

No.	項目	質問事項	回答
1	実施要領 3 参加資格	「水道事業者から窓口、水道料金等の徴収業務を過去2年以上受託した実績を有していること」と記載されていますが、この受託実績については、仕様書6に記載されている全ての業務内容の履行実績が必要となりますでしょうか。また、仕様書6に記載された業務のうち、一部業務のみの受託実績であっても、参加資格として認められるかご教示ください。	仕様書6に記載されている水道事業の一部の業務内容の履行実績があれば参加資格として認めます。ただし、その場合はどの業務内容の履行なのか分かるように実績調書に記載してください。
2	実施要領 8 企画提案書などの提出	ページ数に関する条件はありますでしょうか。	ページ数の制限は設けておりませんが、簡潔でわかりやすく、定められたプレゼンテーション時間内に説明が完了する内容でご提出ください。また、評価項目を網羅している内容としてください。
3	実施要領 8 企画提案書などの提出	実績調書(任意様式)について、東北管内もしくは宮城県内などの地域指定の有無がありましたらご教示ください。	特に地域の指定はございませんが、実績件数が多く記載等が難しい場合には、東北管内の実績のみでも構いません。
4	実施要領 8 企画提案書などの提出	企画提案書の作成において、提案企業名やロゴ等を記載しても良いとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
5	実施要領 8 企画提案書などの提出	企画提案書の作成要領につきまして、「イ. 目次及びページ番号を付し、インデックス等を活用した見やすい製本とすること。」と記載されておりますが、製本テープの使用もしくは、紙等のファイルでの提出でも問題ないかご教示ください。	製本テープ、ファイルでの提出でも支障ございません。
6	実施要領 8 企画提案書などの提出	「正本・副本」と明示する必要はございますでしょうか。	正本のみ分かるように明記してください。
7	実施要領 8 企画提案書などの提出	実績調書について、「類似の事業の実績」とは、水道事業に関わらず、窓口での収納業務も含まれる認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
8	実施要領 9 評価方法等	プレゼンテーションの説明の際、会社名を明示してよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。

No.	項目	質問事項	回答
9	実施要領 9 評価方法等	スライド等を用いて説明することは可能でしょうか。可能な場合、スクリーン、プロジェクターは候補者が準備するとの認識でよろしいでしょうか。プレゼンテーションに使用するパソコンを除くスクリーンやプロジェクター等の機器は、提案者が用意する必要があるのかをご教示ください。	プレゼンテーション時は、パソコンの画面を投影するモニターを市で会場に準備いたします。パソコンはご持参願います。プレゼンテーションの説明の時間は、投影の準備等も含め、30分以内となります。
10	実施要領 9 評価方法等	審査委員会の構成(外部○名、内部○名等)についてご教示ください。	開示はいたしません。
11	仕様書 3 業務履行期間	業務履行期間・契約締結日の翌日から令和8年9月30日までの期間の引継ぎについて、従事者が実業務を実施することで、業務の習得と正確な引継ぎを図るとの認識でよろしいでしょうか。また、業務引継ぎ期間はどの程度を想定されておりますでしょうか。	契約締結は7月末を予定しておりますので、契約締結後、9月末までは引継ぎ期間となります。マニュアルの作成や、従事者が実務を実施した上での業務の習得の期間と想定しております。
12	仕様書 5 業務時間等	窓口受付の延長開庁(特定の曜日における窓口開庁時間の延長)は無いとの認識でよろしいでしょうか。	現在のところ予定はございません。
13	仕様書 5 業務時間等	水道料金システムにおいては、マニュアルは整備されておりますでしょうか。	操作方法のマニュアルはございますが、細かい運用までのマニュアルは整備していませんので、準備期間の際に引き継がせていただきます。
14	仕様書 6 委託業務の内容	使用開始申込、使用中止届、使用者名義変更届の受付の対応方法について、それぞれの対応方法(届出の提出もしくは、電子申請が必ず必要など)についてご教示ください。	使用開始申込、中止届は窓口、電話、FAX、電子申請のいずれかで受付しており、電話の場合も聞きとりをしながら届出書を記入します。ただし、特別枠利用の場合は電話は不可としております。使用者名義変更届は窓口、FAX、電子申請のいずれかで受付しています。
15	仕様書 6 委託業務の内容	6(2)業務委託の内容には「コンビニエンスストア収納データの受信、口座振替のデータ作成や送受信、各種消込」の記載がないため、業務範囲外との解釈でよろしいでしょうか。	現在のところ予定はございません。
16	仕様書 6 委託業務の内容	6(3)その他付帯業務には現地訪問等、現地の作業は含まれないとの解釈でよろしいでしょうか。	現在のところ予定はございません。

No.	項目	質問事項	回答
17	仕様書 6 委託業務の内容	6 (4)その他付帯業務には、代理検針や指針確認等現地訪問は含まれないとの解釈でよろしいでしょうか。	現在のところ予定はございません。
18	仕様書 6 委託業務の内容	6 (5)その他付帯業務に現地開閉栓作業は含まれないとの解釈でよろしいでしょうか。	現在のところ予定はございません。
19	仕様書 6 委託業務の内容	(1)－⑩及び(2)－⑥、(4)－①、(5)－②の記録につきましては、指定のシステムへ直接入力し、記録を残す認識でよろしいでしょうか。	料金システムに直接入力し記録を残し、内容について市へ報告していただきます。
20	仕様書 7 従事者の配置	従事者の配置に営業時間内においては原則2名以上を配置することが記載されていますが、従事者の休暇の際も同様にバックアップ体制を構築し、2名以上を配置する認識で問題ないかご教示ください。	お見込みのとおり。
21	仕様書 7 従事者の配置	「常時2名以上の従事者を配置することを原則」とありますが、昼休み時間の配置も同条件でしょうか。また、繁忙期等の窓口・電話受付件数の増加への対応として最大何名までの配置が可能でしょうか。	昼休み時間も2名配置いただくことが望ましいですが、1名になる場合は企画提案書に分かるように記載してください。事務用机、椅子の貸与予定はそれぞれ2台ですが、提案事項によって、配置人数を増やすことは可能です。
22	仕様書 7 従事者の配置 8 業務責任者の設置	従業員の配置及び業務責任者の設置につきまして、弊社の制服を着用して業務を実施する認識で問題ないかご教示ください。	市職員でないことが分かるようにしてください。
23	仕様書 9 現金取扱	「領収日付印は受注者の負担で作成」「所有権は市に帰属」「契約終了時には速やかに返納」とありますが、受注者の負担で作成し、契約終了後に貴市へ寄贈するとの解釈でよろしいでしょうか。	領収日付印は受託者の負担で作成いただき、市で承認後、所有権が市に帰属するようになり、毎日の業務終了後、収納金等とともに市に返還し、翌営業日の窓口受付開始前に市から受託者へ渡します。契約終了後は市で廃棄します。
24	仕様書 11 貸与物件等	貸与物件に「領収日付印」の記載がありますが、上記のものとは別に貸与いただくとの解釈でよろしいでしょうか。	貸与物件に記載の「領収日付印」は、問23と同一のもので、受託者負担で作成していただき、市に帰属を受けた後、貸与品とします。

No.	項目	質問事項	回答
25	仕様書 11 貸与物件等	事務用机と椅子は何台貸与可能かご教示ください。	事務用机2台、椅子2台を貸与する予定です。
26	仕様書 11 貸与物件等	水道料金端末、固定電話機につきまして、それぞれ2台貸与していただける認識で問題ないかご教示ください。	水道料金端末2台、固定電話機2台を貸与する予定です。
27	仕様書 11 貸与物件等	受託者が対応する電話の回線数、固定電話機は何台かご教示ください。	電話回線は1回線、固定電話機2台の予定です。
28	仕様書 11 貸与物件等	業務従事者が通勤で使用する車両の駐車場につきまして、駐車場を貸与していただける認識で問題ないかご教示ください。	職員駐車場をご使用いただくこととなります。
29	仕様書 11 貸与物件等	休憩室や更衣室(ロッカー等含む)の貸与はございますでしょうか。	休憩室については、職員休憩室を共用でお使いいただくようになります。また、更衣室の準備はございません。
30	仕様書 11 貸与物件等	水道料金の収納において、レジスターはないとの認識でよろしいでしょうか。また、受託者がレジスターを準備した場合、設置は可能でしょうか。	レジスターはございません。受託者準備の場合、設置は可能ですが、スペースが限られておりますので、設置場所は契約時に相談させていただきます。
31	仕様書 11 貸与物件等	(4)従事者が社内連絡及び報告、書類作成に使用するパソコンについては受注者が準備し、貴市の承認後に使用可能と理解してよろしいでしょうか。	承認後使用可能ですが、インターネット環境も受託者でご準備いただくこととなります。
32	仕様書 12 業務マニュアル等	業務マニュアルを作成するにあたり、システムの操作マニュアル等がありましたら、契約締結後に提供いただくことは可能でしょうか。	可能です。

No.	項目	質問事項	回答
33	業務概要	業務概要 2 窓口・受付業務 1及び2, 3・使用開始、中止、名義変更の受付WEBと来庁しての直接申請の割合をご教示お願い致します。	使用開始申込、中止届は直接申請(窓口、電話)が4割、FAXが4割、WEB(電子申請)が2割となっております。 名義変更は直接申請(窓口)が9割、WEB(電子申請)が1割となっております。
34	業務概要	業務概要 2 窓口・受付業務 4・料金収納件数は窓口で受付し、処理した件数との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
35	業務概要	業務概要 2 窓口・受付業務 7及び8・休憩時間は一斉休憩となりますでしょうか。一斉休憩となる場合には、午後0時～午後1時の間は、受付業務および電話対応を休止する運用となる認識でよろしいでしょうか。	職員休憩時間(午後0時～午後1時)も窓口は開庁しておりますので、受付業務および電話対応していただくこととなります。
36	業務概要	業務概要 2 窓口・受付業務 9・職員体制6名の内訳について、会計年度任用職員の方はいらっしゃるでしょうか。また、会計年度任用職員の方がいらっしゃる場合、受託者決定後に、ご本人の希望や条件等が合致した際には、受託者側への転籍をご相談・打診させていただくことは可能か、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	会計年度任用職員はおりません。
37	その他	現水道事業所事務において、現状課題となっている事項や、運営上支障となっている点等がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。また、今後改善を期待されている事項等がございましたら、あわせてご教示お願いいたします。	料金係において、窓口業務と現場作業業務を兼ねているため、現場に出る職員がいると窓口が手薄になることがあるため、窓口業務委託をすることで、その点が改善されると見込まれます。
38	その他	繁忙時期について、1年・1か月・1週間それぞれの単位での傾向をご教示いただけますでしょうか。また、特に業務量が増加する時期や曜日等がございましたら、あわせてご教示お願いいたします。	繁忙時期 1年単位:4、5、6、8、10、12、2、3月 1か月単位:月初、月末、偶数月は月初～20日ごろ 1週間単位:月曜日、金曜日 年度末、年度初の引越しの多い時期、給水停止執行月は特に業務量が増加します。