

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
1	水道窓口等業務委託仕様書第5条（業務委託の実施区域）について	市外はどこを想定しているのでしょうか。また、どの業務をどの程度想定しているか、ご教示願います。	検針業務その他の各種業務において、業務場所（市内）への移動の際に隣接する市町との境界を跨ぐ場合を想定しております。
2	水道窓口等業務委託仕様書第19条（業務委託に係る機材等）について	使用できる上下水道料金システム端末機及び電話等の内容と台数を教えてください。また、システム端末機にword、excel等のアプリケーションは入っているのでしょうか。入っていない場合インストールは可能でしょうか。	使用できる上下水道料金システム端末機は20台であり、全ての端末でword、excel等のアプリケーションを使用可能です。なお、別途窓口専用端末として5台を用意しておりますが、wordやexcel等は使用できず、事後でのインストール等も不可となります。また、電話は10台・10回線を使用可能です。
3	水道窓口等業務委託仕様書第20条（経費等の負担）について	別表1 消耗品のレジ用レシートやロードサーベイ出力紙は乙負担となっておりますが、年間の使用量と規格をご教示願います。	「レジ用ロール紙 感熱紙」メーカー：カシオ 型番：TRP-5880 「検針用ラインサーマルロール紙」メーカー：富士通 型番：0722530-P いずれも使用量については、年度によりばらつきは生じますが、1セットまで使用しない程度です。 価格についても購入先により異なります。
4	水道窓口等業務委託仕様書第41条（検針業務の内容）（7）メーター表示異常の発見及び調査に関することについて	調査とはどのようなことを行うか、ご教示願います。	検針等でメーター受信器に表示異常があった場合、受信器の交換を行い復旧するかの確認や、ケーブルが切断していないかの調査を行い、結果を報告するものです。なお、頻度については、平均すると1日3件程度の対応となる見込みです。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
5	水道窓口等業務委託仕様書第41条（検針業務の内容）（14）視覚障害者への点字による検針のお知らせに関することについて	現在の件数及び処理方法をご教示願います。	現在の対象者は1名、年間6件です。 処理方法については、点字作成事業者に点字の「上下水道料金のお知らせ（検針票）」の作成を依頼し、完成品を対象宅に郵送するものです。
6	水道窓口等業務委託仕様書第41条（検針業務の内容）（15）柏原地区の使用水量の事務処理等に関することについて	事務処理等とはどのようなことを行うか、ご教示願います。	対象の水道メーターの指針をシステムで確認し、excelファイルへ入力作業を行うものです。年2回程度の作業を予定しております。
7	水道窓口等業務委託仕様書第41条（検針業務の内容）（19）検針不要箇所の整理に関することについて	整理とはどのようなことを行うか、ご教示願います。	水道メーター等の状況確認（現地確認を含む）を行い、甲（苫小牧市水道事業）へ報告し、甲が検針不要と判断したものについて、システム上で入力作業を行います。
8	検針業務の実施方法について	原則として検針員を検針場所に送迎する方法が推奨されると考えてよろしいでしょうか。	検針員の送迎など検針業務の実施方法については、市で推奨するものではありません。 安全・確実に検針業務を行うことができるよう事業者で検討し、提案願います。
9	水道窓口等業務委託仕様書第47条（漏水等調査業務の内容）（3）修繕工事施工報告に関することについて	修繕工事施工報告とはどのようなことを行うか、ご教示願います。	漏水等による異常水量があった場合、減額措置を行うことが可能なことから、その根拠となる苫小牧市異常水量認定要綱に基づき使用水量を認定するに当たり、修繕工事の実施が必須事項であるため、工事年月日、施工事業者、修繕内容を使用者又は施工事業者から報告を受けることが前提となります。よって、その報告の受付やデータの作成、管理を行います。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
10	参加意向書の添付書類について	労働基準法第36条に基づく協定書は、企業体の場合どちらか一方の提出でよろしいでしょうか。構成員すべてが提出する場合、本支店がある場合どこの営業所分を提出すればよろしいか、ご教示願います。	協定書を結んでいる場合、全ての構成員について提出願います。なお、本支店がある場合は、苫小牧市を管轄することになる支店分を提出願います。
11	参加意向書の添付書類について	受託実績について、該当する事業体すべてではなく、抜粋して提出でよろしいか、ご教示願います。	抜粋しての提出で問題ありませんが、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・寒冷地における業務受託実績を豊富に有するか</li> <li>・給排水業務の業務受託実績を豊富に有するか</li> </ul> が評価の観点となっていることを踏まえ提出願います。
12	仕様書第2章第4節上下水道料金の滞納整理業務	現在、お客様から夜間や休日に料金関係等の問合せがあった場合はどのように対応しているかご教示願います。	水道窓口課回線への入電は、留守番電話機能がないことから未対応となります。また、代表電話への入電は、庁舎管理人にて、平日の営業時間に再度架電するよう案内します。
13	仕様書第2章第4節上下水道料金の滞納整理業務	現在のスケジュール（督促状発送から給水停止執行まで）についてご教示願います。	基本的な流れとしては、納期限までに支払がなく、督促状、催告書の順で請求を行ってもなお、検針2回以上の未納が続いた場合には、給水停止予告書の送付や電話催告、臨戸訪問を行い、その上で支払計画の相談等がなく未納が解消されなければ給水停止措置を講じる流れとなっております。
14	仕様書第2章第4節上下水道料金の滞納整理業務	夜間相談日は原則、地区停水日前の月曜日を実施し、毎週19時まで窓口を延長するという解釈でよろしいでしょうか。また地区停水日は毎週実施するという解釈でよろしいでしょうか。	毎週火曜日（ただし、以下を除く。1・4・5月の第1週から第3週、8月の第2週から第4週、12・3月の第4週から第5週の各火曜日）は、原則、地区停水日（20時まで）としており、地区停水を行わない火曜日は、夜間相談日（19時まで）としております。 また、月曜日が祝日等の場合は、火曜日を夜間相談日（19時まで）とし、水曜日を地区停水日（20時まで）としております。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
15	仕様書第2章 第4節 上下水道料金の滞納整理業務	目標収納率を設定するため、現在の令和3年、4年、5年度の翌年度3月末時点の収納率について、上水、下水それぞれご教示願います。	水道料金の現年度分の決算ベースの収納率（括弧内はクレジットカード決済分など翌年度へずれ込んだ分を含めた場合の収納率）は、 令和3年度 97.74%（97.87%）、 令和4年度 97.61%（97.87%）、 令和5年度 97.36%（97.89%）です。 下水道使用料の現年度分の決算ベースの収納率（括弧内はクレジットカード決済分など翌年度へずれ込んだ分を含めた場合の収納率）は、 令和3年度 97.68%（97.80%）、 令和4年度 97.70%（97.94%）、 令和5年度 97.18%（97.72%）です。
16	仕様書第2章 第5節 水道メーター検針業務	定例検針日は、業務日（土日祝日および12月29日～1月3日を除く）という解釈でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
17	仕様書第2章 第5節 水道メーター検針業務	現在のハンディターミナルの受渡しについて、検針期間中は毎日、検針員に授受する運用でしょうか。	ハンディターミナルの受渡しについては、受託者に契約に基づき貸与し、受託者保管の上、検針時に検針員が携行する運用になります。
18	仕様書第2章 第5節 水道メーター検針業務	視覚障害者への点字による検針のお知らせとは現地でHTより発行されるものなのでしょうか。それとも別書式での発行となるのでしょうか。	別書式のものになります。 ハンディターミナルから発行される「上下水道料金のお知らせ（検針票）」の点字作成を点字作成事業者に依頼し、完成品を対象宅に郵送するものです。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
19	仕様書第2章 第6節 止水栓 閉開栓業務	現在の閉開栓業務では閉栓、開栓時には止水栓の閉開作業を行っているのかご教示下さい。	水道の使用開始・中止時には、止水栓の閉開作業を行っておりません。
20	仕様書第2章 第6節 止水栓 閉開栓業務	(遵守事項) (1) で業務施行中に漏水が発生した場合で、簡易に修復可能なものについては必要な措置を講じることとありますが、それに関わる部材等については受託者負担となりますでしょうか。	明らかな瑕疵による事故または破損については、受託者負担となりますが、止水栓の老朽化や損耗に伴う破損については、受託者の負担とはなりません。
21	仕様書第2章 第9節 給排水 工事の申請に係る業務	(1 2) 指定給水装置工事事業者に対する研修会の実施に関することとありますが、開催頻度および受託者の役割についてご教示願います。	研修会の開催については、年1回を予定しております。 受託者の役割については、開催案内の作成、参加者のとりまとめ、当日の会場設営等の補助業務を予定しておりますが、受託者のノウハウ等もいただきながら、進めてまいりたいと考えております。
22	別表1 経費の負担区分について	受託者負担となる業務用車両の駐車場に係る経費(駐車場の確保を含む)について、庁舎敷地内の駐車場をお借りすることは可能でしょうか。また可能な場合、1台あたりの駐車料金をご教示願います。また検針員がハンディターミナルの授受等で来庁する場合の駐車スペース(短時間)についても受託者負担で確保するとう認識でよろしいでしょうか。	庁舎敷地内の来庁者利用の駐車場において、受託者の駐車スペースとしての貸出しはいたしません。が、庁舎敷地外で、市所有の駐車場を貸出し可能と考えております。駐車料金については、基本的には苫小牧市公有財産規則により計算されますので、希望する台数などを含め、詳細については、相談願います。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
23	別表 2 経費の負担区分について	貸与品一覧にある窓口用レジについて、「業者によっては自前で用意」とありますが、受託者側で用意することも可能という認識でよろしいでしょうか。	現在使用中のレジスター（釣銭精算機能を有しない）を貸与する予定ですが、受託者において用意していただいてもかまいません。
24	別表 2 経費の負担区分について	貸与品一覧にシュレッダーについての記載がありませんでしたが、受託者側の準備となりますか。ご教示ください。	シュレッダーについては、受託者において準備をお願いします。
25	仕様書第 1 章 第 1 1 条業務従事者 3	「可能な限り本市在住者を雇用するよう配慮」について、参考までに現在のスタッフ、検針員はそれぞれ何名中、市内雇用者は何名いらっしゃるのでしょうか。ご教示ください。	現行契約の受託者における市内雇用者の人数は把握しておりません。
26	経費（資材調達費用）について	窓口業務等とのことですが、それだけでなく止水弁の開閉作業やメーターの交換作業なども含まれており、その中で大きな金額になるとと思われる水道メーターの調達費用は、甲乙どちらの負担になりますか。	水道メーターの調達費用は、甲(苫小牧市水道事業)の負担になります。
27	事業のボリュームについて	市の考える事業の作業量と想定人員について各項目ごととその全体について教えてください。	作業量の目安は、提案資格を有することとなった事業者に後日通知することを予定しております。なお、人員は約 40～50 名弱を想定しており、そのうち内勤者と検針員の割合はそれぞれ 5 割程度と見込んでおります。

苫小牧市水道窓口等業務 公募型プロポーザルに係る質問・回答一覧

NO.	質問事項	質問事項の内容	回答
28	参加資格について	⑦の過去5年間に人口10万人以上の自治体における本委託業務と同種の業務を受託した実績があることとありますが、該当する企業または共同体は一体何社くらいあると想定されていますか。また、外資系企業または傘下の国内企業は参加資格がありますか。	参加資格要件を有している事業者は、3者程度と見込んでおります。また、参加資格要件は、苫小牧市水道窓口等業務委託に関する公募型プロポーザル実施要領「8 参加資格要件」に記載のとおりとなっております。
29	募集方法について	ホームページでたった一行の告知で、偶然に見つけた者のみが参加できるのか、参加資格を有すると思われる企業または共同体に市の方から通知をした団体があるのか、またそれは何社か。	ホームページのほか、苫小牧民報及び北海道新聞にもプロポーザルの実施について掲載しております。なお、公募となっているため個別の企業に対し通知は行っておりません。
30	業務の拡大について	今回の募集は窓口業務“等”ですが、将来的に水道水を作ったり配ったり、下水を処理したりする事業にまで委託を拡大する可能性はあるのかないのかお聞かせください。	浄水場につきましては、現時点では、民間委託を拡大する予定はありません。下水処理センターにつきましては、既に維持管理業務を民間委託しております。