

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務（第2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(5)ア (イ)業務の引継ぎ (ウ)従業員への研修（業務内容及び各システム操作等）	第2エリアにおける、水道局直営業務の引継ぎ期間をどの程度見込んでいるか。また、引継ぎ業務終了後は、各営業所に水道局職員は常駐されるのか。	業務引継ぎの実施方法は採点対象であるため、詳細については回答を差し控える。 なお、令和8年10月までに基町庁舎内に研修環境を整備する予定であり、その後、研修期間を経て、各営業所において業務引継ぎを

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			実施することを想定している。引継ぎ期間については、受注者における従業員確保の状況等を踏まえ、設定する予定である。 また、令和9年度以降は、各営業所に水道局職員を常駐させる予定はない。
5	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。
6	基本仕様書 12 広島市水道局指定給水装置工事事業者の指定	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があるか。	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る業務は想定していない。
7	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2エリアにおけるメーター閉栓の実施報告は年間4～5件程度である。
8	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。
9	委託契約約款	受注者は、従業員が非弁行為を行うことないように	非弁行為に対する組織としての認識及び対応方針を

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	別記3 法律事務の 取扱いに関 する特記事 項 第3	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。	採点対象としているため、 回答は差し控える。
1 0	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。
1 1	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 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。	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。 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 2	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			合は、別途指示する日を除き、実施しない。
1 3	基本仕様書 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 4	基本仕様書 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るのか。	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があった場合は、その内容に応じて対応する。
1 5	基本仕様書 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、80.9%
1 6	基本仕様書 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	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
		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。	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	基本仕様書 p.11、3 (9) ウ（エ） b	「執行控（一覧表）の整理」について、防災センター及び修理センターへの引き継ぎ方法	執行控（一覧表）は、給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、防災センターともにFAX送信により引き継ぐものとする。
1 8	基本仕様書 p.13、7 委託業務監督者の選任及び役割	当エリアについて、発注者（職員）は常駐するのか。 また、常駐しない場合は決裁書類等についてどのように対応するのか。	職員の常駐はない。 決裁書類については、原則として別途委託する庁内メール便により対応する。ただし、更正決定同等の処理を急ぐ書類については、水道料金オンラインシステムのネットワークに接続されたスキャナで書類を読み取り、電子データにより提出し、職員の決裁を受ける。
1 9	基本仕様書 p.15、1 1	「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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			るよう、必要な人員を配置すること。
2 0	基本仕様書 p. 18、3 2	「文書事務(1)、(2)、(3)」 の具体的な実施方法	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、当該エリアの安佐南営業所、安佐北営業所、安芸営業所及び佐伯営業所宛ての文書については、別途委託する庁内メール便により各営業所へ送付される。 (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。 (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が指定する部署へ提出し、郵送を依頼する。
2 1	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36回線である。 (内訳) 安佐南：12回線

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			安佐北： 8回線 安芸： 8回線 佐伯： 8回線
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： 2, 8 1 2件 5月： 2, 1 8 2件 6月： 1, 8 6 7件 7月： 2, 5 0 6件 8月： 1, 8 1 9件 9月： 2, 2 1 4件 10月： 1, 8 1 8件 11月： 1, 4 0 1件 12月： 1, 7 6 4件 1月： 1, 7 5 0件 2月： 1, 9 4 0件 3月： 3, 5 2 0件 合計：2 5, 5 9 3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	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	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	務取扱者の指定に係る申出書	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。	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。
26		令和5年12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。	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。
27	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	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	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	取扱い 9(6)オ 提案書受理 後の取扱い	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。	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、提案書については提出後、簡易な点検を行った上で受理する。
2 8	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	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	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	法	（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	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	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（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。	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			る。
30	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 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	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。
31	応募要項 9(6)エ 「提案者を 特定又は類	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	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	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	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。	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	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：○年」とい	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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
	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	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。	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。
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

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2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
			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
34	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。
35	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	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。

質 疑 応 答 書

業務名

広島市水道料金等徴収業務（第2エリア）

番号	頁等	質 問	回 答
		担（局負担）という認識で 相違ないか。	

注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。