

令和7年度 上下水道事業休日・夜間受付対応等業務仕様書

受注者が弘前市の休日に関する条例に定められた休日（以下「休日」という。）及び夜間における受付対応等業務を行うにあたり、委託契約書に示されている事項以外はこの仕様書により行うものとする。

1. 業務の内容及び実施上の注意

業務の範囲及び実施上の注意は、次の各号に掲げるとおりとする。

（1） 水道開閉栓などの受付に関すること

- ① 受注者は、電話等で水道使用の申込み（開始・中止・廃止）があったときは、これを受付し、給水装置使用届（以下「届書」という。）に給水場所、使用者名、お客様コード、開始日又は廃止日（一時的な使用で使用期間がわかるものについてはその両方）、連絡先（電話番号等）を記載し、申込者来庁の時は、申込者に記載させて、翌日（休日の時はその次の日）にお客さまセンターへ引継ぎするものとする。

また、受付したものについては、休日・夜間受付簿並びに業務日誌へ記載するものとする。

- ② 前項のうち、当日開栓を要するものについては、当該場所の開閉状況を料金システム等で確認し、閉栓状態である時は、申込者に立会いを依頼して現場に出向き、別記「作業方法」により止水栓の開栓を行うものとする。この場合、当該使用場所であることを確定するため、必ずメーター番号を確認するものとする。ただし、対応困難なものや突発的なトラブルについては、営業課長及び営業課長補佐（以下営業課長等という。）へ連絡し指示を受け、休日・夜間受付簿へ記載するものとする。
- ③ 前項により開栓をしたものについては、開栓年月日及び開栓時の指針を届出書へ記載し、翌日（休日の時はその次の日）にお客さまセンターへ引継ぎするものとする。

（2） 修繕等の受付及びこれに付帯する業務の処理に関すること。

（宅地内及び家屋内の修繕依頼対応）

- ① 受注者は、給水装置の修繕の申込みがあったときは、指定給水装置工事事業者へ依頼するよう説明するものとする。

ただし、緊急を要するものについては、直ちに現場へ出向き、止水栓又は水抜き栓等で臨機の措置をとるものとする。

なお、対応困難なものや突発的なトラブルについては、営業課長等に連絡し指示を受け、業務日誌へ記載するものとする。

（道路上の漏水通報対応）

- ② 道路上での漏水の通報報告を受けたときは、直ちに現場へ出向き、状況確認をするものとし、必要に応じて保安施設（セーフティコーン等）を設置したうえで漏水状況を速やかに包括業務受託者に引継ぐものとする。ただし、路面の濡れ程度の微量の漏

水の場合は業務日誌へ記載し、翌日（休日の時はその次の日）にお客さまセンターへ引継ぎするものとする。

（管路の破損対応）

- ③ 上下水道管路及びマンホール等施設の破損等の報告を受けたときは、直ちにその状況を担当課長へ報告し、業務日誌へ記載するものとする。

（３） 断水、給水制限等の措置

- ① 発注者は、給水の制限又は断水を行う場合は、受注者に予告するものとする。
- ② 受注者は、給水の制限又は断水が行われたとき、市民からの問い合わせなどに対して、その状況を納得のいくように説明するものとする。また、水質の変化及び突発事故等の重大な事故が生じたときも同様とする。

（４） その他事項

- ① 受注者は、業務の実施にあたり、市民サービスの向上を阻害することのないよう注意し、来訪者のあった場合には、その対応を懇切丁寧にするものとする。
- ② 水道開閉栓受付及び漏水調査に従事する場合を除き、みだりに詰所を離れてはならない。
- ③ 職員の時間外勤務者があるときは、提出された時間外報告書に退庁時間を記入、押印し、翌日（休日の時はその次の日）に総務課総務契約係へ回付するものとする。
- ④ 当該業務において現場へ出向く際には、発注者が指定する上下水道部所管の自動車を使用するものとし、使用した際には運転日誌並びに運転前点検簿に記入し、営業課営業係へ報告するものとする。
- ⑤ 前項により発注者が指定する自動車を運転中に事故が発生した場合には、発注者と受注者が協議し、処理決定するものとする。
- ⑥ 水道及び下水道に関する苦情のあった場合には、苦情の内容を詳細に聴取し、関係課長等にその旨を連絡するものとする。
- ⑦ 樋の口浄水場に関する連絡があった場合には、内容を詳細に聴取し、樋の口浄水場に、速やかにその旨を連絡するものとする。

２．業務の実施時間及び人員

（１） 実施期間

令和７年４月１日から令和８年３月３１日までとする。

（２） 業務従事者の勤務時間

- ① 夜 勤 平日及び休日の午後５時から翌日午前８時３０分まで
- ② 日 勤 休日の午前８時３０分から午後５時まで

(3) 勤務場所 岩木庁舎内警備員室

(4) 業務の実施にあたり、配置する人員は常時2名以上とし、うち1名は故障、修理等による現場への出動のため、自動車運転免許証を所持していなければならない。

ただし、休日の日中は3名以上とし、うち2名は故障、修理等による現場への出動のため、自動車運転免許証を所持していなければならない。

3. 費用負担

業務の実施にあたり、発注者が負担する費用については、次の各号に掲げるとおりとする。

- ① 詰所、机、車両及び開閉栓器具等、発注者が必要と認める備品
- ② 詰所の光熱水費及び電話料金等のほか、発注者が必要と認める消耗品
- ③ その他発注者が必要と認めるもの

4. 業務従事者名簿

受注者は、あらかじめ業務従事者の名簿を発注者に提出するものとする。また、異動があった場合も同様とする。

5. 個人情報の取扱い

(1) 受注者は、本業務に従事し知り得た発注者の保有する情報及び住民に関する個人情報（「個人情報の保護に関する法律」第2条第1項に規定する情報をいうものとし、以下「個人情報」という。）を他に漏洩、開示、公表及び配布をせず、受注者自身もその個人情報を利用しないものとする。ただし、法令に基づく開示請求についてはこの限りではない。

(2) 受注者は、「弘前市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

(3) 受注者は、個人情報の取扱い及び管理について、個人情報の保護に関する法令等の趣旨に従うものとする。

6. 定めのない事項

受注者は、この仕様書に定めのない事項であっても、業務の実施に必要があると認められるときには適切な措置を講じ、発注者が業務の実施上必要と認めて指示したときには、この遂行に努めるものとする。

別 記

止水栓の開閉作業方法

仕様書 1. (1)②の作業方法は次のとおりとする。

1. 止水栓の開閉作業

(1) 乙止水栓の開閉

イ. 止水栓に開栓器が正確に入っているか確かめてから操作し、不正確のまま無理な操作はしないように注意する。

ロ. 開栓する場合、開栓器を水平に右回しで 90° 操作し、また閉栓する場合は、左回しで 90° 操作する。

(2) コマ式丙止水栓の開閉

開栓する場合、止水栓のハンドルを左回しで全開し、また閉栓する場合は、右回しで全閉する。

(3) ボール式止水栓の開閉

開栓する場合、ハンドルを左回しで 90° 操作し、また閉栓する場合は、右回しで 90° 操作する。

- (4) 上記(1)(2)及び(3)の作業が終わったときは、水の出っぱなしがないか等の異常の有無について水道メーターまたは当該場所を確認し、使用者が不在でしかも異常があるときは、一旦閉栓等の措置をしたうえで連絡文書を配付すること。
- また、開栓及び閉栓を行ったときは、水道メーターの指針を必ず控えること。