

令和8年8月20日

阿賀野市水道料金等徴収業務委託
プロポーザル参加者 様

阿賀野市上下水道局長

阿賀野市水道料金等徴収業務委託に関する回答書

【質疑回答内容】※受付順に回答しております。

番号	項目	質問内容															
1	仕様書 全般	年間の業務量（各種件数）及び現在の業務スケジュール（月次・年次）をご教示ください。															
	回 答	【別紙１】【別紙２】のとおりです。															
2	仕様書 全般	直近３か年の調定額、未納額、収納率実績についてご教示ください。															
	回 答	<table><thead><tr><th></th><th>（調定額）</th><th>（未納額）</th><th>（収納率）</th></tr></thead><tbody><tr><td>R5</td><td>1,057,418 千円</td><td>97 千円</td><td>99.99%</td></tr><tr><td>R6</td><td>1,048,475 千円</td><td>196 千円</td><td>99.98%</td></tr><tr><td>R7</td><td>1,053,365 千円</td><td>206 千円</td><td>99.98%</td></tr></tbody></table>		（調定額）	（未納額）	（収納率）	R5	1,057,418 千円	97 千円	99.99%	R6	1,048,475 千円	196 千円	99.98%	R7	1,053,365 千円	206 千円
	（調定額）	（未納額）	（収納率）														
R5	1,057,418 千円	97 千円	99.99%														
R6	1,048,475 千円	196 千円	99.98%														
R7	1,053,365 千円	206 千円	99.98%														
3	仕様書 2 頁 業務従事者	検針員への私人委託（請負契約）は再委託に該当するため、検針員は従業員として雇用する必要があるとの認識でよろしいでしょうか。															
	回 答	その認識でよろしいです。															
4	仕様書 4 頁 検針業務	冬期推定検針の可否及び冬期推定に関するお知らせ発送件数をご教示ください。															
	回 答	冬期推定検針は可。12 月検針時にお知らせ用紙と一緒に、冬期推定に関するチラシを全世帯に配布します。約 2,700 件															
5	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	納入通知書等の宛先不明分の発生件数、電話・現地調査実施件数をご教示ください。															
	回 答	宛先不明分：概ね年間 10 件程、電話：10 件、現地調査：5 件程															
6	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	収納業務委託先への集金業務について、本業務とは別に収納業務を委託している事業者があり、そこへ収納金を回収しに行くことを指しているのでしょうか。また、月間の対応件数をご教示ください。															
	回 答	新発田市月岡温泉地区に収納業務委託をしている事業者があり、収納額を定期的に（月に 4～5 回）回収しています。															

7	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	口座振替・停止データ等の配布に関して、配布先金融機関の件数及び、訪問頻度をご教示ください。
	回 答	DVD 送付件数：6 件、訪問頻度：月 2 回×12 月+5 件=29 件 (内、5 件は停止連絡票の送付)
8	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	現地訪問による水道料金等未収金の徴収(集金)の発生件数及び、徴収(集金)に関する要件があればご教示ください(お客様から要望があれば集金する等)。
	回 答	原則として、集金はしないスタンスですが、例外として毎月 1 件は必ずあります。
9	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	滞納水道料金等納入誓約書に関して、取得基準及び取得方法(窓口来局/現地訪問など)をご教示ください。
	回 答	誓約書の取得基準は設けていませんが、お客様が分割納入を希望する場合は分割誓約をしています。取得方法は基本的に窓口来局で行いますが、連絡が取れない場合は、現地訪問を行っています。
10	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	未納者の転居先調査に関して、本業務の受託者は書類作成等の事務代行のみを行い、実際の住基システムによる照会や公用請求の実行については、貴市にて実施していただけないか、ご教示ください。
	回 答	その認識でよろしいです。
11	仕様書 5 頁 収納、滞納整理業務	倒産・破産に伴う配当要求に係る資料の作成頻度について、3 か年程度の実績数をご教示ください。 また、資料の作成時間をご教示ください。
	回 答	年 2 件程度で、3 か年で 6 件。「破産債権届出書」に記入のみで、1 件につき概ね 10 分です。
12	仕様書 6 頁 給水停止業務	給水停止業務について、営業時間外の対応(待機・解除作業等)が恒常的に発生する場合は、その内容や対応時間帯をご教示ください。
	回 答	給水停止業務は月に 1 回で、17:15~20:00 までには終了します。 業務は、窓口収納業務、停止の解除等です。
13	仕様書 6 頁 給水停止業務	給水停止業務について、執行及び解除時の体制(単独実施・2 人 1 組で実施)について、定めがあればご教示ください。
	回 答	給水停止業務：2 人 1 組 解除：単独実施
14	仕様書 6 頁 検満メーター交換業務	「検満満期メーターの一斉交換前の交換個数の並び替え」について、実施月・実施日数・対応人数をご教示ください。
	回 答	実施月：5 月、実地日数：1~2 日、対応人数：2~3 名

15	04 経費の負担区分	「3 郵便物等郵送料」における（１）お知らせ用紙郵送料ならびに（２）切手代につきまして、2025 年度の実績金額をご教示ください。 併せて、今後の郵便料金改定等が発生した場合、費用の見直し（増額）についてご相談させていただく余地はございますでしょうか。
	回 答	（１）387,200 円（3,520 件） （２）30,515 円 郵便料金改定等は、微増であれば見直しなし大幅な増額であれば対応します。
16	04 経費の負担区分	費用区分に記載のない業務で使用する備品について、受注者負担を想定しているものがあればご教示ください（再発行用納付書・停水キャップ等）
	回 答	レジスター、杭（メーター位置示す）を予定しております。
17	04 経費の負担区分	駐車場料金代の対象車両についてご教示ください（業務車両・通勤車両等）
	回 答	【阿賀野市行政財産使用料条例による】 業務車両、通勤車両いずれも、1 台：15,700 円（非課税・年額） 路線価に変動があったとしても、上記金額は契約期間において、据え置きとします。
18	実施要領 P.4 11 企画提案書等の作成 (1)⑤	【様式 8】企画提案書表紙に代表者印を押印するとありますが、製本、副本、全てに押印するという解釈でよろしいでしょうか。
	回 答	正本に押印してください。副本は正本のコピーで結構です。
19	実施要領 P.4 11 企画提案書等の作成 (2)見積書について	提案見積金額について、「5 年間に要する費用（消費税及び地方消費税抜き）積算し、」との記載があります。 一方で【様式 7】には「※2 記載する金額は、全て消費税及び地方消費税を含むこと」との記載があります。 【様式 7】および見積明細には、税込み、税抜きどちらで金額を記載すればよろしいでしょうか。ご教示願います。
	回 答	「消費税及び地方消費税を含まない」で記入をお願いします。 【様式 7】を修正しました。
20	実施要領 P.5 12 審査 (3)二次審査	①二次審査におけるデモンストレーションとは、提案者が任意に選択した業務内容を実演するものと理解してよろしいでしょうか。 ②実施要領に記載のある「その他アピールしたい機能」とは、提案者が用意したシステムや機器等を用いて実演することを想定しているとの理解でよろしいでしょうか。それとも、貴市で現在使用している水道料金システムを前提として実演することを想定されておりますでしょうか。 ③二次審査の参加人数の上限をご教示ください。
	回 答	①提案者が任意に選択した業務内容でかまいませんが、全体像がわかるかたちでお願いします。 ②提案者が用意したシステムや機器等をお願いします。

		③3人程度でお願いします。
21	仕様書 P.2 8 営業時間	委託業務上必要な場合(給水停止業務)又は、急を要する場合は、営業時間に関わらず業務を行うとありますが、現在、営業時間外に市民から電話等による連絡があった場合は、どのような受付・対応体制となっているかご教示願います。
	回 答	原則として、平日の時間外及び土曜・日曜日は電話が浄水場に転送され、そこで急を要する場合は担当の係長へ連絡がいき対応しています。対応体制は係長ができない場合は係員へ繋ぐ体制になっています。
22	仕様書P.4 15 経費の負担 別紙「経費の負担区分 について」	①受注者が負担するものとして、「3 郵便物等郵送料(1)お知らせ用紙郵送料」と記載されていますが、過去の実績(年間件数、発送回数、郵送料等)がございましたらご教示願います。 ②また、「7 その他(1)駐車料金代」と記載されていますが、業務車両および通勤車両ともに水道局内の駐車スペースを有償で借りするという認識でよろしいでしょうか。その場合1台当たりの駐車料金(実績または想定額)がございましたらご教示願います。
	回 答	①No.15と同様です。 ②No.17と同様です。
23	仕様書P.4 1 窓口業務 (2)収納業務について	(2)上下水道料金及び阿賀野市水道事業が発行した納入通知に基づくものの収納業務とありますが、窓口で料金を受ける際に使用するレジについては、発注者側、受注者側負担であれば、機能などの指定があれば合わせてご教示ください。
	回 答	レジスターは受注者側で負担願います。また、機能等の指定はありません。
24	仕様書P.5 4 収納・滞納整理業務	現在の検針・請求から給水停止執行までのサイクルをご教示願います。
	回 答	【別紙1】のとおりです。
25	仕様書P.7 IV 収納率	現在の収納率 99.9%の維持を達成目標として業務計画を作成すると思いますが、過去3か年(令和5～7年度)の上水、下水の翌年度末の収納率(小数点第2位まで)それぞれご教示願います。
	回 答	No.2と同様です。
26	実施要領 11 企画提案書等有の作成	①財務状況(直近2か年の会計年度における貸借対照表及び損益計算書)を添付する旨の記載がありますが、製本・副本のすべてに添付するとの理解でよろしいでしょうか。 ②また、当該書類は、企画提案書のページ数制限(60ページ以内)の対象外であり、別紙添付書類として取り扱うとの理解でよろしいでしょうか。
	回 答	①製本・副本のすべてに添付願います。 ②企画提案書に含めてください。

【別紙 1】

◆毎月の業務

業務内容	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日																		
検針業務	毎月検針業務										再検針			調定日																	ハンディ作成	検針会議																	
料金業務									DVD作成	DVD送付データ伝送(5日前)					再振替			消込				DVD作成	DVD送付データ伝送(5日前)					振替			消込																		
請求関係	領収書発行				督促発行	給水停止予告発行											納付書発行							催告書期限																									
滞納整理	個別約束して、期限までに支払わない場合、都度給水停止する。																							☎ TEL催促		☎ 給水停止日																							
確認作業	閉栓・名変等伝票確認													開栓伝票入力・口座振替依頼書入力																																			
メーター ☑齊交換	4月																									新メーターの並べ替え																							
	5月	交換メーターのデーター入力準備															発注業者によるメーター交換										取替メーター指針等入力																						
	6月																																																
	7月	旧メーターの並べ替え																																															

※週1回、窓口入金分の料金を銀行へ入金する。

4月～7月までは通常業務に「メーター齊交換」が加わります。

【別紙 2】

【要求業務内容一覧】

分類	項番	項目	内容
収納業務	1	収納サイクル	毎月収納
	2	収納構成比率	①口座:87%②納通:12%③集金:1%
	3	口座振替日・再振替日	毎月:28日 翌月:15日
	4	納付書発送件数	月:約2,000件
	5	納付書発送日	毎月16日～17日
	6	納付期限	毎月月末
	7	定例集金	1件のみ
	8	督促状発行件数	450件／月(郵送)
	9	催告書発行件数	150件／月(郵送)
	10	給水停止予告上状発行件数	230件／月(郵送)
	11	給水停止執行件数、状況	対象:100件／月、うち2～7件実施
	12	給停事前連絡(電話かけ)	前々日ころから該当者に事前電話連絡を行う。
	13	給水停止執行回数	①月:1回 ②年:12回
	14	給水停止執行体制	2名組で1～2班体制
	15	解除待機の時間帯	午後8時まで
	16	解除の深夜等対応	無し
	17	解除条件	対象月料金の入金
	18	分納誓約書の使用	有り
	19	コンビニ収納	有り
閉開栓業務	1	年間実施件数	①開栓:1,100件 ②閉栓:1,160件 ③名変:400件
	2	繁忙月の開栓	①5月:240件 ②8月:106件
	3	繁忙月の閉栓	①5月:123件 ②1月:175件
	4	月平均	①開栓:88件 ②閉栓:96件 ③名変:32件
	5	閉開栓の実施(常時)	している
	6	開閉栓手数料	開栓手数料あり。1,000円／回
	7	閉開栓の時間指定	午前、午後などの区分でしている。
窓口業務	1	事務所の設置場所	庁舎内を想定している。
	2	業務の範囲	①窓口来訪者の対応
			②電話対応
			③使用中止、使用開始、口座入力
			④入金消込み
			⑤納入通知書等の発行・発送
			⑥料金徴収
			⑦各種証明書等の発行