

質問書に対する回答

No.	質問項目	内容	回答
1		現行体制の人員体制及びその分類（正社員・パート、検針員、作業員など）についてご教示ください。	実施要領 8（1）④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。 本業務に必要な業務従事者については、受注者が確保し、業務に支障のない人数を配置してください。 なお、業務責任者は、同種又は類似の業務について 3 年以上の実務経験を有する正社員である必要があります。
2	仕様書 P 5 第 2 章 2 検針業務について	仕様書 P5 の「2 検針管理業務・検針業務」の検針業務について、現在の契約形態（雇用、委託）、従事者数、要する日数、検針件数（地区毎）、賃金または単価、交通費支給の有無、貸与品や装備品等をご教示ください。	・契約形態：再委託（現受注者が委託） ・要する日数：月 10 日程度 ・検針件数：上水道区域の一部（鶴毛、田の原）及び丸山地区は月約 150 件、簡易水道区域は月約 1,600 件。 ・貸与品：仕様書【資料 4】を参照してください。 ・その他の項目については、実施要領 8（1）④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。
3		現行の上下水道料金システム及びマッピングシステムに係る制作会社や保守、システムの名称についてご教示ください。	・上下水道料金システム 名称：Acrocity Web 上下水道料金システム ・マッピングシステム 名称：GAUWA Web 水道台帳管理地理情報システム 制作会社や保守については、実施要領 8（1）④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。 なお、本業務においては、仕様書に定める各種業務を遂行するためのシステム及び既存資料を使用することとし、貸与品については仕様書【資料 4】に示しています。

4	仕様書 P 1 4 【資料 2】年間処理予定件数 滞納整理業務 6 訪問集金について	訪問集金（仕様書 P14「滞納整理業務 6」）について、具体的には滞納者宅の訪問なのか、閉栓時の精算（仕様書 P5「3（5）」）か、それ以外（仕様書 P6「5（10）」）の例えば交通困難者への訪問徴収も含めるのか、ご教示ください。	滞納者宅の訪問が主となります。なお、件数はごく少数ですが、閉栓時の精算や交通困難者への訪問徴収等も含まれます。
5	仕様書 P 5 第 2 章 3（2） 量水器取付について	仕様書 P5 の「3 開閉栓業務」について、（2）の開栓に伴う量水器取付に関して、直近 3 年間の口径別（30mm 未満）の取付件数を教えてください。	・令和 5 年度：10 件程度 ・令和 6 年度：10 件程度 ・令和 7 年度：10 件程度
6	仕様書 P 6～8 第 2 章 8（2） 給水設備工事等に関する窓口等業務について 1 1（2） 下水道排水設備窓口等業務について 1 3（1） 浄化槽設置届の受理について	仕様書 P6～8 の「8 水道施設等業務」の「（2）給水設備工事等に関する窓口業務」、仕様書 P6～8 の「11 排水設備工事業務」の「（2）下水道排水設備窓口等業務」、仕様書 P8 の「13 浄化槽設備業務」の「（1）浄化槽設置届の受理」について、それぞれ書類審査のみで現地調査はないものと解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	仕様書 P 6～7 第 2 章 7 検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務について 9 臨時及び新規量水器管理業務について	仕様書 P6 の「7 検定満期量水器交換情報管理及び量水器在庫管理業務」及び P7 の「9 臨時及び新規量水器管理業務」について、管理システムは水道料金システムと同じか、あるいは異なるシステムか、異なる場合はシステムの制作者や保守及びシステムの名称をご教示ください。	量水器の管理は、水道料金システムと同じ「Acrocity Web 上下水道料金システム」を使用しています。なお、必要に応じて Excel による管理も行っています。 制作者や保守については、実施要領 8（1）④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。 なお、受注者は、仕様書に定める量水器情報の入力、確認、在庫管理、各種台帳の作成等を行うものとします。
8	仕様書 P 1 1 【資料 1】経費負担区分 印刷製本費 A について	仕様書 P11 の印刷製本費 A については受託者負担となるが、直近 3 年間の費用を教示ください。	実施要領 8（1）④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。 積算に当たっては、仕様書【資料 1】の経費負担区分及び【資料 3】に示す印刷数量を参照してください。

			さい。印刷数量の目安は、次のとおりです。 ・定例納付書及び窓口納付書：各 40,000 枚／年 ・督促状：25,000 枚／年 ・使用開始届、封筒及びチラシ：各 3,000 枚／年
9	仕様書 P 6 ～ 7 第 2 章 8 (1) 水道施設等情報提供業務について 11 (1) 排水設備等情報提供業務について	仕様書 P6～7 の「8 水道施設等業務」及び「11 排水設備工事業務」について、それぞれの (1) 情報提供業務は口頭での説明なのか、管路図等の写しによる対応なのか、ご教示ください。	口頭での説明及び管路図等の写しによる対応となります。
10	仕様書 P 5 第 2 章 4 (3) 調定更正、追加調定及び減額調定に係る資料作成及び報告について	仕様書 P5 の「4 調定業務」における (3) 調定更正、追加調定及び減額調定に係る資料作成及び報告について、具体的な手順等をご教示ください。	具体的な手順等については以下のとおりです。 ①漏水、無届使用、減免申請その他の事由及び関係資料を確認する。 ②対象者、対象期間、調定内容等を整理し、必要な資料を作成する。 ③料金システムにおいて調定更正処理を実施する。 ④市に報告し、市の確認又は指示を受ける。 ⑤市の決裁後、対象者に決定通知を送付する。
11		直近 5 年間ににおける誤投函・誤検針や誤送付、その他の発生件数についてご教示ください。	実施要領 8 (1) ④に定める質問の受付対象外であるため、回答は差し控えます。 なお、受注者は、領収書その他の書類の亡失、身分証明書の紛失、収納金の紛失・盗難、交通事故その他業務に支障を及ぼす事態が発生した場合、直ちに市へ報告し、適切に処理するとともに、報告書を提出する必要があります。
12		市民から漏水の問合せがあった際は、一次側・二次側それぞれの場合においての対応を具体的にご教示ください。	一次側での漏水の場合は、受注者から市へ報告し、市が市民への対応を行います。 二次側での漏水の場合は、受注者が市指定給水装置工事事業者を案内するなど、市民への対応を行います。

13		他事業体では、提案書において企業名やロゴマーク等の使用不可としている場合が多いが、使用して構わないと認識してよろしいでしょうか。	使用できません。 実施要領 10 (2) ③を確認してください。
14	実施要領 P 2 3 (9) 提案者の資格要件について	「本公告日現在において九州内に本店（主たる営業所）又は支店（主たる営業所から本市と契約について、一切の権限を委任されている営業所）を有すること。」とありますが、こちらはどのように解釈すればよろしいでしょうか。	本要件は、災害、感染症その他の非常事態が発生した場合に、九州管内の事業拠点を有し、本市への応援体制を構築できる事業者であることを求めています。 なお、実施要領 3 (9) の規定を、次のとおり修正します。 「本公告日現在において、九州管内に本店、支店または営業所のいずれかを有すること。」 なお、契約は、令和 8・9 年度日向市建設業者等有資格業者名簿に登録されている者の名義で締結します。支店等へ契約締結権限を委任している場合は、当該支店等の名義で契約を締結します。
15	実施要領 P 3 7 (1) ⑧ 類似業務受託実績表（様式第 3 号）について	「実績を有する者であることを証明できる書類（契約書及び仕様書等の写し）を添付すること。」とありますが、類似業務受託実績表に記載した実績すべての書類を添付するとの理解で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	仕様書 P 1 第 1 章 7 履行期間及び移行準備期間について	「業務の開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始の移行準備期間とし、受注者は自己の責任において、本委託業務を履行するために、必要となる人員の研修及び準備を完了するものとする。また、移行準備期間に係る人件費等と経費については受注者の負担とする。」とありますが、システムへの操作権限者登録、操作方法の研修、業務執行方法の発注者への確認及び従事者への研修等を鑑みますと、業務開始日（令和 9 年 4 月 1 日）の 2 か月前には、検針員を含む人員体制が整備されている必要があるとの認識でよろしいでしょうか。 また、現受託者の業務従事者の雇用継続について、発注者があっせん・調整等を行う予定はありますでしょうか。	お見込みのとおりです。 令和 9 年 1 月 31 日までに全従事者の名簿を提出してください。 なお、市が、現受注者の業務従事者の雇用継続について、あっせん又は調整を行う予定はありません。

17	仕様書 P 1 第 1 章 7 履行期間及び移行準備期間について 仕様書 P 3 第 1 章 14 (2) 業務従事者について	「業務の開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始の移行準備期間とし、受注者は自己の責任において、本委託業務を履行するために、必要となる人員の研修及び準備を完了するものとする。また、移行準備期間に係る人件費等と経費については受注者の負担とする。」また、「上下水道料金システム運用に十分対応可能な者であること。」とありますが、貸与される上下水道料金システム等の端末操作について、発注者又は、発注者の契約先事業者による操作研修は実施して頂けるのでしょうか。 実施されない場合、システムの操作習熟は受注者の責任と負担で行うとの理解でよろしいでしょうか。	発注者または発注者の契約先事業者による、受注者を対象とした体系的なシステム操作研修については、現時点では実施を予定していません。 受注者は、仕様書第 1 章 7 及び第 1 章 14 (2)、(5) に基づき、業務従事者に対するシステム操作を含む必要な研修・教育を自己の責任と負担において実施してください。 なお、操作習熟に必要なシステムの使用時間帯等については、市と協議・調整するものとします。受注者は、令和 9 年 4 月 1 日の業務開始までに必要な習熟及び準備を完了してください。
18	仕様書 P 1 第 1 章 7 履行期間及び移行準備期間について 仕様書 P 3 第 1 章 14 (2) 業務従事者について	「業務の開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始の移行準備期間とし、受注者は自己の責任において、本委託業務を履行するために、必要となる人員の研修及び準備を完了するものとする。また、移行準備期間に係る人件費等と経費については受注者の負担とする。」また、「上下水道料金システム運用に十分対応可能な者であること。」とありますが、準備期間中において、本番環境とは異なる研修用料金システム端末（モバイル端末及びその他のシステム含む）の貸し出しを行うことは可能でしょうか。	研修用の料金システム端末（モバイル端末その他のシステムを含む）は、貸し出すことはできません。 なお、市職員が当該システムを使用していない時間帯を市と調整のうえ、実機を使用して操作研修を行ってください。
19	仕様書 P 1 第 1 章 7 履行期間及び移行準備期間について 仕様書 P 10 第 3 章 10 (1) 業務遂行の移行準備について	「履行期間は、契約締結の日から令和 14 年 3 月 31 日までとする。ただし、業務の開始日は令和 9 年 4 月 1 日とし、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始の移行準備期間とし、受注者は自己の責任において、本委託業務を履行するために、必要となる人員の研修及び準備を完了するものとする。」また、「受注者は、移行準備期間中に、料金窓口の設置及び必要な業務の引継ぎ等を完了しなければならない。」とありますが、契約締結から令和 9 年 3 月 31 日までの引継ぎ・準備期間中に、受注者が人員研修・体制構築等の業務準備を行う為の、準備室を貸与頂く	移行準備のための専用の「準備室」を別途貸与する予定はありません。 ただし、市の会議室に空きがある場合は、市が予約したうえで、受注者が使用することは可能です。

		ことは可能でしょうか。	
20	仕様書 P 2 第 1 章 9 (4) 事務所の設置について	「受注者は、料金センター設置にあたって、市民や使用者等への周知のための広報等を実施し、利便性を維持しながら市民や使用者等へ不利益を与えることのないよう本委託業務に関する総合的な窓口として機能するよう図らなければならない。」とありますが、受託者が変更になった場合には、受託者変更前・変更後に戸別広報が必要になると思われませんが、受託者変更前の広報は現受託者に依頼し、検針従事者によるチラシ配布等を依頼する事は可能でしょうか。 また、検針しない使用者（下水道のみ使用者等）については使用者データを貸与頂き、郵送による広報を実施してよろしいでしょうか。	料金センター設置に伴う市民及び使用者等への周知は、受注者が実施してください。周知方法については、仕様書の要件を満たす範囲で、受注者から提案してください。 なお、現受注者の検針従事者によるチラシ配布等について、市が実施又は協力を確約するものではありません。そのため、現受注者の協力を前提とした提案は避けてください。 また、検針を行わない使用者に係る使用者データの貸与については、受注後に市と協議のうえ決定します。
21	仕様書 P 3 第 1 章 15 (2) 業務責任者について	「業務責任者は、業務委託内容と同種または類似の業務について 3 年以上の実務経験を有する正社員とし、業務従事者を監督及び指導し、困難な課題に対応できる能力を有するものとする。」とありますが、業務の継続性を鑑みますと、業務責任者が不在時に対応ができるよう、業務責任者と同等の知識、経験を有する者を配置すべきという認識ですが、相違ないでしょうか。	仕様書上、業務責任者とは別に、業務責任者と同等の知識及び経験を有する者を配置することまでは義務付けていません。 ただし、業務責任者は、営業時間にかかわらず、市との連絡体制を確保し、緊急の業務に対応できる体制を整える必要があります。 したがって、業務責任者が不在の場合の連絡、判断及び業務代行の体制については、受注者が適切に整備し、業務提案書の「業務実施計画及び業務実施体制」において具体的に示してください。