

令和6年9月11日

松江市上下水道事業管理者  
上下水道局長 小塚 豊

### 質 疑 回 答 書

令和6年8月21日付け公告第48号「水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託公募型プロポーザル」に関する質疑について、下記のとおり回答します。

No.	資料名	ページ	質問内容	回答
1	包括業務委託仕様書	2	第1章 第3条 包括業務委託に携わる人数を各業務ごとに、ご教示ください。	包括業務委託仕様書、別表2 業務実績表及び各業務特記仕様書の内容を参考に、当該業務が円滑に実施可能な体制をご提案ください。
2	包括業務委託仕様書	3	第5条(3)ア、イについて 給水停止者への対応時間とあるが、開庁時間外の待機対応時間としての認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	包括業務委託仕様書	5	第2章 第1節 窓口・受付業務における、代表電話(55-4888)の回線数、及び電話台数をご教示ください。	代表電話の回線数は11回線ですが、電話の設置台数は13台です。
4	包括業務委託仕様書	8	第2章 第10節 第32条 システム開発及び運用業務について ① 口座データを配布する金融機関は何か所ございますか。ご教示ください。 ② 貴局にて必要な料金端末、プリンター、検針HTなどの台数をご教示ください。	① 12か所です。 ② システム開発及び運用業務特記仕様書第8条に記載のとおりです。
5	窓口・受付業務特記仕様書	1	第6条 インターネットによる給水申込とありますか、当該システムは、発注者様からの貸与でしょうか。それとも受託者にて準備するものでしょうか。ご教示ください。	受注者が開発したインターネット受付システムによる運用をお願いします。

6	検針業務特記 仕様書	2	第9条  「検針日は、前回検針日と同日を基本とする。」とありますが、土日祝日、年末年始、お客様都合によりやむを得ず検針日を前回検針日に設定できない場合は、受注者の判断にて変更してもよろしいでしょうか。	差し支えありません。
7	検針業務特記 仕様書	4	第15条(2)  「広報誌を検針時に各戸配布する」とありますが、配布時期について発注者と受注者の協議にて調整することは可能でしょうか。  また、年間の配布回数等お示しいただけますでしょうか。	広報誌の配布は、概ね年度初め、年末、年度末の3回を見込んでおります。 配布時期について、広報誌は季節的な周知内容も含むため、大幅な変更には応じられませんが、事前に相談させていただきます。
8	滞納整理業務 特記仕様書	2	第11条④ア  給水停止日のお客さまセンターの開庁時間を午後5時15分から延長することによろしいでしょうか。  また、待機時間は延長した開庁時間までとし、それ以降は電話での対応時間ということによろしいでしょうか。それとも、停水日当日はお客さまセンターでの午後10時まで、それ以外は午後8時までの人員の待機を求めるものでしょうか。	給水停止日はお客様センターの開庁時間を延長します。  なお、待機に関して停水日当日は午後8時まではお客さまセンターで待機し、以降午後10時までは電話対応。 停水日以外の日については、午後8時までの電話対応とします。
9	汚水排除量認定業務特記仕様書	1	設置メーター数、文書送付件数、現地調査件数などの業務実績をご教示ください。	① 設置メーター数 ・令和3年度 580個 ・令和4年度 583個 ・令和5年度 574個 ② 文書送付件数 ・令和3年度 1,626件 ・令和4年度 1,573件 ・令和5年度 1,547件 ③ 現地調査件数 文書や電話で回答がない場合は、原則現地確認を行いますが、本業務は今回の仕様書で新たに追加した項目であり、その見込件数は把握ができないため、実施方法については、発注者と受注者で協議しながら進めることを想定しています。

10	汚水排除量認定業務特記仕様書	1	<p>第4条(4)</p> <p>年に1回、調査を行い、回答がない場合には、電話確認を行い、必要に応じて現地確認を行うとありますが、回答がない場合、毎年再調査を行うということでしょうか。</p> <p>再調査の実施回数、期間など発注者と受注者との協議にて調整することは可能でしょうか。</p> <p>調査実績：1,500件 回答200件</p>	<p>文書や電話で回答がない場合は、原則現地確認を行いますが、本業務は今回の仕様書で新たに追加した項目であり、その見込み件数は把握ができないため、実施方法については、発注者と受注者で協議しながら進めることを想定しています。</p>
11	システム開発及び運用業務特記仕様書	1	<p>第2条 基本仕様</p> <p>システムの利用拠点は、お客様センターのみの1拠点でよろしいでしょうか。ご教示ください。</p>	<p>利用拠点は松江市上下水道局の1拠点となります。受注者、発注者それぞれの業務場所においてシステム端末の設置が必要です。</p>
12	システム開発及び運用業務特記仕様書	4	<p>第13条 事務処理等の変更への対応</p> <p>元号の変更、料金改定に伴う変更、その他、法令の改正に伴う変更など、想定する回数をご教示ください。</p>	<p>料金改定や法令改正など現時点で未確定の為、想定回数をお答えすることは出来ませんが、当該事業を実施するために対応可能なシステム構造、体制であることを求めます。</p> <p>(参考：過去5年間の主な法令等の変更は、R元消費税率改正、R2民法改正による時効期間、R5個人情報保護法改正、の3回です。また、水道料金の改定はH27年1月以降行っておりません。なお、旧簡水区域の料金を上水道料金に統一した際に、第1段階：H30.1.1、第2段階：H31.1.1、最終R2.1.1の3段階で段階的な経過措置により料金統一を行いました。)</p>
13	システム開発及び運用業務特記仕様書	4	<p>第13条(3)</p> <p>料金改定に伴う変更について、初期費用に含むこととありますが、契約期間の5年間において料金改定は何回想定しておられますか。</p>	<p>料金改定については現時点で未確定の為、想定回数をお答えすることは出来ませんが、当該事業を実施するために対応可能なシステム構造、体制であることを求めます。</p> <p>(参考：水道料金の改定はH27年1月以降行っておりません。なお、旧簡水区域の料金を上水道料金に統一した際に、第1段階：H30.1.1、第2段階：H31.1.1、最終R2.1.1の3段階で段階的な経過措置により料金統一を行いました。)</p>