

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1	受託候補者 特定基準3 (5)ア	「本市が意思決定する… その他の決裁資料」とありますが、具体的にどのような資料なのかご教示ください。	決裁資料は、所定の伺書 に必要事項を記入、参考書 類を添付して作成するもの です。決裁資料の具体的な 内容については、契約締結 後の業務引継ぎにおいて説 明します。
2	仕様書 p. 1、 2(3)	実施場所及び業務区域に おいて、中央営業所（1 階 及び2階）のレイアウト及 び各業務の実施場所につい て定めはあるのか。また、 各業務における電話番号に ついて決まっているのかご 教示ください。	中央営業所のレイアウト 及び各業務の実施場所につ いては、契約締結後、協議 の上、決定いたします。 また、中央営業所の電話 番号については、1階、2 階それぞれに1つずつ設定 する予定です。
3	仕様書 p. 2、 2(6)ウ	「検針計画」とはどのよ うな内容かご教示くださ い。	定例検針日に則った検針 予定日の年間計画となりま す。
4	仕様書 p. 2、 2(7)ア	料金システムの使用時間 が”午後7時まで”と短縮 されていますが、システム 稼働時間に変更はないのか ご教示ください。	料金システムの稼働時間 の変更はありません。
5	仕様書 p. 2、 2(7)ウ	「※督促徴収システムの 使用期間は…」とありま すが、ハンディターミナル を使用した滞納料金の収納 は可能であるかご教示くだ さい。	督促徴収システムの使用 期間終了後に利用するハン ディターミナルには、収納 機能を持たせる予定です。
6	仕様書 p. 3、 3(1)ウ	受水槽等の清掃修理点 検、工事用水、消火栓の使 用に伴う申込の受付件数を ご教示ください。	受水槽等の清掃修理点 検、工事用水、消火栓の使 用に伴う申込の受付件数 は、別紙6「業務実績」に 記載する使用開始件数に含 まれています。

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
7	仕様書 p. 3、 3 (1)エ	給水装置の特定が困難な場合における現地確認等の調査件数をご教示ください。	給水装置の特定が困難な場合における現地確認等の調査件数は、把握していません。
8	仕様書 p. 3、 3 (1)カ	申込者から不出水の連絡があった場合における調査及びメーターの取付け（開栓）件数をご教示ください。また、営業時間外の対応及び大口径等の取り扱いについてはどうなりますでしょうか。	申込者から不出水の連絡があった場合における調査及びメーターの取付け（開栓）件数は、把握していません。 なお、申込者から不出水の連絡があった場合におけるメーターの取付け（開栓）作業、また、営業時間外の対応は、本業務委託の範囲外です。
9	仕様書 p. 3、 3 (2)ウ(エ)	大口径等の一斉検針、工事用メーター、経由メーター、夜間検針の分類と件数をご教示ください	一斉検針、工事用メーター検針及び夜間検針については、安全確保やメーターの水没、繁華街におけるメーターの屋内設置などに対応するため、例外的に原則2名1組で検針しています。 また、親メーターを經由して2次側に子メーターが設置された一連のメーターを經由メーターとして管理しています。 これらの件数は、別紙6「業務実績」に記載する検針件数に含まれ、夜間検針については、記載のとおりです。

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1 0	仕様書 p. 4、 3 (2)ウ (ス)	「漏水修理の受付」とは、 貴局が実施する漏水調査の 受付でよろしいか。	メーター以降の漏水箇所 が判明している場合におい て、漏水修理を依頼された ときは、お客さまに修理業 者等を案内することとして おり、この一連の事務を「漏 水修理の受付」として記載 しています。
1 1	仕様書 p. 4、 3 (2)ウ (フ)	広報紙には具体的にどの ようなもの（サイズ含む） がありますか、また、配付 は年何回を想定しています か。	広報紙は、A 4 三つ折り サイズです。また、年 1 回 配布を想定しています。
1 2	仕様書 p. 4、 3 (3)イ (サ)	「漏水修理状況の調査」 の内容と対象をご教示くだ さい。	減額対象となる漏水修理 後に行うメーターのパイロ ット確認と検針、修理箇所 の確認などです。
1 3	仕様書 p. 4、 3 (3)エ (エ)	「共同建築物等の水道料 金等の算定の特例適用、変 更又は取消し」の現地調査 について、内容と対象及び 年間調査件数をご教示くだ さい。	一括メーターのマンショ ンなどからの申請書提出を 受け、当該マンションにつ いて、複数世帯の料金算定 の特例が適用可能であるか など、現地にて確認します。 中央営業所における令和 2年度の申請件数は、 1 7 1 件でした。
1 4	仕様書 p. 5、 3(3)エ (キ)	受水槽清掃申込書に係る 認定水量の確認方法、件数 をご教示ください。	認定水量の算定基準に照 らし、主に書類、システム 端末で受水槽の容量を確認 して行います。 中央営業所における令和 2年度の受付件数は、 1, 1 5 7 件でした。

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1 5	仕様書 p. 5、 3 (3)エ(ク)	工事用水等に関する調定処理及び後処理とはどのようなものか、また、その処理件数をご教示ください。	工事用水等においても、一般的な調定事務と同じ処理（後処理を含む。）を行います。 件数は、別紙6「業務実績」に記載する調定件数（調定状況）に含まれています。
1 6	仕様書 p. 5、 3 (3)エ(コ)	「メーターの検査」における検査方法をご教示ください。	メーター検査は、発注者が実施しますが、その検査方法については、契約締結後の業務引継ぎにおいて説明します。
1 7	仕様書 p. 5、 3 (3)エ(サ)	消火栓において、メーターが設置されていない場合、減量水量はどこが計算するのか。また、その件数をご教示ください。	減量依頼書による減額更正を行うのは、消火栓にメーターが設置されている場合に限られます。消火栓にメーターが設置されていない場合において水道料金等の徴収を免除するときは、調定処理を行いません。
1 8	仕様書 p. 5、 3 (4)エ	分割納付の年間件数をご教示ください。	「分割納付」は、「分割発行」を誤認されたものとして回答します。 分割発行は、主に合同庁舎など官公署への請求に対応するもので、予算を管理する部署ごとに分割して調定を行います。 件数は、別紙6「業務実績」に記載する調定件数（調定状況）に含まれています。

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1 9	仕様書 p. 5、 3 (4)オ	一括請求サービスの年間 件数をご教示ください。	一括請求サービスの年間の 新規受付件数は、把握して いません。 なお、一括請求の納付書 発送作業については、本業 務委託の範囲外です。
2 0	仕様書 p. 6、 3 (5)ア	口座情報の登録件数をご 教示ください。	別紙 6 「業務実績」に記 載する口座情報入力件数の うち中央営業所における令 和 2 年度の入力件数は、 2 0, 8 2 3 件です。
2 1	仕様書 p. 7、 3 (7)ア	清算の受付 (p. 31 業務実 績 14-2 令和 2 年度 18, 234 件) ですが、(ア)～(オ)の内 訳をご教示ください。	清算受付件数 (中央営業 所) について、(ア)口頭 (電 話等)、(イ)ホームページ、 (ウ) F A X、(エ)管理事務所 からの連絡、(オ)無届転出の 判明等の内訳は、把握して いません。
2 2	仕様書 p. 17、 別紙 1 営業所人員配置表	【上記の表における…仕 様書上の対応業務】表では、 検針業務に「窓口受付、電 話受付 ((9)キ)」が含まれて いる。人員配置表の検針業 務に事務員が割り当てられ てませんが、検針業務にお ける窓口、電話対応につい ては貴局と考えてよろしい か。また、電話回線の増設 の有無についてご教示くだ さい。	検針業務における窓口、 電話対応は、受注者が行い ます。 受注者が電話受付に利用 する電話回線については、 次のとおり変更する予定で す。 ・基町庁舎 1 階 9 回線→9 回線 (変更なし) ・基町庁舎 2 階 なし→1 6 回線 ・安佐南営業所 4 回線→5 回線 ・その他営業所 3 回線→3 回線 (変更なし)

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
2 3	仕様書 p.19 ～、 別紙 3 調定サイクル表、 別紙 4 滞納整理事務フロー	別紙 3 調定サイクル表、 4 滞納整理事務フローがあ りますが、同様に「計量事 務フロー」、「調定事務フロ ー」（現行仕様）をご提示く ださい。	「計量事務フロー」、「調 定事務フロー」については、 契約締結後の業務引継ぎに おいて提示します。
2 4	仕様書 p.29、 別紙 5 業務分担表	「その他付帯事務 窓口 受付、電話対応…に関する 事務」において、”福祉減免 の申請に係る受付を含む”、 とありますが業務内容をご 教示ください。	福祉減免申請書及び添付 書類を点検し、不備がなけ れば受領して発注者に引き 継ぐ業務となります。
2 5	仕様書 p.31、 別紙 6 業務実績 項目 13-2	清算件数（中央営業所） 令和 2 年度 34,029 件の月別 件数をご教示ください。	中央営業所における令和 2 年度の月別件数は、次の とおりです。 4 月 3, 8 5 1 件 5 月 2, 1 4 7 件 6 月 2, 7 6 6 件 7 月 2, 8 1 3 件 8 月 2, 2 3 7 件 9 月 2, 7 6 2 件 1 0 月 2, 3 3 2 件 1 1 月 2, 5 2 6 件 1 2 月 2, 1 5 4 件 1 月 2, 3 0 6 件 2 月 2, 4 0 8 件 3 月 5, 7 2 7 件

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。