

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

弘前市上下水道部

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、発注者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受注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、受注者は、水準書と別に定める業務委託契約書及び基本協定書並びに仕様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）その他（１）から（３）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、弘前市下水道条例並びに弘前市農業集落排水処理施設条例等関係条例、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、令和８年４月１日から令和１３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２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13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。委託業務監督員は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

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) 水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認

(3) 水準書等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、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、農業集落排水処理施設使用料（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あと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の保護に関する法律施行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「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へ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

1 メーター交換等業務

(1) メーター交換業務【出来高払い業務】

①使用期限が満了（以下「検定満期」という。）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 メーター取替え作業における水道の利用者又は管理人もしくは給水装置の所有者（以下「水道利用者等」という。）との交渉（大口径及び医療関係施設、官公庁、飲食店、浴場等、水道利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利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 メーターパッキン取替え業務

②メーター取付け・取外し業務

ア 開始に伴うメーターの取付け

イ 中廃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) メーター交換関連等小額修繕業務及び監理業務【出来高払い業務】
 - ①メーター交換関連業務により発生した、公道上又は宅地内の止水栓及び仕切弁の操作に伴う故障及びメーター継手の故障による修繕業務
 - ②その他メーター交換関連業務及び止水栓開閉栓業務に起因する、又は起因すると推察されると判断した故障による修繕業務
 - ③仕様書による書類の提出
- (3) メーター検針業務【月額払い業務】
 - 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
- (4) 止水栓開閉業務【月額払い業務】
 - 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付
 - 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
 - ク 家屋の損壊等による水道出っ放し状態など、給水装置異常状態の即時報告及び対応相談
 - ②精算業務

- ア 水道料金等の現場精算業務（未納分の料金含む。）
- イ 検針用端末表示の水道使用者等氏名、メーター番号、口径等と現場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検針用端末への指針値の入力
- オ 口座振替申込書（封筒入り）の配付
- カ 異常水量等の調査、調査結果の記録及び報告
- キ 検針用端末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
- （５）給水装置調査業務【月額払い業務】
 - ①使用者宅地内における漏水等調査業務
 - ア 漏水調査等結果及び異常水量等について説明
 - イ 受付業務担当から依頼の給水装置関係の調査
 - ウ 調査結果の記録及び報告
- （６）下水道使用状況現地調査業務【月額払い業務】
 - 使用者宅地内における下水道使用状況の調査
- （７）引越し等に伴う繁忙期精算補助業務【出来高払い業務】
 - ①業務体制の報告
 - ②メーター検針業務及び止水栓開閉業務に準じた業務
 - ③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【月額払い業務】
 - ①上下水道部保管資料閲覧申請に関する業務
 - 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【月額払い業務】
 - ①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促。
 - ②接続できない理由などを記載した督促活動報告書により、翌月に書面で報告。
 - （３）地下埋設物確認業務【月額払い業務】
 - 配水管・下水本管等の埋設状況確認、地下埋設物確認証明書の交付。
 - （４）管路情報システム入力業務【月額払い業務】
 - 配水管・給水装置等の上水施設に関して、システムへの情報入力などを行い、給水台帳として一元管理化させる。
 - （５）下水道台帳電子化業務【月額払い業務】
 - 既存の下水道処理開始台帳に記載された情報を電子データ化し整理保存する業務

(6) 給水装置工事関連業務【月額払い業務※⑤イのみ出来高払い】

①給水装置工事受付業務

- ア 給水装置工事申込書の確認し、受理
- イ 給水装置工事受付簿に記載し、データファイルに必要事項を入力

②給水装置工事申請に対する問合せ対応及び審査業務

- ア 給水工事に関する事前相談対応
- イ 給水装置工事審査申請書（以下「審査申請書」という。）の審査及び発注者へ決裁を依頼
- ウ 給水装置台帳により、所有者及び所在地等の変更確認並びに変更届の提出を指示
- エ 審査申請書の加入金の有無を確認し、必要時、納入通知書の発行
- オ 審査申請書の発注者の決裁後、加入金がある場合には入金を確認し、施工承認書を発行

③給水装置工事完成検査等業務

- ア 工事検査申請書の審査確認をし、受理
- イ 工事検査手数料納入通知書の作成発行
- ウ 手数料の納付を確認し、検査日程の調整
- エ 必要事項の検査を行い、合格物件については給水装置工事検査申請書を発注者へ決裁依頼
- オ 検査において、指摘事項のある場合は指摘内容を申請者に説明し、指摘事項を写真等で整理した報告書を発注者へ速やかに提出。修正内容を発注者と協議し、申請者に是正指導
- カ 給水装置工事検査申請書の発注者決裁後、工事完結書の作成
- キ 工事期間が経過した未検査物件の報告
- ク 検査に係る資機材については、発注者からの貸出とする

④指定給水装置工事事業者新規指定及び更新等に係る受付等支援業務

- ア 発注者が作成した申請書等を送付
- イ 申請書の受付と内容確認
- ウ 発注者が作成した指定証等を送付

⑤給水装置工事に伴う給水管調査業務及び監理業務

- ア 給水装置工事事業者より、出水不良など不具合発生の通報時、分水止め、鉛管解消等が必要になったときは、状況確認し、発注者に報告
- イ 発注者の指示を受け、再穿孔・分水止め・鉛管解消等を実施（出来高払い業務）
- ウ 給水管調査業務を監督監理し、完了後に作業報告書及び作業日報・業務写真等の提出

(7) 排水設備工事関連業務【月額払い業務】

①排水設備工事受付業務

- ア 排水設備等確認申請書の確認し、受理

- イ データファイルに必要事項を入力
- ②排水設備工事申請に対する問合せ対応及び審査業務
 - ア 排水工事に関する事前相談対応
 - イ 排水設備等確認申請書の審査及び発注者へ決裁を依頼
 - ウ 排水設備等確認結果通知書を発行
- ③排水設備工事完成検査業務
 - ア 排水設備等工事完了届及び公共下水道使用等開始届または農業集落排水処理施設使用開始等届の審査確認をし、受理
 - イ 工事検査手数料納入通知書の発行
 - ウ 手数料の納付を確認し、検査日程の調整
 - エ 必要事項の検査を行い、合格物件については、現地で検査済証を発行し、排水設備等工事完了届を発注者へ決裁を依頼
 - オ 検査において、指摘事項のある場合は指摘内容を申請者に説明し、指摘事項を写真等で整理した報告書を発注者へ速やかに提出。修正内容を発注者と協議し、申請者に是正指導
 - カ 工事期間が経過した未検査物件についての報告
 - キ 検査に係る資機材については、発注者からの貸出とする
- ④排水設備工事業者新規指定及び継続申請等に係る受付等支援業務
 - ア 発注者が作成した申請書等を送付
 - イ 申請書の受付と内容確認
 - ウ 発注者が作成した指定証等を送付
- ⑤排水設備工事責任技術者試験受付等支援業務
 - ア 青森県下水道協会から送付された申込書を窓口配布
 - イ 申込書の受付と内容確認
 - ウ 申込書及び受験票に必要事項を記入
 - エ 申込書及び受験票を発注者の決裁後、発送
 - オ 試験に関する会場準備、関係書類送付など、発注者の支援作業
- ⑥排水設備工事配管工認定講習及び配管工更新講習受付等支援業務
 - ア 青森県下水道協会から送付された申込書を窓口配布
 - イ 申込書の受付と内容確認
 - ウ 申込書及び受験票に必要事項を記入
 - エ 申込書及び受験票を発注者の決裁後、発送
 - オ 講習に関する会場準備、関係書類送付など、発注者の支援作業

3 漏水修繕等業務

(1) 道路漏水修繕業務【出来高払い業務】

- ①修繕業務に使用する資機材の点検管理
- ②発生した道路漏水の速やかな修繕作業
- ③道路漏水修繕作業

ア 公道上（橋梁添架管等含む）での導水管、送水管、配水管、給水

管等の漏水修繕作業

イ 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

(2) 待機業務【月額払い業務】

休日（土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）、夜間（午後5時から翌日の午前8時30分まで）に漏水があった場合、修繕可能な待機体制の確立

(3) 資機材の貸出し

本業務に係る資機材は原則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。

4 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。

5 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に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、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、建物等に立ち入るときは、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

月額払い業務の場合、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、完了検査において合格すると、年間業務委託料総額の1/2分の1の額を発注者に請求するものとする。端数が生じた場合は、最終月に調整するものとする。

出来高払い業務の場合、発注者と受注者は協議のうえ、毎年度単価設定をするものとする。受注者は業務が完了すると、出来高払い業務の業務報告書を提出し、完了検査において合格すると、単価に実数を乗じた額を発注者に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とき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とき

(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 責任分界点

地下埋設物確認業務及び管路情報システム入力業務、下水道台帳電子化業務に係る、相互の責任所在について、別途協議のうえで決定するものとする。

5 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。

6 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。

7 災害時応援に係る協定

大規模な災害・事故等が発生したときは、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。

8 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。

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) 検針用端末本体(検針・精算用携帯端末機) (2) 検針用端末関連備品・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	管路情報システム入力業務	(1) 管路情報システム運用機器賃貸借料 (2) 回線使用料 (3) システム及びバックアップ機器保守費用 (4) セキュリティソフト等費用
3	下水道台帳電子化業務	(1) 電子化用スキャナープリンタ機器賃貸料 (2) 回線使用料 (3) システム及びパソコン一式賃貸料
4	通信運搬費	(1) 庁舎の電話使用料 (2) 郵送料
5	共通	(1) 庁舎の清掃費 (2) 庁舎の防犯対策費
6	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	給水装置工事関連業務 排水設備工事関連業務	(1) 調査等の写真撮影関係機器等 (2) 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	通信運搬費	発注者が提供する以外の通信使用に係る経費
4	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) 事務所に係る諸経費 (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
5	その他	発注者と受注者の協議により必要と認める経費