

## 令和5年度尼崎市国民健康保険料収納業務委託に係る質問に対する回答

No.	質問箇所	質問	回答
1	仕様書P 2 4(1)ア 電話催告業務	(イ) 「受託者は、電話催告において、滞納者に対して未納保険料等の額及び納付しなかった場合の措置を伝え、自主納付を促さなければならない。」と記載がありますが、どこまでの対応を指すのでしょうか。(例えば年度内完納可能な分納誓約の成立など)	受託者は滞納者に対して、各月期の納付の遅れを解消するよう指導し、滞納者の生活状況等を聞き取った上で、次号(ウ)に定める特別事情により納付が困難な場合は、原則として出納閉鎖(翌年5月)までに現年度分を完納できる計画で納付誓約の受付をしていただくことを想定しておりますが、当課が定める基準に基づき、滞納者の生活状況に応じて、滞納解消に向けて柔軟な対応を行っていただきます。
2	仕様書P 2 4(1)ア 電話催告業務	(イ) 「被保険者等から納付書を求められた場合、委託者が提供する納付書を使用の上、発行及び交付すること。」と記載がありますが、納付書発行は、どの場所でどのように実施するのでしょうか。	納付書発行については、仕様書P 5「8 本業務の履行場所」及び別表のとおり、国保年金課内の端末機及びプリンターを使用させていただきます。
3	仕様書P 2 4(1)ア 電話催告業務	(ウ) 「受託者の業務責任者を通じて委託者に処理方法の確認を行った上、納付誓約書を受付し、委託者が指定する方法にて委託者に引き継がなければならない。」と記載がありますが、分納誓約に関するのフローご提示願います。(例えば、委託者への処理方法確認→被保険者より分納誓約書受領→委託者へ提出→被保険者へ分納誓約成立文書配布(分納納付書含む)など)	受託者が被保険者から納付誓約書を受付→納付誓約書を委託者へ提出→委託者が端末機に誓約内容を入力し、端末機から出力した納付誓約書の控えを受託者に返却→受託者が端末機から納付書を発行し、納付誓約書の控えと併せて被保険者に交付、という流れになります。
4	仕様書P 4 4(1)キ 訪問による収納及びこれに付随する業務	(オ) 「受託者は、収納した未納保険料等を遅滞なく指定金融機関等の窓口において、現金払込書兼納付書により指定口座に入金すること。また、入金の前にはあらかじめ納付書及び納付控えを委託者に提出し、確認を受けること」と記載がありますが、受託者から市への納付方法フローをご提示願います。	受託者は、訪問時に使用した納付書について、使用者、使用枚数、書き損じた枚数等を管理の上、納付書及び納付控えを委託者に提出し、枚数及び金額等の内容の確認を受けた後、収納した未納保険料等を指定金融機関等の窓口において、現金払込書兼納付書を使用し、指定口座に入金していただきます。

No.	質問箇所	質問	回答
5	仕様書P4 4(1)キ 訪問による収納及びこれに付随する業務	(カ) 「委託期間中の毎月7日には、前月1日から前月末日までの1ヵ月分について、未納保険料訪問催告業務実績報告書、未納保険料収納業務日計表及び業務報告書(以下「報告書等」という。)を委託者に提出しなければならない。」と記載がありますが、現在の報告書(日次、月次、年次)様式の提示もしくは全報告項目をご提示願います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未納保険料訪問催告業務実績報告書 1ヵ月分の訪問による収納実績件数及び収納額</li> <li>・未納保険料収納業務日計表及び業務報告書 訪問日ごとの訪問催告の実施結果件数(折衝件数及び折衝者、不在数、転居済み世帯数、現地不明数、その他等)及び折衝内容の内訳件数(収納、納付約束、納付書再発行等)</li> </ul>
6	仕様書P5 5 想定業務量	<p>「(1) 4(1)に定める納付相談業務の対象となる滞納世帯数：月間約12,000世帯」と記載がありますが、月12,000件は受領するデータを指すのでしょうか。その場合これまでの現事業者の訪問、架電、文書の実績数値をご提示願います。</p> <p>また、督促状、催告書は市が発送し、その発送時に月12,000件以外に催告対象者の人数が追加されるという考えでしょうか。</p> <p>さらに督促状、催告書発送の令和3年度発送時期および件数をご提示願います。</p>	<p>納付相談業務の対象となる滞納世帯(月間約月12,000世帯)のデータを提供致します。</p> <p>現事業者には、令和4年度の仕様書に基づき、委託者が提供するリストに記載されている全ての滞納世帯にいずれかの納付相談業務を実施することを目標として業務を行っていただいておりますが、催告実施件数及びその内訳については受託者に一定の裁量を与え、任せているところとなりますので、回答致しかねます。</p> <p>督促状及び催告書は市が発送するため、提供する滞納世帯のデータの内、市が督促状及び催告書を送付する世帯については、文書催告において送付時期・種類が重ならないようにお願いするとともに、送付時期に合わせて適切な催告の実施をお願いするものであり、(1)の滞納世帯数に追加される件数ではございません。</p> <p>督促状は各期の納付期限後20日以内、催告書は年に3回程送付しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度 催告書送付実績</li> </ul> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年9月：約6,300件</li> <li>令和3年12月：約5,500件</li> <li>令和4年4月：約5,200件</li> </ul> </div>

No.	質問箇所	質問	回答
7	仕様書 P 6 9 本業務を実施する日及び時間帯	現事業者が実施している、休日夜間の実施実績(稼働時間含め)詳細をご提示願います。	休日、夜間の実施については厳密に委託者より指定している日時等はなく、受託者に一定の裁量を与え、任せているところとなりますので、回答致しかねます。
8	仕様書 P 8 18 文書催告等各種発送物にかかる封筒代、用紙代及び郵送料について	全業務における文書発送物の総件数と内訳実績をご提示願います。	質問6上段の回答のとおり、月ごとの文書発送数についても受託者に一定の裁量を与え、任せているところとなるため、回答致しかねます。
9	仕様書別表	委託者が提供する機器類の配置場所、台数および使用可能日時をご提示願います。	配置場所：尼崎市役所 本庁舎南館1階 国保年金課内 台数：端末機、プリンター共に2台 使用可能日時：原則、市役所の開庁日時に準ずる。閉庁日に国保年金課内で業務を行う場合は、事前に委託者の許可が必要となります。
10	募集要項 P 2 4(3) 応募書類等	「部数：正本1部、副本8部(副本は複写可)」と記載がありますが『キ 登記事項証明書』も副本8部が必要でしょうか。	応募書類等はすべて正本1部、副本8部が必要です。

以上