

国保料等口座振替・還付充当業務包括外部委託 質問及び回答

岡山市財政局税務部料金課

No	質問	回答
1	【仕様書別紙2】 現行業務により以下の業務が増えている認識ですが他、ございますでしょうか。 6 業務内容 A (1) 口座振替登録について ②W e b 口座振替申込受付の内容確認、口座情報入力 ⑥ペイジー利用申込受付、内容確認、口座情報入力 (3) 口座振替変更について ①口座振替依頼書又はW e b 口座振替申込受付等による口座振替変更の内容確認、入力等 ②(3)①により入力された納付義務者への納付書発送等 ③その他口座振替変更に関する業務 (4) 口座停止処理について ③(4)②により入力された納付義務者への納付書発送等 6 業務内容 D (1) 電話対応について ①納付義務者、区役所、地域センター等からの本業務に対する架電の対応等(W e b 口座振替申込に関する問い合わせへの対応等も含む) ③その他金融機関等からの電話による問い合わせ等 (2) 窓口対応について ペイジー利用申込受付など納付義務者等からの本業務に対する受付業務	本委託の業務内容は、仕様書にあるとおりです。 お問い合わせの内容は、「別紙2 業務見込量」に含まれています。

2	【仕様書別紙 2】 システム標準化の移行時期及びシステム変更による業務量増減見込をご教示ください。	国民健康保険料のシステム標準化は令和 8 年 1 月中に行います。介護保険料、後期高齢者医療保険料のシステム標準化は、令和 8 年度以降に予定しており、具体的な移行時期については、未定です。システムの操作方法等は変更になりますが、委託業務の内容に変更はありません。なお、業務見込量は仕様書別紙 2 のとおりです。
3	【仕様書 9 運営業務マニュアル】 乙は、令和 8 年 2 月 2 7 日（金）までに運営業務マニュアルを作成し、甲の承認を得たものを提出しなければならない。と記載がありますが、標準化移行後の業務手順を作成し、提出すると言う認識でよろしいでしょうか。	国民健康保険料については、標準化に対応した運営業務マニュアルを作成してください。介護保険料、後期高齢者医療保険料については、システム標準化が令和 8 年度以降になるため、現行システムに対応した運営業務マニュアルを作成してください。
4	【仕様書 1 0 業務従事者の配置（4）】 業務従事者の席数は、最低 3 席（閑散期）、最大 1 2 席（繁忙期）とし、業務量に応じて弾力的な人員調整及び業務スケジュールを組みこと。とありますが、常時 1 2 席ご用意いただいております、閑散期に 3 席に減る事はないという認識ですがお間違いないでしょうか。また、繁忙期は追加のお席を次年度もご用意頂けると言う認識でよろしいでしょうか。	最大席数は 1 2 席であり、追加の席を用意することはできません。仕様書にあるとおり、業務量に応じて弾力的な人員調整及び業務スケジュールが組めるように受託者において最大 1 2 席以内で調整して配置してください。ただし、最低 3 席（3 人）の配置が必要です。 新庁舎移転後の席数についても最大 1 2 席であり、追加の席を用意することはできません。ただし、繁忙期は作業スペースを用意できる場合がありますので、本業務開始後必要に応じて相談してください。
5	【仕様書 1 0 業務従事者の配置（4）】 業務従事者の席数は、最低 3 席（閑散期）、最大 1 2 席（繁忙期）とし、業務量に応じて弾力的な人員調整及び業務スケジュールを組むこと。について、現在の最大配置人数、最小配置人数、平時の平均配置人数をお教えてください。	現在の最大配置人数は 1 2 人です。 最小配置人数、平時の平均配置人数は、1 0 ～ 1 2 人です。

6	【仕様書 1 3】 令和 8 年度以降、新システムへの移行が予定されている業務（介護保険料、後期高齢者医療保険料）にあつては、システム操作及び帳票の変更等が生じる見込みとあるが、現状どのようなスケジュールを想定されておりますでしょうか。	新システムへの移行が予定されている業務（介護保険料、後期高齢者医療保険料）については、システム標準化の時期が未定であることから、現段階では各種作業のスケジュールも未定です。
7	【仕様書 6 業務内容 D その他】 （1）電話対応について （2）窓口対応について 電話回線は 3 回線× 2 台とありますが、対応窓口数は何窓ありますでしょうか。令和 8 年 1 1 月中旬の新庁舎への引っ越し後の窓口数も併せてご教示ください。	仕様書にあるとおり、電話回線は 3 回線× 2 台です。 対応窓口は、現庁舎においては料金課相談用の窓口数は 2 窓になります。 新庁舎においては、市民の待ち時間軽減等のため、料金課専用の窓口は設けておらず、同じフロア全体で窓口を共用するため、主に料金課前の空いている席で対応することになります。