

豊田市上下水道営業関連委託仕様書

目次

第1章 一般事項	3
1 総則	
2 業務の履行期間等	
3 委託業務の範囲	
4 執務場所等	
5 委託業務の実施時間等	
6 業務従事者	
7 業務責任者	
8 現金取扱者	
9 届出義務	
第2章 業務履行	6
1 履行義務	
2 委託業務実施計画	
3 業務改善提案	
4 業務内容の変更	
5 業務報告	
6 業務検査	
7 その他の報告	
8 業務従事者の教育	
9 業務マニュアル	
10 事故発生時の処理	
第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要	9
1 検針・調定業務	
2 受付・収納業務	
3 滞納整理業務	
4 メーター管理・取替業務	
5 電子計算処理業務	
第4章 遵守事項	13
1 制服の着用	
2 身分証明書及びICカード	
3 お客様対応	
4 職務専念義務	
5 現金等の取扱い	

6	帳票類等の取扱い	
7	金品等の授受の禁止	
8	法令等の遵守	
9	秘密の保持	
10	個人情報の保護	
第5章	業務評価	16
1	業務評価の視点	
2	業務評価の方法	
3	違約金	
第6章	経費負担	17
1	経費負担	
第7章	委託料の支払い	18
1	委託料の支払い	
第8章	移行準備期間	19
1	移行準備作業	
2	移行準備に要する経費負担	
第9章	業務引継ぎ	20
1	業務引継ぎ	
2	業務システムの貸出	
3	事務所の原状回復	
4	業務引継ぎに要する経費負担	
第10章	その他	21
1	事故等発生時の報告	
2	電子データ等の保存	
3	貸与品の管理	
4	再委託又は下請負の禁止	
5	損害賠償責任	
6	緊急応援要請	
7	協議事項	

第1章 一般事項

1 総則

本仕様書は、豊田市上下水道局（以下「委託者」という。）が受託者に委託する豊田市上下水道営業関連業務及び電子計算処理業務（以下「委託業務」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「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、委託者が標準的に実施している内容を基本に作成したものであり、受託者は業務の改善や効率化、お客様サービスの向上、収納率の向上等につながる提案を適宜行うべきものとする。

2 業務の履行期間等

- (1) 履行期間は契約締結日の翌日から令和15年3月31日までとする。
- (2) 委託業務は令和10年4月1日から開始し、契約締結日の翌日から令和10年3月31日までは移行準備期間とする。なお、移行準備期間に係る費用は受託者が負担するものとする。ただし、システム構築に関する費用（以下、「システム構築費用」という。）については、第7章に記載のとおり支払うことができるものとする。
- (3) 委託者は、委託業務期間の終了後、令和15年9月30日までは必要に応じ、受託者に対して資料及びデータの提出を受託者の負担により求めることができる。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、豊田市水道事業給水条例（昭和34年条例第10号）で定める水道料金並びに豊田市公共下水道条例（昭和61年条例第41号）及び豊田市污水处理施設条例（昭和43年条例第3号）で定める使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収に係る次に掲げる業務とする。また、受託者選定時に受託者が提案した内容のうち、委託者が必要と認めたものについては、委託業務の範囲に含める事とする。

- (1) 検針・調定業務
- (2) 受付・収納業務
- (3) 滞納整理業務
- (4) メーター管理・取替業務
- (5) 電子計算処理業務

4 執務場所等

- (1) 委託業務の主な執務場所（以下「事務所」という。）は、豊田市役所西庁舎1階

の豊田市上下水道局料金課内（愛知県豊田市西町3丁目60番地。約115.526㎡）とする。但し、庁舎管理者の都合により、事務所を移動する場合がある（費用負担は、原則委託者）。

- (2) 受託者は、事務所の利用にあたり毎年度行政財産目的外使用許可申請書等を着手日までに豊田市長へ提出しなければならない。また、申請内容に変更が生じた場合は、改めて提出しなければならない。受託者は、豊田市からの請求によりこの使用料を支払うこと。
- (3) 受託者は、契約期間満了又は契約を解除したときは、事務所の使用場所を原状回復し返却すること。
- (4) 受託者は、委託業務の履行にあたり不足する業務スペースがあれば、委託者の承認の上、市内に自己負担で設けることとする。
- (5) 業務用車両駐車場については、受託者の負担で確保すること。

5 委託業務の実施時間等

- (1) 事務所の営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 事務所の休業日は、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）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。
- (3) 給水停止実施日については、停水対象者からの連絡・問合せ等に対応するため、午後8時00分まで事務所に待機し対応するものとする。
- (4) 委託業務の実施時間は、原則、（1）及び（2）に準じるが、委託者からの指示又は委託者と協議の上、必要に応じて変更できるものとする。

6 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託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。また、業務従事者に欠員が生じたときは、業務に支障が生じないように速やかに欠員補充を行わなければならない。
- (2) 業務従事者には、「3 委託業務の範囲」に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有する者を配置すること。また、特に、電子計算処理業務に携わる業務従事者は、業務用計算処理システム（以下「業務システム」という。）運用に関する委託者の指示等に十分対応可能な者とする。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及びその体制図を委託者に提出しなければならない。また、これを変更するときも同様とする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で委託者に報告した後、これを提出することができるものとする。
- (4) 委託者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受

託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を協議することができる。

7 業務責任者

- (1) 受託者は、受託者の業務従事者の中から業務責任者を選任し、あらかじめ書面により委託者に届け出なければならない。また、業務責任者を変更するときも同様とする。
- (2) 業務責任者は、委託業務の履行責任者であり、業務従事者を管理監督しなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務の5年以上の実務経験を有するものとし、専任として配置するものとする。
- (4) 業務責任者は、委託者の用意した領収印とその使用者を管理するものとする。

8 現金取扱者

受託者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定するものとする。

9 届出義務

受託者は、次に掲げる事由が発生したときは、直ちに書面により委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、代表者、所在地、使用印及び電話番号等の変更
- (2) 業務責任者の選任、変更
- (3) 現金取扱者の指定、変更
- (4) 業務従事者の変更
- (5) 立入検査業務従事者の選任、変更
- (6) 前各号のほか、委託業務の履行上必要があると認められる場合

第2章 業務履行

1 履行義務

受託者は、本仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

2 委託業務実施計画

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記載した委託業務実施計画書を作成し、委託者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。
- (3) 調定額及び収納率を当該年度3月締めとしたとき、5月末時点の水道料金収納率を99.0%以上とすることを目標とする。

3 業務改善提案

受託者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を委託者に行うものとする。

4 業務内容の変更

委託者は、必要があると認めるときは、受託者と協議の上、業務内容を変更することができる。ただし、変更内容が軽微なときは、契約金額の変更を行わない。

5 業務報告

(1) 業務報告書

受託者は、委託業務の履行に係る月次及び年次報告書を作成し、委託者が指定する期日までに委託者に提出しなければならない。

(2) 業務処理報告書

ア 受託者は、受託者のみで処理することが困難な事案が発生したときは、速やかに委託者に連絡し、その指示を仰ぎ、それに従って処理にあたること。また、事案の処理完了後は、委託者に業務処理報告書を提出しなければならない。

イ 委託者は、受託者の行った処理を確認するため、委託者の指定する事案について受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

(3) 業務報告会議

委託者は、委託業務の履行状況報告、翌月の業務実施計画及びその他の事項について、毎月1回以上、受託者と業務に係る報告会議を開催するものとする。

6 業務検査

- (1) 委託者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に委託者の指定する関係書類を検査するものとする。
- (2) 委託者は、前項のほか、随時、必要な書類の提出を受託者に求めることができるものとし、受託者は委託者から請求があったときは、速やかに提出するものとする。
- (3) 委託者は、必要があると認めるときは、随時、事務所等への立入検査を行うものとする。
- (4) 委託者は、前項のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (5) 受託者は、前2項に規定する立入検査及び同行検査があったときは、委託者に協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに情報の保管状況等を説明するものとする。
- (6) 委託者は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により受託者に指導、指示を行うものとし、受託者はそれに従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を委託者に提出しなければならない。
- (7) 受託者は、目標収納率を下回った場合は、速やかに「収納率向上実施計画書」を作成し、委託者の承諾を得なければならない。

7 その他の報告

受託者は、本仕様書等に定めるもののほか、次に掲げる事項を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。

- (1) 関係法令及び規則並びに委託者が定めた条例等の規定に違反した行為
- (2) 水道メーターの遺失及び破損等
- (3) 使用状況データと著しく異なる使用状況
- (4) 事故又は危険が予想される給水装置
- (5) 道路上などでの漏水

8 業務従事者の教育

- (1) 受託者は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守及び接遇その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者が交代するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

9 業務マニュアル

- (1) 受託者は、委託業務の具体的処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について委託者の承認を受けるとともに、業務従事者に周知しなければならない。
- (2) 受託者は、前項のマニュアルを着手日までに委託者に提出しなければならない。なお、変更が生じた場合は、その都度提出すること。また、当該マニュアルの著作権は委託者に帰属するものとする。受託者は、委託者及び委託者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 受託者は委託業務の履行中マニュアルにない事象が生じた際等、必要に応じてマニュアルを更新すること。
- (4) 受託者は、委託者及び一般財団法人豊田市水道サービス協会（以下「協会」という。）の業務に支障が生じないよう、委託者及び協会の職員等にシステムの操作等、研修などを用いて必要な教示をすること。

10 事故発生時の処理

受託者は、委託業務の履行中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに委託者へ報告しなければならない。

委託者は、本業務の履行において発生した事故により、受託者の従業員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

1 検針・調定業務

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全てのメーターの設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量、水道料金等を検針用端末（以下「端末」という。）により算定する。ただし、水道スマートメーターについては、受信した指針データを集計し、処理する。

算定後は、使用者への使用水量等の通知及び使用状況の確認、再調査等を行う。また、使用者等からの使用中止届（現地精算）により、メーターの設置場所に赴いて検針を行い、水道料金等の精算を行う。水道スマートメーター設置の使用者等については、その受信データにより精算する。

業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) 業務内容

- ア 検針予定表の作成及び検針データの作成、進捗状況の管理
- イ メーターの指針値の読み取り及び端末への入力
- ウ 端末による使用水量、水道料金等の算定
- エ 使用水量等、必要事項を記載したお知らせ票の出力及び交付
- オ 使用水量等が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明
- カ 端末の使用水量、水道料金等の算定データの業務システムへの取込み。
- キ 水道スマートメーターによる検針データ受信及び業務システムへの取込み。
- ク 新規設置メーターの検針順路の決定及び業務システムへのメーター位置情報の登録
- ケ 委託者の指示する文書の配付
- コ 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- サ 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び処理
- シ 委託者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- ス メーターの故障、破損等の報告及び処理
- セ 下水道使用量認定水量の算出
- ソ 検針用鍵の保管及び管理
- タ 検定有効期間満了未交換メーターの報告
- チ 検針済みデータの確認及び再調査
- ツ 委託者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査
- テ 使用水量の認定（漏水、濁水等）に係る処理
- ト 検針の認定に係る調査、認定処理、資料の作成及び提出
- ナ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の計測装置の指針値確認
- ニ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の認定適用者の減量認定資料

の作成及び処理

- ヌ 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- ネ 給水申込及び公共下水道等の使用開始又は中止の処理
- ノ 漏水等の問合せ対応及び苦情等の処理
- ハ 検針業務に係る問合せ対応及び苦情処理
- ヒ 調定の更正処理
- フ 委託者が定めた給水条例等に違反する行為を発見した場合の報告
- ヘ 調定資料等の作成
- ホ その他の附帯業務

2 受付・収納業務

(1) 業務内容

- ア 開閉栓作業の実施
- イ 精算対象者の未納の有無及び転居先の調査
- ウ 現地精算についてメーターの検針並びに使用水量等及び水道料金等の算定
- エ 精算料金等の請求及び収納
- オ 水道使用開始依頼文書等の配付
- カ 必要に応じ精算業務に係る日次及び月次報告書の作成並びに提出
- キ 事務所窓口、電話、共有フォルダ、インターネット等からの水道及び下水道の使用開始、中止精算の受付及び業務システムへの入力（協会受付分も含む。）
- ク 使用者情報に係る受付（請求先変更、名義変更、水栓情報等）
- ケ 口座振替の受付（新規、変更、解約）及び登録処理
- コ 納入通知書及び使用水量お知らせ等の再発行
- サ 納付に関する問合せ対応
- シ 漏水等の問合せ対応及び苦情等の処理
- ス 過誤納金の還付及び充当処理
- セ 証明書発行の受付
- ソ 水道料金等の収納の受付
- タ 漏水等の使用水量の減量申請の受付及び業務システムへの入力
- チ その他市民からの問合せへの対応
- ツ 局内担当課への電話交換
- テ 納入通知書、督促状及び催告書の作成及び発送
- ト 収入金の受入れ及び管理
- ナ 収入金の消込処理
- ニ 収入日計表等の作成

- ヌ 統計資料等の作成
- ネ 給水装置所有者変更届の案内、受付及び業務システムへの入力
- ノ おくやみコーナー申込者の回答作成及び対応
- ハ 公共下水道受益者負担金等の収納、電話等による接続促進
- ヒ その他の附帯業務

3 滞納整理業務

滞納整理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの契約解除業務を含む一連の業務であり、債権が時効消滅するまで継続的に行う業務である。その内容は次に掲げるとおりとする。

(1) 業務内容

- ア 給水停止関係書類の作成及び持参又は発送
- イ 滞納者への電話及び訪問等による連絡（公共下水道受益者負担金を含む。）
- ウ 滞納者への納付に関する案内、収支状況の聞取り及び分納誓約書等の取得、受付及び管理
- エ 納付状況、対応経過等の業務システムへの入力
- オ 転居した滞納者への電話及び訪問等による連絡
- カ 給水停止対象者リストの作成及び提出
- キ 給水停止通知書の作成及び交付
- ク 給水停止に係る作業
- ケ 給水停止中の者の生活状況等の調査及び納付に関する案内
- コ 契約解除対象者リストの作成及び提出
- サ 契約解除通知書の作成及び交付
- シ 契約解除に係る作業
- ス 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- セ 無届転出の追跡調査
- ソ 滞納金の収納、給水停止解除及び契約解除に係る作業
- タ 給水停止執行に係る収納金の収納報告書、給水停止報告書及び契約解除報告書の作成及び提出
- チ 滞納処分及び徴収停止手続きに係る資料の作成及び事後処理
- ツ 納入通知書等の返戻時の所在調査、委託者への報告及び処理
- テ 収納に関する資料等の作成
- ト 委託者が不納欠損、債権放棄及び時効援用処理を行うための対象者データ抽出と資料の作成

4 メーター管理・取替業務

(1) 業務内容

ア 計画取替メーター管理

給水工事申請に伴う水道メーター取付けについて、業務システムへの入力を行う。

メーター出庫は、協会に依頼をする。

イ メーター在庫管理

ウ 次年度メーター取替計画の策定

エ 取替業者へのメーター及び取替等に必要な材料の授受

5 電子計算処理業務

電子計算処理業務は、委託業務を履行するために必要な端末及び業務システムを使用して委託業務に係る事務を電子計算処理する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) 業務内容

ア 業務システムの構築

イ 業務システムの運用及び保守管理

ウ 業務システムに記録されたデータの管理

エ オンライン処理及びバッチ処理

オ セキュリティ管理及びシステム障害等の対応

カ 委託者が業務運営に必要となる基礎データの出力

キ その他の附帯業務

第4章 遵守事項

1 制服の着用

業務従事者は、受託者が準備した制服及び名札を着用すること。また、名札は顔写真付きとし、当人と判別できるようにしなければならない。

2 身分証明書及びICカード

- (1) 委託者は、委託業務に従事する者であることの身分証明書と業務に必要なICカード（以下「業務従事者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。
- (2) 業務従事者は、委託業務を行うときは、常に業務従事者証を携行しなければならない。また、使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (3) 受託者は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を回収し、委託者に返還しなければならない。

3 お客様対応

- (1) 業務従事者は、委託業務を履行するときは、使用者等に対する言動に十分注意するとともに誤解を招くようなことがあってはならない。また、使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、信頼を得るように努めなければならない。
- (2) 業務従事者は、委託業務に関する使用者等からの問合せ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し、かつ誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正な処理に努めなければならない。
- (3) 業務従事者は、現場を訪問するときは、原則として営業時間内に行うものとする。ただし、使用者等の依頼があったとき又は了解を得たときはこの限りでない。
- (4) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (5) 業務従事者は、使用者等の所有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。
- (6) 業務従事者は、外国語を話す者（以下「外国人」という。）からの問い合わせの際に、必要に応じて豊田市が指定する通訳サービス（電話による三者通訳）を利用することとする。

4 職務専念義務

業務従事者は、委託業務従事中は、委託業務以外の行為等をしてはならない。ただし、委託者に事前の承認を受けた場合は、この限りではない。

5 現金等の取扱い

- (1) 受託者は、収納した水道料金等、つり銭に要する準備金等の現金、領収書及び関係書類等を紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管しなければならない。
- (2) 業務従事者は、現金等の収受については慎重に行い、つり銭等のやりとりでトラブル等が発生しないように努めなければならない。トラブルが発生したときは、受託者が責任をもってその対処にあたるものとする。
- (3) 受託者は、現金等について、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。

6 帳票類等の取扱い

- (1) 業務従事者は、委託業務に係る帳票類及びデータ等について、汚損又は亡失することがないように細心の注意を払って取扱わなければならない。
- (2) 受託者は、帳票類等の汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。

7 金品等の授受の禁止

業務従事者は、委託業務の履行に関連する水道料金等以外に、いかなる理由でも使用者等から金品その他のものを収受してはならない。

8 法令等の遵守

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたり、次の各号に掲げる法令等を遵守しなければならない。
 - ア 水道法
 - イ 地方公営企業法
 - ウ 下水道法
 - エ 地方自治法
 - オ 個人情報の保護に関する法律
 - カ 豊田市水道事業給水条例及び同施行規程
 - キ 豊田市公共下水道条例、豊田市污水处理施設条例及び豊田市下水道規程
 - ク 豊田市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例
 - ケ 豊田市予算決算会計規則
 - コ 豊田市水道事業及び下水道事業会計規程
 - サ 豊田市個人情報保護法施行条例及び豊田市上下水道局個人情報保護規程
 - シ 豊田市情報公開条例及び豊田市上下水道局情報公開規程
 - ス 豊田市債権管理条例及び豊田市上下水道局債権管理規程

セ 上記のほか、業務に関連する法令、要綱、規則、基準等

- (2) 受託者は、業務を遂行する上で法令及び規程等に違反した場合は、全責任を負うものとする。

9 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、委託業務に係る業務システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、委託者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、委託者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料並びに電子データを抹消、焼却又は溶解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。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約の業務を履行するための個人情報の取扱いについては、委託者が定めた個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記事項を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報を漏えい等により、委託者又は第三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。

第5章 業務評価

1 業務評価の視点

委託者は、委託業務が適切に行われているか、履行状況の評価する。業務評価は、次に掲げる視点により実施する。

- (1) 年間収納率が99.00%以上を満たしているか。

2 業務評価の方法

業務評価は、次に掲げる方法により実施する。

- (1) 年間収納率

年間収納率は、上下水道料金の繰越し調定額及び当該年度調定額に対する収納額合計を調定額合計で除して得られた値をパーセント表示において小数点以下第3位を四捨五入して得られる数値とする。なお、調定額及び収納額は以下のとおりとする。

ア 繰越し調定額：前年度3月末時点の未収額合計

イ 当該年度調定額：当該年度4月から3月の調定額合計

ウ 収納額合計：当該年度4月から翌年度5月の当該調定額に対する収納額合計

エ 調定額合計：繰越し調定額と当該年度調定額の合計から不納欠損額を差し引いた額

3 違約金

受託者は、年間収納率が目標収納率に達しない場合は、委託者へ違約金を支払わなければならない。違約金は、委託者からの請求により支払うものとする。

- (1) 違約金の算定

違約金は翌年度6月に算定する。違約金は、目標収納率から当該年度の年間収納率実績を差し引いた値に対し、0.01%につき100,000円とする。

- (2) 違約金の免除又は軽減

災害その他受託者の責任によらない理由により委託者がやむを得ないと認めた場合は、違約金を免除又は軽減することができる。

- (3) 委託最終年度

委託最終年度に目標未達成であった場合、委託終了後であっても委託者からの請求により(1)の試算方法で違約金を支払うものとする。

第6章 経費負担

1 経費負担

(1) 委託業務に係る経費は、次に掲げる事項を除き、全て受託者の負担とする。

ア 委託者が提供・貸与するもの

区 分	内 容
執務場所（事務所）	豊田市役所西庁舎 1 階の一部
事務用机	事務所で使用する台数
事務用イス	事務所で使用する台数
カウンター	事務所で使用する台数
電話設備	
キャビネット	5 台
更衣室(クロスパネル等)	
閉栓キャップ・キー・閉栓器	
領収印	
OCR、バーコードリーダー	各1台

イ 委託者が負担（交付・支給）するもの

区 分	内 容
身分証明書	公金取扱者
ICカード	業務従事者
修繕費用	水道メーター交換後の漏水に係る修繕費用
収納手数料	口座振替手数料（口座振替申込手数料も含む。） コンビニエンスストア等収納代行手数料 eLTAX収納手数料
郵送代	納入通知書等のお客様宛の郵送代

(2) 事務所設置に係る経費は、全て受託者の負担とする。

(3) 変更が生じた場合やこの仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して定めるものとする。

第7章 委託料の支払い

1 委託料の支払い

- (1) 契約金額の支払は、各年度の毎月末を支払整理日として、60回の分割払とする。
- (2) 各年度の支払額は、契約金額から消費税及び地方消費税（以下「消費税」という。）相当額を除いた額の $12/60$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、契約金額から消費税相当額を除いた額の $12/60$ に1,000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を最終年度にあわせて支払うものとする。
- (3) 各回の支払額は、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/12$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/12$ に1,000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を当該年度の最終回にあわせて支払うものとする。
- (4) システム構築費用については、委託者と受託者の協議により移行準備期間内であっても、委託者によるシステム構築完了の確認ができた場合は、移行準備期間終了年度の年度末を支払い整理日として、システム構築に要した費用を支払うものとする。
- (5) (4)によりシステム構築費用を支払った場合は、(2)における支払額は契約金額から消費税及びシステム構築費用を除いた額の $12/60$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とし、契約金額から消費税相当額を除いた額の $12/60$ に1,000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を最終年度にあわせて支払うものとする。

第8章 移行準備期間

1 移行準備作業

- (1) 移行準備期間内における移行準備作業、作業スケジュール、業務管理方法等については、契約締結後速やかに、委託者と受託者で協議の上決定するものとする。
- (2) 受託者は、移行準備期間中に、委託業務について、委託者又は委託者の指定する者から引き継ぎを受けること。なお、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても正確な引き継ぎを受けること。

2 移行準備に要する経費負担

- (1) 移行準備に要する経費は、全て受託者の負担とする。
- (2) 移行準備スペースは委託者で準備するものとする。ただし、スペースが不足する場合は、受託者の負担で確保するものとする。

第9章 業務引継ぎ

1 業務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に委託者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の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、委託者の指定する形式の電子データ及び必要帳票類を委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 受託者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を委託者が指定する日までに委託者の出納取扱い金融機関へ納金すること。
- (3) 受託者は、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る委託者が指定する報告書を作成し、委託者の指定する日までに委託者へ提出すること。
- (4) 受託者は、委託者の水道事業及び下水道事業等に係る業務が、引き続き円滑に遂行されるよう、誠意をもって業務を引き継ぐこと。

2 業務システムの貸出

受託者は、契約の解除があったときは、委託者の指定する日まで、業務システム及び関連機器等を無償で貸出し、保守や電算処理業務も継続させるものとする。

3 事務所の原状回復

受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に委託者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、委託者が認める範囲を除き、事務所を原状回復し、返還するものとする。

4 業務引継ぎに要する経費負担

業務引継ぎに要する経費は、全て受託者の負担とする。

第10章 その他

1 事故等発生時の報告

(1) 受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに委託者にその状況を報告するとともに、速やかに報告書を作成し、提出すること。

ア 領収書及び領収印の紛失等

イ 身分証明書及びICカードの紛失等

ウ 収納した水道料金等の紛失、盗難等

エ 委託業務に係る電子データ及び関係文書等の紛失、滅失及び毀損等

オ 業務システムの運用不調、事故等による停止等

カ 交通事故、作業中の事故等

キ 個人情報の漏えい等

ク その他、委託者が必要と認めるもの

(2) (1)に規定する事故等の処理及び事故等により生じた利用者等とのトラブルや苦情については、委託者と受託者とが協議のうえ対応するものとする。ただし、緊急に処理する必要があるものについては、受託者の責任において適切な処理を講じること。

2 電子データ等の保存

受託者は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を委託者が指定する期日まで保存するものとする。

3 貸与品の管理

(1) 受託者は、委託者からの貸与品については、故障等のないように慎重に取り扱うとともに管理しなければならない。

(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、委託業務の契約期間が終了した後に委託者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに貸与品を返還しなければならない。

(4) 受託者は、貸与品を破損したときは、委託者の指定した期間内に原状回復させなければならない。また、亡失若しくはその返還が不可能となったときは、代替品の納品又は復旧に係る金額を賠償しなければならない。

4 再委託又は下請負の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して又はこの業務における主たる部分である「業務遂行管理」、「検針業務、受付・収納業務及び滞納整理業務」を第三者に再委託してはならない。
- (2) 受託者は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、製本、参考書籍・文献購入、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらぬ簡易な業務の再委託に当たっては、委託者の承認を必要としない。
- (3) 受託者は、前2項に規定する業務以外の再委託に当たっては、あらかじめ書面により委託者の承諾を得なければならない。
- (4) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負うものとする。

5 損害賠償責任

- (1) 受託者は、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、すべて受託者の負担としその賠償の責めを負うものとする。ただし、委託者の故意若しくは重大な過失に起因するとき、又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、委託者に損害を与えたときは損害賠償の責めを負うものとする。

6 緊急応援要請

天災事変及び水道事故等の発生により水道施設に被害が生じ、委託者から緊急応援の要請があったときは、受託者はこれに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、委託者と受託者とが協議するものとする。

7 協議事項

本仕様書等に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議の上、決定するものとする。ただし、特別な理由又は緊急を要するときは、委託者の指示によるものとする。