

水道修繕受付センターが実施するお客さま費用負担範囲の修繕等に係る協定

神戸市水道局（以下「甲」という。）、神戸市建設局（以下「乙」という。）及び
（以下「丙」という。）は、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、「水道修繕受付センター委託業務仕様書」（以下「業務仕様書」という。）に基づき、甲と丙との間で別途委託契約を締結する「水道修繕受付センターの運営業務に係る委託契約」に伴い発生する、宅地内の給水装置にかかる修繕のうち、お客さまの費用負担で行う修繕等（以下「お客さま修繕」という。）、排水設備のつまり等の修繕（以下「排水設備修繕」という。）及び排水設備の修繕依頼に基づく現地調査により原因が公共下水道と判明した場合の対応（以下「現地調査対応」という。）に関して、次のとおり定めるものとする。

（協定の対象範囲）

第2条 この協定の対象範囲は、お客さまから水道修繕受付センターへの申込みに基づき実施するお客さま修繕、排水設備修繕、現地調査対応とする。

（お客さま修繕料金等の公表）

第3条 丙は、お客さま修繕、排水設備修繕における標準的な修繕内容の料金を規定するとともに、お客さまが他の神戸市指定給水装置工事事業者、神戸市排水設備指定工事店等と修繕料金を比較し、修繕依頼先の選定を容易に行えるよう利便を図ることを目的として、修繕料金を丙のホームページ等で公表するものとする。なお、料金の決定に当たっては、お客さまから見たわかりやすさに配慮するものとする。

2 丙は、お客さま修繕料金、排水設備修繕料金の公表に当たっては、「お客さま修繕、排水設備修繕については、他の神戸市指定給水装置工事事業者及び神戸市排水設備指定工事店等でも修繕を依頼できる」旨を明記するものとする。

（上水道案件の受付・対応）

第4条 丙は、お客さまからの全ての給水装置（壁中、床下、特殊舗装下の給水装置、混合水栓等）にかかる修繕依頼について、業務仕様書のとおり適切な窓口を案内する。ただし、甲が指定する連絡先の案内をした上で、お客さまから水道修繕受付センターに修繕依頼があった場合は、休日、夜間であっても概ね1時間以内に修繕依頼場所に到着することを前提に、水道修繕受付センター運營業務受託事業者グループ（以下「受託事業者グループ」という。）で対応することができる。ただし、お客さまの希望で修繕日を指定された場合は、この限りではない。

2 前項のお客さまからの修繕依頼において、漏水箇所が不明な場合、お客さまの意向を確認した上で漏水調査を実施するよう努めること。なお、漏水調査の実施は、漏水箇所を特定することで調査・修繕にかかる費用が安価な場合とし、調査に長時間要する場合

などは一部配管を引き換える等、経済的な施工となるよう努めること。

(下水道案件の受付・対応)

第5条 丙は、排水設備修繕について業務仕様書のとおり、適切な窓口を案内する。ただし、乙が指定する連絡先の案内をした上で、お客さまから水道修繕受付センターに修繕依頼があった場合は、休日、夜間であっても概ね1時間以内に修繕依頼場所に到着することを前提に、受託事業者グループで対応することができる。ただし、お客さまの希望で修繕日を指定された場合は、この限りではない。

(上下水道案件の受付・対応)

第6条 お客さま修繕、排水設備修繕の電話受付及び修繕については、業務仕様書を準用する。この場合において、丙は次に掲げる各号について遵守するよう努めること。

- (1) 修繕着工前に工事の内容を説明し、修繕料金の概算額を提示すること。
- (2) 修繕着工後に事前の説明内容等に変更が生じる場合においては、お客さまに改めて説明をすること。
- (3) 修繕完了後に修繕の内容を説明し、修繕料金をお客さまに確認してもらうこと。
- (4) 見積書及び請求書は、水道修繕受付センターが作成したものと分かるように表示して、お客さまに交付するものとする。ただし、見積書及び請求書の様式は任意とする。
- (5) お客さま修繕及び排水設備修繕において苦情が発生した場合は、業務仕様書に準じた対応をするものとする。
- (6) 個人情報の保護については、委託契約約款第29条の規定を準用する。

(下水道案件の現地調査費用)

第7条 現地調査対応は、お客さまの依頼により水道修繕受付センターが派遣した事業者(以下「事業者」という。)及び水道修繕受付センターが、次に定めるとおり対応するものとする。

- (1) 事業者は市民に対して、乙が管理する公共下水道のため修繕できない旨の説明を行う。
 - (2) 平日夜間(17時30分から8時45分の間)及び土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)においては、事業者は水道修繕受付センターに乙が管理する公共下水道であることを連絡する。事業者からの連絡を受けた水道修繕受付センターは、乙が契約している閉塞復旧業者へ対応を依頼する。
 - (3) 平日昼間(8時45分から17時30分の間)においては、事業者は所管の水環境センターに乙が管理する公共下水道であることを連絡する。
 - (4) 事業者は、現地調査の結果を水道修繕受付センターに報告する。
- 2 丙は、現地調査の報告書を作成し、毎月まとめて乙に提出する。
 - 3 第1項に基づく現地調査の費用は、丙の請求に基づき乙が支払うものとする。
 - 4 前項の費用は、乙丙が協議の上で決定するものとする。なお、当該費用は乙丙の協議により年度ごとに改定できるものとする。

(統計資料の提供)

第8条 丙は、お客さま修繕及び排水設備修繕、現地調査対応について、件数及び内容等の統計資料を甲及び乙が指定する時期に提供するものとする。

(疑義の決定)

第9条 この協定について疑義の生じた事項又はこの協定に定めのない事項については、甲、乙及び丙で協議の上定めるものとする。

(期 間)

第10条 本協定の有効期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

この協定を証するため、本書3通を作成し、甲乙丙記名押印の上各自その1通を保有する。

令和8年4月1日

神戸市中央区橋通3丁目4番2号

甲 神戸市水道局

代表者 神戸市水道事業管理者

印

神戸市中央区加納町6丁目5番1号

乙 神戸市建設局

代表者 建設局長

印

丙

印