

熊本市上下水道局検針・窓口収納・電話受付等業務委託

質問書への回答

No.	質問事項	回答
1	<p>基本仕様書 8頁 第2章 業務の概要 2 内容等 (4)窓口収納等業務 ①履行場所 ア～カ</p> <p>各履行場所に休憩室、更衣室等があるかご教示願います。</p>	<p>①履行場所ア～オについては、休憩室及び更衣室はありません。休憩場所については、各履行場所の一部をご利用いただくことは可能です。契約後のご相談となります。また、カにつきましては、仮眠室はありますが、更衣室はありませんので、仮眠室をご利用いただくか、受託者の事務所等でご対応ください。</p>
2	<p>基本仕様書 14頁 第3章 業務体制等 4 窓口収納等業務における業務従事者 ①～⑥</p> <p>現在の各窓口の人員体制をご教示願います。</p>	<p>落札者決定基準の項目に係る部分ですので、回答できません。基本仕様書 14頁 5に示すとおり、総合的に考慮したうえで、必要人員を配置してください。</p>
3	<p>基本仕様書 14頁 5 検針業務、滞納整理・転居等清算・電話受付等業務における業務従事者 「～、各々について、受託者が必要人員を配置するものとする。」</p> <p>現在の各業務の人員体制をご教示願います。</p>	<p>落札者決定基準の項目に係る部分ですので、回答できません。基本仕様書 14頁 5に示すとおり、総合的に考慮したうえで、必要人員を配置してください。</p>
4	<p>基本仕様書 14頁 7 電話受付業務等の電話回線 「電話受付等業務用の電話回線は、委託者が設置し、最大同時着信数は、6本(局内から転送されるものは含まない。)とする。」</p> <p>電話受付等業務用の電話回線6本・代表電話取次等業務用の電話回線1本その他、局内の内線電話があるかご教示願います。</p>	<p>特記仕様書 50頁 VI 代表電話取次等業務1(2)に示すとおりです。</p>
5	<p>基本仕様書 15頁 10 事務所の設置 「事務所については、令和2年度(2020年度)中に、受託者が熊本市内に設置しなければならない。」</p> <p>現行の事務所の広さをご教示願います。また、検針員執務室・更衣室・休憩場を兼ねているのかもご教示願います。</p>	<p>仕様書等を参考にして、業務に必要な広さ及び部屋数等をご検討ください。</p>

6	<p>基本仕様書 15頁 10 事務所の設置 「事務所については、令和2年度(2021年度)中に、受託者が熊本市内に設置しなければならない。」</p> <p>現行の事務所には、業務用電話を何回線設置されているかご教示願います。また、料金システム端末は何台設置されているかご教示願います。</p>	<p>事務所の事務用電話回線については、業務量を想定し確保してください。</p> <p>料金システム端末等の台数は、基本仕様書 15頁 9 業務端末等の使用台数(令和元年度稼働実績)に示すとおりであり、この台数の範囲内で適宜配置していただくことになります。</p>
7	<p>基本仕様書 15頁 11 事務所の電話回線 「事務所の電話回線については、受託者が十分な容量をもって確保すること。」</p> <p>現在の回線数は何回線を用意されているかご教示願います。</p>	<p>業務量を想定し必要数を確保してください。</p>
8	<p>基本仕様書 18頁 第7章 経理負担区分 1. 委託者が負担するもの(2)帳票類 業務上必要な帳票類等</p> <p>検針票(水道等ご使用量のお知らせ)・プリンタートナー・調査票等の紙等の費用は、委託者または受託者どちらの負担かご教示願います。</p>	<p>検針票等、システム出力帳票やプリンタートナー、各種申請書や紙類については、委託者負担です。ただし、業務遂行において受託者で独自に作成する通知文等については、受託者負担です。</p>
9	<p>基本仕様書 19頁 2. 受託者が負担するもの(1)事務所に係る経費 ①事務所の賃借料</p> <p>水道局内の受託者の業務場所は、賃借料・光熱費等の経費がかかるかご教示願います。</p>	<p>事務所にかかる経費は全て受託者負担です。 局内の光熱水費等は委託者の負担となります。</p>
10	<p>基本仕様書 19頁 (2)事務所運営に係る ②業務用車両等経費 ウ 駐車・駐輪場の確保経費 ・業務従事者用 ・お客さま用(必要に応じて)経費</p> <p>現行受託者の駐車場台数及びお客さま用の駐車台数は何台を用意しているかご教示願います。また、2021年度以降増台予定があるかご教示願います。</p>	<p>・駐車場・駐輪場の使用については、基本仕様17頁 6 指定場所等の使用に示すとおりです。お客さま用の駐車・駐輪場については、局敷地内に駐車場42台 駐輪場約20台を確保していますが、それ以上必要となる場合は、受託者で確保していただくことになります。 なお、局敷地内のお客さま駐車場、駐輪場については、今後の増台の予定はありません。</p>

11	<p>基本仕様書 20頁 ⑦ 釣銭、金庫等</p> <p>市窓・局窓・南部窓・西部窓・北部窓、時間外窓の各窓口の釣銭及び金庫は、受託者が用意するのをご教示願います。</p>	<p>基本仕様書に示すとおり受託者負担です。</p>
12	<p>特記仕様書 8頁 第2章 業務内容 I 検針業務 1 検針区域及び検針サイクル他</p> <p>現在の検針期間及び調定確定・発行・収納・停水等までのサイクルをご教示願います。</p>	<p>・検針期間(水道料金等):4日～21日(概ね) ・調定確定については、特記仕様書 8頁 2 検針日の「検針締日」までに行えばいいのですが、通常は、検針後、検針員がデータを上下水道総合管理システムに送信(異常水量等の調定保留分除く。)した日が調定確定日となります。ただし、異常水量等の調定保留分については、委託者が保留解除した日が調定確定日となります。 ・発行から停水サイクルについては、特記仕様書 64頁 別紙1に示すとおりです。</p>
13	<p>特記仕様書 8頁 第2章 業務内容 I 検針業務 1 検針区域及び検針サイクル他</p> <p>現行の検針員数・検針員への特殊手当・待遇等ご教示願います。(特別手当・基本給+1件単価・交通費支給・バイク等貸与等)</p>	<p>検針員等については、仕様書に示す検針件数及びハンディターミナルの台数等を参考に確保してください。また、手当等については、受託者で判断してください。</p>
14	<p>特記仕様書 8頁 第2章 業務内容 I 検針業務 1 検針区域及び検針サイクル他</p> <p>検針員の労働組合等は発足されているかご教示願います。</p>	<p>委託者では、関知していませんので回答できません。</p>
15	<p>特記仕様書 30頁 IV窓口収納等業務1 熊本市水道料金等 市窓・局窓・南部窓・西部窓・北部窓について</p> <p>各相談窓口での収納金は、受託者が日々回収し、局窓にて翌日に出納取扱金融機関口座へ入金するのでしょうか。また、回収時間等は各閉館前や15時等、×時間の大きな行程があるのでしょうか。水道料金等を収納してから入金までの流れをご教示願います。</p>	<p>回収方法及び保管方法は指定していません。収納金は、受託者の責任により毎日業務終了後、厳重に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金してください。(特記仕様書 30頁から40頁に記載)</p>
16	<p>特記仕様書 35頁 3 熊本市水道料金等の受領手順(7)受領時の注意事項⑦滞納による停水処分の解除イ 給水停止執行日の時間外窓口収納業務 「給水停止執行日の時間外窓口収納業務は、市窓を除く4窓口(局窓、南部窓、西部窓及び北部窓)において、午後9時まで行うものとする。」</p> <p>給水停止時(21時)の収納金は、当日×後に回収するのをご教示願います。</p>	<p>回収方法及び保管方法は指定していません。収納金は、受託者の責任により毎日業務終了後、厳重に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金してください。(特記仕様書 30頁から40頁に記載)</p>