

古河市上下水道事業包括業務
要求水準書

令和7年10月

古河市 上下水道部

要求水準書目次

第1章 総則	頁
1 基本事項	1～6
2 事業所等の状態確認	7
3 業務の引継ぎ	7
4 業務計画書	8
5 業務報告書	9
6 緊急時対応等	9
7 再委託	10
8 モニタリング	10
9 業務の提案	10
10 留意事項	11～12
11 関係法令等	12

第2章 水道料金等関連業務に係る要求水準

1 基本事項	13
2 マニュアルの作成	14
3 窓口及び電話等の受付	14～15
4 開閉栓及び清算事務	16
5 検針業務	17～18
6 料金精算・収納業務	19～20
7 滞納整理業務	21
8 検定満期管理業務	22
9 貯蔵品管理業務	22
10 給水装置窓口業務	23
11 水道管路等業務	24～25
12 留意事項	25

第3章 排水設備等関連業務に係る要求水準

1 基本事項	26
2 窓口及び電話対応	26
3 マニュアルの作成	27
4 排水設備等関連業務	28

第1章 総則

本要求水準書は、古河市（以下「市」という。）が、「古河市上下水道事業包括業務」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、委託する業務内容、業務実施に必要な要件等及び受託者が満たすべき業務の水準を示すものである。

1 基本事項

（1）業務目的

本業務は、古河市水道事業等が実施する水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料並びに手数料（以下「水道料金等」）等の徴収に関する料金関係業務、給水装置等に関する業務及び排水設備等に関する業務について、受託者のもつノウハウを最大限活用することで、より効率的な業務運営を目指すものである。また、市と受託者との連携により、将来にわたり安全で安定した水道事業の運営を持続的に行うことを目的とするものである。

（2）業務期間

契約期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間とし、契約書及びその他関係書類（受託者の提案書含む）に従い業務を実施する。ただし、契約締結日から令和8年3月31日までの期間は業務準備期間（移行期間）とし、受託者は市及び個別委託業務の前受託者の引継ぎを受け、料金関係業務、給水装置等及び排水設備等に関する業務の習熟を行うものとする。なお、業務の引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

（3）業務履行場所（以下「事務所」という）・業務区域

（ア）本業務において、受託者が業務を履行する場所は、古河市役所古河庁舎、三和庁舎、三和浄水場内の市が指定した場所とする。

☐ 古河庁舎【古河市水道料金お客様センター】

水道料金等関連業務における事務所及び窓口。

☐ 三和庁舎【下水道課】

排水設備等に関する窓口対応業務の執務室

☐ 三和浄水場【水道課】

水道全般に関する窓口対応業務の執務室

（イ）本業務の区域は古河市全域（栃木県下都賀郡野木町の一部を含む）とする。ただし、収納及び滞納整理業務等においては、市外（近隣市町村）においても実施するものとする。

（4）業務の範囲

受託者が行う業務の範囲は、窓口、受付業務、検針業務を始めとした料金関係業務、給水装置等に関する業務及び排水設備等に関する業務であり、次に示す業務である。なお、業務の引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

(ア) 料金関係業務

- ① 窓口、受付業務
- ② 開栓、閉栓業務
- ③ 検針業務
- ④ 調定、更正業務
- ⑤ 収納業務
- ⑥ 滞納整理業務
- ⑦ 給水停止業務
- ⑧ 電子計算処理業務
- ⑨ その他の業務

(イ) 水道管路等に関する業務

- ① 給水装置に関する窓口業務
- ② 指定給水装置工事事業者に関する業務
- ③ 現場作業に関する業務
- ④ 量水器管理業務（*別紙【古河市量水器管理特記仕様書】あり）
- ⑤ 漏水対応業務（*別紙【古河市漏水等対応業務特記仕様書】あり）
- ⑥ その他の業務

(ウ) 排水設備等に関する業務

- ① 排水設備に関する窓口業務
- ② 排水設備申請等業務
- ③ 排水設備設置補助金業務
- ④ 排水設備指定工事店及び排水設備主任技術者業務
- ⑤ その他の業務

(5) 業務の履行

- (ア) 要求水準は、本業務を実施する上で、受託者が満たすべき最低限の要件であり、業務実施の具体的内容・手法等は受託者の創意工夫による提案をもとに、市及び受託者の合意により【要求水準目標数値】を決定し、この数値を上回らなければならないものとする。
- (イ) 受託者は、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。
- (ウ) 受託者は、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。
- (エ) 受託者は、上下水道使用者等が必要とするサービスを十分提供できるよう、本要求水準書のほか契約書及びその他関係書類並びに関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。
- (オ) 本業務において、法令変更等に伴う契約の変更及び費用が発生した場合は、市と受託者で協議の上、決定するものとする。
- (カ) 受託者は、料金関係業務の具体的な実施手続や、給水装置・排水設備の構造、性能等を熟知し、常に問題意識をもって業務の履行にあたり、自らの持つ技術力を活かし、様々な取り組みや創意工夫を行って、設備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ものとする。

- (キ) 業務上の解釈に疑義が生じた場合は、市と受託者で協議の上、決定するものとする。
解決できない場合や緊急を要する場合は、市の指示によるものとする。

(6) 事務用品等

- (ア) 受託者への貸与品は、【表1-1】、【表1-2】及び【表1-3】のとおりとする。本業務において、既存の水道料金システムを用いて業務を実施するものとする。
- (イ) 市の貸与品は、受託者が無償でこれを使用することができる。なお、当該貸与品の修繕費は市が負担し、更新については市と受託者の協議により決定するものとする。ただし、受託者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、受託者の負担とする。
- (ウ) 【表1-1～3】に示す机、椅子、キャビネット類の数量等他、必要貸与品等がある場合は、市と受託者の協議のうえ決定する。なお、貸与品については、受託者が借用書を作成し、提出する。
- (エ) 受託者及び市が負担する消耗品等及び費用は【表2-1】のとおりとする。

【表1-1】(古河庁舎)

No.	区 分	数量	備 考
1	パーソナルコンピュータ	8	水道料金システム
2	パーソナルコンピュータ	1	水道管路管理システム
3	プリンター	5	
4	検針用ハンディターミナル一式	60	
5	閉栓キャップ等給水停止用具	必要数	
6	電話機	8	
7	机、椅子、キャビネット類	*	

【表1-2】(三和庁舎)

No.	区 分	数量	備 考
1	パーソナルコンピュータ	1	水道料金システム
2	パーソナルコンピュータ	1	市情報系パソコン
3	パーソナルコンピュータ	2	下水道台帳管理システム等
4	机、椅子、キャビネット類	*	

【表1-3】(三和浄水場)

No.	区 分	数量	備 考
1	パーソナルコンピュータ	3	水道料金システム
2	パーソナルコンピュータ	1	市情報系パソコン
3	パーソナルコンピュータ	3	水道管路管理システム
4	机、椅子、キャビネット類	*	

*:令和7年度に使用している数量を基準とする。

【表2-1】(消耗品等及び費用の負担分担表)

No.	区 分	内 容	受託者			市
			センター	三和庁舎	水道課	
1	現金	つり銭用現金	○			
2	図書類	住宅地図、参考図書	○	○	○	
3	事務用備品	レジスター、金庫、シュレッダー	○		○	○
4	事務用消耗品	業務に必要な文具類、現金取扱領収日日付印、その他業務用消耗品	○	○	○	
		コピー用紙、プリンタートナー	○			○
5	車両関連	車両購入費、車検等整備費用、燃料費、保険料、その他車両に係る付属品や消耗品等	○	○	○	
6	保険関連	傷害保険、賠償責任保険	○	○	○	
7	通信機器	ファクシミリ、コピー機、庁舎の電話使用料を除く受託者の携帯電話等の機器	○	○	○	
8	通信費	専用電話、専用パソコン、専用ファクス、携帯電話	○	○	○	
		納入通知書郵送料、督促状郵送料、再振替通知書郵送料、その他市が業務上必要と認める郵便物郵送料				○
9	被覆関連	従業員の被服、名札、身分証明書等	○	○	○	
10	研修費	出張旅費、研修費	○	○	○	
11	駐車場	従業員の駐車場代	○			○
12	営業車両駐車場	6台分(古河庁舎) 1台分(三和庁舎) 2台分(三和浄水場)				○
13	業務履行場所に係る費用					○
	1) 家賃	場所の家賃				
	2) 建物維持管理費	建物に係る維持管理費				
	3) 光熱水費	電気料金、水道料金、下水道料金				
	4) セキュリティ費	防犯警備に係る経費				
	5) 清掃費	清掃に係る経費				
	6) 消防機器点検費	設置してある消防機器点検に係る経費				
14	印刷製本費用	納付書、督促状、再振替通知書、検針のお知らせ(検針票)、窓あき封筒、封筒、口座振替用紙、メーター交換お知らせ、メーター交換伝票				○
15	収納手数料	口座振替手数料、郵便局払込手数料、コンビニエンスストア収納代行手数料				○

(7) 水質検査資機材等

受託者は、水道施設維持管理業務で使用する水質検査機器及び水質検査用薬品等の資機材を用意する。水質検査機器とは、採水器具、残留塩素測定器、濁度測定器、色度測定器、pH 測定器等をいう。また、水質検査用薬品等とは、残留塩素測定試薬、蒸留水等をいう。

(8) 事務所の営業日及び営業時間

営業日は、国民の祝日に関する法律に定める休日、土曜日、日曜日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日を営業日とし、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

(9) 業務主任技術者の選任

受託者は、本業務全体の管理能力を有する者を選任し、市に事前に通知しなければならない。また、業務主任技術者は他の責任者を兼務することができない。

(10) 事務所責任者の選任

受託者は、事務所（古河庁舎、三和浄水場）に常駐できる者を事務所責任者として選任し、市に事前に通知しなければならない。また、事務所責任者と料金責任者は兼務することができる。

(11) 料金責任者の選任

受託者は、事務所（古河庁舎）に常駐でき以下の実務資格を有する者を料金責任者として選任し、市に事前に通知しなければならない。また、料金責任者は事務所責任者と兼務することができる。

(実務資格)

水道料金徴収業務において、業務の責任者を1年間以上経験している者または検針及び料金徴収業務の実務経験を3年間以上有する者。

(12) 有資格者の配置及び従事する者（以下「従業員」という）の確保

受託者は、適正に業務を遂行する体制を整え、本業務履行に必要な有資格者を配置して、従事する者（以下「従業員」という）を確保しなければならない。

(13) 従業員の遵守事項

次に敬げる事項を遵守し、業務を執行すること。

① 被服及び言動

従業員は業務遂行にあたり、上下水道使用者等と直接的に接することが多いため、服装及び身だしなみに注意するとともに、誤解を招かないよう態度及び言動に十分注意すること。

② 身分証明書の携帯

従業員は勤務中、市が証明した身分証明書を常に携帯し、上下水道使用者等から提示を求められたときはすみやかに提示し、身分を明らかにすること。

③ 私有地等への立ち入り

従業員は業務遂行にあたり、個人の土地又は建物等に立ち入る際は、必要な範囲を超えて立ち入らないようにするとともに、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意

を払うこと。

(14) 従業員の教育・研修

- (ア) 受託者は、教育・研修により、従業員の知識及び技術の向上を図ること。また、この教育・研修には、市の職員も必要に応じて参加できるよう配慮すること。
- (イ) 受託者は、従業員を変更する場合は、当初の従業員と同じレベル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。

2 事業所等の状態確認

(1) 業務準備期間

受託者は、現行の受託者及び市の立会いのもと、事務所等の状態を確認しなければならない。また、受託者はこの内容を記録し、業務準備期間中に市に提出するものとする。

(2) 運営期間

市及び受託者は、「(1) 業務準備期間」で確認したものを次のとおり実施する。なお、適切な維持管理のもとでは想定できないような著しい劣化や機能低下が認められる場合には、受託者が自らの負担により事務所等の機能回復を行わなければならない。

(ア) 毎年

受託者は、業務開始から一年ごとに確認を行うものとし、確認した結果は、受託者が記録し、市に提出する。

(イ) 契約終了前

受託者は、市の立会いのもと、機能、状態を確認する。

3 業務の引継ぎ

(1) 業務準備期間

受託者は、市及び現行の受託者から引継ぎを実施するなど、業務の遂行に支障がないよう準備しなければならない。

(2) 運営期間及び次期受託者への引継

(ア) 受託者は、本業務に関するマニュアルや実施状況等を整理して記録する。マニュアルを令和12年9月30日までに作成し、市に提出しなければならない。また、受託者は、作成したマニュアルについて、市に提出後も必要な修正を行い、契約終了時に再度受託者に提出するものとする。

(イ) 受託者は、契約終了日までの6か月間を次期受託者への業務引継ぎ期間とし、本業務で記録及び受領したデータ、関連図書等を次期受託者に無償で引継ぎ、次期の各業務の遂行に支障がないようにしなければならない。

(ウ) 上記(ア)(イ)に要する経費は、受託者の負担とする。

4 業務計画書

(1) 業務計画書の作成及び提出

受託者は、実施要領書等及びその他関係書類(受託者の提案書含む)を含めた本件告示資料一式に基づき、市と協議を行い、5か年、年間、月間それぞれの業務計画書を作成し承認を受けなければならない。5か年及び年間の計画書は、運営期間開始の15日前までに市の承認を得ることとし、月間の計画書は、毎月20日までに翌月分を提出しなければならない。また、運営期間中に業務に変更があった場合は、業務計画書を修正して市に提出することとする。

(2) 作成要領

(ア) 本業務における基本方針や概要など、受託者の本業務に対する考えを記載する。

(イ) 本業務を遂行する上で、必要な組織体制や業務分担、業務工程、緊急時の体制等を目的ごとに明確に記載する。

(3) 届出書

受託者は、下記の届出書を提出しなければならない。ただし、運営期間中に変更がある場合は、その都度届出をするものとする。また、下記その他、運営期間中に名称、代表者等、組織変更となる場合は、速やかに届け出なければならない。

- ① 業務主任技術者
- ② 事務所責任者
- ③ 料金責任者(*実務資格証明書を添付する)
- ④ 組織表(現場管理、安全管理、従業員配置図等)
- ⑤ 緊急時連絡網
- ⑥ 現金領収印など、使用する機器や消耗備品
- ⑦ 借用願(会議室、工具、鍵等)
- ⑧ 保菌検査結果(水道法第21条及び同法施行規則第16条)
*対象者は三和浄水場従業員及び同施設臨時従業員
- ⑨ 従業員の被服、名札、身分証明書等

5 業務報告書

(1) 業務日誌

受託者は、毎日、業務内容・業務履行件数等を記載した日誌を作成して保管すること。

(2) 月間業務実施報告書

受託者は、月間業務実施報告書を作成し、月間業務報告書を市へ提出する。報告書は、各業務の実施状況を明瞭に記載し、業務上の懸案事項がある場合は、写真や記録簿等のデータを添付し、市が当該状況を把握できるように作成すること。

(3) 年間業務実施報告書

受託者は、毎年度、年間業務実施報告書を作成し、市へ提出する。報告書は、業務期間中の各業務の総括の他、年度比較等による分析を記載すること。なお、最終年度については、市と提出時期を協議し決定する。

6 緊急時対応等

(1) 保全・保安教育

- (ア) 受託者は、本業務に従事する職員に対して、通常の職務に必要な教育をしなければならない。
- (イ) 受託者は、地震や風水害等の災害、火災等の事故、その他突発的な事故等が発生した場合の対応について、予め危機管理マニュアルを定め、訓練を実施しなければならない。
- (ウ) 受託者は、市が行う訓練への参加依頼があった場合は、合同訓練に参加しなければならない。

(2) 緊急時の対応

- (ア) 受託者は、地震や風水害等の災害、火災等の事故、その他突発的な事故等が発生した場合は、緊急の措置を講じ、速やかに本業務に関する状況を市に報告しなければならない。
- (イ) 受託者は、市から緊急時に第三者、またはその他の損害を最小限に抑えるための要請を受けた場合は、協働して必要な措置を講じるものとする。
- (ウ) 受託者は、緊急時に参集できる人員数、参集時間等について、運営期間開始前に市に報告するものとする。運営期間中に変更があった場合は、随時報告しなければならない。
- (エ) 受託者は、緊急事態の初期対応の考え方及び危機対応マニュアルを定めるものとする。
- (オ) 受託者は、本市が自然災害等により被災した場合の支援策を提示し、別に協定を締結するものとする。

7 再委託

受託者は事前に市の承認を受けた場合に限り、第三者（受託者を構成する企業以外）に再委託することができる。

8 モニタリング

市は、受託者に対して、本業務の履行状況を確認及び把握するため、随時モニタリングを実施する。モニタリングの内容、方法、頻度については、受託者による業務計画書等を参考に市が決定するもので、受託者はモニタリングに協力しなければならない。

9 業務の提案

受託者は、上下水道事業について、必要又は有益と考えられる事業提案や情報提供を市に行うことができる。この場合における費用は、受託者の負担とする。

10 留意事項

(1) 秘密の保持及び個人情報の保護

受託者は、本業務実施の際に知り得た業務上の情報等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護の重要性を認識し、古河市個人情報保護条例を遵守し、本業務実施により知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。なお、本号は契約終了後も同様とする。

(2) 安全確保の措置

(ア) 受託者は、常に安全管理に必要な措置を講じ、労働災害発生の防止に努めなければならない。

(イ) 安全管理は、業務計画書で明確にし、受託者の責任において実施しなければならない。

(ウ) 業務履行にあたり、安全管理上の障害が発生した場合には直ちに応急措置を講じるとともに、速やかに市に報告しなければならない。

(3) 事故発生時の対応

受託者は、次に掲げる事故が生じた場合、直ちにその状況を市に報告するとともに、事故報告書及び改善提案書を作成し提出すること。

- ① 領収証書及び領収日付印の紛失等
- ② 身分証明書の紛失等
- ③ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等
- ④ 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- ⑤ その他、市に報告する必要があると認められるもの

(4) 事故等の処理

事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると受託者が判断した場合は、受託者の責任において必要な措置を行うものとする。また、受託者の責任により市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(5) 盗難の防止等

受託者は、車両・備品等の施錠状態の点検と確認を行い、盗難及び不法侵入者の防止に努めなければならない。また、各事務所において不審者や不審物を発見した場合は、直ちに警察に通報するなど必要な対応をとるとともに、速やかに市に報告を行うものとする。

(6) 環境に配慮した業務の実施

省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。また、環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

(7) 貸与品の取り扱い

受託者は、市から支給された貸与品について適切に管理し、契約終了日には全て返却しなければならない。

(8) 消耗品等の取扱い

受託者は、業務開始日に市から引き継ぎを受けた消耗品等があった場合は、契約終了日に当初と同じ仕様及び数量を市に引き継ぐものとする。ただし、市が同等品への仕様変更、又は数量の変更を承認した場合はこの限りではない。

(9) 情報の所有権

本業務の実施により取得した全ての情報の所有権は、市に帰属する。なお、受託者は運営期間において、電子データで管理していた情報は、契約終了日に電子データで市に引き継ぐものとする。

(10) 契約の途中終了

契約が運営期間の途中で終了した場合は、受託者は、市が運営期間内において指定する期日の間、本業務の執行に必要な機器等を市に無償で貸し出ししなければならない。ただし、市側の債務不履行による契約終了である場合は、市は受託者に使用料を支払うものとする。

II 関係法令等

受託者は、本業務を実施するにあたり、水道法、下水道法その他の関係する法令、条例、規程、基準等を遵守しなければならない。なお、法令以外の基準、仕様、マニュアル等の内容については、必要に応じて市と受託者において協議を行う。

第2章 水道料金等関連業務に係る要求水準

受託者は、水道料金等に関する各種受付、開閉栓、検針、水道料金等の徴収、量水器管理、給水装置検査等の業務を迅速、丁寧、効率的に行い、顧客サービスの向上を図り、収納業務を遂行すること。また、水道事業の公共性を認識し、水道使用者等に親切・丁寧に接し、不信感を与えることのないよう、十分配慮し、その対応について、第三者から苦情を受けないよう努めなければならない。

I 基本事項

(1) 履行場所

本業務の区域は古河市全域（栃木県下都賀郡野木町の一部を含む）とする。ただし、収納及び滞納整理業務等においては、市外においても実施するものとする。

(2) 料金責任者の職務及び資格要件

(ア) 職務

- ① 事務所責任者として、従業員の指揮、監督を行う。
- ② 実施要領書等やその他の関係書類により、業務の目的、内容等を十分理解し効果的、経済的な運用に努める。
- ③ 日常の業務執行状況を的確に把握しておくとともに、市と緊密な連絡をとり、必要があれば協議を行う。
- ④ 従業員を教育し、技術の向上及び事故の防止に努める。

(イ) 実務資格

水道料金徴収業務において、業務の責任者を1年間以上経験している者または検針及び料金徴収業務の実務経験を3年間以上有する者。

(3) 従業員の配置

受託者は、水道料金等関連業務の従業員を適切に配置しなければならない。

(4) 身分証明書の携帯

受託者は、従業員に安全かつ清潔な服装をさせるとともに、名札を着用し、身分証明書を携帯させなければならない。

(5) 関連業務の報告

受託者は、業務の状況や課題等について、市に定期的な報告をしなければならない。

(6) 水道使用契約について

水道使用契約の条件（約款）は、古河市水道事業給水条例及び規程となる。受託者は、所有者（使用者）が契約条件を理解できるように努めなければならない。また、契約に必要な情報は、水道料金システムに入力を行う他、書面に記録保管しなければならない。

2 マニュアルの作成

受託者は、次のとおりマニュアルを作成し、市に提出しなければならない。各マニュアルの作成要領は、市と協議して決定するものとする。

- ① 水道料金等業務マニュアル
- ② 時間外対応マニュアル
- ③ 滞納整理業務マニュアル

3 窓口及び電話等の受付

受託者は、事務所窓口及び電話等において日常的に発生する次の業務を速やかに遂行しなければならない。また、お客さまから聞き取った内容は、記録保管管理を行い、市の照会に対し、直ぐに回答できるような体制づくりを整えなければならない。

(1) 営業日の営業時間内における主な業務

(ア) 水道料金等の現金収納、領収書発行

(イ) 開栓、閉栓受付

- ① 開栓、閉栓の届出は、口頭による受付を可能とする。
- ② 開栓の受付は、現住所、連絡先の聞き取りを行い、過去の使用履歴があれば同一人物として一元管理できるように努めるものとする。
- ③ 閉栓受付は、当該水栓の未納状況及び転居先住所、連絡先の確認をする。
- ④ 古河市給水区域内への転居に伴う開栓は、現水栓の閉栓時期の確認を行い、現在の納入方法を確認し、口座振替利用者については、再度金融機関への申請が必要であることを説明しなければならない。
- ⑤ 開栓を受付した水栓が使用中で、現使用者からの閉栓連絡がない場合は、現使用者に確認を取らなければならない。

(ウ) 水道使用者名義変更受付

- ① 名義変更理由が相続の場合において、旧使用者と旧所有者が同一の場合は、所有者変更の手続きを連絡者に依頼するものとする。
- ② 料金精算に伴う名義変更は、検針を行い、前使用者は閉栓として、新使用者は開栓として整理するものとする。

(エ) 給水条例・規定様式の受付

- ① 各種届出を受付する。窓口へ来ることができない所有者等に様式を郵送して提出を促すものとする。なお、返信に係る郵送費は所有者等の負担とする。
- ② 受付した各種届出は、市の承認後、登録してある情報の修正を行い、文書保管をする。

(オ) 納入通知書の再発行及び送付

(カ) 漏水の受付

- ① 配水管及び給水管一次側の漏水の場合は、漏水場所に応じて、古河・総和・三和地区の上水道緊急対応保安業務受託者（待機当番者）に連絡をする。
- ② 給水管二次側の漏水の場合は、所有者管理の旨を説明する。また、漏水箇所に応じて減免手続の説明をする。

- (キ) 口座振替利用者の増加促進
- (ク) 使用者からの相談・問合せ等への対応
- (ケ) その他、営業時間内における水道事業に係る附帯業務

(2) 営業日の営業時間外(夜間)及び休日における業務

受託者は、次の業務に対応できる体制をとらなければならない。

- (ア) 開栓・閉栓の電話受付及び開栓作業
- (イ) 給水停止中の使用者からの電話対応
- (ウ) 水が出ないという問合せの対応

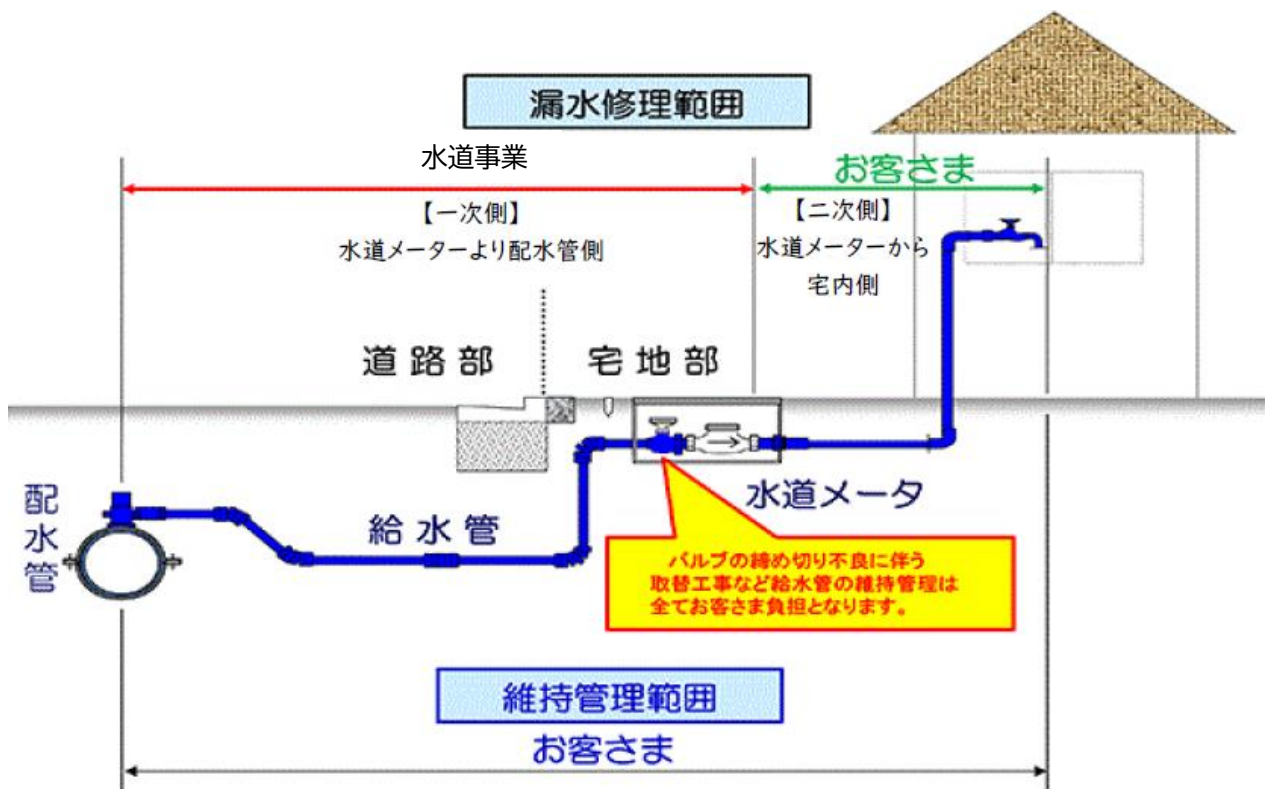
＊受水槽等の利用有無の聞き取りや所有者(使用者)登録の確認及び現地確認を行い、1次側の問題であれば、市へ報告する。

- (エ) 漏水、減水、水質異常等の問合せの対応

＊漏水等の問合せに対しては現地確認を行い、市の緊急対応が必要な場合は直ちに市へ報告する。また、緊急対応が不要な場合は、翌営業日に市へ報告する。なお、緊急対応の判定基準は受託者が作成し、市と協議の上、決定すること。

- (オ) その他、営業日の営業時間外及び休業日における水道事業に係る附帯業務

※参考図 一次側、二次側区分



4 開閉栓及び清算業務

(1) 共通事項

- (ア) 受託者は、開閉栓、指針読み取り作業について、使用者の希望に合わせ、実施日を設定し、現地作業を行わなければならない。
- (イ) 受託者は、営業時間外であっても、依頼内容が次の営業開始時間より前の開栓である場合は、時間外及び休業日であっても対応しなければならない。
- (ウ) 受託者は、必要に応じて、使用者に敷地内立ち入りの口頭承諾を得てから現地作業を行うこと。
- (エ) 開閉栓時には必ずメーター番号を確認すること。
- (オ) 量水器ボックス内の丙止水栓の開閉を行い、必ず指針を確認すること。

(2) 開栓業務

(ア) 開栓作業

- ① 通水確認を行い、パイロットが停止しない場合は、直ぐに開栓できる状態で丙止水栓を閉め、使用者にその旨を説明しなければならない。
- ② 丙止水栓を開けてもパイロットが回転せず、通水していないことが予測される場合は、当該止水栓の他に止水栓が設置されていないかを調べ、通水を試みること。
- ③ 解体等の工事仮設や更地等の開栓の際は、下水道等の使用状況を確認すること。

- (イ) 使用開始説明及び口座振替依頼書を配付する。

(3) 閉栓業務

閉栓作業時にパイロットが回転していた場合は、依頼者に連絡し、宅内の蛇口及び漏水の確認等を依頼する。

(4) 入力及び請求作業他

(ア) 開栓・閉栓・名義変更による水栓情報を水道料金システムへ入力

- ① 最新の状態を把握できるように、速やかに入力を行う。
- ② 再開栓は該当する水栓のメーターが検定満期切れでないことを確認する。
- ③ 下水道供用開始区域は、下水道使用料等の賦課漏れがないようにする。

- (イ) 閉栓後、精算料金を計算する。納付書での支払いの場合は速やかに郵送で請求を行い、口座振替の場合は、次回振替日に含めて実施する。

- (ウ) 現地精算時の料金計算及び現金収納を的確に行う。

(5) その他、開閉栓及び精算業務に関する附帯業務

5 検針業務

受託者は、次のとおり検針業務を実施するものとし、検針は、原則として日中（日の出から日没まで）において遂行する。また、検針について、開閉栓の状態を問わず、全ての設置メーターに対して実施し、指定日に納入通知書を発送できるよう異常水量の調査を終えなければならない。

（１）検針用具及び方法

市は、当該業務で使用するシステムに関する機器（検針機器）を受託者に無償で貸与する。

（２）使用水量の計量業務

（ア）上下水道メーターの検針期間はあらかじめ指定された期間に行う。

（イ）検針時はメーター番号照合を行い、誤検針のないように務めること。

（３）使用水量のお知らせ

（ア）検針機器により打ち出された「水道使用水量等のお知らせ」票は、手渡し又は郵便受けへの投函等により、確実に使用者に渡すよう注意すること。ただし、使用者住所が近隣ではなく、投函困難な場合、使用水量等のお知らせを郵送することができる。

（イ）下水道等メーターの検針時は「下水道使用量等の検針のお知らせ」を水道検針時同様に行う。

（４）メーター異常時の対応

（ア）メーターの埋没やボックス上への積載等、検針が困難な場合は、再訪問等を行う。ただし、検針締切日までに検針できない場合は、前3か月平均又は前年同期の使用水量を基礎に認定することができる。

（イ）使用量に大幅な増減が確認された場合は、理由等を明らかにし、理由に応じた措置をとる。

（ウ）漏水、メーター故障等、異常発見時は、使用者への説明、市への報告を速やかに行うこと。

（エ）メーター表示部のガラス破損、指針の不良により検針ができない場合は、使用者にその旨を説明し、メーターの交換を行い、市に報告する。

（５）各種調査及び報告

（ア）休止中メーターについて検針を行うこと（年3回）。

（イ）受託者は、検針時に一次側の【漏水】を発見した場合は、漏水箇所を特定し、修繕を行うべき者に連絡しなければならない。併せて市に報告する。二次側については所有者または使用者に連絡すること。

（ウ）受託者は、検針時に【検満切れ】を発見した場合は、所有者（使用者）に説明し、メーターの取替えを直ちに行うこととする。併せて市に報告する。

（エ）受託者は、水道管路管理システムと現状のメーター設置位置に相違がある場合は、システム表示修正を依頼し、市に提出する。

（オ）受託者は、検針時に【不適正な管理】を発見した場合は、所有者（使用者）に適正な管理を求め、市に報告すること。

(6) 漏水減免事務

- (ア) 漏水減免対象となる可能性がある水栓は、速やかに所有者(使用者)へ連絡を行い、修繕及び減免の手続きを説明する。
- (イ) 所有者(使用者)から漏水による使用水量の届出書が提出されたときは、受託者は、指定工事店の漏水修理内容等の記載、領収書の写しに不備がないか点検し、不備があった場合は、修正を求めなければならない。

(7) 無届使用者及び無届退去者の調査及び対応

- (ア) 無断使用、無断転出の可能性(使用水量の極端な減少など)がある場合は十分に調査を行い、使用開始又は休止の手続きを行うこと。
- (イ) 無断退去者に対して精算請求を行うこと。

(8) その他、検針業務に関する附帯業務

(9) 下水道及び農業集落排水(以下「下水道等」)に係る特記事項

- (ア) 下水道等の使用開始の登録(水道料金システムへの入力)
 - ① 使用開始届出書等から該当する水栓所在地の開始を入力する。井戸水併用の場合は世帯人数を入力する。
 - ② 井戸水のみを使用している場合は新規に水栓(基本情報)を登録する。
- (イ) 下水道等使用者の登録変更(随時)
使用開始届出書等から該当する水栓所在地の変更を入力する。
(井戸水併用→水道、世帯人数の変更、廃止等)
- (ウ) 下水道等の使用料計算(算定水量)
 - ① 市の水道水のみを使用している場合は検針の使用水量(検針水量)
 - ② 井戸水のみを使用している場合は1人1カ月当たり6m³に世帯人数を乗じた水量(認定水量)
 - ③ 市の水道水と井戸水を併用している場合は検針水量と認定水量の多い方の水量(比較認定)
 - ④ 下水道課から連絡がある水量(申告水量)
- (エ) その他、下水道課の指示による。

6 料金計算・収納業務

受託者は、市の取扱いに基づいて、次のとおり、水道料金等の調定及び納入通知書の作成等を行い、使用者等への請求、収納等を行うものとする。併せて、水道事業全体の収入についての確認を毎営業日に行わなければならない。（複数人体制で確認すること。）

（１）調定・更正業務

- （ア）検針業務で確定した使用水量に基づき、料金の算定を行う。調定集計表等については市の指示に従うこと。
- （イ）水道料金等の調定に基づき、納入通知書及び口座振替データを作成する。作成日は、年間スケジュールを作成し、市に提出する。
- （ウ）更正の必要が生じた場合、速やかに原因を市に報告する。
- （エ）その他、市から更正の指示があるもの。

（２）収納業務

- （ア）水道料金等の納入通知書及び督促状の発送
- （イ）口座振替指定日は検針翌月の28日とし、その日が休業日である場合は翌営業日とする。
- （ウ）残高不足による口座振替不能分については、再振替の通知を行い、翌月の28日に振替を行う。
- （エ）収納した現金は、納入通知書と照合し、市が指定する金融機関に入金する。
- （オ）収納された納入通知書の現金払込書を作成し、OCR機で読み込み処理を行う。処理終了後、入金データ、収入日計表を作成する。
- （カ）収納取扱金融機関から口座振替データを受信し、消込処理を行う。
- （キ）コンビニエンスストアによる収納について、(株)電算システムで取りまとめたデータを毎日受信し、収納確定処理終了後、入金データ・収入日計表を作成する。
- （ク）納期限が過ぎても納入がない使用者に対して、督促状を発送する。
- （ケ）納入通知書等が返戻されたものは、移転先を調査し、正確な送付先に送る。
- （コ）営業時間内での料金収納を基本とするが、やむを得ない場合、時間外において対応する。

（３）電子計算処理業務

- （ア）電算処理に必要な料金システムは、市が所有しているシステムを使用し、適切な運用及び管理を行う。
- （イ）水道料金等の算出に必要なデータを入力し、処理、各種資料の作成を行う。
- （ウ）検針データ、調定データ等コンピューター機器に出入力されたデータの運用管理を行う。
- （エ）市から指示のあった帳票等を出力する。
- （オ）新規開栓データ作成、給水開始（再開）、休止届出、名義変更、口座振替情報、分割納付、調定、還付、メーター更新に関するデータの入力処理を行う。その他、市から指示のあったものを入力処理する。
- （カ）所定の帳票出力の他、業務に必要な帳票を随時出力する。
- （キ）システム保守業者との連絡、調整、データ受け渡し等に関する業務を行う。
- （ク）市で準備する物品等以外で、業務に必要な機器及び消耗品を準備する。
- （ケ）業務に使用するデータは市に帰属する。

(4) 水道料金等還付・充当事務

(ア) 市から減免対象者の報告を受けたときは、調定更正を行う。

(イ) 減免対象者に還付または充当通知書を送付する。

(5) その他、料金計算・収納業務に係る附帯業務

7 滞納整理業務

受託者は、水道使用者の公平を確保するとともに市の水道事業経営の安定のため、市と協議して決定する収納率の目標値を上回らなければならない。

(1) 現地訪問

- (ア) 現地訪問する際は、住所、氏名、メーター番号等を確認し、収納に訪問した旨を説明する。
- (イ) 訪問日に不在等の理由で収納できなかった場合は、連絡票を作成し、ポスト等確実に使用者へ届く方法で連絡する。
- (ウ) 無届での転出、転居を発見した場合は、移転日、移転先、ガス、電気使用状況等を調査する。

(2) 給水停止業務

- (ア) 未納者リストを基に停水予告者リストを作成し、市の承認を得て「給水停止予告通知書」を発送する。
- (イ) 「給水停止予告通知書」の納付期限までに納入しない使用者に「給水停止事前通知」を交付する。
- (ウ) 「給水停止事前通知」に記載された日に給水停止を執行する。
- (エ) 給水停止を行った使用者に「給水停止執行通知書」を交付する。
- (オ) 給水停止の解除は、滞納金の全額又は一部支払い、支払い誓約を行った者とする。

(3) その他、滞納整理業務に係る附帯業務

8 検定満期管理業務

受託者は、検定有効期間を満了する前にメーターを計画的に交換できるよう資料を作成しなければならない。また、市が貸与しているメーターの検定満期交換は、市が別途発注する【水道メーター定期交換業務】受託事業者が行い、受託者は、【水道メーター定期交換業務】受託事業者に協力するとともに、当該事業者からの対象メーターの設置箇所等の問合せは市を介せず直接回答するものとする。

(1) 検定満期対象箇所一覧表の作成

- (ア) 料金システムにより検定満期メーターを抽出し、検針に支障が生じないよう工程を作成し、取替作業の工程管理を行う。
- (イ) 水道メーター交換票の作成及び配付

(2) 検定満期交換後の対応

- (ア) 検定満期交換後の旧メーターの受領及び実指針と交換票記載指針の照合を行う。
- (イ) 検定満期交換によるメーター情報の水道料金システム入力(全ての情報含む)を行う。
- (ウ) 取替えに関する苦情及び問い合わせの対応

(3) その他、検定満期交換に係る附帯業務

9 貯蔵品管理業務

受託者は、メーター(検定満期交換分を除く)の入出庫等の手続き及び在庫管理を行わなければならない。

(1) メーター在庫管理及び報告

- (ア) 受託者は、口径別に新品、中古品、廃棄品の区分により在庫を管理し、月末の在庫数、月内の入出庫を報告する。
- (イ) 不用メーターの在庫管理を行い、市から要請があった場合には、口径別に個数を報告する。

(2) メーターの入出庫

- (ア) 市が購入したメーターの入庫を引き継ぎ、撤去で引き上げとなったメーターは、中古品または廃棄品として適正に管理する。
- (イ) メーターの在庫管理を行い、新規取付に対応できるよう常時適当な個数を確保する。
- (ウ) 給水装置の申請があった場合は、新品メーターを番号順に払い出しする。
- (エ) 破損及び故障メーターを発見した場合には、直ちに新規メーターに取り替え、その原因を調査し、市に報告する。なお、加害者がある場合には、加害者に対する交渉及び請求事務を行う。

(3) その他、貯蔵品管理業務に係る附帯業務

10 給水装置窓口業務

受託者は、窓口及び電話等による受付、問合せまたは相談に対して、誠実に対応しなければならない。

(1) 給水相談

- (ア) 水道管路管理システムを活用し、調査対象地及び周辺の給配水管の整備状況を説明する。
- (イ) 「古河市給水装置工事施工要領(内規)」を基に、給水に関する設計相談を受ける。
- (ウ) 宅内の水質異常、水圧の問い合わせについて現地確認を行い、対応する。

(2) 給水台帳の受付

- (ア) 給水台帳の内容を確認し、受理する。
- (イ) 給水台帳の受付時には設計審査手数料等を徴収し、企業会計システムに情報を入力し、納入通知書及び領収証書を出力する。
- (ウ) 分水(不断水)の立ち会い、竣工検査等の申請を受け付ける。

(3) 国道及び県道の道路占用許可申請書の受付

- (ア) 国道及び県道の道路占用許可申請書の内容を確認し、受理する。
- (イ) 国道及び県道の道路占用物件の分水立ち会いを行う。

(4) 開発行為等

- (ア) 開発行為等に係る給水の相談を受ける。
- (イ) 開発行為等による給水計画図等の審査を行う。また、関係書類を受理する。
- (ウ) 寄付行為の申出について内容を確認し、受理する。

(5) 簡易専用水道

- (ア) 簡易専用水道等(受水槽)の届出の受理や管理に関する指導を行う。また、台帳を管理し、立ち入り検査を行う。
- (イ) 簡易専用水道等(受水槽)の変更届を受理する。

(6) 指定給水装置工事事業者

- (ア) 申請書類により指定条件を満たしているかを確認し、受理する。
- (イ) 関係法令に基づき、定期的に更新業務及び状況確認を行う。
- (ウ) 申請書受理時には、手数料等を徴収し、企業会計システムに情報を入力し、納入通知書及び領収証書を出力する。

(7) その他、給水装置窓口業務に係る附帯業務

II 水道管路等業務

給水装置工事に関わる業務の一部を「古河市給水装置工事施工要領(内規)」に基づき実施しなければならない。

(1) 給水装置使用者・所有者の名義変更の内容確認

- (ア) 使用者変更届出は、窓口及び電話等により受付し、水道料金システムへ登録を行う。
- (イ) 所有者変更は、給水装置所有者変更届出が提出されたときに変更する。
- (ウ) 各種届出の申請者を確認して、水道料金システムに入力後、キャビネットに保管する。

(2) メーター出庫

- (ア) 給水開始の届出は、窓口及び電話等により受付し、水道料金システムへの登録を行う。
- (イ) 工事中の水道料金を工事店等が負担する場合は、施主への変更手続きについて説明すること。
- (ウ) 給水装置申込書兼給水台帳は、メーターごとに1枚提出を原則とする。その際、申請台帳の量水器欄に必要事項を記載するものとする。

(3) 水栓情報の水道料金システムへの入力

- (ア) 受託者は、メーターを出庫後、水道料金システムへ水栓情報を登録し、使用開始の入力を行わなければならない。
- (イ) 新規登録は、過去に使用されていない新しい水栓番号を符番する。
- (ウ) 2世帯住宅等、一敷地に複数のメーターがある場合は、どの給水装置のメーターか判断できるように客番登録を行わなければならない。
- (エ) 住所と土地の地番が一致していない地区で、地番により給水装置の申込があった場合は、完成後、所有者等に住所を確認し、水栓所在地を住所番地に修正して入力するものとする。

(4) 給水装置工事検査

- (ア) 受託者は、竣工検査を実施する。
- (イ) 竣工検査は、台帳のとおり施工されているか確認を行うものとする。現地に出向き、水道メーターの設置状況(材料確認含む)、止水栓の位置確認、オフセット等が台帳と相違ないか確認する。加除訂正がある場合は、速やかに台帳を訂正して提出するよう説明すること。
- (ウ) 受託者は、検査結果(合格結果)を市に速やかに報告すること。なお、検査結果が不合格の場合は、当該理由を明らかにして合格するまで再検査を行うこと。

(5) 分水工事

- (ア) 分水(不断水)工事現場に立ち会い、配水管の口径、管種、埋設の深さ、残留塩素を確認し、記録する。
- (イ) 分水栓が適切に設置されているか確認し、事故の防止を図る。
- (ウ) 国道及び県道の分水工事は、既存の路盤構成を確認しなければならない。

(6) 【古河市漏水等対応業務特記仕様書】の履行

(7) その他、水道管路等業務に係る附帯業務

12 留意事項

(1) 広報物の配付

受託者は、水道事業に係る広報物等を配付しなければならない。この場合において、検針のお知らせを郵送している使用者への郵送代は、受託者負担とする。

(2) 書類の保管

受託者は、水道料金の検針、徴収、使用開始、停止等、本業務に必要な書類を、年度別、月別に区分し、お客様センター内、または市が指定する場所に保管しなければならない。各書類の保管期間は、市の規定による。

第3章 排水設備等関連業務に係る要求水準

受託者は、排水設備等に関する業務を十分理解した上で民間のノウハウ及び創意工夫を発揮し業務を遂行すること。また、下水道事業の公共性を認識し、下水道使用者等に親切・丁寧に接し、不信感を与えることのないよう、十分配慮し、その対応について、第三者から苦情を受けないよう努めなければならない。

Ⅰ 基本事項

(1) 履行場所

本業務の区域は古河市全域（栃木県下都賀郡野木町の一部を含む）とする。

(2) 従業員の配置

従業員は、排水設備に関する技術的な指導・監督をするため、受託者は排水設備主任技術者の有資格者を下水道課内に1名以上常駐させること。また排水設備等関連業務従事者届（変更）を提出すること。（※検査時は2名で対応すること。）

(3) 身分証明書の携帯

受託者は、従業員に身分証明書を携帯させるとともに名札の着用を義務付けること。

(4) 関連業務の報告

受託者は、業務の状況や課題等について市に定期的に報告すること。

2 窓口及び電話対応

受託者は、窓口及び電話等において以下の業務を遂行すること。

(1) 排水設備申請、排水設備指定工事店及び排水設備主任技術者等に係る書類の受付及び審査に関わること。

(2) 下水道台帳管理システムの閲覧と写しの交付及び手数料の徴収に関わること。

3 マニュアルの作成

受託者は、排水設備等関連業務に係る各マニュアルを作成し年度当初に市に提出すること。
各マニュアルは市と協議して最終的に決定するものとする。

- (1) 排水設備窓口業務マニュアル
- (2) 排水設備申請等業務マニュアル
- (3) 排水設備補助金業務マニュアル
- (4) 排水設備指定工事店及び排水設備主任技術者業務マニュアル
- (5) その他、排水設備等業務に係る附帯業務マニュアル

4 排水設備等関連業務

(1) 排水設備窓口業務

- (ア) 下水道台帳管理システムによる下水道本管状況の調査に関すること。
- (イ) 排水設備工事の状況(竣工図)等の調査に関すること。
- (ウ) 排水設備補助金の調査に関すること。
- (エ) 排水設備指定工事店及び排水設備主任技術者に関すること。
- (オ) 下水道台帳管理システムからの写し交付手数料徴収に関すること。

(2) 排水設備申請等業務

- (ア) 排水設備等計画(変更)確認申請書等の受付・審査に及び交付に関すること。
- (イ) 公共下水道及び流域下水道使用開始届、農業集落排水施設使用開始届に関すること。
- (ウ) 浄化槽使用廃止届出書受付に関すること。
- (エ) 排水設備完了検査に関すること。
- (オ) 排水設備等計画(変更)確認申請書及び排水設備等工事完了届等の書類管理に関すること。

(3) 排水設備補助金業務

- (ア) 排水設備補助金交付に関すること。

(4) 排水設備指定工事店及び排水設備主任技術者業務

- (ア) 排水設備指定工事店新規指定・更新等に関すること。
- (イ) 排水設備指定工事店新規指定・更新等の登録手数料徴収に関すること。
- (ウ) 排水設備主任技術者に係る申請書、申込書及び排水設備主任技術者証交付に関すること。【茨城県下水道協会関連事務】

(5) その他、排水設備等業務に係る附帯業務に関すること。