

## 水道修繕受付センターの運営業務 質問票

※行は必要に応じて挿入してください。

No.	資料名	頁	番号/項目等	確 認 内 容 等	回答
1	委託業務仕様書	5	(1)のアの(エ)	月間応答件数÷「全着信件数」となっていますが、以前の「全入電件数」から変更された理由を教えて頂けますでしょうか。	現契約において、全入電件数から「IVR第1階層で切断する件数」及び「IVR第2階層で水道局おさまセンターの連絡先を案内する件数」を除いた「全着信件数」を用いて、「月間応答件数÷全着信件数＝月平均応答率」として報告を受け、運用しています。 現契約の運用に合わせて仕様書を変更しました。
2	委託業務仕様書	6	イの(エ)	お客さまの費用負担で行う修繕については、甲の指定する連絡先を案内するものとなるとなっておりますが、甲の指定する連絡先を教えて頂けますでしょうか。	業務マニュアル(資料一1)上水道編2. (4)a. <電話応対>②に示す通り、水道局ホームページに掲載する「給水設備修繕対応可能業者」又は「お知り合いの指定給水装置工事事業者」が甲の指定する連絡先です。
3	委託業務仕様書	16	11	「水道修繕受付センターが実施するお客さま費用負担範囲の修繕に係る協定」をお示し頂けますでしょうか。	当該協定(案)は、別紙のとおりです。
4	委託業務仕様書	17	14の見出し	甲から貸与いただける「営業オンライン端末一式」の設置場所は、E-Water同様に神戸市内の事業所等に限るものという理解でよろしいでしょうか。	その理解で結構です。
5	委託業務仕様書	18	18	変更される予定の名称を教えて頂けますでしょうか。又、名称変更により生じる看板、車両ステッカー等の広報用備品の新規作成費用はご負担頂けますでしょうか。	仕様書記載のとおり、令和9年4月1日より名称を変更する予定であり、名称の正式決定については、契約後、改めて甲乙から通知します。 広報に係る費用については、仕様書13頁のとおり広報活動を実施いただくもので、すでに予定価格に含んでいます。
6	業務マニュアル上水道編	5~7	<漏水修繕完了後>の③及び④	「作業完了確認書」の作成にあたりチェックリスト【資料④】を活用することとなっておりますが、提出は不要と判断してよろしいでしょうか。	チェックリスト【資料④】の提出は不要です。 ただし、実際に活用したものを任意で提出して頂いても結構です。