

水道メーター検針・料金収納等業務（北部）質疑回答書

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
仕様書 第1条-7-(1)、(2)	仕様書及び各処理要領に記載される業務内容と関連性が乏しく、性質の異なる「新規の業務」又は「追加対応」が発生した場合には、委託契約書(案)第12条(業務内容の変更)第1項に基づき、発注者と受注者の間で協議を行うことができるかについて見解をご教示ください。	仕様書及び各処理要領に記載される業務内容と関連性が乏しく、性質の異なる「新規の業務」又は「追加対応」を、本業務の範囲で履行を求めることは想定していません。仮に、その必要性が生じた場合にあっては、委託契約書第12条第1項に基づき、発注者と受注者の間で協議を行います。
仕様書 第1条-6-(2)	報償金の請求を受けた場合の支払い方法について、委託契約書(案)第17条の2第3項に、「第17条第1項の契約代金と相殺することができる。」とありますが、受注者の意向により本条項が適用できるものと理解してよろしいでしょうか。	発注者が相殺することができることを定めている条項であり、受注者の意向により適用することはできません。
仕様書 第1条-7-(4)	制度変更等による委託料増額は一切行わないとのことと理解いたしましたが、同様の変更事項による委託料の減額についても行わないとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 第2条-5-(3)-イ	同仕様書第2条-4履行拠点に「コールセンター執務室」は含まれておらず、当該業務用の電話設備は「東館執務室」に開設される規定(第2条-6)となっております。 午後5時から旧契約のコールセンター執務室で待機し午後7時から本業務の緊急通報受付業務が開始できるよう「東館執務室」に移動するとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 第2条-5-(5)	開閉栓業務の現地訪問は平日の午前9時から午後5時を業務実施時間とすることについて、貴市ホームページによる広報等により利用者様に周知されるとの認識でよろしいでしょうか。	開閉栓業務の現地訪問の業務実施時間について、局ホームページ等で広報する予定はありません。
仕様書 第2条-6-(1)	(うち1回線は、午後0時から午後0時45分までの間のみ、受付対応の対象とする。)とありますが、当該電話回線については記載時間以外使用しない回線との理解でよろしいでしょうか。また、当該回線における受付対応が午後0時から午後0時45分までに限定される理由についてご教示願います。	当該電話番号については、発注者(事業サービス課)の外線電話となりますので、記載時間以外使用しない回線です。午後0時から午後0時45分までは、発注者(事業サービス課)の職員の休憩時間となるので、当該時間帯における利用者等から発注者への来電の受電対応となります。
仕様書 第2条-6-(4)	東館執務室については、1階及び2階に執務場所が分かれていますが、電話回線及び電話機設置台数の割振りをご教示願います。	電話回線及び電話機設置台数の割振りに関しては、準備期間内における協議事項とします。
仕様書 第2条-6-(7)	設置する通話録音機を選定するにあたり電話機及び主装置のメーカー・型番をご教示願います。	メーカーは全て「富士通」 ○電話機 FC651C2 FC651B FC775B ○電話交換機 LEGEND-V S100
仕様書 第2条-6-(10)	対象データを容易に特定することができる保存の基準について、SDカードに保存される際のファイル名に「録音日時」、「通話の開始時間」、「連番」等の情報があることは対象データを容易に特定できると解釈されるかご教示願います。	対象データを容易に特定するためには、ファイル名に「録音日時」、「通話の開始時間」、「連番」等の情報があることは必須であると考えます。また、電話交換機ではなく電話機単体で録音する場合は、電話機が特定できる情報も必要と考えます。
仕様書 第2条-11-(4)	統括業務責任者を1名定めるとの理解でよろしいでしょうか。	1名に限定しませんので、1名以上定めてください。
仕様書 第2条-13-(3)	第三者への委任について、検針員をはじめ、従事者の雇用形態は労働契約に限るという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 第2条-13-(5)	業務システム又は業務システム用の機器の障害については業務履行に大きな影響を及ぼすものであり、障害の規模によっては、業務の停滞等が回避できない状況が想定されます。当該障害を要因として業務の停滞等が発生し更正処理に至った場合に、本条項をもって別紙1ペナルティ適用基準表(※1)不適正処理に記載される「各種処理の遅延」に該当するかについてご教示願います。	業務システム又は業務システム用機器の障害に起因して、業務の停滞等が発生した場合の取扱いについては、障害の発生原因、影響範囲、継続時間その他の個別の事情を踏まえ、その都度、発注者と受注者との間で協議の上、判断するものと認識しております。したがって、一律に別紙1「ペナルティ適用基準表」に記載する「各種処理の遅延」に該当するものとは考えておらず、個別事案ごとに判断することとなります。
仕様書 第3条-10-(11)	直ちにメーターを撤去することとありますが、団地等のメーター撤去等、大規模な対応となる場合には、業務履行に支障を来さない範囲において、対応日程の調整を行い速やかに撤去するとの理解でよろしいでしょうか。また、昨今、貴市においてメーター盗難事案が発生していますが、そのことを踏まえ、平日の夜間や土日祝日にメーター盗難の発生が判明した場合においても、受注者側で至急の対応(現地調査ならびにメーター撤去の対応等)が必要との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 別紙1-ペナルティ適用基準表	ペナルティ適用となる個人情報漏洩事案の一例として、検針票の誤投函が該当するものと推察しますが、検針票の誤投函等において、漏洩した情報が法人等団体の情報であった場合には個人情報漏洩に該当しないとの理解でよろしいでしょうか。	個人情報保護法では、法人情報は個人情報に該当しないため、法人情報のみの場合は個人情報の漏洩には該当しません。ただし、漏洩した情報の内容により、発注者が個人情報の漏洩に該当すると判断した場合にあっては、この限りでないものとします。
仕様書 別紙3-料金システム用貸与機器一覧-1	料金システム用パソコン及び料金システム用モノクロレーザープリンターの配備予定台数について、算定基準等がございましたらご教示ください。また、各執務室への配備台数の振り分けは受注者で指定できるかについてご教示願います。 一覧表の補足として「※上記は、参考予定台数であり、変更することがあるものとする。」とありますが、業務履行に際して、機器に過不足が生じていると判断される場合には、配備台数を調整いただけるとの理解でよろしいでしょうか。	・算定基準はありません。 ・各執務室への配備台数の振り分けは、発注者と協議の上で決定します。 ・故障等により、配備台数が減となることを想定した定めであり、過不足による増設には対応できません。
仕様書 別紙5-リスク分担表-法令等の変更リスク	郵便料の改定については、受注者負担という理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 別紙5-リスク分担表-法令等の変更リスク・業務内容変更リスク	それぞれ「発注者による制度変更」についての判断基準が記載されており、「受注者が行う業務に影響を及ぼす発注者の条例等、制度変更」が発注者負担となり、「上記の業務内容の変更リスク以外の発注者による制度変更又は受注者の発案に伴う業務の追加若しくは変更」が受注者負担となることについて、「発注者による制度変更」における解釈の違いをご教示願います。	(法令等の変更リスクについて) ・受注者負担の具体例としては、水道法、下水道法、計量法等、水道事業及び下水道事業に影響を及ぼすもの、労働基準法、労働者災害補償保険法、職業安定法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法等、業務従事者との雇用契約に影響を及ぼすもの、道路交通法等、業務上での車両の運転に影響を及ぼすもの等の変更に伴う業務履行体制、執務室環境の変更や、作業手順の変更等になります。 ・発注者の条例等、制度変更によるリスク(料金システムの改修、利用者向け帳票の変更等)は、発注者負担となります。ただし、発注者によるメーターの定例検針を全て毎月検針とし、かつ、水道料金等の徴収についても毎月とする制度変更又はメーターの定例検針は現行どおりとし、水道料金等の徴収だけを毎月とする制度変更以外の制度変更に伴う業務内容の変更リスクについては、受注者負担になります。 (業務内容の変更リスクについて) ・発注者によるメーターの定例検針を全て毎月検針とし、かつ、水道料金等の徴収についても毎月とする制度変更又はメーターの定例検針は現行どおりとし、水道料金等の徴収だけを毎月とする制度変更以外の制度変更に伴う業務内容の変更リスクについては、受注者負担になります。 ・発注者によるメーターの定例検針を全て毎月検針とし、かつ、水道料金等の徴収についても毎月とする制度変更又はメーターの定例検針は現行どおりとし、水道料金等の徴収だけを毎月とする制度変更に伴う業務内容の変更リスクについては、発注者負担になります。

水道メーター検針・料金収納等業務（北部）質疑回答書

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
仕様書 別冊 未収金回収業務処理要領-6-(5)	当該時間帯における履行拠点での待機について、待機人員数の指定はないとの理解でよろしいでしょうか。また、待機者の仮眠スペースを確保する場合、受託者側で履行拠点内に確保するとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 別冊 内部管理業務処理要領-3-(3)	当該用件等が、南部事業者が受注するエリアの用件であった場合の、南部事業者への取次ぎ方法についてご教示願います。	来庁者の状況や用件の内容等に応じて、臨機応変に対応していただく必要があると考えますので、取次ぎ方法をあらかじめ指定するものではありませんが、次のような対応を想定しています。 ・来庁者には、南部事業者への連絡を案内し、南部事業者には来庁者の情報を伝達する。 ・用件を確認し、南部事業者に以後の対応を引き継ぐ。 ・南部事業者に連絡し、取次ぎ方法を確認する。
仕様書 別冊 内部管理業務処理要領-4-(2)-イ	口座振替依頼書の取り扱い等、具体的な南部事業者への引き継ぎ方法についてご教示願います。	具体的な引継方法については、契約締結後に南部事業者も交えて協議して決定するものとします。
仕様書 別冊 内部管理業務処理要領-5-(1)-ウ	事業者間での具体的な対応の引継ぎ方法をご教示願います。	具体的な引継方法については、契約締結後に南部事業者も交えて協議して決定するものとします。
仕様書 別冊 内部管理業務処理要領-12-(8)	南部事業者への関係帳票の提供及び以降の対応引継ぎの具体的な方法を教示ください。また、引き継ぎを受けた南部事業者が書類を審査した結果、添付の修繕証明書等に記載漏れや不備を発見した場合、利用者等に対して不備の補正に関する連絡対応等を行うのは、「一括受付窓口である北部事業者」であるか、または「事後審査・処理を担当する南部事業者」であるかについてご教示願います。	・電子申請システムの操作が、上下水道局本庁舎内でできないことから、電子申請システムの受付処理、電子申請システムの関係帳票の出力及び以後の対応の引き継ぎを、北部事業者の業務としています。 ・料金システムへの受付内容の登録等についても、北部事業者が実施することになりますが、登録後における届出者との連絡調整、届出内容の変更の受付、現場対応に関する調整、発注者の決裁書類の調製等については、南部事業者が行います。 ・具体的な帳票の提供の方法、頻度等については、契約締結後に南部事業者も交えて協議して決定するものとします。
仕様書 別冊 料金関連電話受付等業務処理要領 -5-(6)	危機事象時に迅速に体制を確保することについて、「曜日や時間を問わず」とありますが、平日の夜間や土日祝日において、どの程度の所要時間を想定されているかご教示願います。	所要時間の想定はありませんが、可能な限り早期に、電話対応ができる体制を確保してください。
仕様書 別冊 緊急通報受付業務-5-(4)	「業務従事者のローテーション」とは昼間と夜間の業務従事者の昼夜のシフトを入れ替えることを指すのでしょうか。また、その場合、研修等の実施により、業務従事者の対応技術の向上及びノウハウの蓄積を図ることできれば、昼夜のローテーションは必須ではないとの認識でよろしいでしょうか。	昼夜のローテーションは必須です。
別冊 事業概要	郵送費について 事業概要に「郵送費 約1,600万円」との記載がございますが、こちらは北部地区・南部地区を合算した金額ではなく、各地区においてそれぞれ発生する郵送費が約1,600万円との認識でよろしいでしょうか。併せて、可能であれば地区別の郵送費についてもご教示ください。	堺市全域を一括発注している現契約での実績のため、北部地区と南部地区を合算した金額になります。
仕様書 (20/30)	人員体制について 現行の人員体制および常駐体制について、ご教示ください。 可能であれば、以下の職制・業務区分ごとに、配置人数、常駐の有無および勤務体制も併せてご教示ください。 (検針担当者、未納料金の回収担当者、事務担当者、検針員 その他、本業務に従事する従業員)	・現契約において本業務と同一の履行場所の検針業務、未収金回収業務及び開閉性業務を担当している履行拠点の体制は次のとおりです。 統括業務責任者 4名 業務責任者 9名 検針業務 フルタイム16名、パートタイム5名 検針員 47名 未収金回収業務 フルタイム19名、パートタイム1名 開閉性業務 3名 顧問 1名 合計 105名 ・現契約の内部管理業務については、堺市全域を1業務として委託しており、また、窓口での料金収納等の業務も業務範囲となっているため、本業務と業務内容が異なりますが、参考までに、現契約の内部管理業務を担当している履行拠点の業務履行体制は、次のとおりとなります。 統括業務責任者 1名 業務責任者 6名 フルタイム 11名 パートタイム 8名 ・電話受付については、現契約では受電用の電話回線を15回線開設した1か所のコールセンターにおいて、堺市全域の電話受付対応を行っています。当該コールセンターの業務範囲は、道路上漏水等の通報の受付や担当課への取次ぎなどを含んでいることに加え、道路上漏水等の緊急通報以外の受付時間は、平日の午前8時45分から午後7時まで並びに土曜日、日曜日及び休日の午前9時から午後5時までとなっており、本業務の料金関連電話受付等業務とは業務内容が異なりますが、参考までに現契約のコールセンター業務を担当している履行拠点体制は、次のとおりとなります。 統括業務責任者 1名 業務責任者 3名 フルタイム 17名(夜間9名) パートタイム 40名
仕様書 (11/30)	通信(通話)料の負担及び実績額について 通信(通話)料については、本業務の発注者が負担するものとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです
仕様書 (6/30)	検針から調定までの業務スケジュールについて 奇数月・偶数月それぞれについて、各工程区における検針から調定までの一連の業務スケジュールをご教示ください。 特に、以下の項目を含め、工程区ごとの具体的な日程または期間についてもご教示ください。 (検針データの配布日、検針期間、検針データの回収日、再調査期間、調定日)	本市では、各月を3行程区に区分し、検針等の業務スケジュールを定めています。 具体的な日程については、水道料金等の納期限及び口座振替日(第1行程区 10日 第2行程区 18日 第3行程区 26日)から逆算して検針期間、調定日などの年間スケジュールを決定しています。参考として、令和8年8月検針の第1行程区の業務スケジュールを以下に示します。 (令和8年8月検針 第1行程区) 検針データ作成日 7月27日 検針データの配布日 7月27日～7月31日 4営業日 検針期間 8月3日～8月7日 5営業日 検針データの回収日 検針終了後随時 調査期間 8月10日～8月18日 6営業日 調定日 8月18日 納入通知書発送 8月24日 納期限及び口座振替日 9月10日
別紙 [技術提案評価項目表]	調定処理の運用について 調定処理について、現行の運用は以下のいずれに該当するか、ご教示ください。 ・検針時点で仮調定を行い、再調査等を実施した後に本調定を行う運用 ・検針データの回収時点で本調定を行い、その後、必要に応じて修正処理を行う運用 上記以外の運用である場合には、その具体的な処理方法についてもご教示ください。	検針時点で仮調定を行い、再調査等を実施した後に、各行程区において指定する調定日に一括で本調定を行う運用となります。ただし、調定日を待たずに、個別で本調定を行うケース(更正、減額等を至急行場合等)もあります。

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答															
仕様書(6/30)	工程区ごとの検針件数について 業務量を把握するため、各工程区における検針件数についてご教示ください。 可能であれば、奇数月・偶数月別の検針件数についても併せてご教示ください。	直近の検針件数は、次のとおりです。 <table><tr><td></td><td>令和8年6月(偶数月検針)</td><td>令和8年7月(奇数月検針)</td></tr><tr><td>第1行工程区</td><td>43,410件</td><td>32,089件</td></tr><tr><td>第2行工程区</td><td>41,184件</td><td>28,330件</td></tr><tr><td>第3行工程区</td><td>40,293件</td><td>33,570件</td></tr><tr><td>毎月検針</td><td>1,279件</td><td>1,277件</td></tr></table>		令和8年6月(偶数月検針)	令和8年7月(奇数月検針)	第1行工程区	43,410件	32,089件	第2行工程区	41,184件	28,330件	第3行工程区	40,293件	33,570件	毎月検針	1,279件	1,277件
	令和8年6月(偶数月検針)	令和8年7月(奇数月検針)															
第1行工程区	43,410件	32,089件															
第2行工程区	41,184件	28,330件															
第3行工程区	40,293件	33,570件															
毎月検針	1,279件	1,277件															
別冊 事業概要	誤検針及び誤投函の発生状況について 直近3か年における、誤検針及び誤投函の発生件数ならびに発生率についてご教示ください。	現契約は、堺市全域を1業務として委託しているため、本業務と業務規模が異なりますが、参考までに、現契約における堺市全域での発生件数及び発生数は、次のとおりです。 誤検針(水道料金等の更正に至ったもの):令和5年度:59件(0.00247%)、令和6年度:55件(0.00229%)、令和7年度:64件(0.00223%) 誤投函:令和5年度:2件(0.00180%)、令和6年度:2件(0.00165%)、令和7年度:1件(0.00078%)															
別紙 [技術提案評価項目表]	適及請求及び還付処理の業務フローについて 不正常給排水設備工事や無届使用等に伴う適及請求及び還付処理について、弊社では、以下の流れを想定しております。 (事実確認 → 使用量算定 → 起案 → 審査 → 決裁 → 調定 → 利用者への通知) 上記の業務フローについて、現行の運用と相違がないかご教示ください。 また、相違がある場合には、現行の具体的な処理手順についてご教示ください。	想定されておられる「事実確認 → 使用量算定 → 起案 → 審査 → 決裁 → 調定 → 利用者への通知」の業務フローは、現行の運用と同一のものであり、基本的には本業務においても同様です。ただし、事案によっては、この限りでないものとします。															
仕様書 別冊 内部管理業務処理要領(9/24)	還付処理の方法及び業務フローについて 還付方法について、現金還付の場合は、以下の流れを想定しております。 (還付対象の確定 → 起案 → 決裁 → 前渡資金の準備 → 還付実施 → 精算) また、口座還付の場合は、以下の流れを想定しております。 (還付対象の確定 → 起案 → 決裁 → 口座情報確認 → 振込依頼 → 振込実施 → 登録) 上記それぞれの業務フローについて、現行の運用と相違がないかご教示ください。 また、上記以外の還付方法がある場合には、その方法についても併せてご教示ください。	・現金還付については、原則行っていないですが、やむを得ず現金還付が必要となる場合は、以後の対応を発注者に引き継いでいただきます。ただし、受注者において対応可能な範囲における還付の前段の処理は、受注者において処理していただきます。 ・口座振込による還付処理については、「還付対象の確定 → 口座情報の確認 → 起案 → 決裁 → 登録 → 振込依頼 → 振込実施」の業務フローとなります。振込の際に、金融機関から口座情報の相違の連絡があった場合は、受注者において還付対象者に連絡し、口座情報の再確認をしていただきます。															
仕様書 別冊 メーター関連業務処理要領(2/5)	メーター取付・取替件数について 直近3か年におけるメーターの取付件数及び取替件数について、年度別にご教示ください。	現契約のメーター関連業務については、堺市全域を1業務として委託しているため、本業務と業務規模が異なりますが、参考までに、現契約のメーター関連業務におけるメーターの取付件数及び取替件数は、次のとおりとなります。 <table><tr><td></td><td>取付件数</td><td>取替件数</td></tr><tr><td>令和7年度</td><td>939件</td><td>1,984件</td></tr><tr><td>令和6年度</td><td>1,974件</td><td>2,668件</td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>2,028件</td><td>2,497件</td></tr></table>		取付件数	取替件数	令和7年度	939件	1,984件	令和6年度	1,974件	2,668件	令和5年度	2,028件	2,497件			
	取付件数	取替件数															
令和7年度	939件	1,984件															
令和6年度	1,974件	2,668件															
令和5年度	2,028件	2,497件															
仕様書 別冊 給排水設備調査等業務処理要領(1/3)	各種調査業務の実績及び現地調査方法について 以下の各業務について、年間の実績件数をご教示ください。 ・給水装置調査業務 ・排水設備調査業務 ・開栓時公共下水道無届使用調査業務 併せて、それぞれの業務における現地調査の具体的な方法、調査対象の選定方法及び調査頻度等についてもご教示ください。	(給水装置調査業務について) ・年間実績件数 令和5年度:49件 ・令和6年度:64件 ・令和7年度:58件 ・現地等調査方法 給水装置の状況確認、写真撮影(現場状況、看板、メーターボックス内等)、関係者(所有者、利用者、現場作業員等)への開取及び対応案内、各種システムによる工事申請状況等の確認等 ・調査対象の選定方法 給排水設備調査等業務処理要領「2 給水装置調査業務及び排水設備調査業務の対象」のとり ・調査頻度 発見の都度 (排水設備調査業務について) ・実績件数 約90件/年 ・現地等調査方法 排水設備の状況確認、写真撮影(現場状況等)、関係者(所有者、使用者又は現場作業員等)への開取、各種システムによる申込状況等の確認等 ・調査対象の選定方法 給排水設備調査等業務処理要領「2 給水装置調査業務及び排水設備調査業務の対象」のとり ・調査頻度 発見の都度 (開栓時公共下水道無届使用調査業務) ・年間実績件数 令和7年度:337件 ・現地等調査方法 給排水設備調査等業務処理要領「6 開栓時公共下水道無届使用調査業務」のとり ・調査対象の選定方法 公共下水道の使用が可能な地域における開栓で、排水設備を公共下水道に接続していない場合 ・調査頻度 開栓業務での現地訪問時															
別紙 事業概要	収納率について 直近5か年における上水道及び下水道の収納率について、現年度分・過年度分の実績を、年度ごとにご教示ください。	別紙「収納率等の推移(水道料金)」「収納率等の推移(下水道使用料)」のとおりです。 なお、堺市全域を1業務として委託しているため、年度ごとの件数は現契約における堺市全域でのものになります。															
別紙 [技術提案評価項目表]	未収金回収業務における誤検針等への対応について 未収金回収業務の分類において、「ミス防止の取組」として誤検針の記載がございます。 これについて、誤検針等に起因するお客さまからの支払拒否や苦情が課題として認識されており、これらの発生防止策及び発生時の対応手法について、受託者からの提案を求めているとの認識でよろしいでしょうか。	未収金回収業務における誤検針は、給水停止執行時、無届退去の疑いによる水量変動の確認、給水停止解除時等において、メーターを検針する際に発生する可能性がありますので、当該誤検針を防止する取組等について、提案を求めているものです。															
仕様書 別冊 未収金回収業務処理要領(6/12)	給水停止解除に係る業務時間外への対応について 給水停止の解除対応として、給水停止日から翌日の午前9時までの待機対応が示されておりますが、当該時間帯における以下の実績についてご教示ください。 ・業務時間外における給水停止解除件数 ・業務時間外における電話対応件数	・業務時間外における給水停止解除件数及び電話対応件数は把握していません。 ・給水停止執行日の午後9時から翌日の午前9時までの電話対応件数は、次のとおりです。ただし、現契約は堺市全域を1業務として委託しているため、件数は現契約における堺市全域でのものになります。 令和7年度 45件 令和6年度 42件 令和5年度 48件															
仕様書 別冊 料金関連電話受付等業務処理要領(1/5)	料金関連電話受付業務の受電件数について 「料金関連電話受付業務処理要領」に示される届出受付業務について、年間の受電件数をご教示ください。 また、繁忙期と想定される3月・4月及び9月・10月について、通常月と比較した受電件数の増加率、または月別の受電状況についてもご教示ください。	別紙「令和7年度実績」のとり。 なお、受電数ではなく受付件数をベースに作成しているため、1回の受電で複数の種類の受付を行っている場合は、重複して計上されています。 また、堺市全域を1業務として委託しているため、年間の受電件数は現契約における堺市全域でのものになります。															
別紙 [技術提案評価項目表]	個人情報及び業務システムの監視・管理について 個人情報及び業務システムを取り扱う業務従事者について、貴局における監視及び管理方法をご教示ください。 特に、以下の事項についてご教示ください。 ・受託者に付与される業務システムの権限範囲 ・利用者ごとのID・権限管理の方法 ・システム操作ログの記録・保存の有無 ・受託者が操作ログを確認できる範囲及び可否 ・貴局による操作ログの確認・監査方法	・ユーザごとの担当業務及び地区に応じて、権限の制限を行っています。 ・業務従事者届の提出をもって、ID・権限の付与及び削除を行っています。 ・システム操作ログの記録及び保存を行っています。 ・受注者は、操作ログを確認することができません。 ・随時、システム所管課の担当者が操作ログの確認を行っています。															

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
別紙〔技術提案評価項目表〕	「粗雑履行及び不正の防止策」について 仕様書等に記載されている「粗雑履行及び不正の防止策」について、貴局が想定されている「粗雑履行」の具体的な事例をご教示ください。 併せて、特に防止を求めている事象や、過去に課題となった事例等がございましたら、可能な範囲でご教示ください。	特に想定している粗雑履行は、個人情報の漏洩となる誤投函、利用者の料金に直接影響する開栓受付誤り及び誤検針で、過去に課題となりました。そのほかには、リスク事案の発注者への報告の遅延、システムの異常発生後の作業継続、検針票の誤送付等の粗雑履行も発生しています。
別紙4業務指標一覧	私設メーターの検満交換について 業務指標に記載されている「徴収契約建物」については、私設メーターの検満交換率を示すものとの認識でありますが、この理解で相違ないでしょうか、ご教示ください。 また、業務量を把握するため、以下についてご教示ください。 ・私設メーターの総戸数（総設置数） ・直近1年間における検満切れメーターの件数 ・上記検満切れメーターの全体に占める割合	・各戸検針・徴収契約建物とは、「堺市上下水道局貯水槽方式の住居専用建物等における各戸検針・徴収等に関する要綱」に基づき、各戸検針・徴収契約を締結している建物であり、私設メーターだけでなく、局メーターを設置（取替えは建物所有者）している建物も含みます。 ・令和8年4月1日時点での各戸検針・徴収契約建物に設置しているメーター数 48,136個 ・令和8年度に発生した検満切れメーターの件数 977個（全体に占める割合 2.02%）
別紙〔技術提案評価項目表〕	マニュアル及び事務フローの提案書ページ数への算入について 「業務履行に関する事項」において記載されている「マニュアル及び事務フロー」の添付について、当該資料は提案書のページ数制限に含まれるとの理解でよろしいでしょうか。 ページ数制限の対象外となる場合には、その取扱いについても併せてご教示ください。	添付していただいたマニュアル、事務フロー等のページ数は、提案書のページ数制限には含まないものとします。 なお、添付していただいたマニュアル、事務フロー等につきましては、提案内容の具体性及び実効性の有無の評価材料としますが、内容については、評価の対象としません。
委託契約書 第5条 再委託の禁止	私人委託について 検針員への私人委託（請負契約）は再委託に該当するため、検針員は従業員として雇用する必要があるとの認識でよろしいでしょうか、ご教示ください。	お見込みのとおりです。
仕様書 別冊 検針業務処理要領（4/8）	検針業務について 記載の「メーターボックスについては、原則としてその全てについて蓋を開けるもの」との規定については、ハンディに登録された検針対象情報等を基に、検針対象となるメーターボックスを確認し、原則として当該メーターボックスの蓋を開けて検針を行うものとし、ハンディに検針対象となるメーターボックスの情報が登録されていない場合についても、現地において確認可能な範囲でメーターボックスの所在を確認し、目視により確認できる範囲で蓋を開けて検針するものとの理解でよろしいでしょうか、ご教示ください。	お見込みのとおりです。
仕様書（12/30）	通話記録録音について 仕様書において、「録音した通話の全ての音声データ（以下「音声データ」という。）について、記録用のSDカード（フォーマットについては、MP3など汎用性の高いものとする。以下「SDカード」という。）に記録すること」と記載されています。 つきましては、音声データを仕様書に定める形式等で適切に保存し、必要に応じて提出できることを前提として、SDカード以外の記録媒体（外部記憶媒体等）を使用することも可能としますか。 また、本業務において現在、通話録音機及びSDカードによる記録・保存を実施されている場合は、費用積算の参考とするため、通話録音機及びSDカードに係る年間の概算経費について、ご教示ください。	・音声データを仕様書に定める形式等で適切に保存し、必要に応じて発注者にデータを提出できることを前提として、SDカード以外の記録媒体（外部記憶媒体等）を使用することも可能とします。 ・現契約では、受電用の電話回線を15回線開設した1か所のコールセンターにおいて、堺市全域の電話受付対応を行っており、本業務とは業務の規模が大きく異なりますが、参考までに、現契約における通話記録録音の概算経費等は次のとおりです。 （使用している通話録音機） TAKACOM VR-D179A メーカー標準価格47,300円（税込） （SDカードの使用状況） 運用枚数 38枚（電話機設置分、データ移行時分及び予備分の合計枚数） 容量 32GB/枚（約9,000件録音可能） ※ 音声データは、順次ハードディスクに退避しています。
仕様書 別冊 緊急通報受付業務処理要領（3/4）	体制について 仕様書において、「受注者は緊急通報受付業務に特化した履行体制を全ての業務実施時間において2名以上確保すること」と記載されています。 この記載について、緊急通報受付業務の実施時間帯において、常時2名以上の担当者が現地に常駐し、当該業務に従事できる体制を確保することを求めているとの理解でよろしいでしょうか。 特に、夜間・休日等の時間帯についても、2名以上の担当者を常時配置（常駐）することが必要となるのか、ご教示ください。	緊急通報受付業務の実施時間帯において、常時2名以上の担当者が現地に常駐し、当該業務に従事できる体制を確保することを求めています。夜間・休日等の時間帯についても、同様です。
水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書（3/30） 第1条 7 業務概要	「(2)本業務において受注者が行う対応、処理等」の「ス 現場写真の撮影及び発注者への提供（電子ファイルを含む。）」と記載がありますが、当該撮影に使用する機器として、受注者が支給し、受注者において資産管理及び情報セキュリティ管理を行う撮影機器（デジタルカメラ、スマートフォン等）を利用してもよいでしょうか。 また、当該機器の利用に当たり、仕様書第4条第1項第4号に基づく事前の承認が必要となりますでしょうか。	利用可とします。事前の承認については、お見込みのとおりです。
水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書（11/30） 第2条 6 電話回線等	(1)から(5)までに執務室ごとの電話回線数が定められておりますが、これらはそれぞれ別個の回線であり、電話用回線は東館内には執務室7回線、料金関連電話受付等業務用8回線、緊急通報受付業務用2回線を設置し、本館執務室8回線と南館執務室4回線で合計29回線、ここにファクシミリ用1回線と東館執務室及び南館執務室の業務連絡用内線を各2回線という理解でよいでしょうか。 また、東館執務室に開設される回線（電話用7回線、ファクシミリ用1回線、業務連絡用内線2回線、料金関連電話受付等業務用8回線、緊急通報受付業務用2回線）について、旧契約における1階及び2階への配置状況をご教示ください。	（前半） お見込みのとおりです （後半） ・東館執務室1階 電話用5回線、ファクシミリ用1回線、業務連絡用内線1回線 ・東館執務室2階 電話用2回線、業務連絡用内線1回線 ・料金関連電話受付等業務用8回線については、旧契約でのコールセンター執務室（上下水道局本庁舎本館5階）に設置しています。 ・緊急通報受付業務用2回線については、旧契約では設置していません。
水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書（11/30） 第2条 6 電話回線等	現在お客様センターで使用されている電話番号（0570-02-1132及び072-251-1132）について、令和9年10月以降、(1)から(5)までのいずれかの回線において発注者が継続して使用される予定でしょうか。それとも、発注者において新たに電話番号を取得される予定でしょうか。 また、(5)緊急通報受付業務用電話について、現在緊急ダイヤルとして案内されている電話番号（072-251-1132）が継続して使用されるか否かをご教示ください。	電話番号については、発注者で現在調整中のため、未定です。
水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書（12/30） 第2条 6 電話回線等	「(7) 受注者は、第1号から第5号までの電話用回線で使用する全ての電話機に、受注者の費用負担により通話録音機を設置」とありますが、個々の電話機ごとに録音機を設置しSDカードに音声データを保存する方式に代えて、複数の電話機の通話を集約して録音する装置（構内交換機、録音サーバー等）を設置して、音声データを当該装置に保存する方式は認められでしょうか。 音声データをSDカードでの提供が必要な場合には、当該装置からSDカードに書き出して提供いたします。	音声データを仕様書に定める形式等で適切に保存し、必要に応じて提出できることを前提として、複数の電話機の通話を集約して録音する装置を設置し、音声データを当該装置に保存する方式を認めます。
水道メーター検針・料金収納等業務（北部）仕様書（12/30） 第2条 6 電話回線等	「(14) 受注者は、本業務の契約満了後は、音声データを記録したSDカードを発注者に全て提供すること。」とありますが、同項(11)において個別の音声データの提供は「発注者が指定する媒体で提供」とされていることを踏まえ、契約満了時の提供についても、SDカードに代えてハードディスク等の記録媒体に集約した状態で提供することについて、発注者と協議する余地はございませんでしょうか。	発注者と協議する余地はあります。

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書(13/30)第2条 7 通信回線	この通信回線は、料金システム等の業務システムに、別紙3「料金システム貸与機器一覧」に記載のパソコン、プリンター及びハンディ用通信ユニットを接続するための回線であるとの理解で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書(25/30)第4条 1 費用負担	「(3)受注者は、執務室にインターネット接続に必要な回線を開通するとともに…ただし、ネット回線は有線によらないものとし」とあり、また同号に「ネット回線の種類は特に定めのないものとする」と記載されています。当該「有線によらないもの」の趣旨について、次のいずれの理解が正しいかご教示ください。 i 執務室への回線の引込みを有線で行わないこと(すなわち携帯電話網等の無線回線によりインターネットに接続すること)を指し、執務室内のルーターから各パソコン等までの構内配線の方式は問わない(有線・無線いずれも可)。 ii 執務室への引込み及び執務室内の配線の双方について有線を用いないこと(すなわち携帯電話網等の無線回線によりインターネットに接続したルーターを設置し、ルーターから各パソコン等までも無線とすること)を指す。 iii 各パソコンがルーター等を介さず、直接、無線(携帯電話網等)でインターネットに接続することを指し、執務室内にはルーター等の各パソコンがインターネットに接続できる機器を設置しない。	インターネット接続に必要な回線の執務室への開通は、執務室への引込み及び執務室内の配線の双方について、有線を用いない次の①又は②のいずれかの方式としてください。 ① 携帯電話網等の無線回線によりインターネットに接続したルーターを執務室に設置し、当該ルーターから各パソコン等までの通信も無線で接続する方式 ② 各パソコン等がルーターを介さず、携帯電話網等の無線回線により、直接インターネットに接続する方式
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書 別冊 緊急通報受付業務処理要領(4/4) 6 危機事象発生時の対応	「(6)受注者は、平日の午前9時から午後5時30分までの時間帯以外の時間において、堺市内で震度6弱以上の地震が発生した場合は、直ちに自動音声に切り替え、通報データを発注者が指定する時間ごとに集計し、集計結果を資料化して発注者に提出すること。」と記載がありますが、以下の理解で良いでしょうか。 i 平日の9:00～17:30以外の場合(土曜日、日曜日及び祝休日を含む) ①緊急通報受付業務の2回線は自動音声に切替える ②料金関連電話受付等業務に記載があるように、地震発生後3時間前後に8回線の電話対応ができる体制を構築する ③事態が落ち着いた後に、緊急通報受付業務の2回線に着信した通報データを時間ごとに集計し報告する ii 平日の9:00～17:30の場合 ①緊急通報受付業務の2回線はそのまま応答する ②料金関連電話受付等業務に記載があるように、地震発生後3時間前後に東館の料金受付電話8回線で電話対応ができる体制を構築する	次のようなフローを想定しています。ただし、発災の状況によっては、この限りではありません。 i 平日の9:00～17:30以外の場合(土曜日、日曜日及び祝休日を含む。) ①緊急通報受付業務の2回線は、自動音声に切り替える。 ②地震発生後速やかに、8回線の電話対応ができる体制を構築する。 ③概ね1時間ごとに、受け付けた全ての内容を集計し、発注者に報告する。また、事態が落ち着いた段階で、地震発生に関する全ての受付内容を資料化し、発注者に報告する。 ii 平日の9:00～17:30の場合 ①緊急通報受付業務の2回線は、そのまま応答する。 ②料金関連電話受付等業務処理要領に定めたとおり、地震発生後3時間前後に、東館執務室の料金関連電話受付等業務用電話8回線で、電話対応ができる体制を構築する。 ③概ね1時間ごとに、受け付けた全ての内容を集計し、発注者に報告する。また、事態が落ち着いた段階で、地震発生に関する全ての受付内容を資料化し、発注者に報告する。
技術提案等説明書 5 技術提案書(2)／別紙「技術提案評価項目表」No.7 セルフモニタリング	技術提案書は「1分類につき3枚までとすること」とされている一方、別紙「技術提案評価項目表」No.7「セルフモニタリング」の評価のポイントには「※ マニュアル及び事務フロー等を作成している場合は、添付すること。」との注記がございます。次の事項をご教示ください。 (1) 当該注記に基づき添付するマニュアル及び事務フロー等は、「1分類につき3枚まで」の枚数に含まれますでしょうか。 (2) 含まれない場合、当該添付資料の枚数、様式又は記載事項に制限はございますでしょうか。 (3) 当該添付資料は技術評価の対象となりますでしょうか。	・添付していただいたマニュアル、事務フロー等のページ数は、提案書のページ数制限には含まないものとします。 ・当該添付資料の枚数、様式及び記載事項に制限はありませんが、応札者が特定できる名称等は記載しないようにしてください。 ・添付していただいたマニュアル、事務フロー等につきましては、提案内容の具体性及び実効性の有無の評価材料としますが、内容については、評価の対象としません。
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書(26/30)第4条 1 費用負担	「(4) 受注者は、発注者が貸与する業務システム用の機器以外のパソコン等の電子計算機を履行拠点に持ち込む場合は、事前に発注者の承認を受けること。」と定められておりますが、次の事項をご教示ください。 (1) 本号の承認について、申請の時期、申請の様式及び審査の観点をご教示ください。 (2) 準備期間中に申請を行い、業務履行開始日から使用を開始することは可能でしょうか。また、申請から承認までに要する期間の目安をご教示ください。 (3) タブレット型端末は、本号の「パソコン等の電子計算機」に含まれるものと理解してよろしいでしょうか。	(1) 申請の時期 「執務室の状況をまとめた表」の提出時期と同じく、準備期間中とします。 申請の様式 任意の様式とします。 審査の観点 インターネットとの接続方法及びセキュリティ対策 (2) 可能です。申請から承認までに要する期間は、約2週間です。 (3) お見込みのとおりです。
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書(15/30)第2条 8 業務システム／別冊 未収金回収業務処理要領、検針業務処理要領	別冊「未収金回収業務処理要領」は、給水停止の執行に至る前の段階においても、使用場所以外の場所に赴いての対応(第4項(9)(10))、電話催告と現地訪問を交互に行うこと(第13項(5))等、現地訪問による対応を求めています。また、別冊「検針業務処理要領」第5項(4)は、調査等を定例検針当日に完了できない場合の後の再訪問を定めております。 (1) これらの現地対応に際し、対象者の情報、過去の使用水量、納付状況、対応経過等を業務従事者が現地で確認する方法として、発注者はどのような手段を想定されていますでしょうか。 (2) 貸与されるハンディにおいて、上記(1)の情報を照会することは可能でしょうか。可能な場合、照会可能な情報の範囲をご教示ください。 (3) 上記(1)の情報を記載した資料を現地に携帯することについて、仕様書第2条第8項第3号イ及びウとの関係における取扱いをご教示ください。	(1)について ・水道料金等 基本的にはハンディのみでの確認を想定しています。 ・負担金 負担金システムから出力した対象者の情報(台帳番号、住所、氏名、電話番号、未納金額等)に係る帳票での確認を想定しています。 ・検針業務 基本的にはハンディのみでの確認を想定しています。 (2)について ・未収金回収業務(水道料金等) 対象者の情報(お客様番号、氏名、使用場所、電話番号、請求先)、開閉栓日、未収金額、支払方法、検針情報(直近5回及び昨年同時期)、収納履歴(直近6回)、対応経過(直近6回)、メーター番号・口径を確認することが可能です。 ・検針業務 お客様番号、氏名、使用場所、電話番号、検針行程、計基、装置、開閉栓日、納付区分、取付日、施行理由、下水区分、下水形態、汚水率、認定汚水、用途、業種、個数、雑居店舗、メーター位置、点検メモ、前回指示数、過去5回の水量及び日数を確認することが可能です。 (3)について ・下水道事業受益者負担金未収金回収業務以外の業務については、第2条「8 業務システム」に定めたとおり、処理要領等において、現場処理で使用するものを以外の帳票、受注者が業務システムのデータを基にして、独自で作成した個人情報、発注者の機密事項が含まれた電子ファイル等は、原則として履行拠点外に持ち出せません。

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
水道メーター検針・料金収納等業務(北部)仕様書(20/30) 第2条 13 業務履行体制／別冊 水道メーター検針・料金収納等業務(北部) 事業概要	仕様書第2条第13項において、受注者は業務量に応じた適切な業務従事者数を配置するとともに、業務体制表を発注者に提出し、発注者の承認を受けることが定められております。他方、別冊「事業概要」には各業務の実績件数が示されておりますが、業務履行体制に係る数値は示されておられません。適正な業務量の見積り及び業務履行体制の構築を検討するため、旧契約における業務履行体制について、次の事項をご教示ください。 (1) 旧契約における業務従事者の総数(業務責任者を含む。) (2) 上記(1)の内訳(仕様書第1条第7項第1号アからケまでの業務の区分ごとの人数) (3) 上記(1)のうち、履行拠点に常駐する者の数及び常駐しない者の数 (4) 緊急通報受付業務に従事する者の数(時間帯別の配置人数を含む。) (5) 夜間、休日その他の時間外における業務実施体制の人数 (6) 業務従事者の雇用形態別(正社員、契約社員、パートタイム等)の人数を把握されている場合は、その内容 なお、旧契約と本業務とは仕様が大幅に変更されていることは承知しております。上記の各事項につきましては、本業務の仕様に対応する部分に限り、又は発注者において把握されている範囲で、ご教示いただければ幸いです。	・現契約において本業務と同一の履行場所の検針業務、未収金回収業務及び開閉性業務を担当している履行拠点の体制は次のとおりです。 統括業務責任者 4名 業務責任者 9名 検針業務 フルタイム16名、パートタイム5名 検針員 47名 未収金回収業務 フルタイム19名、パートタイム1名 開閉検業務 3名 顧問 1名 合計 105名 ・現契約の内部管理業務については、堺市全域を1業務として委託しており、また、窓口での料金収納等の業務も業務範囲となっているため、本業務と業務内容が異なりますが、参考までに、現契約の内部管理業務を担当している履行拠点の業務履行体制は、次のとおりとなります。 統括業務責任者 1名 業務責任者 6名 フルタイム 11名 パートタイム 8名 ・電話受付については、現契約では受電用の電話回線を15回線開設した1か所のコールセンターにおいて、堺市全域の電話受付対応を行っています。当該コールセンターの業務範囲は、道路上漏水の通報の受付や担当課への取次ぎなどを含んでいることに加え、道路上漏水等の緊急通報以外の受付時間は、平日の午前8時45分から午後7時まで並びに土曜日、日曜日及び休日の午前9時から午後5時までとなっております。本業務の料金関連電話受付等業務とは業務内容が異なりますが、参考までに現契約のコールセンター業務を担当している履行拠点体制は、次のとおりとなります。 統括業務責任者 1名 業務責任者 3名 フルタイム 17名(夜間9名) パートタイム 40名 給水停止執行日は、午後9時まで南部地域担当の泉北執務室では4名程度、午後9時から翌日の午前9時までは堺市全体で2名が待機しています。また、給水停止執行日翌日の午後5時から午後9時までは、南部地域担当の泉北執務室では4名程度が待機しています。
別冊 水道メーター検針・料金収納等業務(北部) 事業概要(堺区、西区及び北区)	別冊「事業概要」の着信件数の備考欄に「局電話窓口一元化(コールセンター)の運営は令和9年9月まで」と記載されておりますが、令和9年10月以降、旧契約のコールセンターが担っていた受付範囲は、本業務で、堺区、西区及び北区についての料金関連電話受付等業務および、市内全域についての緊急通報受付業務に承継されるという理解でよいでしょうか。 承継の対象とならない受付範囲がある場合は、その内容をご教示ください。	お見込みのとおりです。