

船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務に関する質問・回答表

標記の件について、下記のとおり質問・回答表を作成しましたので公表いたします。

- 補足
①回答内容に対する再質問は原則として受け付けません。
②本表における「仕様書」とは「船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務委託 仕様書」をいいます。
③本表における「評価基準」とは「船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務事業者評価基準」をいいます。

質問	質問内容	回答内容
質問 1	仕様書 4－（2）－①「窓口業務」について、開庁時間は午前 9 時、フロアマネージャーは 8 時 4 5 分とあるが、市民の方が早く来庁された場合は、待てる状況にあるのか、受付は 1 5 分前から開始でしょうか。 また、受付番号システムの発券は、市民が各自でなくフロアマネージャーが用件確認後に発券する形でよろしいでしょうか。	現状では 8 時 4 5 分以前に来られた方については、ロビーにてお待ちいただいております。 8 時 4 5 分から受付番号システムの発券による受付を開始し、9 時から窓口業務を開始しております。 また、受付番号システムの発券は、市民でなくフロアマネージャーが行っております。 上記の手順につきましても、市民満足度に貢献するよりよい提案がありましたら、提案書にてご提示ください。
質問 2	仕様書 4－（2）－②「受電業務」について、繁忙期として指定する期間（終了時刻を午後 6 時）とあるが、1 0 日を超えることはありませんでしょうか。また、昨年度実績で、その期間を教えてください。	1 0 日程度と標記しておりますように、1 0 日を超える可能性もありますが、詳細は契約締結後、両者で協議の上、決定することとします。 昨年度は、6 月中旬に 3 日間実施しました。
質問 3	仕様書 4－（2）－②「受電業務」について、受電は交換から引き継がれるか、ダイレクトに市民からの受電か、比率はどれくらいでしょうか。	統計をとっておりませんので、比率はお示しできませんが、受電室の番号を通知等で案内していますので、基本的にはダイレクトに市民からの受電となります。
質問 4	仕様書 4－（2）－③「その他」について、開庁日及び開庁時間以外とは、②の繁忙期間のことでしょうか。年度末や土日祝などの開庁日があるということでしょうか。	仕様書であらかじめ想定しているのは②の繁忙期における受電終了時刻の延長となりますが、他の「閉庁日」や「閉庁時間」についても、発注者と受注者の協議により業務を履行できることとしております。 参考として昨年度は、年末年始や土日祝日の業務、繁忙期以外の時間延長について、発注者から依頼した実績はありません。
質問 5	仕様書 9－（2）「業務管理責任者及び業務管理副責任者の選任」について、選任については、職務経歴の提出、国民健康保険業務経験が必須となりますでしょうか。 窓口、受電業務の業務管理責任者及び業務管理副責任者として、最低 2 名との把握でよろしいでしょうか。	職務経歴の提出、国民健康保険業務経験は必須とはしておりませんが、「評価基準」の中で「業務管理責任者等の適性や体制」は審査の対象となります。 業務管理責任者及び業務管理副責任者の人数につきましては、お見込みの通り、各 1 名の選任を想定しておりますが、増員する提案を妨げるものではありません。
質問 6	仕様書 9－（5）「業務フロー等の作成」について、業務に必要な資料は、職員様と同じレベルで対応可能な内容を共有いただけるという把握でよろしいでしょうか。また、マニュアル作成後に事前承認を受ける必要がありますでしょうか。	資料の共有については、お見込みのとおりです。 マニュアル作成後の事前承認の具体的な運用については契約締結後両者で協議の上決定することとします。
質問 7	仕様書 1 0「研修等」について、業務従事者に対する初期研修の実施について、市庁舎内会議室をお借りすることは可能でしょうか。また、契約締結後、準備期間にシステム端末の利用、操作をすることは、可能でしょうか。システム変更時の研修は、業務時間内に実施ということでしょうか。	初期研修の実施について、市庁舎内会議室の貸与はできません。 準備期間にシステム端末の利用、操作をすることについては、時間外を想定しております。日時については、契約締結後、両者協議のうえ決定することとします。 システム変更時の研修の実施方法についても、標準システムを事前研修できる端末は限られていることから、同様に時間外が想定されます。
質問 8	仕様書 1 0－（2）「スキルアップ研修における留意事項」について、④認知症サポーター養成研修等は、市職員様と一緒に受講となりますでしょうか。また、業務時間中となるか、年間の研修等はどうのような内容がありますでしょうか。	近年の実績としては、認知症サポーター養成研修は、市職員とともに業務時間中に受講していますが、市職員との受講を前提としているものではありません。受講の方法も含め、年間の研修等については、提案書によりご提案いただければ、「評価基準」に基づき審査させていただきます。
質問 9	仕様書 1 1「業務に必要な施設、物品等」について、指定する規格の制服（エプロン）の着用する理由を教えてください。例えば、職員様と従事者の区別であれば、他上着の制服をご用意させていただくことは可能でしょうか。	発注者が指定する規格の制服（エプロン）は、職員と従業者の区別 の他、フロア全体の市民サービスの向上を目的として発注者が指定するものです。 規格の制服（エプロン）の着用をお願いします。

質問１０	仕様書１１－（１）「提供物品」について、提供いただいたものは、書類で交わす必要がありますでしょうか。	発注者が用意する書類にて取り交わすことを予定しておりますが、詳細については、契約締結後、両者で協議の上、決定することとします。
質問１１	仕様書１１－（２）「物品の持ちこみ」について 受注者からＰＣや社員・管理者の業務携帯用の持込については、手続きが必要でしょうか。また、市のホームページ等確認となる場合に、インターネット使用は可能でしょうか。	物品の持込については、仕様書１１－（２）に記載の通り、発注者の許可が必要です。 インターネットの使用については、契約締結後、両者で協議の上、決定することとします。
質問１２	業務環境改善として、フロアマネージャーが、閑散時間帯に起立しながらもたれかかれる椅子など設置スペースはございますでしょうか。 また、従事者用に、休憩スペース、更衣室、貴重品の管理が可能なスペースはございますでしょうか。	椅子など設置スペース→仕様書では想定されていませんが、提案書によりご提案をいただければ、契約締結後両者で協議の上決定する可能性があります。 休憩スペース→契約締結後、両者で協議の上、決定することとします。 更衣室→ありません。 貴重品の管理が可能なスペース→ありませんが、受電スペースに収納として棚（鍵無し）を用意します。
質問１３	様式３ 導入実績表の平均稼働人員は、受託事業における従事者の実人数でよろしいでしょうか。	お見込みの通り「実人数」としてください。 なお、効率的な稼働体制をとっている等、従事者の人員体制に係る特記事項がありましたら、提案書によりお示しいただければ審査の対象となります。
質問１４	様式３ 導入実績表の契約期間は過去５年間に収まるように記載したほうがよろしいでしょうか。 例として、平成２８年４月～令和７年３月の受託事業は令和２年４月～令和７年３月と記載したほうがよろしいでしょうか、もしくは平成２８年４月～令和７年３月と記載してよろしいでしょうか。	契約の期間が直近５年にかかるものであれば、契約の当初から記載をお願いします。平成２８年４月～令和７年３月の受託事業が、一つの契約（９年間の長期契約等）なのであれば、平成２８年４月～令和７年３月と記載をお願いします。
質問１５	提案書の作成についてページの制限はありますか。	ページの制限はありません。