

	質問	回答
1	契約期間が令和6年度よりも期間が長くなっている背景は？ 令和6年度：令和6年7月1日～令和7年3月31日 令和7年度：令和7年7月1日～令和8年5月31日	3月末納期限の保険料未納世帯に対する納付勧奨を実施するため期間延長しました。
2	年一回の休日架電の業務の実施時間について、 ①令和6年度は8：45～16：00の時間帯だったが、令和7年度は8:45～17:15の時間帯架電実施か。 ②時期はいつ頃か。	①休日の架電実施は、休日開庁の開庁時間にあわせて8：45～16：00の時間帯で実施予定です。 ②例年3月の年度末開庁にあわせて実施していますが、協議の上で確定します。
3	「常時3名体制で欠員が生じた場合については即座に人員を補充」と記載があるが体調不良や緊急事項により当日欠員が発生した場合にはどのような対応になるか。	「欠員」は退職を想定しています。オペレーターが急な体調不良等の突発休の場合、業務に支障のないようにご対応をいただけるのであれば、補填する必要はありません。また、管理責任者の突発休により別の管理責任者が補填できない場合は、必ず当市担当者で連絡・調整・協議ができる状態としてください。
5	前回までに活用されていた本案件の業務マニュアル等の提供は可能か。	仕様書「11 業務の引継ぎ」に記載の通り、受託者が変わる場合には本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、本市に引き渡しされ、新たな受託者にも引継ぎされます。 その他、本市で作成してお渡ししているトークスクリプト等を可能な限りでお渡しします。
6	従事者への研修は八尾市役所内の場所を借りて実施可能か。	仕様書（図面）の受託者使用部分内でしたら使用可能ですが、業務時間外の使用はできません。7月中旬以降は督促架電を実施していただく必要がありますので、それまでに終了してください。
7	国民健康保険システムのレクチャー研修等は、八尾市職員で実施か。	システムの見方、入力方法についてのレクチャーは7月中旬までに本市職員にて実施します。
8	通信設備（電話回線等）についても、八尾市からの貸与でよいか。	通信設備は本市からの貸与になります。コールセンター架電業務に係る電話代等の通信費は本市で負担します。
9	現場管理者には、連絡用の業務用スマホ（携帯）を持ち込ませる事は可能か。	可能です。
10	午前と午後の入れ替わりのシフトも可能か。	可能ですが、午前中に架電した方から午後に折り返し連絡がある可能性がありますので、業務に支障のないよう情報共有をしてください。
11	服装はビジネスカジュアルでよいか。	ビジネスカジュアルで結構です。
12	事前に従事するスタッフのバイネームの報告が必要か。 事前に報告が必要な場合の時期はいつか。	契約書締結時に個人情報事務従事者の報告を頂きます。7月から業務開始になりますので、6月下旬には提出いただきます。
13	納付案内業務及び電話勧奨業務の、月の対応件数並びに1件当たりの対応分数は。	月により前後しますが平均月2000件程度に架電をしていただいております。納付案内とあわせて口座振替の電話勧奨も行っており、月平均60件程度に勧奨していただいております。 1件あたり5分程度です。
14	補助的業務において、想定している受注者の対応範囲は。	納付案内を行った際に依頼を受けた納付書再発行や期限を延長しての発行業務を想定しています。 作成した送付物に関する連絡票（送付する納付書の内容、脱退手続きの書類など別途職員で追加する書類記載など）を毎日記載していただきます。
15	納付書発行業務の月毎の件数は。	300件程度です。
16	納付案内・電話勧奨業務・補助的業務それぞれの業務割合は。	納付案内と電話勧奨は同時に行っていただきます。納付案内・電話勧奨が9割、補助的業務が1割程度です。

17	午後 8 時まで対応が必要となる 2 日は月内のいつ頃か。またその背景は。	実施日は随時、前月末までに管理責任者と協議の上決定します。毎月中旬から下旬の間を予定しています。業務実施時間内に接触できない対象者に向けて、架電による接触率向上のために実施しています。
18	通勤において、車通勤やバイク、自転車通勤で貴市の駐車場・駐輪場の利用は可能か。	市職員が利用している駐輪場に原付バイクや自転車を止めていただくことは可能です。市役所駐車場は来庁者用であり職員用ではないため利用不可です。
19	受託者側で用意した機器を貴市施設内にて使用可能か。	業務実施に必要な機器であれば可能ですが、当市から貸し出しするパソコン等機器への接続は原則できません。個人情報の漏洩につながる可能性のあるものは使用いただけません。
20	架電状況管理は、こういったツールを想定しているか。	Excelです。
21	常時3名について、3名全員が、午前 8 時45分から午後 5 時15分までの勤務必要か。	3名全員が昼休憩時間を除く 8 時 4 5 分から 5 時 1 5 分まで勤務が必要です。
22	ロッカーは設置可能か。	ロッカーの新たな設置はできません。 受託者使用可能場所に設置しているロッカーの空きスペースをご利用ください。