

広島市水道局引越お客さま受付センター運営業務仕様書

1 総則

この仕様書は、広島市水道局（以下「発注者」という。）が、受託者（以下「受注者」という。）に対して委託する「広島市水道局引越お客さま受付センター（以下「センター」という。）運営業務」（以下「委託業務」という。）に適用する。

受注者は、契約書に定めるもののほか、仕様書及び業務マニュアルに基づき、水道使用者等（以下「お客さま」という。）から安心・信頼を得られるよう常に適正な業務の運営に努めなければならない。

2 業務概要

(1) 業務名

広島市水道局引越お客さま受付センター運営業務

(2) 履行場所

広島市中区基町9番32号 広島市水道局基町庁舎12階

(3) 契約期間

契約の締結の日から令和12年3月31日までとする。

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

(4) 履行期間

ア 履行期間は、令和8年4月1日から令和12年3月31日までとする。

また、業務を円滑に進めるため、契約締結日から令和8年3月31日までを準備研修期間として設けるが、委託料の支払いは、委託業務履行開始後に毎月支払う業務委託料に含めて行うものとする。

イ 受注者は、準備研修期間において、委託業務を履行するために必要となるすべての準備を完了し、履行期間における業務を円滑に執行しなければならない。

ウ 受注者は、準備研修期間において、発注者の指示に基づき、速やかに令和8年3月31日まで履行する委託業務受託者（以下「前受注者」という。）より、概ね3か月間の業務引継ぎ研修を受けなければならない。

3 委託業務の内容

センターにおける委託業務の内容は、次のとおりとする。

なお、受注者は、仕様書に明記されていない業務についても、業務の性質上必要である場合には、受注者の費用負担において行うものとする。

(1) 電話及びFAXによる受付業務

ア 水道の使用開始及び使用中止（口座継続の受付を含む。）の受付

イ 使用者の名義変更等の受付

ウ FAXでの上記ア及びイに関わる業務の受付

エ 水道料金等や口座振替の申し込み等の簡易な問合わせに対する対応

オ 営業所等からの対応内容の確認等に対する対応や連携

(2) 受付時又は受付後の事務処理及びシステム処理業務

ア 受付対応を実施した内容についての事務連絡票作成・印刷

イ 上記アの処理を実施した後、広島市水道局料金オンラインシステム（以下「料金システム」という。）への情報入力

なお、入力については入力規制ルールに従い順次実施する。入力規制ルール上、当日に入力できない事務連絡票については保管・管理を確実にし、後日入力をする。

ウ 上記アにて印刷した事務連絡票（受付対応時点及び料金システムへの情報入力時点）の営業所等への納品（2回／日）

なお、営業所ごとに袋詰めをした上で納品するものとする。

急を要する場合には、営業所へFAX送信した上で通常納品を実施する。

エ 印刷した事務連絡票の内容・枚数等の確認

(ア) 事務連絡票の受付内容及び受付件数、印刷枚数等の確認

(イ) 料金システムへの入力内容と事務連絡票の受付内容の確認

(ウ) 納品前の事務連絡票枚数と納品先の確認

(3) その他付帯業務

ア 上記（1）及び（2）に関連する営業所等との連絡調整業務（事務連絡票の作成を含む。）

イ センターの管理及び統括業務

ウ マニュアル等の更新業務

エ 研修業務

オ 業務報告

カ 受託者変更時における発注者への協力

4 実施日及び実施時間

曜 日	電話受付時間	料金システム使用時間
月曜日～金曜日	午前 8 時 30 分から午後 7 時まで	午前 8 時から午後 7 時 30 分まで
土曜日	午前 9 時から午後 5 時まで	午前 9 時から午後 5 時まで

※月曜日～金曜日は、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く。

土曜日は、3月及び4月の引越しの繁忙期に限る（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）。

受注者は電話受付時間中は円滑に業務が遂行できるように、受付に必要な設備の準備、周知事項の共有を実施し、業務従事者を着台させておくこと。

5 業務履行に使用するシステム機器等

受注者が委託業務の履行に当たり使用するシステム機器等は、次のとおりとする。

(1) 主に使用するシステム機器等について

ア 料金システム端末：25 台

イ 料金システム用プリンタ：1 台

ウ 多機能電話機：33 台

エ 統計管理業務端末：3 台

オ 統計管理業務端末用プリンタ：1 台

カ 入退室管理装置：1 台（端末及び管理用ソフトは除く。）

キ F A X付複写機：1 台

なお、電話受付入力業務の最大時席数は 25 席である。

(2) システム名称及び概略について

ア 料金システム

水道料金徴収に関するお客さまの情報を管理しているシステムであり、センターで受け付けした内容は、このシステムに入力処理を行う。（使用開始・中止に関する情報、各種異動内容に関する情報など）

イ 統計管理業務端末

統計管理業務端末は、オペレーター別の対応状態表示や着信呼への通話時間をモニタリングし、時間別、日別、月別に集計してプリンタに出力する。

(3) 費用負担について

ア 受注者が委託業務履行に際し使用する施設・システム機器・電話機・F A X付複写機・その他委託業務の実施に必要な事務機や備品及びロッカー等は、発注者の負担により設置するものとする。

また、センター内で使用するプリンタのトナー・用紙等消耗品や代替が必要となった多機能電話機用ヘッドホン及び入退室管理装置用パソコン（入退室管理用ソフトを含む。）は、受注者の負担により準備するものとする。

イ 上記アに係る電話回線の使用料、電気料金等の経費は、発注者の負担とする。

ウ 受注者は、上記アに掲げるもののほか、委託業務に関して受注者が使用するその他事務機・備品等について、発注者の承諾を得て受注者の負担により履行場所に設置し使用することができる。

6 想定業務量

委託業務の履行期間におけるセンターの着信予定件数及び発信予定件数、F A X受付処理件数は次のとおりとする。なお、着信予定件数及び発信予定件数、F A X受付処理件数は、本業務における受注者の上限を定めるものではなく、当該実績を超える場合であっても、受注者は適正に対応すること。ただし、予測しえない事態の発生により、着信予定件数及び発信予定件数、F A X受付処理件数が大幅かつ継続的に増加し、「7 受注者に求める性能」に定めた目標の達成が困難となる場合の取扱いについては、発注者と受注者との協議することとする。

(1) 業務処理理想定時間数

ア 着信業務

令和 6 年度実績では、1 件当たりの平均通話時間は 4 分 35 秒、平均後処理時間は 2 分 16 秒、システムへの平均入力時間は 1 分 40 秒である。後処理時間とは、事務連絡票の作成・印刷・受付内容の確認及び、必要な場合の各営業所への連絡・至急の F A X送信作業時間の合計時間の平均である。

イ 発信業務

令和6年度実績では、1件当たりの平均通話時間は3分00秒、平均後処理時間は1分30秒である。後処理時間とは事務連絡票の修正作業、必要な場合の各営業所への連絡・至急のFAX送信作業時間の合計時間の平均である。

ウ FAX受付事務処理

令和6年度実績では1件当たりの平均受付事務処理時間は2分30秒である。FAX受付事務処理とは、不動産事業者等からのFAXによる各種申込みについて実施する、事務連絡票とは別様式にて行う料金システム入力前の準備作業のことである。

エ 確認業務

令和6年度実績では、印刷を実施した事務連絡票1枚当たりの確認に要する平均作業時間は2分30秒である。

平均作業時間については下記(ア)～(ウ)の合計である。

- (ア) 事務連絡票の受付内容及び受付件数、印刷枚数等の確認
- (イ) 料金システムへの入力内容と事務連絡票の受付内容の確認
- (ウ) 納品前の事務連絡票枚数と納品先の確認

(2) 着信予定件数及び発信予定件数

ア 着信予定件数

着信予定件数とは、センター直通電話、営業所からのIVR転送電話及び基町庁舎からの内線電話を含む全ての着信件数とする。

【着信予定件数】

区分	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
4月	8,800	8,800	8,800	8,800
5月	6,500	6,500	6,500	6,500
6月	6,200	6,200	6,200	6,200
7月	7,100	7,100	7,100	7,100
8月	6,000	6,000	6,000	6,000
9月	6,700	6,700	6,700	6,700
10月	6,500	6,500	6,500	6,500
11月	5,700	5,700	5,700	5,700
12月	6,100	6,100	6,100	6,100
1月	6,900	6,900	6,900	6,900
2月	8,100	8,100	8,100	8,100
3月	14,600	14,600	14,600	14,600
計	89,200	89,200	89,200	89,200

イ 発信予定件数

発信予定件数とは、電話受付時に受付内容の不備により確認を要する場合及びFAX受付時の到着確認や記載内容の不備による確認を要する場合等センターからお客さま及び営

業所等へ電話を行う件数である。

【発信予定件数】

区分	令和８年度	令和９年度	令和１０年度	令和１１年度
４月	１,０００	１,０００	１,０００	１,０００
５月	９００	９００	９００	９００
６月	１,１００	１,１００	１,１００	１,１００
７月	１,６００	１,６００	１,６００	１,６００
８月	１,３００	１,３００	１,３００	１,３００
９月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
１０月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
１１月	１,２００	１,２００	１,２００	１,２００
１２月	１,３００	１,３００	１,３００	１,３００
１月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
２月	１,６００	１,６００	１,６００	１,６００
３月	２,１００	２,１００	２,１００	２,１００
計	１６,３００	１６,３００	１６,３００	１６,３００

(３) ＦＡＸ受付予定件数

ＦＡＸによる各種申し込みの受付件数である。

【ＦＡＸ受付予定件数】

区分	令和８年度	令和９年度	令和１０年度	令和１１年度
４月	２,０００	２,０００	２,０００	２,０００
５月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
６月	１,６００	１,６００	１,６００	１,６００
７月	１,６００	１,６００	１,６００	１,６００
８月	１,１００	１,１００	１,１００	１,１００
９月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
１０月	１,５００	１,５００	１,５００	１,５００
１１月	１,８００	１,８００	１,８００	１,８００
１２月	１,６００	１,６００	１,６００	１,６００
１月	１,４００	１,４００	１,４００	１,４００
２月	２,６００	２,６００	２,６００	２,６００
３月	３,８００	３,８００	３,８００	３,８００
計	２１,８００	２１,８００	２１,８００	２１,８００

7 受注者に求める性能

委託業務の安定した業務履行を確保するための目標設定は次のとおりとする。

(1) 応答率

受付期間中の月平均応答率を 95%以上（ただし、3 月及び 4 月については、90%以上）とする。応答率とは、センター直通電話及び営業所からの I V R 転送電話の合計のうち応答できたものの率である。

(2) 応答時間

応答時間は、着信後 3 コール以内で応答し、月平均の応答時間は 9 秒以内とする。

(3) 外国語に関する対応

英語等の外国語での電話が入った場合に対応できる体制をとること。

(4) 事務処理

事務処理については、その処理期限までに完了すること。

8 委託業務の実施体制

受注者は委託業務を履行するため、次のような組織体制を構築すること。

(1) 総括責任者（以下「マネージャー」という。）

受注者は、委託業務履行責任者としてセンターに常駐するマネージャーを 1 名以上配置すること。

マネージャーは、発注者の委託業務監督者の包括的な指示を受けて、業務従事者に対する日々の業務指示及び指揮監督を行うものとする。

ア マネージャーに求める資質

(ア) センター全体の業務を熟知していること。

(イ) 全ての業務従事者に対しリーダーシップを発揮できること。

(ウ) 電話受付、受付内容の電算システムへの入力等を総合的に行うコールセンターで、1 年以上マネージャーとして従事した経験を有すること。

イ マネージャーの業務内容

(ア) 日々の委託業務の運営に関する発注者の委託業務監督者への報告及び指示の受理

(イ) 業務従事者の出退勤及び休憩時間等の服務規律の管理

(ウ) 業務従事者の配置計画等の決定

(エ) 業務従事者に対する業務上の指示及び監督

(オ) 業務従事者に対する業務支援

(カ) 業務従事者に対する指導・育成・研修及び業務マニュアルの整備

(キ) 業務従事者等の入退室管理

(ク) 関係機器や備品等の管理

(ケ) その他履行場所における委託業務遂行に関する管理及び統轄

(コ) 委託業務遂行に関する苦情対応

ウ マネージャーへの連絡体制

受注者は、マネージャーが業務履行場所に不在の場合でも常時連絡が取れる体制を整えておくこと。

(2) スーパーバイザー

受注者は、マネージャーの補助者としてオペレーターの指導・育成を行うスーパーバイザーを配置し、次の業務を遂行させること。

なお、スーパーバイザーは、オペレーター8名に対し1名以上の比率で配置すること。FAX送信及び料金システムへの入力業務、事務連絡票納品作業については、これら業務の確実な遂行のため業務監督者を1名以上配置すること。

ア スーパーバイザーに求める資質

(ア) マネージャーを補助するとともに、実務上の管理を行うことができること。

(イ) 電話受付、受付内容の電算システムへの入力等を総合的に行うコールセンターで、1年以上スーパーバイザーとして従事した経験を有する者を半数以上選任しなければならない。

イ スーパーバイザーの業務内容

(ア) 日々の委託業務遂行とマネージャーへの報告及び指示の受理

(イ) オペレーターの休憩時間等の服務規律の管理

(ウ) 年間計画に基づくオペレーターの配置及び担当業務の決定

(エ) オペレーターに対する業務上の指示及び監督

(オ) オペレーターに対する業務支援

(カ) オペレーターの指導育成、モニタリング及びコーチング

(キ) 運営状況の情報収集、診断、分析及び改善指導

(ク) マニュアル及びFAQの更新

(ケ) 研修計画等の作成及び研修の指示と実施

(コ) 関係部署とのデータ送受信や必要データの取り込みに関する業務

(サ) 料金システム入力業務、事務連絡票納品業務等の確認作業

(シ) 事務連絡票の納品業務

(ス) 委託業務遂行に関する苦情対応

(セ) マネージャーに対する業務上の全般的な補佐

(ソ) 品質の維持及び管理

(タ) 営業所等との連絡調整

(3) オペレーター

受注者は、電話受付及び受付内容を料金システムに入力するオペレーターを配置し、次の業務を遂行させること。

ア オペレーターに求める資質

(ア) 一般常識及び語学力を有し、センターでの電話受付を行うコミュニケーション能力及び一定レベル以上のシステム入力等の端末操作能力等の対応スキルを有していること。

(イ) 電話受付、受付内容の電算システムへの入力等を総合的に行うコールセンターでの従事経験者を、半数以上配置しなければならない。

イ オペレーターの業務内容

(ア) 電話及びFAXによる申込み受付

(イ) 受付時の事務連絡票の作成

- (㉒) 作成した事務連絡票の印刷
- (㉓) 受付内容の料金システムへの入力
- (㉔) 事務連絡票の受付内容及び受付件数、印刷枚数等の確認
- (4) 業務実施にあたっての注意事項
 - ア 業務の実施にあたっては、常に言葉遣いに留意して、親切で簡潔な対応に心がけ、迅速かつ正確に行うこと。
 - イ 業務に従事する者は、常に所定の名札を着用すること。
- (5) 業務従事者の研修
 - 受注者は、業務従事者に対し、次に掲げる研修を行い、本業務を円滑に実施しなければならない。研修を行う際の必要物品、実施場所については受託者の負担で準備すること。
 - また、受注者は、発注者に対し、年間の研修内容・研修時間を策定した研修計画を作成のうえ提出するとともに、実施状況の報告を行うものとする。
 - ア 関係法令等業務に必要な知識の習得のための研修
 - イ 事務処理手順の理解のための研修
 - ウ 電話応対等の接遇マナーの習得のための研修
 - エ 個人情報保護のため必要な措置について理解し、守秘義務の遵守の徹底のための研修
 - オ その他委託業務の実施に必要な研修
 - なお、発注者と受注者が協議の結果、追加研修が必要と判断した場合は、上記研修とは別に必要に応じて業務研修を行う事とする。
- (6) 業務マニュアル等の利用及び見直し
 - ア 受注者は、業務マニュアルに従って業務を行わなければならない。
 - イ 受注者は、発注者の指示等により、事務処理手順や電話応対等が変更となった場合には、速やかに業務マニュアルの見直しを行うとともに、業務従事者に対する研修を行わなければならない。
 - ウ 受注者は、次の場合には、事前に発注者の承認を得なければならない。
 - (㉕) 業務マニュアルを改訂するとき。
 - (㉖) 業務マニュアルをセンター以外に持ち出すとき。
 - (㉗) 業務マニュアルを委託業務以外の業務で使用するとき。
 - (㉘) 委託期間終了後において、業務マニュアルを使用するとき。
- (7) 業務従事者等の届出
 - 受注者は、委託業務の履行に当たり、全ての業務従事者の名簿を事前に発注者へ届け出なければならない。
 - 受注者は、履行期間中においても、業務従事者に異動がある場合は、速やかに名簿を提出しなければならない。
- (8) 業務従事者等の配置計画の提出
 - 受注者は、委託業務の履行に当たり、応答率等の基準を確保するための配置計画を業務を履行する前月の25日（休日の場合は前営業日）までに文書で発注者に提出しなければならない。

9 事故・災害時の対応について

事故・災害時の対応は次のとおりとする。

- (1) 発注者は、事故や自然災害等により、大幅な着信数の増加が見込まれる場合は、受注者に対して配置人員の増員を依頼することができる。受注者は、緊急で人員を確保できる体制を確立し発注者より依頼があった場合は、配置人員の増員に努めなければならない。
- (2) 受注者は、配置人員の増員期間が3日以内の場合は、業務委託料の範囲内で対応しなければならない。ただし、3日を超えて継続した場合は、その全ての日に要した費用を発注者と受注者とが協議のうえ決定し、発注者が負担する。
- (3) 受注者は、発注者が実施する各種点検作業や停電及び不慮の事故等によりシステムが停止した場合についても業務を継続するものとする。

10 管理業務

(1) 施設等の管理

発注者は、受注者が委託業務遂行上必要な施設・設備・システム等（以下「施設等」という。）を無償で使用させることとする。受注者は、発注者が提供した施設等について、適正な使用及び管理を行わなければならない。また、紛失や異常等のトラブルが発生した場合には遅滞なく届出なければならない。

(2) 入退室管理

ア 受注者は、発注者が設置する入退室管理装置により履行場所への入退室を管理しなければならない。

イ 入退室管理は、非接触ICカードリーダー付電気錠で行うことから、発注者が用意するICカードを従事者に交付するとともに専用ソフトを使用して入退室管理を行わなければならない。

(3) センターの品質管理

ア お客さま満足度の向上のため、目標を定め定期的・継続的な改善を行うこと。

イ 人材の育成・活性を図ることにより、信頼されるセンター運営を目指すこと。

(4) オペレーターの品質管理

ア マニュアルを整備し業務の標準化を図ること。

イ コミュニケーション、端末操作等の応対スキルの向上を図ること。

ウ 計画的な人材育成を図るため定着率の向上を図ること。

11 報告業務

受注者は、委託業務の実施に当たり、業務報告書及びデータを作成し、発注者が指定する日までに提出すること。報告内容については、次の事項とし、必要に応じて追加、修正又は削除を行うものとする。

(1) 報告内容

ア 日次報告書

(ア) 着信データ（時間帯別着信状況、営業所別着信内訳件数、応答数、応答率、IVR着信転送件数等）

(イ) 受付状況データ（平均応答時間、平均通話時間等）

- (ウ) 事務処理に関するデータ（営業所対応依頼件数、受付内容ごとの当日処理別件数、FAX処理件数）
- (エ) 発信データ（発信件数、平均通話時間等）
- (オ) 特記事項（トピックス、従事者への周知内容、提案要望事項、応答率未達成の場合の原因と対策）

イ 月次報告書

- (ア) 着信データ（時間帯別着信状況、営業所別着信内訳件数、応答数、応答率、IVR着信転送件数、日別着信状況、オペレーターの稼働実績等）
- (イ) 受付状況データ（平均応答時間、平均通話時間、平均後処理時間等）
- (ウ) 事務処理に関するデータ（営業所対応依頼件数、受付内容ごとの当月処理別件数、FAX処理件数）
- (エ) 発信データ（発信件数、平均通話時間等）
- (オ) お客さまからの問い合わせ内容・意見・苦情
- (カ) 研修計画書、研修報告書
- (キ) 特記事項（トピックス、従事者への周知内容、提案要望事項）

ウ 年次報告書

- (ア) 着信データ（時間帯別着信状況、営業所別着信内訳件数、応答数、応答率、IVR着信転送件数等）
- (イ) 受付状況データ（平均応答時間、平均通話時間、平均後処理時間等）
- (ウ) 事務処理に関するデータ（営業所対応依頼件数、受付内容ごとの当日処理別件数、FAX処理件数）
- (エ) 発信データ（発信件数、平均通話時間等）

エ 事故報告書

- (ア) 発生日時
- (イ) 事故内容
- (ウ) 対応者及び対処内容
- (エ) 発生原因
- (オ) 再発防止策

オ その他の報告

受注者は、上記に掲げた報告書のほか、年間分析資料、年間研修計画書、運営改善報告書などの報告書等を適宜提出すること。

また、受注者は、発注者から指示があった資料については、発注者が指定した日又は時間までに作成し提出しなければならない。

(2) 提出期限

ア 日次報告

業務実施日の翌営業日正午までに提出すること。

イ 月次報告

業務実施月の翌月5営業日までに提出すること。

ウ 年次報告

業務実施年度の翌年度 4 月の 5 営業日までに提出すること。

エ 事故報告

受注者は、お客さま等からのクレームやトラブル及び備品等の紛失その他の事故発生時は、直ちにその対処に当たり、その後、原因及び対処の内容を文書にて遅延なく報告を行わなければならない。ただし、緊急を要する場合に限っては、口頭での報告を認めることとするが、後日、遅延なく文書にて発注者に報告すること。

12 連絡会議

(1) 定例連絡会議

受注者は、センターのサービスレベルの向上及び発注者・受注者の円滑な連携推進を目的に、センターの運営状況の報告及び業務運営に関する提案・協議の場として、月 1 回の定例連絡会議を開催すること。

(2) 臨時連絡会議

必要に応じて発注者と受注者とが協議のうえ、臨時連絡会議を開催すること。

(3) 会議録の作成

受注者は、定例連絡会議及び臨時連絡会議を開催した場合は、会議録を作成し、すみやかに発注者に提出すること。

13 委託業務監督者

発注者は、受注者を指示監督するため、発注者の職員の中から委託業務監督者を選任する。委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとする。

- (1) 受注者に対する指示、承認又は協議
- (2) 仕様書等に基づく委託業務の履行状況の確認
- (3) その他発注者が指示する業務の連絡調整

14 検査等

発注者は、契約約款第 10 条の規定により次のとおり検査等を行う。

(1) 検査等の対象書類

- ア 月次報告書
- イ 事故報告書

(2) 検査等の方法

- ア 発注者は、前記（1）の対象書類により、適正に委託業務が履行されているかを検査し、履行状況の不備等が判明した場合は、受注者に対し「業務改善計画書」の提出を命ずる。
- イ 受注者は、前号に規定する命令を受けた場合は、速やかに「業務改善計画書」を作成し、発注者の承諾を受けなければならない。

15 守秘義務

守秘義務について、次のことを遵守すること。

- (1) 受注者及び本業務に関わる全ての者は、本業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならな

い。

- (2) 受注者は、前項の義務の履行を担保するために、本業務に関わる全ての者から守秘義務の遵守に関する誓約書を徴し、発注者の確認を得なければならない。
- (3) 受注者は、本業務に関わる全ての者に対し、業務の開始前及び業務の開始後定期的に守秘義務の遵守についての研修を行わなければならない。
- (4) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負う。
- (5) 受注者は、発注者の情報の秘密保護に関する誓約書を発注者に提出しなければならない。

16 情報の保護管理

受注者は、情報の保護について、契約約款第 21 条の 2 の規定により適正に管理し、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務従事者又は発注者が承認した者以外を履行場所に入室させてはならない。また、受注者は、発注者が承認した者以外を履行場所に入室させる場合は、事前に発注者に届け出なければならない。
- (2) 業務従事者に、センターの執務室内には一切の私物(携帯電話、カメラ、ビデオ等を含む。)を持ち込ませてはならない。ただし、事前に発注者の承認を得たものは、この限りではない。この場合、透明のビニール袋に室内に持ち込む必要がある物を入れることとし、その取扱いについて、受注者は、常に監視しなければならない。
- (3) センター内の設備等を、発注者の許可なくセンターの外へ持ち出してはならない。

17 次期契約の補助

受注者は、発注者が本業務の次回の契約更新を行う際に必要となる次の事項について協力しなければならない。

- (1) 発注者が必要とする各種の参考見積の積算及びその積算結果に基づく参考見積書の提出
- (2) その他発注者が求める各種の情報及び資料の提供

18 委託業務の引継ぎ

受注者は、契約期間の終了にあたっては、発注者の指示に従い、新規受託者が円滑に業務を行えるように次のとおり引継ぎを行わなければならない。

- (1) 引継ぎ期間は、履行開始日までの概ね 3 か月間とする。
- (2) 引継ぎ書類については、発注者が指示する資料及びデータ等とし、引継ぎ研修については、受注者が作成した研修計画に基づき、センターで使用しているマニュアル等を用いて、受注者と新規受託者が協議、調整のうえ、発注者の承認を得て行うものとする。
- (3) 引継ぎについては、業務委託料の算定対象から除き、業務委託料の支払いは行わない。

19 提出書類等に関する権利の帰属

本業務に基づき作成されるデータや業務マニュアル等の作成物（以下「作成物」という。）の著作権については、次のとおりとする。

- (1) 権利の無償譲渡

受注者は、作成物に係る著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。

(2) 作成物の改変

受注者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、作成物を改変することが出来る。また、発注者は成果物を公表できるものとする。

(3) 公表権等

受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができないものとする。

20 その他

- (1) 受注者は、故意又は過失により、発注者の施設や発注者が受注者の委託業務の履行に当たり準備しているシステム機器等に損害を与えた時は、受注者の負担において、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 受注者及び本業務に関わる全ての者は、知的財産権を保護しなければならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項及び記載事項に疑義が生じた場合は、必要に応じて発注者と受注者とが協議して、これを定めるものとする。