

加美町水道事業包括業務

－要求水準書－

(施設運転管理業務・上下水道料金収納等事務業務・給水装置等関連業務一括委託仕様)

令和8年8月

加美町上下水道課

第1 総則（共通管理及び共通契約要件）

1 趣旨及び目的

本要求水準書は、加美町（以下「甲」という。）が発注する水道施設運転管理業務、上下水道料金収納等業務、及び給水装置等関連業務（以下「本業務」という。）を包括的に委託するにあたり、受託事業者（以下「乙」という。）が本業務を履行する上で確保すべき業務水準の最低要件、実施体制、管理責任、及び仕様の詳細を定めるものである。

本町水道事業においては、人口減少に伴う料金収入の減少、水道施設の老朽化、さらには上下水道課職員の専門的技術職員の安定的確保の困難さなど、深刻な構造的課題に直面している。

このような状況下において、住民への安全かつ安定的な給水体制を維持するため、乙は民間事業者の有する高度な専門技術力、経営ノウハウ及び効率的な組織体制を最大限に活用し、業務の効率化と高度化を図るとともに、本町水道事業の持続可能な運営と、安全・安心な水道水の安定供給に努めなければならない。併せて、「宮崎地区キタイ沼水源」等から生み出される加美町のおいしい水の魅力を維持・向上させ、民間ノウハウによる広報活動等を通じて、その価値を広く町内外へ効果的に発信しなければならない。

また、乙は、本要求水準書に明文化されていない事項であっても、本業務の性質上、当然に付随して必要と認められる軽微な業務については、誠実に実施しなければならない。ただし、業務の範囲や費用負担に疑義が生じた場合は、甲乙協議の上、決定するものとする。

2 業務委託の包括的範囲

本業務の範囲は、第2に定める「各個別業務要求水準」に規定する仕様のほか、本要求水準書及び別表・別紙に掲げる水道施設等に関する次の業務及び料金収納等に係る一連の事務の一切を含むものとする。

2. 1 施設運転管理・技術管理業務

○運転操作監視業務：

浄水場、取水井、配水池、ポンプ場等における機械・電気・計装設備の日常的な機器操作、遠方監視（テレメータシステム等による24時間監視体制の維持管理）、日常の運転日報・月報の作成、各施設への定例巡回点検（性能仕様書による規定回数に基づく実施）及び異常検知時の一次緊急時初期対応業務。

○保全管理業務：

- 1）水質管理：残留塩素等の連続測定値の監視、凝集剤・消毒薬品等の薬品注入管理及び表2-2に定める目標水質の厳格な維持管理。
- 2）水質検査：水道法に基づく日常検査（色、濁り、残留塩素の1日1回以上の検査）及び法定期末水質検査（52項目等）の実施補助・サンプリング、並びに記録管理。

3) 維持管理：電気・機械設備の日常点検、定期点検、簡易な修繕（小規模な部品交換、配管接続部のパッキン交換、軽微な塗装、ボルト増し締め、その他1件あたりの費用（部品代、外注費等を除く）が10万円未満（消費税及び地方消費税を含む）の範囲の修繕業務）。

4) 修繕・改修の監督：

専門業者への施工監督及び予防保全の観点からの次年度以降の施設修繕・改修計画の作成・提案。

5) その他技術業務：

各施設敷地内及び周辺環境整備（定期清掃、構内の除雪、年2回以上の敷地内草刈り・植栽管理）、及び施設見学者への案内・対応補助。

6) 事務業務（技術系）：

電力、燃料、通信回線等のユーティリティー調達数量管理、各浄水薬品（次亜塩素酸ナトリウム、ポリ塩化アルミニウム等）の在庫管理・消費量計算・調達申請、備品調達、外注先への発注に係る各種書類の作成・管理。

7) 漏水修繕等管路管理業務：

送配給水管の漏水事故における迅速な現地調査、二次災害防止措置、町指定給水装置工事事業者等への手配・施工管理・写真管理及び住民からの通報（漏水、濁水、断水、水圧低下等）受付時における24時間初期対応、応急処置、甲への報告書の提出。

8) 給水車運行・管理業務：

甲からの依頼により、無償貸与される加圧式給水車（いすゞ エルフ／宮城800そ7621以下「給水車」という。）の適切な運行を行うこと。また、漏水事故や災害等による断水・濁水発生時には、当該給水車を用いて迅速に応急給水対応等を行うこと。運行にあたり道路交通法を遵守し、善良な管理者の注意をもって管理すること。なお、車検・自賠責保険等の法定経費、運行に係る燃料費、任意保険料、及び日常の保守管理費用はすべて甲の負担とする。

2. 2 上下水道料金収納等事務業務

1) 窓口・電話受付業務：

使用者等からの窓口、電話、郵送等による給水契約の開始（開栓）、休止（閉栓）、名義変更、請求先変更、口座振替等の申込受付、並びにこれらの水道料金システム（以下「電算システム」という。）への正確な入力・登録業務。なお、電子申請においては甲の指示のもとで対応を行う

2) 給水開始・休止現地業務：

開栓・閉栓時における現地立ち会い作業、水道メーター番号の照

合、有効期限の目視確認、開始時または休止時指針（メーターチェック）の正確な確認・記録及び有効期限切れや不具合が確認された場合におけるメーターの即時交換作業。※交換に伴うメーター本体等の資材は甲から支給するものとする。

- 3) 検針業務 : 甲から無償貸与された検針用スマートフォンによる毎月3日から10日までの期間内における定例検針の実施。検針データの即時チェック及び必要に応じて検針日報等の提出。過去の使用実績（前月比、前年同月比等）と比較して著しい増減が認められる異常水量の早期確認、検針時における漏水の有無、並びに異常検知時における使用者への速やかな連絡及び「4）調定及び更正業務」への迅速なデータ引き継ぎ業務。

- 4) 調定及び更正業務 :

検針結果及び上下水道使用料・浄化槽使用料の算定基準に基づく毎月の水道料金等の計算、調定、各種統計資料の作成。異常水量の原因調査結果に基づく調定データの修正（更正）及び減免申請書（漏水減免等）の受付・審査・減免額の計算。

- 5) 収納業務 : 本庁・支所等の窓口収納金の金額確認、領収書への押印・交付、日計表の作成。口座振替データの作成及び各金融機関への、甲が指定する日までの送信、納付書の発送管理（ただし、減免の最終決定は甲が行うものとする）。

- 6) 滞納整理業務 : 納入期限を経過しても未納となっている使用者に対する督促状の作成・送付、催告状の作成・送付、給水停止処分通知書の送付、給水停止の執行及び誓約書徴収等の執行猶予管理、及び処分の解除手続き。

2. 3 給水装置等関連業務

- 1) 給水装置工事受付・審査業務 :

給水装置の新設・改造・修繕または撤去の工事申込、施工申込書記載事項の精査、設計図及び添付書類の照合・確認、加入金・手数料の納入確認・受理、給水装置工事施工受付台帳の作成。給水の開始・休止が伴う場合は水道料金システムへのデータ登録。

- 2) 事前協議・相談業務 :

給水装置工事に関する事前協議、技術的相談、その他関連する窓口・電話での相談問い合わせ対応。相談者が滞ることなく、誠実かつスムーズに対応できる窓口体制の確保。

- 3) 給水装置等図面交付業務 :

配管図、給水装置工事竣工図等の交付申請に対する対応。、台帳閲覧及び管路台帳管理システム（GIS 等）を操作した正確な図面の交付対応。

4) 水道メーター定期交換業務：

計量法に基づく有効期限（8年）満了に伴う交換対象メーターリストの抽出、実施計画書の作成（甲との協議）、交換業者の選定・発注・工程管理、使用者への事前お願い文書配布・意義説明・協力依頼、及び旧メーター・新メーターの指針登録。

3 履行区域及び履行場所

1) 履行区域：加美町給水区域全域とする。

2) 履行場所（事務・受付拠点）：

乙は、事務・窓口・受付業務・給水装置審査等を行うため、加美町上下水道課（中新田浄化センター内）事務所内において常駐（職員配置）し、業務を執行するものとする。

現在建設中の加美町新庁舎完成後の履行場所については、甲乙協議のうえ定めるものとする。

3) 履行場所（技術・現場拠点）：

乙は、施設運転管理及び保安全管理を行うため、甲が指定する各浄水場、取水井、配水池、ポンプ場などの水道施設全般（別表1～4に定める全施設）を巡回、又は必要に応じて待機・常駐し、業務を執行するものとする。

4 履行期間及び準備期間

1) 業務の履行期間：

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで（5年間）とする。

2) 業務引継及び準備期間：

本業務の契約締結日から令和9年3月31日までを、業務引継及び準備期間とする。

3) 準備期間の費用及び責任：

乙は、準備期間中に受託業務を円滑かつ無謬に開始できるよう、甲の指導及び支援のもと、自らの責任においてマニュアルの作成、引継ぎ、体制構築及びシステムシミュレーション等を行い、これに要する一切の経費を負担するものとする。ただし、甲が特別に必要と認める事項については、甲乙協議のうえ別途定める。

5 法令、条例等の厳格な遵守

乙は、本業務の履行にあたっては、水道法、電気事業法、環境関連法（水質汚濁防止法、廃棄物処理法等）、労働安全衛生法、個人情報保護に関する法律その他関係法令、並びに加美町水道事業給水条例・同施行規程、加美町下水道条例等、甲が定める条例、規則、規程、要綱等をすべて厳格に遵守しなければならない。これらに違反したことにより発生した損害や罰則については、乙がすべて自らの責任と費用において解決するものとする。

6 営業日、営業時間、及び時間外・緊急対応体制

1) 通常の営業時間：

事務・窓口・受付業務における営業日及び営業時間は、加美町の開庁日に準じ、平日の8時30分から17時15分までとする。

2) 営業時間延長（給水停止日）：

給水停止（停水）を執行する日、または甲乙の協議の上決定した滞納整理強化月間等においては、乙の適切な労務管理のもとで随時営業時間を延長し、滞納者からの料金収納、相談対応及び給水停止の解除（開栓）業務にあたり柔軟な対応を行う。

3) 休日及び年末年始：

土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は、加美町の閉庁日に準じ、原則として休日とする。

4) 24時間365日の緊急対応：

上記休日及び営業時間外であっても、施設の異常、突発的な管路漏水、台風や豪雨等の災害、断水、濁水、住民からの緊急の苦情・問い合わせ等が発生した場合は、速やかに対応できるよう、24時間365日の連絡・出動体制（夜間・休日待機体制、緊急連絡網）を敷き、柔軟かつ迅速に実務を遂行しなければならない。なお、時間外対応の運用細則については、あらかじめ甲乙協議の上、別途決定する。

7 業務従事者の確保、資格要件、及び責任者の選任

1) 適切な従事者の確保：

乙は、自らの責任と費用において、本業務（技術管理、施設運転、事務管理、顧客対応等）を完全かつ安全に履行するために十分な人数及び必要な資格・経験を有する業務従事者（臨時雇用者、パートタイム労働者を含む）を常時確保しなければならない。増員及び欠員の補充は乙の責任と負担において速やかに行うものとし、業務に支障を出してはならない。

2) 従事者名簿の提出：

乙は、業務の実施にあたり、全ての業務従事者の氏名、生年月日、所属、職務内容、有する資格、顔写真等を記載した「業務従事者名簿」をあらかじめ甲に届け出なければならない。変更があった場合も同様に、直ちに直近の名簿を提出すること。

3) 業務責任者の選任と責務：

乙は、本業務全般を総括・統括し、業務従事者を直接管理・監督するため、業務従事者の中から統括的な「業務責任者（業務総括責任者）」を選任し、甲に届け出なければならない。業務総括責任者は、本業務全般の進捗、安全管理、品質管理について一切の責任を負

い、甲との常時連絡窓口となるものとする。

4) 水道技術管理者の配置・連携：

乙は、水道法第24条の3第6項の規定に基づき、受託水道業務技術管理者を選任し、甲に届け出なければならない。当該技術管理者は、同法第24条の3第7項において準用される法第19条等の規定により、同法が適用される水道施設全般の管理・衛生上の責務を厳格に果たさなければならない。乙が選任する業務総括責任者（総括責任者）及び副総括責任者は、技術管理者と緊密に連携し、従事者の指揮・監督、外注委託（下請人等）の管理、及び法令違反の徹底防止を行わなければならない。

5) 現金取扱者の指定：

乙は、窓口収納等に伴う現金の適正な取り扱いを確保するため、業務従事者の中から「現金取扱者」を限定して指定し、甲に届け出なければならない。

6) 領収日付印の管理：

窓口業務等で使用する領収日付印は、甲が乙に貸与するものを使用すること。乙は貸与された領収日付印を厳重に保管し、紛失、不正使用、流出を絶対に防がなければならない。

7) 届出事項の変更：

乙は、受託期間中に乙の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、その他業務の履行上重要な組織変更・従事者の変更等があったときは、直ちに書面により甲に届け出なければならない。

8) 服装及び身分証明書の携行：

業務に従事するときは、清潔かつ端正で、住民に不快感を与えない服装（統一された作業服等）を着用すること。また、甲が乙の申請に基づき交付する「業務従事者証（名札）」を常に胸部に着用・携行しなければならない。水道使用者等の住民から提示を求められたときは、理由の如何に関わらず、速やかにこれを提示しなければならない。

9) 地元雇用の促進：

乙は、自社（乙の組織内）以外の者を検針業務従事者、窓口補助員及び徴収業務員として新たに雇用または配置する場合は、地域の雇用安定及び地域事情への精通の観点から、加美町内の者を優先して採用するよう努めるものとする。

8 現場訪問及び住民対応における遵守事項

1) 現場訪問の時間帯：

検針、開閉栓、滞納催告、漏水調査等の現地訪問は原則として営業

時間内に行うものとする。営業時間外に訪問せざるを得ない特別な事情がある場合は、社会通念上許容される適切な時間帯（原則として早朝・深夜を除く時間帯）でなければならない。

2) 土地・建物への立入ルール：

現地訪問において、水道使用者等の敷地、土地、または建物（宅内）に立ち入るときは、必ず事前にインターホン等で挨拶し、所属・氏名及び立入目的（「検針です」「漏水調査です」等）を告げ、居住者等の承諾を得てから立ち入るものとし、業務に必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。不在（留守）の場合であっても、不審に思われないよう細心の注意を払うこと。

3) 言動の注意と誤解防止：

住民（水道使用者）との対応にあたっては、常に丁寧な言葉遣いと誠実な態度を徹底し、言動に十分注意するとともに、甲（加美町上下水道課）の包括委託を受けている立場であることを明確にし、水道使用者等に不要な誤解や不信感を招くことがあってはならない。

4) 金品の受領禁止：

業務の実施にあたり、規定された水道料金等（窓口での正規の収納金）以外の金品、贈答品、物品、その他いかなる利益の供与も受領してはならない。

5) 個人所有物件の保護と過失賠償：

業務の実施（敷地内への立入、メーター交換、除草等）にあたり、住民個人の植木、家屋、車両、その他一切の所有物件を損壊・汚損しないよう細心の注意を払わなければならない。万一、乙の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、直ちに甲へ詳細を報告するとともに、乙の責任と費用負担において、速やかに被害者へ損害を賠償し、原状回復を行わなければならない。

9 業務車両の運行管理及び安全対策

1) 乙所有車両の使用：

本業務（巡回点検、維持管理、検針、滞納督促、現地調査等）に使用するすべての車両は、受託者（乙）が用意・所有する車両を使用することを原則とする。車両に係る維持費、車検費用、自動車保険料、燃料費等はすべて乙の負担とする。

2) 水道業務従事中の明記：

乙の使用する車両には、住民への安心感、不審車両との誤認防止及び業務の透明性を確保するため、車体の両側面等の目立つ位置に、「加美町水道業務（検針）従事中」である旨の表示（マグネットシート又はペイント等）を必ず施して運行しなければならない。

- 3) 同乗の禁止：乙の運行する車両に、甲の職員を正当な理由（合同現地調査等、甲が事前に認めた場合）なく同乗させて運行することは原則として禁止する。また、第三者を同乗させることは厳禁とする。

10 個人情報の保護及び厳格な守秘義務

1) 個人情報保護の徹底：

乙は、本業務の履行に際し、水道使用者の個人情報（氏名、住所、電話番号、口座情報、料金納付状況、家族構成、給水装置図面等）を大量に扱うことになるため、その重要性を深く認識し、「個人情報の保護に関する法律」及び加美町個人情報保護法施行条例等の関係規定を遵守し、個人の基本的な人権を侵害することのないよう、適正な取り扱いを行わなければならない。詳細については、別紙2「個人情報取扱特記事項」に定める各条項をすべて厳格に適用・遵守すること。

2) 電算データの不正利用禁止：

乙は、甲より使用を許可された電算システム（水道料金システム等）に入力されている情報、並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果・統計データ等について、甲の事前の書面による許可なく、第三者に転写、複写、閲覧、貸与、インストール、又はインターネット等へのアップロードを行ってはならない。

3) 守秘義務の継続性：

本業務上知り得た施設情報（セキュリティに関わる設備配置や遠方監視パスワード等）及び顧客情報の外部漏洩は一徹厳禁とし、資料の持ち出し・私的な閲覧・目的外の複写を一切禁止する。この守秘義務は、本業務の包括委託契約期間中のみならず、契約満了・解除による終了後、又は業務従事者が乙の組織を退職した後においても、永続的に同様の効力を有するものとする。

第2 業務要求水準の詳細仕様（各個別業務要件）

1 施設運転管理、技術管理及び管路管理業務

1. 1 水道技術管理者業務の執行体制

1) 水道技術管理者の配置と責務：

受託水道業務技術管理者は、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、同条第7項により準用される同法第13条第1項・第2項、法第17条、法第20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。受託水道業務技術管理者に適用される水道法の規定は、以下の「表2-1」の通りとする。

表2-1 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20条	水質検査
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（執行時は直ちに甲へ報告すること）
法第36条第2項	改善の指示等（国土交通大臣、環境大臣及び知事等の命令・勧告）
法第39条	報告の徴収及び立入検査（罰則を含む）

乙が選任する業務総括責任者（総括責任者）及び副総括責任者は、技術管理者と緊密に連携し、従事者の指揮・監督、外注先（下請人等）の管理及び法令違反の徹底防止を行わなければならない。

2) 業務統括責任者・副統括責任者としての業務

- ①従事者の指揮、監督、技術能力の向上、労働安全衛生の確保、勤怠管理に関する業務
- ②各種計画書・報告書等の作成・提出に関する業務
- ③外注先（下請人等）を含む、業務全般の監督に関する教務
- ④緊急時の従事者への指揮、甲への連絡・報告に関する業務

1. 2 施設の運転操作監視、水質・水量管理水準

1) 運転操作監視業務：

乙は、甲の指定する浄水場、取水井、配水池、ポンプ場等における機械・電気・計装設備の日常的な機器操作、並びに遠方監視（テレメータシステム等による24時間監視体制の維持管理）を遅滞なく行い、日常の運転日報・月報を正確に作成・保管しなければならない。また、各施設への定例巡回点検を適切に実施すること。

2) 水質管理の水準（目標水質の維持）：

常に安全で良質な水を供給するため、浄水池出口、配水池出口、及び配水系統管末における目標水質（表 2-2）を厳格に維持すること。毎日 1 回以上、給水栓（管末等）における色・濁り・残留塩素の毎日検査を実施し、その結果を記録・保管しなければならない。水質異常（残留塩素の低下、濁度の上昇等）を検知した場合は、薬品注入量の調整等適切な処置を直ちに行い、甲へ速やかに報告すること。なお、宮崎地区キタイ沼水源等の良質な水を活かし、安全性を担保した上で「おいしい水」の基準を維持できるよう、残留塩素濃度等の適正な水質管理に努めること。

3) 水量管理の水準（大崎広域水道受水ルール）：

大崎広域水道からの受水量は、受水契約コストの最適化及び施設運用の観点から、「原則として契約水量を超過しないものとする」。乙は配水状況をリアルタイムで遠方監視し、適切な流量調整・配水コントロールを徹底しなければならない。

1. 3 維持管理、清掃、除草、及び物品調達業務

1) 施設の保守点検及び維持管理等

①乙は、機械・電気・計装設備の日常点検・定期点検、排水処理運営業務（汚泥等の処分）、及び保安業務を適切に実施しなければならない。

②乙は、浄水施設及び配水施設の清掃業務（浄水場・配水池等）、環境衛生管理、及び敷地内の除草・植栽管理（年 2 回以上の除草）を確実に実施し、施設の健全な環境維持に努めなければならない。

2) 機器の故障対応と簡易な修繕（費用負担区分）

①機器の故障を発見したときは、直ちに甲に報告するとともに、迅速に必要な応急処置を講じなければならない。

②本業務における「簡易な修繕」とは、第 1. 2. 1 条（3）等に定める「1 件あたりの費用（部品代、外注費等を除く）が 10 万円未満（消費税及び地方消費税を含む）の範囲の修繕業務」を指すものとする。

③予防保全の観点からの計画的な修繕工事を実施するが、1 件あたり 10 万円以上の大規模な計画修繕工事や資本的支出（改修工事）は本包括業務の範囲から除外（甲の負担）とする。

④乙は、予防保全の観点から次年度以降の施設の修繕・改修計画を作成し、甲に提案しなければならない。

3) 物品・薬品の調達及び管理

①乙は、浄水薬品（次亜塩素酸ナトリウム、ポリ塩化アルミニウム、苛性ソーダ等）の在庫管理、消費量計算、及び適正な調達管理（発注・検収手続き等）を行わなければならない。なお、これら浄水薬

品の購入に要する費用は甲の負担とする。

②乙は、電力・燃料、通信（テレメータや電話回線等）、及び消耗品類の調達並びに適正管理を行うものとする。なお、施設運営に係る電気料金、燃料費、及び通信料金等は甲の負担とする。

③業務に使用する日常的な消耗品等のうち、乙の負担とする範囲は「別紙1」に定める通りとし、それ以外の物品調達に要する費用は甲の負担とする。

1. 4 漏水修繕等管路管理業務

1) 迅速な調査と手配：

送配給水管の漏水事故発生時、または住民等からの通報（漏水、濁水、断水、水压低下等）受付時は、24時間体制で迅速に現地調査を実施し、二次災害防止措置を講じること。必要に応じて町指定給水装置工事事業者等への手配、現場の管理監督、仕切弁等の操作、断水の周知及び給水活動、施工写真の管理を行い、甲へ速やかに報告書を提出しなければならない。なお、これらに要する夜間・休日等の対応費用は、すべて委託料に含むものとする。また、これらに伴う断水・濁水発生時や災害時の給水活動においては、甲から無償貸与される給水車を用いて迅速かつ適切に応急給水対応を行うこと。乙は、給水車を善良な管理者の注意をもって維持管理し、運行にあたっては道路交通法を遵守するとともに、運行前には必ず日常点検を実施し、甲が準備する運行日誌及び点検表に必要事項を確実に記載して定期的に甲へ提出しなければならない。なお、運行に必要な自動車運転免許を保有する運転員を業務履行時（緊急対応時を含む）に確実に配置・組織できる体制を維持すること。給水車の維持管理に要する経費について、車検・自賠責保険等の法定経費、運行に係る燃料費、任意保険料、及び日常の保守管理費用はすべて甲の負担とする。

2) メーター一次側・二次側の判別と措置（費用負担区分）：

現地調査の結果、宅内漏水が確認された場合は、以下の境界線に基づき、明確に区別して適切な対応をとること。

①メーター以降（二次側・宅内側）の漏水：

メーター以降は「使用者（住民）の管理責任」となるため、乙は使用者に対して漏水箇所の説明を行い、速やかに使用者自身の負担で町指定給水装置工事事業者に修繕依頼を出すよう指導・助言すること。

②メーター手前（一次側・道路側）の漏水：

メーター手前の漏水は「甲（加美町）の管理責任」となるため、乙は速やかに甲に状況を報告し、甲の施工ルールに基づき、町指

定修繕工事事業者に迅速に手配・施工管理すること。メーター手前の漏水修繕工事費用については甲が負担する。

2 上下水道料金収納等事務業務

2. 1 窓口・電話受付業務の運用要領

1) 給水契約に関する受付（開始・休止）：

窓口、電話、郵送等による給水開始または休止の申込受付時、次の事項（ア～オ）を正確に聴取し、速やかに申込書を作成・整理すること。尚、電子申請においては甲のもと対応を行う。

ア 使用者等の氏名または名称及び連絡先

イ 給水開始または休止する水栓所在地（住所、水栓番号等）

ウ 給水開始または休止の希望日時

エ 水道料金等の請求方法または精算方法（口座振替、納付書等）

オ その他甲乙間で必要と認める事項

2) 現地作業への迅速な指示：

給水開始または休止の申込書作成後、遅滞なく現地作業担当（開閉栓担当）へ作業の指示を出すこと。現地作業完了報告（開始または休止時のメーター指針、メーター番号等）を受領した後は、速やかに電算システム（水道料金システム）に登録・反映すること。

3) 開始時における未納確認（重要・水際対策ルール）：

給水開始の申込受付にあたっては、電算システム等により、使用者及び同居人に係る過去の上下水道料金等の未納の有無を確認し、未納金がある場合は支払について具体的な協議を行うこと。過去の未納金がある状態での無条件な再開栓を未然に防ぎ、甲の指示のもと適切な納付指導等の水際対策を講じること。

4) 休止時における未納協議：

給水休止の申込受付時において、上下水道料金等の未納がある場合は、使用者に対してその場（窓口または電話口）で精算方法について具体的な協議を行い、滞留債権の発生を防止すること。

5) 各種登録・名義変更業務：

甲から給水装置の新設、下水道等使用開始及び臨時給水の情報登録依頼があった場合は、電算システムに速やかに登録すること。甲から給水装置に関する所有者変更の情報提供があった場合は、電算システムに登録すること。給水装置に関する名義変更は、窓口（本庁・支所含む）により「変更前・変更後の氏名または名称及び連絡先」「変更日」「変更理由」を聴取し、届出書を作成すること。相続による変更以外の事由の場合は、変更事由が確認できる書類を添付させること。請求先等その他の変更は、窓口または電話により必要な事項を聴取し受付・システム登録を行うこと。

6) 収納証明書の発行制限：

収納証明書の発行にあたっては、窓口にて申請者に身分証明書等の提示を求め、給水装置の使用者（本人）または委任関係が明確な場合のみ発行するものとするとし、第三者への不正交付を防ぐこと。なお、代理人が申請する場合は、甲が定める様式の委任状の提出を求めること。この場合の委任者は、申請者が正当に選定した者であれば（同居親族、不動産関係者、その他第三者など）その対象を問わないものとする。

7) 口座振替の申込処理：

口座振替の申込は、別に定める依頼書または金融機関が指定する申込用紙を受理することとし、金融機関の承認と記載内容を確認し、電算システムに速やかに登録すること。

8) 窓口収納と再発行対応：

水道料金等を窓口で収納する場合は、金額を確認し、領収書に領収印（甲より貸与された日付印）を押印し支払者に交付すること。納入通知書等の再発行の依頼があった場合は、事情を聴取し再発行が適当と認められるときは速やかに再作成し、発送または手渡しすること。

9) 問合せ等の誠実な対応：

使用者等からの問合せ・苦情等は、その内容をよく聴取し、誠意を持って原則として自ら対応すること。特殊な内容、または乙のみで判断が困難な問合せ等は、甲と緊密に協議のうえ対応すること。その他付帯する業務については、条例等に基づき乙の適切な判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

2. 2 給水開始・休止現地業務の実施仕様

1) 現地作業の原則立会い：

開始（開栓）作業は、原則として使用者の指定する日時を確認及び調整のうえ、使用者の立会いのもとで実施すること。その際、メーター番号、有効期限、開始時指針を正確に目視確認し、記録すること。有効期限切れ（8年満了）及び指針不作動等の不具合が確認された場合は、速やかにメーター交換作業を行うこと。

2) 休止作業の確認徹底：

休止（閉栓）作業においても、原則として使用者の指定する日時を確認し、調整の上、立会いを求めて実施すること。その際、止水栓・バルブ等により確実に給水が停止したことを目視確認するとともに、休止時の指針を正確に確認・記録すること。

3) 停止処分の解除：

甲からの依頼（滞納解消等による再開指示）、又は使用者から停止解除の申し出があった場合は、速やかに現地にて停止処分の解除（開栓）作業を行うこと。

- 4) 業務時間 : 開始・休止作業は原則として営業時間内に行う。ただし、緊急対応や特別な事情・状況に応じ、営業日以外又は営業時間外であっても柔軟な対応を行うこと。

2. 3 検針業務の執行仕様

1) 期間内の確実な完了 :

検針業務従事者は、甲から貸与された検針用スマートフォンにより、あらかじめ定められた毎月3日から10日までの期間内に、対象区域すべての定例検針業務を確実に完了しなければならない。

2) データ等の提出 :

乙は、検針完了後、データのエラーチェック等を行い、検針日報等を必要に応じて甲に提出すること。

3) 異常水量（漏水疑い）の早期発見・報告 :

検針時において、過去の推移と比較して過大・過小等の異常水量と思われる場合は、「速やかに使用者及び甲に報告すること」。これにより、住民への早期注意喚起を行う。

2. 4 調定及び更正業務の処理仕様

1) 期日までの確実な算定 :

毎月甲が指定する日（基準日程に定める調定確定日等）までに、検針した結果に基づき水道料金・下水道使用料・浄化槽使用料等を正確に計算すること。また、必要に応じて調定に係る統計資料・調定報告書を甲に提出すること。

2) 減免申請の厳格な審査 :

減免申請書を受理した場合は、別に定める減免規定に基づき、対象要件の審査及び減免額の計算を行い、計算結果を甲に報告して承認を得ること。甲の承認後、審査結果は速やかに電算システムに登録、更正を行い、使用者等に通知すること。

3) 過誤納金の還付・充当 :

① 還付・充当手続きの事務補助 :

還付又は充当の処理は町が行うものとし、受託者はその補助業務（確認、還付・精算事務補助等）を効率的に行うこと。受託者の過失による過誤納の場合も町が処理するための補助を速やかに行うものとし、都度の書面報告は要しない。

② 調整データの作成及び管理 :

受託者は、他システム（下水道使用料等）を含めた還付・充当用の調整データを適切に作成・管理し、町がスムーズに処理で

きるよう引き渡すこと。

4) 不確定事項の協議：

その他付帯する事務業務については、条例等に基づき乙の判断において適切に処理すること。ただし、判断が困難な場合、又は疑義が生じた場合は、甲と協議のうえ業務を遂行すること。

2. 5 収納業務の処理仕様

1) 収納金の即時入金：

窓口等で直接収納した水道料金等の現金は、収納後速やかに（原則として当日または翌営業日の午前中まで）、甲が指定する方法で確実に全額払い込み（入金）すること。手元での現金の長期保管は厳禁とする。

2) 金融機関・発送日程の厳守：

口座振替については水道料金等の口座振替データを毎月甲が指定した日までに各取扱金融機関に確実に送信すること。また、納付書納付の使用者に対しては、毎月15日までに納付書を確実に印刷・送付（郵送手続き等）すること。

2. 6 滞納整理及び給水停止（停水）業務の執行仕様

1) 督促状の送付：

納入期限を経過しても未納となっている使用者（滞納者）に対しては、電算システムより対象を抽出し、速やかに督促状を作成して送付すること。

2) 催告状の送付：

督促状を送付し、なお新たな納入期限を経過しても未納となっている者に対しては、督促履歴を確認の上、速やかに催告状を作成して送付すること。

3) 停止処分通知書の送付：

催告状を送付し、なお指定した納入期限を経過しても未納となっている悪質な滞納者等に対しては、給水停止処分通知書を作成し、必ずあらかじめ甲の承認を得てから送付すること。

4) 給水停止（停水）の執行：

給水停止処分通知書を送付し、通知書に明記した給水停止執行期日までに、水道料金の全額納入、または正当な理由のある納入の約束（誓約）がなかった者に対しては、甲の承認を得て、現地にて給水停止（停水作業）を執行すること。

5) 執行猶予（納付誓約書の徴収）：

給水停止処分を一時的に猶予（執行猶予）する場合は、甲の指示により、以下の手続を履行すること。

①即時納付と分納計画の策定：

滞納金額の速やかな納付確約、かつ、残額について確実な履行が見込める具体的な分納計画を記載した「納付誓約書」を徴収すること。

②誓約不履行時の即時処分（水際対策）：

徴収した納付誓約書が不履行となった場合は、執行猶予を取り消し、直ちに給水停止措置等の処分手続きへ移行すること。
また、これらの一連の執行猶予管理及び処分移行にあたっては、甲と事前に緊密な協議を行い、その指示を得るものとする。

6) 処分の解除（開栓）：

給水停止処分を執行した後、当該滞納者が上下水道料金等を完納した場合、又は一部を納入し、かつその残額について実効性のある納付誓約書の提出がなされた場合は、甲に報告の上、速やかに給水停止処分を解除（開栓作業）すること。

7) 規程の遵守：その他上記に定めのない給水停止の手続き、対象者の選定及び執行方法については、すべて「加美町水道事業給水停止に関する規程」を遵守し、乙の独断による不公正な不執行や適正な手続きからの逸脱があってはならない。

3 給水装置等業務委託の範囲（新規追加2項目含む）

3. 1 給水装置工事受付・審査業務

1) 申請の受付と精査：

加美町給水条例第6条による給水装置の新設・改造・修繕又は撤去の工事申込に関すること。受付に際しては、給水装置工事施工申込書の記載事項、設計図（配管図・平面図等）及び添付書類の照合、審査、確認を行うこと。

2) 相談・協議の対応：

給水装置工事申込に係る事前協議、技術的相談に窓口及び電話にて丁寧に応じること。

3) 公課金の納入確認：

受付時に加美町給水条例に定めた水道加入金及び諸手数料の請求を行い、その場にて納付を求めるか、又は金融機関等で納付されていることを確認すること。

4) 台帳作成と料金システムへの登録：

給水装置工事施工の完了検査（竣工検査）が完了した書類等を取りまとめ、給水装置工事施工受付台帳を正確に作成・保管すること。
また、取りまとめた書類の内、給水開始・休止（新設開栓等）が伴った場合は、遅滞なく水道料金システム（電算システム）に登録・反映すること。

3. 2 事前協議・相談・その他給水装置関連対応業務

1) 滞りのない窓口体制：

給水装置工事の事前協議に関する技術的相談や申請受付、給水装置工事全般に関する事業者・住民からの相談問い合わせに対応すること。「相談者が滞ることなく相談できる体制を取ることを徹底し、苦情や混雑を発生させないよう、適切な人員配置と丁寧な接客を徹底すること。

3. 3 給水装置等図面交付業務

1) 適切な図面交付：

住民又は町指定工事業者からの配管図、給水装置工事竣工図等の閲覧・交付申請に伴う申請受付及び交付に対応すること。

2) システムの熟知：

甲の貸与する管路台帳管理システム（GIS 等）の取扱説明・操作方を事前に熟知し、申請箇所を誤ることなく、正確かつ迅速に図面の出力・交付を行うこと。

3. 4 給水装置等図面整理業務

1) 竣工後の台帳整理・登録：

給水装置工事の竣工検査（完了検査）が終了した後、乙は速やかに当該工事の給水台帳を整理しなければならない。

3. 5 水道メーター定期交換業務

1) 交換リスト・計画書の作成：

乙は、計量法で定める有効期限（8 年）を迎える水道メーターについて、甲の指定する期日までに、正確なメーター交換対象リストを抽出・作成し、甲に提出しなければならない。また、年間の業務実施計画書を作成し、あらかじめ甲と綿密な協議を行い、その承認を得ること。

2) メーター本体の支給：

甲は、乙から提出された実施計画書に基づき、必要な数量の水道メーター本体を購入し、乙が工事に必要とする時期に合わせて、乙に無償で支給するものとする。

3) 交換業者の選定と発注管理（費用負担区分）：

乙は、提出した計画書に基づき、甲が別途発注するメーター交換工事に関し、適切な施工能力を有する施工事業者の選定補助、及び当該工事店への指導、工程管理、施工管理並びに安全管理の補助を行わなければならない。なお、乙が行う計画策定や工事店への施工管理・指導に要する経費は包括的業務委託料に含まれるものとし、工事店に支払われる実際の交換工事代金は甲の負担とする。

4) 住民への丁寧な説明と施工協力の依頼：

乙又は乙発注した工事事業者は、計画書に基づき、事前に水道使用者の自宅へ丁寧なお願い文書等を配布（手渡し又は投函）し、水道メーター定期交換の法的な意義、断水時間、作業内容、及び注意点を入念に説明した上で、住民に施工協力を求めて作業を行うこと。また、住民との間でトラブルや苦情を発生させないよう、現場における接客態度及びマナーの指導を徹底すること。

第3 各種別表（施設数量、管理基準及び目標水質）

1 目標水質基準（要求水準書 本文準拠）

乙は、水道法第4条に基づく水質基準に適合させることはもとより、加美町水道事業が住民へ供給する安全で良好な水道水の品質を確保するため、次に掲げる「表2-2 目標水質」の数値を厳格に維持しなければならない。

表2-2 目標水質

項目	浄水場出口	配水池出口	配水系統管末 (給水栓)
pH 値	5.8 以上 8.6 以下	5.8 以上 8.6 以下	5.8 以上 8.6 以下
濁度	0.1 度未満	0.1 度未満	1 度未満
色度	2 度以下	2 度以下	2 度以下
残留塩素	0.3mg/L 以上 0.6mg/L 以下	0.2mg/L 以上 0.6mg/L 以下	0.1mg/L 以上
臭気	異常でないこと	異常でないこと	異常でないこと
味	異常でないこと	異常でないこと	異常でないこと

※水質毎日検査の義務：

水道法に基づき、配水系統の末端（給水栓）における「色」「濁り」「残留塩素」の3項目について、毎日1回以上必ず検査を実施し、その結果を遅滞なく記録・保存すること。

2 対象水道施設一覧及び数量・実績データ（令和6年度最新実績値）

包括委託の対象となる施設及び各水系における取水・浄水・受水量データは次のとおりとする。

別表－1 取水施設・取水量（令和6年度実績値）

地区名	取水施設名	水源種類	取水能力 (m ³ /日)	年間取水量 (m ³ /年)	浄水施設名	備考
中新田	館山1号井	深井戸	1,150	219,548	館山浄水場	切替取水
	館山2号井	深井戸	1,150	219,547	館山浄水場	
	多田川1号井	深井戸	607	0	多田川浄水場	切替取水
	多田川2号井	深井戸	607	67,503	多田川浄水場	
小野田	漆沢水源	伏流水	250	7,040	漆沢浄水場	
	滝庭3号井	深井戸	35	4,039	滝庭浄水場	
宮崎	ビングシ沢水源	表流水	3,040	497,440	キタイ沼浄水場	

別表－2 浄水施設・浄水量（令和6年度実績値）

地区名	浄水場名	浄水能力 (m ³ /日)	年度浄水量 (m ³ /年)	備考（浄水処理方式・設備）
中新田	館山浄水場	2,300	<u>439,095</u>	急速ろ過処理方式、鉄・マンガン除却設備有
	多田川浄水場	552	<u>67,053</u>	急速ろ過処理方式、鉄・マンガン除却設備有
小野田	漆沢浄水場	100	<u>7,040</u>	緩速ろ過処理方式
	滝庭浄水場	30	<u>4,039</u>	急速ろ過処理方式、鉄・マンガン除却設備有
宮崎	キタイ沼浄水場	2760	<u>497,440</u>	急速ろ過処理方式、次亜塩素酸ナトリウム滅菌のみ

別表－３ 大崎広域水道受水施設・受水量

(令和６年度実績値)

地区名	受水施設名	貯水量 (m^3)	責任水量 ($\text{m}^3/\text{日}$)	年度受水量 ($\text{m}^3/\text{年}$)	備考
中新田	館山配水池	2,000	<u>2,780</u>	<u>879,165</u>	
小野田	東部流量計室	—	<u>2,070</u>	<u>607,840</u>	流量計受水
	麓山配水池	700			

別表－４ 配水施設・配水量

(令和６年度実績値)

地区名	配水施設名	配水方法	年度配水量 ($\text{m}^3/\text{年}$)	浄水・受水系統	備考
中新田	館山配水池	自然流下	<u>1,300,772</u>	中新田	
	菜切谷ポンプ場	ポンプ圧送	—	中新田	
	米泉ポンプ場	ポンプ加圧	—	中新田	
	多田川配水池	自然流下	<u>75,227</u>	多田川・青木原	
	青木原ポンプ場	ポンプ圧送	—	青木原	現在未稼働
	青木原配水池	自然流下	<u>40,437</u>	青木原・東米泉	多田川配水池より受水
	青木原加圧ポンプ場	ポンプ加圧	—	青木原	
小野田	東部流量計受水	自然流下	<u>354,420</u>	小野田東部	
	麓山配水池	自然流下	<u>253,885</u>	鹿原・小野田西部	
	小瀬ポンプ場	ポンプ圧送	—	小野田西部	自家発有
	門沢ポンプ場	ポンプ圧送	—	小野田西部	
	三杉ポンプ場	ポンプ圧送	—	鹿原	自家発有
	青野ポンプ場	ポンプ圧送	—	鹿原	
	漆沢配水池	ポンプ圧送	<u>7,040</u>	漆沢	自家発有
	滝庭配水池	自然流下	<u>4,039</u>	滝庭	
宮崎	西部配水池	自然流下	<u>497,440</u>	宮崎	
	切込ポンプ場	ポンプ圧送	—	湯の倉	
	北部配水池	自然流下	—	西川北	西部配水池より受水
	東部配水池	自然流下	<u>352,046</u>	田川右岸	西部配水池より受水
	麓ポンプ場	ポンプ圧送	—	送水	
	麓配水池	自然流下	<u>81,400</u>	田川左岸	東部配水池より受水
	北川内ポンプ場	ポンプ圧送	—	北川内	
	大池沢ポンプ場	ポンプ圧送	—	送水	
	桜町配水池	自然流下・ ポンプ圧送	—	桜町・深沢平	麓配水池より受水
	孫沢ポンプ場	ポンプ圧送	—	上孫沢	

３ 対象管路延長（令和６年度実績値）

漏水修繕等管路管理業務の対象となる管路の延長は次のとおりとする。

別表－５ 管路延長

(令和６年度実績値)

導水管	送水管	配水本管	配水支管	合計
2,180m	4,520m	1,052m	367,581m	375,333m

第4 各種別紙（経費負担区分・個人情報特記・日程・基準業務量）

（別紙1）

経費の負担区分

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費については甲乙協議のうえ定めるものとする。

○甲（加美町）が負担するもの

区分	詳細・仕様
後納郵便物等郵送料	次の郵便物の郵送料については、甲が直接支払う。 1 納入通知書郵送料 2 水道料金等督促状・催告状郵送料 3 停止予告状郵送料 4 各種お知らせ通知 5 その他業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	次の経費は、甲と金融機関等の契約締結のうえ支払う。 1 口座振替手数料
印刷製本費	次の帳票類は乙が発注し、甲が支払う。 1 業務に必要な帳票等（納入通知書、督促状、催告状、給水停止通知書、検針票等） 2 通知用封筒

○乙（受託事業者）が負担するもの

区分	詳細・仕様
営業車両	営業車両の調達に係る経費、燃料費及び維持管理費
通信費	業務で使用する携帯電話
保険料	当該業務に伴う賠償責任保険料
事務用品	1 金庫 2 業務に必要なパソコン及びプリンタ 3 その他業務に必要な事務用品 ※業務に使用する日常的な事務用消耗品、文房具等は、すべて乙の負担とする。

(別紙2)

個人情報取扱特記事項（契約附属条項）

（基本的事項）

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施にあたっては個人の基本的人権を侵害することのないよう、個人情報の取扱を適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、またはこの契約を解除された後においても同様とする。

（収集の制限）

第3条 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第4条 乙は、甲の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、または甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（紛失、破損及び漏えいの防止等）

第5条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の紛失、破壊、改ざん、き損、漏えいその他の事故を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（資料の返還等）

第6条 乙は、業務を処理するために、甲から提供を受け、または乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記載された資料は、業務完了後直ちに甲に返還し、または引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（複写又は複製等の禁止）

第7条 乙は、業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記載された資料等を甲の承諾なしに複写または複製してはならない。

（再委託の禁止）

第8条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

（事故発生時における報告）

第9条 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、または生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(別紙3)

基 準 日 程

項目	基準日・対象仕様
検針期間	毎月 3日～10日
調定確定日	日 基本 毎月13日
納入通知書作成・発送日	毎月15日まで
口座振替データ作成・送付日	甲が定める日
口座振替日	毎月25日（金融機関休業日の場合は翌営業日）
取扱金融機関	七十七銀行、仙台銀行、古川信用組合、JA 加美よつば、ゆうちょ銀行（※ゆうちょは口座振替及び東北6県の窓口のみ対応）

基準業務量一覧表

本包括業務における積算上のベースとなる年間（または月間）の基準業務量は以下の通りとする。乙は、本業務量を下回るか上回るかに関わらず、要求される水準を満たす体制を常時維持しなければならない。

業務大分類	個別項目名	基準業務量 (要求水準)	備考
事業規模	給水人口	20,320 人	令和 8 年 3 月 31 日現在
	給水戸数	8,227 戸	令和 8 年 3 月 31 日現在
受付業務	開始受付	740 件	令和 7 年度実績値
	休止受付	716 件	令和 7 年度実績値
	各種変更届等受付	947 件	令和 7 年度実績値
	漏水受付	84 件	令和 7 年度実績値
	減免申請受付	168 件	令和 7 年度実績値
	給水装置新設・改造受付	70 件	令和 7 年度実績値
	臨時給水申込	31 件	令和 7 年度実績値
検針業務	定例検針件数	103,188 件	月平均 8,599 件(R7 平均)*12 月
調定及び更正	下水道適用料変更等件数	64 件	令和 7 年度実績値
	減免処理件数	168 件	令和 7 年度実績値
収納業務	窓口料金収納件数	707 件	令和 7 年度実績値
	納付書発送件数	18,150 件	月平均 1,512 件(R2 平均値据置)*12 月
滞納整理業務	督促状発送件数	1,202 件	月平均 100 件(R2 平均値据置)*12 月
	停水（給水停止）執行件数	51 件	令和 7 年度実績値
	現年度目標収納率	98.80 %	令和 7 年度実績値(達成努力目標 KPI)
	過年度目標収納率	27.71 %	令和 7 年度実績値(達成努力目標 KPI)
給水装置工事	工事相談業務件数	90 件	令和 7 年度実績値
	工事受付業務件数	66 件	令和 7 年度実績値
	工事竣工検査業務件数	82 件	令和 7 年度実績値
	工事竣工図整理業務	82 件	令和 7 年度実績値

※水道メーター定期交換業務については画に基づき実施 甲から無償支給される年度リストに準ずる

※「加美町のおいしい水」のブランド向上・PRに資する独自の広報企画（Web 発信やイベント連携等）の実施回数や、それに伴う住民満足度の向上についても、本包括業務における定性的な重要業績評価指標（KPI）として位置づけ、毎年度の業務評価の対象とする。