諏訪市水道事業窓口業務等委託に係る公募型プロポーザル 質問に対する回答
 事業名称 諏訪市水道事業窓口業務等委託

No.	質問事項	回答内容
1	参加申込書をはじめとする各種様式について押印は不要という理解でよろしいでしょうか。	(様式第1号) 参加申込書、(様式第5号) 企画提案書については社印と代表者印を押印してください。その他書類については押印不要です。
2	様式第2号会社概要書に添付する履歴事項全部証明書について、副本6部に添付するものは写しでもよろしいでしょうか。	正本を含めて添付書類は写しで問題ありません。
3	実施要領3~4ページ8企画提案書及び提案見積書等の提出についてお伺いします。(6)に記載がある電子記録媒体での提出についての記述「DVD又はCDメディアを別途1枚提出すること」は提案書等を紙で持参し提出する場合には不要ということでしょうか。	提案書等を紙で持参し提出する場合でも、DVD又はCDメディアを別途1枚提出してください。
4	委託業務細目4ページ6.メーター検針業務(3)に記載がありますチラシ配布について、履行期間中に想定される配布数は如何ほどでしょうか。不明な場合は直近の実績をご教示いただけますでしょうか。	主に漏水時の警告に伴う案内チラシとなりますが、各年度の実施は下記のとおりです。 R6: 953件、R5: 828件、R4: 713件
5	給水停止となる対象についてお伺いします。納付期限からの経過月および滞納調定数をご教示いただけますでしょうか。	納付期限から3ヶ月以上経過する全ての滞納調定となりますが、停水執行時の滞納調定数は2調定分又は3調定分となります。滞納調定数は別紙2、5の件数を参照してください。
6	別紙2_業務実績報告内_3検針の、(1) 子メータ(集中検針分)の具体的な検針方法をご教示いただけますでしょうか	対象物件に設置されている集中検針盤による指針確認後、ハンディターミナルにより検針票を作成し、投函します。
7	別紙2_業務実績報告内_3検針の、(6) (物件単位)の件数について、子メータ(集中検針分)の検針件数が全て含まれていると考えてよろしいでしょうか	子メータ(集中検針分)の検針数については、別紙2_業務実績報告内_3検針(1)子メータ(集中検針分)記載件数となります。
8	委託業務細目5ページ(14)①口径等事前実地調査についてお伺いします。 ①検針員が検針時に調査するという認識でよろしいでしょうか。 ②詳細な調査方法や調査項目をご教示いただけますでしょうか。 ③年間の調査件数をご教示いただけますでしょうか。	①お見込みのとおりです。 ②表函サイズ、保温状況、隔測メーター種別・コード長さ、その他メーター交換に支障となる事象の有無等 ③R6: 6,029件、R5: 5,985件、R4: 6,695件
9	実施要領 2 業務委託の概要 (6) 提案上限額 出来高払い業務について、実際の検針件数の増減により支払い金額が変動するという認識でよろしいでしょうか。また、御見積の積算については、ご提示されている「想定検針件数」で積算す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。

10	<p>要求水準書 第1章 一般事項 6業務の委託期間及び引継ぎの準備期間</p> <p>「メーター検針業務については、契約期間中の業務量の大幅な減少が想定されるため」とありますが、スマートメーターの大幅な導入計画があればご教授ください。</p>	<p>水道スマートメーターについては、令和6年度に試験導入行いましたが、令和8年度以降の具体例な導入計画は今後検討します。導入方法等について提案が可能な場合は、独自提案として企画提案書に記載をしてください。</p>
11	<p>要求水準書 第1章 一般事項 26 業務体制 (1) 開栓・閉栓業務</p> <p>「給水装置工事配管技能者又は3年以上の経験を有する技術者を配置する」とありますが、管理監督者として配置しますが、現場作業者はその要件を満たさない者でも可能でしょうか。</p>	<p>指定要件のいずれかを満たす者1名以上の技術者を含む適切な業務体制を求めたもので、他の業務従事者を想定した要件ではありません。</p>
12	<p>要求水準書 第1章 一般事項 26 業務体制 (2) メーター取付け・取外し確認支援等業務</p> <p>「給水装置工事主任技術者又は3年以上の経験を有する技術者と適切な技能を有する配管技能者又は3年以上の経験を有する技能者を配置する」とありますが、計2名配置するという認識でよろしいでしょうか。また、業務責任者と兼務することは可能でしょうか。</p>	<p>指定する要件を満たす者の配置を想定しています。なお、業務責任者が技術者又は技能者のいずれかを兼務することは問題ありません。</p>
13	<p>要求水準書 第3章 収納率等 1 収納率の向上</p> <p>「毎年諏訪市が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない」とありますが、収納率の決算時期、ならびに水道料金、温泉料金、下水道使用料、それぞれの目標収納率をご教授ください。</p>	<p>①収納率の決算時期 該当年度の年度末（3月末）</p> <p>②目標収納率 令和7年度の目標収納率は直近3年度分の平均収納率を目標収納率とすることを想定していますが、令和8年度以降は業務状況報告会議にて協議・決定したい。</p> <p>なお、各料金等の徴収実績については、別紙2 業務実績報告書（資料1）④徴収実績表のとおりです。</p>
14	<p>委託業務細目 1、共通事項 2.</p> <p>「月次処理以外の作成においては」とありますが、定例分の納付書等の発送物は電算業務受注者が印刷し、納品するという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
15	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (3) 納入通知書の再発行依頼受付及び重複納付管理</p> <p>重複納付管理とは、過誤納となった対象者への電話連絡、返金口座の聞き取り、システムでの調定更正等の一般的な管理業務以外に、支出伝票出力まで含まれた管理でしょうか。</p>	<p>支出伝票出力は含みません。</p>
16	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (4) 水道関連事業に関する契約・申請等の受付及び記載事項確認、関係各所との連携通知 ④分水契約に係る指針等連絡調整</p> <p>分水契約とは1つの水栓の権利を分割する際の契約という認識でよろしいでしょうか。 例)20mm→13mm×2</p>	<p>分水契約とは、他の水道事業者に水道水を供給するための契約となります。他事業者へ検針時指針の連絡、調整、記録管理を想定しています。</p>

17	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (5) 水道料金等の納付証明書等の発行依頼受付及び記載事項確認</p> <p>納付証明書発行について、発行手数料は発生しますか。また、手数料取扱い事務も本業務に含まれるという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>納付証明書発行について手数料は発生しません。</p> <p>収納対象手数料については、要求水準書4 収納できる公金の範囲に記載します。</p> <p>なお、手数料を含む各種収納業務については、委託業務細目 2、業務内容 2. 水道料金等徴収及び収納業務【月額払い業務】としています。</p>
18	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (6) 口座振替関連業務 ②口座振替依頼書の受理</p> <p>口座振替依頼書受理とは、お客様から直接受領または郵送にて受理したものを指すのでしょうか。または、金融機関にて承認後に受理するものを指すのでしょうか。お客様から直接受理する場合、金融機関への提出、金融機関からの受理、不受理の場合のお客様への返却対応までの一連の業務という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>窓口における直接受理及び郵送による受理、諏訪市共通申請書による他課からの回送分（金融機関承認済み）を想定しています。</p> <p>受付後の業務については、お見込みのとおりです。</p>
19	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (9) その他受付業務に関する附帯業務 ①管路情報システム(GIS)の給配水管調査等に関する照会対応及び情報提供</p> <p>1) 対応内容は給配水管の管種及び口径の情報提供のみで、引込や工事の可否等については担当職員様へ引き継ぐということによろしいでしょうか。</p> <p>2) 情報提供に伴う図面印刷は有料でしょうか。その場合、領収書はレジスター出力または手書き領収書でしょうか。</p> <p>3) 「給配水管調査等」と記載がありますが、下水道本管及び配湯管に対する対応は本業務に含まれないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>1) メーター位置及び止水栓位置の設備情報も含まれます。工事に係る内容については、関係部署への引き継ぎを想定しています。</p> <p>2) 現在は無料提供しています。</p> <p>3) お見込みのとおりです。</p>
20	<p>委託業務細目 2、業務内容 1. 受付業務【月額払い業務】 (9) その他受付業務に関する附帯業務 ④受益者負担金に係わる、制度案内、受益者負担金賦課状況照会対応及び情報提供</p> <p>受益者負担金の賦課状況の確認等を行う受益者負担金システムは管路情報システムと連動していますでしょうか。</p>	<p>受益者負担金システムと管路情報システムは連動していません。</p> <p>受益者負担金システム、窓口備付けの台帳や公図による確認を想定しています。</p>
21	<p>委託業務細目 2、業務内容 2.水道料金等徴収業務及び収納業務【月額払い業務】 (1) 窓口収納、現地収納（身体障がい者、独居老人等）及び収納消込（毎営業日）</p> <p>身体障がい者、独居老人等の毎月の現地収納件数は何件程度ありますか。また、新規に現地収納希望があった際は受託者の判断となるのでしょうか。</p>	<p>現地収納件数については、別紙2 業務報告書（資料1） 1 窓口・受付業務 (8) 集金分収納 を参照してください。</p> <p>なお、口座振替への切り替え処理を推奨し、集金事務の縮減に取り組んでいます。</p> <p>新規希望者については、原則として受託者の判断としてください。</p>

22	委託業務細目 2、業務内容 2.水道料金等徴収業務及び収納業務【月額払い業務】 (2) レジスター管理 レジスター本体は受託者が準備するという認識でよろしいでしょうか。	貸与品として、現在使用中のレジスター（釣銭精算機能を有しない）を使用できます。
23	委託業務細目 2、業務内容 2.水道料金等徴収業務及び収納業務【月額払い業務】 (9) 口座振替処理業務 ①口座振替処理（金融機関とのデータ交換、依頼書の送付） 「別紙3年間業務計画（資料2）」では、口座振替データ、振替結果データはFDで授受されているとお見受けできますが、銀行によってはデータ伝送処理（FB）を行っていますでしょうか。	現在FDによる処理はありません。USBにより、電算業務受託者とのデータ收受となります。振替依頼については、電算業務受注者によるデータ伝送処理となりますが、一部金融機関のみ個別データ伝送処理のため、電算業務受注者とのUSBによるデータ收受があります。また、別途、各金融機関へ依頼通知等の発送が必要となります。
24	委託業務細目 2、業務内容 3.滞納整理業務【月額払い業務】 (7) 給水停止予告書等の発送、閉栓処理 貴市水道料金滞納整理の手続に関する要綱では、「給水停止の方法は、止水栓の開閉、メーターの撤去等によるものとする」とありますが、停水キャップを用いた停水は行わないという認識でよろしいでしょうか。仮に停水キャップを使用する場合には貴市のご用意という認識でよろしいでしょうか。	給水停止時の対応については、閉め止め、ピン抜きによります。キャップ止めは実施していません。停水キャップを使用する場合、経費負担区分協議により定めません。
25	委託業務細目 2、業務内容 3.滞納整理業務【月額払い業務】 (7) 給水停止予告書等の発送、閉栓処理 現状の給水停止執行日の待機時間及び土日夜間の開栓対応はどのように行っていますでしょうか。	給水停止執行日の待機及び土日夜間の対応は実施していません。
26	委託業務細目 2、業務内容 4.メーター管理業務【月額払い業務】 (1) メーター出庫管理（交換メーターを倉庫から出す管理） 給水装置新設工事に係るメーター並びに水道メーター検満一斉交換業務に係るメーターの令和5年度個数をご教授ください。	令和5年度の各実績は下記のとおりです。 ①給水装置新設工事に係るメーター個数 256個（13mm～75mm） ②水道メーター検満一斉交換業務に係るメーター個数 3,443個（13mm～150mm）
27	委託業務細目 2、業務内容 5.メーター交換支援業務【月額払い業務】 (1) メーター検定有効期間内の計画書の作成 令和5年度における水道メーター検満一斉交換の年間スケジュールをご教授ください。	R4.9 取替えリスト抽出後、事前調査開始（検針員） R5.1 事前調査結果に基づき、メーター数量等の確定 R5.1 メーター単価契約処理 R5.3 メーター発注 R5.3 交換案内掲載（広報誌） R5.4 交換業者契約 R5.4 納品仕分け処理 R5.5 前期交換納品 R5.6 返却分入庫処理（随時）、交換カード取込み処理、後期交換納品 R5.7 返却分入庫処理（随時）、交換カード取込み処理 随時 メーター出庫（メーカー返却分）

28	<p>委託業務細目 2、業務内容 5.メーター交換支援業務【月額払い業務】 (4)メーター交換伝票整理及び消込み処理</p> <p>検満一斉交換後の消込処理はどのように行っていますでしょうか。(エクセル取込、OCR処理、手入力等)</p>	<p>OCR処理となります。</p>
29	<p>委託業務細目 2、業務内容 6.メーター検針業務【出来高払い業務】 (4) 検針員の指導及び管理</p> <p>月1回程度の検針会議を開催する場合、会議室をお借りすることは可能でしょうか。</p>	<p>可能です。事前に日程等について調整をしてください。</p>
30	<p>委託業務細目 2、業務内容 7.スマートメーター（令和7年4月現在20器設置）検針・管理業務【月額払い業務】 (1) 週次データ連携処理</p> <p>「別紙5貨与品、支給品一覧（資料4）」の検針システムが週次データ連携処理に使用するシステムという認識でよろしいでしょうか。違う場合には、受託者で連携用のPCを準備する必要があるか併せてご教授ください。</p>	<p>週次データ連携処理は、その他共用端末からの2つの外部システムへのログインにより取得した指針データ（発注者が指定する日に処理）を当該システムへ直接入力してください。なお、調定収納システムとの連携はしていません。</p>
31	<p>委託業務細目 2、業務内容 7.スマートメーター（令和7年4月現在20器設置）検針・管理業務【月額払い業務】 (1) 週次データ連携処理</p> <p>スマートメーターの量水器メーカーをご教授ください。</p>	<p>現在導入しているスマートメーターは、アズビル金門・東洋計器各10台です。</p>
32	<p>委託業務細目 2、業務内容 10.電子計算処理業務【月額払い業務】 (11)メーター検針業務に関する電子計算処理 ③止水栓、メーター位置情報入力処理</p> <p>料金システムに入力するという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>新設時や位置変更時について、料金システム内の設備情報の入力を想定していません。</p>