

水道メーター検針等業務委託
要求水準書

令和7年2月
青森市企業局水道部

目 次

第1章 一般事項

1	目的	1
2	業務対象区域	1
3	契約期間等	1
4	業務開始準備	1
5	業務内容	1
6	業務実績等	2
7	執務室等	2
8	業務時間等	2
9	電子計算システム	2
10	総括責任者等	2
11	業務従事者	3
12	届出の変更	3

第2章 業務履行

1	履行義務	4
2	連絡調整会議	4
3	業務改善提案	4
4	業務内容の変更	4
5	業務報告	4
6	業務検査	4
7	業務従事者の教育	5

第3章 委託業務

1	検針業務	6
2	転出精算業務	6
3	開閉栓業務	7
4	水道メーター等に係る調査業務	7
5	滞納整理補助業務	7
6	水道メーター管理業務	7
7	広報紙等配布業務	8
8	追加提案業務	8

第4章 遵守事項

1	業務に関する遵守事項	9
---	------------	---

2	信義誠実の原則	9
3	業務従事者の遵守事項等	9
4	苦情処理等	9
5	金品等の授受の禁止	9
6	個人情報の保護・秘密の保持	10
7	文書等の保存及び廃棄	10

第5章 その他

1	経費の負担	11
2	貸与品の管理等	11
3	業務車両	11
4	事故等への対応	11
5	損害賠償責任	12
6	災害時の体制	12
7	業務引継ぎ等	12
8	定めのない事項	12

（別表1）水道メーター検針等業務基本情報

（別表2）経費の負担について

第1章 一般事項

1 目的

本要求水準書は、青森市企業局水道部（以下「水道部」という。）が発注する水道メーター検針等業務（以下「本業務」という。）について、業務内容、業務実施に必要な要件等、実施事業者（以下「受注者」という。）が満たすべき業務の水準を示すものであり、提案事業者が確実に業務提案を行えることを目的とする。

2 業務対象区域

本業務の対象区域は、青森市の水道事業（簡易水道事業及び沢山小規模水道を含む。）給水区域並びに公共下水道事業及び農業集落排水事業の処理区域の全域とする。

また、対象区域のうち、平成17年合併前の旧青森市の区域を「青森地区」、旧浪岡町の区域を「浪岡地区」とする。

3 契約期間等

契約期間等は次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 契約期間

契約締結日（令和7年5月）から令和12年12月31日まで

(2) 業務開始準備期間

契約締結日（令和7年5月）から令和7年12月31日まで

(3) 業務期間

令和8年1月1日から令和12年12月31日まで

4 業務開始準備

- (1) 受注者は、本業務を円滑に開始できるよう、人員の確保・研修、業務の履行に必要な備品等の調達及び本業務の引継ぎ等を業務開始準備期間に行うこと。
- (2) 本業務に関する引継ぎは、水道部又はその指定する者から正確に行うこと。
- (3) 業務開始準備期間に要する費用は受注者の負担とし、当該期間中についての委託料は発生しないものとする。
- (4) 業務開始準備期間内のスケジュール及び作業内容等については、水道部との協議により決定するほか、進捗状況について随時報告すること。

5 業務内容

本業務の内容は次の各号に掲げるとおりとし、詳細は「第3章 委託業務」で定める。

- (1) 検針業務
- (2) 転出精算業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 水道メーター等に係る調査業務
- (5) 滞納整理補助業務
- (6) 水道メーター管理業務

- (7) 広報紙等配布業務
- (8) (1)から(7)に付帯する業務

6 業務実績等

本業務の業務量を推計するための業務実績等については、別表1「水道メーター検針等業務基本情報」に示す。

7 執務室等

- (1) 受注者は、本業務を円滑に実施するため、青森市企業局水道部本庁舎、旧庁舎及び車庫のそれぞれ一部を執務室（約 137 m²）及び車両保管場所（約 55 m²）として使用することができる。
- (2) 前項の使用に際しては、青森市企業局財務規程（平成 18 年企業局管理規程第 21 号）第 138 条の規定に基づく使用許可を受けるものとし、使用に伴う費用として施設使用料、光熱水費及び維持管理費（清掃等）を負担すること。

8 業務時間等

本業務における業務の実施時間等は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 原則として、月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分までとする。
- (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）は、休業日とすることを認める。ただし、繁忙期（3 月及び 4 月）の転出精算業務及び休日の検針業務等について、水道部から実施の指示がある場合には対応すること。
- (3) 業務上必要がある場合には、水道部と協議の上、業務時間以外で業務実施することができるものとする。

9 電子計算システム

電子計算システムについては、水道部が使用する「水道料金等計算システム」（以下「料金システム」という。）及び「給水装置工事申請業務支援システム」（以下「申請業務支援システム」）を使用して業務を実施するものとする。

10 総括責任者等

受注者が配置する総括責任者及び業務責任者については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 業務を統括する総括責任者を 1 名及び総括責任者を補佐する業務責任者を 1 名以上配置し、水道部に届出ること。
- (2) 総括責任者及び業務責任者は、執務室に常駐するものとする。ただし、不在の際に、代理となる者を指名したときはこの限りではない。
- (3) 総括責任者及び業務責任者に必要となる資格要件は次のとおりとする。

ア 総括責任者

- ① 本業務と同種又は類似業務の実務を 3 年以上経験し、組織全体の指揮命令を行うことができる者。
- ② 業務従事者を統括し、教育・研修を行うことにより、円滑かつ適正な業務の遂行及び

適切なサービスの提供を図ることができる者。

イ 業務責任者

- ① 本業務と同種又は類似業務の実務を 2 年以上経験し、総括責任者の責務を補佐することができる者。
- ② 水道部及び水道使用者等の要望、現状を的確に把握し、迅速かつ誠実な対応ができる者。

1 1 業務従事者

受注者が配置する業務従事者については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受注者は、自己の責任において業務従事者を確保しなければならない。なお、増員及び欠員補充についても同様とする。
- (2) 業務従事者の身分証明書を作成し交付するとともに、これと併せて水道部が発行する業務委託証明書を業務従事者に携行させること。
なお、業務従事者が業務に従事しなくなった場合には、速やかに当該業務委託証明書を回収し、水道部に返却すること。
- (3) 配置した業務従事者の名簿及び組織体系図を作成し、水道部に提出すること。
- (4) 業務従事者に必要となる資格要件は次のとおりとする。

ア 業務内容を理解し、円滑かつ適正に業務を遂行できる者。

イ 水道使用者等に対して誠実な対応ができる者。

1 2 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに水道部へ届出ること。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、総括責任者、業務責任者又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前号に定める事項のほか、本業務の履行上、必要があると認められるとき。

第2章 業務履行

1 履行義務

受注者は、本要求水準書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

2 連絡調整会議

水道部と受注者は、連絡調整会議を毎月1回以上開催し、業務の履行状況報告、翌月の業務計画及び業務に係る問題点並びに課題解決等について協議・調整を行うものとする。

3 業務改善提案

受注者は、本業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ、業務の改善又は効率化の提案を水道部に行うものとする。

4 業務内容の変更

水道部は、必要があると認めるときは、受注者と協議の上書面により業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は契約金額の変更は行わない。

5 業務報告

受注者が行う本業務の報告については、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 業務報告書

本業務の履行に係る月次報告書を作成し、水道部が指定する期日までに提出すること。

(2) 業務処理報告書

ア 受注者が処理できない事案が発生したときは、速やかに水道部に連絡しその指示を受けるとともに、業務処理報告書を提出すること。

イ 水道部は、受注者の行った処理等を確認するため、事案を指定し業務処理報告書の提出を求めることができる。

(3) その他の報告

本要求水準書に定めるもののほか、「第4章 遵守事項 1 業務に関する遵守事項」に違反した行為を発見したときは、速やかに水道部に報告すること。

6 業務検査

水道部が実施する本業務に係る検査については、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 水道部は、本要求水準書に示した内容が受注者において確保されているか適宜把握するため、必要な書類の提出による検査をはじめ、実地検査（業務の履行場所等への立入・同行による検査）をできるものとする。

(2) 受注者は、水道部からの検査の申入れに速やかに対応するほか、検査が円滑に実施できるよう、業務マニュアルを業務開始準備期間中に作成し水道部へ提出すること。

(3) 水道部は、検査の結果必要があると認めるときは、口頭及び書面により受注者に指導・指示を行うものとし、受注者はこれに従い速やかに是正するとともに、是正内容を明記した報

告書を水道部に提出しなければならない。

7 業務従事者の教育

受注者が実施する業務従事者の教育については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受注者は、自己の責任において、業務従事者に対し業務内容の教育、指導及び研修等を適宜実施し、適正かつ効率的な業務履行とお客様へのサービス向上に努めること。
- (2) 受注者は、業務従事者が交代する場合には、新たな業務従事者に十分な研修を行うとともに、旧業務従事者に業務内容等の引継を遺漏なく実施させ、円滑に業務を履行できるよう努めること。

第3章 委託業務

1 検針業務 【業務対象地区：青森地区、浪岡地区】

定例検針の実施においては、給水区域を奇数月検針区と偶数月検針区に区分し交互に検針する隔月方式によるものとし、水道部が毎年度の業務開始前までに示す検針日程表等に基づき実施すること。ただし、水道部が別に指示するものについては、毎月検針を実施すること。

なお、メーターの指針読み取り及び過多・過少水量の調査・対応等、検針に関する業務全般について適切に行うこと。

- (1) 検針員の指導及び監督に関する業務
- (2) 新設メーターの調査及び検針順路に関する業務
- (3) ハンディーターミナルへのデータ取込等、検針の準備に関する業務
- (4) 検針（中止栓含む）に関する業務
- (5) 使用水量のお知らせ（検針票）の配布に関する業務
- (6) 異常（過多・過少）水量の調査、お客様対応及び水量の認定に関する業務
- (7) 無断使用者及び無断転出者等の調査に関する業務
- (8) 漏水に係る調査及びお客様対応に関する業務
- (9) 料金計算システムへのハンディーターミナルデータ送信処理に関する業務
- (10) 検針件数等の集計及び報告に関する業務
- (11) 検針時のメーター不良、破損等の報告に関する業務
- (12) 検針後の再調査及び再入力に関する業務
- (13) 検針に係る苦情処理等の対応に関する業務
- (14) 検針箇所の業種（住宅・事務所等）確認に関する業務
- (15) 下水道の接続状況確認に関する業務
- (16) その他、検針業務に関する付帯業務

2 転出精算業務 【業務対象地区：青森地区】

水道の使用を中止（給水契約終了）する使用者に対し、上下水道料金等の精算に係る検針を行うこと。

なお、メーターの指針読み取りや過多・過少水量の調査・対応等、転出精算に関する業務全般について適切に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 転出精算に係る検針の日程管理に関する業務
- (3) ハンディーターミナルへのデータ取込等、検針作業の準備に関する業務
- (4) 転出精算に係る検針に関する業務
- (5) 新入居者（次期使用者）への案内配布に関する業務
- (6) 料金計算システムへのハンディーターミナルデータ送信処理に関する業務
- (7) 検針件数等の集計及び報告に関する業務
- (8) その他、転出精算業務に関する付帯業務

3 開閉栓業務 【業務対象地区：青森地区】

水道の開栓・閉栓（休止）に伴う現地作業等、開閉栓全般に関する業務について適切に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 開栓・閉栓に係る作業の日程管理に関する業務
- (3) メーター位置の確認等、開栓・閉栓の準備に関する業務
- (4) 開栓・閉栓の現地作業に関する業務
- (5) 料金計算システムへの開栓・閉栓データ入力に関する業務
- (6) 開栓・閉栓件数の集計及び報告に関する業務
- (7) その他、開閉栓業務に関する付帯業務

4 水道メーター等に係る調査業務 【業務対象地区：青森地区】

水道部が指示する、メーターの指針読み取り、過多・過少水量や水道使用者の調査等に関する業務を適切に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 水量不満に関する調査業務
- (3) 出水不良に関する調査業務
- (4) メーターの指針読み取りに関する調査業務
- (5) 漏水に関する調査業務
- (6) 水道使用実態に関する調査業務
- (7) その他、調査業務に関する付帯業務

5 滞納整理補助業務 【業務対象地区：青森地区】

水道部が行う、水道料金の滞納整理業務に係る給水停止の執行及び解除等の補助業務を適正に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 催告・給水停止予告書等の発送に関する業務
- (3) 給水停止作業に関する業務
- (4) 給水停止解除作業に関する業務
- (5) 料金計算システムへの停水関連データ入力に関する業務
- (6) 給水契約申込み等の電話受付に関する業務
- (7) その他、滞納整理業務に関する付帯（補助）業務

6 水道メーター管理業務 【業務対象地区：青森地区、浪岡地区】

給水装置の新設等に係る受付業務及び検定満期メーター取替関連業務等、メーターに係る管理業務を適切に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 給水装置の新設等申込みに係る窓口受付に関する業務
- (3) 給水装置の新設等に伴うメーターの出庫に関する業務
- (4) 給水装置の廃止等に伴うメーターの返納に関する業務

- (5) 申請業務支援システムへの登録データ入力に関する業務
- (6) 検定満期メーター取替業者へのメーター出庫に関する業務
- (7) 検定満期メーター取替業者からの返納メーターに関する業務
- (8) 出庫・返納メーターの保管及び在庫管理に関する業務
- (9) その他、メーター管理業務に関する付帯業務

7 広報紙等配布業務 【業務対象地区：青森地区、浪岡地区】

お客様に配布する「あおもり水道だより」等広報紙の配布業務を適切に行うこと。

- (1) 業務従事者の指導及び監督に関する業務
- (2) 配布対象の確認に関する業務
- (3) 広報紙等配布の事前準備に関する業務
- (4) 広報紙等配布に関する業務
- (5) その他、広報紙等配布業務に関する付帯業務

8 追加提案業務 【業務対象地区：青森地区、浪岡地区】

受注者の創意工夫による、業務内容の改善や効率化、お客様サービス又は地域福祉の向上につながる追加提案があった場合には、水道部と協議の上本業務に採り入れることを可能とする。

第4章 遵守事項

1 業務に関する遵守事項

受注者は、本業務の履行に当たり次の各号に掲げる法令等の遵守を徹底すること。

- (1) 水道法
- (2) 地方公営企業法
- (3) 下水道法
- (4) 地方自治法
- (5) 青森市水道事業条例及び同施行規程
- (6) 青森市下水道条例及び同施行規程
- (7) 青森市農業集落排水処理施設条例及び同施行規程
- (8) その他、業務に関連する法令、条例、規則、規程、要綱、基準等

2 信義誠実の原則

受注者は、水道部の指導のもと、信義を重んじ、本要求水準書に基づき業務を誠実に履行すること。

3 業務従事者の遵守事項等

受注者は、業務従事者に対し、次の各号に掲げる事項を遵守させなければならない。

- (1) 業務中は、受注者が用意する制服、作業服等を着用すること。
- (2) お客様対応時は、身分証明書及び業務委託証明書を常に携行し、お客様から提示を求められたときは速やかに提示すること。
- (3) お客様に対しては、水道部の業務受注者としてふさわしい態度及び言葉遣いをする。
- (4) お客様を訪問するときは、原則として業務時間内に行うこと。ただし、お客様の依頼があったとき又は了解を得たときはこの限りではない。
- (5) お客様の土地又は建物等に立ち入るときは、事前に立ち入る目的を告げるほか、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (6) お客様の所有物等を損壊しないよう、細心の注意を払うこと。
- (7) 業務中は、他の営業行為をすることなく、職務に専念すること。

4 苦情処理等

業務に関する苦情等の事案に対しては、受注者の責任で処理するものとする。この場合、受注者は速やかに状況を水道部に報告するとともに、必要な措置を講じるものとする。

なお、水道部から文書での報告を指示された場合は、その顛末を文書で報告するものとする。

5 金品等の授受の禁止

受注者は、本業務の履行に関連して、水道使用者等から金品その他のものを授受してはならない。

6 個人情報の保護・秘密の保持

- (1) 受注者は、個人情報の保護の重要性を十分認識し、業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及びその他個人情報の保護に関する法令を遵守するものとし、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取扱うために必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受注者は、委託業務の履行に際し知り得た情報の管理を徹底するとともに、これをいかなる場合も第三者に漏らしてはならない。
なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。
- (3) 受注者は、委託業務の履行のために用いた資料、情報等について、水道部の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

7 文書等の保存及び廃棄

受注者が行う文書等の保存及び廃棄については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 業務関連文書（受注者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。）は、水道部が指定する期日まで保存しなければならない。
- (2) 前号に定める保存する文書等は、水道部が指示する場所で保管しなければならない。
- (3) 保存期日を経過した文書等は、水道部の指示に従い返却、抹消、焼却、裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

第5章 その他

1 経費の負担

本業務に係る経費の負担区分は、別表2「経費の負担について」のとおりとする。

2 貸与物品の管理等

本業務の実施に当たり、水道部が受注者に貸与する物品（以下「貸与物品」という。）は別表2「経費の負担について」に示すとおりとし、その管理等については次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 貸与物品を紛失、滅失及び棄損しないよう適正に取扱い管理するとともに、情報の漏えい、データ等の改ざん及び不正アクセスの防止に努めること。
- (2) 水道部の許可なく貸与物品を複写、複製、持ち出し及び廃棄してはならない。
- (3) 貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を水道部に報告すること。
- (4) 貸与物品の引き渡しを受けたときは、物品の種類、数量その他必要な事項を記載した貸与物品受領書（様式任意）を水道部に提出すること。
- (5) 本業務に係る委託契約が終了又は解除されたときは、速やかに貸与物品を返却すること。
この際、返却する貸与物品の種類、数量その他必要な事項を記載した貸与物品返却届（様式任意）を水道部に提出すること。
- (6) 貸与物品の引渡し及び返却は、水道部が指定する場所で、水道部及び受注者双方の立会いのもと行うものとする。
- (7) 貸与物品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、水道部の指定した期間内に原状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償すること。

3 業務車両

受注者が配置する本業務に必要な自動車、自動二輪車、原動機付自転車、自転車等（以下「業務車両」という。）の管理については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 業務車両は、受注者の負担により調達すること。
- (2) 業務車両の配置に際しては、業務車両一覧表（様式任意）を水道部に提出すること。
- (3) 業務車両は、日頃から清潔を保持し、お客様に不快な念を抱かせないよう努めること。
- (4) 業務車両に変更がある場合は、速やかに車両一覧表を再作成し水道部に提出すること。
- (5) 業務車両の運行に関しては、交通規則を遵守し、交通安全に努めるよう、業務従事者に対し指導・教育すること。

4 事故等への対応

- (1) 受注者は、本業務の履行に関連して、次の各号に掲げる事故等が発生した場合、直ちにその状況を水道部に報告するとともに、遅滞なく報告書を作成し提出すること。

ア 交通事故、作業中の事故

イ 業務従事者証の紛失等

ウ 業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等

エ 各電子計算システムの運用不調、事故による停止等

オ その他、水道部が事故と認める事案

- (2) 事故等への対応については、水道部と協議の上行うものとする。ただし、受注者において、事故等の発生時に速やかに何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受注者の責任において当該措置を行うこと。
- (3) 事故等に対する対応方針を定めるとともに、発生した場合の連絡体制を水道部に提出すること。

5 損害賠償責任

- (1) 受注者は、本業務の履行に関し、水道部又は第三者に損害を与えたときは、すべて受注者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、水道部の故意若しくは重大な過失に起因する場合、又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受注者は、前項に定める賠償を行えるよう損害賠償責任保険に加入すること。

6 災害時の体制

- (1) 自然災害や感染症流行等の緊急事案（以下「緊急事案」という。）が発生したときの対応方針について定めるとともに、発生した場合の招集体制を水道部に提出すること。
- (2) 緊急事案の発生に伴い、水道部から緊急の応援要請があったときは、最大限これに応じるものとする。

なお、応援の内容及び費用等については、その都度、水道部と受注者が協議し決定するものとする。

7 業務引継ぎ等

- (1) 受注者は、業務開始準備期間において前受注者より本業務に関する一切の事務の引継ぎを受け、本業務の遂行に支障を来たすことのないようにすること。
- (2) 受注者は、本業務の契約期間が満了するとき、又は契約が解除されるときは、水道部又は水道部が指定する者（以下「新規受注者」という。）へ速やかに本業務に関する一切の事務の引継ぎを行うこと。
- (3) 前項の費用は、引継ぎを受ける者の負担とする。

8 定めのない事項

本要求水準書に定めのない事項については、水道部と受注者が協議の上定めるものとする。

なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、水道部の指示に従うものとする。