

# 委託業務仕様書

令和4年12月

## 1 業務名称

水道修繕受付センターの運営業務

なお、本業務は、以下の3業務に分かれるものである。

- ア 電話受付業務 (8項参照)
- イ 給水装置の修繕業務 (9項参照)
- ウ 給水装置の委託工事 (10項参照)

## 2 目的

「水道修繕受付センター」(以下「修繕受付センター」という。)は、神戸市水道事業のお客さまへの確実・良質な給水装置の修繕サービスの提供等を目的として、常時(24時間365日)電話受付、修繕業者の手配又は案内、給水装置の委託範囲における漏水修繕、水道局が依頼する給水装置の委託工事を行うものである。

また、下水道事業に関する常時(24時間365日)電話受付、適切な連絡先の案内等を併せて委託する。

本業務の受託者は、本仕様書の規定及び神戸市水道局契約規程(昭和39年4月1日水道管理規程第9号)その他の関係法令を遵守し、遅滞なくこれを実現しなければならない。

## 3 用語の定義

本仕様書においては、神戸市水道局を「甲」、神戸市建設局下水道部を「乙」、本業務受託者を「丙」とする。

## 4 委託期間

委託期間は令和5年4月1日から令和8年3月31日までとする。(委託期間内に受け付けた修繕業務は次期受託者へ引き継ぐこと)

なお、契約日から円滑に業務遂行できるよう、お客さま対応の研修等の事前準備を行い、委託期間満了後1年間は、次期受託者等からの質疑があれば、誠実に対応すること。

## 5 丙の構成

修繕受付センターは事業者グループにより、応募時の「企画提案書」のとおり運営するものとし、以下の事業者により構成されるものとする。なお、事業者グループの代表

者は、参加事業者の追加・脱退がある場合は、事前に甲及び乙の承認を得るものとする。

(1) 代表者

修繕受付センターの運営に当たって中心的な役割を果たす事業者グループの代表事業者

(2) 参加事業者

修繕受付センター事業者グループに参加する代表者以外の事業者で、主に以下の事業者で構成されるものとする。

- ア 電話受付事業者（電話受付業務を運営する事業者）
- イ 修繕事業者（給水装置の修繕を行う事業者）
- ウ 漏水調査事業者（給水装置の漏水調査を行う事業者）
- エ 委託工事事業者（給水装置の委託工事を行う事業者）

## 6 丙の構成員の要件

丙の構成員の要件は次のとおりとする。

(1) 代表者

ア 代表者は、神戸市指定給水装置工事事業者及び神戸市下水道排水設備指定工事者であり、本社又は支社等の所在地が神戸市内であること。

(2) 事業者グループ全体

- ア 修繕業者は、
- ・所在地が神戸市内にある神戸市指定給水装置工事事業者であること。
  - ・東灘区一灘区、中央区一兵庫区、長田区一須磨区、西区一垂水区、北区に各2事業者以上あること。
- イ 電話受付事業者は、代表者が兼任できるものとする。
- ウ 漏水調査事業者、委託工事事業者をそれぞれ2者以上含めるものとする。

## 7 所要人材と役割

丙は、修繕受付センターの運営にあたって、必要な要員を配置するものとする。必要な人材及び役割は次のとおりとする。なお、以下の事項に変更が生じたときは、速やかに、甲及び乙に対し、変更した事項を書面により通知すること。

(1) 業務責任者

- ア 委託業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）は、丙の代表者から選任し、甲及び乙にその氏名、連絡先その他必要な事項（以下ウに係る経歴など）を書面により通知すること。
- イ 業務責任者は、参加事業者の指揮監督、委託業務の履行の管理、甲及び乙との連絡等にあたり、円滑な修繕受付センターの運営を図るものとする。
- ウ 業務責任者は、水道若しくは下水道の委託業務、又はコールセンター業務での監理

経験が3年以上有する者を配置するものとする。

エ 業務責任者は、修繕受付センターに不在の場合であっても、常に修繕受付センターと連絡が取れるようにすること。

## (2) 現場監理者

ア 丙は、1項アの「電話受付業務」及び1項イ・ウの「給水装置の修繕業務・委託工事」(以下「修繕業務等」という。)で各々、現場監理者を1名定め、甲及び乙にその氏名、連絡先その他必要な事項(以下エに係る経歴など)を書面により通知すること。

イ 現場監理者、業務責任者は、これを兼ねることができる。

ウ 現場監理者は、各業務の履行及び従事者の監理を行い、各執務室に常駐するものとする。ただし、各業務の履行及び権限の行使に支障がなく、修繕受付センター及び各執務室との連絡体制が確保される場合は、常駐を要しないこととすることができる。

エ 現場監理者は、水道若しくは下水道の委託業務、又はコールセンター業務での実務経験が3年以上有する者を配置するものとする。

オ 甲及び乙は、現場監理者が委託業務の履行に関し、著しく不適切と認めるときは、その理由を明示して、丙に対して現場監理者の交代を求めることができる。

## (3) オペレーター

ア 丙は、電話受付体制に適切な要員数のオペレーターを確保し、甲及び乙にその氏名、その他必要な事項(以下イに係る雇用形態など)を書面により通知すること。

イ オペレーターは、丙の代表者又は電話受付事業者がオペレーターとして雇用するもの(派遣労働者含む)に限るものとする。

ウ オペレーターは、以下の事項に留意するものとする。

(ア) 神戸市政、甲及び乙の組織並びに水道及び下水道に関する業務全般等の知識の探求に努め、業務・研修等に意欲的に取り組み、常に向上心を持って業務に取り組む姿勢を持たなければならない。

(イ) 電話受付に必要な機器の操作等に関する基礎的な能力及び知識を有し、必要な入力作業等を迅速かつ、確実に行わなければならない。

(ウ) お客さまとの電話対応等にあたり、甲及び乙の代行として業務に従事している立場を認識し、言葉遣い等に常に注意を払い、正確で分かりやすく、一貫性を持って誠実に対応するものとする。

(エ) お客さまに対して、あいまいな返事を行わず、業務マニュアルに沿った対応をすること。

(オ) 電話内容に応じて、正しい対応依頼先を精査し、お客さまの要望及び対応を依頼する内容を正確に分かりやすく伝達するものとする。

(カ) お客さまの電話対応に対する満足度の向上に努めるものとする。

## (4) 修繕等事業者

ア 丙は、修繕依頼に応じた適切な要員数の修繕事業者、漏水調査事業者及び委託工事

事業者（以下「修繕等事業者」という。）を確保し、甲及び乙にその事業者名、連絡先その他必要事項を書面により通知すること。

イ 修繕等事業者は、以下の事項に留意するものとする。

（ア）神戸市政、甲及び乙の組織並びに水道に関する業務全般等の知識の探求に努め、業務・研修等に意欲的に取り組み、常に向上心を持って業務に取り組む姿勢を持たなければならない。

（イ）修繕又は漏水調査等に必要な機器の操作等に関する基礎的な能力及び知識を有し、必要な作業等を迅速かつ、確実に行わなければならない。

（ウ）お客さまとの電話や現地での応対等にあたり、甲及び乙の代行として業務に従事している立場を認識し、言葉遣い、服装等に常に注意を払い、正確で分かりやすく、一貫性を持って誠実に対応するものとする。

（エ）お客さまの修繕等対応に対する満足度の向上に努めるものとする。

ウ 修繕等事業者の従事者は、業務を行うときは業務従事者証を携帯するものとする。

（ア）丙の代表者は、修繕等事業者の従事者全員に対して、業務従事者の顔写真及び必要事項を記載した業務従事者証（任意様式）を発行するものとする。業務従事者証の発行に際しては、甲及び乙の承諾を得るものとする。

（イ）修繕等事業者の従事者は、業務従事者証の保管に注意するとともに、他人に貸与又は譲渡させてはならない。なお、業務従事者証の紛失、破損、内容の訂正が生じたときは、速やかに丙の代表者に報告し、再交付を受けなければならない。

（５）その他の従事者

丙は、以下に例示するその他の従事者を、修繕受付センター内外に配置することができる。

ア システム保守担当者

イ 法務担当者

## 8 「電話受付業務」に係る委託内容

本業務は、給水装置及び公共下水道、排水設備の水回りトラブルについて常時（24時間 365日）の電話受付を行うものである。受付内容が給水装置の場合は修繕の手配、公共下水道の場合は担当部署へトラブル内容の引継ぎを、排水設備の場合は適切な連絡先の案内を行うものである。

（１）電話受付体制

ア 体制構築

（ア）代表者又は参加事業者の事業所等の執務室に、現在使用している修繕受付センターの着信課金電話番号（0120-976-194）を継続して使用すること。その設置に際しては、前期委託者と十分調整し、委託開始時に着信電話が滞らないよう、電話回線等の切替えを行うこと。

- (イ) 着信課金電話の通話料は丙が支払うものとする。
- (ウ) 丙は、業務量に応じ業務に支障のないスペックの電話設備等（電話機、電話交換機、I V R（自動音声応答システム）等）を用意すること。電話設備等は、修繕受付センターの運営に必要な受付通話日時、通話時間、通話内容、発信番号等を保存し、リアルタイムでの応答率等（1時間ごとの応答率が分かる程度）の算出が可能なシステムを有するものとする。
- (エ) 24時間365日対応できる体制とし、地震や寒波などによる災害時を除き、月平均応答率（※）85%を維持すること。
- ※月平均応答率：1日0時～末日24時を1か月とし、月間応答件数÷全入電件数
- (オ) I V Rについては、例として以下のとおり振り分ける設定を行う。
- ①上水道の修繕
    - 1) メーター上流の漏水（検針時の白色ビラがあるなど）
    - 2) メーター下流の漏水（パイロットが回る、検針時の緑色ビラがあるなど）
    - 3) 道路部の漏水、又は漏水箇所が分からない
  - ②下水道の修繕
    - 1) 公共部（道路上から接続ますまでのつまりなど）
    - 2) 個人所有部（トイレのつまりなど排水設備の修繕）
    - 3) 公共部か個人所有部か分からない
  - ③苦情・その他問合せ
- (カ) 混雑等によりオペレーターが対応できない着信に対して、音声ガイダンスで混雑メッセージを流すとともに、待ち呼として保持し、オペレーターが空いた順に着信させる機能を有するものとする。
- なお、待ち呼は、お客さまが切電しない限り、保持することを想定するが、着信課金電話の仕様上、保持時間の制限がある場合は、甲乙丙協議の上、変更できるものとする。また、音声ガイダンスの内容は、甲乙丙協議して定める。
- (キ) オペレーターが応対中に使用する保留音は、甲乙丙協議して定める。
- (ク) 丙は、修繕受付センターからお客さまへ発信するための電話回線を設けるものとする。その際、発信元の電話番号として0120-976-194を相手側の電話機に通知するものとする。
- (ケ) 電話設備等は、本業務以外の業務と兼用することができる。ただし、本業務以外の業務と兼用する場合は、物理的・論理的なセキュリティ対策を講じた上、他業務の影響を受けない構成としなければならない。
- (コ) 録音内容は少なくとも3か月サーバーに保存するものとする。
- (サ) 停電発生時等においても、システム及びデータ、録音記録が毀損、滅失等しないように対策を講じるものとする。
- (シ) 電話設備等について、委託業務に支障が出ないよう常に責任を持って管理する

ものとする。もし、電話設備等の障害が発生し、委託業務に支障が生じた場合又は支障が生じる恐れがある場合は、速やかに甲及び乙に報告を行うとともに、障害の復旧に努めるものとする。

(ス) 丙は、情報処理設備（パソコン、プリンタ等）、ネットワーク環境（インターネット、電子メール等）など、委託業務の円滑な遂行に当然に必要な設備・環境を、丙の責任において整備するものとする。それに際しては、情報セキュリティに留意し、ウィルス、外部からの攻撃、障害対応及び情報漏洩等に関して十分な安全対策を施すものとする。

#### イ オペレーター業務

(ア) 電話受付する内容は水道の修繕及び下水道全般に係るものとし、水回りに関連するものは対応すること。受付の際は、記録簿（任意様式）を作成して、氏名、住所、連絡先電話番号及び用件を聞き取り、正確に記録すること。なお、水道案件と下水道案件は別々に記録すること。その際、水道案件で出勤し、現地確認した結果、下水道案件であった場合（その逆の場合も）、現地対応した方の案件として記録し、電話及び出勤は別であったことを備考欄等に残すこと。

(イ) 電話受付の詳細は、業務マニュアル（資料－１）に基づき行わなければならない。

(ウ) 電話受付に当たっては、業務マニュアルに従い、対応の平準化を図ることとし、お客さまが改めて甲又は乙に連絡する必要が生じないよう誠実に対応すること。

(エ) 水道案件については、修繕が必要な箇所や緊急性を確認するとともにお客さま自身が実施できる応急措置等を伝えること。その上で、お客さまの費用負担を無料で行う修繕については、出勤する修繕事業者を案内し、修繕事業者には用件の取り次ぎを行うこと。宅地内の給水装置の修繕については、修繕の手配を求められる場合は自主事業により修繕を実施するものとする。

(オ) 下水道案件については、道路上又は接続ますまでの「公共下水道」のトラブルに関しては、時間帯に応じて乙の所管水環境センター又は休日夜間に緊急対応できる乙の委託業者への引継ぎを行う。宅内の下水を公共下水道に流入させるための「排水設備」の修繕依頼については、乙の指定する連絡先を案内するものとする。ただし、相談者が緊急での修繕を希望し、本業務を受託する事業者へ修繕依頼があった場合は、丙が相談者から直接修繕業務を請け負うことを妨げない（**9**項（1）エ（イ）を参照すること）。

(カ) 万が一、甲又は乙に連絡を要する事態が生じた場合は、丙の業務責任者又は現場監理者が甲又は乙に連絡すること。

#### ウ 苦情処理

(ア) お客さまの苦情については、現場監理者が上席対応するなど、丙において処理・完結することを原則とする。

(イ) お客さまの苦情については、その経緯、原因、改善方法等を追求し、適宜、業務マニュアルに反映するなど、再発防止に努めること。

(ウ) 電話受付に係る苦情のほか、修繕等に係る苦情もあるため、事業者グループ内で主体的かつ一元的に解決に努め、情報共有するものとする。

## (2) 初期研修等

ア 丙は、準備期間において、オペレーター向けの研修（以下「初期研修」という。）を実施するものとする。

イ 内容には以下の項目を含め、方法については、業務責任者又は現場監理者が、委託業務の内容を事前に十分に学習し、各種システムの操作方法や必要となる知識を習得し、それらをオペレーターに伝達する方法を基本とする。

(ア) 委託業務の内容

(イ) 委託業務に従事するにあたっての心構え

(ウ) お客さまとの応対方法、話し方、言葉遣い、接遇等

(エ) 個人情報保護

(オ) 神戸市の概要、地名及び地理

(カ) 神戸市の組織（特に水道局及び建設局下水道部）

(キ) 神戸市水道局及び建設局下水道部のホームページ

(ク) 業務マニュアル

ウ 丙は、初期研修実施前に研修計画書を甲及び乙に紙媒体（1部ずつ）又は電子データで提出し、甲及び乙の承認を得るものとする。

エ 丙は、初期研修実施後速やかに研修実施報告書を甲及び乙に紙媒体（1部ずつ）又は電子データで提出するものとする。

オ 丙は、業務開始後に新たに従事することになったオペレーターに対しては、必要となる事前研修（以下「新人研修」という。）を実施するものとする。なお、新人研修の内容及び方法は、初期研修と同様とする。

## (3) 業務マニュアル

ア 業務マニュアルの作成

(ア) 丙は、電話受付業務の運用方法・体制等を踏まえた業務マニュアルを準備期間において整備するものとする。

(イ) 業務マニュアルは、現在の業務マニュアルをベースに作成するものとする。

(ウ) お客さま対応において業務マニュアルと異なる対応が最善である場合は、必要に応じて臨機応変な対応をするものとする。

イ 業務マニュアルの再整備

(ア) 丙は、年1回以上は業務マニュアルの内容等について総点検を行うものとする。

(イ) 総点検の結果、修正又は追加が生じた場合は、甲及び乙の承認を得て、業務マニュアルを改訂するものとする。

(ウ) お客さまの苦情等で業務マニュアルの改訂が必要な場合は、適宜実施するものとする。

#### ウ 業務マニュアルの提出

業務マニュアルを作成及び改訂したときは、甲及び乙に紙媒体（1部ずつ）又は電子データで提出するものとする。

### (4) 報告

#### ア 月次報告

水道案件について、丙は、以下の事項を電子データで甲に月次報告すること。なお、以下（ア）（イ）は、**9**項「給水装置の修繕業務」（3）エ（ア）の月次報告と関連するため、現場監理者同士で相談の上、両者をまとめた形で報告すること。

（ア）修繕依頼及び問合せの受付件数及び内容

（イ）苦情の対応件数及び内容

（ウ）前述（1）ア（エ）に定める応答率の実績値

なお、上記（ア）～（ウ）を統計する際、以下の時間区分を目安に取りまとめること。

- ・昼間（9:00～18:00）
- ・夜間（18:00～22:00）
- ・深夜（22:00～6:00）
- ・早朝（6:00～9:00）

下水道案件について、丙は乙が別途指定する様式により件数等（受付件数の内訳としては、公共下水道は取次先別の件数、排水設備は案内先別・修繕内容別及び問合せの件数）を報告すること。

#### イ 年次報告

丙は、以下の事項について、紙媒体1部及び電子データにて甲及び乙に報告するものとする。なお、以下（ア）は、**9**項「給水装置の修繕業務」（3）エ（イ）の年次報告と関連するため、現場監理者同士で相談の上、両者をまとめた形で報告すること。

（ア）月次報告を単年度（4月から翌年3月まで）ごとに集計したもの。

#### ウ その他報告

丙は、甲及び乙が求める場合、その他各種統計資料を作成するものとする。提出方法及び媒体は、甲及び乙が指示する。

### (5) 委託料の支払い

ア 電話受付業務に係る委託料は、（4）アの月次報告による履行確認後、丙の請求に基づき本業務に係る契約総額（税抜）を36か月で除した額（以下「委託料月額」という。）に、消費税を加算して月ごとに支払うものとする。

イ 委託料月額に円未満の端数が生じた場合は、契約期間最終年度の最終支払い月に充てる。

ウ なお、前述（1）ア（エ）に定める月平均応答率の目標値が達成できなかった場合



は、委託業務の不完全履行行為として、委託料月額 $1\%$ 相当額を該当月の支払額から差し引く。その場合の請求方法は、別途甲及び乙と協議する。

## 9 「給水装置の修繕業務」に係る委託内容

本業務は、8項「電話受付業務」(1)イ(エ)で受け付ける給水装置の修繕のうち、局費用負担範囲の修繕を行う業務である。

### (1) 給水装置の修繕業務

#### ア 対応時間

休日、夜間を含め、緊急を要する修繕の際は、受付から概ね1時間以内に修繕場所に到着できる体制とする。

#### イ 修繕体制構築

修繕等事業者との連絡体制を確立し、地域ごとの責任体制や当番制などにより、曜日・時間等に関わらず、修繕を実施できる体制とする。また、依頼が重複した場合や寒波時の破裂修繕が多発した場合等のバックアップの体制も併せて確立すること。

修繕体制については、毎月の予定表及び毎週の確定表を、前月末及び前週末に甲及び乙に提出すること。

なお、局費用負担範囲の修繕については、平日は24時間以内、土日祝日は休日明け9時より24時間以内に修繕業者と修繕予定日を必ず決定し、1週間以内に修繕を行うものとする。ただし、地震や寒波などによる災害時に修繕体制が確保できない場合や、お客さま都合で日程調整できない場合は、この限りではない。

#### ウ 修繕対応範囲

壁中、床下、特殊舗装下の給水装置や混合栓など、あらゆる修繕に対応するものとし、対応できない修繕等事業者がある場合にはグループ全体でバックアップ体制を構築するものとする。

#### エ 局費用負担範囲の修繕とお客さま費用負担範囲の修繕

##### (ア) 局費用負担範囲の修繕

宅地内の給水装置に係る修繕のうち、「水道修繕受付センターに委託する修繕業務」(資料-2)に定める範囲で実施するものについては、修繕費用を甲が丙に支払い、お客さまの費用負担を無料で行う修繕(以下「局費用負担範囲の修繕」という。)とする。

##### (イ) お客さま費用負担範囲の修繕

局費用負担範囲の修繕の対象とならない宅地内の給水装置の修繕、排水設備の修繕(下水道案件)(以下「お客さま費用負担範囲の修繕」という。)については、本修繕委託業務契約の対象外であり、丙はお客さまと直接契約すること。

ただし、お客さま費用負担範囲の修繕については、丙は甲及び乙と別途「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に係る協定」及び関係機関と協定等を締結し、これに基づき実施するものとする。

また、下水道案件において、当初お客さま費用負担範囲と判断されたものが、現地調査により不具合箇所は乙の管理する公共下水道にあると判明したものは、「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に係る協定」に基づき、乙が丙に当該出向費用を支払うものとする。

#### オ 共用管を断水する場合

局費用負担範囲の修繕において共用給水管を断水する場合は、断水・赤水範囲の事前調査を行い、その範囲における住戸・建物には必ず断水ビラ・工事ビラを配布し、修繕後の共用給水管及び各戸給水管の水張り・エア抜き等の水栓作業を確実に行うこと。配布するビラには、修繕等事業者の担当者・連絡先を必ず明記し、苦情がある場合は誠実に対応すること。また、断水前及び作業完了後には必ず甲の所管水道管理事務所に連絡し、配布するビラも必ず提出すること。

#### カ 修繕費用

修繕費用については、「修繕業務決定単価表」（資料－３）に定めるとおりとする。

「修繕業務決定単価表」に施工項目がない場合、甲の所管水道管理事務所と相談し**10**項「給水装置の委託工事」の（１）キに定める「給水装置工事決定単価表」の項目を用いて費用を算出すること。

昼間作業は９時から１８時まで、夜間作業は１８時から翌９時までとし、作業時間が昼間と夜間にまたがった場合は、かかった時間の長い方の単価を適用する。また、休日（昼間・夜間共）の単価は、夜間単価を適用する。

#### キ 修繕時のお客さま対応

##### （ア）着工前の説明事項

着工前、工事担当の事業者名・連絡先を告げるとともに、お客さまに「局費用負担範囲」か「お客さま費用負担範囲」かの区分や、工事の内容について図面・単価表等を用いた説明など、理解を得るものとする。

##### （イ）工事完了後の確認

工事完了後、お客さまに「お客さま満足度アンケートはがき」（以下「アンケートはがき」という。）（資料－４）を配付し、必要事項を記入の上、甲に郵送していただくように説明すること。

これに加え、局費用負担範囲の修繕を行った場合は、「作業完了確認書」（様式第１号）を作成の上、お客さまによる認印又は署名をいただくこと。

##### （ウ）苦情相談電話の案内

①修繕後に、当該修繕の苦情相談電話を明示したチラシをお客さまに手渡すなどして周知すること。

②苦情相談電話は、修繕受付センターの着信課金電話番号（0120-976-194）と同じ番号とする。

#### ク 甲が対応すべき場合等

現地確認の結果、道路部の修繕など甲が対応すべき事項であった場合には、丙は速やかに甲の所管水道管理事務所に連絡すること。

また、以下の場合には甲の所管水道管理事務所に相談すること。

- ・ 宅地内第 1 止水栓での漏水
- ・ 官民境界付近での漏水
- ・ 一時止水のため道路掘削する必要がある場合
- ・ 副止水栓を取り替える必要がある場合
- ・ 宅地内漏水調査において、給水設計書がない等のため発見が困難な場合
- ・ 大口径メーター（φ 50 mm 以上）の漏水
- ・ 局費用負担範囲における大口径（φ 75mm 以上）給水管の漏水
- ・ 漏水修繕時に漏水していない鉛管が出てきた場合

#### ケ 甲の依頼に基づく修繕

甲から修繕等の依頼があった場合には、原則としてこれに応じるものとする。この場合にも「局費用負担範囲」か「お客さま費用負担範囲」かの区分、費用等については、前述エ、オによる。

#### コ 担保期間

局費用範囲で行う修繕について、完成検査合格の日から 6 か月とする。

#### (2) 突発時事故時内務補助

ア 地震や寒波などによる災害時による突発事故が生じ、甲の配水課から事故対応の内務補助（増員）の要請がある場合には、これに応じるものとする。

イ 完成報告については、該当月の履行状況を月末時点で集約し、以下の資料を甲の配水課に提出すること。

- (ア) 作業完了確認書（様式第 1 号）
- (イ) 増員状況が分かる資料（任意様式）

#### (3) 現場監理業務

ア 苦情の集約及び指導体制の構築

(ア) 修繕業務等の現場監理者は、修繕等事業者が直接受ける苦情、苦情相談電話、及び電話受付業務で修繕に係る苦情を集約すること。

(イ) 把握した苦情等について、直ちにお客さまに十分な説明と適切な処理を行うこと。現場監理者が上席対応するなど、丙において処理・完結することを原則とする。

(ウ) お客さまの苦情は、その経緯、原因、改善方法等を追求し、修繕等事業者への周知・徹底、業務マニュアル等への反映を行うなど、再発防止に努めること。

(エ) 修繕以外の苦情についても、事業者グループ内で主体的かつ一元的に解決し、情報共有するものとする。

イ お客さま満足度アンケートはがき

(ア) 丙は、アンケートはがき（料金受取人払い）を作成し、修繕実施後お客さまに配付すること。

(イ) アンケートはがきの返送先である甲の配水課が内容確認後、丙に定期的に送付する。丙は集計を行い甲の配水課に報告すること。

(ウ) アンケート結果や意見を、事業運営に反映するよう努めること。また、広く意見を聴取するためにアンケート回収率の向上を追求すること。

(エ) 料金受取人払いの支払いを行うこと。

#### ウ 修繕等事業者の研修

修繕等事業者を対象に、お客さま対応、トラブル発生時の対応等の研修を適宜実施すること。

#### エ 報告書作成

##### (ア) 月次報告

丙は、以下の事項について、電子データにて甲の配水課に月例報告すること。なお、以下の事項は、**8**項「電話受付業務」(4)アの月次報告と関連するため、現場監理者同士で相談の上、両者をまとめた形で報告すること。

①修繕依頼件数のうち、出勤した件数及び出勤内容

②苦情の対応件数及び内容

##### (イ) 年次報告

丙は、以下の事項について、紙媒体1部及び電子データにて甲の配水課に年次報告すること。なお、以下①は、**8**項「電話受付業務」(4)イの年次報告と関連するため、現場監理者同士で相談の上、両者をまとめた形で報告すること。

①月次報告を単年度（4月から翌年3月まで）ごとに集計したもの。

②損害保険の適用実績

③前述（3）ウの研修実施内容、時期及び参加者

##### (ウ) その他報告

丙は、甲が求める場合、その他各種統計資料を作成するものとする。提出方法及び媒体は、甲が指示する。

#### オ 修繕等事業者との連絡調整

丙の現場監理者は、業務の品質向上のため、月1回程度、修繕等事業者との連絡調整を行うこと。

#### カ 水道管理事務所との連絡調整

丙の現場監理者は、業務の品質向上のため、月1回程度、甲の所管水道管理事務所との連絡調整を行うこと。

#### キ 広報活動

悪質事業者対策として、修繕受付センターのことをより広くお客さまに知っていただくための広報活動を企画し、実施すること。

#### (4) 提出書類

##### ア 作業完了確認書 集計表 (様式第2号)

(ア) 丙は、毎月の履行状況を月末時点で集約し、「作業完了確認書」(様式第1号)及び工事写真(任意様式)と併せて、甲の所管水道管理事務所に提出すること。

(イ) 甲の所管水道管理事務所が履行確認する上で、説明や資料の提出を求められた場合はこれに対応すること。また、訂正を指示された箇所は、速やかに訂正すること。

##### イ 損害保険加入を証する書類 (写し)

丙は、電話依頼に基づく工事の施工について損害保険に加入すること。契約後、準備期間中に損害保険加入を証する書類(写し)を甲の配水課に提出すること。

#### (5) 委託料の支払い

ア 前述(3)エ(ア)により、毎月、「修繕業務決定単価表」に定める修繕単価に実績数を乗じた額及び「給水装置工事決定単価表」の項目を用いて算出した修繕の実績額を支払うものとする。

イ 毎月の検査合格後、速やかに請求書(任意様式)を甲の配水課に提出すること。

ウ なお、1週間以内に修繕できなかった場合は、理由を付して甲に報告すること。修繕できなかった理由が受託者の責に帰する場合は、原因の究明と改善策についても報告するものとする。なお、その理由によっては委託業務の不完全履行行為として、甲丙協議の上、未達成の当該工事委託料の3割を上限として該当月の支払額から差し引く場合がある。その場合の請求方法は、別途甲と協議する。

#### (6) その他

「修繕業務決定単価表」を変更(工種の追加・削除・単価の変更等)する場合は「協議兼承諾書」(様式第3号)をもって行うものとする。

## 10 「給水装置の委託工事」に係る委託内容

本業務は、甲の所管水道管理事務所からの依頼に基づき、委託工事事業者が給水装置の委託工事を行う業務である。

#### (1) 業務内容

##### ア 工事の種類

(ア) メーター整理工事

メーターの移設工事

(イ) 鉛管給水管改良工事

道路及び宅地内の無料修繕範囲に埋設されている鉛管取替工事

(ウ) 経年給水管改良工事

道路に埋設されている給水管で老朽化しているもの等の取替工事

(エ) 側溝渡り改善工事

- 側溝内を貫通している給水管を移設し、側溝の通水障害を解消する工事
- (オ) 給水管移設工事  
道路整備上の必要により給水管を移設する工事
- (カ) その他給水装置工事  
その他
- イ 対応時間  
平日の昼間施工とする。
- ウ 修繕体制構築  
委託工事事業者との連絡体制を確立し、地域ごとの責任体制や当番制などにより、工事を実施できる体制とする。また、依頼が重複した場合のバックアップの体制も併せて確立すること。
- エ 委託  
甲の所管水道管理事務所長より工事ごとの施工指示を受けて行うものとする。
- オ 打合せ  
委託を受けたときは施工順序、方法、着手・完成予定日等を甲の所管水道管理事務所と打ち合わせすること。
- カ 対応区分
- (ア) 掘削申請  
掘削申請は甲の所管水道管理事務所が行うので添付資料の作成等協力すること。
- (イ) 施工通知及び他企業立会  
施工通知は甲の所管水道管理事務所から提出するので添付資料の作成等協力すること。それに伴う他企業との現地立会は甲の所管水道管理事務所及び委託工事事業者の双方で行う。
- (ウ) 給水装置工事申請書兼設計書  
設計図面を給水装置工事申請書兼設計書に記載している場合を除き、設計図面のデータを提供するので給水装置工事申請書兼設計書の作成等協力すること。
- (エ) 道路使用許可申請  
道路使用許可申請に係るすべての業務は委託工事事業者が行う。
- (オ) 舗装復旧  
舗装復旧（舗装本復旧）は甲の所管水道管理事務所が別途工事により行う。
- キ 工事費用  
工事費用については、「給水装置工事決定単価表」（資料－５）により算出する。
- ク 担保期間  
完成検査合格の日から６か月とする。
- (２) 提出書類

ア 丙は、甲の所管水道管理事務所からの依頼に基づく工事の施工について損害保険に加入すること。また、速やかに証する書類（写し）を甲の配水課に提出すること。

イ 委託工事事業者は、甲の所管水道管理事務所からの工事の施工依頼を受けた場合は、工事ごとに以下の資料を甲の所管水道管理事務所に速やかに提出すること。

（ア）給水装置工事施工受諾書（様式第4号）

（イ）給水装置工事施工時遵守事項確認書（資料－6）

（ウ）施工計画書（任意様式）

### （3）委託料の支払い

工事ごとに以下の資料を甲の所管水道管理事務所に提出し、工事ごとに検査終了後に支払う。

ア 完成報告

（ア）給水装置工事完成報告書（甲の所定様式）

（イ）変更数量計算書（任意様式）

（ウ）工事写真（任意様式）

（エ）使用材料報告書（任意様式）

（オ）給水装置工事申請書兼設計書の変更図

イ 検査

（ア）履行報告されたものを検査する上で説明や資料の提出を求められた場合はこれに対応すること。また、訂正を指示された箇所は、速やかに訂正すること。

（イ）検査完成后、速やかに給水装置工事支出決議書兼請求書（甲の所定様式）を甲の所管水道管理事務所に提出すること。

### （4）その他

「給水装置工事決定単価表」を変更（工種の追加・削除・単価の変更等）する場合は「協議兼承諾書（様式第3号）」をもって行うものとする。

## 11 水道管路情報システム（給水設計書等の閲覧）の提供

修繕受付センターによる漏水調査及び修繕を円滑に行うことを目的に甲から水道管路情報システム（以下「E-Water」）を提供する。ただし、宅内の修繕に係る場合に限り用いるものとし、個人情報であることを理解し、取扱いには十分注意すること。

なお、システムの維持費（ライセンス費、メンテナンス費）は甲が負担するが、VPN回線の設置工事費、必要となる機器（パソコン、プリンタ）、通信費、消耗品費などについては丙が負担すること。

E-Waterの設置場所は神戸市内の事業所等とし、設計書閲覧にあたっては、閲覧履歴の記録とそれぞれ修繕等に係るお客さまとの契約書類等を管理し、甲が提出を求めた際は速やかに提出できるよう整理すること。

## 12 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 委託業務の実施における秘密の保持及び個人情報の保護、情報セキュリティの遵守については、神戸市個人情報保護条例等の法令・条例のほか、委託契約（約款）に定める事項によるものとする。
- (2) 情報セキュリティ対策を含む個人情報の保護に関する実施状況について、年1回以上文書にて報告すること。

## 13 契約解除

- (1) 地震や寒波などによる災害時において、期中での契約解除は認めない。災害により電話が殺到する場合でも、ガイダンスの利用やオペレーターの増員などを臨機に行い、電話対応を継続すること。

### ア 給水装置

災害時において修繕等事業者は修繕を継続し、修繕等事業者だけで対応しきれない場合は、甲と協議の上、甲が災害時における協定を結ぶ団体を案内又は依頼することができる。

### イ 排水設備

災害時に排水設備等の修繕相談が増加する場合は、業務マニュアル（資料-1）に基づき、乙が災害時における協定を結ぶ団体に修繕依頼の取り次ぎを行うものとする。

- (2) 契約解除により、損害が生じた場合は、甲及び乙から丙の代表者にその補償を求められることができることとする。また、丙の代表者は、契約解除時に市民に不利益が生じないよう甲及び乙に協力して最大限に努力すること。

## 14 設計変更

電話受付、修繕等の件数は、予定数より増減しても原則変更契約は行わないが、甲及び乙の施策方針の変更等により増減した場合などやむをえない場合は、「電話受付業務」、「はがき印刷、発送代等」等の一定期間の実績件数をもとに、協議することができる。