

水道メーター検針・料金収納等業務（南部）質疑回答書

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
①水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書(以下、仕様書)P1	第1条 概要説明 2 業務目的「利用者サービスの提供及び向上」を評価する具体的な指標をご教示ください。	別紙4「業務指標一覧」に記載されている業務指標が該当します。ただし、当該業務指標は、第2条「15 業務指標」の(2)に定めるとおり、発注者と受注者との協議により、変更できるものとします。
②仕様書 P1	第1条 概要説明 6 契約金額等 受注者が自主的に発見し、利用者への影響が生じる前に訂正した事案もペナルティの対象となるか、ご教示ください。 また、同一事案に複数のペナルティ区分が該当する場合の取扱いと、損害賠償とペナルティが重複して適用されることがあるか、ご教示ください。	・別紙「ペナルティ適用基準表」のとおり、「不適正測定」については、水道料金等の更正処理を行った場合において適用されます。したがって、水道料金等の更正処理が不要段階で訂正した事案は、ペナルティの対象にはなりません。(個人情報漏洩)に関しては、漏洩が認められた時点で、ペナルティの対象となります。 ・同一事案において、別紙1「ペナルティ適用基準表」の複数の適用項目に該当すれば、該当した適用項目ごとに報償金を請求します。 ・事案の内容によっては、損害賠償とペナルティを重複して適用する場合があります。
③仕様書 P1	第1条 概要説明 7 業務概要 仕様書及び処理要領に記載されていないものの、現行業務で実施している業務の内容、件数をご教示ください。	現行業務においても、本業務の目的の遂行のために必要となる業務全般を受注者の業務範囲としています。が、本業務の対象となるものは、概ね「7 業務概要」(1)のアからクの業務と関連性の強い業務や、それらの業務の延長線上にあるような業務になります。発生した個別業務の具体的な内容及び件数は把握していません。
④仕様書 P6	第2条 共通事項 2 基礎資料 ・偶数月、奇数月及び毎月検針の最新件数をご教示ください。	偶数月検針 83,155件(令和8年6月実績) 奇数月検針 99,548件(令和8年7月実績) 毎月検針 656件(令和8年7月実績)
⑤仕様書 P7	第2条 共通事項 4 履行拠点(1) 本業務の現地訪問以外に関する作業を行う拠点は、同一の建物内であれば複数の執務室(別の階や同一フロアで別の部屋など)で良いのか、それと同じ執務室内に集約する必要があるものか、ご教示ください。	同一の建物内であれば、別の階や同一フロアで複数の部屋を執務室とすることを可とし、同じ執務室内に集約する必要はありません。
⑥仕様書 P7	第2条 共通事項 4 履行拠点／(1)ア～コ 履行拠点に必要な最低面積(想定席数・発注者貸与機器設置スペースを考慮した推奨面積)をご教示ください。	履行拠点に必要な最低面積は把握していません。参考までに、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面積は、次のとおりとなりますが、本業務と現契約の業務内容は異なります。 執務可能面積197㎡、更衣室及び倉庫等面積27.81㎡(駐車スペースを除く。)
⑦仕様書 P10	第2条 共通事項 6 電話回線等 発信専用回線及び管理者用回線を15回線に含めてよいのか、ご教示ください。	当該15回線のうち、少なくとも8回線は、料金関連電話受付等業務における受電で使用することを想定しているため、8回線が料金関連電話受付等業務において受電できる状態であれば、発信専用回線及び管理者用回線を当該15回線に含めることを可とします。
⑧仕様書 P18	第2条 共通事項 13 業務履行体制 業務量に応じた適切な体制構築のため、現行受注者の配置人数について、業務責任者、管理者、電話受付、検針業務、未収金回収業務、開閉性業務、内部管理業務等の職種別内訳をご教示ください。	・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 1名 業務責任者 10名 検針業務 14名 検針員 36名(うち開閉性業務兼務13名) 未収金回収業務 16名 開閉性業務 ※検針員が兼務 合計 77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、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
⑨仕様書 P20	第3条 業務内容 1～8の各業務内容の中で、現行委託業務と変更された業務があればご教示ください。	・未収金回収業務については、現場での水道料金等の収納を廃止しました。 ・料金関連電話受付等業務については、現契約ではコールセンターにおいて一元的に全ての電話受付対応を行っていましたが、検針業務や未収金回収業務と一体的に電話受付対応を行うようにしました。また、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時までとなっている受付時間を縮小し、平日の午前9時から午後7時までとしました。 (現契約から除外した業務) ・窓口での公金収納の廃止 ・図面閲覧補助業務、給排水設備工事申請に関する書類等の配付 ・新設給水装置関連業務 ・購入メーターの入出庫、代替撤去メーターの分解業務受注者との受渡し及びメーターの在庫数管理業務 ・公金の出納取扱金融機関への払込み ・関係書類の受渡し ・金融機関の各通帳の記帳 ・小切手の換金等 ・道路使用許可申請書等の市役所本庁舎内の担当課への送達及び許可書類の受領 ・臨時給水の立会
⑩仕様書	第4条 その他P23 費用負担 ・費用負担表に記載のない費用について、負担者を判断する者及び判断基準をご教示ください。	仕様書第4条「1 費用負担」の(1)のとおり、費用負担表に記載のない事項で、本業務を履行するに当たり、当然に必要なとなる事項については、原則として受注者の負担とします。
⑪仕様書	第4条 その他 4 共同企業体の特記事項 ・資格を有する構成員が履行できなくなった場合、他の構成員又は追加構成員により代替できるか、ご教示ください。	構成員が履行不能になった場合は、水道メーター検針・料金収納等業務(南部) 共同企業体協定書第15条第2項のとおり、残存構成員が共同連帯して業務を履行することとなっています。
⑫仕様書 別紙5	法令等のリスク 受注者が負担となる「その他の制度変更」の具体例をご教示ください。	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になります。
⑬水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書 別冊(以下、仕様書 別冊)	検針業務処理要領P6 検針業務5 調査票を画像化した後も紙原本を保存する必要があるか、ご教示ください。また、調査票画像の保存先及び保存期間をご教示ください。	紙原本の調査票につきましては、対応完了日の属する月の翌月から起算して6か月間保管した後、受注者において適切に処分(裁断、溶解、焼却等)してください。 また、調査票のスキャンデータにつきましては、受注者においてデータ登録後5年間保管し、その後、受注者において消去してください。
⑭仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P4 未収金回収業務／6 給水停止に当たり配慮を必要とする対象者の具体的な判断基準をご教示ください。	行政の支援が必要と考えられる生活困窮な状態、傷病により収入がない状態、水を使用できないことによる孤立死又は孤独死のおそれがある状況等を想定していますが、具体的な判断基準はありません。現場訪問、相手方との折衝等で確認した情報等を踏まえて、判断していただきます。
⑮仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P4 未収金回収業務／6 給水停止日の年間予定表の様式をご提供ください。	所定の様式はありません。
⑯仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P6 未収金回収業務／6 メーター撤去による給水停止に必要な資格をご教示ください。	必要な資格はありませんが、メーターの撤去は給水装置工事に該当するため、第4条「3 指定業者としての責務」の定めに従って、業務を履行してください。

水道メーター検針・料金収納等業務（南部）質疑回答書

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答
⑦仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P6 未収金回収業務／6 給水停止執行日から午前9時までの待機及び給水停止執行日翌日の午後5時から午後9時までは、現状ではそれぞれ何名が待機しているかご教示ください。	・給水停止執行日の午後9時までは、本業務と同一の履行場所の未収金回収業務を担当している履行拠点では、4名程度待機しています。 ・給水停止執行日の午後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。 ・給水停止執行日翌日の午後5時から午後9時までは、本業務と同一の履行場所の未収金回収業務を担当している履行拠点では、4名程度待機しています。
⑧仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P6 未収金回収業務／6 給水停止の執行前後に写真撮影が必要か、ご教示ください。	必要ありません。
⑨仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P6 未収金回収業務／6 夜間に単独で解除作業を行うことが可能か、ご教示ください。	可能です。ただし、暴力事案に発展する可能性のある滞納者への対応、危険が伴う現場対応、より正確に対応内容を記録する必要がある事案等、複数名での対応が適当と考えられる場合は、複数名で対応することを検討してください。
⑩仕様書 別冊	未収金回収業務処理要領P4～6 給水停止業務／6 業務量把握のため、直近3年間の給水停止通知件数、給水停止執行件数、解除件数、無断使用再停止件数及び閉栓移行件数をご教示ください。	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各件数は、次のとおりです。 【給水停止通知件数】令和7年度:20,868件、令和6年度:21,747件、令和5年度:22,614件 【給水停止執行件数】令和7年度:3,443件、令和6年度:3,502件、令和5年度:3,042件 【解除件数】令和7年度:2,259件、令和6年度:2,354件、令和5年度:2,054件 【無断使用再停止件数】令和7年度:54件、令和6年度:93件、令和5年度:100件 【閉栓移行件数】令和7年度:1,000件、令和6年度:917件、令和5年度:406件
⑪仕様書 別冊	開閉栓業務処理要領P3 開閉栓業務／5 ・口径50mm以上の対象件数、必要資格、作業人数及び発注者立会いの要否をご教示ください。 また、口径50mm以上の案件で発注者と連絡が取れない場合、作業を継続もしくは中止するか、判断発生がするかご教示ください。	令和7年度の堺市全域での実績としては、開栓数81件、閉栓数17件ですが、メーターの下流側での漏水がある場合等、特別な理由がない限り、口径50mm以上の場合は、止水栓の開閉を行わないため、実際に止水栓の開閉作業を行う開閉栓は、年間3件程度の想定です。
⑫仕様書 別冊	料金関連電話受付等業務処理要領P4 料金関連電話受付等業務 ・危機事象時に遠隔又は別拠点で受電することが可能か、ご教示ください。	可能としますが、電話の転送等の機能を付与する必要があると考えます。
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-4-(5)	執務室として不適切と認められる事項について、具体例をご教示願います。	料金システム用の通信回線の敷設、料金システムの設置等に支障を来す場合、仕様書に定める執務室の要件を満たしていない場合等になります。
仕様書 第2条-5-(2)	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、貴市ホームページ等による広報が実施されるかについてご教示願います。	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-(8)	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位で録音する場合は、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 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-9-(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。 また、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、受注者負担という認識でよろしいでしょうか。	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（南部）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。 ・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、受注者負担になります。
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)	当該要件等が、北部事業者が受注するエリアの要件であった場合の、北部事業者への取次ぎ方法についてご教示願います。	来庁者の状況や要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、北部事業者への連絡を案内し、北部事業者には来庁者の情報を伝達する。 ・要件を確認し、北部事業者に以後の対応を引き継ぐ。 ・北部事業者に連絡し、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、具体的な北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、契約締結後に北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、契約締結後に北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-1-(1)	電子申請は南部エリア分も含めて北部エリア事業者が一括で受け付け、出力し、南部へ引き継ぐとされていますが、引継ぎの具体的方法(帳票の受取のために訪問を要するのを含む)、頻度をご教示ください。	・電子申請は、南部エリア分も含めて北部エリア事業者が一括で受け付け、料金関連電話受付等業務における届出等受付業務についても実施します。届出等受付業務の処理完了後は、電子申請システムから当該処理に関連する帳票を出力し、南部事業者に提供します。 ・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、契約締結後に北部事業者も交えて協議して決定するものとなりますが、北部事業者から直接受け取る運用を想定しています。
仕様書 別冊 料金関連電話受付等業務処理要領-1-(1)-ク	申請日当日に証明書の発行を希望する場合は、南部エリア分も含めて北部事業者が対応すると規定されています。南部の窓口へ直接お越しになられた利用者等に対し、急ぎの場合は北部の窓口を案内するということになるのでしょうか。(市民サービスに直結するフローを確認することが目的です。)	お見込みのとおりです。
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。
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(18/28)	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 1名 業務責任者 10名 検針業務 14名 検針員 36名(うち開閉性業務兼務13名) 未収金回収業務 16名 開閉性業務 ※検針員が兼務 合計 77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、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(9/28)	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、本業務の受注者が負担するものとの認識でよろしいでしょうか。 また、現行における通信(通話)料の年間実績額についても、併せてご教示ください。	・お見込みのとおりです。 ・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通信(通話)料の年間実績額は、次のとおりとなります。 令和6年度 約64万円 令和7年度 約88万円

水道メーター検針・料金収納等業務（南部）質疑回答書

種別(仕様書、設計書等)	質疑内容	回答															
仕様書(6/28)	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えてください。 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えてください。 (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、減額等を至急行う場合等)もあります。															
仕様書(6/28)	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行程区</td><td>22,766件</td><td>27,485件</td></tr><tr><td>第2行程区</td><td>31,822件</td><td>31,987件</td></tr><tr><td>第3行程区</td><td>28,567件</td><td>40,076件</td></tr><tr><td>毎月検針分</td><td>655件</td><td>656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行程区	22,766件	27,485件	第2行程区	31,822件	31,987件	第3行程区	28,567件	40,076件	毎月検針分	655件	656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行程区	22,766件	27,485件															
第2行程区	31,822件	31,987件															
第3行程区	28,567件	40,076件															
毎月検針分	655件	656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率は、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:54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]	遡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遡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(9/23)	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:53件 ・令和6年度:39件 ・令和7年度:47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)への開取り及び対応案内、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」のとおり ・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120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)への開取り、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」のとおり ・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:293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」のとおり ・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。															

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(6/12)	給水停止解除に係る業務時間外の対応について 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(1/4)	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」のとおり。 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。 ・随時に、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。
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例や、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(取替は建物所有者)している建物も含まれます。 ・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 28,361個 ・令和8年度に発生した検満切れメーターの件数 360個(全体に占める割合 1.26%)
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(7/28)	履行拠点について 「本業務用に独立している構造であること」との記載について、テナントビル等の建物内において、他の区画と明確に区分された専用の執務室が確保されている場合は、「本業務用に独立している構造」に該当する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 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(10/28)	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の理解でよろしいでしょうか。 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。
水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書(3/28) 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(南部)仕様書(10/28) 第2条 6 電話回線等	「(2) 回線数は次のとおりとする。ア 電話用回線15回線以上(そのうち、少なくとも8回線は、料金関連電話受付等業務用として同一番号とすること。)」とありますが、この同一の電話番号は、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0702-251-1132)とは異なる電話番号を、受注者において新たに取得する理解で良いでしょうか。それとも、現在の電話番号を継続して使用することが可能でしょうか。	受注者において新たに取得してください。
水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書(10/28) 第2条 6 電話回線等	「(4) 受注者は、第2号ア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ますか。 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。

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(南部)仕様書(10/28) 第2条 6 電話回線等	「(12) 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(9)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すでしょうか。	発注者と協議する余地はあります。
水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書(11/28) 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(南部)仕様書(23/28) 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ないものとする」と記載されております。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
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」№6 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」№6「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(南部)仕様書(23/28) 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(南部)仕様書(13/28) 第2条 8 業務システム/別冊 未収金回収業務処理要領 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日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行することについて、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」に定めるとおり、処理要領等において、現場処理で使用するもの以外の帳票、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。
水道メーター検針・料金収納等業務(南部)仕様書(18/28) 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(南部)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います。他方、別冊「事業概要」には各業務の実績件数が示されていますが、業務履行体制に係る数値は示されていません。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号アからク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) 給水停止日における待機その他の時間外対応に従事する者の数 (5) 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、旧契約と上記とので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 1名 業務責任者 10名 検針業務 14名 検針員 36名(うち開閉栓業務兼務13名) 未収金回収業務 16名 開閉栓業務 ※検針員が兼務 合計 77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、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(南部)事業概要(東区、中区、南区及び美原区)	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」と記載されていますが、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、東区、中区、南区及び美原区について本業務の料金関連電話受付等業務に承継されるという理解でよろしいでしょうか。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。