

第3章 市民要望等対応

I 総則

1 適用範囲

- (1) この章は、公共下水道施設に係る市民要望等対応に適用する。
- (2) 市民要望等対応とは、下水管理センターに市民等から寄せられた要望や相談に対して、業務監督員の指示により、調査及び対応する業務である。

2 公共下水道施設と排水設備（私施設）との区分

- (1) 公共下水道施設 — 委託業務対象
- (2) 排水設備（私施設） — 委託業務対象外

例) ます詰まり等で調査した結果、原因が私設ますと判明した場合、「公共下水道は市、私設ますは所有者で管理すること」の原則を説明して、その後の対応としては業者紹介等を行う。

3 関連図書

受託者は、調査に当たり、以下の図書を業務監督員から受け取る。

- ア 業務指示書
- イ ワーキングメモ（様式A-12）
- ウ 位置図（住宅地区）
- エ 下水道管理システム図
- オ その他

II 調査の実施

1 調査項目

受託者は、「第7章 その他」 — 「II 判断基準表」に基づいて判断すること。

(1) 公共ます及び取付管

① 公共ます

- ア ますの有無及び位置
- イ ますの詰まり状況
- ウ 蓋の亀裂・破損・がたつき
- エ 埋まり・凹凸状況
- オ ズレ・破損・目地切れ
- カ 排水設備の接続状況
- キ インバートの破損
- ク 土砂等の堆積状況
- ケ 宅地内及び歩道部分のロードヒーティングの有無

② 取付管

- ア 取付管の詰まり状況
- イ 取付管の破損
- ウ 段ズレ及び勾配不足
- エ 木根・モルタル・油脂類の固着
- オ 誤接続（分流管きよ）

(2) マンホール

- ア 振動・蓋鳴り

- イ 金枠のズレ・破損
- ウ 鉄蓋の亀裂・磨耗
- エ 埋まり・凹凸状況
- オ 舗装の剥離状況

(3) 本管

- ア 損傷の状況
- イ クラックの有無
- ウ たるみ・蛇行の状況
- エ 浸入水の有無
- オ モルタル等の有無
- カ 木根等の有無
- キ 横断管の有無
- ク 取付管接合部の状況
- ケ ジョイント部の状況
- コ 老朽度

(4) 陥没仮復旧

- ア 位置（車道・歩道）
- イ 舗装厚状況
- ウ 規模（穴の大きさ）
- エ 地下埋設物の確認（下水本管上か取付管上かその他の埋設物）
- オ 緊急性の有無

(5) 油流出調査

- ア 油流出原因の特定
- イ 下水道施設への流入の有無の調査
- ウ 油脂類の吸着処理（下水道施設へ流入した場合）

(6) 臭気調査

- ア 臭気の種類の確認
- イ 臭気の発生場所（家屋内・家屋外）の確認・特定
- ウ 臭気発生源の調査（下水道施設からの臭気が疑われる場合）
- エ 臭気防止対応（清掃・防臭リングの設置等）

2 調査結果の報告

- (1) 受託者は、「ワーキングメモ（様式A-12）」等に必要事項を記入し速やかに報告すること。
- (2) 緊急を要する場合は、電話・FAX等で直ちに業務監督員へ連絡すること。

3 提出書類（調査内容に応じて一部を省略可能）

(1) ワーキングメモ等

- ア ワーキングメモ（様式A-12）
- イ 位置図（住宅地図）
- ウ 下水道管理システム図
- エ 公共ます及び取付管状況調査記録表（様式A-13）
- オ 陥没状況調査記録表（様式A-14）
- カ マンホール状況調査記録表（様式A-15）
- キ 臭気状況調査記録表（様式A-16）

- ク 油流出状況調査記録表（様式A-17）
 - ケ 排水設備設置等 しゅん工検査確認表（合流式塩ビます用）（様式A-18）
 - コ 映像データ（取付管、本管）
 - サ その他、業務監督員が指示するもの
- (2) 報告書等
- ア 報告書表紙（様式A-19）
 - イ 作業日報（様式A-20）
 - ウ 酸素・硫化水素・可燃性ガス・一酸化炭素濃度測定記録表（様式A-25）
 - エ 記録写真（撮影月日や内容を判別できるようにすること）
- (3) 提出期限
- 作業完了後、3日以内とする。

Ⅲ 対応

1 単価契約作業

調査において、対応が必要と判断した場合の単価契約作業は、「業務指示書」に基づくものとする。
なお、単価契約作業の方法については「第6章 下水道管路単価契約作業」によるものとする。

2 作業結果の報告

作業結果は、「ワーキングメモ（様式A-12）」に記入し、提出すること。

3 提出書類（作業内容に応じて一部を省略可能）

(1) ワーキングメモ等

- ア ワーキングメモ（様式A-12）
- イ 位置図（住宅地図）
- ウ 下水道管理システム図
- エ その他、業務監督員が指示するもの

(2) 報告書等

- ア 報告書表紙（様式A-19）
- イ 作業日報（様式A-20）
- ウ 酸素・硫化水素・可燃性ガス・一酸化炭素濃度測定記録表（様式A-25）
- エ 記録写真（撮影月日や内容を判別できるようにすること）

(3) 提出期限

作業完了後、3日以内とする。

Ⅳ 電話相談受付（中央区の受託者のみ）

1 対応時間

受託者は、平日の17時15分から翌朝8時45分までの電話相談受付を行うものとする。土曜、日曜、祝日及び年末年始の休日については、24時間体制とする。

2 対応方法

電話対応方法については、「市民要望等対応のフロー」によるものとする。

3 相談内容の報告

電話相談を受け付けた場合は、翌日以降の開庁時に速やかに報告すること。

市民要望等対応のフロー（平日夜間及び閉庁時用）

