

第二次福知山市上水道事業等包括の民間委託  
業務要求水準書(案)

令和5年4月

福知山市上下水道部

## 内容

第一章 総則 .....	1
第一節 総則 .....	1
1 業務の目的 .....	1
2 業務履行期間 .....	1
3 業務要求水準書の位置付け .....	1
4 業務要求水準の基準 .....	1
5 モニタリング項目及び手法の追加・変更 .....	1
6 財務モニタリング .....	2
第二節 実施体制 .....	2
1 業務実施体制 .....	2
2 総括責任者の果たす役割 .....	3
3 業務実施上の配慮 .....	3
4 業務の再委託等 .....	3
5 災害等の対応 .....	3
6 その他 .....	4
第三節 業務開始前及び契約終了時の処理 .....	4
1 業務開始前の処理 .....	4
2 契約終了時の処理 .....	4
3 主な提出書類 .....	4
第四節 業務履行場所及び使用できる施設等 .....	5
1 本業務の履行場所 .....	5
2 受注者が使用できる既存設備 .....	5
3 受注者が使用できる備品 .....	5
4 受注者が負担する備消耗品及び経費 .....	6
5 使用できる既存施設 .....	7
第二章 業務要求水準 .....	8
第一節 水道施設運転管理業務 .....	8
1 業務の内容 .....	8
2 要求水準 .....	8

第二節 水道施設保全管理業務.....	8
1 業務の内容 .....	8
2 要求水準 .....	9
第三節 水道管路保全管理業務 .....	10
1 業務の内容 .....	10
第四節 窓口・料金関連業務.....	11
1 業務の内容 .....	11
2 要求水準 .....	12
第五節 広報業務 .....	13
1 業務の内容 .....	13
2 要求水準 .....	14
第六節 庁舎管理業務 .....	14
1 業務の内容 .....	14
2 要求水準 .....	15
第七節 計画点検業務 .....	15
1 業務の内容 .....	15

## 第一章 総則

### 第一節 総則

#### 1 業務の目的

第二次福知山市上水道事業等包括的民間委託(以下「本業務」という。)は、福知山市上下水道部(以下、「発注者」という。)が所管する業務を、引き続き包括的に民間事業者(以下、「受注者」という。)に委託することで、受注者の創意工夫や技術力により効率的で安定的な上水道事業等の継続を目指すとともに、本業務からは有収率向上対策の拡充や法人(以下、SPC という。)の設立により、その効果を更に発揮し、市民サービスの向上や市内の経済の活性化を図ることを目的とするものである。

#### 2 業務履行期間

本業務の実施期間は、令和 6 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。ただし、契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日までは、本事業を円滑に開始するため業務の引継ぎや有収率向上対策計画等、発注者と十分な協議や計画をするための準備期間とする。なお、これに要する費用は、**受注者の負担とする。**

#### 3 業務要求水準書の位置付け

業務要求水準書は、契約書を具体化したもので、一般的事項、要求水準に係る項目で構成している。

また、目標到達に至る手法等については受注者の創意工夫によるものであるが、具体的に記載しているものについては、記載どおりの手法等によることとする。

なお、内容修正が必要となった場合は発注者、受注者の協議により修正を行うものとする。

#### 4 業務要求水準の基準

発注者と受注者の到達する水準の認識の齟齬が発生しないよう、可能な限り客観的に判断できるよう業務要求水準は数値基準とする。従って、業務実施の具体的内容・手法等は受注者の作成した業務マニュアルによることになるが、その内容については準備期間中に発注者と協議の上、作成するものとする。

#### 5 モニタリング項目及び手法の追加・変更

新たにモニタリングの対象とすべき項目が判明した場合又は変更があった場合は、発注者及び受注者は協議の上、モニタリング項目に追加又はモニタリング項目を変更する。また、その手法についても同様とする。ただし、受注者に新たな経費負担が

発生する場合は、この限りではない。

## 6 財務モニタリング

受注者は、発注者に対して経営状況を財務モニタリングで報告するものとする。

## 第二節 実施体制

### 1 業務実施体制

受注者は、業務要求水準書のほか、契約書及びその他関係書類並びに関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行するため、次の体制を確保するものとする

- (1) 本業務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1名、配置すること。また、総括責任者は総括責任者代務者を選任しておくこと。
- (2) 本業務を執行するための必要な能力・資質・経験を有する者(以下、「従業員」という。)を確保すること。
- (3) 業務全体の把握と指示・監督を行う現場責任者を選任すること。このうち、水道施設運転管理等業務には、水道浄水施設管理技士(2級以上)を有する者、副責任者として、水道浄水施設管理技士(3級以上)を選任すること。また、管路維持管理業務には、水道管路施設管理技士(3級以上)を有する者を選任すること。
- (4) 浄水場等運転管理業務の従業員は、浄水場・配水池等の水道施設の運転管理業務に1年以上の実務経験を有する者を1名以上配置すること。
- (5) 管路維持管理業務には、水道管路の維持管理業務に1年以上の実務経験を有する者を1名以上配置すること。また、予防保全修繕においての設計担当者は、水道管路設計に1年以上の実務経験を有する者を配置し、業務開始までに日本水道協会が開催する「配管設計講習会」若しくはこれに同等の講習会を受講させること。
- (6) 給水装置関係業務は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者、排水設備関係業務は、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こと。
- (7) 災害などの不測の事態に備えて、従業員を非常招集できる体制を確立し、必要な措置を行える準備をしておくこと。
- (8) 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る。また、本管からの取り出しについては、福知山市水道事業給水装置設計施工基準に従い、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)修了者がこれにあたるものとする。
- (9) 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1名以上配置すること。

## 2 総括責任者の果たす役割

- (1) 総括責任者は本業務を円滑に進めるため、総括的に業務のマネジメントをすること。また、「福知山市水道事業ビジョン」、「福知山市水道施設更新計画」及び「福知山市水道事業経営戦略」と整合を図るよう本業務を実施すること。
- (2) 本業務の執行に必要な書類の作成や提出を行うこと。
- (3) 対象施設の老朽化等により、修繕をしても、その機能が維持できず要求水準を満たすことができないと見込まれる場合の施設更新の請求をすること。
- (4) 本業務を効果的に実施するため、施設の一部について、必要な変更又は改良をするための確認の手続きをすること。
- (5) 技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事項を発見し、又は発案したときの業務要求水準書等の変更提案の手続きをすること。
- (6) 災害防止等のための臨機の措置の手続きをすること。
- (7) 災害・事故対策計画の作成をすること。
- (8) 人材育成を図るため意見交換会、合同研修会、その他人材育成に寄与すると考えられる場を発注者と協力して、開催すること。
- (9) 本業務による VFM を算出するとともに、その効果について報告をすること。
- (10) その他、本業務を円滑に進めるための必要な事項。

## 3 業務実施上の配慮

- (1) 上下水道等窓口業務の具体的な実施手続き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対象施設の予防保全や業務の効率化に努めること。
- (2) 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、必要な措置を行うとともに、発注者に報告すること。
- (3) 福知山エネルギー・環境基本計画の趣旨に基づき業務を実施すること。

## 4 業務の再委託等

- (1) 受注者は本業務を実施するにあたり、第三者に再委託又は請け負わせる場合には、「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、発注者の承諾を得るものとする。
- (2) 受注者は他の者に再委託又は請け負わせる場合は工程管理、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。

## 5 災害等の対応

災害等の不可抗力な事象に備えて、緊急連絡体制を整備し、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に努めること。

## 6 その他

- (1) 従業員は、勤務中は発注者が発行した業務委託証明書を携行し、提示を求められた場合は、すみやかに提示すること。
- (2) 検針業務等で私有地に立ち入らなければならない場合は、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。

## 第三節 業務開始前及び契約終了時の処理

### 1 業務開始前の処理

- (1) 受注者は、契約締結日から令和6年 3 月 31 日までの期間を準備期間として、現行の受注者及び発注者から業務の遂行に支障がないよう引継ぎを行うこと。
- (2) 引継ぎに関する費用は受注者の負担とする。

### 2 契約終了時の処理

- (1) 受注者は、委託業務の契約期間満了の2年前までに、業務マニュアル及び業務手順書を発注者に無償で引き渡すこと。
- (2) 受注者は、委託業務の契約期間が満了したとき(途中解約時を含む。)は、故障記録及び修繕記録、操作マニュアル、その他留意事項を記載した引継書及び関連資料(電子データを含む。)を、発注者若しくは発注者が指定した者に対して、無償で引き渡しをすること。
- (3) 受注者は、全ての貸与品等を速やかに返還すること。その返還が不可能となるときは、受注者の負担により発注者の指定した期間内に代品を納め、又は原状に復して返還すること。
- (4) 受注者は、契約満了時等において、本業務のすべての対象施設が正常な性能を発揮でき、契約満了後1年以内に不測の整備・修繕を要することがない状態で、業務を終了すること。また、1年以内に、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、自らの負担により施設の機能回復を行うものとする。
- (5) 契約期間終了までの前 6 か月を引継ぎ期間として業務の引継ぎを行うこととし、令和 11 年 4 月 1 日以降の業務に支障がないよう引継ぎをすること。

### 3 主な提出書類

- (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。

番号	書類	説明
1	業務着手届	

2	引継ぎ従事者名簿	
3	総括責任者届	
4	現場責任者届	
5	副責任者届	
6	健康診断結果	水道法(法律第 177 号昭和 32 年 6 月)

(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。

番号	書類	説明
1	業務従事者名簿	
2	業務委託証明書発行願	
3	組織体制及び緊急連絡体制表	
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	
7	年間業務計画書	有収率向上対策計画含む
8	月間業務計画書	

(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。

番号	書類	説明
1	業務完了届	
2	業務委託証明書	
3	その他、必要な書類	

#### 第四節 業務履行場所及び使用できる施設等

##### 1 本業務の履行場所

本業務においての窓口は福知山市上下水道部庁舎に置き、業務の区域は福知山市全域とする。

##### 2 受注者が使用できる既存設備

受注者は既存の料金システムを用いて業務を実施するものとする。

##### 3 受注者が使用できる備品

受注者に管理を委託する備品は次のとおり予定しており、詳細については、発注者と受注者が協議の上、業務開始時に決定する。

なお、当該備品の修繕費は発注者が負担するものとする。ただし、受注者の責めに帰すべき事由により生じたものについてはこの限りでない。



番号	区分	数量	備考
1	中央監視室内備品	1式	事務備品
2	水質検査室内備品	1式	事務備品
3	生物・細菌検査室内備品	1式	事務備品
4	第2機器室内備品	1式	事務備品
5	マッピング室内備品	1式	事務備品
6	対象設備内備品	1式	事務備品
7	保管庫	1 式	事務備品
	キャビネット		事務備品
	金庫		事務備品
8	事務用机脚	12セット	事務備品
9	電話機	12台	事務備品
10	窓口用レジスター	1台	事務備品
11	領収日付印	1個	事務備品
12	マッピング用端末	1台	事務備品
13	応急給水資器材	1 式	備品

#### 4 受注者が負担する備消耗品及び経費

次に示す備消耗品の調達費用や業務達成に必要な経費は、受注者の負担とする。

区分	内容
薬品等消耗品	水質検査に必要な薬品等消耗品等
施設修繕部品等	施設修繕に必要な部品及び消耗品等
車両	業務用車両(自動車若しくは二輪車(併用も可))
車両維持経費	業務用車両に係る全経費
保険料	検針員等の賠償責任保険等
通信費	受注者が設置した固定電話及び受注者の携帯電話、インターネット回線等にかかる必要経費・郵便料
印刷製本費	漏水のお知らせ、水道料金等納入通知書、使用料お知らせ用シーリング用紙、水道料金等督促状、催告用シーリング用紙、口座振替依頼書兼自動払込利用申込書(3部複写)、封筒、その他データ管理用帳簿
被服費	業務従事者用の制服・防寒具・帽子・名札等
郵送料	郵送料
電算システム関連費	上下水道料金システム一式の維持管理に係る経費(保守費用含む)・ハンディターミナル(検針用)運用に係るバッテリー、レシート用紙等の消耗品

事務用備品	上下水道料金システム(ソフトウェア及びハードウェア)・上下水道料金システム用プリンター他周辺機器・定期検針用ハンディターミナル等・メールシーラー・ファックス・机脚、電話の追加導入分・領収日付印の追加分・ロッカー、キャビネット、書庫、金庫、パーティション・机、椅子(貸与品以外)・集金用かばん等訪問時の用具一式等
消耗品費	閉栓キャップ、止水栓レバー、量水器用閉栓プラグ、料金システム運用にかかる消耗品、筆記用具などの業務用消耗品、業務に必要なコピー用紙、トイレトペーパー、トイレ用消臭剤、手洗い用固形石鹸、トイレ用洗剤、クリームクレンザー、ごみ袋(小)、伸縮水ふきモップ、モップスペア、延長コード、掃除機紙パック、自由ほうき、研磨剤、パイプクリーナー、トイレ用ブラシ他必要な消耗品
その他	窓口用及び集金用のつり銭
修繕費	対象施設の破損、故障、不具合等で概ね修繕費50万円(税抜)未満のもの

## 5 使用できる既存施設

事務所や倉庫として使用できる場所は別途提示する。

## 第二章 業務要求水準

### 第一節 水道施設運転管理業務

#### 1 業務の内容

毎日24時間連続で水道施設の運転状況の監視及び操作を行い、水質管理等の基準内に収まるように必要時は現場対応を行うことにより安心安全な水を安定して供給することを目的とする。

業務名	業務内容
浄水場等運転管理業務	・水量管理 ・水圧管理 ・水質管理 ・運転データ等の記録保管 ・異常時対応(原因究明、現状回復等) ・その他付帯する業務

#### 2 要求水準

##### ア 水質管理の基準

水質管理は、水質管理計画書を作成し、必要な水質検査の実施や最適な薬品注入による水質管理に努めること。なお、省令による水質基準値及びそれを補完する水質管理目標値を満たすこと。また、水質管理目標値は、省令改正や需要者ニーズに対応するため、その都度見直すものとする。

##### イ 水圧管理の基準

水圧管理は、省令による水圧の範囲内を確保すること。

##### ウ 水量管理の基準

水量管理は配水状況により調整池水位等の調整を行うことで必要な水量を確保すること。

### 第二節 水道施設保全管理業務

#### 1 業務の内容

取水、浄水、送水、配水に関する水道施設(管路を含む。)の維持管理をし、安心安全な水を安定して供給することを目的とする。なお、修繕については、基本的には発注者に報告してから実施すること。

また、災害発生時に対応するための危機管理マニュアルを作成すること。

業務名	業務内容
施設維持管理業務	・電気設備、監視制御システム、濁度色度計・高感度濁度計、コンプレッサー、ICP 発光分光分析装

	<p>置、イオンクロマトグラフ、TOC 計、超純水生成装置、膜ろ過施設、次亜生成装置電解槽（酸洗浄）、急速ろ過機、細砂ろ過機、自家発電機設備（堀・下荒河、蛇ヶ端ポンプ場）の保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天井クレーン、浄化槽の法令点検等</li> <li>・緩速ろ過池清掃、砂かき、ろ過砂補充</li> <li>・建築、土木構造物等巡回点検、修繕</li> <li>・機械、電気計装設備等保守管理、修繕</li> <li>・施設定期点検業務</li> <li>・施設の清掃、浄水場ほか底部清掃、水源閉鎖に伴う逆洗浄</li> <li>・施設内の除草、剪定業務</li> <li>・薬品類、消耗品等調達在庫管理業務</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
緊急対応修繕業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管路等水道施設の緊急対応修繕</li> <li>・水圧低下の原因調査と修繕等の対応</li> <li>・濁水、白水、錆水時の原因調査と修繕等の対応</li> <li>・量水器 BOX 内 1 次側給水装置修繕</li> <li>・その他附帯する業務</li> </ul>
施設台帳更新業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設台帳を常に最新にするため、資料収集やデータの確認登録を行い、その進捗状況を毎月まとめて報告</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
マッピングシステム保守業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム保守、データ更新</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
災害時対応業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理対応マニュアルの作成、これに基づく災害対応</li> <li>・訓練の実施</li> <li>・災害対策用資機材の管理業務</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
給水業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・濁水、断水発生時等の給水活動</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>

## 2 要求水準

発注者が所有及び管理する取水、浄水、送水、配水に関する水道施設（管路を含む。）の適切な維持管理により安心安全な水を安定して供給するものとする。

ア モニタリング項目・頻度

水道施設保全管理業務のモニタリング項目と頻度は次のとおりとする。

【水道施設保全管理業務】(モニタリング項目・頻度)
①施設維持管理業務 ・維持管理計画を立て計画通り実施すること(半期) ②緊急修繕 ・緊急対応は覚知してから速やかに対応すること(毎月) ③台帳整備等 ・最新のデータとなるよう務めること(毎月) ④災害時対応 ・危機管理マニュアルに基づく対応状況を報告すること(半期)

### 第三節 水道管路保全管理業務

#### 1 業務の内容

予防保全の観点から修繕をし、漏水の発生を未然に防ぐことで有収率を全国平均まで高めることを目的とする。基本的には、当該年度の前年において、漏水調査の結果も含めもっとも効果的な箇所を選定するものとする。

業務名	業務の内容
有収率向上対策業務	・導水管、送水管、配水管、給水管及び付帯設備の修繕 ・減圧弁の点検・修繕 ・メーターボックス内修繕、鉛管修繕 ・配水量分析、漏水調査業務、修繕 ・国道等の占用、市道道路通行制限申請等の作成 ・その他付帯する業務

#### ア 有収率

有収率は、天災や管路施設状況等の不可抗力で受注者の責めに帰すことができない場合を除き、前年同月の率と比較して低下しないよう努めること、かつ、発注者、受注者が決めた年間到達目標を下回らないこと。

#### イ 修繕の内容

修繕は、事前に水道課と協議をし、予防保全の観点からも最小の費用で最大の効果となるようにすること。また、緊急修繕に対応するため 365 日 24 時間対応できる体制をとること。

#### ウ 漏水箇所発見の工夫

漏水等の発見を速やかにするための工夫をすること。特に積雪時での円滑な水道メーターの調査ができるよう工夫をすること。

#### 第四節 窓口・料金関連業務

##### 1 業務の内容

業務名	業務内容
料金関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金システムの保守管理</li> <li>・上下水道料金等納入通知書の(再)発行</li> <li>・調定処理</li> <li>・窓口収納金の管理</li> <li>・収納取扱金融機関を含む窓口収納データ入力及び収納処理</li> <li>・コンビニエンスストア収納データの受信及び収納処理</li> <li>・口座振替収納データの受信及び収納処理</li> <li>・収納証明書の発行</li> <li>・未納金処理</li> <li>・過誤納金の充当及び還付処理</li> <li>・督促状発送業務</li> <li>・電話催促</li> <li>・給水停止業務</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
顧客管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客情報の作成、変更</li> <li>・現地調査による無届使用者への指導</li> <li>・未水洗家屋調査及び指導</li> <li>・下水道等接続状況調査及び指導</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
開閉栓届出対応業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道等使用開閉栓・廃止届の受付</li> <li>・開閉栓伝票の作成、開閉栓及び水道メーター指針の確認</li> <li>・精算料金の確定・請求</li> <li>・開閉栓に係る顧客情報の管理</li> <li>・転居先不明者の調査・確認</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
給水装置関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給水装置工事の申込書、完成検査確認書及び添付書類の確認・審査</li> <li>・国道、府道、市道、河川等の占用申請書の作成</li> <li>・市道道路通行制限書類等の作成</li> <li>・占用物件占用台帳の整理</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3階建直結直圧式給水申請書の確認、審査</li> <li>・水道加入金等の確定、請求</li> <li>・給水管取出工事施工管理</li> <li>・給水装置工事の進捗管理</li> <li>・貯水槽水道、井戸水等使用に関する業務</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
下水道排水設備関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排水設備新設(増設改築)計画確認申請書の確認・審査</li> <li>・排水設備工事竣工届・排水設備使用(変更)届の確認・審査及び完成検査</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
水道メーター関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在庫水道メーター管理業務</li> <li>・設置水道メーターの修繕等管理業務</li> <li>・検満水道メーター取替業務</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
水道メーター検針業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置水道メーターの(再)検針、検査データの取込み</li> <li>・漏水時、使用者へお知らせ</li> <li>・マッピングシステムのデータ修正</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
漏水減免業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漏水減免申請書の確認・審査</li> <li>・漏水減免決定書の作成</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漏水、濁水、水道管の凍結、宅内排水管のつまり等の対応</li> <li>・水道配管等の布設状況の提供</li> <li>・福知山市開発区域内給排水施設工事申請の内容確認</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>

## 2 要求水準

### ア 基本的考え方

料金関係業務は、水道の使用開始申込等の受付業務、検針、調定、収納、開閉栓、滞納整理、メーター管理、給排水工事窓口等の業務を包括的に委託するものである。

### イ 営業日及び営業時間

営業日は、原則、日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日(祝日を除く)を除く日とし、営業時間は、午前8時30分から午後5時15分とするが、一部業務については、常時とする。

## ウ 営業時間外の対応

時間外の対応は原則、電話ガイダンスのみとするが、緊急を要する等、やむを得ない場合には、時間外であっても柔軟な対応をすること。

## エ モニタリング項目・頻度

窓口・料金関連業務のモニタリング項目と頻度は次のとおりとする。

【窓口・料金関連業務】(モニタリング項目・頻度)
①検針及び開閉栓時
・誤検針の発生を防止すること。(毎月)
・検針予定月に必ず検針をすること。(毎月)
・検針時に漏水等の異常を発見したときは使用者に報告すること。(毎月)
②調定及び更正業務
・調定誤りや調定漏れを発生させないこと。(毎月)
・納入通知書発送時に誤発送をしないこと。(毎月)
・口座情報入力時に間違いをしないこと。(毎月)
・減免に該当する場合は申請者に減免制度について説明すること。(毎月)
③収納業務
・過誤納金が発生すれば、速やかに還付等の措置をすること。(毎月)
・収納率が前年と比較して低下しないこと。(半期)
・現金の取扱いは事故がないよう十分注意すること。(毎月)
・督促、催告状発送時に誤発送をしないこと。(毎月)
④給水停止
・給水停止を効果的に実施し、収納率向上につなげること。(毎月)
⑤水道メーター管理業務
・検定満期メーター交換を計画的に実施すること。(毎月)
・水道メーターの補充など適切な在庫管理をすること。(毎月)
⑥給排水工事に関する窓口業務
・給排水工事に係る申請書類の確認・審査を適切に行うこと。(毎月)
⑦給排水工事に伴う事業者指定に関する業務
・指定店等の状況確認を行うこと。(半期)

## 第五節 広報業務

### 1 業務の内容

受注者は水道事業・下水道事業の現状や将来について市民への理解と協力を進めるため適切な時期に周知や広報を行う。

業務名	業務内容
-----	------



口座振替利用促進	・口座振替の利用促進をすること
漏水の確認	・漏水の確認方法等の周知をすること
凍結防止	・凍結防止方法等の周知をすること
家庭用雨水貯留槽の設置促進	・家庭用雨水貯留槽の設置促進の広報をすること
水道週間の啓発活動	・6月1日から6月7日
下水道の日の啓発活動	・9月10日
施設見学等対応業務	・水道施設の施設見学の実施 ・AR等導入の検討 ・その他付帯する業務
市民アンケートの実施	・包括的民間委託についての市民アンケート
その他必要な広報	

## 2 要求水準

### ア モニタリング頻度

広報業務のモニタリング項目と頻度は次のとおりとする。

[広報業務] (モニタリング項目・頻度)
口座振替利用件数を維持若しくは増加しているか(半期)
広報による漏水確認件数は維持しているか(半期)
広報による凍結防止の効果はあったか(年)
家庭用雨水貯留槽の設置は促進できたか(年)
水道週間の啓発活動による成果はあったか(年)
下水道の日の啓発活動による成果はあったか(年)
市民アンケートの結果は良かったか(年)

## 第六節 庁舎管理業務

### 1 業務の内容

本業務の履行場所は、上下水道部庁舎及び堀・下荒河浄水場とする。

業務名	業務内容
清掃業務	・上下水道部庁舎日常清掃 ・上下水道部庁舎、堀浄水場、下荒河浄水場管理棟定期清掃 ・清掃用具、洗剤等の調達 ・その他付帯する業務
保守点検業務	・庁舎1階シャッター保守点検 ・庁舎自動扉設備保守点検

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・吸収冷温水器保守点検業務</li> <li>・ガス空調機器保守点検業務</li> <li>・その他法令に基づく設備点検業務(エレベーター・消防設備)</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
衛生関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道庁舎の空気、騒音、照度の測定</li> <li>・上下水道庁舎のねずみ昆虫駆除</li> <li>・その他付帯する業務</li> </ul>
庁舎管理の効率化の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アセットマネジメント(資産管理)での検討</li> <li>・デジタルトランスフォーメーションでの検討</li> </ul>
ゼロカーボンシティに向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発注者と協議して実現策を講じること。</li> </ul>

## 2 要求水準

### ア モニタリング頻度

庁舎管理業務のモニタリング項目と頻度は次のとおりとする。

【庁舎管理業務】(モニタリング項目・頻度)
<p>① 清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道部庁舎の美観や衛生状態を良好に保つこと。(毎月)</li> <li>・下荒河浄水場の美観や衛生状態を良好に保つこと。(毎月)</li> <li>・各浄水場、各ポンプ場の美観や衛生状態を良好に保つこと。(毎月)</li> </ul> <p>②保守点検業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道庁舎1階自動扉設備・シャッターの保守点検を行うこと。(半期)</li> <li>・上下水道庁舎エレベーターの保守点検を行うこと。(半期)</li> <li>・上下水道庁舎、堀・戸田・下荒河・芦刈浄水場、蛇ヶ端取水ポンプ場の消防設備点検を行うこと。(半期)</li> <li>・吸収冷温水器、ガス空調器(ガスヒートポンプ)の保守点検を行うこと。(半期)</li> </ul> <p>③衛生関連業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上下水道部庁舎において、ねずみ・害虫防除を実施すること。(半期)</li> <li>・上下水道部庁舎において、環境測定を実施すること。(半期)</li> </ul>

## 第七節 計画点検業務

### 1 業務の内容

#### 水道事業ビジョン点検業務

現状と水道事業ビジョンとの整合性について、常に把握するとともに、水道事業ガイドライン PI 値の算出、資産の把握、将来見通しの把握をし、令和 9 年度中に中間報告をすること。

また、アセットマネジメントの妥当性の確認、改善方策やマクロマネジメントのレベルアップに向けた方策の検討等をまとめた最終報告書を提出すること。