

岩国市水道局上下水道メーター検針等業務委託

基本仕様書

令和 8 年 7 月

岩国市水道局

岩国市水道局上下水道メーター検針等業務委託基本仕様書

本仕様書は、岩国市水道局（以下「発注者」という。）が行う水道メーター及び下水道等メーターの検針等業務を受注者に委託する業務の仕様を定めるものとする。

1 一般事項

（１） 委託の概要

発注者のメーター検針業務を受注者に委託することにより、その分野における専門的な知識と技術を用いて、誠実かつ適正に業務を遂行する。

（２） 法令等の順守

受注者は、委託業務の遂行にあたり、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- ア 地方公営企業法
- イ 地方自治法
- ウ 水道法
- エ 下水道法
- オ 岩国市条例及び岩国市水道局の定める規程等
- カ その他関係法規

（３） 業務の範囲

業務の範囲は次のとおりで発注者が本仕様書等で求める業務水準を的確に満たすこと。

- ア 検針業務
- イ 検針時における上下水道に関する広報等の配布業務
- ウ その他業務に係る苦情及び附帯する業務

（４） 委託の期間等

本業務の委託期間は次のとおりとする。

- ア 業務委託期間は契約日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。
- イ 業務開始日は令和 9 年 4 月 1 日とする。
- ウ 契約日から業務開始日の前日までの期間は業務開始準備期間とする。
- エ 委託料の支払い算定は業務開始月分からとし、令和 9 年 4 月から令和 12 年 3 月まで、36 回の均等払いとし、各月の業務完了後、受注者からの業務報告書等の提出による発注者の検収後、受注者からの請求書により支払うものとする。

※債務負担行為を設定

- オ 契約期間中に消費税率が変更された場合は、新税率が適用される期間の契約金額について、消費税抜き契約金額に新税率を乗じて得た金額に変更する。

（５） 業務日及び時間

業務日及び業務時間は次のとおりとする。

ア 業務日は、発注者の職員の勤務を要する日とし、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日（以下「休日」という。）を除く日とする。ただし、業務上必要と認めるときは、業務日以外の日も発注者の承認のもと委託業務を可能とする。

イ 業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要があるときは、発注者の承認による時間外業務は可能とする。

ウ 受注者は、発注者の執務時間外に庁舎内で業務を行う場合は、あらかじめ発注者の使用許可を得なければならない。

エ 受注者は、発注者の職員の勤務を要する日以外及び執務時間外において、発注者の要請がある場合、要請内容に可能な限り対応しなければならない。

（6） 業務区域

岩国市水道事業等の設置等に関する条例（平成18年条例第297号）第3条第1項に定める水道事業の区域内及び下水道等使用量を算定するための下水道メーターの設置区域とする。

（7） 業務場所及び事務所

ア 業務場所は、委託業務を実施する場所であり、発注者が指定する岩国市水道局山手庁舎内及び市内各業務場所（別紙1）において業務を行うものとする。

イ 事務所は、委託業務を円滑に運営するために必要な場所（休憩・更衣室含む）であり原則発注者が指定する岩国市水道局山手庁舎内において事務を行うものとするが、運営上必要と思われる場合は、発注者の承認のもと事務所を設置することができる。

（8） 経費負担

経費の負担は次のとおりとする。なお、発注者及び受注者が本業務遂行上生じた経費及び損害等は、責めに帰すべき理由がある側である原因者側が負担することを原則と定める。

ア 発注者の負担する経費は次のとおりとする。

（ア） 委託業務場所及び発注者が指定する事務所の使用に伴う経費

（イ） 受注者が委託業務実施で使用する車両の駐車場使用料及び業務場所等使用料

（ウ） 委託業務場所での維持管理費等

（エ） 委託業務場所での光熱水費

（オ） 受注者が使用する固定電話使用料を含む通信等の費用

（カ） 上下水道料金業務システム（以下「システム」という。）及び検針業務用ハンディターミナル（以下「HT」という。）に要する経費

※ 上記（カ）機器等の追加に係る費用は除く

（キ） 本業務以外で発注者が指定する追加業務に要する費用

(ク) 発注者が業務遂行上必要である受注者の所有する資産及び消耗品の使用に要する費用

(ケ) その他発注者の責めに帰すべき理由が原因である受注者に掛かる経費及び損害等の費用

※ 上記(キ)～(ケ)は、受注者に対する本委託料以外の追加費用とする。

イ 受注者の負担する経費は次のとおりとする。

(ア) 受注者が運営上必要であると判断し、発注者の承認のもと設置した事務所の使用に伴う一切の経費

(イ) 委託業務実施に関し、新たに追加設置する機器等の経費

(ウ) 業務従事者が必要とする被服費及び福利厚生費等の費用

(エ) 受注者が委託業務実施で使用する車両の購入費、燃料費、維持管理費等の一切の経費

(オ) システム以外で使用する用紙及び印刷製本費等の費用

(カ) システム誤操作等に起因する復旧及び修理に係る費用

※ 上記(カ)の費用は、発注者とシステム保守業者の契約から適切に見積もる。

(キ) 受注者が使用する携帯電話等使用料を含む通信等の費用

(ク) 委託業務実施に関し必要である事務用品等消耗品の費用

(ケ) 委託業務実施に関し必要である賠償責任保険料等の費用

(コ) その他受注者の責めに帰すべき理由が原因である発注者に掛かる経費及び損害等の費用

(サ) その他本委託業務実施に必要な一切の経費

ウ その他、本業務の実施に必要と認められるもの及び疑義が生じた場合は発注者と受注者が協議のうえ、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は発注者の指示によるものとする。

(9) 物品等の貸与、支給及び管理

ア 発注者は、システム端末関連機器及び検針業務に係るH T装置一式を受注者に貸与するほか、その他業務に必要と認める物品等を貸与又は支給する。

イ 受注者は貸与物品等について、事故等がないよう細心の注意をもって取り扱うものとし、支給物品等については、適正に管理しなければならない。

ウ 受注者の責めに帰すべき理由にて物品等に事故等が発生した場合は、受注者の負担にて復旧するものとする。ただし、発注者がやむを得ない事情があると認めるときはこの限りではない。

エ 受注者は、発注者の執務時間外の機器等の使用について、発注者の許可を得なければならない。

オ 受注者は、発注者から使用を許可された物品等について、管理責任を負わなければならない。また、物品等の引き渡しを受けたときは、受領証を発注者に提出し、

厳正に管理しなければならない。

(10) 業務従事者

- ア 受注者は、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）の名簿を、発注者に届け出て配置する。また、業務従事者に異動が生じたときは速やかに報告し、常時、対応可能な体制をとらなければならない。さらに、業務時間外における緊急連絡体制網を整備し、書面により発注者に提出しなければならない。
- イ 業務従事者は業務実施にあたり、発注者の承認を得た統一的な制服及び名札を着用し、常に身だしなみ等に注意して、市民からの信頼を損なわないようにしなければならない。
- ウ 受注者及び業務従事者が業務を実施するにあたり、発注者が改善を必要と認めた場合は、受注者は速やかに改善等に努めなければならない。
- エ 発注者は、業務従事者が著しく不適格と認めるときは、受注者に理由を明示し、業務従事者の解任を求めることができる。
- オ 受注者及び業務従事者において、公私を問わず、社会的信用を毀損、又はそのおそれがある事案が発生したときは、受注者は発注者に速やかに報告し、指示を受けるものとする。

(11) 業務責任者等

- ア 受注者は、業務の管理監督を行うために、業務責任者1名を配置するものとし、発注者に届け出なければならない。
- イ 業務責任者は、委託業務全般について管理監督し、委託業務の遂行状況等を発注者に報告しなければならない。
- ウ 業務責任者がやむを得ない事情等で従事できない場合、同等の責任と能力を持つ者を速やかに配置するものとする。
- エ 業務責任者は、業務について過去に相当の経験を有し、業務の遂行にあたり十分な知識と判断力を備えた者でなければならない。
- オ 業務責任者は、岩国市水道局山手庁舎内の業務場所に常駐しなければならない。
- カ 業務責任者は、業務従事者の指揮、監督、規律秩序の保持及び発注者との連絡調整等を行う。
- キ 業務責任者を変更する場合は、事前に発注者に届け出なければならない。
- ク 業務責任者は、業務実施にあたり十分な知識と判断力を備えた者であり、使用者からの問い合わせ及び苦情等に適切に対応できること。

(12) 個人情報保護管理責任者

受注者は業務従事者の中より、個人情報の適切な保護を図るため、個人情報保護管理責任者を1名選任し、全ての業務従事者に対し、個人情報等の適切な取り扱いについて指揮、監督及び周知徹底を行うものとし、発注者に届け出なければならない。なお、業務責任者は、個人情報保護管理責任者を兼ねることができる。

(13) 業務報告書等の提出

- ア 受注者は、毎月の委託業務が完了したときは、発注者が指定する日までに業務報告書等を提出しなければならない。
- イ 受注者は、発注者から臨時に業務上必要と認めた本業務に関わる資料及びデータの提出を求められたときは、速やかに提出しなければならない。

(14) 検査等

- ア 発注者は、受注者の業務実施状況について、定期的に監査することができる。検査は本業務に関わるものすべてについて行う。また、発注者が必要と認めたときは、臨時に検査を行うことができる。
- イ 受注者は、アに規定する検査の実施にあたっては、発注者に協力するとともに、業務の状況、保管状況等について説明しなければならない。

(15) 事故発生時の対処

受注者は、委託業務実施に際し、次に掲げる事故等が発生したときは、直ちに発注者に報告するとともに、受注者の責任において必要な処置を講じ、速やかに事故報告書を作成し発注者に提出しなければならない。また、発注者が必要と認めたときは、受注者の責任において使用者等に当該事項を公表することとする。ただし、緊急に処理する必要がある場合は、受注者の責任において、初動の処理を講じる。

- ア 検針票等の紛失等
- イ 委託業務に関するすべての使用者情報等の個人情報の流出等
- ウ 業務従事者証等の紛失等
- エ 交通事故等
- オ 委託業務に関するすべてのデータ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- カ その他必要があると認めるもの

(16) 身分証明書等の携行

業務従事者は、発注者の交付する身分証明書を常に携行し、業務実施において使用者等から提示を求められたときは、速やかに提示し、提示を拒んではならない。

(17) 使用者等の土地又は建物等への立入り

- ア 受注者は、業務の実施にあたり、使用者等の土地又は建物等へ立ち入るときは、現地で目的を告げ、必要な範囲内とするとともに、言動に十分注意し、使用者等から誤解を招かないようにすること。
- イ 受注者は、業務の実施にあたり、使用者等の土地又は建物等へ立ち入るときは、使用者等の所有物件等を損壊しないように細心の注意を払わなければならない。
- ウ 受注者は、業務の実施にあたり、使用者等の土地又は建物等へ立ち入るときは、使用者等の生活実態等に不審な点があれば速やかに発注者に報告しなければならない。

(18) 問い合わせ及び苦情等

- ア 委託業務に関する問い合わせ及び苦情等は、使用者等へのサービスの水準に係るものであることから、満足度が向上するよう業務の遂行に努めるものとする。
- イ 受注者は、業務日以外の日及び業務時間以外の時間の業務は、使用者等からの苦情等がないように細心の注意を払い、訪問及び電話連絡等の時間帯は、社会通念上適切な常識の範囲内とする。
- ウ 受注者は、使用者等からの問い合わせ及び苦情等に対して、誠実かつ丁寧に対応することとし、責任をもって解決に努めるものとする。
- エ 受注者は、使用者等からの問い合わせ及び苦情等があれば対応記録簿を作成し、発注者へ提出する。

(19) 個人情報等の保護及び秘密の保持

- ア 受注者は、委託業務実施に伴う個人情報を取り扱うときは、発注者が規定する岩国市水道事業管理者が保有する個人情報の保護に関する規程（平成 18 年水道局規程第 12 号）を遵守しなければならない。また、個人情報の取り扱いについては、取扱要綱を作成し、これを遵守し、業務従事者に徹底させる。
- イ 受注者は、個人情報保護に関する覚書を別途締結しなければならない。
- ウ 受注者は、業務従事者と連署による秘密保持に係る誓約書を発注者に提出しなければならない。
- エ 受注者は、委託業務実施において知り得たいかなる情報も第三者に対して漏えいしてはならない。また、この契約が終了又は解除された以後も同様とする。
- オ 受注者は、システムに入力されている情報及び委託業務実施のために用いた資料及びその結果等について、発注者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等、その他これに類する行為を行ってはならない。また、システム及びパソコン等から委託業務に関するデータを、発注者の許可なく記憶媒体等に移動及びコピー等を行ってはならない。
- カ 受注者は、委託業務実施において取り扱う個人情報を含むデータ等をインターネット等で外部と接続可能な環境にあるパソコン等で使用してはならない。
- キ 受注者は、帳票類等を汚損、紛失又は盗難等の事態が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示により修復又はその他の処理を行わなければならない。
- ク HTの業務区域以外の持ち出しは厳禁とし、紙ベースの帳票類等の個人情報については必要最小限の持ち出しに限ることとする。
- ケ 受注者は、委託業務実施において取り扱う個人情報を含むデータ等を委託業務終了又は解除後は発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、再生使用不可能な適切な方法により処分をしなければならない。
- コ その他発注者が必要と認める処置を適切に講じること。

(20) 資料及びデータ等の帰属

この仕様書に基づいて作成された資料及びデータ等は発注者に帰属するものとし、受注者は業務委託期間が満了又は解除したときは、遅延なく全ての資料及びデータ等を発注者に提出しなければならない。なお、発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、適切な方法により処分しなければならない。

(21) 貸与物品等の返納

受注者は、業務委託期間が満了又は解除したときは、遅延なく貸与及び交付を受けた物品及び帳票類等を発注者に返納しなければならない。

(22) 業務の引継ぎ

ア 受注者は、委託業務期間が満了又は解除したときは、発注者が指定する業務を発注者及び次期受注者へ責任を持って遅延なく引き継がなければならない。

イ 受注者は、次期受注者が円滑に業務が遂行できるよう、業務の全般にわたり遺漏無く引き継がなければならない。

ウ 業務の引継ぎに要する費用は、受注者の負担とする。

(23) 遵守事項

ア 委託業務執務中は、他の営業活動等を行ってはならない。

イ 委託業務実施に伴う発注者の資料、データ等の情報を利用して営業に類する行為及び特定の業者に利益を与える行為をしてはならない。

ウ 委託業務の実施に伴い使用するパソコン等は発注者が指定したもののみとし、業務従事者の私物及び委託業務以外の目的で使用するパソコン等は、委託業務場所で使用してはならない。

エ 受注者及び業務従事者は、委託業務の実施に伴い知り得たいかなる情報も第三者に対し独断で開示してはならない。

(24) 損害賠償

受注者は、委託業務の実施において発注者及び第三者へ損害を与えたときは、受注者の負担により見積もり及び賠償をしなければならない。

(25) その他

ア 受注者は、契約日から業務開始日までの業務開始準備期間に業務開始日から確実に業務を開始できるように準備しなければならない。

イ 受注者は、業務効率の向上に努めなければならない。

ウ 寒波及び緊急災害時には、受注者は応援体制を確立し発注者に協力すること。

エ 受注者は、発注者から情報提供を求められたときには、それに応じ協力すること。

オ この基本仕様書に定めがない事項及び疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、発注者の指示により解決する。

上下水道メーター検針等業務委託基本仕様書の1 一般事項(7)に記載している業務場所は以下のとおりとする。

業務場所	住所
岩国市水道局山手庁舎	岩国市山手町四丁目4-14
岩国市水道局玖西営業所	岩国市周東町上久原488-1(高森南浄水場内)
岩国市水道局玖北事業所	岩国市美川町四馬神(しめがみ)1057(美川コミュニティセンター内)