

射水市水道事業包括業務委託

要求水準書

平成 30 年 11 月

射水市上下水道部

この要求水準書は、射水市（以下「市」という。）が実施する水道事業包括業務を受託する民間事業者（以下「受託事業者」という。）に求める業務の水準等を定めたものであり、本業務に応募する事業者（以下「応募事業者」という。）に交付するもので、以下の書類と一体をなすものである（これらの書類を総称して、以下「公募要領等」という。）

公募要領

要求水準書【本書】

受託事業者選定基準

契約書（案）

提出書類様式集

応募事業者は、公募要領等の内容を十分に理解した上で、必要な書類を作成、提出するものとする。

目 次

第1章 業務概要	- 1 -
1 業務の目的	- 1 -
2 業務実施期間	- 1 -
3 業務の範囲	- 1 -
4 業務の履行	- 1 -
(1) 一般事項	- 1 -
(2) 業務管理	- 1 -
(3) 業務実施体制	- 2 -
(4) 危機管理対応	- 2 -
(5) リスクとその責任分担	- 2 -
第2章 料金関連業務	- 2 -
1 本業務の履行場所	- 2 -
2 受託事業者が使用できる既存設備	- 3 -
3 受託事業者が使用できる備品	- 3 -
4 受託事業者が負担する備消耗品及び費用	- 3 -
5 委託対象業務	- 4 -
(1) 料金関連窓口業務	- 4 -
(2) 検針業務	- 4 -
(3) 調定及び更正業務	- 5 -
(4) 収納業務	- 5 -
(5) 開閉栓業務	- 5 -
(6) 滞納整理業務	- 6 -
(7) 給水停止業務	- 6 -
(8) 検定満期メーター取替に伴う施工管理業務	- 6 -
(9) 水道メーター管理業務	- 6 -
(10) 給水装置工事に関する窓口業務	- 7 -
(11) 指定給水装置工事事業者に関する業務	- 7 -
(12) 排水設備工事に関する窓口業務	- 7 -
(13) 排水設備指定工事店に関する業務	- 7 -
(14) 業務の改善提案	- 8 -
(15) その他業務	- 8 -
6 要求水準	- 8 -
(1) 基本事項	- 8 -
ア 基本的考え方	- 8 -
イ 営業日及び営業時間	- 8 -

ウ	料金関連業務の業務日程及び業務実施状況	- 8 -
工	業務従事者の遵守事項	- 9 -
オ	個人情報の取扱い	- 9 -
カ	料金関係業務の報告	- 9 -
キ	事故発生時の報告書の提出	- 9 -
ク	事故等の処理	- 9 -
ケ	業務マニュアルの作成	- 9 -
(2)	業務の水準	- 10 -
ア	各業務の要求水準	- 10 -
イ	情報管理	- 13 -
ウ	苦情等の対応	- 14 -
工	事務引継	- 14 -
第3章	施設維持管理業務	- 14 -
1	本業務の履行場所	- 14 -
2	受託事業者が使用できる既存設備	- 14 -
3	受託事業者が使用できる備品	- 14 -
4	受託事業者が負担する備消耗品及び費用	- 15 -
5	委託対象業務	- 15 -
(1)	運転管理業務	- 15 -
(2)	保守点検業務	- 16 -
(3)	水質管理業務	- 16 -
(4)	環境整備業務	- 16 -
(5)	ユーティリティ調達及び支援業務	- 16 -
(6)	保安管理業務	- 16 -
(7)	布目分庁舎閉庁時(休日夜間)管理業務	- 16 -
(8)	災害及び緊急時対応業務	- 16 -
(9)	業務の改善提案	- 17 -
(10)	その他業務	- 17 -
6	要求水準	- 17 -
(1)	基本事項	- 17 -
ア	基本的考え方	- 17 -
イ	施設維持管理業務の計画及び報告	- 18 -
ウ	施設維持管理業務体制の整備	- 18 -
(2)	業務の水準	- 19 -
ア	運転管理業務	- 19 -
イ	保守点検業務	- 19 -

ウ	水質管理業務.....	- 21 -
エ	環境整備業務.....	- 21 -
オ	ユーティリティ調達及び支援業務.....	- 22 -
カ	保安管理業務.....	- 23 -
キ	布目分庁舎閉庁時（休日夜間）閉庁時管理業務.....	- 23 -
ク	災害及び緊急時対応業務.....	- 24 -
ケ	業務の改善提案.....	- 24 -
コ	その他業務	- 25 -

第1章 業務概要

1 業務の目的

本業務は、射水市が実施する水道料金等の徴収に関する料金関連業務と水道施設の維持管理業務について、民間事業者の創意工夫を促し、より効率的な業務運営や運転管理が実現できるよう、複数年契約で包括的に業務を民間事業者に委託する包括業務委託として実施するものであり、射水市と民間事業者との連携により、専門的な技術と知識を継承し、将来にわたり安定的に事業を継続することを目的とする。なお、本業務は水道法（昭和32年法律第177号）第24条の3に規定する第三者委託に該当しない委託とする。

2 業務実施期間

業務実施期間は、平成31年（2019年）10月1日から平成36年（2024年）3月31日までの4年6か月とし、契約書及びその他関係書類（本要求水準書及び業務提案書等）に従い業務を実施する。ただし、契約締結日から平成31年（2019年）9月30日までの期間は業務準備期間（移行期間）とし、受託事業者は市及び個別委託業務の前受託者より業務の引継ぎを受け、業務の習熟に努めるものとする。なお、業務の引継ぎに要する費用は、受託事業者の負担とする。

3 業務の範囲

受託事業者が行う業務の範囲は、料金関連業務と施設維持管理業務とし、各業務の詳細については、「第2章 料金関連業務」及び「第3章 施設維持管理業務」に示すとおりとする。

4 業務の履行

（1）一般事項

- ・この要求水準書は、本業務を実施する上で、受託事業者が満たすべき最低限の要件であり、業務実施の具体的内容・手法等は受託事業者の創意工夫による提案をもとに、市及び受託事業者の合意によって決定するものとする。
- ・受託事業者は、水道使用者が必要とするサービスを十分提供できるよう、また、水道施設の機能が十分発揮できるよう、本要求水準書のほか契約書及びその他関係書類並びに関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行し、施設及び設備を適切に運転・維持管理しなければならない。

（2）業務管理

- ・受託事業者は、料金関連業務の具体的な実施手続や水道施設の構造、性能、系統及びその周辺の状況を熟知し、運転及び維持管理に精通するとともに、常に問題意識をもって業務の履行にあたり、自らの持つ技術力を活かし、様々な取組や創意工夫を行って、設備の予防保全並びに業務の効率化や高度化を図るよう努めるものとする。

- ・受託事業者は、労働安全衛生法等の災害防止関係法令の定めるところにより、常に安全衛生の管理に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、安全衛生上の障害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じ、速やかに市に連絡すること。
- ・受託事業者は、地域住民と十分に協調を保ち、業務を円滑に履行すること。

(3) 業務実施体制

- ・受託事業者は、自己の責任において、業務委託全体を総括する管理能力がある責任者(以下「総括責任者」という。)を配置し、本業務に従事する者(以下「従業員」という。)を確保しなければならない。
- ・受託事業者は、本業務の履行に必要な有資格者を配置するとともに業務マニュアルを作成し、適正に業務を遂行する体制を整えなければならない。
- ・受託事業者は、教育・研修により、従業員の知識及び技術の向上を図ること。また、この教育・研修には、市の職員も必要に応じて参加できるように配慮すること。
- ・受託事業者は、従業員を変更する場合は、当初の従業員と同じレベルで業務を遂行できるよう教育等を行った上で配置すること。

(4) 危機管理対応

- ・受託事業者は、天災又は水道施設機能に重大な支障が生じた場合など、緊急事態が発生した場合に備えて、緊急連絡体制を整備するとともに業務従事者を非常招集できる体制を確立し、必要な応急措置を行える準備をしておかなければならない。
- ・緊急事態が発生した場合、受託事業者は、必要な初期対応を行うとともに速やかに市に連絡しなければならない。
- ・緊急事態の初期対応の考え方及び危機管理マニュアルの整備については、市と受託事業者の協議の上、詳細な危機対応を定めるものとする。
- ・受託事業者は、本市が自然災害等により被災した場合の支援策を提示し、別に協定を締結するものとする。

(5) リスクとその責任分担

- ・本業務における基本的なリスクとその責任分担は、「別紙1」に示すとおりとする。

第2章 料金関連業務

市が委託する料金関連業務は、以下のとおりとする。

1 本業務の履行場所

- ・本業務において、受託事業者が業務を履行する場所は射水市布目分庁舎とする。
- ・業務の区域は射水市全域とする。ただし、収納及び滞納整理業務等においては、市外においても実施するものとする。

2 受託事業者が使用できる既存設備

本業務において、受託事業者は既存の料金システムを用いて業務を実施するものとする。なお、料金システムには検針用ハンディターミナル、情報伝達用媒体など業務に付随する備品を含むものとし、当該設備の運用状況を常に監視し、定期的に市へ報告するものとする。

3 受託事業者が使用できる備品

- ・受託事業者に管理を委託する備品（貸与品）は、【表 1-1】のとおり予定し、詳細については、市と受託事業者が協議の上、業務開始時に決定するものとする。
- ・市から管理を委託された備品は、受託事業者は無償でこれを使用することができる。なお、当該備品の修繕費は市が負担し、更新については、市と受託事業者の協議により決定するものとする。ただし、受託事業者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、受託事業者の負担とする。

【表 1-1】〔料金関連業務〕

番号	区分	数量	備考
1	事務机	13	事務備品
2	椅子	13	事務備品
3	金庫	1	事務備品
4	書類保管用ロッカー（書類保管場所）	一式	事務備品、書庫の一部
5	パーソナルコンピューター	15	事務機器（うち財務用2）
6	プリンター	5	事務機器（市との共有あり）
7	メールシーラー	1	事務機器
8	電話機	8	事務機器
9	シュレッダー	1	事務機器
10	印刷複合機（FAX併用）	1	事務機器
11	開閉栓作業に係る工具類	一式	作業用具

4 受託事業者が負担する備消耗品及び費用

- ・【表 1-2】に示す備消耗品及び費用については、受託事業者の負担で調達するものとする。
- ・委託費は再委託可能業務とする。ただし、事前に市の承認を得ること。

【表 1-2】〔料金関連業務〕

区分	内容	備考
現金	釣銭準備金	
図書類	住宅案内図、参考図書	
事務用備品	レジスター、携帯電話、受託事業者内通信用インターネット回線及び関連機器	
事務用消耗品	業務に必要な文具類、現金取扱領収日付印、コピー用紙、プリンタートナー、その他業務用消耗品	

区分	内容	備考
作業用消耗品費	閉栓用封印銅線、閉栓札等	
車両関連	車両本体、車検等整備費用、燃料、保険、消耗品、備品	
保険関連	傷害保険、賠償責任保険	
通信関連	電話料（本体及び回線は市が提供）、郵便料	口座振替及び料金システム関連は除く。
被服関連	従業員の被服、名札、身分証明書	
研修費	出張旅費、研修費	
印刷費	納入通知書等料金徴収関連印刷物全般 口座振替登録依頼書、各種封筒等 コピー機使用料（枚数に応じて）	
委託費	検針業務	

料金収納に要する各収納機関への手数料等（口座登録手数料を含む。）及び検定満期メーター取替費用は、市負担とする。

5 委託対象業務

（１）料金関連窓口業務

- ・料金等（水道料金、下水道使用料、開栓手数料、諸収入金等）の収納
- ・水道の使用開始・中止の申込受付及び開閉栓依頼書の作成
- ・納入通知書再発行
- ・納入通知書送付先変更
- ・納付証明書発行
- ・減免、使用水量認定等各申請書の受付
- ・口座振替納付依頼書の受付及びデータ入力
- ・使用者名義変更等の受付及びデータ入力
- ・使用者からの苦情、問い合わせ等の対応
- ・その他窓口業務に関する付帯業務

（２）検針業務

- ・検針準備（データ作成、ハンディ機器の準備等）
- ・新設水栓の調査及び検針順路の決定
- ・各戸検針作業
- ・「使用水量等のお知らせ」の出力及び配布、送付
- ・ハンディ機器からの検針データ取込み
- ・メーター不感、破損等の調査及び報告
- ・検針順データ及び地図情報の管理
- ・水道メーター及びメーターボックス付近の環境整備
- ・検針データの検証及び再検針等によるデータ修正
- ・漏水等の調査及び使用者へのお知らせ

- ・異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- ・不在使用者への報告及び調査
- ・集合住宅徴収事務受託契約に関する業務
- ・射水市水道事業給水条例違反の調査及び改善命令補助
- ・無届使用者等市が指示する使用者等の調査
- ・私設汚水量算定メーターの検針及び報告汚水量のデータ入力
- ・その他検針業務に関する付帯業務

(3) 調定及び更正業務

- ・開閉栓データ入力
- ・下水道の使用開始・休止届等の受付及びデータ入力
- ・調定計算前のデータ検証及び調定処理
- ・減免申請（福祉、公益、災害）に伴う調査及び用途変更処理
- ・アパート料金適用申請に伴う調査及び用途変更処理
- ・使用水量認定申請に伴う調査及び調定更正処理
- ・その他の事由による調定更正処理
- ・井戸等使用水栓の汚水量データ入力及び使用者への通知文送付
- ・用途変更及び調定更正後の使用者への通知文書送付
- ・集合住宅親子メーターの器差集計及び調定処理
- ・納入通知書の作成及び発送
- ・不送達になった納入通知書の調査及び再送付
- ・口座振替データ作成及び金融機関への伝送・送付
- ・その他調定業務に関する付帯業務

(4) 収納業務

- ・窓口収納金の管理
- ・窓口収納金及び収納日計表の出納取扱金融機関との受渡し
- ・収納取扱金融機関を含む窓口収納データ入力及び収納処理
- ・コンビニエンスストア収納データの受信及び収納処理
- ・口座振替収納データの受信及び収納処理
- ・口座振替収納分の領収書送付
- ・収入金（水道料金、下水道使用料、開栓手数料、諸収入金等）集計
- ・口座振替不納理由の確認及び支払方法の修正
- ・過誤納が生じた際の未納金への充当処理及び通知文書送付
- ・過誤納が生じた際の還付処理及び通知文書送付
- ・その他収納業務に関する付帯業務

(5) 開閉栓業務

- ・開閉栓依頼書による開閉栓作業

- ・開閉栓時のメーター指針値読取
- ・開栓時の案内物投函
- ・使用者からの依頼があった際のメーター撤去
- ・その他開閉栓業務に関する付帯業務

(6) 滞納整理業務

- ・口座振替残高不足通知書（残高確認のお願い）の作成及び発送
- ・督促状、催告状及びその他催告文書の作成及び発送
- ・不送達になった各種通知書の調査及び再送付
- ・電話による納付相談及び督促
- ・現地訪問による納付相談、督促及び徴収
- ・滞納整理に係る交渉等の記録及び管理
- ・未納者転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- ・市収納対策課コールセンターへの電話督促依頼及び結果集約
- ・分納誓約書の締結
- ・未納者の破産に伴う債権届及び配当要求補助
- ・未納者への支払督促に伴う手続き補助
- ・不納欠損に係る資料の作成
- ・その他滞納整理業務に関する付帯業務

(7) 給水停止業務

- ・給水停止通知書の作成及び送達
- ・給水停止執行
- ・給水停止解除
- ・その他給水停止業務に関する付帯業務

(8) 検定満期メーター取替に伴う施工管理業務

- ・検定満期メーターの抽出及び取替工程作成
- ・水道メーター取替のお知らせ作成及び発送
- ・取替作業の施工管理及び市への実績報告
- ・取替データの取込み及び検証
- ・取替に関する苦情及び問い合わせ対応
- ・その他検定満期メーター取替に伴う施工管理業務に関する付帯業務

(9) 水道メーター管理業務

- ・破損及び故障に伴うメーター取替
- ・撤去メーターを含む在庫管理
- ・年度ごとの新規・改造購入数の算出及び発注支援
- ・不用メーターの売却支援

- ・集合住宅徴収事務受託契約に基づくメーター取替依頼及び施工管理
- ・その他水道メーター管理業務に関する付帯業務

(10) 給水装置工事に関する窓口業務

- ・給水装置工事申請に関する問い合わせ対応及び事前審査
- ・加入金、申込及び設計審査手数料（以下「加入金等」という。）の請求、収納及び精算
- ・道路占用許可申請の協議及び申請
- ・近接工事の現地立会い及び台帳不整合等の現場確認
- ・完成書類審査
- ・工事完成検査（公道・宅地側ごとの耐圧試験及び水質検査、メーター登録確認等）
- ・受付から完成までの施工情報データ入力
- ・給水台帳管理に関する補助
- ・その他給水装置工事窓口業務に関する付帯業務

(11) 指定給水装置工事事業者に関する業務

- ・申請書類の審査
- ・手数料請求及び収納管理
- ・指定給水装置工事事業者台帳の管理
- ・指定給水装置工事事業者証の交付
- ・その他指定給水装置工事事業者に関する付帯業務

(12) 排水設備工事に関する窓口業務

- ・排水設備工事確認申請に関する問い合わせ対応及び事前審査
- ・受益者負担金請求に関する補助
- ・制限行為許可申請に関する問い合わせ対応及び事前審査（図面、構造等の審査指導）
- ・道路占用許可申請の協議及び申請
- ・近接工事の現地立会い及び台帳不整合等の現場確認
- ・完成書類審査
- ・工事完成検査
- ・受付から完成までの施工情報データ入力
- ・排水設備台帳管理に関する補助
- ・その他排水設備工事窓口業務に関する付帯業務

(13) 排水設備指定工事店に関する業務

- ・申請書類の審査
- ・排水設備指定工事店台帳の管理
- ・排水設備指定工事店者証の交付
- ・富山県下水道協会に関する業務（排水設備工事責任技術者更新窓口）
- ・その他排水設備指定工事店に関する付帯業務

(14) 業務の改善提案

- ・ 収納に関する現状調査及び改善提案
- ・ 給排水工事窓口に関する現状調査及び改善提案
- ・ 私設汚水量メーターの検針及び報告に関する現状調査及び改善提案
- ・ 料金システムに関する現状調査及び評価報告
- ・ その他業務の改善提案に関する付帯業務

(15) その他業務

- ・ 料金システム月次処理及び資料作成
- ・ 料金関連業務に伴う財務会計システム（収納・支払・月次）入力
- ・ 下水道使用料等徴収業務に係る資料作成
- ・ 料金関連業務に関する市が要求する資料作成
- ・ 料金関連業務データの運用及び管理
- ・ 水洗化促進に関する業務（訪問相談及び依頼文の発送）
- ・ 業務マニュアルの作成及び改善
- ・ その他料金関連業務に関する付帯業務

6 要求水準

(1) 基本事項

料金関連業務の従業員は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行すること。

ア 基本的考え方

料金関連業務は、水道の使用開始申込等の受付業務、検針、調定、収納、開閉栓、滞納整理、メーター管理、給排水工事窓口等の業務を包括的に委託するものである。上下水道使用者の窓口となる業務であるため、業務の実施にあたっては、料金関連業務を統括する常勤の料金関連業務責任者（以下「料金業務責任者」という。）を定め、水道使用者サービス、業務水準及び収納率の向上等に努めること。また、業務内容を十分理解した上で、受託事業者自らのノウハウ及び創意工夫を発揮した提案を行い、更なる効率的運営を図ること。

イ 営業日及び営業時間

土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く日を営業日として、営業日の午前8時30分から午後5時15分までを営業時間とする。なお、給水停止実施後の対応等、必要な業務については、営業時間外であっても柔軟に対応すること。

ウ 料金関連業務の業務日程及び業務実施状況

検針業務から給水停止業務に至る業務日程は「別紙2-1」、料金関連業務の実施状況は「別紙2-2」のとおりとする。なお、委託後においては、条例等に規定する事項を除き、受託事業者が効率的な運営を実施するため必要なものについて、市の了承を得た後、変更することができるものとする。

エ 業務従事者の遵守事項

料金関連業務の従業員は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行すること。

被服及び言動

従業員は業務遂行にあたり、水道使用者等と直接的に接することが多いため、服装及び身だしなみに注意するとともに、誤解を招かないよう態度及び言動に十分注意すること。

身分証明書の携行

従業員は勤務中、市が証明した身分証明書を常に携行し、水道使用者等から提示を求められた場合は、すみやかに提示し、身分を明らかにすること。

私有地等への立ち入り

従業員は業務遂行にあたり、個人の土地又は建物等に立ち入る際は、必要な範囲を超えて立ち入らないようにするとともに、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意をはらうこと。

オ 個人情報の取扱い

業務の遂行にあたり、射水市個人情報保護条例をはじめ、関係諸法令を遵守し、水道使用者等の情報の保護に努め、個人情報保護に関する市の施策に協力すること。

カ 料金関連業務の報告等

受託事業者は、業務の概略を記載した業務日報を提出し、業務の執行状況及びその他検討事項等について定期的に報告会を開催し、業務実施状況について市と協議すること。

キ 事故発生時の報告書の提出

受託事業者は、次に掲げる事故が生じた場合、直ちにその状況を市に報告するとともに、事故報告書を作成し提出すること。

- ・領収証書及び領収日付印の紛失等
- ・身分証明書の紛失等
- ・収納した水道料金の紛失、盗難等
- ・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、滅失及び毀損等
- ・その他、市に報告する必要があると認められるもの

ク 事故等の処理

前項に関する事故等の処理については、市と受託事業者で協議の上、行うものとする。ただし、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると受託事業者が判断した場合は、受託事業者の責任において必要な措置を行うものとする。

受託事業者の責任により市又は第三者に損害を与えた場合は、受託事業者はその損害を賠償しなければならない。

ケ 業務マニュアルの作成

受託事業者は、業務開始に先立ち、料金関連の委託対象業務に関する各マニュアルを作成し、市の承認を得ること。

(2) 業務の水準

ア 各業務の要求水準

検針及び開閉栓業務

- ・ 検針数値は調定及び収納金額の基礎となる数値であるため、誤検針の発生を防止する対策を行わなければならない。
- ・ 毎月1日から15日までを検針期間とし、開栓箇所すべての検針を実施すること。なお、閉栓箇所検針については、年1回以上の検針を義務とするが、閉栓時の作業方法と併せて、受託事業者の提案により実施するものとする。
- ・ 検針業務の再委託は妨げないものとするが、個人事業主以外の者に再委託を行う場合は事前に市の承認を得ること。
- ・ 検針時に発覚した漏水及び異常水量については、現在の市の基準と同等以上の基準を定め、速やかに水道使用者に報告すること。
- ・ 長期間使用水量が0 m³の不在使用者に対しては、現在の市の基準と同等以上の基準を定め、閉栓が可能であること等を通知すること。
- ・ 集合住宅の徴収事務を市に委託する申請があった場合、射水市水道事業集合住宅徴収事務委託要領に基づき、当該住宅が申請要件を満たしているか等を現場確認し、市と相手方の契約事務を支援すること。
- ・ 私設汚水量算定メーターの検針及び報告汚水量のデータ入力については、市が指定する日までにすべてを完了させ、下水道使用者へ当該期間の汚水量を通知すること。

調定及び更正業務

- ・ 調定計算前のデータ検証を慎重に行い、調定誤りや調定漏れが発生しないよう努めなければならない。
- ・ 納入通知書発行時には請求先等の水道使用者情報の確認を慎重に行うとともに、発送時には誤発送及び二重送付等がないよう複数名による確認を行うこと。
- ・ 口座情報データ入力時には入力誤りがないよう複数名による確認を行うこと。また、口座振替データ作成時には口座情報データの入力漏れがないよう確認すること。
- ・ 誤針等による調定更正及び射水市水道事業使用水量認定基準（以下、「認定基準」という。）に基づく調定更正は受託事業者が行うものとする。なお、調定更正については、現場の状況等を十分に確認した上で実施すること。
- ・ 認定基準第7条の規定による調定更正を行う場合には、市の決裁を得ること。
- ・ 下水道の使用開始・休止届等の入力時には、調定額のシミュレーションを行うなど調定日に留意すること。また、屋内給水設備改造後の開栓（増設開栓）時には、下水道設備の有無を確認し、調定誤りの防止に努めること。
- ・ 井戸等使用水栓の汚水量データ入力については、年度当初に市が住民基本台帳世

帯人数データを用いて決定した汚水量算定方法等を誤りがないよう慎重に入力し、変更のあった下水道使用者に通知すること。

- ・福祉減免に関する業務は、申請書の窓口となる市の福祉担当課と連携して行い、用途変更後に申請者に対して通知すること。また、定期的に適用状況の確認を行うこと。
- ・公益及び災害減免に該当する水栓があった場合には、水道使用者に減免制度について説明するよう努めること。
- ・定期的に集合住宅の器差集計を行い、各契約に定める超過水量を請求すること。

収納業務

- ・収納業務では現金の取扱いに十分注意し、過誤納金が発生しないように努めなければならない。
- ・出納取扱金融機関の来庁日は、毎週月曜日、水曜日及び金曜日とするため、窓口収納金の受渡しは当該日に行い、受渡しまでの間、布目分庁舎内にて受託事業者が適切に管理すること。
- ・出納取扱金融機関が取りまとめる収納取扱金融機関の収納情報は、翌営業日中に料金システムに入力するため、出納取扱金融機関来庁日以外は、受託事業者が出納取扱金融機関で収納日計表等を受け取ること。ただし、月次処理を実施する毎月営業日初日においては、曜日を問わず、受託事業者が出納取扱金融機関で収納日計表等を受け取ること。
- ・水道使用者の負担の公平を確保するとともに市の水道事業経営の安定のため、市と受託事業者間で決定する収納率の目標数値を上回るよう努めなければならない。

滞納整理及び給水停止業務

- ・督促状及び催告状発行時には請求先等の水道使用者情報の確認を慎重に行うとともに、発送時には誤発送及び二重送付等がないよう複数名による確認を行うこと。
- ・滞納整理に係る交渉履歴は、料金システムに入力すること。また、必要に応じて別に詳細な交渉記録簿を作成すること。
- ・破産情報等を定期的に確認するなど債権の適正な管理に努めること。
- ・給水停止の実施にあたっては、射水市水道事業給水停止取扱規程を遵守すること。

検定満期メーター取替に伴う施工管理業務

- ・料金システムデータにより検定満期メーターを抽出し、検針に支障が生じないよう取替工程を作成し、取替作業の施工管理を行うこと。なお、取替作業については、市が別に発注するものとするが、契約事務の補助を行うこと。
- ・取替の対象となる水道使用者へのお知らせを作成し送付すること。また、取替に関する苦情及び問い合わせには、取替作業受注者と連携して適切に対応すること。
- ・取替作業受注者が提出する取替データをシステムに取り込み、異常値があった場合

には、直ちに取替済メーター指数の確認や取替作業受注者又は水道使用者への事情聴取などの原因調査にあたること。

水道メーター管理業務

- ・ 検定満期メーター数等から各年度の必要数を調査し、翌年度の新規購入数及び改造修理数を算出し、毎年度の市が指定する時期に報告すること。
- ・ 市が行う水道メーターの発注及び納入時の業務を支援するとともにメーター番号等メーターに刻印すべき事項を管理すること。
- ・ 改造修理可能となるメーター数を確認するため、撤去メーターを改造対象と売却対象に分類し在庫管理すること。また、市が行うメーターの売却業務を支援すること。
- ・ 破損及び故障メーターを発見した場合には、直ちに新規メーターに取替え、その原因等を調査し、市に報告すること。なお、加害者がある場合には、加害者に対する交渉及び請求事務の補助を行うこと。
- ・ 集合住宅徴収事務受託契約に基づく検定満期メーター（民間管理）の取替について、適当な時期に相手方に通知し、検定満期切れにならないよう管理すること。また、その際に相手方及びメーター製造者にメーターの仕様に関することを指示し、完了検査を実施すること。なお、検定満期切れとなった場合等の相手方との当該契約解除及び親メーターによる請求手続きは、受託事業者が行うものとする。
- ・ 集合住宅徴収事務受託契約に基づく検定満期メーターのうち公営住宅等、市が施工を要するものについては、受託事業者が取替作業の施工管理を行うこと。なお、取替作業については、市が別に発注するものとするが、契約事務を支援すること。

給排水工事に係る窓口業務

- ・ 給排水工事に係る申請書類の確認、施工方法の指導、加入金等の収受を市職員と連携し適切に実施すること。
- ・ 埋設管路の照会については、受託事業者が市所有のシステム及び台帳により対応するものとする。ただし、本管を含むもの等については市が対応する。
- ・ 申請者への施工方法指導等には有資格者があたり、不備が確認された場合には、本市基準に適合するよう的確に改善命令を行うこと。
- ・ 料金システムへの工事データ入力、料金算定の基礎情報となるため、複数名による確認を行うこと。
- ・ 給水工事の完成検査においては、水道メーターの番号を料金システムデータと確実に照合するなど、誤請求の発生を防止する対策を行わなければならない。

給排水工事に伴う事業者指定に関する業務

- ・ 申請書類により指定条件を満たしているかを確認し、市の承認を得た後、指定証を発行すること。
- ・ 関係法令に基づき、定期的に指定店等の更新業務及び状況確認を行うこと。

業務の改善提案

- ・ 収納取扱金融機関及びコンビニエンスストアにおける収納方法の現状調査を十分に行い、市が指定する期日までに現状課題と水道使用者へのサービス向上や収納効率化のための改善案等を提示すること。なお、改善案等には、クレジット収納等の新たな収納方法の検討結果を含めること。
- ・ 給排水工事窓口業務については、市が指定する期日までに給排水及び料金関連業務との窓口統一に向けた課題報告及び改善案を提示すること。
- ・ 私設汚水量算定メーターの検針については、市が指定する期日までに水道メーターとの同時検針等、効率化に向けた課題報告及び改善案を提示すること。
- ・ 私設汚水量算定メーターの使用者からの報告については、市が指定する期日までにその手法及び当該メーターの維持管理に関する課題報告及び改善案を提示すること。
- ・ 料金システムについては、次期更新方針の基礎資料とするため、市が指定する期日までに他事業体との比較検証を行うなど現行システムの評価を報告すること。
- ・ 料金関連業務全般の効率化を図るため、本水準に記載する改善提案義務のほか、その他業務においても他事業体との比較検証を行うなど、常時、現状課題及び改善提案等を市に対して行うこと。
- ・ 業務改善提案のうち、大幅な業務改善が見込めると市が判断したものについては、委託期間中に業務内容を変更することができるものとする。この場合において、市が費用を負担する業務については、受託事業者への委託業務に変更し、契約額については、変更年度の市の当該業務予算相当額を基礎として、市と受託事業者との協議により変更するものとする。

その他業務

- ・ 市が要求する上下水道料金及び給水申込に関する月次報告書等を対象月翌月の営業日初日に作成し、その翌日に市に提出すること。
- ・ 毎営業日の収納、料金関連業務の支払、月次財務情報等を市が管理する財務会計システムに入力し、市の決裁を得ること。
- ・ 下水道使用料等徴収事務手数料の算定に関する資料等、料金システムデータに基づく市が要求する資料を作成し提出すること。
- ・ 下水道への早期接続を促すため、未接続世帯への働きかけを行い、毎年度その実績を市に報告すること。
- ・ 既存マニュアルの改善に努めるとともに新たなマニュアルを作成し、業務の効率化を図ること。
- ・ 各種マニュアルの改善及び新規作成にあたっては、市と協議し、承認を得ること。

イ 情報管理

料金関連業務は、多くの個人情報扱う業務であることから、各種データや帳票類の管

理には細心の注意を払い、個人情報の保護に努めるとともに情報の漏えい及び紛失等の事故が発生しないよう努めなければならない。

ウ 苦情等の対応

料金関連業務は、水道使用者と直接的に接する業務であることから、接客マナーに注意しトラブルの発生を極力防がなければならない。

業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに市に報告しなければならない。

エ 事務引継

委託業務終了時又は契約が解除された場合は、受託事業者は市の指定する者に事務引継を行うものとする。事務引継の内容、期間等は市との協議により定め、その費用は受託事業者の負担とする。

第3章 施設維持管理業務

市が委託する施設維持管理業務は、以下のとおりとする。

1 本業務の履行場所

- ・本業務において、受託事業者が業務を履行する場所は射水市布目分庁舎とする。
- ・業務の区域は射水市全域とし、受託事業者が管理する施設は「別紙3」に示す施設及び設備とする。

2 受託事業者が使用できる既存設備

本業務において、受託事業者は既存の水道施設総合コントロールシステム（以下「コントロールシステム」という。）を用いて業務を実施するものとする。

3 受託事業者が使用できる備品

- ・受託事業者に管理を委託する備品（貸与品）は、【表2-1】のとおり予定しており、詳細については、市と受託事業者が協議の上、業務開始時に決定するものとする。
- ・市から管理を委託された備品は、受託事業者は無償でこれを使用することができる。なお、当該備品の修繕費は市が負担し、更新については、市と受託事業者の協議により決定するものとする。ただし、受託事業者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、受託事業者の負担とする。

【表2-1】〔施設維持管理業務〕

番号	区分	数量	備考
1	事務机	4	事務備品（うち閉庁時管理1）
2	椅子	4	事務備品（うち閉庁時管理1）
3	書類保管用ロッカー（書類保管場所）	一式	事務備品、書庫の一部
4	パーソナルコンピューター	5	事務機器（うち財務用1）

番号	区分	数量	備考
5	プリンター	2	事務機器（うち閉庁時管理1）
6	電話機	3	事務機器（うち閉庁時管理1）
7	宿直用簡易ベッド	1	業務用器具

4 受託事業者が負担する備消耗品及び費用

- ・【表2-2】に示す備消耗品及び費用については、受託事業者の負担で調達するものとする。
- ・委託費は再委託可能業務とする。ただし、事前に市の承認を得ること。

【表2-2】〔施設維持管理業務〕

区分	内容	備考
図書類	住宅案内図、参考図書	
事務用備品	携帯電話、受託事業者内通信用インターネット回線及び関連機器	
事務用消耗品	業務に必要な文具類、コピー用紙、プリンタートナー、その他業務用消耗品	
作業用消耗品費	業務に必要な工具類	
車両関連	車両本体、車検等整備費用、燃料、保険、消耗品、備品	
保険関連	傷害保険、賠償責任保険	施設保険は市が加入
通信関連	電話料（本体及び回線は市が提供）、郵便料	
被服関連	従業員の被服、名札、身分証明書	
研修費	出張旅費、研修費	
水質検査機器	採水器具、残留塩素計、色度・濁度計	
水質用薬品費	残留塩素測定試薬、蒸留水、塩化カリウム溶液	
浄水用薬品費	水道用次亜塩素酸ナトリウム	JWWA 特級
委託費	除雪、ばい煙測定等 コントロールシステム保守、樹木管理（H32年度以降） 施設保安管理（H33年度以降）	除雪、ばい煙測定等を除く業務は、指定年度以降に委託対象とする。

各施設の電気料は市負担とする。

5 委託対象業務

（1）運転管理業務

- ・コントロールシステムによる運転状況の監視及び操作
- ・各施設設備の運転操作
- ・業務記録簿の作成・報告
- ・運転日報・月報・年報・その他必要書類の作成、整理、報告
- ・運用計画の立案
- ・その他運転管理業務に関する付帯事項

(2) 保守点検業務

- ・コントロールシステムの保守点検
- ・施設巡回点検、設備点検、機器の定期保守点検
- ・消耗部品の交換、簡易な補修及び修繕
- ・一定程度の小規模修繕
- ・施設設備台帳情報の作成管理（保守・修繕情報を含む。）
- ・保守点検日報・月報・年報・その他必要書類の作成、整理、報告
- ・ばい煙測定等の法定検査
- ・保守点検計画の立案
- ・その他保守点検業務に関する付帯事項

(3) 水質管理業務

- ・原水、浄水、配水（末端）の水質管理（結果の評価・報告・管理）
- ・原水、浄水、配水（末端）の委託水質検査支援（採水及び検体の持込み）
- ・水質検査計画の策定支援
- ・その他水質管理業務に関する付帯事項

(4) 環境整備業務

- ・各施設の樹木管理（剪定、防除、雪吊り）、除草、芝刈り、清掃等
- ・各施設の必要部分の除雪
- ・その他環境整備業務に関する付帯事項

(5) ユーティリティ調達及び支援業務

- ・電力等の記録管理及び調達支援
- ・通信、薬品、燃料、その他備品及び消耗品類の調達管理
- ・その他ユーティリティ調達及び支援業務に関する付帯事項

(6) 保安管理業務

- ・各施設の施錠、保安管理
- ・その他保安管理業務に関する付帯事項

(7) 布目分庁舎閉庁時（休日夜間）管理業務

- ・電話及び来客対応
- ・布目分庁舎の施錠管理
- ・業務日報の作成及び報告
- ・その他布目分庁舎閉庁時（休日夜間）管理業務に関する付帯事項

(8) 災害及び緊急時対応業務

- ・異常通報、修繕手配等の一次対応
- ・設備機器異常、故障発生時の対応
- ・水質事故時等の緊急措置対応

- ・ 停電、火災、その他自然災害（地震、大雨、濁水等）発生時の対応
- ・ その他災害及び緊急時対応業務に関する付帯事項

（ 9 ）業務の改善提案

- ・ 各施設のセキュリティ対策に関する現状調査及び改善提案
- ・ 中央監視装置と各施設との通信装置に関する現状調査及び改善提案
- ・ 電力等の調達に関する現状調査及び改善提案
- ・ その他業務の改善提案に関する付帯業務

（ 10 ）その他業務

- ・ 水道施設に関する問い合わせの電話及び来客対応
- ・ 業務従事者の水道法に基づく健康診断
- ・ 施設維持管理業務に伴う財務会計システム（支払）入力
- ・ 維持管理マニュアル（運転管理、保守点検、水質管理等の各種マニュアル）の作成及び改善
- ・ その他施設維持管理業務に関する付帯業務

6 要求水準

（ 1 ）基本事項

施設維持管理業務の従業員は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行すること。

ア 基本的考え方

施設維持管理業務は、市が所有及び管理する取水、浄水、送水、配水に関する管路を除いた水道施設（各施設内管路を含む。）の維持管理と布目分庁舎閉庁時管理業務を包括的に委託するものである。安全・安心な水の供給を確保するため、次の管理水準を遵守し、各業務内容を実施すること。また、業務の実施にあたっては、業務内容を十分理解した上で、受託事業者自らのノウハウ及び創意工夫を発揮した提案を行い、更なる効率的運営を図ること。

水質管理の水準

水質管理計画書を作成し、必要な水質検査の実施や最適な薬品注入による水質管理に努めること。なお、省令による水質基準値及びそれを補完する水質管理目標値を満たすため、水質管理に関する要求水準は【表 3】のとおりとする。

なお、水質基準については、省令改正や需要者ニーズに対応するため、その都度見直すものとする。

【表 3】 水質管理目標値

水質項目	水質基準値 【法定水質基準】	水質目標値 【要求水質基準】
濁度	2 度以下	0.5 度以下
pH	5.8 以上 8.6 以下	5.8 以上 8.6 以下

水質項目	水質基準値 【法定水質基準】	水質目標値 【要求水質基準】
残留塩素	0.1mg/L 以上	0.2mg/L 以上 0.8mg/L 以下
色度	5 度以下	0.5 度以下

水量管理の水準

必要な水量が確保できるよう各施設を適切に管理し、配水状況により調整池水位等の調整を行い、安定した配水運用に努めること。

閉庁時管理業務の水準

布目分庁舎において営業時間外の管理業務を行うこと。なお、閉庁時管理業務には常時 1 名以上を配置すること。

イ 施設維持管理業務の計画及び報告

年間維持管理計画書の作成

受託事業者は、施設維持管理期間中の毎年度の業務開始に先立ち、運転管理、保守点検、水質管理、環境整備、保安管理、閉庁時管理その他当該年度に実施を予定する業務に関する計画を作成し、市の承認を得ること。

月間維持管理計画書の作成

受託事業者は、毎月指定の日までに月間維持管理計画書を作成し、市の承認を得ること。

維持管理マニュアルの作成

受託事業者は、業務開始に先立ち、施設維持管理の委託対象業務に関する各マニュアルを作成し、市の承認を得ること。

市への報告

受託事業者は、施設維持管理業務に関する日報、月報、年報及びその他必要書類を作成し、市へ報告すること。また、業務の執行状況及びその他検討事項等について定期的に報告会を開催し、業務実施状況について市と協議すること。

ウ 施設維持管理業務体制の整備

- ・水道技術管理者又は水道浄水施設管理技士 2 級以上の有資格者を 1 名専任で配置し、常勤させること。
- ・施設維持管理業務を統括する施設維持管理業務責任者（以下「施設業務責任者」という。）を定めること。なお、施設業務責任者は、水道技術管理者又は水道浄水施設管理技士 2 級以上の有資格者が兼ねることができる。
- ・関係法令に基づき業務に必要な資格を有する従業員を配置するとともに、必要な能力、資質及び経験を有する人員を適切に配置すること。
- ・水道施設が災害を受けた場合や施設に事故及び故障が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。

(2) 業務の水準

ア 運転管理業務

業務の内容

以下に示す業務を実施し、受水及び取水から各監視局等までの水道施設を適切に運転操作、監視することにより、要求水準を達成し、安全・安心な水を安定的に供給すること。

- 運転状況の監視、各施設設備の運転操作及び管理
 - ・ 受水量、配水量、浄水処理量等の監視及び操作
 - ・ 調整池等の水位監視及び操作
 - ・ 配水運用計画の設定操作
 - ・ 水質監視装置による水質監視
 - ・ 各監視局等の流量・圧力監視
 - ・ 警報及び異常への対応
 - ・ 県企業局との受水量確認及び受水量変更立会い（毎月営業日初日）
 - ・ 各施設の検針（毎月最終営業日）
 - ・ 各施設のポンプ切替作業

○ 運転日報・月報・年報・その他必要書類の作成、整理、報告

- ・ 記録作成、情報整理、報告、管理

業務実施の留意事項

- ・ 施設の運転は、市と十分な調整を図りながら実施すること。
- ・ 各設備機器は常に最良の状態を保持するよう、稼働状況を記録すること。
- ・ 受託事業者が作成する年間及び月間運転管理計画は、県企業局と市が締結する協定書をもとに市と協議の上、作成すること。
- ・ 自己水源からの取水及び浄水は、県受水を最大限に使用することを前提とするが、自己水源維持のため、定期的に稼働し、効率的な運用に努めること。
- ・ 施設に異常が検知された場合には、市に報告した上で速やかに応急措置を講じ影響を最小限に抑え、早期復旧を図ること。
- ・ コントロールシステム運用上の課題や問題点については、受託事業者がシステム開発事業者等とともに解決に努め、改善方法を市に報告すること。

イ 保守点検業務

業務の内容

以下に示す業務を実施し、施設・設備の性能及び機能を良好に保つこと。また、契約期間終了時、全ての施設で通常運営ができる機能を有し、著しい損傷がない状態で市に引渡しが行えるよう、関係法令等を遵守し適切な維持管理を行うこと。

- コントロールシステムの保守点検（平成 32 年度からの 4 年間とする。）

- 施設巡回管理、設備点検、機器保守点検

- ・ 場内施設・設備の外観及び指示値の確認、点検
 - ・ 緊急遮断弁の動作確認
 - ・ 不具合等発見時の報告と予備機への切り替え等の措置
 - ・ 自家用電機工作物の電気設備保安点検支援及び立会い
 - ・ 電気計装設備保守点検支援及び立会い
 - 消耗部品の交換、簡易な補修及び修繕
 - ・ 注油、グリスアップ、消耗部品交換
 - ・ 不良箇所・故障の修理・調整
 - 一定程度の小規模修繕
 - ・ 施設設備の故障、破損時などの機能回復に必要な一定程度の小規模修繕
 - 施設設備台帳情報の管理
 - ・ 施設設備台帳の設備情報更新、管理
 - 保守修繕情報等の作成管理、保守点検日報・月報・年報等の作成、整理、報告
 - ・ 記録作成、情報整理、報告、管理
 - 保守点検計画立案
 - ・ より適切な保守点検計画の立案
- 業務実施の留意事項
- ・ コントロールシステムの保守管理は受託事業者がシステム開発事業者等との協議の上、実施すること。
 - ・ 計画的な保守、点検、補修及び機器の清掃を行うとともに、必要な法定点検（ばい煙測定等）を行うこと。なお、法令に基づく電気設備保安点検については市が点検事業者と別に契約を締結するものとする。
 - ・ 保守点検計画に基づき、施設及び設備の定期的な巡視点検、定期点検及び精密点検（試験検査等）を行い、設備の機能維持と故障の未然防止に資すること。
 - ・ 日常点検で行えない監視制御設備や計装設備については、定期点検を実施し、機器の障害発生防止の予防保守に努めること。
 - ・ 施設設備等の故障、破損などが生じた場合は、速やかに補修及び修繕などを実施し、その機能の回復を図ること。
 - ・ 小規模修繕として、原則 1 件当たり 1,300,000 円（税込）以下のもので、各年度合計 5,000,000 円（税込）までは、事業者の負担で実施すること。小規模修繕の実施に伴う費用は各年度に残額がある場合は翌年度に繰越し、最終年度に清算するものとする。なお、小規模修繕実施の際には、事前に内容及び概算費用を市に提出し、その承諾を得るものとする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は当該修繕実施後に提出すること。
 - ・ 日常点検表、月例点検表及び年次点検表を作成し、点検結果を適宜市に提出すること。

ウ 水質管理業務

業務の内容

以下に示す業務を実施し、水道水の安全性を確保すること。

○水質管理

- ・浄水処理に必要な薬品の注入及び水質検査
- ・水質検査の記録及び日誌等の作成
- ・水質監視装置による水質監視及び異常への対応
- ・市が指定する箇所での毎日水質検査データの確認及び報告
- ・水質計測器の調整、試薬等補充
- ・ドレン排水等の水質管理附带作業

○委託水質検査（定期・臨時）の支援

- ・定期水質検査結果のデータ整理、管理
- ・水質検査結果の評価
- ・水質検査検体の採水及び委託機関への搬送

○水質検査計画の策定支援

- ・市が策定する水質検査計画の策定支援
- ・水質検査計画及び水質検査結果の公表支援

業務実施の留意事項

- ・水質管理にあたっては、水質検査項目、検査頻度等を設定した水質管理計画書を作成し、市の承認を得ること。
- ・最適な薬品注入率による水質管理に努め、必要事項の検査測定を行うこと。
- ・水質測定値に異常が認められた場合は、直ちに適切な措置を講じるとともに、市に報告すること。
- ・水質計器盤及び計測機器の点検、試薬補充を行い、水質計器類が常に正確な値を表示するように管理すること。
- ・毎日検査を除く主要な水質検査は、市が水質検査機関に委託する。受託事業者は、採水の搬送支援や検査結果の評価、報告、管理を行うことにより市を支援すること。水質検査の実施予定項目は「別紙4」平成30年度水道水質検査計画に基づくものとする。

エ 環境整備業務

業務の内容

以下の内容を実施し、水道施設として相応しい環境を保持すること。また、冬期の業務環境を維持するため必要部分の除雪を行うこと。

○各施設の樹木管理等（平成32年度からの4年間とする。）

- ・剪定、防除及び雪吊り等の樹木管理
- ・除草、芝刈り、清掃等の環境整備

○各施設の除雪

- ・施設維持管理に必要な出入り口等の除雪作業

○業務環境の整備、清掃

- ・場内及び施設付近の清掃
- ・作業箇所の整理整頓、衛生面の配慮
- ・工具、機器類の整理整頓、管理

業務実施の留意事項

- ・樹木管理は、剪定・防除・雪吊りの対象となる樹木のほか、除草・芝刈り・清掃の回数を設定した樹木管理計画書を作成し、事前に市の承認を得ること。なお、当該業務を再委託する際には、市内造園事業者への委託を前提とすること。
- ・清掃作業については、各施設の落葉や溜り砂等の撤去のほか、各施設に面した道路や用排水路等の路肩や法面等の除草及び刈草の処分を適宜行い、地元環境の保全に努めること。
- ・最適な時期に作業を実施し、効率的な管理に努めること。
- ・廃棄物については適切に分別保管を行い、収集業者を通じ、適切に処分を行うこと。リサイクルについては最大限努力し、ゴミの減量に努めること。
- ・作業の服装は常に清潔にし、衛生の保守に努めること。

オ ユーティリティ調達及び支援業務

業務の内容

受託事業者は、水道施設の維持管理上必要となるユーティリティの調達及び在庫管理（以下「調達管理」という。）を行うこと。

- ・電気使用量等の記録管理及び調達支援
- ・電話料金及び各施設との通信回線使用料の調達管理
- ・浄水及び水質管理用薬品類の調達管理及び品質管理
- ・その他備品、消耗品類の調達管理

業務実施の留意事項

- ・受託事業者は、市が電力会社との契約により調達する各施設の電力について、使用量及び電気料金等を記録し、業務分析を行うこと。
- ・各施設の運用に伴う電話料金及び各施設との通信回線使用料、水質薬品類、その他備品等は、受託事業者の費用負担により調達管理を行うこと。
- ・受託事業者が調達管理を実施するもののうち、より効率的な調達方法を提案し、市の承認を得た場合には、受託事業者の裁量により調達方法を変更することができるものとする。
- ・インターネット回線などの利用に関しては、第三者への情報漏洩等が発生しないよう、適切な運用を行うこと。
- ・ユーティリティの調達及び使用量は毎月報告すること。

カ 保安管理業務

業務の内容

施設の安全性を確保するため、必要な措置を講じること。

○施設の施錠、保安管理

- ・巡回時の施錠確認
- ・警備保障及び消防用設備による監視及び点検
- ・中央監視室からの監視
- ・入退出者の記録管理

業務実施の留意事項

- ・各施設に第三者が立入ることがないように、必要な箇所の施錠に留意すること。
- ・広上取水場については既存の監視カメラを適宜確認し、他の施設については定期的に監視を行うこと。
- ・広上取水場、布目配水場、日の宮受水場については、市が警備保障会社と平成 32 年度（2020 年度）末までの委託契約を締結しているが、平成 33 年度（2021 年度）以降は受託事業者の責任により、同等以上の保安管理を実施すること。なお、その際の保安管理方法については事前に市に提案し承認を得ること。

キ 布目分庁舎閉庁時（休日夜間）閉庁時管理業務

業務の内容

上下水道事業は、市民生活に不可欠なライフラインであるため、常時、緊急対応が可能な状態を確保する必要がある。また、営業時間外である休日夜間であっても上下水道使用者からの問い合わせ等への適切な対応が求められるため、以下に示す項目を実施すること。

○電話及び来客対応

- ・内容の記録及び職員への報告
- ・開閉栓の電話受付（料金システムでの水栓特定）
- ・緊急時の職員への連絡
- ・外部受付連絡表の作成及び報告

○布目分庁舎の施錠管理

- ・施錠システム及び警備保障システムの作動・解除
- ・警備保障事業者との連絡
- ・営業時間外の入退出及び在庁職員の記録

業務実施の留意事項

- ・布目分庁舎には、上下水道部のほか、民間事業者 1 者が業務を行うため、業務の支障とならないよう配慮すること。
- ・当該業務の再委託は妨げないものとするが、再委託を行う場合は、要求水準を満たすことが可能な者であることを確認できる資料を添付し、事前に市の承認を得

ること。

- ・施錠システムや記録簿等により、時間外の在庁者及び入退出者を管理し、毎日 22 時から翌朝 6 時までの間において、在庁者がいない場合には、警備保障システムを作動するなど、布目分庁舎の保安管理に努めること。
- ・時間外の電話等による問い合わせは、委託対象業務のほか、上下水道部全事業に関する多岐にわたるものとなるが、内容を適切に聞き取り、受託事業者内の担当者又は担当職員に適宜報告すること。
- ・上下水道の開閉栓に関する依頼については、料金システムにより対象となる水栓を特定した上で、必要事項を記録し、担当者へ報告すること。なお、営業時間外の開栓依頼については、水道利用者サービスの維持向上のため、緊急を要する場合など依頼者の事情等を適宜判断し、開栓作業を実施すること。

ク 災害及び緊急時対応業務

業務の内容

災害や事故の発生など緊急時における対応について、危機管理マニュアル等に基づき、非常時においても業務を可能とするための以下の対応を行うこと。

○各施設の異常通報時の対応

- ・初期対応、連絡、原因調査、復旧対応など

○水量不足及び水質事故発生時等の緊急措置対応

- ・初期対応、連絡、原因調査、復旧対応など

○設備機器異常・故障発生時の対応

- ・初期対応、連絡、原因調査、修繕依頼対応など

○停電、火災、その他自然災害（地震、大雨、濁水等）発生時の対応

- ・初期対応、連絡、支援依頼対応など

○公道漏水通報、苦情等の一次対応

- ・通報内容の把握、担当者等への連絡など

業務実施の留意事項

- ・災害や事故発生時等において速やかに対応できる体制を構築すること。
- ・故障等により施設の全部又は一部の機能が停止した場合又は災害や事故が発生した場合においては、応急措置により被害を最小限に抑えるとともに、速やかに状況及び対応策を市に報告し、対応にあたること。
- ・定期的に非常時対応訓練を行い、体制の維持及び向上に努めること。

ケ 業務の改善提案

業務の内容

以下に示す項目について、施設維持管理業務の効率化を図るため、市が指定する期日までに現状の分析結果報告及び改善提案を行うこと。

- ・各施設の警備保障契約やその他保安管理等のセキュリティ対策

- ・中央監視装置と各施設との通信手段及び契約内容
- ・電力の調達に関する手段及び契約内容
- ・その他施設維持管理に関する業務の改善提案

業務実施の留意事項

- ・広上取水場、布目配水場、日の宮受水場の警備保障については、平成 33 年 4 月 1 日以降、受託事業者の責任による保安管理を行うため、平成 32 年 10 月 31 日までに保安管理方法及び年度ごとの見積額について市に提案し承認を得ること。
- ・施設維持管理業務全般の効率化を図るため、本要求水準書に記載する改善提案義務のほか、その他業務においても常時、現状課題及び改善提案等を市に対して行うこと。
- ・業務改善提案のうち、大幅な業務改善が見込めると市が判断したものについては、委託期間中に業務内容を変更することができるものとする。この場合において、市が費用を負担する業務については、受託事業者への委託業務に変更し、契約額については、変更年度の市の当該業務予算相当額を基礎として、市と受託事業者との協議により変更するものとする。

コ その他業務

業務の内容

- 水道施設に関する問い合わせ対応
 - ・電話及び来客対応、施設見学対応など
- 業務従事者の健康診断等
 - ・従業員の水道法に基づく健康診断の実施と結果の報告
 - ・従業員の保健衛生についての管理及び教育
- 各種マニュアルの整備
 - ・施設維持管理に必要な各種マニュアルの新規作成
 - ・既存マニュアル等の改善

業務実施の留意事項

- ・水道施設の維持管理に関する専用電話を設置し、電話番号を外部へ周知するため、適切に対応すること。
- ・施設見学依頼時には、受付から案内までの全業務を主として行うこと。
- ・水道施設の維持管理を行う者として、法令で定められた衛生管理を遵守すること。
- ・既存マニュアルの改善に努めるとともに新たなマニュアルを作成し、業務の効率化を図ること。
- ・各種マニュアルの改善及び新規作成にあたっては、市と協議し、承認を得ること。