業務

- 1) 検針に必要なデータの作成を行う。
- 2) 使用水量の計量（検針）業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①定例検針は、奇数月地区と偶数月地区を隔月に行うこと。月区分毎の検針範囲は、発注者より提示する。
 - ②検針期間については、前回検針日の前後3日を超えない範囲で毎月1日から10日までとする。
 - ③検針時には「お客様番号、使用者氏名、水道メーター番号、水道メーター口径等」により確認のうえ、水道メーター指針等をハンディターミナルに入力し、出力した「上下水道使用量等のお知らせ」（検針レシート）を使用者に交付する。
 - ④閉栓中の水道メーターについても定例の検針を行う。
 - ⑤閉栓中で使用水量が算出された場合は、使用者、開始年月日の確認及び漏水の有無も確認し必要な処理を行う。

- 3) 漏水原因調査業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①水道メーターパイロットの回転が認められた場合、使用者に漏水の有無を確認し必要な処理を行う。
 - ②水道メーターパイロットの回転は確認されないもののメーターボックス内での漏水が確認された場合は、速やかに修繕をする。
 - ③宅内漏水を発見した場合は、直ちに使用者に報告すると共に、早急に修理を行うよう指導する。
 - ④使用者が不在で水道メーターパイロットの回転が確認された場合は、チラシや電話等を使い漏水調査と修繕を使用者に依頼する。
- 4) 無届使用者の調査・対応業務は次の方法により行うものとする。
 - ①無届使用者を発見した場合の使用届出等の手続指導
 - ②使用状況に応じた適切な料金賦課及び徴収
 - ③その他必要な処理
- 5) 再検針業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①積み荷等で検針不能の場合は、再検針訪問メモを投函し、再検針を行うこと。
 - ②検針データ確認、需要家からの報告等で異常水量が発見された場合は、ただちに定例検針者以外の者が再検針を行うこと。
 - ③その他、受注者が必要と認めた場合は、再検針を行う。
- 6) その他、発注者が必要とする検針業務を行う。

3. 2. 2. 2 台帳管理業務

- (1) 水道メーターは開閉栓の状況にかかわらず検針を行うことを原則とし、水道メーター指針を管理する。
- (2) 水道メーター設置場所の状況は検針ごとに確認し、マッピングシステムとの乖離がないようにする。
- (3) 設置場所の変更等が発見した場合は、必要な対応及びマッピングシステムのデータ修正を行う。

3. 2. 2. 3 検針データ管理業務

- (1) 水量の認定及び推定業務は、次の方法により行うものとする。
 - 1) 積雪、埋没等でやむを得ず検針不能の場合は、推定による検針を行い、発注者にその報告をする。
 - 2) 異常水量等原因調査の結果、通常の検針結果によりがたいと判断した場合には水量の認定を行う。
 - 3) 水道メーター交換時は新水道メーターの指針を読針し、取り外した水道メーター指針を確認のうえ、使用水量を合計し、料金を算定する。
- (2) 異常水量等原因調査業務は、次の方法により行うものとする。
 - 1) 検針中に使用水量が異常に多量又は少量であることを発見したときは、水道メー

- ターの再検針を行い使用者の事情調査等を実施する。
- 2) リットル針において、水道メーターの不進行が発見された場合は、使用者に進行不順の状況を説明し、使用水量の算出方法について発注者と協議し、それをもって使用者の了解を得ること。
 - 3) 検針時に前回検針時から指針の変化がなく、使用水量がゼロの場合は居住状況を確認し必要な処理を行う。
- (3) 検針データの作成、取込、チェックを行い、データを確定する。

3. 2. 3 料金関連業務

3. 2. 3. 1 料金収納業務

(1) 収納業務

- 1) コンビニ関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - ① コンビニで入金された上下水道料金の収納消し込みは、発注者の営業日に毎日行うものとする。
 - ② 速報データ及び確報データの処理を行う。
 - ③ コンビニ収納伝票を作成し取扱金融機関に送付する。
 - ④ 入金伝票及び還付入金伝票を作成する。
 - ⑤ 充当処理を行う。
 - ⑥ コンビニ収納取扱手数料支払処理票を作成する。
- 2) 金融機関関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - ① 金融機関等で入金された納入通知書の収納消し込みは、発注者の営業日に毎日行う。
 - ② 入金処理票及び還付入金処理票を作成する。
 - ③ 充当処理を行う。
 - ④ 振込入金用払込書を作成、送付する。
 - ⑤ 銀行収納取扱手数料支払処理票を作成する。
- 3) 郵便局関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - ① 郵便局で入金された納入通知書の収納消し込みは、発注者の営業日に毎日行う。
 - ② 郵便振替払出伝票を毎月指定日に作成し送付する。
 - ③ 入金処理票及び還付入金処理票を作成する。
 - ④ 充当処理を行う。
 - ⑤ ゆうちょ銀行収納取扱手数料支払処理票を作成する。
- 4) クレジットカード収納業務は、次の方法により行うものとする。
 - ① 将来のクレジットカードでの収納に対応できること。
- 5) 未納上下水道料金集金業務は、次の方法により行うものとする。
 - ① 集金した上下水道料金は、翌日の営業日に入金する。
 - ② 発注者の営業日に未納者一覧表等により集金するものとし、その責任において常に未納料金の減少に努めなければならない。

- ③滞納集金用データを作成する。
- ④消し込み処理及び納付書の作成を行う。
- ⑤必要に応じて需要家宅等への訪問による滞納集金業務を行う。
- 6) 分割収納業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①分割収納の受付け及び分割納付計画の相談を行う。分割納付誓約は書面により行う。
 - ②分割分の納付書を作成し、交付する。
 - ③納付状況を常時確認し、必要に応じて集金事務を行う。
 - ④誓約不履行者に対し、必要な措置を取る。
- 7) 上下水道料金の徴収に関する業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①徴収した上下水道料金は翌営業日に報告書等と共に発注者に提出すること。
 - ②徴収した上下水道料金の保管方法・保管場所に万全を期すこと。

3. 2. 3. 2 料金請求・還付業務

- (1) 調定に関する業務
 - 1) 上下水道料金の調定業務は、当月分の検針終了後に行うものとする。
 - 2) 水量等の変更があった場合は、随時上下水道料金調定変更業務を行うものとする。
 - 3) 福知山市上水道給水条例及び同下水道条例に基づく上下水道料金にかかる減免、水量認定等については、適切に申請を受付け、処理を行う。
 - 4) 月次ごとに調定伝票及び調定報告書を作成し、発注者に提出する。
- (2) 月締め資料作成業務
 - 1) 日計月計関係業務は次の方法により行うものとする。
 - ①日計月計処理及びチェックを行う。
 - 2) 日計月計資料作成業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①以下の資料を、発注者の指定日に提出するものとする。
 - (i) 水道事業収支日計表
 - (ii) 水道事業収支月計表
 - (iii) その他発注者の指定する資料
- (3) その他上下水道料金業務に付帯する業務
 - 1) その他上下水道料金業務に付帯する業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①印刷物及び物品等の発注並びに在庫の管理を行う。
 - ②開始・精算・名義変更等届に伴う各種書類の点検、整理、管理を行う。
 - ③その他各業務等で生じるデータ入力等の業務を行う。
- (4) 報告
 - 次に掲げる事項を発見したときは速やかに発注者に報告するものとする。
 - 1) 福知山市水道事業給水条例及び同施行規程に違反する行為を発見したとき。
 - 2) 水道メーターの破損等が発見したとき。
 - 3) 本管及び公道下の給水管の漏水を発見したとき。

- 4) その他報告の必要があると認められる事項を発見したとき。
- (5) 納入通知書等に関する業務
 - 1) 納入通知書関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①上下水道料金の調定業務終了後、ただちに納入通知書等を作成し、発送を行う。
 - ②納入通知書返戻案件の調査及び処理を行う。
 - 2) 口座振替利用者関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - ①口座振替利用者で納期限までに納入のない場合は、口座振替不能通知書を作成し、発送を行う。
- (6) 上下水道料金還付・充当に関する業務
 - 1) 上下水道料金を還付・充当する事由が生じた場合は、随時還付書類・伝票を作成し、発注者の承認を得るものとする。
 - 2) 還付通知書の発送を行う。
 - 3) 還付処理票の作成を行う。
 - 4) 還付金の充当ができるものは充当処理を行う。
 - 5) 充当処理を行ったものについては、充当通知書を作成し、発送を行う。
 - 6) その他発注者が必要と認める上下水道料金還付に関する業務を行う。
 - 7) 指針誤読又は計算誤り等により生じた過不足金については、その弁済責任を負うこととし、使用者に対する上下水道料金の還付等には誠意を持ってこれに対応すること。

3. 2. 3. 3 口座振替業務

- (1) 口座振替関係業務は、次の方法により行うものとする。
 - 1) 口座振替で入金された上下水道料金の収納消し込みは、毎月指定日に行うものとする。
 - 2) 口座振替の新規加入者・変更及び廃止者のデータ入力等の業務を行う。
 - 3) 口座振替依頼書は台帳管理する。
 - 4) 口座振替新規加入者に口座振替開始通知書を送付する。
 - 5) 口座振替データ作成及び消し込みを行う。
 - 6) 口座振替停止依頼書の作成及び発送を行う。
 - 7) 上下水道料金口座振替依頼書処理願の作成を行う。
 - 8) 領収書・不能通知書・再振通知各通知書の作成及び発送を行う。
 - 9) 口座振替結果報告書の作成を行う。
 - 10) 領収書の返戻分調査・処理を行う。
 - 11) 口座振替データを指定日までに作成し、各金融機関へ配布する。

3. 2. 3. 4 開閉栓及び精算業務

- (1) 開栓業務
 - 開栓依頼により開栓伝票を作成し、水栓開栓及び水道メーター指針の確認を行う

(2) 閉栓業務

閉栓依頼により閉栓伝票を作成し、水栓閉栓及び水道メーター指針の確認を行う

(3) 精算業務

精算業務は、次の方法により行うものとする。

- 1) 閉栓届出に伴う上下水道料金精算の検針を行う。ただし、現地精算の場合は、検針と共に料金の徴収も行う。
- 2) 精算データの作成及び取込を行い、精算料金を確定する。
- 3) 精算料金の請求を行う。このとき定例検針分の未請求事案があれば、併せて請求する。
- 4) 転居先不明者の調査、確認及び再請求を行う。

3. 2. 3. 5 漏水減免に関する業務

(1) 漏水減免に関する業務は次の方法により行う。

- 1) 漏水減免申請書の受付及び審査を行う。
- 2) 漏水減免対象月を確定し、漏水減免決定書の作成及び送付を行う。
- 3) 調定変更処理及び調定伝票の作成を行う。
- 4) 還付金の充当ができるものは充当処理を行う。
- 5) 還付伝票の作成を行う。
- 6) 減免報告書を作成し発注者に報告する。

3. 2. 4 滞納整理業務

3. 2. 4. 1 督促状送付業務

(1) 督促状関係業務は、次の方法により行うものとする。

- 1) 納入通知書の納期限が過ぎた場合は、督促状を作成し、発送の準備を行う。
- 2) 納付書の納期後、各収納機関からの入金確認が出来るに十分な期間をとったうえで、納期限経過後 20 日以内に発送する。
- 3) 督促状返戻案件の調査及び対応処理を行う。

3. 2. 4. 2 個別徴収業務

(1) 滞納者に対する個別対応

- 1) 滞納者に対し、電話、訪問、文書送付等などの方法により納付を促すとともに、現地確認により生活状況等の情報を収集する。
- 2) あらゆる手段を用いても滞納状況が改善しない滞納者について、情報を整理したうえで発注者の債権管理担当へ案件を引き継ぐ。

(2) 分割納付者管理

- 1) 過去の滞納分を分割納付している者及び新たに分割納付誓約を受領した滞納者について、納付状況を管理し、誓約履行状況を把握する。

3. 2. 4. 3 滞納者管理業務

- (1) 滞納者情報の管理
 - 1) 調定額及び収納額、滞納件数、滞納金額を常時把握する。
- (2) 納付誓約及び履行状況の管理
 - 1) 納付誓約書提出者の納付状況及び誓約履行状況を常時把握する。
- (3) 誓約不履行者への対応
 - 1) 納付誓約不履行者に対し、適切な対応をとる。
 - 2) 滞納処分、支払督促等の法的手段をとる必要があると判断される滞納者について、随時発注者に報告し、対応を協議する。
 - 3) 破産申請、生活保護受給等、支払能力なしと判断される滞納者について、随時発注者に報告し、対応を協議する。

3. 2. 4. 4 給水停止に関する業務

- (1) 給水停止に関する業務

給水停止に関する業務は、次の方法によるものとする。なお、給水停止は未納料金が3調定以上の者を対象とする。ただし、対象調定数については発注者と受注者が協議をして変更できるものとする。

 - 1) 発注者が定める「給水停止事務取扱要領」に基づき実施する。
 - 2) 給水停止の執行、解除及び職権閉栓の執行については、実施ごとに発注者に報告する。
 - 3) その他給水停止に付随する業務を行う。

3. 2. 5 電子計算システム構築及び管理、検査機器管理業務

3. 2. 5. 1 上下水道料金システム

- (1) 電子計算業務

電子計算業務は次の方法により行うものとする。

 - 1) 電子計算システム（附属機器を含む）の設置、構築、導入、運用、保守管理を行うこと。なお、システム構成はサーバー&クライアント型とし、完結したネットワーク内での稼働を原則とする。
 - 2) ハンディターミナルの導入、運用及び保守管理を行う。
 - 3) 事務機器の導入及び保守管理
 - 4) 上下水道料金データの入力及び管理
 - 5) 上下水道料金の計算
 - 6) 各種統計データの作成及び出力等を行う。
 - 7) その他委託業務遂行のために必要な電子計算業務に関すること。
- (2) その他電子計算業務に付帯する業務

その他、電子計算業務に付帯する業務が発生した場合は、発注者及び受注者が協議して決定する。

(3) 電子計算システムの遵守事項

受注者は、業務の遂行に伴い、次の事項を遵守するものとする。

1) データの移行

- ①現行システムのデータを新システムに移行する時は、漏れなく移行し、データ移行後に使用者等に支障が生じないようにすること。
- ②現行システムデータの新システムへの移行費用については、受注者の負担とする。ただし、現行システムデータは発注者から受注者へ無償にて提供する。
- ③現行システムにおいてはJ I S・標準外文字（拡張漢字、拡張非漢字及び外字）を使用しており、新システムにおける外字作成等の対応に努めること。

2) 電子計算システム端末等

- ①受注者が調達し、発注者が使用する電子計算システム端末4台を、発注者の事務室内に設置するものとする
- ②発注者の事務室内にプリンター等の機器を設置する場合は、事前に事務室の空間等を調査すること。

3) セキュリティ対策

- ①ネットワークは、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう厳重に管理監督すること。
- ②情報セキュリティ実施手順書の作成や業務従事者に研修を行うなど、十分なセキュリティ対策に努めること。
- ③ネットワーク内の通信データは、すべて暗号化しセキュリティを確保すること。
- ④業務の遂行に当たっては福知山市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

4) 電子計算システムの機能

- ①上下水道料金にかかる本市の条例・規則等に定める料金算定業務、本要求水準書に定める上下水道料金業務に対応していること。
- ②条例改正に伴う請求方法の変更や手数料の導入等に対応できること。
- ③口座振替情報の伝送に対応できること。
- ④コンビニ収納（EAN-128）に対応していること。
- ⑤将来のクレジットカードでの収納に対応できること。
- ⑥現行システムにおいて作成された納入通知書等の消し込みが行えること。
- ⑦将来の消費税改定及び上下水道料金改定に対応でき、改定後のシミュレーションが発注者の職員でも容易にできること。
- ⑧統計データをテキスト形式又はC S V形式で出力できること。
- ⑨各種要因による時効の中断及び再開において正確な管理ができること。

(4) 上下水道料金システムの構築と供用開始期限

受注者は、上下水道料金システムを構築し、試験運用により現実性を検証したうえで、業務準備期間終了までに供用開始することを原則とする。但し、業務期間開始の時点において、システムの機能の一部に関して、やむを得ず供用開始ができない場合は、発注者と受注者の協議を行ったうえで、受注者は発注者から既存システムの貸与

を受けることを可能とする。

発注者は、受注者がこの既存システムやその他汎用ソフト等を使用することによって、機能を補完することを暫定的に認める。この暫定期間は平成31年9月30日を期限とする。

また、暫定期間にシステム機能の代替に伴って生じたデータは、上下水道料金システムの機能を全て供用開始するにあたっては、これへの取り込みを行うこと。

この暫定期間に対する措置に要する費用は受注者の負担とする。

3. 2. 6 周知・広報業務

3. 2. 6. 1 需要家への周知・広報業務

(1) 発注者の方針に従い、次の事項について、適切な時期に周知、広報を行う。

- 1) 口座振替利用促進
- 2) 漏水確認
- 3) 凍結防止
- 4) 下水道等への接続
- 5) 家庭用雨水貯留槽の設置促進
- 6) その他発注者が必要と判断した事項

3. 2. 6. 2 水道週間及び下水道の日における啓発活動

水道週間（6月1日から6月7日まで）及び下水道の日（9月10日）においては、水道・下水道の現状と水道事業・下水道事業の取組について市民の理解と協力を得ることを目的として啓発活動を行うこと。

3. 3 管理業務

3. 3. 1 総務関連業務

3. 3. 1. 1 庁舎管理業務

3. 3. 1. 1. 1 庁舎及び堀・下荒河浄水場警備業務

(1) 基本方針

受注者は、上下水道部庁舎及び堀・下荒河浄水場の安全性を維持するため警備装置を設置し、24時間警備を行うものとする。

- 1) 受注者は、発注者が設置する警備装置を活用し、機械警備により24時間警備を実施するものとする。
- 2) 受注者は、巡回点検の際に、警備装置の稼動状況、施錠を確認するものとする。
- 3) 受注者は、センサの作動により警備が発報した場合は、直ちに警備員を現場に出動させるとともに、現場において発報原因を調査すること。
- 4) 不法行為（不法侵入、破壊活動等）がある場合これを阻止し、設備を防護するものとする。
- 5) 必要に応じて警察に通報するとともに、発注者にも連絡するものとする。

- 6) 発注者に状況や経過等を報告し、記録を管理するものとする。誤作動による出動は報告書のみの提出とする。

3. 3. 1. 1. 2 庁舎、浄水場等管理棟定期清掃業務

(1) 基本方針

受注者は、対象施設における作業環境や美観、衛生状態を良好に保つよう、適宜対象施設の清掃を行うものとする。

1) 上下水道部庁舎等（堀浄水場含む）定期清掃

①各種清掃等については発注者と協議のうえ、履行期間内の土曜・日曜・祝日のいずれかに行うものとする。

2) 下荒河浄水場定期清掃

①受注者は、下荒河浄水場（無人浄水場）の管理棟内の定期清掃を行うものとする。

②受注者は、浄水場、ポンプ場の場内の清掃を行うものとする。

3) 上記1)、2)の施設の清掃を実施した場合、実施報告書を提出すること。

3. 3. 1. 1. 3 上下水道部庁舎ほか日常清掃業務

(1) 基本方針

受注者は、庁舎の行政目的を熟知して従事するものとし、常に規律と節度をもって対象施設における作業環境や美観、衛生状態を良好に保つよう、適宜対象施設の清掃や整理整頓を行うものとする。

1) 日常清掃に必要な清掃用具は受注者で用意するものとする。

2) 洗剤・トイレトペーパー、その他消耗品類の管理し、調達すること。

3. 3. 1. 1. 4 庁舎1階シャッター保守点検業務

(1) 基本方針

受注者は、上下水道部庁舎1階事務室等の適正な業務運営を図るため計画的に点検を実施するものとする。なお、対象施設は上下水道部庁舎1階受付シャッター及びグリルシャッターとし、年1回点検する。

1) 定期点検を実施した場合、月間業務実施報告書、点検報告書と併せてその詳細を発注者に報告するものとする。

2) 定期点検の結果、破損、故障、不具合箇所等を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときは、緊急度に応じて必要な初期対応を行い、その詳細を発注者に報告するものとする。

3. 3. 1. 1. 5 庁舎自動扉設備保守点検業務

(1) 基本方針

受注者は、上下水道部庁舎に設置する自動扉を常に良好な状態を維持するため

計画的に保守点検を実施するものとする。対象施設は上下水道部庁舎1階の4台とし、年4回点検を行う。

- 1) 定期点検を実施した場合、月間業務実施報告書、点検報告書と併せてその詳細を発注者に報告するものとする。
- 2) 定期点検の結果、破損、故障、不具合箇所等を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときは、緊急度に応じて必要な初期対応を行い、その詳細を発注者に報告するものとする。

3. 3. 1. 1. 6 法令に基づく設備点検業務

(1) 基本方針

受注者は、法令点検が必要な設備については、受注者の責任のもと、関係法令を遵守し遅延なく実施すること。

1) 上下水道部庁舎エレベータ保守点検業務

- ①関係法令に基づき法定点検を実施した場合、月間業務実施報告書と併せてその詳細を発注者に報告すること。
- ②受注者は、上下水道部の業務に支障のないよう、また来庁者に考慮して業務を遂行すること。
- ③法定点検の結果、破損、故障、不具合箇所等を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときは、緊急度に応じて必要な初期対応を行い、その詳細を発注者に報告するものとする。

2) 上下水道部消防設備点検業務

①点検対象施設は次のとおりとする。

- (i) 堀浄水場（上下水道部庁舎含む）
- (ii) 戸田浄水場
- (iii) 下荒河浄水場
- (iv) 蛇ヶ端取水ポンプ場
- (v) 芦渕浄水場

②関係法令に基づき法定点検を実施した場合、月間業務実施報告書と併せてその詳細を発注者に報告すること。

③法定点検の結果、破損、故障、不具合箇所等を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときは、緊急度に応じて必要な初期対応を行い、その詳細を発注者に報告するものとする。

④受注者は、令和2年度と令和5年度に消防本部へ提出する報告書の作成及び提出を行うものとする。

⑤受注者は、消防施設の法定点検の結果、修繕及び取替えが必要となった場合は、次の合計額費用の範囲内で行うものとする。

- (i) 年間の累計合計額で50万円（税抜）以下とし、1件当たりの修繕は30万

円未満（税抜）、1件当たりの物品の購入は5万円未満とする。

(ii) 使用材料等

受注者が修繕、物品購入する材料等は、修繕を行う時点における法令や各種標準仕様書の内容を満たしかつ、性能等が現状と同等以上のものを使用すること。

(iii) 実施手順

受注者は、対象施設や設備の破損、故障、不具合や期限切れを確認し、修繕、取替えが必要と判断した場合、修繕費等の見積もり金額を取得し、修繕等に応じて以下の対応を行うものとする。

○1件あたりの修繕費が30万円（税抜）未満、1件当たりの物品の購入は5万円（税抜）未満の累計合計金額が（i）年間及び1件あたりの修繕費、物品購入費を満たす場合は、発注者と協議した後、実施するものとする。

○1件あたりの修繕費が30万円（税抜）以上、物品の購入費が5万円（税抜）以上、若しくは年間の累計合計金額を超える場合、発注者へ修繕等提案書を提出するものとする。

3. 3. 1. 1. 7 法令に基づく衛生関連業務

(1) 基本方針

受注者は、上下水道部庁舎等指定する建築物における衛生的環境を確保するため、関係法令に基づき防虫、環境測定等業務を実施するものとする。

1) 上下水道部庁舎ほかねずみ・害虫防除業務

①関係法令に基づき業務を実施した場合、月間業務実施報告書と併せてその詳細を発注者に報告すること。

②受注者は、履行にあたり実施時期等を事前に発注者と協議のうえ、最も効果的な方法（トラップ等設置し調査・駆除）で実施すること。

2) 上下水道部環境測定業務

① 関係法令に基づき業務を実施した場合、月間業務実施報告書と併せてその詳細を発注者に報告すること。

② 受注者は、履行にあたり実施時期等を事前に発注者と協議のうえ実施すること。

3. 3. 1. 1. 8 上下水道部庁舎空調機器保守点検業務

(1) 基本方針

受注者は、作業環境を良好に保つため定期点検を実施し、常に最良の状態で稼働させるとともに、運転上支障がある場合は適宜発注者に報告するものとする。

(2) 業務内容

1) 吸収冷温水器保守点検業務

①受注者は、作業環境を良好に保つため、点検を年4回実施すること。履行にあ

たり実施時期等を事前に発注者と協議のうえ実施するものとする。

②定期点検を実施した場合、月間業務実施報告書、点検報告書と併せてその詳細を発注者に報告するものとする。

③点検の結果、破損、故障、不具合箇所等を発見したとき又は設備・機器類に故障が発生したときは、緊急度に応じて必要な初期対応を行い、その詳細を発注者に報告するものとする。

2) ガス空調機器（GHP）保守点検業務

①受注者は作業環境を良好に保つため定期点検を年1回実施すること。履行にあたり実施時期等を事前に発注者と協議のうえ実施するものとする。

②定期点検を実施した場合、月間業務実施報告書、点検報告書と併せてその詳細を発注者に報告するものとする。

③フロン漏えいに関する法令に基づき、簡易点検（四半期ごと）及び定期点検（3年に1回）を実施すること。

3. 4 経営及び計画業務

(1) 基本方針

発注者は、平成31年度に福知山市水道事業ビジョンの改定と施設更新計画の策定を予定している。受注者はこれらの計画を踏まえて、中期事業計画の内容が適切に執行できるように、事業の効果を計測するなどし、事業計画の管理を継続して行うこと。

3. 4. 1 中期事業計画点検業務

(1) 基本方針

平成31年度に策定する福知山市水道事業ビジョンの改定と施設更新計画に関して、受注者とのヒアリングを通じて、中期事業計画等の施策や事業等の進捗、達成状況等に関する課題を確認する。

(2) 業務内容

現状の水道事業の特性や資産の把握や確認を行うとともに、水道事業ガイドラインのPI値を算出すること。また、中期事業計画の執行に関する課題、施設整備内容の再評価やアセットマネジメントの妥当性を再確認し必要な改善方法を検討する。

1) 平成34年度までに

①事業計画の把握

(i) 現況の把握、PI値の算出

②資産の現状、将来見通しの把握

(i) 資産の現状把握

③報告書の取りまとめ

2) 平成35年度までに

①事業計画の把握

(i) 事業の分析・評価・課題抽出、整備案の再評価、PIの算出

②アセットマネジメントの妥当性の確認、改善方策検討

(i) 妥当性の再確認、マクロマネジメントのレベルアップに向けた改善方策の検討

③報告書の取りまとめ

3. 4. 2 施設情報運用計画作成業務

(1) 基本方針

施設台帳データと管路データ（マッピングシステム）の利活用により、今後の事業計画立案の基礎データとなるよう、データの更新等が効率的に実施されるための運用計画を策定し、平成36年3月に報告書を取りまとめ提出すること。報告書には、「(2) 業務内容」に示す項目の検討結果を盛り込むこと。また、施設台帳を常に最新の情報に維持すること。

(2) 業務内容

1) データ活用の検討

「水道施設更新指針（社団法人 日本水道協会 平成17年5月）」を基にした評価など、実務で利活用できるデータの運用を検討すること。

2) データ更新手法の検討

3) 履歴データの整備手法の検討

4) データ（施設台帳）の仕組みの検討

①台帳管理

(i) 機器台帳の階層管理

各施設、設備、機器毎に階層管理が可能であり、追加及び修正が発注者及び受注者の相互にて容易に行え、関連したファイルも添付が可能となるようデータ運用の仕組みを検討すること。

(ii) 以下の項目を台帳データと一体的に管理し、事業計画のための基礎データベースの構築に利活用可能な、仕組みを検討すること。

- ・ 機器仕様
- ・ 機器稼動状況
- ・ 点検、修繕等の結果及び履歴
- ・ 図面データ
- ・ 部品（予備品）リスト
- ・ 各機器の資産状況（金額）
- ・ その他工事書類等関連図書
- ・ 作業管理アウトプットデータ

（日常・定期点検、作業計画・実績、故障情報、巡回点検結果）

3. 4. 3 施設台帳更新業務

(1) 基本方針

施設台帳を常に最新の情報に維持するため、最新データに更新すること。

(2) 業務内容

1) 資料収集

2) 登録データの確認、データの登録

3) 登録データチェック

4) 報告書を取りまとめ、年度毎に発注者に報告すること。報告の方法及び内容は発注者と受注者で協議することとする。