

水道メーター検針・料金収納等業務委託の 次期契約の事業スキーム案等に関する対話を実施

堺市上下水道局

1 趣旨

現在、水道メーター検針、料金収納、上下水道の使用開始・休止の処理、コールセンター等の業務（以下「営業業務」）について、包括的に民間委託する「水道メーター検針・料金収納等業務委託」の次期契約の発注に向けて、民間事業者を対象としたマーケットサウンディングや、庁内プロジェクトチームでの「適正な履行」「利用者サービス」「コスト」「効率性」「競争性」「継続性」の6つの評価軸による検討等により、事業スキームの具体化を図っているところです。

この度、現時点における事業スキーム案、現契約からの主な変更点、受注者によるセルフモニタリングの考え方等に関して、発注前段階における民間事業者との対話を実施し、御意見、御提案等を幅広く聴取することで、次期契約の充実化による業務品質・利用者サービスの向上及び業務効率化を図りたいと思います。

また、この対話の機会を通じて、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、御協力をよろしくお願いいたします。

2 背景

堺市では、営業業務の包括的民間委託を平成29年度（平成29年4月～令和4年9月（第1期））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（現契約））では、第1期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～（予定））では、市民サービス及び業務品質の向上につながる公民連携のあり方や、事業者の競争性を確保する方策等の検討にゼロベースで取り組み、本事業を最適なスキームに再構築します。また、発注時期、入札・契約から履行開始までのスケジュール等の見直しにより、競争性を高めたいと考えています。

3 対話のテーマ

対話のテーマは、次のとおりとします。詳細については、別紙「対話のテーマ」のとおりとします。

- (1) 業務対象エリアの分割
- (2) 電話受付業務の見直し
- (3) 電話受付時間の見直し
- (4) 窓口での公金収納の廃止
- (5) 業務範囲の見直し
- (6) 受注者のセルフモニタリング
- (7) 次期契約発注スケジュール（予定）
- (8) その他

4 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、参加した事業者に対して、本事業への参画を義務付けるものではありません。また、参加した事業者の本事業の入札等への参加を約束するものではありません。

5 参加方法

次のとおり、別紙回答様式を下記 5 の参加受付期間内に御提出ください。

- (1) 別紙回答様式を、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回答様式の送付について(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) いただいた御意見等について、必要に応じて個別にヒアリング等（文書による照会等を含みます。）をさせていただく場合があります。ヒアリング等を行う場合は、参加者に別途御連絡差し上げます。
- (6) 別紙回答様式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。

6 参加受付期間

令和 8 年 3 月 2 日（月曜日）から令和 8 年 3 月 23 日（月曜日）午後 5 時まで

7 留意事項

- (1) 本件は、今後の検討の参考とさせていただくものであり、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、いただいた御意見等について、必ずしも反映できないことを、あらかじめ御了承ください。
- (2) 対話のテーマにおける現契約からの変更点、課題、スケジュール等は、あくまでも現時点でのものであり、確定事項ではありません。
- (3) 本件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本件に係る一切の経費は、参加事業者の負担となります。
- (4) 本件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、参加事業者の名称及び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（別紙回答様式内の非公開を希望する箇所に網掛けしてください。）。
- (5) 別紙回答様式のレイアウトは、変更しないでください。ただし、記入スペースが不足する場合は、記入欄の高さについては、適宜変更していただくことは可能です。
- (6) 別途資料等を添付する場合は、別紙回答様式を送信するメールに添付してください。

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、御厨

〒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