

金沢市水道開閉栓業務仕様書

1 業務の内容

- (1) 水道に関する開栓業務（メーター取付、メーター取替を含む）
- (2) 水道に関する閉栓業務（メーター引上を含む）
- (3) 水道に関する名義変更業務（指針確認）

2 業務実施日及び業務時間

- (1) 業務実施日は次号に規定する休業日以外とする。
- (2) 休業日 12月31日からから1月3日まで
- (3) 業務に従事する時間（以下「業務時間」という。）は、午前9時から午後5時45分までとする。ただし、事前に発注者の了承を得たうえで、業務時間外に作業を行うことができる。

3 業務期間

業務期間は、令和4年8月1日から令和5年3月31日までとする。なお、発注者は翌年度の当該業務契約に係る予算の承認を前提として、令和5年6月30日まで契約の更新を予定している。

4 概算業務量

発注者が見積もる概算業務量は、別表1「水道開閉栓業務概算処理件数」のとおりとする。

5 業務体制の確保

受注者は、繁忙期等で業務量が増大した場合においても、業務時間内に業務を円滑に遂行できる体制を構築しなければならない。

6 物品等の負担区分

業務に必要な物品等に係る負担区分は別表2「物品等負担区分一覧表」のとおりとする。

7 執務場所の提供

発注者は、金沢市企業局本庁舎内に委託業務の管理及び準備のための執務場所を確保し、受注者に無償で使用させるものとする。

8 作業伝票等の管理

発注者が交付する作業伝票等は、現場作業時以外に企業局外に持ち出してはならない。

9 教育訓練

- (1) 受注者は、委託業務に従事する者（以下「作業員」という。）に対し、本仕様書に規定する委託業務の内容及び業務遂行に必要な知識を教育し、習得させなければならない。
- (2) 発注者が作業員の資質向上のため各種教育訓練の受講を要請したときは、受注者は、これに応じなければならない。

10 身分証明書

- (1) 発注者は、作業員に対し、身分証明書を交付する。
- (2) 作業員は、業務に従事するときは常に身分証明書を携帯し、お客さま等から請求があつ

たときは、これを提示しなければならない。

11 業務責任者

- (1) 受注者は、業務時間内における業務全般の管理を行うため、業務実施日ごとに作業者の中から業務責任者を1名選任し、発注者に届け出なければならない。ただし、発注者が業務履行上必要であると認めた場合は、業務実施日ごとに業務責任者を複数選任することができる。
- (2) 受注者は、業務時間内において、業務責任者を業務に従事させなければならない。

12 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、業務開始時に当日の作業者の配置及び作業内容を受注者に報告する。
- (2) 業務責任者は、業務時間内において発注者から作業の追加、変更等の指示を受けた時は、速やかに対応しなければならない。
- (3) 業務責任者が現場作業のため外出する際には、発注者に行き先及び連絡先を通知しなければならない。
- (4) 業務責任者は、発注者から交付された作業伝票等を作業者ごとに振り分け、作業指示を行う。
- (5) 業務責任者は、業務終了時まで当日実施した作業伝票、開閉栓作業日報及び引継ぎ事項を受注者に引継ぐ。

13 業務従事中における事故等の処置

- (1) 受注者は、業務従事中に疑義又は事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、その指示に従い処置しなければならない。
- (2) 受注者は、業務従事中における事故等を補償する保険に加入するよう努めるものとする。

14 業務実施後の対応

- (1) 受注者は、発注者及びお客さま等から開栓当日又は開栓後初めての使用に際して水が出ない等、本業務に起因する問合せ及び苦情があった場合は、業務時間外であっても出動し調査・対応しなければならない。
- (2) 受注者は、業務時間外における発注者からの連絡に対応するため、連絡先一覧表を発注者に提出しなければならない。

15 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、契約書、本仕様書及び情報セキュリティに関する特記仕様書を遵守しなければならない。

16 業務実務要領

(1) 作業指示方法

発注者は、業務責任者に対し、次の作業伝票等の交付により、作業を指示する。

- ア 水道使用開始受付票（以下「開栓伝票」という。）
- イ 水道使用休止（廃止）受付票（以下「休止伝票」という。）
- ウ 水道使用休止・開始受付票（以下「名変伝票」という。）
- エ その他装置情報が記載されている書面

(2) 作業準備

- ア 作業者は、受領した作業伝票等の指示内容を把握すると共に、住宅地図及び企業局に

設置してある料金システム端末等を利用し、足順の確認等、作業に必要な準備を行う。

イ 作業者は、作業開始前に企業局に設置してある料金システム端末に、作業伝票の出動入力を行う。

(3) 作業方法

ア 遵守事項

- (ア) 作業に当たっては関係法令を遵守すること。
- (イ) 車両の運転や駐車時等、交通法規を遵守し安全運転を徹底すること。
- (ウ) 作業時は腕章等を着用し、本業務の作業者であることを明示すること。

イ 基本事項

(ア) 訪問

訪問のあいさつをし、目的を告げる。

(イ) 該当するお客さまの確認

作業伝票の処理月日、住所、氏名（届出人）、門標、メーター番号により、該当するお客さまであることを確認する。

(ウ) 退出

作業完了を報告し、あいさつをして退出する。

ウ 個別事項

(ア) 開栓作業

- a メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、開栓伝票に指針数値を記入する。開栓伝票に記載されている前回指針数値と異なる場合はその旨を開栓伝票に記入し、業務責任者へ報告する。
- b メーターが引き上げされている場合は、開栓伝票に記載されている口径のメーターを取り付け、開栓伝票に取り付けたメーターの番号、検満年月、指針数値を記入する。
- c 開栓伝票に記載されているメーター情報と現地に設置されているメーターが異なる場合は、検満による取替えなどが想定されるので、設置されているメーターの情報を開栓伝票に記入し業務責任者へ報告する。
- d 現地に散水栓や水栓柱がある場合は、作業後に水が出ることを確認する。
- e お客さまが不在のときに開栓した場合は、特に次の事項について注意すること。
 - (a) 開栓後、屋内のカランが開いていないかをメーターのパイロット等で必ず確認する。
 - (b) パイロットの回転が止まらない場合は、室内の流水を防ぐため、必ずバルブで止水し、「水道ご使用開始についてのご連絡」のチラシを投函するとともに、開栓伝票に記載されている連絡先に電話連絡しなければならない。対応結果は開栓伝票に記入し、業務責任者に報告する。

(イ) 閉栓作業

- a お客さまが在宅の場合で、バルブ止め又はメーター引上げを行うときは、了解を得た上で作業を行う。
- b メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、休止伝票に指針数値を記入する。休止伝票に記載されている前回指針数値と前回使用量から勘案し、明らかに今回使用量が多い場合などは、業務責任者へ報告する。
- c 休止伝票に記載されているメーター情報と現地に設置されているメーターが異なる場合は、検満による取替えなどが想定されるので、休止伝票に記入し業務責任者へ報告する。
- d バルブ止めについては封印止めをし、特殊止水栓については特殊ピンを取り替え

る。

e 休止伝票にメーター引上げの指示がある場合や現地が解体済みなどで二次側の装置がない場合等は、メーターの引上作業を行い、メーター引上済みの「お知らせ」用紙をメーターボックス内に入れる。

f 現地に散水栓や水栓柱がある場合は、作業後に水が出ないことを確認する。

(ウ) 名変作業

a メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、名変伝票（開栓伝票と休止伝票をセットにしたものもある。）に指針数値を記入する。その際、バルブが閉まっていないか確認し、バルブが閉止されていた場合は開栓する。

b その他注意事項は「(ア) 開栓作業」及び「(イ) 閉栓作業」と同様とする。

(エ) その他

受注者は、作業結果や作業伝票等の記載事項等に疑義が生じた場合、発注者の指示により現場確認等必要な作業を行う。

(4) 作業結果の報告

ア 作業者は、その日の業務が完了したときは、作業伝票の記載欄に必要事項を記入し、その結果を記載した開閉栓作業日報を添えて業務責任者に報告する。

イ 業務責任者は、作業員から受け取った作業伝票及び開閉栓作業日報が正しく記載されていることを確認したうえで、発注者に引き渡すとともに作業員から受けた報告を発注者に引継ぐ。

ウ 受注者は、その月の業務が完了したときは、委託業務結果報告書に開閉栓作業月報を添えて発注者に提出する。

(5) その他

作業の詳細については、別途提供するマニュアルを参照すること。

(別表 1)

水道開閉栓業務概算処理件数

(単位：件)

	開栓作業件数		閉栓作業件数		名変作業 件数	合計
		うち メーター取付		うち メーター引上		
4月	1,923	107	2,316	39	1,951	6,190
5月	1,485	88	1,834	69	1,033	4,352
6月	1,600	100	1,747	68	1,019	4,366
7月	1,581	94	1,644	71	1,020	4,245
8月	1,427	107	1,663	65	878	3,968
9月	1,587	109	1,714	56	1,000	4,301
10月	1,661	99	1,771	45	1,013	4,445
11月	1,530	85	1,652	55	906	4,088
12月	1,363	79	1,822	78	1,048	4,233
1月	1,761	116	1,397	55	744	3,902
2月	1,686	91	1,530	55	1,237	4,453
3月	2,997	127	2,334	58	3,641	8,972
合計	20,601	1,202	21,424	714	15,490	57,515

※令和3年度実績値

※メーター取付・引上はφ13～φ40で実施

(別表 2)

物品等負担区分一覧表

業務で使用した駐車代金	受注者	発注者	備考
業務に使用する車両及び諸経費	○		
受注者車両に係る企業局内駐車場		○	7台分
業務で使用した有料駐車場使用料	○		
企業局内の執務場所・机・椅子		○	
料金システム端末		○	1台
休止用ピン、銅線、封印玉等		○	
住宅地図（金沢市北・中・南版）		○	
腕章		○	
作業に必要な工具類	○		

情報セキュリティに関する特記仕様書

(守秘義務)

- 第1条 受注者は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 受注者は、委託業務の着手前に、情報セキュリティに関する特記仕様書を遵守する旨の誓約書を発注者に提出しなければならない。

(目的外使用及び第三者への提供の禁止)

- 第2条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。
- 2 受注者は、委託業務での使用を目的として提供を受け、又は貸与された情報資産を委託業務以外の目的に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(管理責任者の選任・体制)

- 第3条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報及び情報資産の管理責任者及び従事者を選任し、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。
- 2 受注者は、第1項により選任された管理責任者等に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、個人情報及び情報資産の安全管理について、責任体制を構築し体制図又は体制表を書面により発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第3項により提出した体制図又は体制表に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。

(作業場所の特定)

- 第4条 受注者は、委託業務で情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。ただし、作業場所を限定することが困難な場合は保管場所を指定すること。
- 2 受注者は、前項により定めた作業場所及び保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、委託業務に従事している間、発注者又は受注者が発行する身分証明書を携行し、身分証明書の提示を求められた場合は、速やかにこれに応じるものとする。

(教育の実施)

- 第5条 発注者が、受注者向けに情報セキュリティの研修を実施する場合は、委託する業務の管理責任者が必ず出席しなければならない。
- 2 受注者は、従事者に対し委託業務に関する遵守事項の内容を周知徹底し、その遵守に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(受渡し)

- 第6条 受注者は、委託業務で取り扱う情報の提供又は貸与される情報資産の受渡しを行う場合は、その日時、担当者、内容、種類等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。
- 2 受注者は、情報資産の受渡しを行うものは、管理責任者又は担当従事者に限定しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産について、複写又は複製してはならない。ただし、委託業務を実施する上でやむを得ず複写又は複製するときは、あらかじめ発注者に通知し、その承認を得なければならない。

(持ち出しの禁止)

第8条 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出してはならない。

(情報資産の保管)

第9条 受注者は、個人情報を含む印刷物及び情報資産を格納した記録媒体を管理責任者及び従事者以外の者がアクセスできないようにファイルの暗号化、パスワード設定等の保護を行わなければならない。さらに、紛失、改ざん及び漏えいの防止対策を講じるとともに、施錠可能な保管庫等又は入退室管理の可能な保管室で保管すること。

(返還又は廃棄)

第10条 受注者は、委託業務終了時に発注者より受領した情報資産を速やかに返還するとともに、その日時、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。

(事故時の対応)

第11条 受注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、その事故の帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(その他)

第12条 受注者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されているセキュリティ関連事項の他に、業務内容に応じて適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。