

令和8年6月18日

水道メーター検針・料金収納等業務の次期契約に係る発注方針

堺市上下水道局

水道メーター（以下「メーター」という。）の検針、水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の未収金回収、水道及び公共下水道の使用開始又は休止の処理、それらに関する電話受付対応等のいわゆる「営業業務」（以下「営業業務」という。）に関する業務委託について、令和9年9月30日から履行開始予定の次期契約の発注に向けて、この間、業務品質・利用者サービスの向上及び業務効率化を図るため、本市内部での横断的な事業スキーム案の検討に加え、マーケットサウンディング及び発注前段階における民間事業者との対話を実施した。

この度、本市内部での検討結果、民間事業者からの意見、提案等を踏まえ、次期契約の発注方針を定めたので公表する。

1 発注委託業務の名称

- (1) 水道メーター検針・料金収納等業務（北部）（以下「発注業務1」という。）
- (2) 水道メーター検針・料金収納等業務（南部）（以下「発注業務2」という。）

下記7の(3)のとおり、現契約では市全域を一体的に、1委託業務（水道メーター検針・料金収納等業務）として発注しているが、次期契約からは市域を2分割し、2委託業務として発注する。

2 契約方法等（予定）

- (1) 総合評価落札方式一般競争入札（発注業務1及び発注業務2共通）
- (2) 発注業務1及び発注業務2の両方の受注を可とする。

3 スケジュール（発注業務1及び発注業務2共通）

手続等	時期（予定）
入札公告	令和8年7月頃
入札参加申請期限	令和8年8月頃
入札書及び技術提案書提出期限	令和8年10月頃
開札	令和8年11月頃
落札者決定	令和8年12月頃
契約締結	令和9年1月頃

4 業務概要

(1) 業務目的（発注業務1及び発注業務2共通）

- ア 利用者サービスの提供及び向上
- イ 適正な給水契約の確保
- ウ 適正な公共下水道使用の確保
- エ 適正な水道料金等の調定
- オ 納入期限内での確実な水道料金等の収納、滞納事案の早期解消及び適正な債権管理の推進

- カ 水道料金等の収納率の向上
- キ メーターの適正な設置の維持及び保全
- ク 給水装置及び排水設備の適正な設置並びに適正な給排水設備工事の施行の確保

(2) 履行期間

発注業務 1 令和 9 年 9 月 30 日から令和 14 年 9 月 30 日まで

発注業務 2 令和 9 年 10 月 1 日から令和 14 年 9 月 30 日まで

(3) 事業規模

	発注業務 1	発注業務 2
所管区域	堺区、西区及び北区	東区、中区、南区及び美原区
給水人口	約 44 万人	約 37 万人
給水栓数	約 20 万件	約 16 万件
検針件数	約 132 万件/年	約 110 万件/年

※ 所管区域の一部には、堺市に隣接する堺市外の区域を含む。

(4) 主な業務の内容（アからキは発注業務 1 及び発注業務 2 共通。クは発注業務 1 のみ。）

ア 検針業務

定例的なメーターの検針による使用水量の計量、定例的なメーター検針の結果に関する利用者への説明及びメーター、給水装置等の異状に関する調査、お客様番号シールの維持管理等を行う業務

イ 汚水排出量算定関連業務

水道水以外の水（井水、工業用水、湧水等）若しくは堺市以外から給水を受ける水を使用している利用者又は汚水排出量の加減認定を受ける利用者について、下水道使用料の算定の基礎となる汚水排出量の計測、利用者からの汚水排出量に関する報告の確認、現場調査、各種情報を基にした汚水排出量の算定等を行う業務

ウ 未収金回収業務

水道料金等及び下水道事業受益者負担金の滞納者に対する督促、給水停止の執行及び解除、滞納料金等の債権管理等を行う業務

エ 開閉栓業務

水道及び公共下水道の使用開始又は休止に伴う現地対応及び公共下水道接続の有無の確認等を行う業務

オ メーター関連業務

メーターの取付け（新設給水装置に設置するものを除く。）、撤去、取替え（検定満期に伴うものを除く。）、試験の受付及び結果報告等を行う業務

カ 内部管理業務

水道料金等の減免及び更正に関する処理、証明の申請の受付及び証明書の発行、水道料金等の過誤納金の充当又は還付に関する処理、帳票等の郵送等、広報、広聴、啓発等を目的とした文書等の郵送等、来庁者に対する担当部署等の案内、統計資料作成、業務マニュアル作成、研修の開催、定例会議への参加、次期契約に関する発注者の補助等の内部での事務処理を行う業務

キ 料金関連電話受付等業務

利用者等からの電話、スマートフォンアプリ「すいりん」、堺市電子申請システム、ファクシミリ等による届出、問合せ等について、受付対応、水道料金等管理システムの処理等を行う業務

ク 緊急通報受付業務

水質異常、配水管破損に伴う道路上漏水等の緊急事案に関する通報に係る電話対応等を行う業務

5 現契約からの主な変更点及びその目的

- (1) 営業業務と関係性及び親和性の強い業務のみを一体的に発注

- ア 水道メーターの検針及び水道料金等の未収金回収を中核業務と位置付け、中核業務との親和性及び関係性が強い業務の一体発注及び現契約において親和性及び関係性の乏しい業務の分離により、業務品質の向上を図る（発注業務1及び発注業務2共通）。
 - イ 現契約においては、コールセンター業務に含まれている、水質異常、道路上での漏水及び溢水、断水等に関する緊急電話通報（以下「緊急通報」という。）の受付業務について、営業業務との親和性及び関係性は乏しいものの、営業業務に関する業務委託から分離することにより経済性が喪失することに加え、非常時において電話が殺到する場合等における他業務の人的リソースの活用観点から、一体発注とする（発注業務1のみ）。
- (2) 市域2分割での発注
- ア 市域を2分割して発注し、1委託業務当たりの業務規模を、入札参加が可能な事業者数の拡大につながる規模に最適化することで、競争性を確保する。
 - イ 発注業務1の履行拠点は、現契約と同じく堺市上下水道局本庁舎内の一部とするが、発注業務2の履行拠点については、受注者が自らの費用負担において堺市内に設置するものとする。
- (3) 電話受付機能の最適化
- ア 堺市電子申請システム及びスマートフォンアプリ「すいりん」の普及を踏まえ、営業業務に関する問合せの電話対応の受付時間帯を次のとおり変更し、堺市上下水道局の執務時間と同一にする（発注業務1及び発注業務2共通）。
（変更後の受付時間帯）
土曜日、日曜日、祝日等の堺市の休日に関する条例（平成2年条例第20号）第2条に規定する堺市の休日（以下「休日」という。）以外の日（以下「平日」という。）の午前9時から午後5時30分まで
※【参考】現契約での受付時間帯
平日 午前8時45分から午後7時まで
休日 午前9時から午後5時まで
 - イ 緊急通報の電話受付対応については、現契約と同様に24時間365日受付対応を行うものとする（発注業務1のみ）
 - ウ 営業業務に関する電話対応に特化したコールセンター方式による業務履行体制を廃止し、各業務従事者が他業務と並行して営業業務に関する電話対応を行うことで、ワンストップサービスを強化する（発注業務1及び発注業務2共通）。
- (4) 公金収納の廃止（発注業務1及び発注業務2共通）
- 不適切事案の発生リスクの低減及び現金等の収納に関するコスト削減を図るため、窓口及び現場での公金収納を廃止する。
- (5) 不正常給水装置、不正給排水設備工事等に関する業務の強化（発注業務1及び発注業務2共通）
- 発見した不正常給水装置、不正給排水設備工事等に係る初動調査、担当課への報告等に関する業務について、当該業務に特化した仕様書別冊の処理要領を新たに用意し、当該業務の対応を強化する。
- (6) セルフモニタリングの強化による不適切事案・粗雑履行の防止（発注業務1及び発注業務2共通）
- ア 受注者による体系的なモニタリング体制を構築し、業務品質の維持・向上と不適切事案の未然防止を図る。
 - イ 仕様書等に、モニタリングフロー図及び計画書の作成、現場作業、システム処理、電話対応の抜打ちチェック、録音確認、理解度テスト、ロールプレイ研修の実施、問題発生時の指導、教育等を明記する。
- 6 現契約の受注者からの引継ぎ等
- 次期契約の契約締結から履行開始までの間（以下「準備期間」という。）における、

現契約の受注者からの引継ぎ等については、現契約の仕様書において次の事項を定めており、現契約の受注者が次期契約の受注者に対して、次期契約の受注者（以下「次受注者」という。）の要望に沿って、引継ぎ等を行うことを義務付けている。

（現契約の受注者からの次受注者への引継ぎ等の内容）

次期契約の準備期間中において、次受注者に対して次のアからクの業務を行うこと。

なお、各業務の頻度、規模等は、堺市が他の業務に支障を来さないとする範囲で、次受注者の要望に沿ったものとする。

- ア 関係書類、対応中の事案、連絡事項、注意事項その他各種の引継ぎ
- イ 助言
- ウ 業務説明
- エ 資料提供
- オ 次受注者からの質疑への回答
- カ 次受注者による受注者の業務履行状況及び履行拠点の視察の対応
- キ 次受注者の業務従事者向けの研修
- ク その他次受注者が必要とする引継ぎ事項

7 留意事項等

- (1) 本発注方針に示す事項については、次期契約の実際の発注に当たって変更する可能性があるため、次期契約の入札参加においては、実際の発注における入札公告、入札説明書、仕様書等を確認すること。
- (2) 本発注方針に示す事項について、実際の発注に当たって変更した場合であっても、異議申立て等は一切受け付けないものとする。
- (3) 入札参加資格、次期契約の実際の発注等に関する問合せ、質疑等については、本発注方針に示している内容以外には一切回答しないものとする。

8 問合せ先

堺市上下水道局 サービス管理部 事業サービス課 事業管理係

（担当者：鴻谷、和田）

〒591-8505 堺市北区百舌鳥梅北町1丁39番地2号

電話：072-250-9110（直通） FAX：072-250-4299

メールアドレス：jisabi@city.sakai.lg.jp