

「八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連業務公募型プロポーザル実施」に係る質問及び回答

No.	質問事項	回答	
1	実施要領12、13.	配点の内訳を公開している自治体もありますが、実施要領以上の公開はないということでしょうか。	お見込のとおりです。
2	実施要領2.	業務委託仕様以外の提案を行ってもよろしいでしょうか。	仕様書に基づいた提案を行ってください。
3	実施要領4.	自動音声案内サービスの運用とは、どのようなものでしょうか。	質問者のスマートフォンによる問い合わせに対し、AIが回答の掲載されているHPのURLをSMSで送信します。
4	実施要領7.(2)③	「業務実績調書」の発注者に市名が入りますが、提案内容における「法人等が特定される記述は全て記入しないでください」に抵触することは無いと考えていいでしょうか。	第4号様式「業務実績調書」につきましては、本市において「発注者（自治体名等）」を任意名に代えさせていただきますので、抵触することはありません。
5	「業務内容項目一覧表（国民健康保険窓口）」種別「資格・資格異動業務」	国民健康保険の郵送案内分において「資格異動の受付、入力と同じ」とありますが、郵送受付分の「訂正依頼」は郵送にて申請者に依頼をするという認識でよろしいですか。	訂正内容が添付された資料から確認できる場合には補記・訂正を行ってください。書類不足の場合には架橋し追加の資料提出を依頼してください。
6	業務委託仕様書【共通事項】1.	職員へのチェック依頼はどのような方法になりますか。	国民健康保険窓口についてはチェック用のボックスを用意しています。後期高齢者医療制度窓口と障がい者医療制度窓口については、直接職員に声かけをお願いしています。
7	業務委託仕様書【共通事項】1.(5) 業務委託仕様書【個別事項③（障がい者医療制度窓口）】3.(2)(3)(4)①	障がい者医療制度窓口の代理申請について、持参物に代理申請者本人確認書類等追加書類はありますか。	代理申請については、代理人の本人確認書類の確認をしております。
8	業務委託仕様書【共通事項】4.(3)	今後DXを図っていくというように見受けられますが、何か留意することはありますか。	現在、全庁的な窓口DX化に向けた検討を行っており、受託者へ大きな影響はないものと考えていますが、内容により、別途協議してまいります。
9	業務委託仕様書【共通事項】5.	現在の後期高齢者医療制度窓口受託業者は年次繁忙期に要因追加配置は実施されていないという認識でよろしいでしょうか。	後期高齢者医療制度窓口来庁者数の閑繁に応じて、要員数を調整されています。
10	業務委託仕様書【共通事項】6.	業務時間中に執務室内にてスタッフに0JTやレクチャーを実施しても問題はないという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
11	業務委託仕様書【共通事項】7.	現場管理者の業務用携帯電話の持ち込みも可能でしょうか。	可能です。
12	業務委託仕様書【共通事項】7.	業務繁忙期にカウンターを拡張することは可能ですか。	カウンターの拡張は困難です。ただし、国保窓口においては、納付相談で使用するカウンターを状況に応じて使用いただくことは可能です。
13	業務委託仕様書【共通事項】7.(2)	現時点で、本業務の期間内において、システム標準化の影響で想定される事象や課題はありますか。	システム標準化によるシステム変更及び事務の変更が想定されますが、国の定める標準仕様書に基づいた事務フローとなっているため、抜本的に影響のある事象や課題はないと認識しております。
14	業務委託仕様書【個別事項①（国民健康保険窓口）】3.(1)①	外国人来庁者向けの言語翻訳ツールは導入されていますか。導入されている場合はツールの詳細をご教示ください。	ツールの導入はありませんが、ネット環境に接続されていない翻訳機（Langogo Genesis）の貸与は可能です。職員との共用のため使用する際にはお声がけください。
15	業務委託仕様書【個別事項①（国民健康保険窓口）】3.(2) 業務委託仕様書【個別事項②（後期高齢者医療制度窓口）】3.(2)	市民からのマイナンバーカードに対する問合せに対応する必要はありますか。またマイナポータルを閲覧できる機器はありますか。	マイナンバーカードについての問合せは市民課が担当となりますが、マイナ保険証についての問合せは国保係、高齢者医療係で回答しています。なお、マイナポータルを閲覧できる機器はありません。
16	業務委託仕様書【個別事項①（国民健康保険窓口）】3.(2)⑧③③③(6)③④⑤⑥(7)①②③	国民健康保険窓口に関して、郵送分含むとあるもの以外に、郵送分を含む業務はありますか。	郵送分含むと記載のないものであっても、処理期日が「受付日～3日以内」等となっているものは郵送分を含みます。
17	業務委託仕様書【個別事項①（国民健康保険窓口）】3.(7)②③ 業務委託仕様書【個別事項②（後期高齢者医療制度窓口）】3.(5)⑮	国民健康保険窓口及び高齢者医療制度窓口に関して、電子申請の申請フォームはホームページに掲載されていますか。また申請件数は集計していますか。	申請フォームは本市ホームページに掲載しています。 ・健康づくり助成申請－25件 ・特定健診受診券再発行－27件 電子申請による申請事業は順次増やしていく予定です。
18	業務委託仕様書【個別事項①（国民健康保険窓口）】別表① 業務委託仕様書【共通事項】7.	国民健康保険窓口において、無償貸与いただける「ノートパソコン1台」ですが、こちらの使用用途はどのようなことを想定されているでしょうか。また、受託者側にて勤怠管理等における管理業務のためネット環境をつなげたパソコン・プリンターを貴市現場内に持ち込むことは可能でしょうか。	住所地特例の施設や郵便状況等の検索のため貸与しております。使用する際には職員にお声がけください。また、受託者側の機器持ち込みについては本市の許可を得た上で可能です。なお、持ち込んだ機器等の管理等については提供する受託者用キャビネットにて保管をお願いします。
19	業務委託仕様書【個別事項②（後期高齢者医療制度窓口）】1. 別表②	後期高齢者医療制度窓口において、業務遂行にあたり端末数や作業場所の拡張などの提案は可能でしょうか。	端末数の増加及び作業場所の拡張は現時点では困難です。
20	業務委託仕様書【個別事項②（後期高齢者医療制度窓口）】3.(2)⑬	後期高齢者医療制度窓口において、夏ごろの年次繁忙期となる返戻証の郵便開封や返戻処理（証交付は仕様書に記載あり）は職員対応という認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
21	業務委託仕様書【個別事項②（後期高齢者医療制度窓口）】5. ④⑥	高齢者医療制度窓口において、葬祭費申請の際、高額療養費（相続）に関する案内は積極的に実施されていますか。	葬祭費の申請等の被保険者が亡くなった後の手続きの一環で案内しています。

22	業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.	障がい者医療制度窓口について、一定所得以上の方は対象にならない制度と理解しておりますが、所得額のご質問等について、職員対応という認識でよろしいですか。	所得制限の金額や、申請者が所得制限を超過しているかなど、基本的な内容については委託事業者様でご対応ください。
23	業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.(3)③	障がい医療の食事助成は八尾市様の独自制度でしょうか。制度概要をご教示ください。	お見込みのとおりです。制度概要は、市民税非課税世帯で健康保険の標準負担額減額認定を受けている方に対して入院時の食事代を助成しております。本制度は償還払いで、窓口の申請受付時、医療機関の食事代の領収書など必要書類を確認後、後日、申請者の口座へ助成額を振込しております。
24	業務の実施にかかる参考資料	窓口処理件数とありますが、内部処理件数(郵送分など含む)は含まれているでしょうか。	来庁した市民の窓口での対応を処理した件数になりますので、郵送分は含まれません。
25	業務の実施にかかる参考資料	障がい者医療制度窓口の電話対応について、1日あたりの電話対応件数をご教示ください。	現在、電話対応は市職員が行っており、また、障がい者医療業務に特化して電話対応を行っておりませんので、電話対応件数はお示しできません。
26	業務の実施にかかる参考資料	障がい者医療制度窓口の電話問合せについて、障がいの特性等に起因する複雑なケースの場合、職員に対応を引継ぎさせていただき基準はありますか。	本制度は重度障がい者を対象としており、窓口対応も含めて対象者には一定の配慮が必要な場合があります。電話問合せについては、第一義的には委託事業者様での対応となると考えており引継ぎの基準はございません。個別のケースで職員の対応が必要な場合は協議のうえ対応いたします。
27	実施要領4.	後期高齢者医療制度窓口において、団塊の世代に突入があり、75歳以上の業務処理が年々増加傾向にあることとおもいますが、令和4年度等や令和5年度と比較して、どの程度の増加傾向にありますでしょうか。	令和4年度の被保険者数は40,521人、令和5年度は41,945人となっております。今後は鈍化が予想されるものの増加傾向はしばらく続くものと思われま
28	実施要領4.	国民健康保険窓口の待ち時間の集計データはありますか。	ありません。例年、待ち時間が長期化するの当初納通を送付した後の2週間ほどとなります。ただし通常時であっても手続きが完了するまで1時間を超えることもあります。
29	業務委託仕様書【共通事項】 1.(5) 業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.	精神障害者保健福祉手帳1級所持者の医療証保険証変更申請にて、自立支援医療(精神通院)も需給しているか、について、貸与端末で確認可能という認識でよろしいですか。	システムの閲覧制限を行っているため、委託事業者様は障がい者医療や障がい者手帳の資格情報は確認できませんが、自立支援医療(精神通院)の資格情報を確認することはできません。
30	業務委託仕様書【共通事項】 1.(5) 業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.	障がい者医療制度窓口について、受託事業者が市民対応する窓口数をご教示ください。	2窓口程度でご対応ください。
31	業務委託仕様書【共通事項】 1.(5) 業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.	障がい者医療制度窓口について、申請時には必要書類が不足していて、再来庁が困難と申し出があった場合の郵送ご案内は、受託事業者が実施するという認識でよろしいですか。	お見込みのとおりです。
32	業務委託仕様書【共通事項】 7. 業務委託仕様書【個別事項③ (障がい者医療制度窓口)】 3.	障がい者医療制度窓口について、職員と兼用する電話は、医療証専用ダイヤルとなりますか。また電話回線が埋まっている場合は、他の電話回線につながるのか、不通となるのかご教示ください。	医療証専用ダイヤルはありません。また、電話回線が複数の電話端末とつながっているため、通話中に不通になることはありません。
33	業務委託仕様書【個別事項② (後期高齢者医療制度窓口)】 3.(3)②	後期高齢者医療制度窓口の簡易申告の受付、入力について、年次対応と思われるのですが、実施時期はいつ頃でしょうか。	例年5月末頃から6月末頃となります。なお、本市では年次対応で送付するものについては簡易申告書ではなく「市民税・府民税申告書」となります。
34	業務委託仕様書【個別事項② (後期高齢者医療制度窓口)】 3.(3)②	後期高齢者医療制度窓口について、簡易申告の受付、入力の処理件数をご教示ください。	「簡易申告の受付、入力」に係る業務について処理件数の統計は取っておりません。なお、申告内容の入力については業務内容項目一覧表(後期高齢者医療制度窓口)のとおり、委託対象外となります。
35	業務委託仕様書【個別事項② (後期高齢者医療制度窓口)】 3.(3)②	後期高齢者医療制度窓口について、簡易申告の受付、入力の簡易申告対象者に該当・非該当の調査は職員対応という認識でよろしいでしょうか。	本市から直接送付する簡易申告書にかかる調査はお見込みのとおりですが、窓口で聞き取りの上、簡易申告書交付の判断は受託事業者様の実施となります。