

質問回答書

下記工事（業務）の入札に関して、質問がありましたので、下記のとおり回答します。

工事（業務）番号：7水道第30号

工事（業務）名：佐世保市水道事業及び下水道事業に係る窓口及び電算処理業務委託

開札日時：令和7年6月17日（火） 10時00分

（質問期限 令和7年6月3日（火） 正午）

掲載日	令和7年6月3日（火）
質問 1	(記載内容) <u>佐世保市水道局公告第27号 6 契約保証金</u> (質問内容) 佐世保市財務規則第144条第3号以外は適用されますか。
回答 1	実績による免除以外は適用されます。（例：履行保証保険加入等）
質問 2	(記載内容) <u>佐世保市水道局公告第27号 6 契約保証金</u> (質問内容) 佐世保市財務規則第142条(契約金額を1年間当たりの額に換算した額)は適用されますか。
回答 2	佐世保市財務規則第142条は地方自治法第234条の3の規定による長期継続に係る契約の場合に適用されますが、今回は債務負担行為による複数年契約ですので、適用されません。
質問 3	(記載内容) <u>仕様書9-(2) ii ③保険料</u> (質問内容) 業務履行のため、加入が望ましい保険等がありますか。 (火災保険、損害賠償保険、個人情報保険、紙幣類取扱保険等)
回答 3	発注者が指定する保険はありません。仕様書の内容を確認し、想定されるリスクに備え、受注者で必要な保険等に加入してください。
質問 4	(記載内容) <u>仕様書4-(2)-i-②繁忙期</u> (質問内容) 繁忙期の休日対応は3日間でよいですか。また休日対応は全員ですか。
回答 4	繁忙期における土日祝日の休日対応について、3日間は業務を実施する日となります。業務の必要に応じて、それ以上の対応を妨げるものではありません。 休日の業務体制（人数）は指定していませんが、電話応答やWEB受付の処理（業務）ができる体制が必要となります。 令和6年度及び7年度の実績については、次のとおりです。 令和6年4月 7日 電話受付21件・WEB受付29件（対応者：4名） 令和7年3月22日 電話受付44件・WEB受付58件（対応者：5名） 令和7年3月29日 電話受付35件・WEB受付28件（対応者：5名）

	<p>令和7年4月 5日 電話受付20件・WEB受付12件（対応者：4名） なお、仕様書の表 20-4（18頁）の令和6年度の内訳として、令和7年3月（業務量のピーク月）の窓口業務実績（件数）は次のとおりです。</p> <table border="0"> <tr><td>水道及び下水道使用開始届</td><td>2, 343件</td></tr> <tr><td>水道及び下水道使用中止届</td><td>2, 257件</td></tr> <tr><td>使用者名義・住所等変更届</td><td>634件</td></tr> <tr><td>窓口収納業務</td><td>55件</td></tr> <tr><td>窓口還付業務</td><td>10件</td></tr> <tr><td>請求区分変更受付（毎月払⇔隔月払）</td><td>19件</td></tr> <tr><td>支払方法等変更受付（納入区分変更）</td><td>603件</td></tr> <tr><td>水量認定受付関連</td><td>1件</td></tr> <tr><td>諸証明の発行業務</td><td>15件</td></tr> <tr><td>納付書再発行数</td><td>2, 251件</td></tr> <tr><td>口座振替依頼書の発送依頼</td><td>609件</td></tr> <tr><td>駐車券発行</td><td>35件</td></tr> <tr><td>問合せ・苦情処理</td><td>245件</td></tr> <tr><td>収納事務所窓口案内（滞納者への窓口案内）</td><td>211件</td></tr> <tr><td>水道使用開始・中止の開閉栓事業従事者への連絡</td><td>44件</td></tr> </table>	水道及び下水道使用開始届	2, 343件	水道及び下水道使用中止届	2, 257件	使用者名義・住所等変更届	634件	窓口収納業務	55件	窓口還付業務	10件	請求区分変更受付（毎月払⇔隔月払）	19件	支払方法等変更受付（納入区分変更）	603件	水量認定受付関連	1件	諸証明の発行業務	15件	納付書再発行数	2, 251件	口座振替依頼書の発送依頼	609件	駐車券発行	35件	問合せ・苦情処理	245件	収納事務所窓口案内（滞納者への窓口案内）	211件	水道使用開始・中止の開閉栓事業従事者への連絡	44件
水道及び下水道使用開始届	2, 343件																														
水道及び下水道使用中止届	2, 257件																														
使用者名義・住所等変更届	634件																														
窓口収納業務	55件																														
窓口還付業務	10件																														
請求区分変更受付（毎月払⇔隔月払）	19件																														
支払方法等変更受付（納入区分変更）	603件																														
水量認定受付関連	1件																														
諸証明の発行業務	15件																														
納付書再発行数	2, 251件																														
口座振替依頼書の発送依頼	609件																														
駐車券発行	35件																														
問合せ・苦情処理	245件																														
収納事務所窓口案内（滞納者への窓口案内）	211件																														
水道使用開始・中止の開閉栓事業従事者への連絡	44件																														
質問 5	<p>（記載内容）<u>仕様書 4-(2)-iii 時間外</u> （質問内容）1年間の時間外の実績をご教示ください。</p>																														
回答 5	<p>発注者において、受注者の勤怠管理は行っていないので、時間外の実績についてはお答えできませんが、令和5年度及び6年度の平日の時間外の申請状況は、次のとおりです。</p> <p>令和5年度 申請件数19件（総日数：19日、総時間：37時間） 令和6年度 申請件数37件（総日数：44日、総時間：66時間）</p>																														
質問 6	<p>（記載内容）<u>仕様書 9-i 設備</u> （質問内容）委託会社が、休憩（昼食）場所、ロッカー（更衣室）、ミーティングルーム等で使用できる設備はありますか。</p>																														
回答 6	<p>休憩（昼食）場所、ロッカー（更衣室）は本局1Fにあります。 ミーティング等の会議は、水道局営業課内の会議スペースを利用させていただきます。</p>																														
質問 7	<p>（記載内容）<u>仕様書 9-(2)-ii-①-U現金保管</u> （質問内容）金庫は、手提げ金庫でよいですか。また耐火金庫が必要ですか。</p>																														
回答 7	<p>金庫の指定はありませんが、指定金融機関へ現金を預け入れする（業務要件定義書 No.52）までの間、現金を保管するものとして、手提げ金庫は不適切であり、耐火性能は必要であると考えます。受注者は、収納した金銭の紛失、盗難等の事故が発生しないように準備をお願いします。 なお、上記の事故が発生した場合は、損害賠償が生じる可能性があります</p>																														

	(仕様書 17 頁)。
質 問 8	(記載内容) <u>仕様書 9-(2)-ii-②被服</u> (質問内容) 業務中着用する被服は、局が指定する条件がありますか。
回 答 8	発注者において、受注者が準備する制服の指定はありませんが、本業務は、お客様満足度の高い水道行政サービスを提供することを目的としていることから、相応のご対応をお願いします。