

北杜市上下水道事業公金徴収等業務委託仕様書  
(窓口受付・料金徴収・量水器管理業務)

北杜市上下水道局 上下水道総務課



## 第1章 一般事項

第1条	目的
第2条	委託業務の履行期間
第3条	委託業務の引継期間
第4条	委託業務の履行区域
第5条	委託業務の執務場所
第6条	委託業務の範囲
第7条	委託業務の実績

## 第2章 委託業務の基本事項

第8条	関係法令等の遵守
第9条	委託業務調整者
第10条	実施計画書の提出
第11条	受託に伴う周知
第12条	営業時間と休業日
第13条	営業時間外への対応
第14条	業務従事者
第15条	従事者証
第16条	業務責任者及び業務主任者
第17条	現金取扱者と領収日付印
第18条	業務使用印
第19条	報告会議の実施
第20条	公金の収納
第21条	公金の払込
第22条	つり銭
第23条	変更の届出
第24条	報告
第25条	検査
第26条	苦情処理
第27条	個人情報への保護
第28条	再委託の禁止
第29条	貸与品

- 第30条 貸与品の費用負担
- 第31条 備品等の調達
- 第32条 支給品
- 第33条 経費の費用負担
- 第34条 譲渡品
- 第35条 引継期間における業務引継

### 第3章 委託業務の内容

- 第36条 委託業務の詳細
- 第37条 受付に関する業務
- 第38条 開閉栓に関する業務
- 第39条 所有者、使用者の変更及び休止に伴う精算に関する業務
- 第40条 検針に関する業務
- 第41条 上下水道料金算定に関する業務
- 第42条 収納に関する業務
- 第43条 督促及び催告に関する業務
- 第44条 滞納整理に関する業務
- 第45条 給水停止に関する業務
- 第46条 還付充当に関する業務
- 第47条 量水器の管理に関する業務
- 第48条 検定満期量水器交換に関する業務
- 第49条 資料作成に関する業務
- 第50条 電話、窓口対応に関する業務

### 第4章 受託者の遵守事項

- 第51条 専念義務
- 第52条 提案事項の遵守
- 第53条 研修の実施
- 第54条 制服の着用
- 第55条 名札の着用
- 第56条 業務従事者の基本姿勢
- 第57条 関係事業者との協力

- 第58条 秘密の保持
- 第59条 文書等の保存及び廃棄
- 第60条 事故等報告書の提出
- 第61条 事故等の処理
- 第62条 損害賠償責任

## 第5章 収納率の目標

- 第63条 収納率の目標

## 第6章 その他

- 第64条 委託料の請求
- 第65条 委託料の支払い
- 第66条 災害時における応援に係る協定
- 第67条 各種行事への参加協力
- 第68条 地球環境の保全に配慮した業務の実施
- 第69条 契約の変更
- 第70条 本仕様等に明示されていない事項

- 別表1 「公金徴収等業務委託【貸与品】」
- 別表2 「公金徴収等業務委託【支給品】」
- 別表3 「公金徴収等業務委託【経費の負担区分】」
- 別表4 「公金徴収等業務委託【譲渡品】」

- 別添資料 「公金徴収等業務委託実績【参考】」

# 窓口受付・料金徴収業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### (目的)

第1条 この仕様書は、北杜市（以下「委託者」という。）が検針及び公金徴収の業務を委託するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

なお、本仕様書は、委託者が要求する最低限の水準を示すものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、必要な業務については、業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）の責任において遂行すること。

### (委託業務の履行期間)

第2条 令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間とする。

### (委託業務の引継期間)

第3条 契約日の翌日から令和5年3月31日までの期間は引継期間とし、受託者は、業務が円滑に開始できるようにあらかじめ自己の責任において人員及び業務の履行に必要な備品等の準備をするものとし、委託者は受託者の準備や業務引継に協力しなければならない。なお、それに要する費用は受託者の負担とする。

### (委託業務の履行区域)

第4条 委託業務の履行区域は、北杜市全域とする。

### (業務の執務場所)

第5条 業務の執務場所は、山梨県北杜市高根町村山北割3261番地にある委託者の高根総合支所1階に設置されている北杜市上下水道お客様センター（以下「お客様センター」という。）とする。

2 受託者は、前項で指定した場所に窓口及び事務所を設けることとし、業務の履行に必要な人員を配置するものとする。

3 委託期間中に執務場所が変更になる場合がある。

### (委託業務の範囲)

第6条 委託業務の範囲は委託者が実施する、水道事業、下水道事業、農業集落排水事業及び特定地域生活排水処理事業（以下「上下水道」という。）に係

る次の業務とし、受託者は、この仕様書及び添付資料（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い履行するものとする。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 開閉栓に関する業務
- (3) 所有者、使用者の変更及び休止に伴う精算に関する業務
- (4) 検針に関する業務
- (5) 上下水道料金算定に関する業務
- (6) 収納に関する業務
- (7) 督促及び催告に関する業務
- (8) 滞納整理に関する業務
- (9) 給水停止に関する業務
- (10) 還付充当に関する業務
- (11) 量水器・検満量水器交換及び在庫管理に関する業務
- (12) 資料作成に関する業務
- (13) 電話、窓口対応に関する業務
- (14) 備品・消耗品の調達に関する業務
- (15) その他前各号に附帯する業務

(委託業務の実績)

第7条 前条各号に定める業務の過去の実績は、別添資料「公金徴収等業務委託実績【参考】」を参考にすること。

## 第2章 委託業務の基本事項

(関係法令の遵守)

第8条 受託者は、委託業務を履行するにあたり、北杜市水道事業給水条例、北杜市下水道条例、北杜市農業集落排水処理施設条例、北杜市浄化槽の整備に関する条例その他の関係法令等を遵守しなければならない。

(委託業務調整者)

第9条 委託者は、受託者又は第16条に定める業務責任者と連絡調整するため、委託業務調整者を選任する。

2 委託業務調整者は、所管課長とする。

3 委託業務調整者は、次に定める権限を有する。

(1) 委託者又は第16条に定める業務責任者との連絡調整、承諾及び協議

(2) 委託業務に係る帳票類の確認

(3) 委託業務の履行状況の確認

(4) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

(実施計画書の提出)

第10条 受託者は、年度ごとに委託者に対し次に上げる事項を記載した実施計画書を提出し、承認を受けなければならない。

(1) 当該年度の委託業務の実実施計画

(2) 当該年度の目標収納率

(3) その他委託者が指示する事項

2 実施計画書は、計画年度の前年度の12月末日までに提出するものとする。

3 実施計画書については、委託者は受託者に対して必要な改善又は修正を求めることができる。

(受託に伴う周知)

第11条 受託者は、上下水道の利用者（以下「お客様」という。）に対し、混乱及びトラブルを防ぐため、公金徴収等の業務を受託した旨を周知すること。又、周知は第3条に定める委託業務の引継期間内及び第2条に定める委託業務の履行期間内に適宜行うこととし、時期及び周知方法については委託者の了承を得たうえで実施すること。

(営業時間と休業日)

- 第12条 営業時間は、原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- 2 休業日は、原則として、国民の祝日に関する法律に定める休日、土、日及び年末年始休日とする。
  - 3 営業時間または休業日を変更する場合は、第9条に定める委託業務調整者と第16条に定める業務責任者が協議の上決定する。

(営業時間外の対応)

- 第13条 営業時間外に急を要する場合、又はやむ得ない事情で収納及び開閉栓等の業務が発生した場合は、受託者が処理するものとする。
- 2 営業時間外における受託者の執務場所への入退室については、受託後の業務状況に応じて別に定める。

(業務従事者)

- 第14条 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）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、業務従事者を採用する際、北杜市内に在住する者の雇用を優先するものとする。
  - 3 受託者は、北杜市上下水道事業公金徴収事務委託に関する規程（令和元年企業管理規程第10号）（以下「規程」という。）第8条の規定に基づき、業務従事者を事前に北杜市上下水道事業徴収事務従事者届出書（様式第1号）により委託者に届け出なければならない。

(従事者証)

- 第15条 受託者は、業務の実施にあたり、北杜市上下水道事業徴収事務従事者証（以下「従事者証」という。）を作成し、業務の履行開始までに委託者に提出しなければならない。
- 2 従事者証の様式は、規程様式第2号に定める従事者証とする。
  - 3 委託者は、受託者から提出された従事者証の内容を確認後、北杜市上下水道局公印規程（令和元年企業管理規程第4号）第3条に定める北杜市長印上下水道局専用又は北杜市職務代理者印上下水道局専用を押印し交付しなければならない。
  - 4 受託者は、委託履行期間満了又は解除並びに業務従事者が退職したことに

より従事者証が不要となったときは、直ちに委託者に返却しなければならない。

- 5 受託者は、従事者証を破損、汚損したときは、速やかに委託者に返却するとともに、第1項に定める手続をとるものとする。
- 6 委託者は、前項の手続があった場合は、第3項に準ずるとともに、返却された従事者証を破棄しなければならない。

(業務責任者及び業務主任者)

第16条 業務責任者は、委託業務全般を統括し、運営管理を行わなければならない。

- 2 業務責任者は、お客様センターに常駐するものとし、営業時間内に外出する際は連絡が取れるようにしておかねばならない。
- 3 業務主任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があったときは又は業務責任者不在のときは、その役割を代理するものとする。

(現金取扱者と領収日付印)

第17条 受託者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者の中から公金の収納を取り扱う業務従事者(以下「現金取扱者」という。)を指定するとともに領収日付印(以下「日付印」という。)を調整しなければならない。

- 2 受託者は、現金取扱者及び日付印の印影をあらかじめ委託者に届け出なければならない。
- 3 日付印は、受託者名、日付を明示するとともに、個別に認識できる印影としなければならない。
- 4 同一の日付印を複数の現金取扱者で共有してはならない。
- 5 受託者は、現金取扱者を解除した場合は、あらかじめ委託者へ届け出るとともに、日付印を返還させなければならない。

(業務使用印)

第18条 受託者は、業務従事者の使用印鑑の印影をあらかじめ委託者に届け出なければならない。

(報告会議の実施)

第19条 委託者と受託者は、委託業務の履行状況について、連絡調整、承諾及び協議するために毎月、報告会議を開催するものとする。

- 2 委託者と受託者は、必要と認められるときは、臨時に報告会議を開催するものとする。

(公金の収納)

第20条 受託者は、公金を収納したときは、北杜市上下水道局会計規程（令和元年企業管理規程第9号）（以下「会計規程」という。）第21条第1項の定めにより、領収書の領収日附印欄に日付印を押印のうえ納入者に交付しなければならない。

(公金の払込)

第21条 受託者は、収納した公金を速やかに指定金融機関に払い込まなければならない。この場合において指定金融機関に払い込むときは、税金・公共料金等受付表及び公金・代理事務納付書・領収済通知書等送付書に領収済通知書等を添え送置するものとする。

2 受託者は、現金の出納を記録する書類を備え、現金の収納及び払込みについて記載しなければならない。

(つり銭)

第22条 公金の収納に必要なつり銭は、受託者が準備しなければならない。

(変更の届出)

第23条 受託者は、次に該当する事項に変更が生じた場合は、直ちに委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、連絡先
- (2) 業務責任者及び業務主任者
- (3) 現金取扱者
- (4) 業務従事者
- (5) 領収日付印
- (6) 業務使用印鑑
- (7) その他、委託業務に必要があると思われる事項

(報告)

第24条 受託者は、委託者の指定する期日までに受託した徴収業務の履行状況について、委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、委託者に対して次に掲げる事項を記載した月次実績報告書（以下「月次報告書」という。）を毎月提出しなければならない。

- (1) 業務ごとの処理件数
- (2) 調定年度ごとの収納実績

- 3 受託者は、対象月の翌月の20日までに月次報告書を提出するものである。
- 4 受託者は、委託者に対して次に掲げる事項を記載した年次実績報告書（以下「年次報告書」という。）を毎年提出しなければならない。
  - (1) 業務ごとの処理件数
  - (2) 調定年度ごとの収納実績
- 5 受託者は、対象年度の翌年5月末日までに年次報告書を提出するものとする。
- 6 委託者は、提出された報告書を速やかに確認し、必要に応じて受託者に説明を求めることができる。

#### (検査)

第25条 受託者は、規程第12条の規定に基づき、委託業務に関する帳簿、書類その他の物件について定期又は随時に検査を実施する場合は、これに協力するものとする。

#### (苦情処理)

- 第26条 委託業務に関してお客様等から寄せられた苦情又は問い合わせ等は、受託者が自己の責任において速やかに処理しなければならない。ただし、必要に応じて委託者と随時協議するものとする。
- 2 前項のうち、受託者が処理した案件で、特に重要と認められるものについては、事後においてその都度委託者に報告しなければならない。

#### (個人情報保護)

- 第27条 受託者は、委託業務の履行にあたり個人情報を取り扱うときは、北杜市個人情報保護条例（平成17年条例第2号）を遵守しなければならない。
- 2 前項の規定は、委託業務に従事する全ての者及び退職者についても適用する。

#### (再委託の禁止)

第28条 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、委託者が認めた場合は、この限りでない。

#### (貸与品)

第29条 委託者は、別表1「公金徴収等業務委託【貸与品】」に掲げる業務の履行に必要な機械器具、工具及び設備等（以下「貸与品」という。）を受託者に貸与する。

- 2 受託者は、前項に定める貸与品の引き渡しを受けたときは、数量等を確認のうえ、速やかに貸与品借用書及び目録を作成し委託者に提出しなければならない。
- 3 受託者は、貸与品の台帳を作成して定期的に台帳との照合を行うなど、使用及び保管について善良な管理に努めなければならない。
- 4 受託者は、貸与品を容易に識別できるようにしなければならない。
- 5 受託者は、貸与品について故意又は過失による滅失、破損、盗難及び毀損があったときは、受託者の責任において賠償しなければならない。

(貸与品の費用負担)

第30条 別表1「公金徴収業務委託【貸与品】」のうち、次の各号に掲げる費用については、委託者が負担する。

- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用（お客様センター内の設置変更に要する費用は除く。）
- (2) 貸与品の保管に要する費用

(備品等の調達)

第31条 受託者は、別表1に掲げる委託者から貸与されている以外の事務用機器、車両、機械器具、工具（以下「備品等」という。）について、委託業務の履行に必要と認めるときは自己の負担により調達しなければならない。

- 2 受託者は、前項に定める備品等をお客様センター内に設置する場合は、設置品の目録を作成し、事前に委託者に届けるとともに承認を得なければならない。
- 3 受託者は、業務で使用する車両について車種、台数、登録番号等を業務の履行開始までに書面にて委託者に届け出るとともに承認を得なければならない。
- 4 受託者は、前2項の定めにより委託者に届け出た内容を変更しようとするときは、事前に変更内容を書面にて委託者に届け出るとともに承認を得なければならない。
- 5 受託者は、備品等について受託者の調達品であることが把握できるよう、社名等の表示をしなければならない。
- 6 委託者は、第1項に定める業務の履行に使用する車両の駐車を貸与することができる。
- 7 前項に掲げる駐車は、業務従事者の通勤用車両の駐車として使用することができる。
- 8 受託者は、調達した備品等についても委託期間満了又は契約が解除された

ときは、受託者の負担により直ちにこれを搬出又は撤去しなければならない。

(支給品)

第32条 委託者は、別表2「公金徴収等業務委託【支給品】」に掲げる業務の履行に必要な帳票（以下「支給品」という。）を受託者に支給する。

2 受託者は、支給品の在庫管理を行い、在庫切れとならないように必要な時期に委託者に発注の依頼をしなければならない。

(経費の費用負担)

第33条 経費の費用負担は、別表3「公金徴収等業務委託【経費の費用負担区分】」に従うものとする。

(譲渡品)

第34条 委託者は、別表4「公金徴収等業務委託【譲渡品】」に掲げる物品を受託者に譲渡するものとする。

(引継期間における業務引継)

第35条 引継期間における業務の引継は、受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑に業務が履行できるようにしなければならない。

2 前項に規定する引継に係る経費の負担については、受託者と前受託者の間で負担すること。

### 第3章 委託業務の内容

(委託業務の詳細)

第36条 委託業務の詳細については、次条から第50条までに定めるとおりとする。

(受付に関する業務)

第37条 受付に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 使用開始の受付に関する業務
- (2) 使用中止（休止）届の受付に関する業務
- (3) 廃止届の受付に関する業務
- (4) 所有者変更届の受付に関する業務
- (5) 使用者変更届の受付に関する業務

- (6) 支払者変更届の受付に関する業務
- (7) 住所変更届の受付に関する業務
- (8) 送付先変更届の受付に関する業務
- (9) 口座振替依頼書の受付に関する業務
- (10) 納入通知書の再発行の受付に関する業務
- (11) 督促状の再発行の受付に関する業務
- (12) 汚水量申告及び汚水量届出書の受付に関する業務
- (13) 漏水減免申請の受付に関する業務
- (14) その他受付に関する業務

(開閉栓に関する業務)

第38条 開閉栓に関する業務は次のとおりとする。

- (1) メーター指針値の読取り及び開閉栓作業
- (2) その他開閉栓に関する業務

(所有者、使用者の変更及び休止に伴う精算に関する業務)

第39条 所有者、使用者の変更及び休止に伴う精算に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 水道料金及び下水等使用料（以下「上下水道料金」という。）の未納有無調査に関する業務
- (2) メーター指針値の読取り及び上下水道料金算出並びに閉栓作業に関する業務
- (3) 精算した上下水道料金の収納に関する業務
- (4) その他所有者、使用者の変更及び休止に伴う精算に関する業務

(検針に関する業務)

第40条 検針に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 検針データの作成に関する業務
- (2) 定期検針に関する業務
- (3) 宅内漏水発生時における使用者周知に関する業務
- (4) 再検針・再調査に関する業務
- (5) 認定数量計算書の作成に関する業務
- (6) その他検針に関する業務

(上下水道料金算定に関する業務)

第41条 上下水道料金算定に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 上下水道料金算定に関する業務
- (2) 算定報告書に関する業務
- (3) その他上下水道料金算定に関する業務

(収納に関する業務)

第42条 収納に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 上下水道料金の収納及び納入に関する業務
- (2) 上下水道料金の消込確認に関する業務
- (3) 水道加入金、下水道受益者分担金の収納及び納入に関する業務
- (4) 上下水道料金督促手数料の収納及び納入に関する業務
- (5) 上下水道料金督促手数料の消込確認に関する業務
- (6) 完成検査・設計審査手数料の収納及び納入に関する業務
- (7) 資材売り払い代の収納及び納入に関する業務
- (8) 上下水道指定店登録手数料の収納及び納入に関する業務
- (9) 振替データの作成及び伝送に関する業務
- (10) 納入通知書の作成及び発送に関する業務
- (11) その他収納に関する業務

(督促及び催告に関する業務)

第43条 督促及び催告に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 督促状の作成及び発送に関する業務
- (2) 催告書の作成及び発送に関する業務
- (3) その他督促及び催告に関する業務

(滞納整理に関する業務)

第44条 滞納整理に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 納入指導に関する業務
- (2) 水道料金等納期限の延長・分納誓約書の受付に関する業務
- (3) 分納誓約者の管理（交渉記録を含む）に関する業務
- (4) 滞納整理簿の作成及び管理に関する業務
- (5) 訪問による上下水道料金の未納金の収納に関する業務
- (6) 訪問記録票の作成及び管理に関する業務
- (7) その他滞納整理に関する業務

(給水停止に関する業務)

第45条 給水停止に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 催告兼給水停止予告通知書の発送対象者の抽出に関する業務
- (2) 催告兼給水停止予告通知書の作成及び発送に関する業務
- (3) 給水停止執行通知書の対象者の抽出に関する業務
- (4) 給水停止執行通知書の作成に関する業務
- (5) 給水停止の執行に関する業務
- (6) 給水停止の解除に関する業務
- (7) その他給水停止に関する業務

(還付充当に関する業務)

第46条 還付充当に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 過誤納金計算書の作成に関する業務
- (2) 還付通知の作成に関する業務
- (3) 充当通知の作成に関する業務
- (4) 過誤納金の充当処理に関する業務
- (5) その他還付充当に関する業務

(量水器の管理に関する業務)

第47条 量水器の管理に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 量水器の入出庫に伴う在庫管理
- (2) 量水器交換結果の入力に関する業務
- (3) 量水器の不良、破損等の事由による故障量水器のうち軽微なものの交換
- (4) その他量水器交換に関する業務

(検定満期量水器交換に関する業務)

第48条 検定満期量水器交換に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 交換対象量水器(対象者)の抽出、一覧表・地図等の作成
- (2) 対象者への通知書の作成及び発送、問い合わせ対応
- (3) 交換作業者とのスケジュール調整及び進捗管理
- (4) 交換作業者への交換用量水器の引渡し
- (5) 交換作業者からの取外量水器及びメーターポールの受取りと保管
- (6) 量水器交換結果の入力に関する業務

(資料作成に関する業務)

第49条 資料作成に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 委託者の指示した資料作成に関する業務

## (2) その他資料作成に関する業務

(電話、窓口対応に関する業務)

第50条 電話、窓口対応に関する業務は次のとおりとする。

- (1) 第36条から第47条に定める各業務に関する電話、窓口対応
- (2) その他委託業務に関する電話、窓口対応

## 第4章 受託者の遵守事項

(専念義務)

第51条 受託者は、委託業務の実施にあたり、いかなる理由においても、第42条に定める料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

2 受託者は、委託業務の従事中に他の営業行為を行ってはならない。

(提案事項の遵守)

第52条 受託者は、本仕様書に記載のあるものの他、自ら提案した事項を実行しなくてはならない。

(研修の実施)

第53条 受託者は、業務従事者が遺漏なく業務を履行できるようにするため、定期的に業務に関する研修、接遇及び個人情報保護に関する研修等を実施しなければならない。

2 委託者は、前項に定める研修の開催について協力要請があったときは、資料提供や講師派遣などの協力をするものとする。

(制服の着用)

第54条 受託者は、業務従事者の業務ごとに相応する事務服、作業服及び腕章等(以下「制服」)を支給し、業務に従事する際は制服等の着用を業務従事者に義務付けなければならない。

(名札の着用)

第55条 受託者は、業務従事者が業務に従事する時間中は、常に名札を着用させなければならない。

(業務従事者の基本姿勢)

第56条 業務従事者は、業務に従事するときは、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。

2 業務従事者は、業務に従事するときは、従事者証を常に携行しなければならない。また、使用者等から従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

3 業務従事者は、現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入りの目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、使用者等の所有物件を破壊しないように細心の注意を払わなければならない。

4 業務従事者は、業務の履行にあたっては、言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

(関係事業者との協力)

第57条 受託者は、業務の履行に関連して関係の事業者と接する際は、態度及び言葉遣い等に十分注意し、関係の事業者と協力して業務が円滑に履行できるように努めなければならない。

(秘密の保持)

第58条 受託者は、業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了又は解除された後においても同様とする。

2 電子計算システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。

(文書等の保存及び廃棄)

第59条 受託者は、業務関連文書（受託者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。）を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

2 前項の文書等は、委託者は指示する場所にて保存するものとする。

3 指定した期日を経過した文書等は、目録を添えて委託者へ引き渡すほか、廃棄する文書がある場合は、あらかじめ廃棄文書一覧を提出する。

4 受託者が調達した機械器具、工具及び設備等でパソコン等の記憶媒体を含む機器については、契約期間満了時又は解除時に、データを消去しなければならない。

(事故等報告書の提出)

第60条 受託者は、次に掲げるものの紛失、滅失、毀損及び盗難等（以下、「事故等」という。）が生じた場合は、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故等報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 収入日付印
- (2) 従事者証
- (3) 納入通知書等
- (4) 第42条に定める収納した料金等
- (5) 委託業務に関する電子データ及びその他関連文書等
- (6) その他、委託者に報告する必要があるとみとめられるもの

(事故等の処理)

第61条 前条に定める事故等の処理については、委託者の責任において解決にあたるものとする。なお、受託者だけで解決が困難な場合は、速やかに委託者と協議し、早期に解決を図るものとする。

(損害賠償責任)

第62条 受託者は、業務を履行するにあたり委託者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

- 2 受託者は、業務の履行に関し第三者に損害を与えたときは、受託者がその賠償責任を負う。
- 3 前2項の損害が天災及びその他不可抗力に起因するときは、その責任について委託者と受託者で協議する。

## 第5章 収納率の目標

(収納率の目標)

第63条 当該業務における収納率の目標は水道事業、下水道事業のいずれにおいても翌年5月30日時点で99.0%とし、受託者は、達成に努めるものとする。ただし、善良なる努力を以ってしても目標を達成できない特別な理由がある場合は、委託者と受託者が協議し、達成までの期間を延長することが出来るものとする。

## 第6章 その他

### (委託料の請求)

第64条 受託者は、毎月各年度の委託料の12分の1を、委託者が指定する手続きに従い、書面により請求するものとする。

2 前項に定める書面による請求は、毎月10日までに行うものとし、第24条第2項に定める月次報告書を添付するものとする。

3 令和4年度中の委託業務の引継期間における費用は、第3条第2項の規定に基づき、受託者の負担とする。

### (委託料の支払い)

第65条 委託者は、受託者からの請求に基づく委託料について、請求のあった日から起算して40日以内に支払いものとする。

2 委託者は、第24条第6項に定める確認を行った後に、支払うものとする。

### (災害時における応援に係る協定)

第66条 受託者は、委託者と災害時における応援協定を交わすものとする。

### (各種行事への参加協力)

第67条 受託者は、委託者が主催する行事及び委託者が行政行事として参画する事業等で、委託者から参加協力の要請があったときは可能な限りその要請に応じるものとする。

2 委託者が開催する研修等で、業務に関係する研修には積極的に参加するものとする。

### (地球環境の保全に配慮した業務の実施)

第68条 受託者は、業務の履行にあたっては次の各号に定める事項について配慮しなければならない。

(1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。特に委託者からの支給品については必要最小限の使用とし、経費の節減に努めること。

(2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

(3) 営業車両については、CO<sub>2</sub>削減に貢献する車両を選定するよう努めること。

(契約の変更)

第69条 契約の変更は、委託者と受託者の協議に基づき行うものとする。

2 契約内容に変更が生じるときは、あらかじめ書面にて変更となった内容について双方で確認しなければならない。

(本仕様書等に明示されていない事項)

第70条 受託者は、本仕様書に明示されていない事項で、業務の性質上、当然必要なものは、委託者と協議の上、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については委託者の指示するところによる。