

横須賀市水道料金等徴収業務委託プロポーザル質問回答書（第1回）

質問内容	回答
<p>現行の窓口や検針員の人員について、教えてください</p>	<p>現行受託者の体制はお答えできません。 要求水準書の内容と業務実績一覧表の取扱件数や検針数を参考に、ご提案ください。</p> <p>委託開始時に現行と異なる以下の点をご考慮ください。</p> <p>1 横須賀中央駅近くの横須賀モアーズシティ内窓口（以下、「モアーズ窓口」という。）は令和4年12月15日に閉鎖、その後は受付窓口機能を現行事業者の営業所内に設置します。</p> <p>2 「事業者が市内に準備する窓口」の営業時間は「21時まで」から「19時まで」に変更します。</p>
<p>『横須賀市役所本庁舎1号館8階の窓口及び電話受付窓口』の面積、位置、平面図を教えてください。</p>	<p>位置 資料1のとおりです。</p> <p>平面図・面積 資料2のとおりです。</p>
<p>「事業者が市内に準備する窓口」とありますが、現行の拠点数、事務所の概要を教えてください。</p>	<p>拠点数は1か所です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業所（横須賀市日の出町1-12）</li> <li>・営業所内にコールセンターを設置</li> <li>・営業所内に事業者が設置する窓口を設置（モアーズ窓口閉鎖後）</li> </ul> <p>他に、横須賀市役所本庁舎内に設置する市役所窓口の運営があります。</p> <p>事務所の大きさなど詳細はお答えできません。</p>
<p>「事業者が市内に準備する窓口」とありますが、現行の受付窓口の数、設置しているPCやプリンター等の機器の種類やスペック、各台数について、教えてください。</p>	<p>現行受付窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①市役所窓口 2席</li> <li>②モアーズ窓口 2席</li> <li>③営業所窓口 0席（11/11時点）</li> </ul> <p>※モアーズ窓口閉鎖後の数は未定です。</p> <p>機器のスペック、台数をご提案いただく運用方法に関連すると思われますので、お</p>

質問内容	回答
	<p>答えできません。機器の数については、お客様の対応に支障がない範囲でご準備ください。</p>
<p>「事業者が準備する電話受付窓口」とありますが、「事業者が市内に準備する窓口」と同住所でしょうか。違う場合、現行の住所及びその事務所の㎡数等について、教えてください。</p>	<p>「事業者が準備する電話窓口」と「事業者が市内に準備する窓口」を同一住所にすることを要求水準とはしていません。</p>
<p>「事業者が準備する電話受付窓口」とありますが、現行の常勤対応人数及び電話機の数、回線数、電話機の機種等、コールセンターに係る詳細内容について、教えてください。</p>	<p>コールセンターでは市民、民間事業者からの問い合わせに対応します。</p> <p>現行の回線数は4本です。</p> <p>常勤対応人数及び電話機の数、電話機の機種は現行受託者の工夫の範囲になるので、回答できません。</p> <p>電話の受付件数については要求水準書と業務実績一覧表、資料3、4を参考に運営方法をご提案ください。</p> <p>委託開始時に現行と異なる以下の点をご考慮ください。</p> <p>1 横須賀中央駅近くのモアーズ窓口は令和4年12月15日に閉鎖、その後は受付窓口機能を現行事業者の営業所内に設置します。</p> <p>2 「事業者が市内に準備する窓口」の営業時間は「21時まで」から「19時まで」に変更します。</p> <p>市役所及び上下水道局の代表番号にかかると電話は、内線でコールセンターに転送できます。</p>
<p>企画提案書作成要領「時間ごと、季節ごとの業務量を想定し」とありますが、電話受付業務の各件数について、月ごとの件数、時間ごとの件数を教えてください。</p>	<p>資料3、資料4のとおりです。</p>
<p>電話受付業務について、ア 上下水</p>	<p>市役所窓口の電話業務は、市役所開庁時</p>

質問内容	回答
<p>道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）と、イ 上下水道局お客様料金サービスセンター（コールセンター）は、どのように役割分けを行っているのでしょうか。</p> <p>使用者に周知している電話番号は046-823-3232で、コールセンターが受電するという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>（平日 8 時 30 分から 17 時）、主に市役所内の関係部署からの業務の問い合わせ対応や引継ぎになります。</p> <p>また、市役所及び上下水道局の代表番号にかかる電話が内線で転送されることがあります。</p> <p>コールセンターは、046-823-3232 を受電します。</p> <p>また、市役所及び上下水道局の代表番号にかかる電話が内線で転送されるほか、市役所窓口の営業時間外の対応になります。</p>
<p>お客様情報の自動照会や通話内容の録音が行えるコールセンターシステムの導入は必要でしょうか。</p>	<p>要求水準ではありませんが、業務実施に必要な場合は、事業者の判断で導入していただいております。</p>
<p>要求水準書 5-(7)ウ(ア)で福祉減免等適用状況等を反映した～とありますが、福祉減免等適用した際の減免処理内容（仕様）について、教えてください。</p>	<p>横須賀市の福祉減免制度は、対象者に福祉部局が発行した「減免申請書」をもとに、対象世帯の基本料金（上下使用の場合、1か月 2,047 円（税込））を減免しています。</p> <p>使用者には、検針時「水量のお知らせ」の発行段階で減免後の金額を通知するとともに、減免後の料金を請求します。</p> <p>これらについて、システム及びハンディターミナルでの対応をお願いします。</p> <p>また、毎月、統計処理上、減免対象件数、減免水量等がわかる帳票を局に提出していただきます。</p> <p>なお、本市は令和 5 年 4 月に水道料金及び下水道使用料の料金改定を予定しており、料金単価等の改定のほか、基本水量が廃止されます。そのため、福祉減免対象金額の計算方法が変わります。詳細は現時点で未確定のため、契約後にお伝えします。</p> <p>料金改定の内容は本市ホームページに記載していますので、こちらも参考にしてください。</p>
<p>要求水準書 5-(7)ウ(エ)「給水開始申込書等」とありますが、申込書等は貴市より貸与頂けるので</p>	<p>給水開始申込書等は、事業者で用意していただきます。</p> <p>帳票一覧</p>

質問内容	回答
<p>しょうか。          なお、受託者負担の場合、料金システムから出力された物を投函するのか、それとも外部発注しているのでしょうか。          外部発注している場合は、年間の費用について、教えてください。</p>	<p>7 給水開始申込書          8 給水開始返信用封筒          9 給水開始用ビニール袋          がこれにあたります。</p>
<p>要求水準書 5-(8)イ(エ)「収納の消込作業をすること」とありますが、データの授受など、現在の運用方法や伝送用 PC の費用負担等について、教えてください。</p>	<p>現在の消込作業は以下のとおりです。</p> <p>①領収済通知書による窓口・金融機関の収納</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業日ごとに届く領収済通知書を局から受け取り、事業者がOCR処理を行います。</li> <li>・その処理結果を、事業者が料金システムの消し込みを行います。</li> </ul> <p>②コンビニ収納の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が、収納代行業者から速報と確報データを伝送で受け取り、事業者が料金システムの消し込みを行います。</li> </ul> <p>③口座振替の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替データは、料金システムから事業者が作成しています。現在、金融機関によって、伝送処理、DVD媒体、手作業に分かれています。</li> <li>・伝送処理の場合は、伝送処理に使用するパソコン、電話回線を現在は、局が用意しています。事業者は料金システムからパソコンに口座振替データを移し、伝送処理を行っています。</li> <li>・DVD媒体は、事業者が市役所窓口で金融機関と受け渡しを行います。</li> <li>・伝送処理、DVD媒体で受け取った口座振替結果は、事業者が料金システムの消し込みを行います。</li> <li>・手作業で行う銀行分は、市役所窓口で書類を金融機関に渡す又は郵送とし、振替後の処理は①と同様です。</li> <li>・なお、令和5年12月でISDNによるサービスが終了することにより、上記伝送サー</li> </ul>

質問内容	回答
	<p>ビスを変更する予定です。現在、代替サービスを検討中ですが、金融機関側に支払う伝送処理に必要な経費等は、局が負担する方向で考えています。</p> <p>・また、令和6年1月以降もDVD媒体で行う金融機関があります。</p>
<p>要求水準書(9)ウ-(ウ) 停水執行日の待機時間について、教えてください。</p> <p>また、停水解除の対応は、夜間、休日はありますか</p>	<p>停水執行日の待機時間、停水解除の夜間、休日の対応は、お客様料金サービスセンターの営業時間に準じます。</p> <p>19時から翌営業開始時間までは、本市の夜勤従事職員が対応します。</p>
<p>要求水準書(9)停水予告通知書はすべて郵送での配布でしょうか。</p>	<p>原則、郵送です。</p> <p>ただし受託事業者と使用者との折衝により、年間数件程度、現地手渡しなどの個別対応する場合があります。</p> <p>不着で返送された停水予告通知書については、現地投函や調査などの対応があります。</p>
<p>要求水準書 5-(10)ア(イ)「貴市の想定するデータ移行回数」について、教えてください。</p>	<p>データ移行は、上下水道局が必要と判断する内容、回数とします。</p>
<p>要求水準書 5-(10)ア(カ) 「※想定される変更」とありますが、今回の積算に含める必要がありますか。</p> <p>また、「料金改定」は業務開始後、委託期間内に何回を想定されているのか、教えてください。</p>	<p>「※想定される変更」は、今回の積算に含める必要はありませんが、当該政策を実施する場合には対応可能なシステム構造、体制であることを要求水準とします。</p> <p>委託期間内の料金改定は、1回を想定しています。</p>
<p>事業概要調書の 5 横須賀市以外の主な受託実績(平成24年度以降の給水人口の多い5件)とありますが、4件でもよいか教えてください。</p>	<p>参加資格条件にある「30万人」に関係なく、貴社が受託した給水人口の多い5件を記載してください。</p>
<p>企画提案書作成要領「提案者を識</p>	<p>企画提案書作成要領に記載のとおりで</p>

質問内容	回答
別でき得る情報を含まないように作成」と記載がありますが、現行受託者においても現在横須賀市で業務履行中ということが分からないような記載をするという理解でよろしいでしょうか。	す。
実施要領 11-(5)「業務要求水準書に示した数値目標を、過去に達成した実績があるか」とありますが、貴市と同程度の規模で同種業務を行っている自治体での実績という理解でよろしいですか。	そのとおりです。

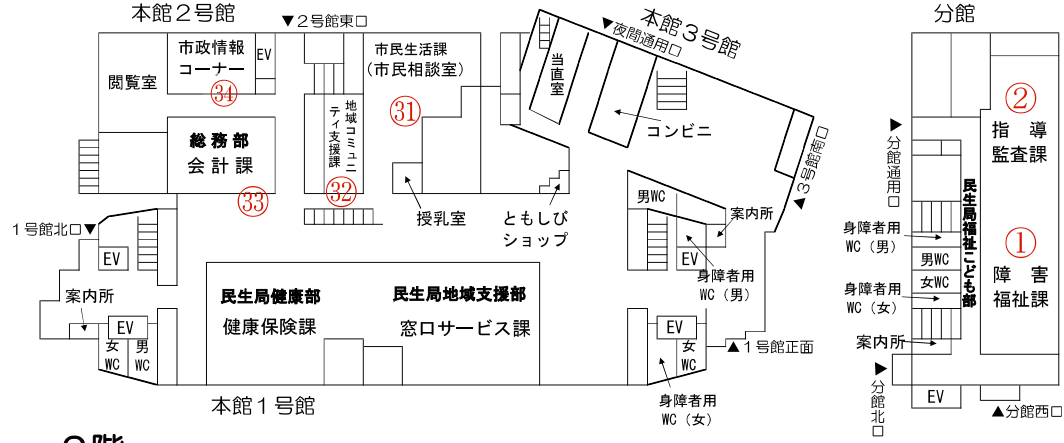
# 庁舎案内図

資料 1  
令和4年4月1日 現在

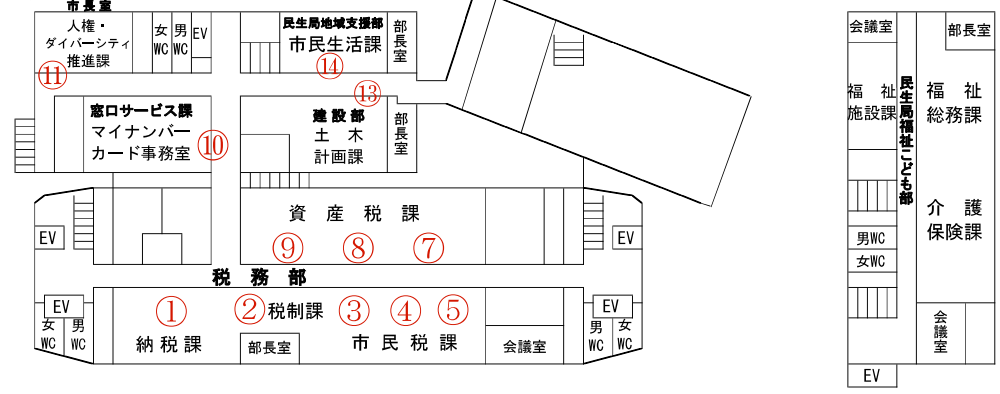
※ EVはエレベーター

本館～分館連絡通路	… 4階
1～2号館連絡通路	… 1～4階
分館～消防局庁舎通路	… 4階

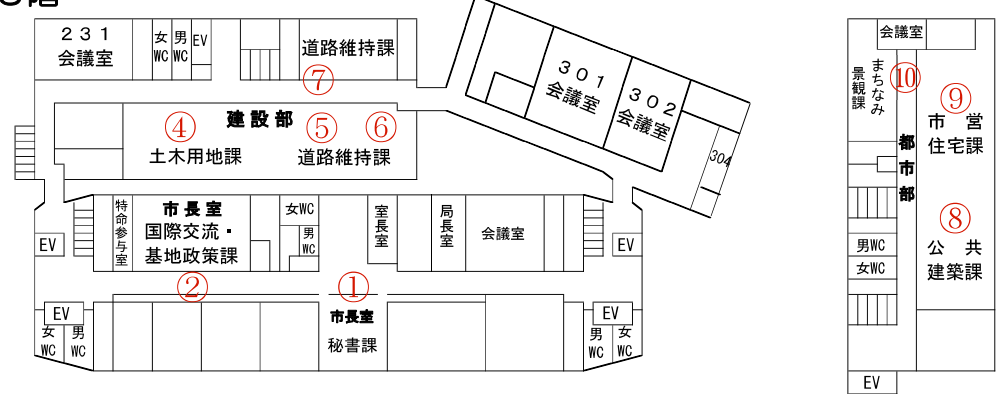
## 1階



## 2階



## 3階

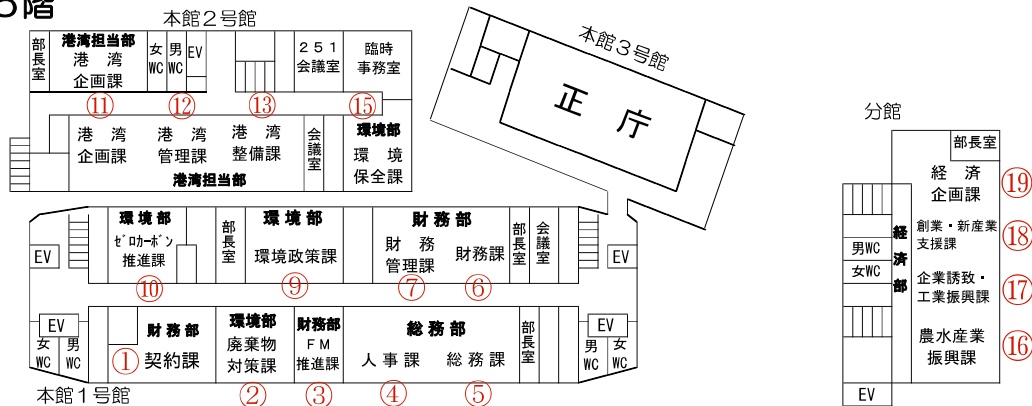


## 4階

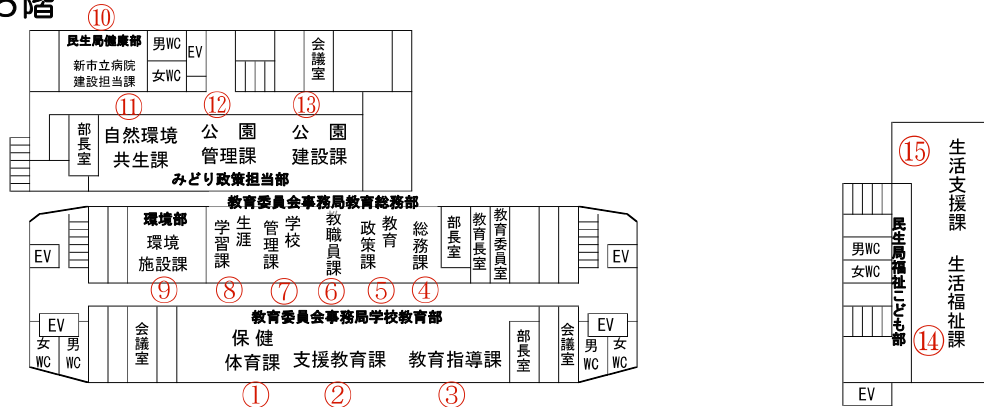


(※2号館~1号館~分館~消防局庁舎への連絡通路は4階)

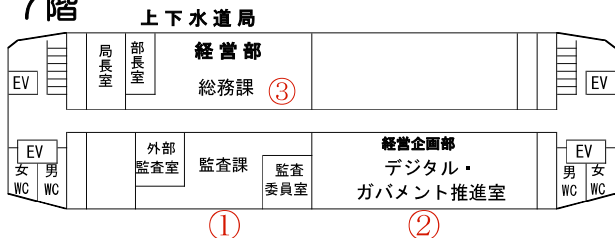
### 5階



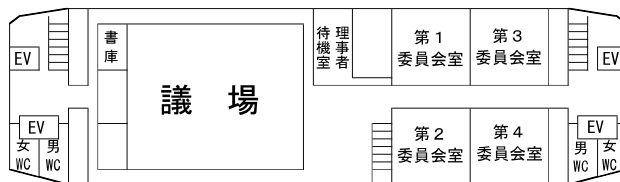
### 6階



### 7階



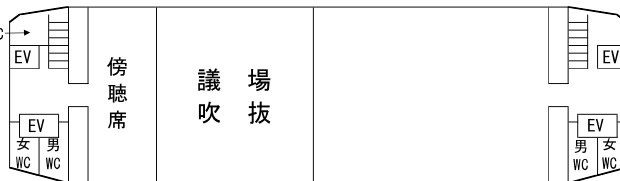
### 10階



### 8階

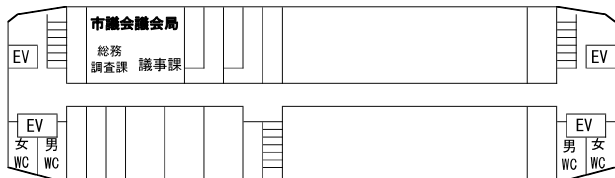


### R1階

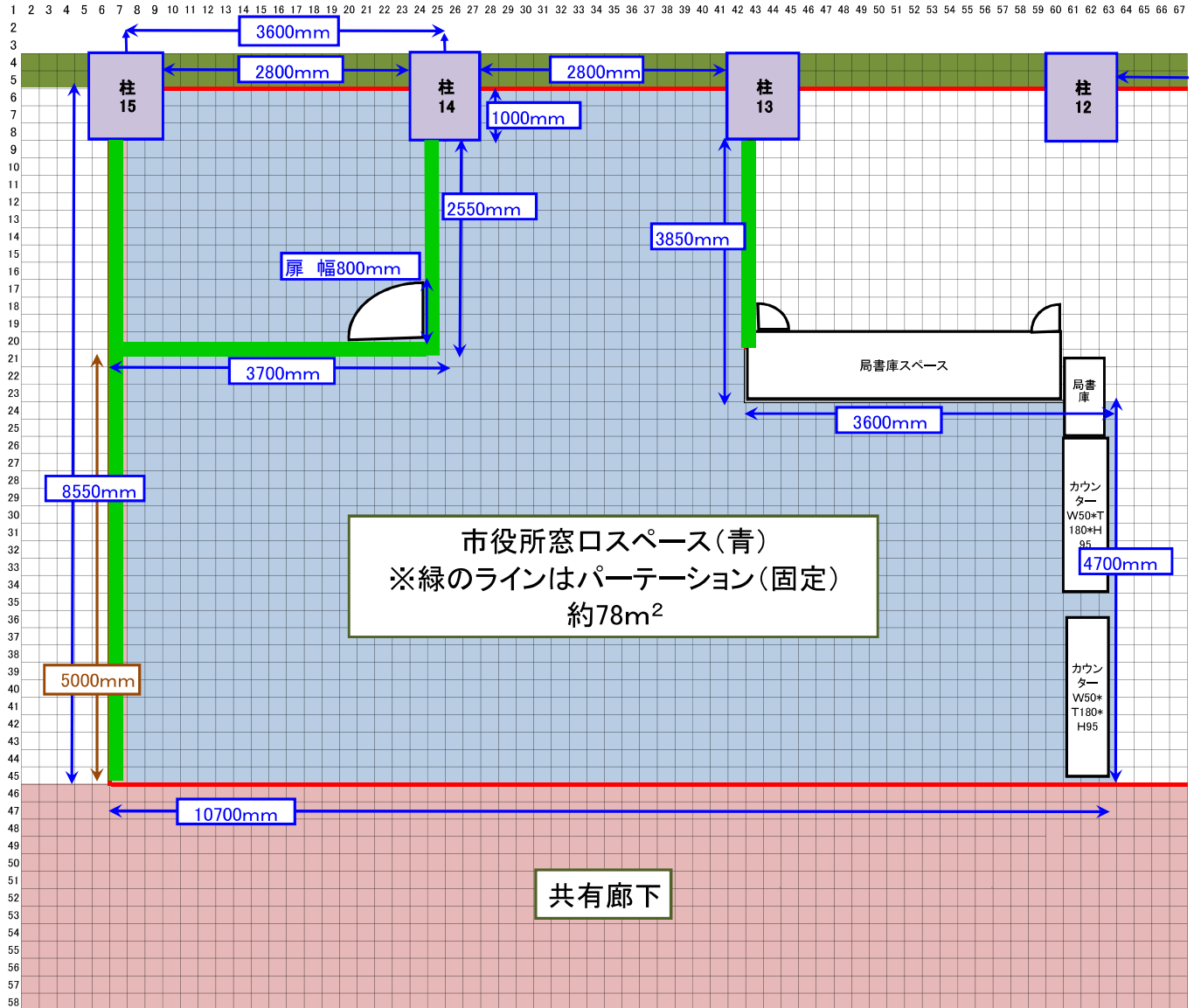


### 9階

(ご用の方は市議会議会局へお寄りください。)







横須賀市 お客様料金サービスセンター  
 コールセンター着信件数（令和4年4月～7月）

資料 3

時刻枠	平日(81日)		土日祝(42日)		全日(123日)	
	合計	1日平均	合計	1日平均	合計	1日平均
8:00 ~ 9:00	496	6.1	124	3.0	620	5.0
9:00 ~ 10:00	1,758	21.7	254	6.0	2,012	16.4
10:00 ~ 11:00	2,126	26.2	317	7.5	2,443	19.9
11:00 ~ 12:00	2,048	25.3	379	9.0	2,427	19.7
12:00 ~ 13:00	1,374	17.0	242	5.8	1,616	13.1
13:00 ~ 14:00	1,510	18.6	250	6.0	1,760	14.3
14:00 ~ 15:00	1,651	20.4	279	6.6	1,930	15.7
15:00 ~ 16:00	1,664	20.5	290	6.9	1,954	15.9
16:00 ~ 17:00	1,615	19.9	300	7.1	1,915	15.6
17:00 ~ 18:00	1,025	12.7	207	4.9	1,232	10.0
18:00 ~ 19:00	660	8.1	140	3.3	800	6.5
19:00 ~ 20:00	361	4.5	63	1.5	424	3.4
20:00 ~ 21:00	173	2.1	36	0.9	209	1.7
合計	16,461	203.2	2,881	68.6	19,342	157.3

横須賀市上下水道局 電話受付業務の実績（令和3年度）

資料 4

	市役所窓口											月合計
	給水開始 廃止精算 名義変更 口座新規	取次	納入証明	メーター 管理関係	滞納関係	漏水関係	福祉減免	還付金	行政センター	その受付・ 問い合わせ 対応	(その他受付 のうち 検針関係)	
R3.4月分	88	206	1	8	68	6	12	10	350	191	27	940
R3.5月分	49	200	1	4	63	3	25	12	298	188	24	843
R3.6月分	84	203	1	5	71	5	15	16	412	240	23	1,052
R3.7月分	62	161	0	6	54	5	4	4	308	197	21	801
R3.8月分	66	169	2	9	78	9	12	5	371	196	34	917
R3.9月分	49	184	2	10	74	4	10	3	349	193	25	878
R3.10月分	66	123	0	10	61	8	6	5	354	202	29	835
R3.11月分	44	145	0	6	61	5	15	8	288	158	18	730
R3.12月分	28	125	0	4	14	3	8	2	427	120	15	731
R4.1月分	32	122	1	5	10	4	6	2	320	133	11	635
R4.2月分	26	126	0	5	4	3	9	9	326	121	14	629
R4.3月分	39	121	2	0	8	3	10	9	355	110	4	657
合計	633	1,885	10	72	566	58	132	85	4,158	2,049	245	9,648

	コールセンター											月合計
	給水開始 廃止精算 名義変更 口座新規	取次	納入証明	メーター 管理関係	滞納関係	漏水関係	福祉減免	還付金	モアーズ	その受付・ 問い合わせ 対応	(その他受付 のうち 検針関係)	
R3.4月分	2,208	399	3	4	707	63	8	25	86	1,692	484	5,195
R3.5月分	1,848	393	1	1	748	59	3	19	100	1,588	496	4,760
R3.6月分	1,940	428	6	1	669	57	4	19	106	1,479	458	4,709
R3.7月分	1,929	388	2	3	676	63	6	14	77	1,523	454	4,681
R3.8月分	1,835	379	3	1	700	98	5	17	101	1,576	453	4,715
R3.9月分	2,006	367	6	1	721	103	2	9	86	1,579	540	4,880
R3.10月分	1,842	320	2	2	731	93	9	17	77	1,744	546	4,837
R3.11月分	1,910	331	4	2	699	75	4	17	75	1,620	503	4,737
R3.12月分	1,928	341	2	2	861	102	4	29	100	1,691	520	5,060
R4.1月分	1,775	368	5	2	748	88	6	17	71	1,520	441	4,600
R4.2月分	1,910	296	2	3	658	95	4	18	77	1,689	499	4,752
R4.3月分	2,834	336	2	3	689	74	11	15	72	1,954	433	5,990
合計	23,965	4,346	38	25	8,607	970	66	216	1,028	19,655	5,827	58,916