

大津市企業局お客様センター業務委託の業者選定にかかる

公募型プロポーザルの実施に関する質問の回答

令和8年9月24日

No	資料名	頁	質問内容	回答
1	業務委託仕様書	23	スライド条項の適用に関して、特記仕様書において算出方法および採用統計（毎月勤労統計調査 第1表）が示されていますが、実務上の運用について以下の2点をご教示ください。 1. 採用する「毎月勤労統計調査」は「全国調査」または「滋賀県調査（都道府県別）」のどちらを基準とされているでしょうか。 2. 契約締結時に提出する見積内訳書において、スライド対象となる「直接人件費」の明記方法や区分ルールについて指定フォーマット等は提示される予定でしょうか。	1 「全国調査」の第1表を基準としています。 2 契約締結後に改めてフォーマットを提示いたします。
2	【別紙1-2】大津市企業局お客様センター業務細目	18	「7. 水道・ガスメーター出庫業務 ④設置されていない場合は追跡調査する」について、具体的にどのような作業や確認（例：システム上の履歴確認、現地確認、関係部署への問い合わせ等）の範囲を想定されているか、その調査範囲をご教示ください。	企業局内関係課、メーターを受け取った指定工事店への聞き取り、現地確認を想定しています。

3	【別紙 1-2】大津市企業局お客様センター業務細目	23	「10. 水道・下水道・ガス審査等窓口業務 (1) ⑧納付書・伝票・副書等の手渡し又は郵送」について、どのような基準や状況（例：申請者の急ぎの度合い、書類の機密性など）によって「手渡し」と「郵送」を使い分けられるのか、それぞれの想定されるケースをご教示ください。	工事申込書の申込み時等での申請者の希望により「手渡し」と「郵送」を使い分ける予定です。
4	【別紙 1-2】大津市企業局お客様センター業務細目	23	「10. 水道・下水道・ガス審査等窓口業務 (2) ①窓口業務」における「一歩踏み込んで」という表現について、具体的にどのような対応や範囲（例：他部署や関連手続きの案内、利用者の状況に応じた積極的な提案など）を想定されているか、その具体的な事例やご認識をご教示ください。	お客様の問い合わせ内容について、お客様の話を傾聴し、質問を投げかけながら、お客様が本当に解決したい内容が何かを考え、他部署や関連手続きの案内のほか、誤解や手続き漏れ、たらい回しなどを防ぐような対応を想定しています。
5	【様式 3】受託業務実績調査		実績の記載にあたり、実施要領「6. 参加資格 (1) 単独法人等での参加要件」のア及びイに示されている「水道・下水道・ガスの 3 事業すべてを一括（包括）で受託した元請実績」を対象として記載するとの認識で相違ないでしょうか。	水道・下水道・ガスのいずれかの事業において、供給戸数の要件を満たす元請実績を対象として記載してください。