

# 水道メーター検針・料金収納等業務委託に関する マーケットサウンディング実施要領

堺市上下水道局

## 1 調査の背景

堺市では、新たな課題の解消に向けて、令和 12 年度までの具体的取組と目標値をまとめた「堺市上下水道事業経営戦略 2023-2030」を令和 5 年 2 月に策定しました。

同戦略では、上下水道事業の経営基盤強化の手法として、民間ノウハウの活用による効果的・効率的な事業の推進により、「利用者サービスの向上」「業務の効率化」「コストの縮減」につながる「公民連携の推進」を掲げています。

その一方で、現在の当該委託業務におきましては、個人情報事務処理誤りや誤検針等の不適切な業務履行が頻発したことから、次期契約のあり方や充実化等について、組織横断的に検討し、次期契約のスキームの再構築に取り組んでいるところです。

## 2 調査目的

堺市では、上下水道事業の営業関連業務（水道メーター検針、料金収納、コールセンター等）の包括的民間委託を平成 29 年度（第 1 期平成 29 年 4 月～令和 4 年 9 月）から導入し、『利用者サービスの向上』、『業務の効率化』、『コストの縮減』を推進してきました。

令和 4 年 10 月からの第 2 期（令和 4 年 10 月～令和 9 年 9 月）の契約開始に当たり、前契約の課題等への対応を反映した見直しを行い、業務内容や委託範囲の拡大等、ステップアップを図りました。

第 3 期となる次期契約（令和 9 年 10 月～）においては、包括的民間委託の効果検証、課題整理や、民間事業者から幅広いジャンルの提案や情報を収集し、更なる民間ノウハウの活用、新技術導入等の検討を継続的に実施し、課題の整理と本市が引き続き担うべき業務と民間事業者等に委ねるべき業務の役割分担の最適化を図ります。また、次期契約の発注に当たっては、発注方式、発注スケジュール等を見直し、競争性の向上を図っていく必要があると考えています。

つきましては、民間事業者のアイデアや意向など、幅広く御意見や御提案を把握することを目的とした『マーケットサウンディング（以下「サウンディング」）』を実施し、民間事業者との『対話』を通じて公民連携の推進を図るとともに、本事業への関心や参画意欲の高まりにつなげたいと考えていますので、御協力をお願いいたします。

## 3 対象事業者

本事業の実施事業者として参画の意向を有する法人又は法人グループとします。

なお、サウンディングに参加した事業者に対しまして、本事業への参画を義務付けるものではありません。

## 4 サウンディングの方法

別紙調査票により、御提案、御意見等をいただきます。

(1) 別紙調査票を、Eメールにより下記 9 の問合せ先のメールアドレスに送信してください。

- (2) メールの件名は、次のとおりとしてください。  
『水道メーター検針・料金収納等業務委託に関する調査票の送付について(企業名)』
- (3) メールの受信確認後は、本市から確認メールを送信します。
- (4) 1法人又は1グループ単位で参加してください。
- (5) 御提案、御意見等について、必要に応じて個別対話等（文書による照会等を含みます。）を実施します。
- (6) 別紙調査票に記載している事項以外についても、確認させていただくことがあります。
- (7) 価格面についても確認させていただくことがあります（御回答は必須ではありません。）。
- (8) 個別対話等の詳細については、参加者に別途御連絡申し上げます。

## 5 参加受付期間

令和7年1月15日（水曜日）から令和7年2月14日（金曜日）午後5時まで

## 6 現在の契約内容

- (1) 契約締結日 令和4年7月20日
- (2) 履行期間 令和4年10月1日～令和9年9月30日（5年間）
- (3) 業務概要 上下水道局本庁舎窓口での受付対応、水道メーターの検針、上下水道の使用開始・休止に伴う現場確認、水道料金・下水道使用料等の収納、滞納事案の対応、コールセンター、漏水に伴う料金減免処理、過誤納金の処理、口座振替の申込の処理等を包括的に民間委託しているもの
- (4) 業務内容 別紙仕様書のとおり
- (5) 契約方法 一般競争入札（総合評価落札方式）
- (6) 契約金額 37億6464万円（5年総額）
- (7) 発注スケジュール
  - ・参加募集開始日（公告日）：令和4年4月22日
  - ・参加申込期限：令和4年5月10日
  - ・入札書、総合評価資料提出期限：令和4年5月26日
  - ・開札日：令和4年6月20日
  - ・落札決定日：令和4年6月27日
  - ・契約日：令和4年7月20日
  - ・履行開始日：令和4年9月30日

## 7 次期契約の発注時期

令和8年度（予定）

## 8 留意事項

- (1) サウンディングは、今後の検討の参考とさせていただくものであり、本調査に関連する本市の発注案件等における評価等に影響しません。また、御提案、御意見等について、全て反映できるものではないことをあらかじめ御了承ください。
- (2) サウンディングへの参加に当たっての本市からの報酬、費用等は一切発生しないものとします。また、交通費、通信費、資料作成に要する費用その他サウンディングに係る一切

の経費は、参加事業者の負担となります。

- (3) サウンディングで本市が得た情報については、ホームページ等で公表し、又は堺市情報公開条例に基づき公開することがあります。ただし、質問者及び回答者の名称並びに参加事業者の知的財産保護の観点から非公開とすべきもの（事業者のアイデア、ノウハウ等）については、公開の対象外とします（調査票内の非公開を希望する箇所に網掛けしてください）。
- (4) 調査票の様式は、変更しないでください。ただし、自由記述欄でスペースが不足する場合は、スペース（高さ）を適宜変更していただくことは可能です。
- (5) 別途資料等を添付する場合は、調査票を送信するメールに添付してください。

## 9 問合せ先

堺市上下水道局 サービス推進部 事業サービス課  
事業管理係 担当者：鴻谷、御厨  
〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2  
電話：072-250-9110 FAX：072-250-4299  
メールアドレス：jisabi@city.sakai.lg.jp