

熱海市水道・温泉施設保守管理等業務委託
要求水準書

熱海市公営企業部水道温泉課

目次

水道施設保守管理編

第1章 総則.....	1
第1条 (趣旨)	1
第2条 (適用)	1
第3条 (業務の履行)	1
第4条 (業務の一部再委託)	1
第5条 (貸与品)	2
第6条 (資料の保管)	2
第7条 (盗難、火災等の防止)	2
第8条 (安全管理)	2
第9条 (危機管理対応)	2
第10条 (環境への取り組み)	2
第11条 (関係法令遵守)	3
第12条 (報告書等の提出及び協議)	3
第13条 (要求水準の未達)	3
第14条 (業務の中断)	4
第15条 (履行期間終了に伴う業務引継ぎ)	4
第2章 業務の水準	5
第16条 (業務の実施)	5
第17条 (業務委託の概要)	5
第18条 (業務履行計画書等の作成)	7
第19条 (業務体制)	8
第20条 (業務の基本的要求水準)	8
第21条 (各業務の要求水準)	8
第22条 (技術レベル向上の取り組み)	13
第23条 (車両の運行)	13
第24条 (守秘義務)	14
第25条 (雑則)	14
第26条 (疑義)	14

温泉施設保守管理編

第1章 総則.....	15
第1条 (趣旨)	15
第2条 (適用)	15
第3条 (業務の履行)	15

第4条	(業務の一部再委託)	15
第5条	(貸与品)	16
第6条	(資料の保管)	16
第7条	(盗難、火災等の防止)	16
第8条	(安全管理)	16
第9条	(危機管理対応)	16
第10条	(環境への取り組み)	16
第11条	(関係法令遵守)	17
第12条	(報告書等の提出及び協議)	17
第13条	(要求水準の未達)	17
第14条	(業務の中断)	18
第15条	(履行期間終了に伴う業務引継ぎ)	18
第2章	業務の水準	19
第16条	(業務の実施)	19
第17条	(業務委託の大要)	19
第18条	(業務履行計画書等の作成)	19
第19条	(業務体制)	20
第20条	(業務の基本的要求水準)	20
第21条	(各業務の要求水準)	20
第22条	(技術レベル向上の取り組み)	23
第23条	(車両の運行)	23
第24条	(守秘義務)	23
第25条	(雑則)	23
第26条	(疑義)	24

水道施設保守管理編

第1章 総則

第1条 (趣旨)

熱海市水道・温泉施設保守管理等業務委託要求水準書（以下「本要求水準書」という。）は、受託者及び委託者が熱海市の水道施設の保守管理等業務（以下「本業務」という。）を実施する上で、満たすべき本業務実施にかかる業務の水準を定めるものであり、受託者が具体的な実施方法などを提案する上での指針となるものである。

第2条 (適用)

受託者は、本業務の契約期間にわたって、本要求水準書を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、本要求水準書に定める事項を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができるものとする。
- 3 受託者が提出する提案については、委託者と受託者が協議を行った上で、その内容を本業務の履行に十分反映させるものとする。

第3条 (業務の履行)

受託者は、契約書、水道・温泉施設保守管理等業務委託性能仕様書（以下「仕様書」という。）、本要求水準書、その他関係書類及び関係法令を遵守し、施設及び機器類を適切に運転管理・維持管理することにより施設の機能を十分に発揮し、安全・安定的な水道水の供給を図るものとする。

- 2 受託者は、委託者が実施していた業務を包括的に受託することから、業務従事者に必要な資格者を配置し、適正に業務を遂行する体制を整えるものとする。
- 3 受託者は、本業務が長期にわたり継続するものであることから、受託者の持つ技術力を活かし、様々な取組みや工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るように努めるものとする。
- 4 受託者は、本業務が水道水の供給という社会的使命を持つことを認識し、その役割を誠実に行うものとする。

第4条 (業務の一部再委託)

本業務の実施にあたり、受託者は、書面により委託者の承認を受けた場合に限り、その業務の一部を他の者に再委託し、又は請負わせることができる。ただし、受託者は業務の実施に当っては工程管理、業務実施確認等、その業務が完了するまで責任を持って監督するものとする。

- 2 委託者は、再委託等を行うことにより、業務の確実な履行が見込めないと認めるときには承認しないことができる。また、業務の全部を再委託することはできないものとする。

第5条 (貸与品)

委託者は、受託者に業務に必要な関係書類、工具、試験機器等を貸与する。

- 2 受託者は、前項に掲げる以外のもので、業務遂行上必要と認められる場合は、委託者の許可を得て使用することができる。
- 3 受託者は、貸与品等について、台帳を作成して最適な管理を行い、委託者に報告しなければならない。

第6条 (資料の保管)

受託者は、貸与された資料、関係書類等について責任を持って保管するものとし、委託者の許可なくそれらを外部に持出し、又は提供してはならない。

第7条 (盗難、火災等の防止)

受託者は委託施設の火災防止、盗難防止に努めなければならない。

第8条 (安全管理)

受託者は、業務遂行上危険が見込まれる場合や保安設備の改善が必要な場合は、委託者に速やかに報告するとともに必要な対策を講じ、労働災害の防止に努めなければならない。

- 2 受託者は、従事者が危険な作業を行う場合は、関係法令を遵守し、安全教育を実施して、作業の安全確保を図らなければならない。

第9条 (危機管理対応)

受託者は、震災、停電、施設の故障、水質異常等の緊急事態が発生した場合及び警備に伴う異常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。

- 2 受託者は、緊急事態が発生した場合は、必要な初期対応を行ったのち速やかに緊急連絡表に基づき委託者に連絡しなければならない。
- 3 受託者は、震災、停電、施設の故障、水質異常等緊急事態の初期対応の考え方について、委託者の危機対応マニュアル等を参考にして、委託者に提案すること。
- 4 受託者の提案に基づき、委託者、受託者協議の上、詳細な危機管理対応を定めるものとする。

第10条 (環境への取り組み)

受託者は、業務の履行にあたり、常に省エネルギー及び省資源の視点から、環境に配慮しなければならない。

第11条 (関係法令遵守)

受託者は、業務委託履行に当たり、次に掲げる法規を遵守しなければならない。

- (1) 労働基準法
- (2) 労働安全衛生法
- (3) 職業安定法
- (4) 労働者災害補償保険法
- (5) 水道法
- (6) 電気事業法
- (7) 消防法
- (8) 騒音規制法
- (9) 水質汚濁防止法
- (10) 大気汚染防止法
- (11) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- (12) エネルギーの使用の合理化に関する法律
- (13) 個人情報の保護に関する法律
- (14) その他、この契約の履行に関する法律
- (15) 監督官庁からの指示命令等

第12条 (報告書等の提出及び協議)

受託者は、受託者が作成して委託者の承認を得た様式に従い、業務日誌、月間業務履行報告書、年間業務履行報告書、点検及び整備報告書を、遅滞なく委託者に提出しなければならない。また、業務日誌、月間業務履行報告書、年間業務履行報告書、点検及び整備報告書等の報告事項のなかに技術的問題がある場合は、その都度委託者に報告し、協議しなければならない。

第13条 (要求水準の未達)

受託者の原因で本要求水準書に求める要件が満足できなくなった場合は、受託者は速やかに委託者に報告するものとする。この場合において、受託者は、前号の原因を究明し、満足すべき要件が達成できるように適切な措置を講じて、状況を改善するものとする。

- 2 要求水準の未達が水道利用者に重大な影響を与えるような場合、委託者及び受託者は協力して、その改善に努めなければならない。
- 3 要求水準の未達に対する罰則等については、契約時に両者で取り決めるとともに、少なくとも3か月以上前に、未達と思われる事項について、十分な調査を基に委託者と受託者が協議して決めることとする。

第14条 (業務の中断)

受託者は、やむを得ない事情により本業務を中断するときは、あらかじめその旨を委託者に連絡するとともに、業務継続のための対応について、委託者と協議し水道水の供給に支障を生じることのないよう、誠意をもって、これに対応しなければならない。

第15条 (履行期間終了に伴う業務引継ぎ)

受託者は、本業務に支障が生じることがないように、委託業務が終了したとき、または契約が解除されたときは、委託者が指定する者に対象施設・設備の運転管理及び保全管理に係る業務引継を誠実に行わなければならない。

- 2 受託者は、引継ぎのために必要となる業務に関する留意事項、マニュアルその他必要な資料を含む引継文書を作成すること。
- 3 受託者は、本業務が円滑に引き継がれるよう、委託者に最大限協力すること。
- 4 業務引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

第2章 業務の水準

第16条 (業務の実施)

委託者は、本業務の実施体制等について、契約締結後速やかに委託者が定めた監督員と打合せを行い、契約書、本要求水準書、仕様書に基づき、業務履行計画書を作成して委託者の承諾を得なければならない。

- 2 受託者は、業務履行計画書に基づいた、年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書を作成して委託者の承認を得なければならない。
- 3 年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書に記載が必要な事項は、委託者と受託者の協議によるものとする。
- 4 委託者は、承認した業務の実施体制であっても、本業務の遂行上必要があると認められるときは、文書で改善を申し入れることができるものとする。この場合において、受託者は誠意をもってこれに対応しなければならない。
- 5 委託者は、緊急を要すると判断した業務については、受託者に他の業務に優先して実施するよう指示することができるものとする。この場合、受託者は委託者の指示に従い対応するものとする。
- 6 受託者は、運転管理、図書類及び機器等に精通し、適切な運転・操作を行い、誤操作防止に努めなければならない。
- 7 受託者は、安定供給の維持、施設・作業の安全確保及び技術の向上を図るため、教育、研修、事故・災害発生時に備えた訓練などを実施しなければならない。
- 8 受託者は、常に安全衛生管理に留意し、労働災害の防止に努めるとともに、業務従事者全員に水道法に規定する健康診断を実施し、委託者に報告しなければならない。

第17条 (業務委託の概要)

本業務委託の概要は次のとおりである。

(1) 運転操作監視業務

- ア 取水施設、浄水場及び配水施設等（以下「水道施設」という。）の運転操作監視業務
- イ 水道施設の遠方監視装置による監視業務
- ウ 水道施設の機器運転操作、機器切替
- エ 水道施設の巡回点検
- オ 各種データの記録、整理
- カ 天災、汚染事故等を含む緊急時の初期対応、緊急連絡
- キ 停電時対応
- ク 水道施設の巡回点検による機器等の運転状況確認
- ケ 水道施設の巡回点検による各種データの記録
- コ 水道施設の巡回点検による機器運転操作、機器切替

- サ 水道施設の巡回点検による水質状況の確認
- シ 水道施設の巡回点検による防犯状況、施設の施錠の確認
 - ①水道施設の施錠確認及び警備機器の操作
 - ②警備機器警報発生時の対応
 - ③水道施設のフェンスの確認及び建物周辺の巡回点検
 - ④その他、委託者が必要とする事項
- ス 薬品等の在庫量確認
- セ 薬品の注入率管理
- ソ 業務日誌、月間業務履行報告書及び年間業務履行報告書作成
- タ その他、委託者が必要とする事項
- (2) 水質管理業務
 - ア 水処理状況確認業務（原水、沈殿地処理水、ろ過処理水、浄水についての色、濁り、残留塩素などの確認）
 - イ 薬注管理業務（消毒剤、凝集剤、凝集補助剤などの薬注率管理）
 - ウ 水質検査業務
 - ①日常試験（浄水処理に伴う色、濁り、残留塩素、臭い、その他ジャーテスト等の確認）
 - ②法定水質検査（毎日検査）
 - ③水質異常時の臨時水質検査、緊急対応、事後処理
 - エ バイオアッセイを利用した原水管理と対応
 - オ クリプトスポリジウム等対策業務（クリプトスポリジウム等対策指針に準拠した対策の実施）
 - カ 水質管理に関する記録・報告・資料の整理
 - キ 水質計器の点検・整備
 - ク その他、委託者が必要とする事項
- (3) 電気及び機械設備等の保全管理業務
 - ア 水道施設の機械・電気設備の日常点検、定期点検、建物の保全及び管理
 - イ 機械・電気設備の不具合調査、整備、簡易な故障の修理
 - ウ 消防設備保安点検、クレーン等の法令点検
 - エ 受配電設備等の専門事業者による委託点検
 - オ 機器点検計画表作成、点検報告書の作成・整理、機器管理台帳の整理、月報及び年報作成
 - カ その他、委託者が必要とする事項
- (4) 維持管理業務
 - ア 水道施設の清掃業務
 - イ 水道施設の敷地内の除草及び植栽管理

- ウ 水道施設の産業廃棄物処理業務の補助業務
- エ 水道施設の場内及び場外の整理整頓、清潔の維持
- オ 配水管維持管理業務
 - ①配水管の漏水確認及びそれに伴う業務
 - ②配水管の漏水調査
- (5) 修繕・改善業務
 - ア 水道施設の設備・機器等の軽微な整備
 - イ 水道施設の設備・機器等に故障が発生したときの初期対応と簡易な修繕
 - ウ 水道施設の修繕計画作成
 - エ 修繕計画に基づく修繕・改修工事及びその設計、契約等
 - オ 水道施設の設備・機器等に関する資料の整理、設備台帳の整理
 - カ 配水管及び給水管一次側の漏水に伴う緊急修繕
 - ①露出給水管など修繕が簡易な場合
 - ②直に復旧が必要と判断される場合
 - キ その他、委託者が必要とする事項
- (6) 調達業務
 - ア 次亜塩素酸ナトリウムなどの薬品類の在庫管理と調達
 - イ 試験用試薬の在庫管理と調達
 - ウ 水道施設の燃料（ガソリン、軽油など）の在庫管理と調達
 - エ 通信手段の調達
 - オ 保全管理用の備消耗品類の調達
 - カ 安全衛生関係部品の調達
 - キ 専門事業者による点検委託の調達
 - ク その他、委託者が必要とする事項
- (7) 事務業務
 - ア 水道統計に係るデータの記録・分析・管理
 - イ 地震、津波等の天災を含む緊急時対応
 - ウ 施設見学者対応
 - エ 苦情処理
- (8) 上記以外の本業務実施において必要な業務

第18条 （業務履行計画書等の作成）

受託者は前条の各業務を実施する上で留意すべき点、効率的・効果的業務方法などについて業務履行計画書に示し、提出すること。

2 受託者が提示した業務履行計画書に基づき、委託者、受託者協議して詳細な業務実施計画書（年間、月間）を定めるものとする。

第19条 (業務体制)

受託者が満たすべき業務体制は次のとおりとする。

(1) 運転管理業務

運転管理業務には、通年(24時間365日)最低2名を配置し、施設の運転操作監視及び水質監視を行うこと。ただし、他の方法を採用することで、これらの業務が十分に行えると認められ、かつ、委託者が承認した場合に限り、当該他の方法による監視体制を取れるものとする。

(2) 保守点検業務

業務は平日の昼間勤務とする。

(3) 精密点検・試験等

業務は平日の昼間勤務とする。

(4) 緊急時の対応業務

水道施設の緊急時に迅速に対応できる人員体制を整備することとする。

(5) 業務責任者は、平日昼間常勤しなければならない。業務責任者が不在の場合は支障なく業務を行える者が常駐すること。

第20条 (業務の基本的要求水準)

受託者が本業務を履行する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1) 業務の基本的水準

受託者は、自らのノウハウを最大限活用し、水道施設の運転管理及び維持管理を主体的に行い、良質な浄水を安定的に供給しなければならない。また、現行のサービス水準を維持することはもとより、その向上を図り、安定供給が確保できる十分な業務遂行体制により臨むこと。

さらに、業務の公益性を十分理解し、需要者や地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。また、環境に対して十分配慮し、環境負荷の軽減に向けた取組みを推進すること。

(2) 法令の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令の趣旨を踏まえて遵守すること。

(3) 施設の使用

本業務の実施に関する事務室、仮眠室等の施設は、その機能を良好に保ち、かつ、履行にあたっては関係法令の趣旨を踏まえて遵守すること。

(4) 備品の使用

本業務の履行に要する水質計器等の備品は、校正、点検整備を十分行い、その機能を良好に保って、使用の際に支障が無いよう管理すること。

第21条 (各業務の要求水準)

受託者が各業務を履行する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1) 運転管理業務

ア 運転監視操作業務

①監視室業務

1) 水質管理の水準

受託者は、水質管理の方法を明記した計画を作成し、原水水質の変化に対応するため浄水処理工程における水質管理を徹底すること。また、水質管理に必要な項目の検査、ジャーテスト及び塩素要求量試験の結果により最適な薬品注入率を決定し、水質の向上に努めること。

水道法に定める水質基準項目の水準については、これまでの省令などを参照して遵守するものとする。

水質管理に関する要求水準は、以下のとおりとする。

- 配水池から管末水までの浄水は、常に水道法の水質基準に適合していること。
- 給水区域末端部での残留塩素管理を考慮し、各施設の出口での遊離残留塩素を 0.3mg/L～0.5mg/L とする。
ただし、この範囲内であっても給水区域末端部での遊離残留塩素は 0.1mg/L 以上を維持すること。
- 各浄水場ろ過池での出口濁度は 0.1 度以下を維持すること。

2) 水圧管理の水準

管末で減圧給水とならないように各水道施設の配水圧力を適切に管理すること。また、減圧弁による水圧調整区域の水圧を点検・確認し、適切に管理すること。

3) 水量管理の水準

配水状況により必要な設備・機械を運転し、取水量の調整、浄水処理工程での水位等のバランス調整及び配水池水位の監視を行うこと。また、施設能力（浄水能力、配水能力）に応じた配水量の調整を行うこと。

水量管理に関する要求水準は、以下のとおりとする。

- 各取水施設から汲み上げる水量は、規定された水利権の範囲内で行うこと。
【水利権】
宮川浄水場（取水口）熱海市下多賀字瘤木 1498 番 2（熱海市宮川左岸）
（最大取水量）0.0955 m³/秒

②緊急時の初期対応

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、施設を安全かつ正常に運転できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

③業務継承と引継ぎ

日常業務の確実な継続確保と情報の共有を行うこと。

④報告書等の作成整理

受託者は、運転管理に係る報告書の作成、運転記録の管理方法をあらかじめ委託者と協議し、これを記録・分析・整理すること。

⑤マニュアルの作成と見直し

受託者は安定給水及び効率的な運転を行うために最善の対応を図れるように作業要領、運転操作マニュアル、各種手順書等の作成及び見直しを行うこと。

イ 水質監視業務

①水質検査（毎日検査）

浄水処理の確認のために行う水質検査を、各水道施設で良好な水質を維持するために必要な回数実施すること。

また、水質変化時には、確認と原因究明のために必要な水質検査等を早急に実施すること。なお、これらの水質検査等の結果については、適宜報告を行うこと（報告の方法、頻度、報告書の様式等については、委託者と協議の上決定する）。

②ジャーテスト（凝集試験）

適正な凝集剤や凝集補助剤の注入量を確認するため、定期的実施するほか、水質変化時に必要な回数実施すること。

ウ その他関連業務

①門扉の開閉・施錠、ITV設備等による対象施設構内の監視

施設の危機管理等に対応するため、監視室での門扉の操作やITV操作・モニターの監視を行うこと。

②備品・物品の管理

受託者は、施設の維持管理を良好に行うために備え付けられている、または貸与されている備品、図書類、鍵類の管理および業務履行に必要とされる委託者からの支給品・貸与品の在庫管理を行うこと。

また、水道施設の運転管理、維持管理を良好に行う上で必要となる完成図書、その他の文書に関して、委託者の指示に従い、必要な修正、追録、廃棄を行うこと。なお、文書の取り扱いについては、委託者が定める文書管理や個人情報保護に関する規定などに基づいて行うこと。

(2) 保全管理業務

ア 保守点検業務

①日常点検

受託者は、主として電気設備、機械設備の異常の有無や兆候を見つけるため、目視、触感及び異音等の確認により原則として毎日点検を行うこと。なお、日常点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務履行計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

②定期点検

機器及び設備の機能維持のために、1週、1ヶ月、半年、1年等の期間を定めて機器の停止を伴い、測定、調整、オイル交換、休止、分解清掃等を行うこと。

③建築付帯設備点検

受託者は、給排水、消防、照明、換気等の建築付帯設備について、その機能を良好に保つために目視、触感及び異音等の確認による点検及びそれらの点検結果の記録を行うこと。

なお、点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務履行計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

④補修業務

受託者は、設備機器の故障または不具合が生じ、応急に措置しなければならないと判断した場合、施設の機能を維持できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

また、特殊技能や特殊工具を必要としない現場で修理可能なものについては、簡易な補修を行うこと。

イ 精密点検・試験等

受託者は、電気事業法第42条に定める保安規程により自家用電気工作物の保安点検を行うこと。また、消防設備点検については、関係法令に定める点検を、該当法規に則り業務を実施すること。また、受託者がこれらの業務を再委託する場合は、あらかじめ委託者の承認を受けること。その点検業者との契約、支払い等の業務については、受託者が全て行うものとする。

(3) その他技術業務

ア 委託者が別に発注する業務対応等

委託者が別に行う点検・工事・修繕等の工程調整、工事立会いを行うこと。

イ 緊急時の対応業務

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、初期対応者から業務を引き継ぎ、応援要員による現場作業、待機業務、清掃作業を行うこと。

ウ 薬品等の受け入れ業務

受託者は、各水道施設における水道用薬品、燃料等の受け入れ立会い業務を行うこと。

- ①次亜塩素酸ナトリウム
- ②ポリ塩化ナトリウム（超高塩基度）
- ③重油
- ④軽油

エ 臨時の水質監視業務

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、初期対応者（委託者・受託者とも）から業務を引き継ぎ、応援要員による採水等を含む水質検査等業務を行うこと。なお、これらの水質検査等の結果については、適宜報告を行うこと（報告の方法、頻度、報告書の様式等については、委託者と協議の上、決定する）。

オ 受託者が専門業者に発注する業務対応等

受託者が専門業者に発注する業務に係る設計図書作成、工事調整、立会い等は受託者自らの責任により適切に実施すること。

カ 水道用薬品、燃料等物品調達に係る業務

受託者が調達する水道用薬品、燃料等物品に係る発注、支払い、資料の作成等の事務処理作業は受託者自らの責任により適切に実施すること。

(4) 修繕補修業務

受託者は、簡易な補修では対応困難なものについて、1件または年間にかかる金額を上限として、修繕補修を実施することができるものとする。

なお、修繕補修については、これを記録し保管すること。データの項目、記録の方法については、協議の上決定することとする。

(5) 薬品等調達業務

ア 水道用薬品の調達

最適な浄水処理により良好な水質を保持するために必要な次の水道用薬品（水質測定用の試薬類を含む。）の調達については、受託者にて行うこと。

- ①次亜塩素酸ナトリウム
- ②ポリ塩化アルミニウム（超高塩基度）

イ 施設運転に係る燃料の調達

水道施設の運転管理を良好に行うために必要な各種燃料の調達は、受託者が行うこと。

- ①重油
- ②軽油

ウ 電力の調達

水道施設の運転管理を良好に行うために必要な電力の調達は、委託者が行う。また、受託者は効率的な運営に努め、省エネルギー及び省資源に尽力すること。

エ その他の消耗品類の調達

委託業務の実施に要する全ての消耗品類の調達については、受託者が行い、その調達にあたっては、水道施設の運転管理に支障をきたすことが無いよう、適正に行うこと。

(6) 関連業務委託

ア 除草及び植栽管理業務

受託者は、水道施設の除草を年2回以上実施し、植栽管理を適宜実施して、維持管理上支障の無いよう行うこと。また、周辺住民に不快感を与えないように維持管理を行うこと。

第22条 （技術レベル向上の取り組み）

受託者は、浄配水等の管理において、その技術レベルが向上するよう心がけなければならない。

- 2 受託者は、浄配水等の管理技術の継承に努め、技術研修の実施や資格取得の推進により業務従事者の技術レベルの向上を図るとともに、業務委託の履行で習得したノウハウについては文書で取りまとめ、委託者に報告するものとする。

第23条 （車両の運行）

受託者は、運転監視業務や保安全管理業務等において、場外で作業する場合は受託者の所有

- する車両を使用し、受託者の従事者の運転で車両を運行すること。
- 2 受託者が使用する車両には、委託者の承認を受けて水道業務に従事していることを示す表示を施すものとする。
 - 3 委託者と受託者が同じ車両に乗ってはならない。
 - 4 受託者の車両事故については、受託者が一切の責任を持つものとする。

第24条 (守秘義務)

受託者は、業務で知り得た委託者の施設及び委託者の関連情報を業務以外に使用し、または他に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、委託者の承諾を得て管理している書類や図書を委託者の許可なく外部に持ち出したり、他人に閲覧、複写、譲渡等をしてはならない。

第25条 (雑則)

受託者は、契約書、仕様書、本要求水準書及びその他の関係書類の中に記載されていない事項であっても、また業務履行上で委託者から指示されていない事項であっても、施設運転管理上、当然必要な業務等を行うものとする。

第26条 (疑義)

この本要求水準書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者、受託者協議の上、定めるものとする。

温泉施設保守管理編

第1章 総則

第1条 (趣旨)

熱海市水道・温泉施設保守管理等業務委託要求水準書（以下「本要求水準書」という。）は、受託者及び委託者が熱海市温泉施設の保守管理業務（以下「本業務」という。）を実施する上で、満たすべき本業務実施にかかる業務の水準を定めるものであり、受託者が具体的な実施方法などを提案する上での指針となるものである。

第2条 (適用)

受託者は、本業務の契約期間にわたって、本要求水準書を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、本要求水準書に定める事項を満たす限りにおいて、本業務に関し自由に提案を行うことができるものとする。
- 3 受託者が提出する提案については、委託者と受託者が協議を行った上で、その内容を本業務の履行に十分反映させるものとする。

第3条 (業務の履行)

受託者は、契約書、水道・温泉施設保守管理等業務委託性能仕様書（以下「仕様書」という。）、本要求水準書、その他関係書類及び関係法令を遵守し、施設及び機器類を適切に運転管理・維持管理することにより施設の機能を十分に発揮し、安定的な温泉の供給を図るものとする。

- 2 受託者は、委託者が実施していた業務を包括的に受託することから、業務従事者に必要な資格者を配置し、適正に業務を遂行する体制を整えるものとする。
- 3 受託者は、本業務が長期にわたり継続するものであることから、受託者の持つ技術力を活かし、様々な取組みや工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るように努めるものとする。
- 4 受託者は、本業務が観光温泉文化都市を支える温泉供給事業であることを認識し、その役割を誠実に行うものとする。

第4条 (業務の一部再委託)

本業務の実施にあたり、受託者は、書面により委託者の承認を受けた場合に限り、その業務の一部を他の者に再委託し、又は請負わせることができる。ただし、受託者は業務の実施にあたっては工程管理、業務実施確認等、その業務が完了するまで責任を持って監督するものとする。

- 2 委託者は、再委託等を行うことにより、業務の確実な履行が見込めないと認めるときには承認しないことができる。また、業務の全部を再委託することはできないものとする。

第5条 (貸与品)

委託者は、受託者に業務に必要な関係書類、工具、試験機器等を貸与する。

- 2 受託者は、前項に掲げる以外のもので、業務遂行上必要と認められる場合は、委託者の許可を得て使用することができる。
- 3 受託者は、貸与品等について、台帳を作成して最適な管理を行い、委託者に報告しなければならない。

第6条 (資料の保管)

受託者は、貸与された資料、関係書類等について責任を持って保管するものとし、委託者の許可なくそれらを外部に持出し、又は提供してはならない。

第7条 (盗難、火災等の防止)

受託者は委託施設の火災防止、盗難防止に努めなければならない。

第8条 (安全管理)

受託者は、業務遂行上危険が見込まれる場合や保安設備の改善が必要な場合は、委託者に速やかに報告するとともに必要な対策を講じ、労働災害の防止に努めなければならない。

- 2 受託者は、従事者が危険な作業を行う場合は、関係法令を遵守し、安全教育を実施して、作業の安全確保を図らなければならない。

第9条 (危機管理対応)

受託者は、震災、停電、施設の故障等の緊急事態が発生した場合及び警備に伴う異常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。

- 2 受託者は、緊急事態が発生した場合は、必要な初期対応を行ったのち速やかに緊急連絡表に基づき委託者に連絡しなければならない。
- 3 受託者は、震災、停電、施設の故障等緊急事態の初期対応の考え方について、委託者の危機対応マニュアル等を参考にして、委託者に提案すること。
- 4 受託者の提案に基づき、委託者、受託者協議の上、詳細な危機管理対応を定めるものとする。

第10条 (環境への取り組み)

受託者は、業務の履行にあたり、常に省エネルギー及び省資源の視点から、環境に配慮しなければならない。

第11条 (関係法令遵守)

受託者は、業務委託履行に当たり、次に掲げる法規を遵守しなければならない。

- (1) 労働基準法
- (2) 労働安全衛生法
- (3) 職業安定法
- (4) 労働者災害補償保険法
- (5) 電気事業法
- (6) 消防法
- (7) 騒音規制法
- (8) 水質汚濁防止法
- (9) 大気汚染防止法
- (10) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- (11) エネルギーの使用の合理化に関する法律
- (12) 個人情報保護に関する法律
- (13) その他、この契約の履行に関する法律
- (14) 監督官庁からの指示命令等

第12条 (報告書等の提出及び協議)

受託者は、受託者が作成して委託者の承認を得た様式に従い、業務日誌、月間業務履行報告書、年間業務履行報告書、点検及び整備報告書を、遅滞なく委託者に提出しなければならない。また、業務日誌、月間業務履行報告書、年間業務履行報告書、点検及び整備報告書等の報告事項のなかに技術的問題がある場合は、その都度委託者に報告し、協議しなければならない。

第13条 (要求水準の未達)

受託者の原因で本要求水準書に求める要件が満足できなくなった場合は、受託者は速やかに委託者に報告するものとする。この場合において、受託者は、前号の原因を究明し、満足すべき要件が達成できるように適切な措置を講じて、状況を改善するものとする。

- 2 要求水準の未達が温泉需要者に重大な影響を与えるような場合、委託者及び受託者は協力して、その改善に努めなければならない。
- 3 要求水準の未達に対する罰則等については、契約時に両者で取り決めるとともに、少なくとも3か月以上前に、未達と思われる事項について、十分な調査を基に委託者と受託者が協議して決めることとする。

第14条 (業務の中断)

受託者は、やむを得ない事情により本業務を中断するときは、あらかじめその旨を委託者に連絡するとともに、業務継続のための対応について、委託者と協議し温泉の供給に支障を生じることのないよう、誠意をもって、これに対応しなければならない。

第15条 (履行期間終了に伴う業務引継ぎ)

受託者は、本業務に支障が生じることがないように、委託業務が終了したとき、または契約が解除されたときは、委託者が指定する者に対象施設・設備の運転管理及び保安全管理に係る業務引継を誠実に行わなければならない。

- 2 受託者は、引継ぎのために必要となる業務に関する留意事項、マニュアルその他必要な資料を含む引継文書を作成すること。
- 3 受託者は、本業務が円滑に引き継がれるよう、委託者に最大限協力すること。
- 4 業務引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

第2章 業務の水準

第16条 (業務の実施)

委託者は、本業務の実施体制等について、契約締結後速やかに委託者が定めた監督員と打合せを行い、契約書、本要求水準書、仕様書に基づき、業務履行計画書を作成して委託者の承諾を得なければならない。

- 2 受託者は、業務履行計画書に基づいた、年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書を作成して委託者の承認を得なければならない。
- 3 年間業務実施計画書及び月間業務実施計画書に記載が必要な事項は、委託者と受託者の協議によるものとする。
- 4 委託者は、承認した業務の実施体制であっても、本業務の遂行上必要があると認められるときは、文書で改善を申し入れることができるものとする。この場合において、受託者は誠意をもってこれに対応しなければならない。
- 5 委託者は、緊急を要すると判断した業務については、受託者に他の業務に優先して実施するよう指示することができるものとする。この場合、受託者は委託者の指示に従い対応するものとする。
- 6 受託者は、運転管理、図書類及び機器等に精通し、適切な運転・操作を行い、誤操作防止に努めなければならない。
- 7 受託者は、安定供給の維持、施設・作業の安全確保及び技術の向上を図るため、教育、研修、事故・災害発生時に備えた訓練などを実施しなければならない。

第17条 (業務委託の概要)

- (1) 温泉施設（揚湯施設、加温施設、送配湯施設）の運転及び点検整備
- (2) 加温施設（ボイラー）の運転管理
- (3) 温泉施設の植栽管理ならびに清掃
- (4) 温泉の安定供給を図るための調査等
- (5) 漏湯時の対応
- (6) 温泉の温度管理
- (7) 温泉工事に伴う配湯管理
- (8) 苦情等の対応
- (9) その他、温泉施設の運転業務

第18条 (業務履行計画書等の作成)

受託者は前条の各業務を実施する上で留意すべき点、効率的・効果的業務方法などについて業務履行計画書に示し、提出すること。

- 2 受託者が提示した業務履行計画書に基づき、委託者、受託者双方の協議のうえ詳細な業務実施計画書（年間、月間）を定めるものとする。

第19条 (業務体制)

受託者が満たすべき業務体制は次のとおりとする。

(1) 運転管理業務

運転管理業務には、性能仕様書に規定する業務の遂行に十分な人員を配置し、施設の運転操作及び監視を行うこと。

ただし、他の方法を採用することで、これらの業務が十分に行えると認められ、かつ、委託者が承認した場合に限り、当該他の方法による監視体制を取れるものとする。

(2) 緊急時の対応業務

温泉施設の緊急時に迅速に対応できる人員体制を整備することとする。

(3) 業務責任者は、平日昼間常勤しなければならない。業務責任者が不在の場合は支障なく業務を行える者が常駐すること。

第20条 (業務の基本的要求水準)

受託者が本業務を履行する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1) 業務の基本的水準

受託者は、自らのノウハウを最大限活用し、温泉施設の運転管理及び維持管理を主体的に行い、温泉の安定供給に努めなければならない。また、現行のサービス水準を維持することはもとより、その向上を図り、安定供給が確保できる十分な業務体制により臨むこと。

さらに、業務の公益性を十分理解し、需要者や地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。また、環境に対して十分配慮し、環境負荷の軽減に向けた取組みを推進すること。

(2) 法令の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令の趣旨を踏まえて遵守すること。

(3) 施設の使用

本業務の実施に関する事務室、仮眠室等の施設は、その機能を良好に保ち、かつ、履行にあたっては関係法令の趣旨を踏まえて遵守すること。

(4) 備品の使用

本業務の履行に要する水質計器等の備品は、校正、点検整備を十分行い、その機能を良好に保って、使用の際に支障が無いよう管理すること。

第21条 (各業務の要求水準)

受託者が各業務を履行する上で、受託者が最低限満たすべき要件は次のとおりとする。

(1) 運転管理業務

①貯湯槽水位、流量、温度管理の水準

受託者は、事前に委託者との協議により設定する各温泉施設の水位、流量、

温度管理を徹底すること。また、受託者は委託者の定める頻度で各温泉施設の点検及び水位・温度・流量の記録を行い、委託者に報告するものとする。

なお、加温用燃料の管理については、季節等の状況を把握し、効率的な温度管理に努めること。

②緊急時の初期対応

受託者は、水質異常、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、施設を安全かつ正常に運転できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

③業務継承と引継ぎ

日常業務の確実な継続確保と情報の共有を行うこと。

④報告書等の作成整理

受託者は、運転管理に係る報告書の作成、運転記録の管理方法をあらかじめ委託者と協議し、これを記録・分析・整理すること。

⑤マニュアルの作成と見直し

受託者は温泉の安定供給及び効率的な運転を行うために最善の対応を図れるように作業要領、運転操作マニュアル、各種手順書等の作成及び見直しを行うこと。

⑥備品・物品の管理

受託者は、施設の維持管理を良好に行うために備え付けられている、または貸与されている備品、図書類、鍵類の管理および業務履行に必要なとされる委託者からの支給品・貸与品の在庫管理を行うこと。

また、温泉施設の運転管理、維持管理を良好に行う上で必要となる完成図書、その他の文書に関して、委託者の指示に従い、必要な修正、追録、廃棄を行うこと。

なお、文書の取り扱いについては、委託者が定める文書管理や個人情報保護に関する規定などに基づいて行うこと。

(2) 保全管理業務

①日常点検

受託者は、主として電気設備、機械設備の異常の有無や兆候を見つけるため、目視、触感及び異音等の確認により原則として毎日点検を行うこと。なお、日常点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に業務履行計画書上で明示し委託者との協議の上、決定するものとする。

なお、動力室及び加温室の機械・電気設備の点検整備に係るレシーバータンクのドレン払いは、必要に応じて実施すること。

また、点検後は送配湯管内の洗浄のため、指定場所においてドレン払いを必要に応じて実施するものとする。

②定期点検

機器及び設備の機能維持のために、1週、1ヶ月、半年、1年等の期間を定めて機器の停止を伴い、測定、調整、オイル交換、休止、分解清掃等を行うこと。

③建築付帯設備点検

受託者は、給排水、消防、照明、換気等の建築付帯設備について、その機能を良好に保つために目視、触感及び異音等の確認による点検及びそれらの点検結果の記録を適宜行うこと。

なお、点検結果の項目、記録の方法等については、業務開始前に委託者との協議の上、決定するものとする。

④補修業務

受託者は、設備機器の故障または不具合が生じ、応急に措置しなければならないと判断した場合、施設の機能を維持できるよう、臨機に緊急の措置を講じ、直ちに委託者に報告すること。

また、特殊技能や特殊工具を必要としない現場で修理可能なものについては、簡易な補修を行うこと。

(3) その他技術業務

ア 委託者が別に発注する業務対応等

委託者が別に行う点検・工事・修繕等の工程調整、工事立会いを行うこと。

また、委託者から断湯の通知を受けたときには、速やかに対応を行うこと。

イ 緊急時の対応業務

受託者は、地震、風水害、その他災害等が発生した場合、初期対応者から業務を引き継ぎ、応援要員による現場作業、待機業務、清掃作業を行うこと。

ウ 燃料等の受け入れ業務

受託者は、各温泉施設における燃料等の受け入れ立会い業務を行うこと。

オ 受託者が専門業者に発注する業務対応等

受託者が専門業者に発注する業務に係る設計図書作成、工事調整、立会い等は受託者自らの責任により適切に実施すること。

(4) 修繕補修業務

受託者は、簡易な補修では対応困難なものについて、1件または年間にかかる金額を上限として、修繕補修を実施することができるものとする。

なお、修繕補修については、これを記録し保管すること。データの項目、記録の方法については、協議の上決定することとする。

(5) 苦情等対応業務

ア 設備異常や漏湯等の対応

受託者は、設備異常や漏湯等の通報を受けたときは、状況を確認の上適切な対応を行い、委託者に報告するものとする。その後の処置は委託者の指示に従うこと。また、道路上の漏湯において二次災害が生じる恐れがあると判断したときは、委託者に報告の上速やかに安全対策を講じなければならない。

イ 需要者からの苦情対応

受託者は、需要者からの温泉温度及び濁り等の問い合わせ、苦情に係る対応を行うものとする。

(6) 関連業務委託

ア 除草業務

受託者は、温泉施設の巡回時に除草作業を適宜実施すること。また、作業にあたっては周辺住民に不快感を与えないよう注意を払うこと。

第22条 (技術レベル向上の取り組み)

受託者は、温泉の管理において、その技術レベルが向上するよう心がけなければならない。

- 2 受託者は、温泉の管理技術の継承に努め、技術研修の実施や資格取得の推進により業務従事者の技術レベルの向上を図るとともに、業務委託の履行で習得したノウハウについては文書で取りまとめ、委託者に報告するものとする。

第23条 (車両の運行)

受託者は、運転監視業務や保全管理業務等において、場外で作業する場合は受託者の所有する車両を使用し、受託者の従事者の運転で車両を運行すること。

- 2 受託者が使用する車両には、委託者の承認を受けて温泉管理業務に従事していることを示す表示を施すものとする。
- 3 委託者と受託者が同じ車両に乗ってはならない。
- 4 受託者の車両事故については、受託者が一切の責任を持つものとする。

第24条 (守秘義務)

受託者は、業務で知り得た委託者の施設及び委託者の関連情報を業務以外に使用し、または他に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、委託者の承諾を得て管理している書類や図書を委託者の許可なく外部に持ち出したり、他人に閲覧、複写、譲渡等をしてはならない。

第25条 (雑則)

受託者は、契約書、仕様書、本要求水準書及びその他の関係書類の中に記載されていない

事項であっても、また業務履行上で委託者から指示されていない事項であっても、施設運転管理上、当然必要な業務等を行うものとする。

第26条 (疑義)

この本要求水準書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者、受託者協議の上、定めるものとする。