

給水装置 2 次側修繕等優先紹介事業  
要求水準書

令和 5 年 9 月 2 8 日  
大和郡山市 上下水道部

# 目次

## 事業要求水準

1. 受付対応・サービス提供体制	3
(1) 資格	
(2) 事業の範囲	
(3) 対応時間	
(4) 受付から早期での修繕等対応	
図1 大和郡山市水道事業の給水区域	
(5) 修繕等受付	
(6) 修繕等の報告	
2. 社員教育・研修	5
(1) 着用被服	
(2) 身分証明証の携行	
(3) 所有者等への対応	
(4) 事業従事者に対する教育等	
3. 修繕等見積価格の妥当性確保	6
(1) 修繕見積の適正化	
4. トラブル対応能力	6
(1) 所有者等とのトラブル回避	
(2) 保険の加入	
5. 調査費等見積	6
(1) 漏水調査	
6. その他	6
(1) 1次側止水栓修繕	
(2) 個人情報の保護	
(3) 秘密の保持	
(4) 事業の引継	
(5) 事業の譲渡禁止	
(6) 疑義	

## 給水装置 2 次側修繕等優先紹介事業の要求水準について

### 事業要求水準

給水装置 2 次側修繕等優先紹介事業（以下「事業」という）を実施するにあたり、優先紹介事業者（以下「事業者」という）は、給水条例その他関係法令等を厳守し、誠実、安全、迅速に履行しなければならない。また、それらに加えて以下のことに留意して行うものとする。

#### 1. 受付対応・サービス提供体制

##### (1) 資格

事業者は大和郡山市（以下「市」という）に指定登録されている給水装置工事事業者で市指定給水装置工事事業者規程に定める資格を有する者及び適切に工事を行うことができる技能を有する者をもって修繕及び調査（以下「修繕等」という）に従事するものとする。

##### (2) 事業の範囲

市は給水装置の所有者及び使用者（以下「所有者等」という）から修繕等の依頼があったものについて本事業による事業者を優先紹介し事業者は完了後、2 次側修繕完了報告書を市に提出するものとする。

修繕等については内容、費用、アフターサービス等を所有者等と事業者の間で話し合い、合意の上行うものとする。

##### (3) 対応日時

受付 3 6 5 日／年 午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

修繕等 3 6 5 日／年 午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

上記以上の対応を行うものとする。

##### (4) 受付から早期での修繕等対応

本事業を円滑に履行するため、事業所は図 1 の給水区域内全域（大和郡山市[矢田丘陵高地区を除く]・生駒郡安堵町大字上中窪田地区及び大字東安堵地区の一部）を迅速に対応出来るよう修繕等に直接従事する者の待機場所は給水区域境界より 1 0 k m 圏内とし、事業遂行に必要な連絡先の指定を行うものとする。

修繕等を早期に対応するため、表 1 の修繕等受付件数に対し必要な体制をとらなければならない。

図1 大和郡山市水道事業の給水区域

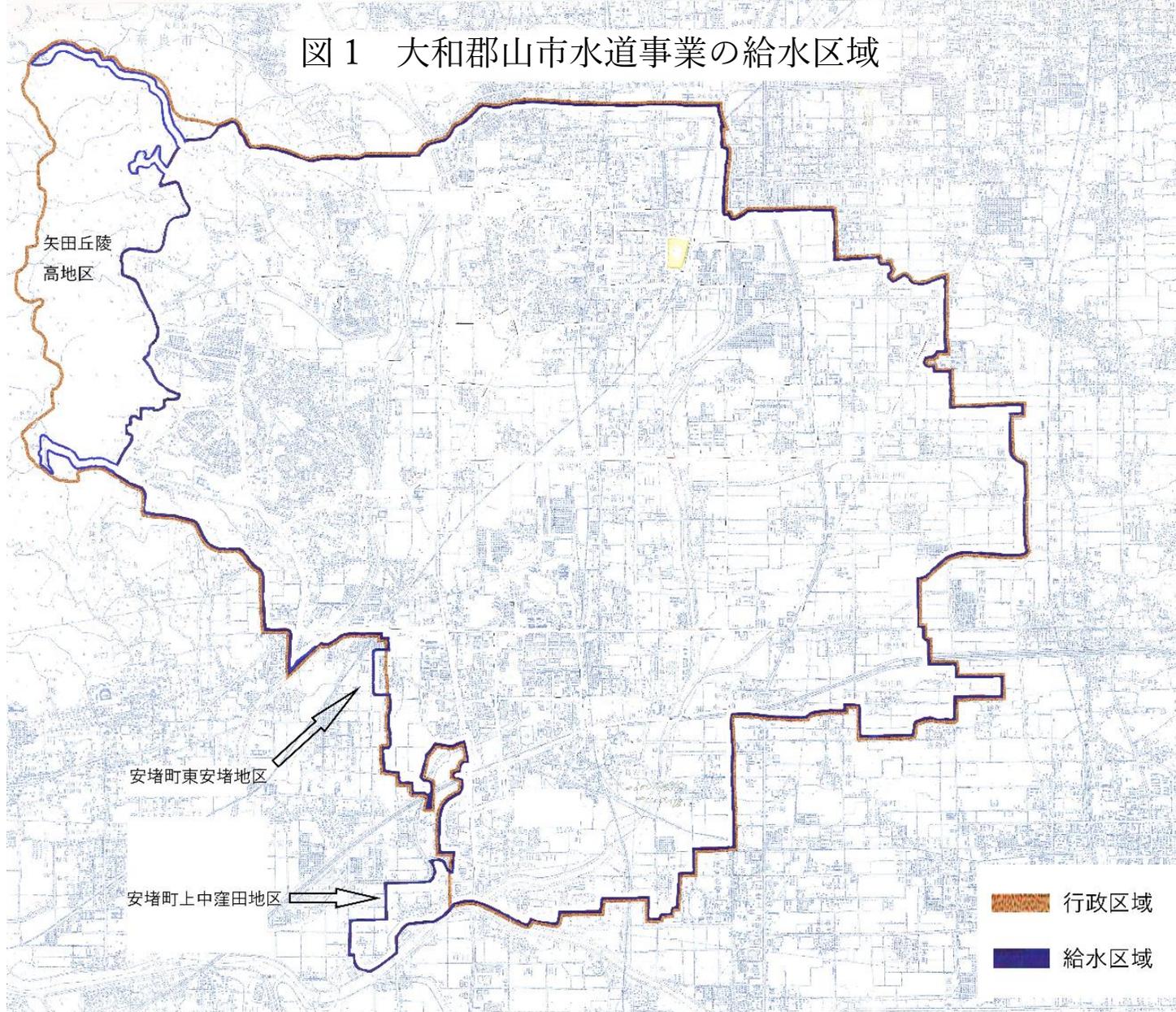


表1 大和郡山市上下水道部給水装置2次側修繕等受付件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平均
漏水調査依頼	63	23	52	28	36	40
パイロット回転(宅地内)	170	132	120	148	145	143
蛇口水漏れ	36	37	53	45	58	46
トイレ水漏れ	49	33	36	37	42	40
パッキン・給湯器他	192	139	145	59	86	124
合計	510	364	406	317	367	393

(5) 修繕等受付

市に所有者等から修繕等について依頼があったものについては、優先的に当事業者を紹介するものとする。

所有者等から連絡が入った時は市から修繕等の紹介を受けたことを確認し5.

(1)の事項、及びその他必要な情報を十分に説明し同意を得た上で修繕等を行うものとする。

(6) 修繕等の報告

修繕等毎ごとに、2次側修繕完了報告書に工事内容(配管、材料等)、対応(キャンセル等)を簡潔に記入し、週に1度市に提出すること。

2. 社員教育・研修

(1) 着用被服

安全で清潔な服装であること。

(2) 身分証明証の携行

身分証を常に携行し、本人と判明できる名札を着用しなければならない。所有者等から身分証の提示を求められた場合は速やかに提示しなければならない。

(3) 所有者等への対応

修繕等に直接従事する者は、現場訪問で所有者等の土地建物等に立ち入る場合は、立ち入り目的を告げ、所有者等に対して親切、丁寧に対応し粗暴な言動は厳に慎まなければならない。その際、市が協定書及び仕様書並びに乙の提案、質疑応答通り実施されているか確認する為に発行したアンケートを所有者等に対して配布するものとする。

また、市から紹介されていることを十分認識したうえで着手前に所有者等と修

繕等の方法、対応、費用などの打ち合わせを十分に行い、所有者等と合意の上行うものとし、過度な修繕の持ちかけは行わないこと。

(4) 事業従事者に対する教育等

事業者は、指導、教育、研修等により、事業従事者の能力向上に努めなければならない。

3. 修繕等見積価格の妥当性確保

(1) 修繕見積の適正化

見積は市から紹介されていることを念頭に、社会通念上に照らし合わせて適正な価格とすること。

4. トラブル対応能力

(1) 所有者等とのトラブル回避

所有者等又は、第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償し、全て事業者の責任において対応するものとする。また、苦情等についても誠意をもって対応するものとする。

(2) 保険の加入

本事業に必要な保険に加入しその証券の写し又はこれに代わるものを協定締結までに市に提出しなければならない。

5. 調査費等見積

(1) 漏水調査

調査費等の上限は3,000円/回（消費税相当額含む）とする。

調査は目視及び音聴棒等の道具により行い、掘削、配管等、他作業が必要な場合は別途見積とすることができる。所有者等への見積書提出は無償とする。

6. その他

(1) 1次側止水栓修繕

事業に付随した1次側止水栓の修繕は事業者にて実施できるものとする。修繕材料は市指定の材料で、費用については修繕工事事務処理要綱に基づいた手続きで市の単価表により算出された金額を市が事業者を支払うものとする。

(2) 個人情報の保護

事業者は本事業の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

(3) 秘密の保持

事業者は、本事業の執行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。この協定が終了し、または解除された後においても同様とする。

事業者は、本事業完了し引継した後この事業を遂行するにあたり取得したデータ等については抹消、切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(4) 事業の引継

事業を引継ぐ場合は準備引継ぎ期間を設け、事業者は、その期間内に事業実施のための全ての準備を完了し、本事業に係る一切の業務を市、及び現事業者から引継がなければならない。

本事業が満了したとき、または解除されたときは、事業が滞らないよう一切の業務を市又は、市が指定するものへ引継ぎを行わなければならない。

(5) 事業の譲渡禁止

事業者は第三者に本事業を一括、一部を譲渡してはならない。ただし、事業の一部を請け負わせるときは、あらかじめ書面により市に届出し承認を受けること。

(6) 疑義

本水準書に定めのない事項及び疑義を生じた事項は、協議のうえ定めるものとする。

以上