

令和3年1月29日

入札参加業者各位

健康福祉局保険年金課

質問回答書

公告日 令和3年1月18日（月）

件名 「国民健康保険に関する問合せコールセンター運営業務委託」

上記に関する質問について次のとおり回答します。

No.	設計書等該当箇所	質問	回答
1	3（1）	委託予定期間は令和3年4月1日（木）から令和3年8月6日、履行期間は令和3年6月16日から令和3年7月31日となっておりますが、研修等の準備期間が令和3年4月1日から令和3年6月15日までと長期間であるのは、なぜでしょうか。	国民健康保険に関する問い合わせは内容が多岐に渡るため、長めの研修等の準備期間を設定しています。
2	3（1）ア	前年は7月5日までだった履行期間が今回は7月31日までと期間が長く設定されております。今回と前年で運用面等の変更があるのでしょうか。	令和3年度は7月に国民健康保険被保険者証の一斉更新があるため履行期間は7月31日まで設定しております。
3	3（1）エ（エ）	前回のファクス受信件数は何件でしょうか。件数が少数の場合、貴市で直接受信されることは検討されないでしょうか。また、受信後電子メールにて報告とありますが、個人情報を含む内容となるため、電子メールではなく、よりセキュリティ対策した送信ツールの使用は可能でしょうか。	前回のファクス受信件数は3件です。またコールセンターへのファクスについて本市で直接受信することは想定しておりません。セキュリティ対策した送信ツールとしては横浜市のファイル交換システムを使用することができます。

4	5	委託者が用意する資料（業務マニュアル・Q&A等）は、いつ頃ご提供頂けますか。また、委託者から業務説明（研修）を受託者「責任者及び責任者を代行できる者」に対し実施頂くことは可能でしょうか。	業務マニュアル・Q&A等の資料は4月中に提供します。また委託者から業務説明（研修）を直接受託者に行うことは想定しておりません。資料をご確認いただき、不明点等あれば適宜対応いたします。
5	7（2）	配置人数の決定が履行開始日の2週間前となっておりますが、人員確保・調整の観点より早めに調整させて頂くことは可能でしょうか。	可能です。
6	7（3）	従事者の勤怠管理について、必要に応じて貴市へ報告するとありますが、どのようなケースを想定しているでしょうか。	労働基準法等の諸法令に違反するような勤務実態が疑われるような場合には報告を求める場合があります。
7	10（2）	責任者は、第3項の業務に類似した業務での実務経験を有する者とありますが、「類似した業務」を明示頂くことは可能でしょうか。例えば、健康保険だけではなく、介護保険等に関わる業務経験があるなど。	類似した業務は国民健康保険や介護保険に限らずコールセンター運営業務になります。
8	問合せ想定件数	「決通区配日」、「7月額通区配日」の意味をご教示ください。	「決通区配日」＝国民健康保険料額決定通知書の発送予定日、「7月額通区配日」＝7月の国民健康保険料額通知書の発送予定日になります。
9	問合せ想定件数	決通区配日：6月15日（予定）、7月額通区配日：7月15日（予定）とありますが、「決通区配日」「7月額通区配日」の決定はいつでしょうか。	令和3年4月1日には決定します。

10	問合せ想定件数	「問合せ想定件数（入電数）および令和２年度時間別入電件数実績」の想定入電件数が６月単月で前年の約２倍となっている理由をご教示ください。また７月においても想定入電数が令和２年度より１日当たり約３.８倍の入電数で想定されている理由をご教示ください。	令和３年度保険料は税制改正やコロナ禍などの影響で、より多くの問合せが見込まれることから昨年度実績より多くの問合せ想定件数となっております。
11	令和２年度時間別入電件数	令和元年度の時間別入電件数を提供してほしい。	令和元年度の時間別入電件数は別紙をご参照ください。