

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
1	応募要項 7(2)ウ 配置予定現場責任者等 調書	現場責任者配置予定であった者を副現場責任者に変更することは可能か。	同等以上の実務経験を有する者であれば、現場責任者として予定していた者を副現場責任者に変更することは可能である。ただし、調書に記載した現場責任者の配置予定人数を減らすことはできない。また、調書の提出時には、配置予定人数以上の現場責任者を記載する必要がある。
2	応募要項 10(7)イ 受託候補者の特定	最高得点者が2者以上あった場合は、どのような基準で選定されるのか。	最高得点者が複数いる場合は、あらかじめ定めた選定基準に基づき受託候補者を特定する。
3	応募要項 10(7)イ 受託候補者の特定 11 優先交渉権者の決定	両エリアに申し込んだ場合と単エリアのみに申込をした場合で、選定結果に影響があるのか。 例えば、A社の第1希望が第1エリアで第2希望が第2エリアであり、B社は第2エリアのみの場合、両社の第2エリアでの点数が同じだった場合等に受託候補者に特定されるはどちらの会社になるのか。	受託候補者の特定に当たっては、最高得点者が同点となった場合であっても、エリアの希望順位又は単一エリアのみの申込みであるか否かを考慮した順位付けは行わない。 なお、両エリアにおいて同一の受託候補者が特定された場合の優先交渉権者の決定方法については、応募要項11のとおりである。
4	基本仕様書 2(6) 委託業務の営業日及び営業時間	土、日、祝日及び夜間の営業時間外に、停水による解除、現地集金を実施しているか。 実施している場合は、過去の件数実績	土曜日、日曜日、祝日及び営業時間外における停水解除及び現地集金は実施していない。
5	基本仕様書 12 広島市水道	給水停止業務の実施以外で給水装置工事事業者の指定が必要と想定される業務	給水停止に係る閉栓・開栓業務以外に、給水装置工事事業者の指定を必要とす

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	局指定給水 装置工事事 業者の指定	があるか。	る業務は想定していない。
6	基本仕様書 別紙9 費用負担区 分表2頁(消 耗品費)	メーター閉栓用のニップ ル、プラグ及びメーターパ ッキンの使用実績、金額	使用実績及び金額は把握 していないが、第1エリア におけるメーター閉栓の実 施報告は年間0～1件程度で ある。
7	基本仕様書 別紙9 費用負担区 分表2頁(車 両維持費)	現在の各業務で使用して いる車両の種類と台数	四輪車は軽自動車、二輪 車は50cc車両を使用してい る。使用台数は、発注者が 確保する駐車・駐輪区画数 の範囲内である。なお、本 事項は採点対象である業務 執行体制に関する内容であ るため、詳細な回答は差し 控える。
8	委託契約約 款 別記3 法律事務の 取扱いに関 する特記事 項 第3	受注者は、従業員が非弁 行為を行うことないように 十分に認識させとあるが、 どのような行為を想定して いるか。	非弁行為に対する組織と しての認識及び対応方針を 採点対象としているため、 回答は差し控える。
9	応募要領 12(2) 契約保証金	契約保証について、銀行 による保証（履行保証）は 可能か。	金融機関の保証は、契約 保証金の納付に代えること ができる。 なお、保証契約の締結に 当たって不明な点があれば 個別に回答する。
10	基本仕様書 3(10)ケ	広島市水道局引越お客さ ま受付センターとの関係に ついて ①水道使用者等からの電話 について、引越お客さま受 付センターが受電する業務	①受電したところにおいて 受付及び受付後の事務処理 を行う。

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
		と各営業所が受電する業務の棲み分け。 ②引越お客さま受付センターの運営は、本業務とは別に発注者が委託しているという理解でよいか。 ③各営業所が受電した内容が引越お客さま受付センターの取扱範囲に属する場合、受注者は自ら対応すべきか、当該センターを案内すべきか、対応の考え方。	②お見込みのとおり。 ③①のとおり、各営業所が受電した場合は、受注者が受付及び受付後の事務処理を行う。
1 1	基本仕様書 p. 4、3 (2)イ (ア)	「検針基礎データの抽出及びハンディターミナルへの配信」、また、「検針済データの集信」について、検針日については毎日実施するのか。	検針基礎データの抽出及びハンディターミナルへの配信並びに検針済データの集信は、原則として検針日に毎日実施する。ただし、検針日が広島市の休日（8月6日を含む。）に当たる場合は、別途指示する日を除き、実施しない。
1 2	仕様書 p. 4、 3 (2)ウ（オ）	「大口径等のメーターに係る一斉検針、工事用メーターに係る検針、経由メーターに係る検針又は夜間検針」の体制と頻度	体制については特に指定しない。ただし、対象の検針を安全かつ確実に実施するための体制を整えること。 頻度については、工事用メーターに係る検針は年3回（2月、6月、10月）検針し、その他の検針は一般検針と同様に隔月で検針している。
1 3	仕様書 p. 5、 3 (3)イ（キ）	「水道使用者等からの依頼に基づく調査(宅地内(原則、屋内を除く。))」とは、どのような場合が想定され	検針・調定の時期、使用水量の異常又は増減の有無等に関わらず、お客さまなどから調査又は説明の依頼

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
		るのか。	があった場合は、その内容に応じて対応する。
1 4	仕様書 p. 5、 3 (3)エ	令和 8 年度に中区、東区、南区に導入予定のスマートメーターについて、設置予定件数	詳細については公表していないが、令和 8 年度におけるスマートメーターの設置予定件数は、数件程度である。
1 5	仕様書 p. 11、3 (9) ウ（ア）	「給水停止執行日の通知」の発送又は配布について、現地配布の条件及び当エリアにおける令和 6 年度の郵送率	現地配布の対象となる条件は、次のとおりである。 ・ 予告書の発行が初回又は前回から一定期間経過しているもの ・ 使用中止又はメーター故障の疑いがあるもの ・ 通常の停水ができないもの ・ その他、現地訪問が必要であるもの 当該エリアにおける令和 6 年度の郵送率は、73.3%
1 6	仕様書 p. 11、3 (9) ウ（ウ）b	「給水停止の執行に関する営業時間外における連絡体制の確立及び対応」の具体的な実施方法 また、給水停止を除く内容の時間外対応は委託範囲外でよいか。	人員数や具体的な実施方法については指定しないが、営業時間外における電話対応が可能となるよう、連絡体制（電話当番）を確立することを求めている。 なお、営業時間外の開栓対応については、発注者が別途契約する受託業者が実施する。 また、給水停止に関する業務を除く時間外対応については、お見込みのとおり委託範囲外である。
1 7	仕様書	「執行控（一覧表）の整	執行控（一覧表）は、給

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	p.11、3(9) ウ（エ）b	理」について、防災センター及び修理センターへの引継ぎ方法	水停止執行日の業務終了後及び月次分の作成後に、修理センターへはFAXにより送付し、防災センター（基町庁舎1階）へは持参により引き継ぐものとする。
18	仕様書 p.15、11	「酸素欠乏危険作業主任者の選任」について、実施頻度を踏まえた必要配置人員数	令和8年7月時点において、当該エリアに対象箇所はない。 なお、必要配置人数については指定しないが、新たに対象案件が発生した場合においても、当該検針業務を安全かつ確実に実施できるよう、必要な人員を配置すること。
19	仕様書 p.18、32	「文書事務(1)、(2)、(3)」の具体的な実施方法 また、当エリアの場合、庁舎全部署向けの文書（郵便物等を含む。）が対象となるのか。	郵便物については、あらかじめ発注者において仕分けを行い、当該エリア分については中央営業所宛ての文書が基町庁舎7階及び8階の連絡箱に配布されるため、定期的に回収すること。 (1)については、庁内メール便により届いた文書に受付印を押印するなどし、受け付ける。 また、受け付けた文書のうち、関連部署への転送が必要なものや誤配されたものについては、庁内メール便により転送又は返送する。 (2)については、配布を受けた文書において、必要な処理を行う。

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			(3)については、営業日の指定時間までに郵便物を取りまとめ、「後納郵便差出票」に郵便種別ごとの通数及び郵送料等を記入の上、郵便物とともに発注者へ提出し、郵送を依頼する。
2 0	基本仕様書 別紙 1 営業所人員 配置表	受託者が対応する電話の 回線数	受託者が対応する電話回線 数は 2 6 回線である。 (内訳) 1 階： 1 0 回線 2 階： 1 6 回線
2 1	基本仕様書 別紙 7 5 使用開始及 び口座情報 の入力件数	口座継続における令和 6 年度の処理件数及び、令和 6 年度の清算調定におけ る、請求方法が口座振替の 月別件数	口座継続処理について は、使用開始又は使用者異 動の届出受付時に行うもの であり、その多くは引越し お客さまセンターにおいて 処理している。そのため、 本業務における処理件数は 集計していない。 また、清算調定における 納入方法別件数についても 集計していない。
2 2	基本仕様書 別紙 7 6 水道料金等 収納状況	当エリアにおける過去 6 年分の収納率	当該エリアにおける収納 率は公表していない。 なお、契約締結後、各受 託者に対し、エリアごとの 目標収納率を通知する際に 提示する。
2 3	基本仕様書 別紙 7 9 (1) 清算調定件 数	当エリアにおける令和 6 年度の清算調定月別件数	当該エリアにおける令和 6 年度の清算調定件数（月 別）は、次のとおりである。 4 月： 4, 3 7 9 件 5 月： 2, 7 5 4 件 6 月： 2, 1 5 6 件 7 月： 2, 9 6 6 件

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（第1エリア）

番 号	頁 等	質 問	回 答
			8 月： 2, 0 8 2 件 9 月： 2, 4 3 1 件 1 0 月： 2, 6 0 9 件 1 1 月： 1, 9 5 1 件 1 2 月： 2, 4 4 6 件 1 月： 2, 2 5 3 件 2 月： 2, 4 8 7 件 3 月： 5, 4 3 0 件 合計： 3 3, 9 4 4 件
2 4	基本仕様書 別紙 8 2 誤検針発生 率	当エリアにおける過去 6 年間の誤針発生率	当該エリアにおける過去 6 年間の誤針発生率につい ては、回答できない。 なお、全体の誤針発生率 は、令和 5 年度が 0 . 0 2 %、令和 6 年度が 0 . 0 3 %である。
2 5	プロポーザ ル関係資料 様式 7 指定公金事 務取扱者の 指定に係る 申出書	提出書類「指定公金事務 取扱者の指定に係る申出 書」について、「指定に係る 要件は提案書等により確認 します。」とあるが、提案書 作成にあたっての留意事項 はあるか。	提案書概要版（様式 5） について、記載事項に漏れ がないよう作成すること。 なお、指定に係る要件の確 認のため、必要に応じて追 加資料の提出を求める場合 があるため、その際はこれ に応じること。
2 6		令和 5 年 1 2 月に一部改 正された「個人情報保護法 規則・ガイドライン」（令和 6 年 4 月 1 日施行）では、 「その他の保有個人情報の 安全管理のため必要かつ適 切な措置」に保有個人情報 として取り扱われることが 予定されているものも対象 となった。 また、従前より委託先と の契約においては再委託先	お見込みのとおり、検針 員を個人事業主として契約 する場合は再委託に該当す る。 「個人情報の保護に関す る法律についてのガイドラ イン」に規定されている再 委託先の選定に関する事項 及び再委託先に対する「必 要かつ適切な監督」につい ては、基本仕様書別記 1「個 人情報取扱特記事項」の第

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
		の選定に関する条項を盛り込むこと、委託先（再委託先を含む。）が個人情報について不適切な取扱いを行ったときは法違反と判断される旨の記載がある。 検針員は従業員としての雇用が必須とし、個人事業主として契約することは再委託に該当する理解でよいか。	7 から第 9 に定めている。 なお、検針員を従業員として雇用することを必須とはしていないが、業務の全部又は一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者の承諾を受ける必要がある。また、受注者は全ての再委託先に対し、個人情報の適正な取扱いについて必要かつ適切な管理及び監督を行う責任を負う。
2 7	応募要項 9(1)イ 9(2)イ 9(6)エ 「提案者を特定又は類推できる表現」に係る取扱い 9(6)オ 提案書受理後の取扱い	提案書内の業務引継ぎや実施体制に関する記述において、「既存業者であるため引継ぎは不要である」、あるいは「現行の受託業者であるため初動から円滑な業務遂行が可能である」といった、自身が既存業者であることを直接的または間接的に示す表現を記載することは、「提案者を特定又は類推できる表現」として一律に禁止（受理不可・失格対象）されるという認識でよろしいか。	提案者の履行能力及び業務遂行能力を評価することを目的としているため、各提案者が有する強みや優位性を記載すること自体を、一律に「提案者を特定又は類推できる表現」として取り扱うものではない。既存業者として有する知見や経験に基づく提案内容についても、記載することができる。 ただし、提案者名が記載されていない場合でも、当該提案者が誰であることを明白に特定又は類推できる表現を用いた提案書は受理しない。また、「既存業者であるため引継ぎは不要である」といった記述は、提案者を明白に特定又は類推できる表現に該当するものである。 なお、提案書については

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			提出後、簡易な点検を行った上で受理する。
28	応募要項 9(6)エ 「提案者を 特定又は類 推できる表 現」に係る 取扱い 別紙「受託 候補者特定 基準」 1(2)イ 実施計画 ・新規業務 立上げ準備 及び業務引 継ぎの期間 及び実施方 法	立上げ準備や引継ぎの具体的な「期間（月数等）」を提案書へ記載する場合、その期間の長短や「引継ぎ期間は不要」といった記述自体によって、提案者が「既存業者であるか否か」を審査委員会が類推できる状態になり、要項の禁止事項に抵触する懸念がある。提案者の特定・類推を防ぎつつ適切な評価を受けるために、当該期間の記載方法について以下のア、イのいずれの対応とすべきか。 ア．既存・新規を問わず、一律で「契約締結日から履行期間開始日までの期間（約〇ヶ月間）」を前提とした計画として記載する。 イ．具体的な期間（月数や日付）がわかる部分はすべてマスキング（または「〇ヶ月」と伏字に）して記載する。 ウ．その他	提案者の履行能力や業務遂行上の優位性を評価することを目的として実施するものであるため、立上げ準備や引継ぎに要する期間等について、各提案者の強みや実施体制を示す記述を行うことは差し支えない。 したがって、当該記述が提案者名、過去の受注実績その他提案者を直接特定できる情報を含まない限り、既存業者であることが推察され得ることのみを理由として、「提案者を特定又は類推できる表現」に該当するものとは取り扱わない。 このため、記載された内容に提案者を明白に特定又は類推できる表現が用いられていない提案書については受理する。 なお、提案内容の独自性を確保する観点から、立上げ準備期間や引継ぎ期間の具体的な記載方法（期間の統一、マスキングの要否等）については、個別の指定は行わない。
29	応募要項 9(6)エ 「提案者を 特定又は類 推できる表	制服等の機能性や安全性を提案書（副本・概要版）で視覚的にアピールしたい場合、イラストやカタログ画像の掲載は一律で禁止	要項 9(6)エ(イ)に例示しているとおり、社章及び制服の画像は、提案者を明白に特定又は類推できる表現に該当することから、使用を

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	現」に係る 取扱い 応募要項別 紙 受託候補者 特定基準 1(2)オ ・労働条件 や職場環境 に関する方 策	（マスキング対象）となる のか、あるいは提案者を特 定できないように加工（色 やロゴの消去、汎用的なイ ラストへの差し替え等）す れば掲載可能であるのか、 具体的な基準を示して欲し い。	認めていない。これは写真 に限らず、イラストやカタ ログ画像についても同様で ある。ただし、制服等の機 能性や安全性を説明するた めの画像であって、提案者 固有の社章（ロゴを含む。）、 配色、デザインその他提案 者を特定又は類推させる要 素が判別できないよう加工 されたものについては、使 用を妨げない。 例えば、社章（ロゴを含 む。）のマスキングや削除を 行うとともに、制服全体の 配色やデザインが識別でき ないようにした画像、又は 機能性・安全性を説明する ための汎用的なイラスト等 については、掲載可能であ る。
3 0	応募要項 9(6)エ 「提案者を 特定又は類 推できる表 現」に係る 取扱い 応募要項別 紙 受託候補者 特定基準 1(2)オ ・労働条件 や職場環境	基本仕様書が求める「地 元雇用」や「現行検針員の 継続雇用」に対する具体的 な方策や実績を記述するに あたり、提案書の特定・類 推防止のルールとどのよう に整合性を図るべきか（実 績数値は一律で伏字・マス キングとするのか、あるい は具体的な数値の記載自体 を避けるべきか）、具体的な 記述指針を示して欲しい。	地元雇用や現行検針員の 継続雇用に関する方策、実 績、目標値等は、提案者の 履行能力や業務遂行能力を 評価する上で重要な要素で あることから、各提案者の 優位性を示す記述として提 案書に記載することができ る。 このため、当該記述が提 案者名、固有の受注実績そ の他提案者を明白に特定で きる情報を含まない限り、 既存業者であることが推察 され得ることのみを理由と

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	に関する方策 基本仕様書 9(1) 従業員の地元採用 基本仕様書 38 検針員の継続雇用		して、「提案者を特定又は類推できる表現」に該当するものとは取り扱わない。 したがって、地元雇用人数、継続雇用予定人数その他の実績数値等について、一律に伏字又はマスキングを求めるものではなく、また、具体的な数値の記載を制限するものではない。 なお、提案内容の独自性及び提案者の履行能力を適切に評価する観点から、具体的な記載方法については各提案者の判断によるものとする。
3 1	応募要項 9(6)エ 「提案者を特定又は類推できる表現」に係る取扱い 応募要項別紙 受託候補者 特定基準 2(1)ア ・指揮命令 系統、役割 分担	車両台数や配置計画の記述において、既存業者であることの類推を防ぎつつ、業務執行体制としての妥当性を適切な評価のため、提案書（副本・概要版）への台数等の記載方法（例：具体的な台数を明記してよいのか、あるいは「必要数を配置」等の抽象的な表現にとどめるべきか）について示してほしい。	車両台数や配置計画に関する提案書への具体的な記載方法について、発注者が個別に指定することはない。 なお、業務執行体制については、提案書概要版（様式5）において、指揮命令系統及び役割分担の記載を求めているが、車両台数の記載を必須事項としていない。 したがって、車両台数について具体的な数量を記載することを妨げるものではなく、また、「必要数を配置する」等の抽象的な記載を求めるものでもない。各提案者において、業務遂行能力や実施体制を適切に示す

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			ために必要と考える内容を記載すること。 なお、基本仕様書別紙1「営業所人員（ハンディターミナル）配置表」及び別紙9「費用負担区分表」2頁の「車両維持費」において示している発注者が確保する駐車・駐輪区画数は、現行業務を参考として見積もった人工数及び数量に基づくものであり、提案内容の検討に当たって参考情報として活用して欲しい。
3 2	応募要項 9(6)エ 「提案者を 特定又は類 推できる表 現」に係る 取扱い 応募要項別 紙 受託候補者 特定基準 2(1)イ、ウ 業務執行体 制 ・現場責任 者等の選任 に当たって の考え方 ・副現場責 任者が兼任 する場合の	個人のプライバシー保護 および提案者の類推防止の 観点から、提案書（副本・ 概要版）における配置予定 者の経歴等の記載は、「水道 料金徴収業務：〇年」とい った一般的な業務区分およ び年数のみの記載にとどめ るべきか、あるいは自治体 名等の経歴部分を一律でマ スキングすべきか、具体的 な記載方法について示して 欲しい。	要項 9(6)エ及び提案書概 要版（様式5）に記載のと おり、従事者名、自治体名 その他提案者を明白に特定 又は類推できる情報につい ては、提案書（副本・概要 版）に記載することはでき ない。また、従事者の顔写 真等についても使用できな い。 このため、提案者を明白 に特定又は類推できる表現 が用いられた提案書は受理 しない。 なお、個別具体的な記載 方法について発注者が指定 するものではないが、提案 書概要版（様式5）におい ては、業務執行体制や人工 数等に係る組織としての考 察、運営方法、根拠等の記 載を求めている。

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	運営方法 ・現場責任者等及び実務経験者の人工数及び算定根拠		
3 3	応募要項 10(6)イ(ウ) 人件費の積算根拠	本業務の提案および見積金額の算定にあたり、人件費の積算根拠をより正確に行うため、現在本業務に従事している現行検針員の賃金単価水準（時間給や歩合給の基準等）や手当等の支給条件、または過去の実績における平均的な人件費単価について知りたい。	本市では、現行検針員の賃金単価水準（時間給、歩合給その他の報酬体系）、手当等の支給条件及び令和5年度以降の人件費実績については把握していない。 参考情報として、本市における令和4年度の計量事務委託手数料（総額）は次のとおり。 ・令和4年度計量事務委託手数料総額：306,940,504円 ※当時は個人事業主86人と委託契約を締結 ※令和4年度の検針件数については、別紙7を参照
3 4	基本仕様書 3(9)ウ(ウ) a、d 営業日外及び営業時間外における停水解除	停水解除の運用について、開栓・解除作業の実施にあたり、平日の通常営業時間外、夜間、あるいは土日・祝日などの休日にも実施する要件、または現行での対応実績はあるか。従事者の配置や勤務体制を検討するため、具体的な対応時間帯を知りたい。	開栓・停水解除作業については、営業時間外（営業日の午後5時15分から翌営業日の午前8時30分まで。広島市の休日を含む。）に実施することを原則として求めている。ただし、仕様書に記載のとおり、営業時間外における電話対応を行うための連絡体制（電話当番）の確保は必要である。 なお、営業時間外に開栓

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（第1エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			又は停水解除が必要となる特別な場合は、本業務の受託者ではなく、発注者が別途契約している受託者（水道修理センター）が対応する。 したがって、本業務においては、平日の夜間、土日・祝日等の営業時間外に開栓又は停水解除作業を実施することを前提とした従事者の配置や勤務体制は求めている。
3 5	基本仕様書 別紙 9 費用負担区分表 1 頁 (郵送費)	基本仕様書等において、給水停止予告書の送付方法は原則郵送とされているが、この郵送に係る費用は、「別紙 9 費用負担区分表」の「その他業務上必要な郵便物」に該当し、発注者負担（局負担）という認識で相違ないか。	お見込みのとおり。

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。