

諫早市上下水道局窓口業務等委託仕様書

第1条 目的

仕様書は、諫早市上下水道局（以下「甲」という。）が委託する諫早市上下水道局窓口業務等委託（以下「本業務」という。）の内容等について、必要な事項を定める。

受託事業者（以下「乙」という。）は、契約書のほか、本仕様書及び関連資料（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

なお、本仕様書等は、甲が要求する最低限の水準を示すものであり、同等以上の業務の履行や改善、お客さまサービスの向上、収納率の向上等につながる提案を行うこと。

第2条 件名

諫早市上下水道局窓口業務等委託

第3条 履行期間

本業務の履行期間は、令和8年8月1日から令和11年3月31日までとする。ただし、本契約締結日から令和8年7月31日までは準備期間とし、乙は自己の責任と負担において、業務に係る引継ぎ、試行、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。

第4条 業務実施場所

- (1) 乙は、本業務の遂行上必要な事務室を諫早市上下水道局内に設置しなければならない。
- (2) 前項に定める事務室の賃借料については免除する。また、執務にあたり必要とする郵送料、光熱費、水道料金、下水道使用料及び電話料は、甲の負担とするが、乙は節約に努めなければならない。
- (3) 事務室の使用において、乙の過失により汚損等の損害を与えた場合は、乙の費用で直ちに修復しなければならない。
- (4) 事務室においては、本業務に係る事務以外は行わないものとする。

第5条 業務の対象区域

本業務の対象区域は、諫早市の給水区域及び下水道・農業集落排水・漁業集落排

水処理区域とする。

第6条 業務時間等

- (1) 営業時間は、休日（諫早市の休日を定める条例（平成17年3月諫早市条例第3号）第1条第1項に規定する休日をいう。以下同じ。）を除き午前8時30分から午後6時00分までとする。

ただし、午後5時15分から午後6時00分の時間帯においては、若干名の職員での対応をすることができるものとする。

また、甲から営業時間帯の変更の申し入れがあった場合は、甲乙協議のうえ契約内容を見直すものとする。

- (2) 業務時間外においても、必要に応じて対応できる体制を整えておくこと。
- (3) 業務時間外であっても必要な業務については、柔軟に対応すること。
- (4) 乙の瑕疵による事由により、出勤が必要な事態が発生した場合は速やかに対応しなければならない。

第7条 委託業務内容

委託する本業務の範囲は次のとおりとする。ただし、各業務の詳細については別紙1「委託業務細目」のとおりとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針管理業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 還付充当・減免業務
- (6) 収納業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 検定満期メーター取替管理業務
- (9) 電算処理業務
- (10) その他付随業務

第8条 各業務の年間取扱件数

別紙2「予定業務量」を参考とすること。

第9条 関係法令の遵守

乙は、次の関係法令等を遵守して本業務を履行しなければならない。

- (1) 水道法（昭和32年法律第177号）
- (2) 下水道法（昭和33年法律第79号）
- (3) 地方公営企業法（昭和27年法律第292号）
- (4) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (5) 民法（明治29年法律第89号）
- (6) 諫早市水道事業給水条例（平成17年3月条例第213号）
- (7) 諫早市水道事業給水条例施行規程
(平成17年3月水道局管理規程第20号)
- (8) 諫早市公共下水道条例（平成17年3月条例第196号）
- (9) 諫早市公共下水道条例施行規程
(平成23年4月上下水道局管理規程第6号)
- (10) 諫早市農業集落及び漁業集落の排水処理施設の整備等に関する条例
(平成17年3月条例第197号)
- (11) 諫早市農業集落及び漁業集落の排水処理施設の整備等に関する条例施行規程（平成23年4月上下水道局管理規程第11号）
- (12) 諫早市公共下水道事業受益者負担金に関する条例
(平成17年3月条例第194号)
- (13) 諫早市公共下水道事業受益者負担金に関する条例施行規程
(平成23年4月上下水道局管理規程第7号)
- (14) 諫早市公共下水道事業受益者分担金に関する条例
(平成17年3月条例第195号)
- (13) 諫早市公共下水道事業受益者分担金に関する条例施行規程
(平成23年4月上下水道局管理規程第8号)
- (14) 諫早市農業集落及び漁業集落排水事業受益者分担金に関する条例
(平成17年3月条例第198号)
- (15) 諫早市農業集落及び漁業集落排水事業受益者分担金に関する条例施行規程（平成23年4月上下水道局管理規程第12号）
- (16) 諫早市会計規則（平成17年3月条例第56号）
- (17) 諫早市上下水道事業会計規程
(平成17年3月上下水道局管理規程第17号)

- (18) 諫早市上下水道局契約事務規程
(平成17年3月上下水道局管理規程第18号)
- (19) 諫早市個人情報の保護に関する法律施行条例
(令和4年12月条例第20号)
- (20) 諫早市個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則
(令和5年3月規則第1号)
- (21) その他業務に関連する法令等

第10条 業務実施の基本方針

乙は、以下の内容で業務を履行する。

- (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営
効率的な運営方法や顧客対応スキルなど乙が有するノウハウを最大限に活用し業務の目的を実現する。
- (2) 市民サービスの向上
乙は、公務を執り行っていることを十分認識し、使用者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には速やかに甲に引き継ぎ円滑な連携を図る。
- (3) 収納率の向上
乙は民間活力を発揮し、徴収計画を定めて収納率の向上に努めること。
- (4) 情報セキュリティの確保
乙は本業務の実施にあたり、別紙3「情報セキュリティ確保に関する仕様書」を遵守し、情報セキュリティ確保の必要な措置を講じなければならない。
- (5) 秘密の保持
乙は、業務上知り得た一切の情報を甲が指示する目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。委託契約終了後も同様とする。
- (6) 品質の向上
(1)～(5)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めることとする。

第11条 業務実施の留意事項

乙は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行するものとする。

- (1) 常に親切丁寧を基本として使用者等に対して不快感、不信感を与えないように心がけること。
- (2) 検針及び収納等の業務のため個人の所有地内に立ち入る場合は、個人物件を破損等しないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 業務従事中は乙の定める制服及び身分証明書（名札）を着用すること。
- (4) 業務従事中は他の営業行為をしないこと。
- (5) その他、信用を損ね、又は市民等から不信感を抱かれる行動及び言動をしないこと。
- (6) 乙は、業務従事者の教育や関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得、技能向上に努めること。なお、研修に係る費用は乙の負担とする。
- (7) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (8) 制度改正や組織変更等により本仕様書の変更が生じた場合には、甲と乙が協議の上、仕様書及び契約内容の変更を行うこととする。
- (9) 業務において使用するシステムの変更があった場合、乙は甲と協議の上、研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。
- (10) 記録物の汚損、亡失、盗難、流出等がないように管理しなければならない。また、個人情報を含む記録物を廃棄する場合は、裁断、焼却等により情報が流出しない確実な方法を講じることとする。

第12条 トラブルへの対応

- (1) 乙が業務を遂行するにあたり、窓口、検針、徴収等における苦情、トラブルが発生したときは、乙が責任を持って対応すること。
なお、本内容については、必要に応じて甲に随時報告を行うこと。
また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ甲へ報告すること。
- (2) 乙は、業務において次に掲げる事故等が生じたときには、直ちにその状況を甲に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出すること。
 - ① 業務に関する書類及び領収日付印の紛失等
 - ② 身分証明書の紛失
 - ③ 貸与品、支給品及び使用許可物件の紛失、毀損等

- ④ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等
 - ⑤ 業務に関する電子データの滅失、毀損等
 - ⑥ 委託業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病
 - ⑦ 前記のほか、甲に報告する必要があると認めるもの
- (3) 前記に規定する事故等の処理については、甲と乙で協議するものとする。
- なお、甲は乙による事故等が生じたことにより、業務の実施に支障をきたすと認めるときは、甲は乙に対して委託業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

第13条 業務報告

- (1) 乙は、甲の指定する日報、月報等の報告書を甲の指定する期日までに甲に提出し確認を受けるとともに、必要に応じて甲と協議を行うこと。
- (2) 甲は、乙の業務に関する帳簿、帳票その他関係書類について毎月検査を行なうものとする。なお詳細な内容及び報告期限については、甲と乙で協議のうえ決定するものとする。
- (3) 甲は、必要と認めるときは臨時に検査を行うことができる。
- (4) 乙は、業務改善命令を受けたときは速やかに改善計画書を提出し、甲の承諾を得なければならない。

第14条 その他の報告事項

乙は、次の事項を発見した時は速やかに甲に報告すること。

- (1) 第9条に規定する関係法令に違反する行為
- (2) 水道メーターの亡失、毀損等
- (3) 漏水状況
- (4) その他報告が必要と思われる事案

第15条 設備機器等

- (1) 業務を遂行する事務室は無償とする。
- (2) 業務を遂行するにあたり、必要な設備機器等は別紙4「費用負担一覧表」のとおりとし、善良なる管理者の注意義務をもって取り扱うものとする。このうち貸与品、支給品及び使用許可物件の使用については無償とする。ただし、貸

与品は目的外の使用や業務場所以外での使用、及び持ち出しを禁止する。

(3) 端末機器の入力操作は、甲が指定するOA機器を使用するものとする。

また、甲及び乙の両方で操作が必要な端末については、ルールを定め使用する。

(4) 乙の責任により、本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を甲に賠償しなければならない。

(5) 乙において、別途業務に必要な設備機器を持ちこむ場合には、甲に事前に申し出を行い、承認を得たうえで乙の負担で用意すること。

第16条 費用の負担区分

費用の負担区分については、別紙4「費用負担一覧表」のとおりとする。

第17条 文書及びデータの保存等

(1) 乙は、受託業務に関する文書及びデータについて甲が指定する期日まで保存すること。

(2) 乙は、前記の保存期間が満了したときには、甲の指示に従い当該文書及びデータを甲に引き継がなければならない。

(3) 乙は、委託業務に関するデータの作成、保存にあたっては当該文書のデータの漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。

(4) 前記に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した機密文書については甲の承認を得た上で裁断、焼却その他確実な方法により処分すること。

第18条 料金システム

上下水道料金システム及び検針時に使用する検針用端末システム（以下、「料金システム」と言う。）については、現在使用している料金システムを継続して使用するものとする。

ただし、契約期間中に料金システムの更新が行われた場合、乙はこれに対応する。

第19条 事前準備

業務を甲からスムーズかつ安定的に移行するため、乙において事前準備スケジュールを作成し、業務委託開始に必要な準備を令和8年7月31日までに完了することとする。

- (1) 乙は、委託業務の実施に先立ち、甲と十分な協議を行うものとし、次に掲げる書類等を速やかに甲に提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うものとする。

なお⑤の業務マニュアルについては2部作成し、各1部を各々保管するとともに委託開始後も必要に応じて協議し、変更ができることとする。ただし、業務マニュアル作成のための基となる資料については、甲より提供する。

- ① 業務着手届
- ② 業務責任者・副責任者及び業務従事者名簿
- ③ 連絡体制表
- ④ 事前準備スケジュール表
- ⑤ 業務マニュアル
- ⑥ 業務責任者・副責任者の使用印鑑の届出
- ⑦ その他甲が指示する書類

- (2) 事前準備に係る費用は乙の負担とする。

第20条 業務遂行体制

- (1) 業務従事者の確保

乙は、業務を行うにあたり各業務に精通し、十分な知識と経験を有する者（以下「業務従事者」という。）を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な人員を確保し、体制を整えなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し採用するものとする。但し、初年度においては、甲が雇用する会計年度任用企業職員9人と共同して業務を行うこと。

- (2) 業務責任者の指定

乙は、業務従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者1名と業務責任者を代理する副責任者1名以上を定め、「業務責任者・副責任者届」を提出すること。なお、業務責任者または副責任者のいずれかは諫早市上下水道局経営管理課に常駐すること。

- (3) 料金システム業務主任者の指定

乙は、料金システムのセキュリティ管理を統括させるために料金システム業務主任者を定め、「料金システム業務主任者届」を提出すること。

この者は、情報処理に関し十分な経験を有する者とし、諫早市上下水道局経営管理課に常駐すること。

(4) 検針業務主任者及び収納業務主任者の指定

乙は、検針業務及び収納業務を統括させるために検針業務主任者及び収納業務主任者を定め、「検針業務主任者届」及び「収納業務主任者届」を提出すること。

なお、検針業務主任者及び収納業務主任者は専任とし、兼ねることはできない。

(5) 身分証明書

乙は、業務の実施にあたり業務従事者に対し身分証明書を配付するものとする。身分証明書は顔写真付きのものとする。

第21条 事務引継ぎ

(1) 乙は、業務契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を甲及び次期乙に引継がなければならない。

(2) 前号において、この業務に関するすべての情報は甲が所有するものであることから、乙は本契約期間中に引継ぎ期間を設けると共に、遅滞なく正確にすべての情報を、甲及び次期乙に料金システム及び書面等により引き継がなければならない。

(3) 業務契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときに、乙が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、甲及び次期乙が業務を遂行できるようにすること。

(4) 次期乙の責による場合を除き、甲が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

第22条 損害賠償

乙が、本仕様書に定める業務を履行しないために甲に損害が生じた場合、または乙の責による理由で本契約を解除したことにより甲に損害が生じた場合、甲は乙に対しその損害の賠償を求めることができる。

第23条 成果品の帰属

業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、乙が履行期間内に作成または取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て甲に帰属する。

第24条 第三者への損害

乙が、本業務の実施に際し、第三者に損害を与えたときは、乙の責任においてこれを賠償するとともに、誠意をもって解決すること。

第25条 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険等については、乙において加入すること。

第26条 支払い方法

委託料の請求及び支払は、次のとおりとする。

- (1) 委託料は、毎月支払うものとし履行期間で均等割した額とし、1円未満の端数があるときはこれを切り捨て、最終月の委託料に加算する。
- (2) 乙は、業務完了報告書を提出し、甲の検査合格後、前月分の委託料を甲に請求する。
- (3) 甲は、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

第27条 リスク負担

本業務の遂行におけるリスク負担については、別紙5「リスク負担表」のとおりとする。

第28条 その他

本仕様書に定めのない事項、または本仕様書に定める事項に疑義が生じた事項については、必要に応じて甲及び乙が協議してこれを定めるものとする。