

甲府市上下水道局サービスセンター業務委託仕様書

令和4年9月

甲府市上下水道局

目次

第1章	総則	1
第1	目的.....	1
第2	業務の履行区域.....	1
第3	契約期間及び業務の履行期間.....	1
第4	業務の執行場所.....	1
第5	営業日及び営業時間.....	1
第6	公金の取扱い.....	2
第2章	委託業務の内容	2
第7	委託業務の内容.....	2
1	開栓・閉栓等受付及び転居精算業務.....	2
2	検針業務.....	3
3	調定及び調定更正業務.....	3
4	口座振替業務.....	3
5	コンビニエンスストア等収納業務.....	4
6	クレジットカード収納業務.....	4
7	納入通知書発送業務.....	4
8	滞納整理業務.....	5
9	給水停止業務.....	5
10	収納証明書発行業務.....	5
11	電子計算処理業務.....	5
12	給排水等業務に関する届出書入力業務.....	6
13	お知らせ等発行業務.....	6
14	宅地内簡易漏水調査業務.....	6
15	公金窓口収納業務.....	6
16	総合案内及び電話交換業務.....	6
17	ボトルドウォーター甲府の水の販売業務.....	7
18	上下水道局スポーツ施設の使用受付業務.....	7
19	井戸水用メーター等指針読み取り業務.....	7
20	検定満期等に伴う水道メーター管理業務.....	7
21	水道メーター上流等簡易漏水調査業務.....	7
22	地図情報管理システムによる上下水道施設情報の提供及び配管図の交付業務.....	8
23	私設消火栓の管理指導業務.....	8
第8	委託業務の業務量.....	8
第3章	受託者の義務	8

第9	業務履行の基本姿勢	8
第10	業務責任者及び副業務責任者	9
第11	業務従事者	9
第12	業務責任者及び副業務責任者の役割	10
第13	現金取扱者	10
第14	業務従事者証	10
第15	制服の着用	10
第16	名札の着用	11
第17	業務に関する苦情処理	11
第18	つり銭	11
第19	公金の引継ぎ	11
第20	貸与品	11
第21	支給品	11
第22	備品等の調達	12
第23	文書等の保存及び廃棄	12
第4章	報奨金及び違約金	12
第24	報奨金及び違約金	12
第5章	その他の事項	13
第25	業務状況報告会議の実施	13
第26	委託料の請求方法	13
第27	研修の計画及び実施	13
第28	災害時応援に係る協定	13
第29	各行事への参加協力	14
第30	環境に配慮した業務の実施	14
第31	定期監査等	14
第32	委託契約解除に伴う損害賠償	14
第33	契約の変更	14
第34	法令遵守	14
第35	実施計画書等の提出	15
第36	業務の引継ぎ	15

第1章 総則

第1 目的

本仕様書は、甲府市上下水道局（以下「委託者」という。）が受託者に委託する甲府市上下水道局サービスセンター業務及び電子計算処理業務（以下「本業務」という。）について、必要な事項を定める。

受託者は、契約書のほか、本仕様書及び関連資料（以下「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。

第2 業務の履行区域

業務の履行区域は、甲府市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（昭和41年12月条例第42号）別表第1に定める給水区域及び委託者が定めた区域とする。

第3 契約期間及び業務の履行期間

委託期間は、契約締結日から令和11年3月31日までとする。ただし、契約締結日から令和6年3月31日までは準備期間（移行期間）とし、受託者は、現行の受託者から業務の引継ぎを受け、業務の円滑な遂行に努めるものとする。なお、準備期間に要する経費は、原則として受託者の負担とする。

第4 業務の執行場所

業務の執行場所は、委託者の本庁舎内に設置されている甲府市上下水道局サービスセンター（以下「サービスセンター」とし、委託者が指定する場所を無償で貸与する。）とする。

2 前項における委託者の本庁舎とは、甲府市下石田二丁目23番1号の建物をいう。

3 サービスセンター事務室の使用に伴い必要となる光熱水費は委託者の負担とする。なお、受託者は、これらの節約について努めなければならない。

4 受託者は、業務を履行するにあたり第1項の執行場所以外の場所に事務所を設ける場合は、委託者に当該事務所の名称、所在地、電話番号及びその他必要事項を書面により提出し、承認を得なければならない。

5 受託者は、前項で承認を得た内容に変更が生じたときは、速やかに委託者に書面にて提出し、承認を得なければならない。

第5 営業日及び営業時間

営業日及び営業時間は次のとおりとする。

(1)土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び12月29日から翌年1月3日までの間を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。

- (2)業務上必要な場合や緊急を要する場合は、委託者と協議の上、営業日以外の日又は営業時間外に業務を行うものとする。

第6 公金の取扱い

公金は、次の各号に定めるものをいう。

- (1)水道料金
- (2)下水道使用料
- (3)水道加入金
- (4)給水装置工事手数料
- (5)指定店新規及び更新登録手数料
- (6)ボトルドウォーター販売代金
- (7)函面交付手数料
- (8)スポーツ施設使用料
- (9)下水道事業受益者負担金
- (10)その他の公金

第2章 委託業務の内容

第7 委託業務の内容

委託業務の内容は、次の各項に掲げる業務及びこれらの業務に附帯する業務とする。

1 開栓・閉栓等受付及び転居精算業務

- (1)閉栓時における水道メーター指針の読取り及びパイロット停止の確認
- (2)転居精算に伴う現地での公金の受領
- (3)閉栓時における水道使用申込書の投函
- (4)水道使用申込書が紛失している場合の再投函
- (5)インターネットによる水道使用申込書送付依頼の確認及び発送
- (6)使用開始・中止に伴う水道メーターの取付け、取外し及び管理
- (7)閉栓後6か月以上が経過し、再開栓の見込みが無いと判断される水道メーターの取外しと電子計算システムへの登録
- (8)送付先、番地等の使用者情報変更の受付及び電子計算システムへの登録
- (9)連合使用届出書の内容確認（現地確認）及び電子計算システムへの登録
- (10)所有者変更の受付及び電子計算システムへの登録
- (11)水道メーターの入出庫管理
- (12)転居先不明者の調査
- (13)その他開栓・閉栓等受付及び転居精算業務に附帯する業務

2 検針業務

- (1) 水道メーター（閉栓中、停水中及び井戸水等メーター含む。）の指針読み取り
- (2) 水道メーター指針及び漏水情報等の検針用端末への入力
- (3) 検針用端末から出力した「使用水量のお知らせ」及び納入通知書の交付
- (4) 使用水量が著しく変動した場合の使用者等への連絡と聞き取り
- (5) 無届使用があった場合の使用者及び使用開始年月日等の調査
- (6) 無届転居があった場合の転居先及び転居年月日等の調査
- (7) 無届使用者への開栓手続きの催告及び給水停止
- (8) 宅地内漏水を発見した場合の使用者等への連絡
- (9) 甲府市水道事業給水条例又は甲府市下水道条例の違反行為を発見した場合の報告
- (10) 水道メーターの不良又は破損等が発見した場合の処理
- (11) 使用水量認定の調査及び認定水量の確定
- (12) 委託者から指示のあった使用者等の調査
- (13) 委託者が指示したパンフレット等の配布
- (14) 検針順序の変更、検針地図（メーター位置図含む。）の作成
- (15) 検針業務に関する統計資料の作成（検針件数、認定件数等）
- (16) その他検針業務に附帯する業務

3 調定及び調定更正業務

- (1) 定例及び転居精算分の調定
- (2) 漏水等に伴う調定更正
- (3) 水道料金等減額措置申請書（漏水修理工事完了証明書を含む。）の受付及び処理
- (4) 調定及び調定更正に関する統計資料の作成（月例、年次資料等）
- (5) 水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金の還付又は充当処理
- (6) その他調定及び調定更正業務に附帯する業務

4 口座振替業務

- (1) 口座振替依頼書の受付（金融機関審査済分含む。）
- (2) 未審査分口座振替依頼書の審査依頼
- (3) 口座振替依頼書の発送（インターネットによる口座振替依頼書の送付依頼の確認及び発送を含む。）
- (4) 口座情報の電子計算システムへの登録
- (5) 口座振替依頼書の電子データ化
- (6) 口座振替データの作成（下水道使用料未賦課分のデータ作成を含む。）
- (7) 金融機関へのデータ送信（下水道使用料未賦課分及び下水道事業受益者負担金のデータ送信を含む。）
- (8) 口座振替依頼書兼振替結果報告書（伝送内容連絡票）のFAX送信
- (9) 口座振替結果のデータ受信（下水道使用料未賦課分及び下水道事業受益者負担金のデ

ータ送信を含む。)

- (10) 口座振替依頼書兼振替結果報告書（伝送内容連絡票）の收受
- (11) 口座振替結果の電子計算システムへの登録（下水道使用料未賦課分のシステムを含む。)
- (12) 口座再振替のお知らせ及び口座振替不能通知書兼納入通知書の出力及び発送
- (13) 郵送用口座振替済のお知らせの出力及び発送
- (14) あて先不明等による返戻分口座再振替のお知らせ及び口座振替不能通知書兼納入通知書の調査及び再発送
- (15) 口座振替に関する統計資料の作成（受付件数、振替依頼件数等）
- (16) 口座振替日程表の作成
- (17) その他口座振替業務に附帯する業務

5 コンビニエンスストア等収納業務

- (1) コンビニエンスストア等収納分のデータ受信及び電子計算システムへの登録
- (2) コンビニエンスストア等収納に関する統計資料の作成（取扱件数、金額等）
- (3) コンビニエンスストア等収納に関する日程表の受信
- (4) その他コンビニエンスストア等収納業務に附帯する業務

6 クレジットカード収納業務

- (1) クレジットカード払い申込書の受付（受付管理を含む。)
- (2) クレジットカード払い申込書の発送（インターネットによるクレジットカード払い申込書の送付依頼の確認及び発送を含む。)
- (3) クレジットカード払い申込書の収納代行会社等への発送
- (4) クレジットカード払いの電子計算システムへの登録
- (5) クレジットカード払いのお知らせ等の作成及び発送
- (6) クレジットカード払い請求データの作成及び収納代行会社への送信
- (7) クレジットカード払い限度額超過分納付書並びにお知らせ作成及び発送
- (8) クレジットカード払い利用不能のお知らせの作成及び発送
- (9) クレジットカード払い立替払い結果の受信及び電子計算システムへの登録
- (10) あて先不明等による返戻分お知らせ等の調査及び再発送
- (11) クレジットカード払いに関する統計資料の作成（受付件数、依頼件数等）
- (12) クレジットカード払い日程表の作成
- (13) その他クレジットカード収納業務に附帯する業務

7 納入通知書発送業務

- (1) 納入通知書の作成及び発送
- (2) 後納郵便等差出票の作成
- (3) あて先不明等による返戻分納入通知書の調査及び再発送
- (4) 納入通知書発送に関する統計資料の作成（発送件数等）

(5) その他納入通知書発送業務に附帯する業務

8 滞納整理業務

(1) 公金の未収金の回収

(2) 公金の督促状作成及び発送

(3) 公金の催告分複数調定納付書の作成及び発送

(4) 後納郵便等差出票の作成

(5) あて先不明等による返戻分督促状及び複数調定納付書の調査及び再発送

(6) 滞納者への納付指導及び納付状況の管理

(7) 電話による催告又は現地訪問による折衝

(8) 滞納者の管理情報（交渉記録）の作成

(9) 転居済滞納者の追跡調査及び納付催告

(10) 不納欠損件数、不納欠損理由及び不納欠損金額に関する資料の作成及び電子計算システムの処理

(11) 甲府市上下水道局からのお知らせ（滞納整理票）、収納整理員専用納付書の作成

(12) 滞納整理に関する統計資料の作成（滞納者数、滞納額、徴収実績等）

(13) その他滞納整理業務に附帯する業務

9 給水停止業務

(1) 給水停止事前通知書、給水停止執行通知書の作成及び投函

(2) 給水停止の執行

(3) 給水停止の解除

(4) 給水停止執行一覧の作成と委託者への事前報告

(5) 給水停止対象者の報告書の作成及び委託者への報告

(6) 給水停止執行者の無断使用の確認

(7) 給水停止に関する統計資料の作成（給水停止執行数等）

(8) その他給水停止業務に附帯する業務

10 収納証明書発行業務

(1) 公金の収納証明書の発行

(2) その他収納証明書発行業務に附帯する業務

11 電子計算処理業務

(1) 電子計算システム（ハードウェア及びソフトウェア）の構築又は調達（別紙「上下水道料金及び給水工事受付システム要求水準書」参照）

(2) 電子計算システムの運用及び保守管理

(3) 電子計算システムのデータ管理（セキュリティ管理及び危機管理を含む。）

(4) 照会処理、異動処理、料金計算処理、帳票等の出力

(5) その他電子計算処理業務に附帯する業務

1 2 給排水等業務に関する届出書入力業務

- (1) 給水装置使用申込書兼使用中止届出書等の電子計算システムへの登録
- (2) 公共下水道使用開始・休止・廃止・再開の届出書に基づく受付及び電子計算システムへの登録
- (3) 委託者が指示する届出書等の登録
- (4) その他給排水等業務に関する届出書の登録業務に附帯する業務

1 3 お知らせ等発行業務

- (1) 定期発行物等の作成及び発送
- (2) 委託者が指示する発行物の作成及び発送
- (3) 後納郵便等差出票の作成
- (4) あて先不明等による返戻分のお知らせ等の調査及び再発送
- (5) その他お知らせ等発行業務に附帯する業務

1 4 宅地内簡易漏水調査業務

- (1) 簡易漏水調査の受付
- (2) 音聴棒等による簡易漏水調査
- (3) 漏水修理工事の説明
- (4) 漏水に伴う水道料金等減額措置の説明
- (5) 出水不良、異臭、変色等の現地確認及び担当部署への連絡
- (6) 宅地内簡易漏水調査業務に関する統計資料の作成（受付件数、調査結果等）
- (7) その他宅地内簡易漏水調査業務に附帯する業務

1 5 公金窓口収納業務

- (1) 公金の収納及び領収書の交付
- (2) 公金の納入済通知書と現金の時間ごとの確認
- (3) 公金の管理及び公金の仕分け（収納日報、金種表の作成を含む。）
- (4) 受領した公金の委託者への引き継ぎ
- (5) 金融機関窓口受領分の納入済通知書及び甲府市水道料金等納入済報告書の受領
- (6) 窓口及び金融機関受領分の集計表（収入日計表）の出力
- (7) 消込データの作成及び個別消込作業
- (8) 電子計算システム、下水道使用料（未賦課）専用システム、下水道事業受益者負担金システムへの消込データの登録
- (9) 公金窓口収納業務に関する統計資料の作成（窓口利用者数、受領金額、受領内訳等）
- (10) 現金書留による公金の収納業務
- (11) その他公金窓口収納業務に附帯する業務

1 6 総合案内及び電話交換業務

- (1) 来庁者の案内
- (2) 局代表電話及び担当への取り次ぎ

- (3) 来庁案内者、取り次ぎ電話に関する統計資料の作成（件数、内容等）
 - (4) 委託者宛又はサービスセンター宛郵便物の受け取り
 - (5) 委託者が指示する電話受付等の件数の集計
 - (6) 委託者が指示する道具等の点検及び準備作業
 - (7) その他総合案内及び電話交換業務に附帯する業務
- 1 7 ボトルドウォーター甲府の水の販売業務
- (1) 「甲府の水」の販売
 - (2) 「甲府の水」の販売に伴う納入通知書兼領収書の作成
 - (3) 「甲府の水」の在庫管理と商品補充
 - (4) ふるさと納税の返礼品の対応
 - (5) 「甲府の水」の販売に関する統計資料の作成（売上実績、在庫数等）
 - (6) その他「甲府の水」販売業務に附帯する業務
- 1 8 上下水道局スポーツ施設の使用受付業務
- (1) スポーツ施設のグラウンド、テニスコート等の使用申込及び変更等の受付
 - (2) スポーツ施設使用許可書(納入通知書兼領収書)の作成
 - (3) スポーツ施設の使用予定表の作成
 - (4) スポーツ施設の使用日時の施設管理人への連絡
 - (5) スポーツ施設の使用取消に伴う使用料還付の受付
 - (6) スポーツ施設の使用上の注意事項等の説明
 - (7) その他スポーツ施設使用受付業務に附帯する業務
- 1 9 井戸水用メーター等指針読み取り業務
- (1) 井戸水用メーター等指針及び動作確認、検定満期交換指導
 - (2) 定期報告水量との整合性確認
 - (3) 井戸水用メーター等指針読み取り結果資料作成（記録簿、写真データ等）
 - (4) その他井戸水用メーター等指針読み取り業務に附帯する業務
- 2 0 検定満期等に伴う水道メーター管理業務
- (1) 検定満期取替用メーター等、委託者が調達したメーターの庫入れ作業及び関連事務
 - (2) 検定満期取替用メーター及び給水工事用メーター等の庫出し作業及び関連事務
 - (3) 検定満期取替済メーター及び事故メーター等引き上げメーターの庫入れ及び関連事務
 - (4) 水道メーター交換のお知らせ等伝票の作成及び発送
 - (5) 水道メーター等に関連する電子計算入力事務
 - (6) 当該事務における問い合わせ及び苦情の受付処理
 - (7) その他検定満期等に伴う水道メーター管理業務に附帯する業務
- 2 1 水道メーター上流等簡易漏水調査業務
- (1) 検針業務時に行う漏水発見機器を使用した簡易測定及びデータ編集
 - (2) その他水道メーター上流等簡易漏水調査業務に附帯する業務

2.2 地図情報管理システムによる上下水道施設情報の提供及び配管図の交付業務

(1) 地図情報管理システムによる上下水道施設情報の提供及び配管図の交付

2.3 私設消火栓の管理指導業務

(1) 私設消火栓の使用に係る届出の受理

(2) 私設消火栓の使用状況の点検

(3) 私設消火栓の使用に関する指導

(4) 私設消火栓の管理指導の結果及び報告資料作成（記録及び写真データ等）

(5) その他私設消火栓の管理指導に附帯する業務

第8 委託業務の業務量

前条に各業務の予定件数は、別表1「サービスセンター業務委託【業務量】」に示すとおりとする。

第3章 受託者の義務

第9 業務履行の基本姿勢

受託者は、業務を履行するにあたり、甲府市水道事業給水条例（平成9年12月条例第67号）及び甲府市下水道条例（昭和37年7月条例第33号）並びに関係する法律及び条例、委託者の指示事項を遵守しなければならない。

2 受託者は、甲府市個人情報保護条例（平成15年12月条例第42号）等に基づき、本業務実施の際知り得た業務上の情報等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護の重要性を認識し、この業務実施に当たり知ることのできた他人の個人情報を漏らしてはならない。なお、このことについては、契約終了後も同様とする。

3 受託者は、上下水道事業全体の品位の保持と信頼の確保を念頭に置いて、常に親切丁寧を基本として、使用者等に対して信頼を失墜する行為がないように心掛けなければならない。

4 受託者は、本業務のために個人又は法人等が管理する敷地内等に立ち入る場合には、目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、個人又は法人等が所有する物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

5 受託者は、業務の具体的な実施手続きや管理等に精通するとともに常に問題意識をもって業務を履行するにあたり、様々な取組みや創意工夫を行って、業務の効率化を図る中で運営に努めなければならない。

6 受託者は、使用者等からの問い合わせ等に対応する必要な人員を、サービスセンターに必ず配置しなければならない。

第10 業務責任者及び副業務責任者

受託者は、委託業務の全般を管理する業務責任者1名及び業務責任者を補佐する副業務責任者1名以上を選任し、業務責任者届（様式第1号）及び副業務責任者届（様式第3号）を業務履行開始までに委託者へ提出しなければならない。

- 2 業務責任者は、本業務委託内容と同種又は類似の業務実務を3年以上経験した者、副業務責任者は、本業務委託内容と同種又は類似の業務実務を2年以上経験した者でなければならない。
- 3 受託者は、第1項の定めにより届け出た業務責任者又は副業務責任者に異動がある場合は事前に業務責任者変更届（様式第2号）、又は副業務責任者変更届（様式第4号）を委託者に提出しなければならない。
- 4 業務責任者及び副業務責任者は、次条の業務従事者のなかから選任することができる。

第11 業務従事者

受託者は、自己の責任において、業務を履行するにあたり必要な人員（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。

- 2 受託者は、電子計算処理業務に携わる業務従事者は、業務が正確かつ円滑に履行できるよう電子計算機の運用に関する経験を有する者を配置することが望ましいが、経験を有する者を配置することが困難なときは、実務研修等を充分に行い業務の履行に支障がないようにしなければならない。
- 3 受託者は、宅地内簡易漏水調査業務、水道メーター取付け及び引上げ業務に携わる業務従事者として、業務が正確かつ円滑に履行できるよう水道工事等についての技能、経験及び知識を有する水道法（昭和32年法律第177号）第25条の4に定める給水装置工事主任技術者（以下「主任技術者」という。）を配置しなければならない。
- 4 受託者は、甲府市上下水道局公金徴収事務委託に関する規程（平成17年7月管理規程第9号）（以下「公金徴収委託規程」という。）第9条第1項の定めにより、業務従事者届（様式第5号）を、業務履行開始までに委託者に提出しなければならない。なお、業務従事者届に記載された者でなければ業務に従事することはできない。
- 5 受託者は、前項の定めにより届け出た業務従事者に異動がある場合は、事前に業務従事者変更届（様式第6号）を委託者に提出しなければならない。
- 6 受託者は、第3項に定める主任技術者について、主任技術者届出書（様式第7号）を、業務履行開始までに委託者に提出しなければならない。
- 7 受託者は、前項の定めにより届け出た主任技術者に異動がある場合は、事前に主任技術者変更届出書（様式第8号）を委託者に提出しなければならない。
- 8 受託者は、業務従事者届に記載のない者をサービスセンターに入室させる場合には、事前に委託者の承諾を得なければならない。

第12 業務責任者及び副業務責任者の役割

業務責任者は、業務全般についての責任及び履行の管理を行わなければならない。

- 2 業務責任者は、サービスセンターに常駐するものとし、委託者の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なければならない。
- 3 業務責任者は、サービスセンターの業務履行時間外であっても、必要に応じて出動できる体制を整えておかなければならない。
- 4 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるとき又は業務責任者が不在のときは、その役割を代理するものとする。

第13 現金取扱者

受託者は、業務従事者のなかから公金の収納を取扱う業務従事者（以下「現金取扱従事者」という。）を選任し、現金取扱従事者届（様式第9号）を業務履行開始までに委託者へ提出しなければならない。なお、現金取扱従事者届に記載された者でなければ、公金を取り扱うことはできない。

- 2 受託者は、前項の定めにより届け出た現金取扱従事者に異動がある場合は、事前に現金取扱従事者変更届（様式第10号）を委託者に提出しなければならない。

第14 業務従事者証

受託者は、第10第1項及び第3項並びに第11第4項及び第5項の定めにより届け出た、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）の徴収事務従事者証（以下「従事者証」という。）及び名簿を作成し、業務履行開始までに委託者へ提出しなければならない。

- 2 従事者証は、公金徴収委託規程別記様式第2号に定める、甲府市上下水道局徴収事務従事者証とする。
- 3 受託者は、業務従事者等に業務へ従事する際は常に従事者証を携帯させ、使用者等から従事者証の提示を求められたときはこれを提示させなければならない。
- 4 受託者は、委託期間満了又は解除並びに業務従事者等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。

第15 制服の着用

受託者は、業務従事者等に相応しい事務服、作業服等（以下「制服等」という。）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。

- 2 受託者は、前項に定める制服等について、業務履行開始までに委託者の承認を得なければならない。

第16 名札の着用

受託者は、業務従事者に業務を履行する際には、常に名札を着用させなければならない。

第17 業務に関する苦情処理

受託者は、業務に関して使用者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対応しなければならない。

- 2 前項のうち、重要と認められる案件については、その都度委託者に報告しなければならない。

第18 つり銭

公金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。

第19 公金の引継ぎ

受託者は、受領した公金を甲府市上下水道局会計規程（昭和45年4月管理規定第4号）第24条第1項の定めにより、その日のうちにその内訳を示す書類を添えて、委託者に引き継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、委託者の翌営業日に引き継ぐことができる。

- 2 受託者は、受領した公金を委託者に引き継ぎするまでの間は、厳重な管理をしなければならない。

第20 貸与品

委託者は、別表2「サービスセンター業務委託【貸与品】」に掲げる業務の履行に必要な機械器具及び設備等（以下「貸与品」という。）を受託者に貸与する。

- 2 受託者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を委託者に報告しなければならない。
- 3 受託者は、本業務の契約期間が終了した後委託者と受託者の間で契約の更新がされなかったとき、又は契約期間終了前に契約が解除されたときは、速やかに貸与品を返還すること。
- 4 受託者は、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に原状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

第21 支給品

委託者は、別表3「サービスセンター業務委託【支給品】」に掲げる業務の履行に必要な各種帳票を受託者に支給する。

- 2 受託者は、支給品の在庫管理を行うこと。

第22 備品等の調達

受託者は、次の各号に掲げる事務用機器、車両、工具及び消耗品等（以下「備品等」という。）について、本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。

(1)事務机、椅子、書棚、作業用机等事務用機器及び什器

(2)業務の履行にあたり使用する車両

- 2 受託者は、前項第1号に定める備品等をサービスセンター内に設置する場合は、設置するものについての目録を作成し、事前に委託者の承認を得なければならない。
- 3 受託者は、第1項第2号に定める車両について車種、台数、登録番号等を業務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、第2項及び第3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 委託者は、第1項第2号に定める業務の履行に使用する車両について、委託者の敷地内に駐車する場合（5台までは無償とする。）は有償にて駐車場を貸与することができる。
- 6 第20に定める委託者が受託者に貸与するもの、第21に定める委託者が受託者に支給するものの他、委託者及び受託者の負担については別表4「経費負担区分」のとおりとし、受託者が負担するものについては受託者の責任において調達・在庫管理を行うものとする。

第23 文書等の保存及び廃棄

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、委託者が指示する場所にて保存するものとする。
- 3 指定する期日を経過した文書等は、委託者への返却、抹消、焼却、裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。また、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、委託者の承認を得た方法でデータの消去をしなければならない。

第4章 報奨金及び違約金

第24 報奨金及び違約金

受託者は、別表5「サービスセンター業務委託に係る報奨金及び違約金の算定基準」（以下「別表5」という。）に定める収納率目標値を上回る数値を確保するため、更なる収納率の向上に努めること。

- 2 受託者は、各年度末の収納率が、「別表5」に定める収納率目標値に達しなかったとき

は、業務の履行方法等について分析を行い、業務改善計画を策定し、5月末日までに委託者へ提出し承認を得なければならない。

- 3 委託者は、第1項の収納率目標値について毎年度見直しをすることができる。
- 4 委託者が設置する「サービスセンター業務委託事業者評価委員会」が行う月例評価においてD評価（本局が求めた水準を満たしていない）があった場合は、受託者に対して違約金を請求できる。
- 5 報奨金及び違約金の算定方法については、「別表5」に定める。

第5章 その他の事項

第25 業務状況報告会議の実施

受託者は、業務の履行状況について毎月1回、委託者と業務状況報告会議を開催するとともに、毎週1回業務運用連絡会議を委託者と開催するものとする。なお、会議の議事録は受託者が作成し、5営業日以内に委託者に提出するものとする。

- 2 委託者が必要と認めたときは、業務状況報告会議を随時開催できるものとし、受託者はこれに応じなければならない。
- 3 受託者は、業務状況報告会議において委託者から指示された内容については、忠実に履行又は改善しなければならない。

第26 委託料の請求方法

受託者は、業務完了の翌月10日までに、業務の履行実績がわかる資料を添えて前月分の委託料について請求できる。

第27 研修の計画及び実施

受託者は、業務従事者等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、業務の能力向上と更なる効率化を図っていかなければならない。

- 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。

第28 災害時応援に係る協定

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。

- 2 受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者からの緊急応援の要請があった場合には、その応援内容については、その都度、委託者と協議するものとする。
- 3 緊急応援及び費用の負担については、委託者と受託者の協議の上、決定するものとする。

第29 各行事への参加協力

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できる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。

第30 環境に配慮した業務の実施

受託者は、業務の履行にあたっては次の各号に掲げる事項について遵守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。

第31 定期監査等

委託者は、業務の履行状況等についての監査を年1回以上実施しなければならない。

- 2 委託者は、監査を行うときは事前に監査日時、場所及び監査員等について受託者に通知するものとする。なお、委託者は監査の実施にあたり受託者に過度な負担を及ぼさないよう留意すること。
- 3 受託者は、業務履行に関わる是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処するものとし、速やかに書面にて対処結果及び対策について報告しなければならない。

第32 委託契約解除に伴う損害賠償

委託者は、受託者が契約に関わる事項について遵守することができないと認めるときは、契約を解除することができる。

- 2 委託者は、契約解除に伴って損害が発生したときは、その損害について受託者に請求することができる。

第33 契約の変更

受託者は、委託者から契約変更についての協議開催の申し出があったときは、協議の開催について拒むことはできない。

- 2 契約内容の変更及び委託料に変更が生じるときは、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。

第34 法令遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法（昭和 32 年 6 月 15 日法律第 177 号）
- (2) 下水道法（昭和 33 年 4 月 24 日法律第 79 号）
- (3) 地方自治法（昭和 22 年 4 月 17 日法律第 67 号）
- (4) 地方公営企業法（昭和 27 年 8 月 1 日法律第 292 号）
- (5) 甲府市水道事業給水条例（平成 9 年 12 月 24 日条例第 67 号）
- (6) 甲府市下水道条例（昭和 37 年 7 月 16 日条例第 33 号）
- (7) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）
- (8) 甲府市個人情報保護条例（平成 15 年 12 月 15 日条例第 42 号）
- (9) 甲府市税外収入の督促等に関する条例（昭和 29 年 5 月 31 日条例第 24 号）
- (10) 甲府市上下水道局会計規程（昭和 45 年 4 月 1 日管理規程第 4 号）
- (11) 甲府市上下水道局庁舎管理規程（昭和 55 年 3 月 31 日管理規程第 11 号）
- (12) その他関係法令及び例規

第 3 5 実施計画書等の提出

受託者は、委託者と委託内容の協議を行い、履行期間を通じた全体の業務履行計画書を作成し、契約締結後速やかに委託者に提出して承認を得ること。

2 業務履行計画書には、次の事項について記載すること。

- (1) 本業務における準備期間及び委託期間の実施計画並びにその概要
- (2) 本業務の準備期間及び委託期間における実施体制及び業務の分担並びに緊急時の対応などの内容
- (3) 本業務の準備期間及び委託期間における業務の日程

3 業務履行計画書は、必要に応じて見直しを行い、委託者の承認を得ること。なお、準備期間中の業務履行計画書の見直しについては、協議の上、見直しを行うものとする。

- (1) 既に提出した業務履行計画書の見直しをするとき。
- (2) 年間業務履行計画書又は月間業務履行計画書の作成に伴って改定を要するとき。
- (3) その他委託者が必要と認めたとき。

第 3 6 業務の引継ぎ

受託者は、原則として契約期間終了までの約 6 か月の期間を業務引継期間とし、令和 11 年度以降の受託者に対して、電子データ及び関連図書等は無償にて引継ぎ、その者の業務の遂行に支障がないようにすること。なお、引継ぎの際に発生する費用については、受託者双方（受託者、次期受託者）の委託料の範囲で対応すること。

2 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき、又は契約が途中解除されたときは全電子データ及び関連図書等は無償で委託者に引き渡しすること。

3 受託者は、契約が途中解除されたときは、委託者が契約期間内において指定する期日まで機器及び電子計算システム等は無償で委託者に貸し出しするとともに、受託者等が必要

な人員体制により運用を行うこと。