

令和8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.	質問業者	質問箇所	質問	回答
1	A社	募集要項及び企画提案書について	募集要項 別紙①「審査基準」項目と応募書類「様式3企画提案書」にある項目に順番などの相違がある場合、「様式3企画提案書」の項目にあわせて企画書を作成すればよいでしょうか。	企画提案書につきましては、「様式3企画提案書」の項目に合わせた順番で作成してください。 (なお、審査基準と項目の順番が違っている箇所はありますが、審査する項目として変更はありません。)
2	B社	募集要項 別紙1 審査基準に関して	各審査項目ごとの配点について公開いただくことは可能でしょうか。	審査項目については審査基準までを公開しております、各審査項目の配点は公開いたしません。
3	B社		業務で使用させていただく国民健康保険システムはどのような機能を具備しておりますでしょうか。また、システム名、操作方法等、差し支えない範囲でご開示ください。	業務で使用させていただく国民健康保険システムは、「市町村事務処理標準システム」になります。操作方法等については、別途、本市作成のマニュアルを整備しておりますが、現時点では開示することはできません。
4	B社	仕様書P 3 4 (1) オ 居住不明の対象世帯に対する調査業務について	・移動手段（公共交通機関のみ等）、防犯対策（複数で訪問など）、記録（即時・日次・週次等）の指定はございますか。 ・月の訪問件数は何件程度の想定になりますでしょうか。可能でしたら過去の件数などご提供ください	・移動手段や訪問体制について、特に指定はしておりませんが、必要に応じて防犯対策のうえ、対応をしてください。 調査の結果、居住が確認できなかった被保険者について「居所不明被保険者調査整理簿」を委託者へ提出していただきますが、提出日については、別途委託者から期日を指定いたします。 ・訪問調査については委託者から隨時依頼いたしますが、令和7年度の訪問調査の件数は11月末現在で646件になります。
5	B社	仕様書P 4 4 (2) 受電応対業務について	応答率のSLAはございますか。また見込みの受電件数をご教授いただけますでしょうか。	応答率のSLAは設定しておりません。 令和7年度は6月17日から8月8日まで実施し、受電総数は2569件でした。令和8年度の受電数も同程度になると想定しております。
6	B社	仕様書P 9 18 各種印刷物にかかる用紙代、封筒代及び郵送料について	通話料、SMS送信料は受託者負担でしょうか。また指定のシステムはありますでしょうか。	通話料、SMS送信料については受託者負担となります。 またシステムについて指定しておりません。

No.	質問業者	質問箇所	質問	回答
7	B社	仕様書P 1～P 4 4（1） 納付相談業務等について	委託業務内容(1)アからウまでに規定する納付相談業務のいずれかを…とありますが、外国人に対してはアもしくはイのみで対応することも可でしょうか。	外国人に対してもア～ウの催告業務を行い、納付相談業務を実施していただきます。
8	B社	仕様書P 1～P 4 4（1） 納付相談業務等について	外国語はマストでしょうか。(例えば、受信された外国人の方が、独自に変換できるアプリ等をインストールしていたりはしないのでしょうか)	受信側で言語変換の設定ができる方もいるという想定での質問ですが、すべての対象者の方がそうであるとは限りませんので、全対象者がメール内容を即時で理解できることを目指し、外国人の母国語である言語での送信を想定しております。
9	B社	仕様書P 1～P 4 4（1） 納付相談業務等について	SMSメッセージの表示言語は、主に受信側のデバイスのOSと言語設定に依存するのではないでしょうか。であれば、送信時の外国語設定の必要はないのではないか	質問No.8の回答と同様です。
10	B社	仕様書P 3 4（1）ウ SMS催告について	SMSの送信文字数は何文字程度を想定していらっしゃいますか。	SMSの送信文字数は、100文字程度を想定しています。
11	B社	仕様書P 3 4（1）ウ SMS催告について	送信テキストの内容はご教示いただけるのでしょうか。	送信テキストについては日本語、外国語に関わらず、受託者のご提案の内容をもとに、委託者および受託者双方で協議のうえ内容を決定いたします。
12	B社	仕様書P 3 4（1）ウ SMS催告について	それに類する…とは具体的にはどういったものでしょうか	SMS催告業務に類する業務としては、自動アナウンス等を想定しております。
13	B社	仕様書P 3 4（1）ウ（ア）SMS催告について	納付勧奨が必要であると判断した世帯 →全世帯ではないのでしょうか。もしくは、どのように判断するのでしょうか	お見込みのとおり、催告対象者で携帯番号を把握している被保険者については、すべてSMSによる催告をしていただく想定です。

No.	質問業者	質問箇所	質問	回答
14	B社	仕様書P 3 4（1）ウ SMS催告について	SMSでの勧奨は、毎月の対象者に月1回の送信（年12回）の認識でよろしいでしょうか	早期の滞納解消に向けて、滞納発生時に集中的かつ迅速に催告を実施することが効果的であると考えています。そのため、受託者の裁量により業務を行うこととしていますが、携帯番号を把握している世帯については、滞納発生から1ヶ月の間に、SMS催告と架電催告を交互に複数回実施し、双方の催告に反応がない世帯については訪問催告を実施することを想定しています。 募集要項の別紙2に保険料未納世帯への催告業務月間スケジュール（現行例）を載せておりますのでご参照ください。
15	B社	仕様書P 4 4（1）ク 所得未申告世帯に対する簡易申告勧奨業務について	所得未申告世帯に対しては、年2回のSMSでの勧奨でよろしいでしょうか	仕様書に記載のとおり、所得未申告世帯に対してはSMSで年2回通知を行っていただき、電話及び文書等で申告の勧奨を行っていただきます。
16	B社	仕様書P 3 4（1）ウ SMS催告について	秘匿性の高いセンシティブな内容をSMSで送ることになりますが、本人認証のような誤送信への対策は必要ないのでしょうか。また、海外サーバー経由でも問題ないでしょうか。	SMSによる催告については、個人が特定される情報（名前、滞納金額等）は送信いたしません。あくまでも納付を促す勧奨のテキストを送信することを想定しております。 また、本市では尼崎市情報セキュリティポリシーにのっとって、クラウドサービスの利用に関する規定を設けておりますが、市民の情報が海外へ流出されるリスクを考慮し、海外サーバー経由でのSMS送信は許可できません。
17	B社	仕様書P 5 5 想定業務量について	想定業務量（1）～（4）において、携帯電話番号の取得率はどれくらいでしょうか。	携帯電話番号の取得率は約70%です。
18	B社	仕様書P 1 4（1）納付相談業務等について	「委託者の端末機」を受託者の事務所に持ち出す、もしくは配備することはできますでしょうか。また、「委託者の端末機」を用いた情報確認の回数、頻度はどの程度必要でしょうか。今年度実績を頂けますと幸いです。	委託者の国民健康保険端末機及びプリンターの機器類については、委託者の事務所内での使用となり、持ち出しや別に配備することはできません。また、「委託者の端末機」を用いた情報確認の回数については、令和7年度実績として週に2～3回程度になります。

No.	質問業者	質問箇所	質問	回答
19	B社	仕様書P 4 4（2）受電応対業務について	受電応対業務について、6月中旬から7月末以外は実施しなくてよろしいでしょうか。また、昨年度の6月中旬から7月末の受電数、および今年度の想定受電数はどの程度でしょうか。受電用番号と架電用番号は同一でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 令和7年度は6月17日から8月8日まで実施し、受電総数は2569件でした。令和8年度の想定受電数も同程度になると想定しております。 また、受電応対業務の際の受電用番号と各種催告業務の架電用番号については、対象者や業務内容が異なるため別の電話番号を使用することを想定しております。
20	B社	仕様書P 2 4（1）ア 電話催告業務について	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の架電世帯数（架電件数）はどの程度でしょうか。 また昨年度の架電世帯数（架電件数）はどの程度でしょうか。 ・今年度の納付書の発行数はどの程度でしょうか。 ・今年度の一括納付が困難である申出数はどの程度でしょうか。 	<p>現事業者には、令和7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、受託者の裁量のうえ、業務を行っていただいているところとなります。</p> <p>実施件数等に関して、令和7年度については、年度途中のため公開できかねますが、昨年度の参考として実績値は下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度架電件数 約75,000件 ・令和6年度納付書発行件数 約3,200件 ・一括納付が困難である申出件数 集計していません
21	B社	仕様書P 2 4（1）イ 訪問催告業務について	今年度の（ア）「国保からのお知らせ文書」の封入、投函数はどの程度でしょうか。	<p>質問No.20の回答と同様になりますが、参考として実績値は下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「国保からのお知らせ文書」の投函数 約22,000件
22	B社	仕様書P 3 4（1）エ 口座振替勧奨業務について	今年度の勧奨数はどの程度でしょうか。	<p>質問No.20の回答と同様になりますが、参考として実績値は下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替勧奨件数 約80～120件/月
23	B社	仕様書P 3 4（1）オ 居所不明の対象世帯に対する調査業務について	今年度の居所不明の対象者数（現地調査数）はどの程度でしょうか。	訪問調査については委託者から隨時依頼いたしますが、令和7年度の訪問調査の依頼件数は11月末現在で646件になります。

No.	質問業者	質問箇所	質問	回答
24	B社	仕様書P 6 6 業務の目標値と達成度の報告について	目標額に対する達成度はどのように確認できますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、業務目標値は4（1）アからウまでの催告実施後、45日以内に自主納付された国民健康保険料の額を指標とし、そこから年間目標値を定めることとしております。 達成度については、6（2）にも記載しておりますが、上記で定めた目標値に対して、実績額を定期打合せ会で報告いただくことにより達成度合いを確認させていただきます。
25	B社	仕様書P 9 18 各種印刷物にかかる用紙代、封筒代及び郵送料について	各種印刷物のフォーマット、印刷部数をご教授いただけますでしょうか。	各種印刷物のフォーマットは受託者の裁量のうえ、業務を行っておりますので、公表致しかねます。 参考として各種印刷物の部数は下記のとおりです。 ・納付書の再発行等：約3,200件 ・国保のお知らせ：約33,000件
26	B社	仕様書P 2 4（1）ア 電話催告業務について	電話催告業務においては、リダイヤルなどによるコールバックも受電できる仕組みが必要でしょうか	コールバックも受電できる仕組みが必要となります。
27	B社	仕様書P 2 4（1）ア 電話催告業務について	電話催告や受電業務の応対結果や内容については受託者用意のCRMツールに登録してよいか（端末は受託者用意の業務用端末）、それとも委託者の端末機に導入されているなんらかのツールに登録が必要か、どちらでしょうか。	受託者のほうで用意されたCRMツールで登録及び管理していただいて構いませんが、対応内容についてはCSV等のテキストデータを後日、委託者へ提出していただきます。
28	B社	仕様書P 9 18 各種印刷物にかかる用紙代、封筒代及び郵送料について	受託者にて用意が必要な封筒のサイズをご教示ください。また、封筒の宛名部分は宛名ラベルの貼付でもよろしいでしょうか。	当運用における封筒のサイズにつきましては、特に指定はございませんが現状の運用としましては、以下の通りです。 ・訪問催告時：A4サイズの催告文書用の封筒（横23.5cm×縦12cm）を作成いただいております。 ・納付書送付時：納付書送付用に別途窓あき封筒（横23.5cm×縦12cm）を作成いただいております。 また委託者が指定する様式を発送依頼する場合には別途、対応できるようお願いいたします。 なお、納付書送付時の封筒については、宛名ラベルでの対応も可能です。

No.	質問業者	質問箇所	質問	回答
29	B社	仕様書P 5 4 (4) 身分証明書の作成について	身分証明書の作成について、証明書の作成にあたっての要件はございますでしょうか。	本市のフォーマットに基づいて作成していただきます。
30	C社		現在の委託者の業者名と契約金額、契約期間、体制人数をご教示いただけますでしょうか。また、業務は何名でしょうか。	委託業者名：株式会社アイティフォー・ベックス 契約期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日 契約金額：84,307,080円 なお、実施にかかる体制人数、業務に係る人数は受託者の裁量のうえ、お任せしているところになりますので、回答致しかねます。
31	C社	仕様書P 2 4 (1) イ 訪問催告業務に関して	訪問業務についてタブレットなどの使用は可能でしょうか。	情報漏洩等のないよう、セキュリティ対策を行ったタブレットの使用は可能です。
32	C社	仕様書P 2 4 (1) イ 訪問催告業務に関して	訪問業務の年間実績件数をご教示いただけますでしょうか。	質問No.20の回答と同様になりますが、参考として実績値は下記のとおりです。 訪問件数 37,000件～38,000件/年
33	C社	仕様書P 6 8 業務履行場所について	履行場所についてですが、電話催告業務は受託者の事務所とありますが範囲はありますでしょうか。大阪府内であれば問題ない認識でいいでしょうか。また、電話番号は06番、フリーダイヤル、ナビダイヤルなどの制限はございますでしょうか。	電話催告業務等を行う事務所については尼崎市外でも構いませんが、その他の催告業務に支障が出ないよう、近隣に事務所を設置していただくことを想定しております。 また、電話番号については、市民である滞納者が不審に思わないよう、局番は06番を想定しておりますが、滞納者が折り返し架電しやすいと思われるフリーダイヤルの活用について制限はございません。 なお、ナビダイヤルは現時点では想定しておりません。
34	C社	仕様書P 7 11 業務従事者について	業務従事者の中で責任者の要件は特にないでしょうか。	業務担当者を直接、指導・監督し、業務の品質や遂行に関する責任を負う立場の方の選任をお願いいたします。
35	C社	仕様書P 8 14 個人情報の保護について	受託者側のセキュリティについて何か指定はございますでしょうか。	仕様書のとおりセキュリティ対策を施していただければ特に指定はありません。