

柳川市水道料金担当業務委託（第5期）仕様書

1 目的

この仕様書は、柳川市水道事業を効率的に運営するため、柳川市（以下「委託者」という。）が委託する水道料金担当業務（以下「本業務」という。）について、業務の仕様を定めるものとする。

2 本業務の区域及び業務場所等

- (1) 本業務の区域は、柳川市水道事業の給水区域とする。
- (2) 業務は柳川市上下水道課内で行い、必要な人員を配置するものとする。
- (3) 事務所は、令和7年4月1日に開設するものとする。

3 委託期間

- (1) 委託期間は、令和7年4月1日から令和10年3月31日までとする。
- (2) 本業務の契約日から令和7年3月31日までを業務の移行に要する期間とし、上下水道課内において次に定める業務を円滑に引き継ぐものとする。なお、当該移行準備期間における人件費及びその他の経費については受託者の負担とする。

4 本業務の範囲

- (1) 窓口・電話受付等業務
- (2) 開栓・閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 前各号に係る水道料金システム入力処理業務
- (5) その他関連する業務
 - ア 前項に掲げる業務については、「別紙1 業務委託実施一覧」に定めるものとする。
 - イ 下水道使用料の取扱いについても、水道料金に準じて対応するものとする。

5 業務日及び時間

- (1) 平日の業務時間は、午前8時30分から午後5時までとする。
- (2) 休業日は、柳川市の休日を定める条例（平成17年柳川市条例第3号）に規定する休日とする。
- (3) 事故や災害等の緊急時や年度末及び年度当初の繁忙期においては、業務時間外や休業日においても対応できる体制を整えておくこと。

6 経費の負担区分

本業務の経費の負担区分は「別紙2 経費の負担区分」のとおりとする。記載以外の経費については、委託者の指示に従うものとする。

7 貸与品

次の各号に掲げる備品などについては、委託者が受託者に貸与するものとし、受託者は善良な管理に努めるものとする。

- (1) 水道システムを運用するために必要な端末、プリンター、検針用ハンディターミナル（以下「HT」という。）

- (2) 事務所に必要なその他の備品（机・椅子等）
- (3) 受託者は、貸与品が故障または災害その他の事故により滅失や棄損などしたときは、速やかにその旨を委託者に報告し、その指示を受けなければならない。
- (4) 貸与品の故障などの原因が受託者に帰する場合、委託者はその損害の補填を受託者に請求することができる。

8 日報作成及び連絡会議

受託者は、日々の業務について日報を作成し、毎週月曜日（ただし、月曜日が祝祭日の場合は、その翌日）に提出しなければならない。また、必要に応じて連絡会議を開催し、業務に関する協議を行い連携を図るものとする。

9 業務従事者

- (1) 受託者は、本業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を委託者へ提出しなければならない。
- (3) 業務従事者は、身分証明書を業務履行中は常に携帯し、水道使用者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。

10 業務責任者

- (1) 受託者は、本業務を履行するにあたり、業務責任者1名を選任し委託者に届けなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務について過去に相当の経験を有し、業務実施にあたり十分な知識と判断力を備えた者であること。
- (3) 業務場所には業務責任者を常駐させるものとする。
- (4) 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委託者との連絡調整等を図らなければならない。
- (5) 業務責任者は、本業務全般について責任を負い、使用者からの問い合わせ及び苦情等に適切に対応しなければならない。
- (6) 業務責任者は、毎月、業務委託実施完了報告書を作成し、翌月10日までに提出しなければならない。

11 苦情等の処理

- (1) 本業務の履行に際して発生する一切の苦情等については、受託者の責任において対処し解決しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行を原因とした施設などの破損に対しては、責任をもって対応しなければならない。
- (3) 前2項が生じたときは、受託者は、速やかに委託者に文書をもって報告しなければならない。

12 法律の厳守

受託者は、本業務の履行にあたっては、関係法令及び柳川市水道事業給水条例並びに関係規程等を遵守しなければならない。

13 個人情報等の保護及び秘密の保持

(1) 本業務の履行に伴う個人情報を取扱う場合は、個人情報及びプライバシーの保護に努め、柳川市個人情報保護条例及び別添資料「個人情報保護に関する遵守事項」を遵守しなければならない。また、契約終了後も同様とする。

(2) 受託者は、本業務の履行に際して知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

(3) 受託者は、水道料金システムに登録されている情報、本業務の履行に必要な資料及びその結果などについては、委託者の許可なく第三者のために複写、閲覧又は貸し出しを行ってはならない。

(4) 受託者は、本業務完了後は、委託者が指定する保管を要する文書等を除き、情報及び資料を抹消、焼却及び切断などによる再生不可能な方法により処分しなければならない。

14 検査

委託者は、委託業務について受託者の業務状況を審査するため、随時、関係書類等を検査することができる。また、必要に応じて受託者に書類等の提出を求めることができる。

15 事務引継ぎ

委託業務期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を委託者または委託者が指示する者に対し、無償で技術指導等を行い、業務の遂行に支障を及ぼさないようにしなければならない。

16 その他

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度協議するものとする。

【別紙 1】

業務委託実施一覧

業 務	内 容
窓口・電話受付等 業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 窓口・電話受付等業務の内容は、次のとおりとする。 なお、受託者のみで対応できない場合は、必要に応じて委託者と協議して対応する。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 水道使用開始届・使用中止届・その他の届（名義（送付先）変更届、口座振替申込書）の受付 (2) 納付証明書の発行、納付書の再発行 (3) その他使用者からの問い合わせの対応 2. 窓口で受理した口座振替依頼書は、各金融機関へ審査依頼の照会文書を送付する。 3. 委託者で発行した一括処理分納入通知書等の発送準備を行う。また、宛所不明等の理由で返送された郵便物について送付先の再確認等の調査を行い、その結果に基づき宛先の修正及び再送付等必要な措置を講ずること。 4. その他、窓口・電話受付等業務に関する附帯業務を行う。 5. 平日の営業時間は、午前8時30分から午後5時までとする。 6. 昼休み時間の12時15分から13時までについては、交代で業務の対応を行う。 7. 定休日は、毎週土曜日曜、祝日、年末年始（12月29日から1月3日）とする。
開栓・閉栓業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用開始または使用中止の届出に基づき、使用者の指定する日時に水栓の開閉栓を行う。 2. 開栓は原則使用開始日の前日に行い、閉栓は使用中止日の翌日に行う。 3. 開閉栓時は、メーター器の番号を確認し指示数を記録する。 4. 閉栓時は、止水栓を閉めるまたは副栓がある場合には同じように閉栓する。 5. 開栓時は通水確認及び漏水等の確認作業を行い、漏水の場合は使用者へ連絡する。 6. 閉栓時には、メーター器は取り外さず、水が出ないようにパッキンを装着する。 7. 委託者の指示により既存建物に係るメーター器の撤去、及び取り付け、並びに不良メーター器の取替を行う。 8. 開閉栓業務において、当日の営業時間内に受付したもので当日に行う必要があるものは、営業時間内に終わらなくてもその当日中に完了する。 9. その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務を行う。

検針業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 検針は、別に指示する区域ごとに毎月1回行う。 2. 検針は、委託者が貸与するハンディターミナル（以下「HT」という。）で行う。 3. HTのデータの入出力は、委託者が別途指示した場合はその指示に従う。 4. 検針は、まずメーター番号の確認を行い、次にメーターの指示数を正確にHTに入力する。入力後HTより出力される「使用水量のお知らせ」票は、直接使用者に手渡し、または郵便箱へ投函する等の方法で確実に使用者へ届ける。ただし、委託者が別途持ち帰りを指示したものは委託者へ提出する。 5. 検針において、使用水量の急増または急減などの異常水量が確認された場合は、使用者より使用状況を聞き取るなどして、可能な限り原因の究明を行う。使用者が不在などで使用者と連絡が取れない場合は、連絡票を投函して使用者にその状況を知らせる。また、委託者へ必ずその旨を報告する。 6. 次の場合は原因を調査して委託者に連絡する。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 家屋の取り崩し (2) メーターボックス内の漏水 (3) メーター器の故障 (4) メーター器の逆付けや指示数の減 7. 共同住宅などで遠隔指示メーター（リモートメーター）が設置されている場合は、集中検針盤に表示されている数字を入力する。「使用水量のお知らせ」票は各部屋に届ける。 8. 集中検針盤に表示が出ない場合やエラー表示の場合は、各戸設置のメーター器で検針する。また、その旨を速やかに委託者へ報告する。 9. 閉栓中であってもメーター器が設置されている場合は検針する。 10. 検針によって閉栓中にもかかわらず使用が認められた場合、使用者在宅のときは直ちに開始届を徴取し、不在のときは開始届提出依頼の文書を投函する。また、その旨を委託者へ報告する。 11. 検針は、毎月20日から月末までに、原則として定例日を遵守し実施する。ただし、自然災害等により検針ができない場合はこの限りではない。 12. 電算処理後、異常水量が認められるなどして委託者より再検針を指示されたときは、再検針を実施する。 13. 屋内にメーター器がある場合などで検針できないときは、使用者に連絡し立会の上検針する。
------	--

	<p>14. 再検針の結果、最初の検針の誤りが判明した場合は、委託者の指示により検針結果を更正し、速やかに検針票を差し替えるなど使用者に対し誠意をもって対応する。</p> <p>15. 持ち帰り分及び一括出力分の「使用水量のお知らせ」は、月初に送付先へ発送する。</p> <p>16. 本検針業務に関わる一切の苦情等については、受託者の責任において対処し解決する。</p> <p>17. その他、検針業務に関する附帯業務を行う。</p>
<p>水道料金システム 入力処理業務</p>	<p>1. 水道料金システム入力処理業務の内容は、次のとおりとする。</p> <p>なお、受託者のみで対応できない場合は、必要に応じて委託者と協議して対応する。</p> <p>(1) 窓口・電話受付等業務関係 水道使用開始届・使用中止届・名義（送付先）変更届について、窓口またはインターネット、ファックス等で受付済のものを水道料金システムへ入力する。 また、口座振替依頼書については、各金融機関の審査が完了したものをシステムへ入力する。</p> <p>(2) 開栓・閉栓業務関係 使用開始・中止届出により開閉栓作業を行った場合は、開閉栓台帳に使用者に関する情報及び指針等を入力する。</p> <p>(3) 検針業務関係 検針にあたり、使用者等から聞き取った事項等必要な情報をシステムへ入力する。</p> <p>(4) その他、水道料金システム入力処理業務に関する附帯業務を行う。</p>

【別紙 2】

業務委託一覧表（令和 5 年度実績及び年平均検針件数見込み数）

項 目		実 績
事業規模	給水人口	60,119 人
	給水戸数	25,620 戸
	上下水道課職員数	正規職員 14 名（料金係 4 名） 会計年度職員 4 名（料金係 2 名） 再任用職員 1 名（水道工務係 1 名）
開栓・閉栓業務	開栓業務	2,205 件/年（うちオンライン申請 675 件）
	閉栓業務	2,292 件/年（うちオンライン申請 652 件）
検針業務	検針地区	柳川市水道事業給水区域
	検針件数	年平均 341,000 件
	検針サイクル	毎月検針（20 日から月末）
	検針員人数	21 名

※検針件数については、新設件数の毎年度増加分を見込んだ年平均件数とする。

経費の負担区分

委託者が負担するもの

区 分	内 容
庁舎の使用料及び維持管理費	庁舎内で窓口業務等を履行する場所の使用及び維持管理に係る費用
水道料金システム関連費	水道料金システム維持管理に係る経費及び保守費用 システム開発費
光熱水費	事務所の電気、ガス、上下水道使用料
通信費	電話使用料（受託者の携帯電話を除く。） ファクシミリ使用料
セキュリティ費	事務所の防犯警備に係る経費
業務車両駐車場使用料	柳川庁舎の公用車駐車場使用を想定（1 台分）
後納郵便物等郵送料	委託者が必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	口座振替手数料、納入通知書収納手数料 コンビニ収納手数料、その他収納に必要な手数料
印刷製本費	業務に必要な帳票類
事務用消耗品	業務に必要なコピー用紙（社会通念上の範囲内） その他業務上必要と認める消耗品

受託者が負担するもの

区 分	内 容
車両費	営業車両の調達に係る経費 営業車両使用に係るガソリン代等 営業車両の車検、維持修理等に係る経費
被服費	業務従事者用の被服、身分証明書、名札等
通信費	業務従事者用携帯電話に係る経費
人件費	業務委託に係る人件費（業務責任者、業務従事者、開閉栓作業員、検針員） （給料、各種手当、福利厚生費、損害賠償責任保険料等）
その他	業務遂行に必要とする備品等

別記「個人情報保護に関する遵守事項」

(個人情報の取扱いにおける基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による業務（以下「業務」という。）の実施に当たっては、発注者の実施機関（柳川市個人情報保護条例（平成22年柳川市条例第7号。以下「条例」という。）第2条第1号に定める実施機関をいう。）と同様の責務を負うものとし、条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報に係る市民の基本的人権を侵害することのないよう努めるとともに、発注者が行う個人情報保護のための施策に協力しなければならない。

(個人情報の適正管理)

第2条 受注者は、業務に係る個人情報の漏えい、損傷、滅失、紛失、改ざんの防止その他個人情報の適正な管理のため、少なくとも次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 業務に係る個人情報の管理責任者及び当該個人情報の取扱いに従事する者を明らかにし、第10条第1項の規定により発注者から報告を求められた場合に提示できるようにしておくこと。
- (2) 業務に従事する者に対し、個人情報の保護に関する意識の高揚を図るための啓発、教育研修等を行うこと。
- (3) 業務に係る個人情報の取扱いに従事する者を必要最小限度の人数に限定するとともに、パーソナルコンピュータ、USBメモリ、光ディスク（CD、DVD等）、光磁気ディスク（MO）等の電磁的記録媒体（以下「電磁的記録媒体」という。）により個人情報を取り扱う場合にあっては、パスワード、認証機能付カード等により個人情報を利用できる者の範囲及び利用できる個人情報の範囲を限定すること。
- (4) 業務に係る個人情報を、施錠できる所定の場所に保管し、保管の安全を図るとともに、電磁的記録媒体により個人情報を取り扱う場合にあっては、コンピュータウィルス対策用ソフトウェア、ファイアウォール、暗号化等により、関係機器への不正な侵入、個人情報の窃取等を防ぐための措置を講ずること。

2 受注者は、前項各号に掲げるもののほか、業務の内容及び遂行状況に応じて、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用又は第三者への提供の禁止)

第3条 受注者は、個人情報を業務以外の目的のために利用し、又は第三者（業務に係る発注者の担当部署の職員及び前条第1項第1号の規定により受注者が明らかにした者以外の者をいう。以下同じ。）へ提供してはならない。

(複写又は複製の制限)

第4条 受注者は、業務に係る個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、次の各号のいずれかに掲げる場合は、この限りでない。

(1) 複写又は複製に係る個人情報の範囲、方法、量その他の条件を示した上で、発注者が受注者に指示した場合又は受注者が発注者の承諾を得た場合

(2) 発注者の管理が及ぶ場所で業務を行う場合
(持ち出しの禁止)

第5条 受注者は、発注者が指示し、又は認めた場所以外の場所で業務に係る個人情報を取り扱ってはならない。

(個人情報の受渡し及び持ち運びの方法)

第6条 発注者と受注者の間において業務に係る個人情報の受渡しを行うときは、次の各号に掲げる記録媒体ごとに、当該各号に定める方法によりこれを行わなければならない。

(1) 紙媒体 次のいずれかに掲げる方法

ア 直接手渡しにより行う方法

イ 書留郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第6項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第9項に規定する特定信書便事業者による同条第2項に規定する信書便の役務であって当該信書便事業者において引受け及び配達記録をするものにより送付する方法

ウ 個人情報（郵便法（昭和22年法律第165号）第4条第2項に規定する信書に該当しないものに限る。）を安全かつ確実に送付した実績を有する事業者による役務であって当該事業者において引受け及び配達記録をするものにより送付する方法

(2) 電磁的記録媒体 直接手渡しにより行う方法又はパスワード、暗号化等により、個人情報の窃取等を防ぐための措置を講じた上で受渡しする方法

2 発注者及び受注者は、互いに受け取った個人情報を持ち運ぶときは、次に掲げる方法その他の安全な方法によりこれを行わなければならない。

(1) 個人情報を施錠できるかばん等に入れて持ち運ぶ方法

(2) 複数の者により持ち運ぶ方法

(3) 個人情報を記録したファイルにパスワードを設定するなど、他の者が当該個人情報を見ることができないようにして持ち運ぶ方法（当該個人情報が電磁的記録媒体に記録されている場合に限る。）

(再委託の制限)

第7条 受注者は、この契約により個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部をやむを得ず第三者に委託する場合（業

務の大部分を一括して第三者に委託する場合を除く。) であって、受注者が当該業務を受託するに当たり、あらかじめ発注者に当該第三者への委託予定内容を明示して承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、前項ただし書の規定により第三者に業務を委託するときは、この「個人情報保護に関する遵守事項」に準じた規定を当該第三者との契約において定めなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第8条 受注者は、業務を終了し、発注者の検査その他の必要な手続を終えたときは、速やかに業務に係る個人情報を発注者に返還(業務の成果物の引渡しを含む。)しなければならない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得たときは、前項の規定にかかわらず、業務に係る個人情報を細断、焼却その他の復元することができない方法により廃棄することができる。この場合において、受注者は、廃棄した個人情報、廃棄の方法、廃棄年月日及び廃棄を行った者の職氏名を書面により発注者に報告しなければならない。

- 3 受注者は、契約の再締結により複数回にわたり連続して同一の業務を発注者から受託するときは、前2項の規定にかかわらず、当該連続する最後の業務を終了したときにおいて、これらの項に規定する個人情報の返還又は廃棄を行うことができる。

(事故発生時等における報告)

第9条 受注者は、業務に係る個人情報の漏えい、損傷、滅失、紛失、改ざん等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約の期間が終了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(報告及び立入検査)

第10条 発注者は、業務に係る個人情報の漏えい、損傷、滅失、紛失、改ざん等の事故が発生するおそれ又は発生した事実があると認めたときは、これらの事実に係る個人情報の保護を行うために必要な限度において、受注者に対し、必要な報告を求め、又は受注者の所有する建物等に立ち入り、書類その他の物件を検査することができる。

- 2 発注者は、前項に規定するもののほか、業務に係る個人情報の管理状況等を検査する必要があると認めた場合において、受注者の承諾を得たときは、受注者の所有する建物等に立ち入り、業務に係る個人情報の管理状況等を検査し、当該検査によって確認した書類その他の物件の全部又は一部について、提供又

は貸与（提供又は貸与した物件を発注者による複写、複製その他の利用に供することを含む。）を求めることができる。

- 3 発注者は、前2項の規定により立入りをを行うときは、当該立入りがこの契約及び受注者の同意に基づき行うものであることを踏まえ、書類その他の物件を必要以上に検査するなど、受注者の権利利益を違法又は不当に侵害することのないように留意しなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

第11条 発注者は、受注者が、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び受注者に対する損害賠償の請求をすることができる。

(1) 業務に係る個人情報の漏えい、損傷、滅失、紛失、改ざん等の事故を発生させたとき。

(2) この「個人情報保護に関する遵守事項」の規定に違反したとき。

（秘密保持及び罰則規定）

第12条 受注者は、受託業務従事者（業務に従事している者若しくは従事していた者又は受託者（再委託を受けた者を含む。）であった者をいう。）が次の各号のいずれかに該当するときは、条例の規定により、当該各号に定める罰則の適用を受けるものであることを自覚し、個人情報の秘密保持に努めなければならない。

(1) 正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された公文書であって、一定の事務目的達成のために電子計算機を用いて特定の個人情報を検索できるよう体系的に構成したものを提供したとき 2年以下の懲役又は100万円以下の罰金

(2) 業務に関して知り得た公文書に記録されている個人情報を自己又は第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したとき 1年以下の懲役又は50万円以下の罰金