

新宿区国民健康保険事務センター業務委託に係るプロポーザルに関する質問及び回答

●質問受付期間 令和8年4月24日（金）～5月1日（金）午前10時

No.	項目	質問	回答
1	提案仕様書 別紙2-2 対象業務一覧（詳細）	①資格賦課 7. アコーダ一審査（特出含む）：審査時に書類不備があった場合、判断の伴わない定型簡易な補記や加筆等は委託範囲という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
2	提案仕様書 別紙2-2 対象業務一覧（詳細）	①資格賦課 38. 簡易申告書の一斉発送（留学生）作業：返送および後続処理が集中するのは何月頃かご教示いただけますでしょうか。	12月頃を見込んでいます。
3	提案仕様書 別紙3 対象業務一覧（電話業務）	資料下部に「電話対応業務 計 8,735件」と記載がありますが、10月～3月の合計処理件数という認識でよろしいでしょうか。その場合、月別の受電件数をご教示いただけますでしょうか。	電話対応業務の計として記載している件数は、過年度の実績を参考に年間件数を見込み下半期分を記載しているものであり、10～3月の各月を合計したものではありません。 なお、電話対応業務は国民健康保険制度の改正、保険料率の改正状況等により問合せ件数に影響が生じるものとなります。そのため、資料記載の件数については参考値として捉えていただければ存じます。
4	提案仕様書 別紙3 対象業務一覧（電話業務）	事務内容 納付に関すること 30. 納付額の対応：例年12月～3月にかけて繁忙になる業務と認識していますが、月別（12月～3月）および1日での最大受電件数をご教示いただけますでしょうか。	12月：約50件、1月：約60件、2月：約200件、3月：約160件を想定しています。また、想定件数の多い2月について、1日の最大受電件数は約50件程度を見込んでいます。
5	提案仕様書 別紙3 対象業務一覧（電話業務）	事務内容 納付に関すること 30. 納付額の対応：1月頃に納付額が記載された書類を対象世帯宛に一斉送付するのではなく、申請または申し出により書面送付もしくは口頭で回答する運用で相違ないでしょうか。また、書面送付についても受託範囲となる認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりですが、書面送付は受託範囲に含まれていません。
6	提案仕様書 別紙4 貸与物品	業務の範囲も広く、例えば6月の保険料納入通知書発送による受電の年次繁忙など、業務によっては年間を通じて非常に繁忙も大きいと仕様書等により認識していますが、状況に応じて業務端末等の物品を追加で貸与いただくことは可能でしょうか。	ご認識のとおり、国民健康保険の業務は年間を通じて一定した業務量ではなく、月によって偏りが生じ繁忙となる月がありますが、業務端末やその動作に必要なソフトウェアのライセンス等については5台を限度に賃貸借等により設置しているものであるため、状況に応じた追加貸与を行うことはできません。
7	提案仕様書 別紙4 貸与物品	貸与物品（別紙4）記載の電話機は一般的な事務電話機との認識でよろしいでしょうか。また、ヘッドセットの取り付けは可能でしょうか。	ご認識のとおりです。なお、ヘッドセットの取り付けはできません。
8	提案仕様書 別紙4 貸与物品	貸与物品（別紙4）記載の「呼び出しチャイム」はどのような時に使用するものかご教示いただけますでしょうか。	依頼した業務が完了し、職員に納品物を引き渡す際に使用します。
9	提案仕様書 別紙4 貸与物品	業務で使用するため、自社PCまたはレンタルしたPC（弊社用意のWi-Fiルーターでのインターネット接続あり）を執務室へ配置して使用することは可能でしょうか。（外部記憶装置（USB等）の接続は行いません）	業務運営管理を行ううえで必要であれば使用可能です。 ただし、内部業務及び電話受付業務にかかる個人情報の取扱いは不可とします。