港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託事業候補者選考に関する質問と回答

質問番号	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答案
1	参加資格について	資料4　事業候補者募集要項	2ページ（8）	参加資格として「過去5年間に、区市町村民税若しくは国民健康保険料の催告業務を3件以上受注し、着実に履行した実績を有すること」とあるが、「催告業務」として認められる業務の範囲をご教示ください。例えば、①電話による納付案内・納付勧奨、②未納者への案内、③督促業務、④文書による催告書等の発送について、それぞれ単独で受託した場合でも実績として認められるでしょうか。	募集要項3「参加資格」(8)に規定する「催告業務」とは、**区市町村民税又は国民健康保険料の未納者に対し、納付を促すことを目的として行う電話、文書等による納付案内・納付勧奨等の業務**をいいます。したがって、電話による納付案内・納付勧奨や、文書による催告書等の発送に係る業務については、その業務内容が上記の趣旨に該当する場合、実績に含むものとします。なお、参加資格については、提出された業務実績等の内容を確認した上で判断します。
2	体制構築について	仕様書等	―	本業務について、現行の受託者の業務実施体制について、配置人数をご教示ください。また、追加業務への対応に、現行の配置人数から何人程度の増員を想定しているかご教示ください。	本業務の実施に必要な人員については、仕様書及び別紙に示す業務内容、想定件数並びに提供可能な設備・機器等を踏まえ、本業務を適切に履行できる体制を提案者において検討の上、積算してください。 なお、発注者が提供する設備等については、仕様書別紙2に記載のとおりです。
3	企画提案書のページ数	募集要項	5ページ	企画提案書のページ数に制限はありますか。	企画提案書のページ数に制限はありません。ただし、選考時のプレゼンテーション時間（30分）で説明できる内容を目安として作成してください。また、募集要項及び各様式に定める記載事項、用紙サイズ、文字サイズ等の条件に従って作成してください。
4	委託事業者と区職員の対応の切り分け	仕様書	1ページ	内容により、職員にて折り返し連絡が必要な場合もあると考えます。委託側と区側の対応の切り分けについて、運用ルールが明確化された資料があるとの認識でよろしいでしょうか。	仕様書及び別紙1に基本的な業務範囲を示しています。受注者において一般的な説明・案内等を行い、個別的な判断又は公権力の行使を伴う判断等が必要となる場合は、内容に応じて区の担当部署に取り次ぐこととします。具体的な対応方法及び運用については、業務開始までに区と受注者で確認し、必要な手順等を共有します。
5	来庁者窓口対応	仕様書	1ページ	来庁者のうち、領事館内の外交官の方など、特例的に加入対応する場合や、後見人等の対応については、区職員へ対応を引き継ぐという認識でよろしいでしょうか。	来庁者への対応については、仕様書別紙1に記載する業務の範囲内で受注者が対応します。ただし、個別的な判断又は公権力の行使を伴う判断等が必要となる場合は、その内容に応じて区の担当部署に取り次ぐこととします。
6	窓口対応（カスタマーハラスメント）	仕様書	1ページ	窓口対応時（電話対応を含む。）、港区のカスタマーハラスメント防止に関する取組の内容は、委託従事者にも適用されるとの認識でよいでしょうか。	受注者の従事者についても、本業務における電話・窓口対応において、区のカスタマーハラスメントへの対応方針等を踏まえて対応することを想定しています。具体的な対応方法については、業務開始までに区と受注者で確認し、必要な手順等を共有します。