

上越市ガス水道料金等徴収業務委託

プロポーザル募集用仕様書

令和元年度

上越市ガス水道局

目 次

第 1 章 一般事項	2
第 1 条 目的	
第 2 条 委託業務の区域	
第 3 条 委託業務の範囲	
第 4 条 委託業務の期間	
第 5 条 業務履行計画書	
第 6 条 法令の遵守	
第 7 条 業務の執務場所	
第 8 条 営業時間等	
第 9 条 電算システム	
第 10 条 委託業務従事者	
第 11 条 身分証明書の交付	
第 12 条 業務責任者の選任	
第 13 条 業務責任者の役割	
第 14 条 現金取扱者の指定	
第 15 条 業務使用印鑑の届出	
第 16 条 届出の変更	
第 17 条 報告書等の提出	
第 18 条 秘密の保持	
第 19 条 個人情報の保護	
第 2 章 委託業務の内容	6
第 20 条 委託業務	
第 3 章 委託業務の履行	8
第 21 条 遵守事項	
第 22 条 身分証明書の携行	
第 23 条 業務専念義務	
第 24 条 内部監査の実施	
第 4 章 経費の負担区分	9
第 25 条 経費の負担区分	
第 26 条 パソコン等の貸与	
第 5 章 収納率の向上	11
第 27 条 収納率に対する報奨金	
第 28 条 収納率に対する違約金	
第 6 章 委託料の支払	11
第 29 条 委託料の請求	
第 30 条 委託料の支払	
第 7 章 事故発生時の対応	11
第 31 条 事故発生時の処理及び賠償	
第 8 章 その他	12
第 32 条 事務引継	
第 33 条 補則	
別紙 1 収納率違約金算出方法	
別紙 2 参考資料	
別紙 3 料金センター平面図	

第1章 一般事項

（目 的）

第1条 この仕様書は、上越市ガス水道局（以下「ガス水道局」という。）の委託するガス料金、水道料金、L P ガス料金、都市ガス警報器リース料、公共下水道使用料及び農業集落排水施設使用料の徴収業務並びにこれに付随する開閉栓及び検針業務等（以下「委託業務」という。）についての内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものとし、本仕様書の示すところに基づき、公募型プロポーザル方式による参加事業者の当該業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力を最大限に生かした業務提案を求めることを目的とする。

（委託業務の区域）

第2条 委託業務の区域は、ガス水道局が定める区域とする。

（委託業務の範囲）

第3条 委託業務の範囲は次のとおりとし、本業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本仕様書及び締結する契約の業務委託契約約款（以下「仕様書等」という。）を遵守し、業務を履行するものとする。

- （1）窓口業務（電話、来庁者への対応）
- （2）使用開始、使用中止、名義変更及び精算業務（ガス開栓時消費機器調査を含む）
- （3）検針業務（再調査、周知文書同時配布を含む）
- （4）調定、更正業務
- （5）ガス・水道メーター情報管理業務
- （6）収納、滞納整理業務（ガス・水道料金及び下水道使用料）
- （7）ガス水道供給停止及び解除業務
- （8）ガス警報器関係業務
- （9）その他（1）から（8）に附帯する業務（納付書、調査票等印刷物調達を含む）

（委託業務の期間）

第4条 委託業務の期間は、令和2年4月1日から令和7年3月31日までとする。

（業務履行計画書）

第5条 受託者は、本契約締結後速やかに業務履行計画書を作成し、ガス水道局に提出しなければならない。

（法令の遵守）

第6条 受託者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する関係法令規則及び上越市の条例並びに関係規程等を遵守しなければならない。

（業務の執務場所）

第7条 委託業務の執行場所は、ガス水道局内1階に設置する料金センターとする。なお、ガス水道局新庁舎の完成後は、ガス水道局が指定する場所とする。

(営業時間等)

第8条 委託業務の窓口営業時間等及び休業日は次のとおりとする。

(1) 窓口営業時間

- ア 平日(月曜日～金曜日) 午前8時30分から午後7時00分まで
- イ 土曜日 午前8時30分から午後5時00分まで

(2) 窓口営業時間外における対応

受託者は、窓口営業時間外及び休業日であっても、下記の事項について、業務を遂行するものとする。

- ア ガス水道の使用開始、中止に係る開閉栓業務(下記(3)休業日にかかわらず午前9時00分から午後5時00分までの現地作業等に対応する体制をとる)
- イ 供給停止実施日における開栓対応業務(午後9時00分まで対応する)
- ウ ガス・上下水道の定例検針業務
- エ ガス水道料金等の収納業務
- オ ガス・上下水道の使用中止に係る検針及び精算業務
- カ その他緊急に行う必要がある業務

(3) 休業日

- ア 日曜日(ただし、3月の最終日曜日及び4月の第1日曜日を除く)
 - イ 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(以下「祝日」という)
 - ウ 1月2日から同月3日まで
 - エ 12月31日
- なお、上記(2)アに留意すること。

(電算システム)

第9条 委託業務の遂行については、ガス水道局にて用意するガス水道下水道等料金調定システム(以下「料金システム」という。)により行うものとする。

(委託業務従事者)

第10条 受託者は、次の各号に掲げる委託業務に従事する者(以下「委託業務従事者」という。)を確保しなければならない。また、受託者は、委託業務の一部を第三者に再委託する場合は、ガス水道局の承諾を受けるものとする。

(1) ガス開閉栓業務従事者

次のいずれかの条件に合う者で、ガス水道局の指定した実務教育を終了した者とする。

- ア 消費機器調査員・内管検査員資格認定証の交付を受けている者でガス水道局が認めた者
- イ 第二種内管工事士以上の資格を有している者で下記の教育を終了後、ガス水道局が行う試験に合格した者又は、ガス事業関係業務に携った経験年数を5年以上有し、ガス水道局が認めた者で下記の教育を終了後、ガス水道局が行う試験に合格した者

〈教育内容〉

- A ガス及びガス機器に関する基礎知識
- B 開栓業務に関する知識
 - a 内管検査基準
 - b 消費機器検査基準

- c 器具調査（ガスの種類と適否）、調整・改造に関する知識
- d 接続具の点検に関する知識
- e ガスメーターの指針の読み方、料金体系に関する知識
- f ガス機器の安全使用に関する知識
- g マイコンガスメーターの機能に関する知識
- h ガス警報器の機能に関する知識

（２）水道開閉栓業務従事者

- ア 開閉栓主任者（必要員数は、下記の有資格者１名以上とする。）
給水装置工事主任技術者の資格を有し、ガス水道局が認めた者で必要な実務教育を終了した者
- イ その他作業員
ガス水道局が認めた者で必要な実務教育を終了した者

（３）検針業務従事者

受託者の採用基準により採用した者

（４）窓口受付・料金調定収納等業務従事者

受託者の採用基準により採用した者

- ２ 受託者は、委託業務の実施にあたり前項に規定する委託業務従事者の名簿を作成し、ガス水道局に提出しなければならない。また、委託業務開始後、委託業務従事者の採用、異動、退職等があった場合は速やかにガス水道局に届け出なければならない。

（身分証明書の交付）

第１１条 受託者は、前条第２項の名簿に記載された委託業務従事者の身分を証明する証票（以下「受託者身分証明書」という。）を作成し、ガス水道局の確認押印を受け、委託業務従事者に交付するものとする。

- ２ 受託者は、委託業務従事者の異動、退職等があった場合は、速やかにその者から受託者身分証明書を返還させ、ガス水道局へ届け出なければならない。

（業務責任者の選任）

第１２条 受託者は、仕様書等に定められた業務の遂行にあたり、委託業務従事者の中から業務責任者及び副業務責任者を選任し、ガス水道局に届け出なければならない。

（業務責任者の役割）

第１３条 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の履行及び運営管理等の取締りを行わなければならない。また、業務責任者が不在等の場合は、副業務責任者がその職務を代理する。

（現金取扱者の指定）

第１４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現金取扱者を指定し、ガス水道局に届け出なければならない。

- ２ 受託者は、現金取扱領収日付印を調製し、指定した現金取扱者に使用管理させなければならない。なお、現金取扱者でない委託業務従事者又は現金取扱者を解任した者には、現金取扱領収日付印を使用管理させてはならない。

(業務使用印鑑の届出)

第15条 受託者は、委託業務に使用する印鑑をガス水道局に届け出なければならない。

(届出の変更)

第16条 受託者は、次の各号に該当する事項が生じたときは、直ちにガス水道局へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、委託業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑又は現金取扱領収日付印に変更があったとき。
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

(報告書等の提出)

第17条 受託者は、次の各号に掲げる事項について報告書を作成し、ガス水道局へ提出しなければならない。

- (1) 委託業務に関する日報・月報等報告書(例月統計報告を含む)
 - (2) 使用者からの苦情等の内容及び対応結果報告書
 - (3) その他必要に応じガス水道局が求める資料等
- 2 受託者は、業務の遂行において生じた重要な事故等若しくは、ガス水道局との協議事項等について、遅滞なく業務打合せ報告を作成し提出するものとする。

(秘密の保持)

第18条 受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 委託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、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 業務従事者に対して、当該業務に従事することとなった期間以後、退職後においても委託業務の履行上知り得た事項について、秘密の保持及び個人情報の保護に関し、必要な事項を周知徹底させるものとする。
- (3) 料金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、ガス水道局の許可なく委託業務以外の自社の業務若しくは第三者の要請を受け、転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (4) 委託業務完了後はガス水道局の指定により保管を要するとされたものを除き委託業務に係る情報及び資料を抹消、消去及び切断等、再生使用不可能な方法により廃棄処分しなければならない。これら抹消、消去又は廃棄処分に際し、ガス水道局から作業の立会い又は作業完了の確認をすることができる資料の提出を求められた場合は、これに応じなければならない。
- (5) ガス水道局が開示する情報の秘密保持に関して、誓約書を提出するものとする。

(個人情報の保護)

第19条 受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取扱うときは、上越市情報セキュリティポリシー及び上越市個人情報保護条例等の関係法令を遵守し、個人情報の漏えい、紛失、破壊及び改ざん等の事故を防止するため並びにその他の個人情報を適切に管理するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報保護管理者の選任等、個人情報の管理体制を整備すること。
- (2) 個人情報を記録した帳票類、電磁記録媒体は、施錠できるキャビネット等に保管する

こと。

(3) 外部に持ち出すハンディターミナルや滞納整理用各種帳票等については、受渡し、持ち出し状況を記録管理すること。また、業務に従事する者は、ハンディターミナルや滞納整理用各種帳票等を引き受け、再び指定された場所へ引き渡すまでの間、情報の漏えいについて厳重に管理すると共に、置き忘れ、盗難防止用にストラップ等を装着すること。

(4) 業務従事者に対して個人情報保護に関する研修及び指導を行なうこと。

2 受託者は、委託業務を履行するためにガス水道局から引き渡された個人情報及び委託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的以外に使用し、または第三者に提供してはならない。

第2章 委託業務の内容

(委託業務)

第20条 委託業務は次の各号により行う。

(1) 窓口業務（電話、来庁舎への対応）

- ・ガス料金、水道料金、LPガス料金、ガス警報器リース料、公共下水道使用料及び農業集落排水施設使用料（以下「ガス水道料金等」という。）の収納業務（納入通知書の再発行を含む。）
- ・ガス水道局が発行したガス水道料金等以外の納入通知書の収納業務
- ・収納金の管理及び窓口収納日計その他各種資料の作成報告
- ・ガス水道使用に係る各種申込（開始、中止、名義変更、送付先変更、支払方法変更等）の受付及び料金システムへの入力
- ・納入証明書の発行（交付申請書の受理、証明書作成・発行）
※証明書は、ガス水道局が決裁のうえ、ガス水道局が管理するガス水道局の印を押印
- ・漏水等の調査及び修理等に関する問い合わせへの対応（漏水認定の受付を含む。）
- ・口座振替依頼書用紙の交付（市外支払者への郵送及び口座振替の推進を含む。）
- ・使用者からの苦情及び問い合わせ等の対応

(2) 使用開始（開栓）、使用中止（閉栓）、名義変更及び精算業務

- ・開栓、閉栓、名義変更の受付（使用者からの電話、インターネット等による申込みを受付け、料金システムに予約内容を入力）
- ・開栓、閉栓、名義変更の伝票、一覧表及び現地精算用ハンディターミナルの作成、現地精算（閉栓時の精算料金及び未納料金の受領及び納入）
- ・現地作業（ガスメーター復帰及び遮断操作、ガス・水道メーター検針及びバルブ操作等）
- ・現地作業結果の確認（伝票チェック等）及び料金システム入力
- ・ガス開栓時における、消費機器調査の実施、調査票の作成並びに「ガス供給契約交付書面」の内容説明及び交付
- ・開栓時における検定期限満了（検定満了前6か月以内を含む）のガス・水道メーター及び故障メーターの取替（ガスは、10号までの号数、水道は、25mmまでの口径）
- ・閉栓検針（年1回）
- ・開閉栓業務に関する資料の作成

(3) 検針業務（再調査を含む。）

- ・ 検針は、ガスメーター、水道メーター、下水道控除用等分流メーターについて実施
- ・ 新設物件の調査及び検針順路の決定
- ・ 検針準備（データ作成、ハンディターミナルへのデータ取込み及び報告書類の準備等）
- ・ 各戸検針作業（毎月の検針サイクルによる。（一部地域隔月検針あり））
- ・ ハンディターミナルの検針データの登録処理
- ・ 「ガス・水道・下水道等使用量・料金のお知らせ」の出力及び配布（検針不在はがきの配布含む）
- ・ ガス水道日より（年4回）、局主催のイベントチラシ（年2回程度）、保安周知冊子（年1回）及びガス水道料金改定時のチラシ（随時）の配布
※その他配布物がある場合は、別途協議
- ・ 検針時のガス・水道メーターの異常（マイコンガスメーターの表示ランプ点滅、検定期限満了、破損等）発見によるガス水道局への報告
- ・ 検針時の異常使用量、漏水の調査（現地調査除く）及び修理依頼（使用者への周知。使用者が不在の場合は、チラシにより周知）
※漏水の現地調査は、ガス水道局が対応
- ・ 検針結果報告書、漏水報告書の作成
- ・ 検針結果（データ）の登録及び異常使用量チェック
- ・ 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再検針入力
- ・ 冬期検針及び認定処理
- ・ ガス供給条例及び給水条例等違反の発見及びガス水道局への報告
- ・ 無届使用者等の調査及びガス水道局が指定する使用者等の調査
- ・ 検針等に係る苦情及び問い合わせ等の対応
- ・ 検針業務に関する資料の作成

(4) 調定、更正業務

- ・ 指定工事業者等から提出された異動届（新設、廃止、名義変更、メーター取替等）の料金システムへの入力
- ・ 定期調定及び精算調定（以下「調定」という。）計算及び結果（エラー）チェック
- ・ 誤針、漏水等に伴う更正入力（漏水等については、使用水量認定伺を作成し、ガス水道局の決裁後に処理）
- ・ 納入通知書、口座振替案内等の作成及び発送（漏水減免通知を含む）
- ・ 金融機関への口座振替（定期振替・再振替）依頼書等及び振替データ（電子磁気媒体（CD）及び伝送用）の作成、受渡し ※電子媒体は変更になる場合がある
- ・ ガス遅収料金の算定
- ・ ガス水道料金等「督促状」の作成及び発送
- ・ 調定業務に関する資料（収入調定書、業種別使用状況等作成資料等）の作成報告

(5) ガス・水道メーター情報管理業務

- ・ 検定期限満了ガス・水道メーター取替内容の料金システムへの入力
- ・ ガス・水道メーター設置個数集計（地区別・用途別・号又は口径別）
- ・ ガス・水道メーター情報管理業務に関する資料の作成

(6) 収納、滞納整理業務

- ・ ガス水道料金等の原符による入金の収納消込
- ・ コンビニエンスストア収納分のデータ処理、収納消込及び集計表の作成

- ・金融機関からの口座振替結果データの取込みによる収納消込
 - ・収入日計表（ガス水道料金等）の作成報告
 - ・収納金の指定金融機関への納入及び領収印の管理
 - ・重複納入及び認定精算等に伴う料金の充当又は還付の報告（ガス水道局への還付手続き依頼を含む）及び料金システムの入力処理
 - ・料金滞納者との交渉及び交渉記録の管理（「確約書」作成含む。）
 - ・現地訪問及び電話等による未納金の納入催促
 - ・未納者の転出先追跡調査（夜間訪問等）及び調査結果の料金システムへの入力
※公用請求等による調査はガス水道局において実施
 - ・下水道等使用料（現年度分・滞納繰越分）の収納金振替報告（半月毎）
 - ・未納金管理その他収納業務に関する資料の作成
 - ・未納者の支払督促制度並びに破産に伴う配当要求に係る資料の作成
 - ・不納欠損に関する資料の作成報告及びガス水道局の決裁後の料金システム上の不納欠損処理
 - ・援用のない不納欠損データの管理
 - ・滞納整理に関する資料の作成
- （７）ガス水道供給停止業務
- ・ガス水道料金等「供給停止予告通知書」の作成及び発送
 - ・処分閉栓についてのガス水道局との打合せ会議
 - ・処分閉栓報告の作成及びガス水道局の決裁後の処分閉栓（停止執行）
 - ・収納（入金）確認後の開栓作業（停止解除）
 - ・ガス水道供給停止業務に関する資料の作成
- （８）ガス警報器関係業務
- ・ガス警報器リース料の調定データ入力
 - ・ガス警報器の取付け及び取外しデータの更新
 - ・ガス警報器リース満了年月別のリスト及び集計表の作成
 - ・ガス警報器の有効期限満了一覧表の作成
 - ・その他ガス警報器関係業務に関する資料の作成
- （９）その他の業務
- ・納入通知書その他帳票等用紙の印刷業務
 - ・各業務の年間スケジュール表の作成
 - ・業務報告書の作成及び報告（毎月）
 - ・ガス水道局との打ち合わせ（随時）
 - ・その他（１）～（８）の各業務及び委託業務全般に関して附帯する業務

第３章 委託業務の履行

（遵守事項）

第２１条 受託者は、次の各号に掲げる事項を厳守し、業務を履行しなければならない。

- （１）委託業務従事者は、使用者等に対し親切丁寧な対応を心掛け、態度及び言動に十分注意するとともに信頼を得るよう努めなければならない。
- （２）委託業務従事者は、業務従事中は名札を着用し、みだしなみに注意し、他の批判を受

けることのないようにしなければならない。

(3) 委託業務従事者は、現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、使用者等に目的を告げ、了解を得たうえで立ち入り、業務に必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(4) 検針業務従事者は、使用者の敷地に立ち入る際には不信感を抱かせるような行動は厳に慎み、検針作業への理解を得られるよう努めなければならない。

(5) 受託者は、作成したスケジュールに則り期日を厳守し業務を遂行しなければならない。

(身分証明書の携行)

第22条 委託業務従事者は、業務の遂行にあたり、第1項の業務委託証明書及び前項の受託者身分証明書を常に携行し、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。

(業務専念義務)

第23条 委託業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等をおこなってはならない。また、ガス水道局の信用を失墜させるような行為を行ってはならない。

(内部監査の実施)

第24条 受託者は、委託業務の処理状況、個人情報の取扱い状況及び収納金の管理状況等において定期、不定期に内部監査を実施し、その結果をガス水道局へ報告しなければならない。

第4章 経費の負担区分

(経費の負担区分)

第25条 経費の負担区分については、以下各号のとおりとする。なお、負担区分に疑義が生じたときは、ガス水道局と受託者において協議できるものとする。

(1) ガス水道局が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
現行システム関連費	① ガス水道下水道等料金調定システムに係る経費 ② オンライン端末及び周辺機器（OCR等）に係る経費 ③ ハンディターミナル（検針・精算用）及び周辺機器、バッテリー ④ 回線費用 ⑤ 保守費用
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等貸与備品の保守点検に係る経費
セキュリティ費	防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費

受託者営業車両駐車場	庁舎周辺の指定したスペースを利用（５台分）
使用者（お客様）駐車場	庁舎周辺の駐車場を利用
郵送料	以下の郵便物の後納郵便料 ①ガス水道料金等納入通知書郵送料 ②ガス水道料金等督促状郵送料 ③ガス水道料金等供給停止予告通知書郵送料 ④その他市が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	収納に係る以下の手数料 ①口座振替手数料（金融機関・ゆうちょ銀行） ②コンビニエンスストア収納代行手数料
事務用備品（無償貸与）	パソコン、プリンター、メールシーラー 等

（２）受託者が負担するもの（（１）以外の項目（下表例示））

区 分	備 考
車輛維持経費	業務に用いる車輛に係る全経費
保険料	ガス水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
光熱費	受託者が料金センターにおいて使用した電気、ガス料金、（新庁舎移転後は前記に加え水道料金及び下水道使用料）
通信運搬費	①固定電話（５回線）、ファクシミリ、携帯電話等の契約設置等に係る費用及び利用料金
印刷製本費 （※ 様式の変更等に関しては、ガス水道局と必ず協議するものとする）	①窓口業務関連帳票 ・ガス水道料金等口座振替依頼書 ・窓口用手書き納付書（領収原符） ・公金領収済報告書 ②料金システム関連帳票 ・検針のお知らせ票（検針ロール紙） ・ガス水道使用異動届用紙（開閉栓伝票） ・ガス水道料金等納入通知書用紙（ﾄﾞﾗｲｼｰﾀﾞｰ） ・ガス水道料金等口座振替案内・振替済通知等用紙（ﾄﾞﾗｲｼｰﾀﾞｰ） ・ガス水道料金等督促状用紙（ﾄﾞﾗｲｼｰﾀﾞｰ） ・停止予告通知書用紙（ﾄﾞﾗｲｼｰﾀﾞｰ） ・窓空き封筒 ③開閉栓・検針業務関連帳票 ・ガス閉栓札 ・検針不在はがき ・ガス供給契約交付書面 ・定期調査票（一般建物） ・ガス設備・給排気設備等点検結果のお知らせ ④その他業務に必要な帳票
被服費	委託業務従事者用の被服、名札 等
事務用備品	コピー機、シュレッダー、机、椅子、カウンターテーブル、耐火金庫・書庫、その他業務に必要な備品
事務用消耗品	業務に必要な消耗品（現金取扱領収日付印の調製、無償貸与する事務用備品に係る消耗品を含む）

新庁舎移転費用	新庁舎への事務用備品（局貸与品を除く）等の移動に係る費用
---------	------------------------------

（パソコン等の貸与）

第26条 受託者は、ガス水道局から貸与されたパソコン等について、別添覚書の内容により管理保管する。

2 O A機器の使用にあたっては、上越市情報セキュリティポリシー及びガス水道局の情報セキュリティ実施手順により運用するものとする。

第5章 収納率の向上

（収納率に対する報奨金）

第27条 ガス水道局は、受託者の行った業務により一定時点の実績収納率が別紙1に示す予定収納率に対して0.10%を超えた場合は、別紙1に定めるところにより算定した収納率報奨金を受託者に支払うものとする。

（収納率に対する違約金）

第28条 受託者は、自らの行った業務により一定時点の実績収納率が99.55%に満たない場合は、別紙1に定めるところにより算定した収納率違約金をガス水道局に支払うものとする。ただし、実績収納率の算出に当たり、企業倒産等の偶発的な事象があり、ガス水道局が受託者の対応が適切であったと認める場合は、当該要因を除いて実績収納率を算出することができるものとする。

第6章 委託料の支払い

（委託料の請求）

第29条 委託料は、月賦払いとし、消費税及び地方消費税相当額（以下、消費税額等という。）を含まない年間委託料総額の12分の1の額に消費税額等を加算した金額を月額請求金額とする。なお、消費税額等加算前の月割算定上、百円未満の端数が生じる場合は、4月支払い分で調整するものとする。

2 受託者は、当該月の業務履行に係る業務報告書を提出し、ガス水道局が内容を確認した後に請求書を提出するものとする。

（委託料の支払）

第30条 受託者は毎月請求書を提出する。ガス水道局は請求書の内容を確認の上、受理し、受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

第7章 事故発生時の対応

(事故等発生時の処理及び賠償)

第31条 受託者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況をガス水道局に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収証書及び現金取扱領収日付印の紛失等
 - (2) 身分証明書の紛失等
 - (3) 収納したガス水道料金等の紛失、盗難等
 - (4) 委託業務に関する電子データ及び書類等の紛失、滅失及びき損等
 - (5) 作業中の事故等（開栓・閉栓及び検針作業中の事故、車両による事故、使用者の所有物の損壊等）
 - (6) その他重大な事案としてガス水道局に報告すべき事故
- 2 前項に規定する事故等の処理については、ガス水道局と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- 3 受託者が執行した業務に起因し、ガス水道局又は第三者に損害を与えた場合は、受託者は、自らの責任においてその損害を賠償しなければならない。
- 4 業務の履行にあたっての苦情や問い合わせについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかにガス水道局に報告しなければならない。

第8章 その他

(事務引継)

- 第32条 受託者は、委託業務期間が満了するときは、満了日までの間にガス水道局及びガス水道局の指定する者へ委託業務に関する一切の事項を正確に引き継がなければならない。
- 2 受託者は、業務委託期間中に契約が解除されたときも、ガス水道局又はガス水道局の指定する者へ速やかに業務委託に関する一切の事項を正確に引き継がなければならない。
- 3 受託者は、前2項の事務引継ぎ事項に関する資料をガス水道局に提出するものとする。なお、事務引き継ぎに係る経費は、次期の受託者に帰属する経費を除き受託者の負担とする。

(補則)

- 第33条 本仕様書に定めのない事項で、受託者の業務提案のうちガス水道局が明記すべきと認める事項は、仕様書に追加し施行するものとする。
- 2 その他本仕様書に定めのない事項については、ガス水道局と受託者で協議のうえ処理するものとする。ただし、特別な理由がある場合又は緊急を要する場合は、ガス水道局の指示するところによるものとする。

別紙 1

収納率報奨金及び違約金算出方法

- ・収納率報奨金及び収納率違約金の対象は、ガス料金、水道料金（簡易水道を含む）、L P ガス料金、都市ガス警報器リース料とする。
- ・予定収納率算出の基となる調定額、未納額、収入額は、対象とする料金の合計金額とする。
- ・予定収納率は、現年度調定料金と過年度未納料金の合計金額に対して指定するものとする。
- ・収納率報奨金は、実績収納率が予定収納率に対して + 0 . 1 0 % を超えた場合に発生し、収納率違約金は、実績収納率が 9 9 . 5 5 % に満たない場合に発生するものとする。
- ・収納率報奨金及び収納率違約金の算出については、次の算式によるものとする。

* 収納率報奨金

現年度料金調定額及び過年度料金調定の 5 月末現在未納額の合計
 $\times (\text{実績収納率} - \text{予定収納率}) \times 1 / 10 = \text{収納率報奨金}$

* 収納率違約金

現年度料金調定額及び過年度料金調定の 5 月末現在未納額の合計
 $\times (99.55 - \text{実績収納率}) \times 1 / 10 = \text{収納率違約金}$

現年度料金調定額	収納率算定の基礎となる年度の 3 月 3 1 日現在の料金調定額をいう。 ただし、令和 6 年度（委託契約の最終年度）については、令和 6 年 4 月分から令和 7 年 1 月分までの料金調定額とする。
過年度未納料金	収納率算定の基礎となる年度の前年度 5 月 3 1 日現在の料金未納額をいう。
予定収納率（％）	9 9 . 6 3 % 【予定収納率の算出方法】 平成 2 7、2 8、2 9、3 0 年度の各年度の実績収納率の平均値とする。 ・予定収納率＝各年度の実績収納率の合計 ÷ 4（小数点以下第 3 位切捨て） ・各年度の実績収納率＝当該年度の翌年 5 月 3 1 日現在収納額 ÷（現年度料金調定額 + 当該年度 5 月 3 1 日現在過年度未納料金）× 1 0 0（小数点以下第 3 位四捨五入）
実績収納率（％）	予定収納率の算出方法に従い算定した委託期間の各年度の収納率とする。 ただし、令和 6 年度については下記のとおりとする。 ・令和 6 年度の実績収納率＝当該年度 3 月 3 1 日現在収納額 ÷（現年度 1 月末現在料金調定額 + 当該年度 5 月 3 1 日現在過年度未納料金）× 1 0 0（小数点以下第 3 位四捨五入）

※収納率の基準日が休業日の場合は、翌営業日とする。

別紙 2 (参考資料)

■業務量 (平成 30 年度実績)

項 目	区 分	直近年度実績
調定延べ件数	都市ガス	561,365 件
	L P ガス	2,109 件
	上水道 (旧簡易水道含む)	907,349 件
	公共下水道	559,342 件
	農業集落排水	73,189 件
開閉栓件数	ガス	8,037 件
	水道	19,569 件
メーター検針	ガス水道	547,819 件
	うち特殊	2,613 件
	ガスのみ	6,114 件
	うち特殊	4,260 件
	上水道のみ	210,947 件
	うち非密集地	113,701 件
	うち山間地	34,479 件
	うち特殊	2,212 件
	下水道 (控除メーター等)	3,653 件
	閉栓検針	16,840 件
収納業務	口座振替依頼	774,062 件
	コンビニ収納	142,738 件
	窓口収納	8,387 件
供給停止業務	供給停止予告	19,414 件
	供給停止件数	1,214 件
開栓時検満 (満了半年前) 取替	ガスメーター	446 件
	水道メーター	876 件

■印刷物

項 目	区 分	直近年度実績
窓口関係 (複数年分)	口座振替依頼書 (3 枚複写)	50 部×375 冊
	窓口用手書き納付書 (領収原符) (3 枚複写)	50 部×300 冊
	公金領収済報告書 (2 枚複写)	50 部×150 冊
システム関係	検針ロール紙 (2 種類)	80 件×11,600 巻
	ガス水道使用異動届 (開閉栓伝票)	40,000 枚
	納入通知書 (ドライバー)	180,000 枚
	口座振替案内・振替済通知等 (ドライバー)	66,000 枚
	督促状 (ドライバー)	32,000 枚
	停止予告通知書 (ドライバー)	22,000 枚
	窓空き封筒 (後納・特別郵便)	24,000 枚
開閉栓・検針・消費機器調査関係	ガス閉栓札	3,000 枚
	検針不在はがき	6,000 枚
	定期調査票	20,000 枚
	ガス設備等点検結果のお知らせ (2 枚複写)	50 枚×170 冊

■ システム等貸与備品

項 目	直近年度実績
委託業務用パソコン（コンビニ収納用 1 台を含む）	23 台
ハンディターミナル（予備を含む）	100 台
高速プリンター	3 台
メールシーラー	1 台

別紙3 (料金センター平面図 (ガス水道局1階))

