弘前市上下水道事業メーター関連業務及び漏水修繕等業務委託水準書

第１章　一般事項

１　目的

弘前市上下水道事業メーター関連業務及び漏水修繕等業務委託水準書（ 以下「水準書」という。） は、弘前市上下水道事業 弘前市長（ 以下「発注者」という。） が委託するメーター関連業務及び漏水修繕等業務（ 以下「メーター等業務」という。） について必要な事項を定める。

なお、水準書には、メーター等業務に係る公募型プロポーザル方式に参加する事業者の本業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力等を最大限に生かすため、発注者が要求する最低水準を示しており、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

２　メーター等業務の区域

メーター等業務の区域は、弘前市内全域とする。

３　メーター等業務の対象業務

メーター等業務の対象業務は、次のとおりとし、メーター等業務を受注する事業者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び基本協定書並びに水準書に定める仕様に従い履行するものとする。

（１）メーター交換等業務
（２）給排水工事関連業務
（３）漏水修繕等業務
（４）施設維持管理業務
（５）その他（１）から（４）に附帯する業務で、発注者が必要に応じて指定する業務

４　法令等遵守

受注者は、受注業務の履行にあたり、メーター等業務に関する関係法令、弘前市水道事業給水条例、弘前市下水道条例等関係条例、その他市が定める規則、規程及び要領等を遵守しなければならない。

５　メーター等業務の委託期間及び引継ぎの準備期間

メーター等業務の委託期間は、平成２８年４月１日から平成３３年３月３１日までとする。また、メーター等業務の引継ぎのための準備期間は、原則として業務開始前３カ月間とし、内容については、発注者と受注者の協議によるものとするが、引継ぎに要する費用については、受注者の負担とする。

６　事務所等の整備

受注者は、受注業務を履行するために、弘前市内に事務所及び設備を設けなければならない。

７　メーター等業務の業務時間

メーター等業務の業務時間（以下「業務時間」という。）は、次のとおり定めるものとする。ただし、営業時間及び業務体制を制限するものではない。

（１）午前８時３０分から午後５時まで

（２）第２章第３項に定める漏水確認調査業務及び道路漏水修繕業務などの緊急性を要する業務は、前号にかかわらず、常に対応できるようにするものとする。

８　業務責任者及び業務主任者

受注者は、業務従事者の中から水準書に定められた事項を履行するため、業務責任者を定め、発注者に届出しなければならない。また、業務責任者は、業務従事者の中から、メーター等業務の業務ごとに業務主任者を定め、発注者に届出しなければならない。ただし、業務責任者は、業務主任者を兼務することができる。

９　業務責任者及び業務主任者の役割

（１）業務責任者

①業務責任者は、メーター等業務の履行について、円滑な管理・運営を行わなければならない。

②業務責任者は、毎月の業務報告書を翌月の10日までに発注者に提出しなければならない。

（２）業務主任者

業務主任者は、業務体制を整えメーター等業務の各業務との連絡調整をとらなければならない。

10　業務従事者の確保

受注者は、業務従事者を確保し、業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。

11　委託業務監督員

発注者は、受注者に対して指示・監督するために委託業務監督員を定め、書面により受注者へ通知する。

12　委託業務監督員の役割

委託業務監督員の役割は次に掲げるものとする。

（１）受注者に対する指示、承諾及び協議
（２）水準書に基づく業務履行のための帳票類の承認
（３）水準書に基づく業務履行状況の検査
（４）その他発注者が指定する業務の統制及び連絡調整

13　業務内容等変更の届出
受注者は、次に掲げる場合は、速やかに発注者へ届出しなければならない。
（１）受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務主任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑、又は領収日付印に変更があったとき。
（２）前号に定めるほか、業務の履行上、発注者が必要とするもの。

14　遵守事項
受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
（１）メーター等業務の履行にあたり、いかなる理由においても水道料金、公共下水道使用料、農業集落排水施設使用料（以下「水道料金等」という。）以外のものを収受してはならない。
（２）メーター等業務の履行にあたり、第三者に損害を与えないよう細心の注意を払わなければならない。
（３）受注者の過失により、第三者に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

15　秘密の保持
受注者は、次に掲げる事項を遵守し秘密の保持に努めなければならない。
（１）メーター等業務の履行に際して知り得た情報は、いかなる場合も第三者に漏らしてはならない。また、本契約が完了又は契約が解除された後においても同様とする。
（２）電算システムに入力されている情報及びメーター等業務を履行するために用いた資料及びその結果等については、発注者の許可なく転写、複写、閲覧、貸出し等を行ってはならない。
（３）メーター等業務の委託期間満了後は、全ての書類、電磁記録等を発注者に提出しなければならない。

16　個人情報の保護
受注者は、メーター等業務の履行に際し、個人情報の保護に関する法律及び弘前市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

17　経費の負担
経費の負担は、別紙２「経費の負担区分について」によるものとする。

18　再委託の禁止

受注者は、メーター等業務の一部または全部を他の事業者に委託してはならない。ただし、発注者と受注者の協議により、予め書面により発注者の承諾を得た場合には、再委託できるものとする。

第２章　メーター等業務の内容

メーター等業務の内容は、発注者が要求する最低水準を示しており、その具体的手法については、参加事業者の企画提案によるものとする。

また、当該企画提案については、効率的業務の履行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

１　メーター交換等業務

（１）メーター交換業務

①使用期限が満了するメーターの交換業務

ア　メーター検定有効期間内の計画書の作成及びメーターの取替え

イ　メーターの前後の管種を調査し、指定する調査表の作成

ウ　大口径メーター等のメーター取替え作業における水道の使用者又は管理人もしくは給水装置の所有者（以下「水道使用者等」という。）との交渉（医療関係施設、官公庁、飲食店、浴場など水道使用者等の日常業務に支障をきたすとき）

エ　メーター取替え作業完了後の水道使用者等への完了報告及びメーター取替えのお知らせ票の配付

オ　メーター交換伝票への記入及び端末処理

カ　メーターに関する各種統計処理

キ　附帯業務

a)メーター取替え作業に起因する修繕業務

b)メーターパッキン取替え業務（ 口径13㎜、20㎜のみ対象）

ク　水道使用者等からの問合せ及び苦情処理対応

②メーター取付け・取外し業務

ア　開栓に伴うメーターの取付け

イ　休止に伴うメーターの取外し

ウ　メーター取付け使用開始届及びメーター交換伝票への記入

エ　メーター取外し届への記入及び入力処理

③随時メーター交換業務

ア　故障メーター（不動、遅動、破裂等により正規に計量することができないメーター）　の取替え及びメーター型式変更に伴うメーターの取替え

イ　メーター取替え作業完了後の水道使用者等への完了報告及びメーター交換のお知らせ票の配付

ウ　メーター交換伝票への記入
④定例報告書及び資料の作成
（２）メーター検針業務
①検針スケジュールの作成及び進捗状況管理
②検針及び検針付随事務(チラシ等配布)
③異常水量等の調査、認定等の処理
④月次報告及び業務完了報告書の提出
⑤水道使用者等からの使用開始・中止等の受付
⑥水道使用者等からの問合せ対応及び苦情処理
ア　異常水量・漏水疑い等の問合せに対する現地調査
イ　弘前市水道事業給水条例等違反事案を発見した場合の報告
⑦検針件数及び納付書発行枚数の実績報告（検針員ごと）
⑧その他発注者からの指示に基づく業務
⑨その他検針業務に附帯する業務
（３）止水栓開閉業務
①開栓・閉栓業務
ア　メーター指針の読取り、パイロットの確認
イ　伝票への指針の記入
ウ　止水栓の開閉業務及び伝票への止水栓情報の記入
エ　異常データ等の調査及び認定
オ　口座振替申込書等の配布
カ　開栓・閉栓に関する日ごとの作業内容及び作業施設の報告
キ　水道使用者等からの問合せ対応及び苦情処理
②精算業務
ア　水道料金等の現地精算業務（未納分の料金含む。）
イ　ハンディターミナル（以下「ＨＴ」という。）表示の水道使用者等氏名、メーター番号、口径等と現地情報との照合及び確認
ウ　特記情報の確認
エ　水道メーター指針値の読み取り及びＨＴへの指針値の入力
オ　口座振替申込書（ 封筒入り） の配布
カ　異常水量等の調査、調査結果の記録及び報告
キ　ＨＴにデータを受信できなかった場合等の帳票による精算検針
ク　水道使用者等からの問合せ対応及び苦情処理
ケ　月報、日報及び業務完了報告書の提出

２　給排水工事関連業務
（１）給排水台帳管理業務
①上下水道部保管資料閲覧・複写交付申請書による発注者が管理する給水台帳、排水台帳及び下水道台帳の閲覧業務

②給排水台帳の作成、整理に関する業務

（２）未水洗化世帯への普及促進活動業務

未水洗化世帯へ公共下水道及び農業集落排水事業の目的や役割などを説明するとともに早期の接続を督励し、接続できない理由などを督励活動報告書により翌月に書面で報告

３　漏水修繕等業務

（１）漏水確認調査業務

①通報等による漏水情報が水道水であるかの判定

②常時、漏水探知機械による漏水箇所の特定

③所有者の承諾による宅地内における漏水調査

④別に定める仕様書（以下「仕様書」という。）による書類の提出

（２）道路漏水修繕業務

①修繕業務に使用する作業機械、機器類の点検管理

②発生した道路漏水修繕作業の速やかな処理

③道路漏水修繕作業

ア　公道上の導水管、送水管、配水管、給水管及びこれら附帯する水道施設の自然漏水及び突発事故に対する修繕作業

イ　必要に応じた仕切弁操作及びその補助作業

ウ　断水や赤水発生等に伴う応急給水作業

エ　その他発注者が指示する道路漏水修繕作業に附帯した業務

オ　仕様書による書類の提出

（３）待機体制

漏水の通報があった場合、常時、調査・修繕等の実施可能な待機体制の確立

４　施設維持管理業務

（１）管路漏水調査業務

①有収率、有効率の向上のため、地上漏水と地下漏水の早期発見

②漏水量の多い地区の特定及び速やかな漏水調査

③漏水調査の地区は、別に定める「管路漏水調査業務の調査地区について」による附帯業務とし、当該調査地区については、発注者と受注者の協議により決定

（２）　流量・水圧測定業務

①給水区域内の水圧及び流量測定

②今後の配給水の基礎資料として活用可能な情報の収集

③漏水調査地区選定に活用できる資料作成

④別に定める「流量・水圧測定業務の測定地区について」による測定地区の選定

（３）水管橋等定期点検
①目視等による漏水の有無、劣化状況などの点検
②通常時１回、寒冷時１回の年２回の点検
③寒冷期前の凍結防止排水作業
④水管橋等へ影響を与える恐れのある草木の伐採作業
（４）小規模増圧ポンプ場維持管理業務
①増圧ポンプ場、自家発電機の点検管理
②増圧ポンプ場の清掃及び草木の伐採作業
③冬期間における除排雪及び雪下ろし作業
（５）流量ピット維持管理業務
①流量測定前のピット内の点検
②浸透水の排水、清掃作業
（６）減圧弁定期点検の立会い
（７）破損対応（仕切弁筐等応急対応）業務
①管路上の舗装陥没等の応急処置
②経年劣化や除雪等により破損した弁筐類の応急処置
③停電等に伴う自家発電機の準備及び運転
④仕様書による書類の提出
⑤その他軽微な業務は、発注者と受注者が協議のうえ実施
（８）停電時対応
①停電時に各ポンプ場を巡回し、作動状態などの点検
②停電時に自家発電機を設置しているポンプ場等を巡回し、自家発電機の作動

５　その他
市民へ重大な影響を及ぼす事故等が発生する恐れがある場合は、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示事項に対応する。

６　事務引継ぎ
受注者は、本契約が完了又は契約が解除されたときは、速やかにメーター等業務に関する全ての内容および処理方法等について、発注者又は発注者が指定する者へメーター等業務に支障を来すことがないよう引継ぎしなければならない。また、引継ぎ後にメーター等業務に疑義等が生じた場合は、本契約が完了及び契約解除後であっても受注者は、事務引継に協力しなければならない。

第３章　業務従事者の遵守事項

１　業務従事者は、次に掲げる事項を遵守し、メーター等業務を履行しなければならない。
（１）制服の着用

業務従事者は、受注者が準備する制服を着用しなければならない。また、身だしなみに注意し、市民の批判を受けないようにしなければならない。

（２）身分証明書の携帯

①水道使用者等を訪問するときは、発注者が証明する身分証明書を常に携帯しなければならない。また、水道使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、これを拒んではならない。

②業務時間内は、本人と判別できる顔写真付の名札を常に着用しなければならない。

（３）現場訪問時の対応

①現場調査等で水道使用者等の土地、建物等に立ち入る時は、立入り目的を告げ所有者の承諾を得ること。また、メーター等業務に必要な範囲内の立入りとする。

②メーター等業務の履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに水道使用者等の誤解を招くことのないようにしなければならない。

２　業務専念義務

業務時間中は、メーター等業務以外の営業行為等をしてはならない。

第４章　委託料の支払い等

１　委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、発注者所定の手続きに従い月ごとの業務報告書を提出し、年間委託料総額の１２分の１の委託料を請求するものとする。

２　委託料の支払

発注者は、受注者から請求を受けたときは、メーター等業務の履行内容を確認し、適切であると認められたときには、請求書を受理した日から３０日以内に委託料を支払うものとする。

第５章　その他

１　事故等への対応

（１）受注者は、事故等の発生を確認した時は速やかに適正な対応に努め、その被害が拡大しないような措置を講じるとともに事故等の概要と措置について遅滞なく発注者に報告しなければならない。

（２）受注者の瑕疵により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

２　事故発生時の報告書の提出

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者に報告するとともに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

（１）領収書及び領収日付印の紛失等
（２）身分証明書の紛失等
（３）収納した水道料金等の紛失、盗難等
（４）業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、き損等（個人情報の漏えいを含む。）
（５）第三者に損害を与えた時
（６）その他、社会通念上発注者に報告すべき事故

３　苦情等の対応

メーター等業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって対応解決に努め必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

４　電子データおよび関連文書の保存

受注者は、電子データおよび関連文書を発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

５　業務状況報告会議の実施

（１）受注者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、発注者との定期的な報告会議を開催するものとする。
（２）発注者は、必要に応じ受注者に臨時会議開催を要請することができる。
（３）当該会議に係わる提出書類等については、その都度協議する。

６　災害時応援に係る協定

（１）大規模な災害・事故等が発生した時は、受注者は、発注者の指示に従い給水活動等の応援に協力するものとする。
（２）前号のため、メーター等業務開始前に発注者と災害時応援協定を締結するものとする。

７　定めのない事項の取扱い

水準書に定めのない事項については、発注者と受注者の協議により定める。

別　紙　1

貸出し可能資機材について（漏水修繕業務関係）

1	漏水探知機材	漏水探知機、ロガ型相関式漏水探知機、 相関式漏水探知機、音波式漏水探知機、 鉄管ケーブル探知機、音聴棒
2	開閉器類	ボックス型開栓器、一文字型開栓器、スリースバルブ用開栓器、各種蓋開閉器
3	計測器類	水圧計、流量計、残留塩素計、ｐｈ計
4	工事用機材	エアーコンプレッサー、可搬式小型発電機、ガスボンベ、ガスバーナー、削岩機、電動ハンマードリル、電動ハンマー、タンパー、ロードカッター、エンジンカッター電動パイプソー、電動ドリル、ディスクグラインダー、エンジンポンプ、水中ポンプ、鋼管ねじ切り切断機、スコップ、つるはし等
5	工具類	トルクレンチほかラチェットレンチ等締め具類、手動穿孔機一式、電動穿孔機一式、
6	保安用品	カラーコーン、バリケード、点滅灯、酸素濃度計
7	その他資機材	ポンプ付給水タンク（お助け君）、消火栓スタンド、消火栓ホース、サクションホース、エアーバッグ工法用機材一式、ＪＳストッパー用機材一式、液体窒素容器、鋼管用解氷器

1）上記資機材は、漏水確認調査関連業務に使用することを基本とし、修繕業務に使用する資機材は、受注者準備とするが、特殊な機材や業務履行上やむを得ない場合はこの限りでない。

2）返却時は、故障や不具合が無いことを確認すること。

3）通常の維持管理・保管は、発注者が行うものとする。

別　紙　2

経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。

発注者が負担する経費

1	メーター関連業務	(1)ＨＴ本体(検針・精算用携帯端末機) (2)ＨＴ関連備品・付属備品 (3)検針・調査用具一式 (4)発注者の統一様式各種帳票
2	道路漏水修繕業務 漏水確認調査業務 管路漏水調査業務 水圧・流量測定業務	(1)発注者が所有する資機材の点検、整備に関する費用
3	共通	(1)庁舎の清掃費 (2)庁舎の防犯対策費
4	その他	発注者が必要と認める経費

受注者が負担する経費

1	メーター関連業務	(1)事務所用什器類
2	道路漏水修繕業務 漏水確認調査業務 管路漏水調査業務 水圧・流量測定業務	(1) 調査等の写真撮影関係機器等 (2) 道路漏水修繕業務に係る道路使用許可申請の諸経費 (3) 発注者が所有する資機材にかかる燃料費 (4) 発注者が所有する資機材の使用に伴う、受注者の瑕疵による故障・不具合の修理・調整費
3	共通	(1)業務従事を証明する証明書 (2)従事者用被服一式 (3)事務所に関する諸経費 (4)業務用車両の調達に係る経費 (5)車両の維持管理費等の経費 (6)業務従事者各種保険 (7)業務に伴う賠償責任保険等 (8)業務履行に係る通信運搬費
4	その他	発注者と受注者の協議により必要と認める経費