

別紙1

江東区介護保険課納付案内センター業務委託仕様書

本仕様書は、江東区（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）との介護保険課納付案内センター業務の委託契約について必要な事項を定める。

1 件名

江東区介護保険課納付案内センター業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

3 履行場所

江東区役所庁舎3階 介護保険課内の「江東区介護保険課納付案内センター」（以下「センター」という。）及び甲の指定する場所

4 業務の目的及び概要

介護保険制度の理解を深め、介護保険料の早期納入を促すとともに滞納保険料の解消及び減少のため、介護保険料未納者への電話催告及び介護保険料に関する受電業務の一部を委託する。

詳細は5のとおり。

5 業務の詳細

（1）電話催告等業務

①介護保険料の滞納者に対して、甲が提供する滞納者リスト等をもとに基幹系システム操作を行い、最新の交渉履歴等を確認したうえで電話により行う納付確認及び納付案内、納付書作成。

②甲が指定する期間、時間帯における、介護保険課宛の受電対応と分割納付希望者の一時受付（必要に応じて甲への引継ぎ）

③納付案内時の折返し電話の問合せ対応及び苦情対応

④納付相談や分割納付希望者等の甲への引継ぎ

⑤納付書再発行の申し出があった場合、システムで納付書を作成後、甲への引継ぎ

⑥架電及び受電内容の交渉経過をシステムへ入力

⑦滞納者リストの抽出条件等、業務提案

⑧納付約束後の履行状況・延滞金の確認及び不履行者に対する再案内

⑨架電・受電時等に新たに把握した電話番号の登録・変更入力

⑩口座振替の勧奨及び収納方法の周知啓発

⑪口座振替の申込内容に疑義がある者へ架電による内容確認

⑫口座振替不能者への架電による周知・案内

- ⑯日報、月報等の報告書作成に必要なリストを基幹系システム操作により抽出
- ⑰制度案内（江東区介護保険条例をはじめとする法令・制度の説明を含む）
 - 納付案内等での対応の際、甲が乙に提供する資料等に基づき回答する。また、内容により担当所管課を案内する。
- ⑮非着信者及び電話番号不明者等に対する文書による催告を行う。
- ⑯その他、甲と乙が協議し必要と認める業務

(2) 補助事務業務（業務内容の詳細及び処理予定期数は「仕様書別紙1」のとおり）

- ①窓口業務
 - ・外国人の介護保険料納付相談補助（通訳）
- ②内部事務業務

- ・甲が作成する資料等の外国語翻訳業務
- ・郵便関連
- ・口座振替関連
- ・過誤納金還付関連
- ・財産調査関連
- ・その他の内部事務業務（各種編綴、分納履行チェック等）

- ③その他、甲と乙が協議し必要と認める業務

6 業務体制

(1) 業務従事者の配置

①業務責任者

各業務1名とする。なお、補助事務業務は電話催告等業務と一体的に管理運営するため、業務責任者を兼ねることができる。また、各業務の責任者として、原則履行場所に常駐させること。

②業務従事者

乙は、日付・曜日・時間等で変動する業務委託に柔軟に対応できる体制を確保すること。また、業務従事者が休憩等を取る場合も、各業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

うち1名を各業務の副責任者とし、業務責任者を補佐する。

③外国語対応可能な業務従事者

乙は、外国語（英語、中国語、韓国語）により架電及び受電を行う能力を有する業務従事者を配置すること。なお、人数、勤務スケジュール等については、別途甲と協議のうえ、決定すること。

④定員

執務室の定員は4名のため、乙は常時3名ないし4名を必ず確保すること。

(2) 業務従事者の経験等

①業務責任者

業務責任者に指名する者は、介護保険料の納付案内業務について3年以上の業務経験があること。

②業務従事者

業務従事者として、各業務の必要な知識及び技術を有するとともに、区の業務であることを十分に認識し、業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。

(3) その他

- ①乙は、業務従事者について、業務の性質上、固定化すること。但し、甲が特段認めた場合は、この限りではない。
- ②乙は、各業務の従事時間中は、業務責任者を従事させなければならない。
- ③乙は、従事時間中は必ず業務従事者に乙が用意した名札を着用させなければならない。また、適切な服装で業務にあたらせなければならない。

7 業務責任者の業務

(1) 下記項目の日報及び月報等の報告書作成、提出

①電話催告等業務

- ・架電件数（総架電件数、着信件数、不在件数）
- ・納付約束件数及び金額、納付約束履行件数及び納付金額
- ・着信率（平日、夜間、休日）
- ・受電件数
- ・甲への引継ぎ件数
- ・架電・受電時に新たに把握した電話番号の登録件数
- ・納付書再発行件数
- ・口座振替依頼件数

②補助事務業務

- ・補助事務業務の処理件数
- ・窓口案内応対件数

(2) 各業務で所管する業務全般の進行管理並びに個人情報管理及び保護に関すること。

①電話催告等業務

- ・業務従事者の管理・指導及び運用
- ・納付案内にかかる個人情報管理
- ・業務従事者の業務内容の把握
- ・折返し電話や甲への引継ぎ、及び苦情等の対応
- ・架電スケジュールの作成と進行管理
- ・架電・受電業務の指導、確認、助言
- ・甲との協議

②補助事務業務

- ・業務従事者の管理・指導及び運用
- ・補助事務にかかる個人情報管理
- ・業務従事者の業務内容の把握
- ・処理する書類の受渡しや甲への引継ぎ、及び苦情等の対応
- ・事務処理スケジュールの作成と進行管理
- ・甲との協議

(3) 各業務の緊急時、災害時の対応に関すること。

(4) その他

①定例報告会

甲の責任者及び担当者等と乙の運営管理責任者及び業務責任者の参加による報告、連絡、確認の機会とする。なお、原則月1回の開催とし、甲へ月間報告書、年間報告書等を提出すること。

②年間予定表

乙は、「8各業務の対象及び目標件数等」及び「仕様書別紙2」を参考のうえ、「6業務体制」に基づき、業務従事者の配置数について、年間予定表を作成し、年度最初の開設日までに甲へ提出すること。

③月次予定表

乙は各月の業務責任者及び業務従事者の従事時間帯を記載した名簿を、当該月の前月25日（休日にあたる場合は翌開庁日）までに甲へ提出すること。

④業務改善ミーティング

参加者は上記①と同じとする。甲が必要と認めた場合に開催する。

⑤乙は当該委託業務の遂行に係る計画、実施及び評価の各段階において総合的なコンサルティングを実施する。

⑥その他、各業務の業務全般において甲と乙が協議し必要と認める業務

8 各業務の対象及び目標件数等

電話催告等業務は、現年度分及び滞納繰越分の介護保険料の滞納者を対象とする。

また、年間目標件数は下記のとおり設定する。

乙は、それぞれの特徴を鑑みて、収納率の向上、かつ下記の目標を達成するため、毎月の目標件数等（架電件数、納付約束件数及び金額等）を定めた年間計画書を事前に提出すること。

但し、予測不能な経済環境等の変化により明らかに達成が困難と認められる場合は、甲が承認したうえで、目標を変更することができる。

年間目標件数（仕様書5(1)① 参照）

| 業務名 | 業務件数 | 納付約束件数 |
|-----|--------------|--------|
| 架電 | 架電件数 4,000 件 | 500 件 |

受電件数（仕様書 5(1)②参照）

（参考）令和 6 年度受電件数 1,314 件（125 日間）

架電・受電時に新たに把握した電話番号の登録・変更入力予定件数（仕様書 5(1)⑨参照）

8,500 件

非着信者及び電話番号不明者等に対する文書による催告予定件数（仕様書 5(1)⑯参照）

1,500 件

9 各業務の開設期間、開設日及び開設時間

(1) 開設期間 令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(2) 開設日数

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとし、年間 145 日間（うち外国人督促日 24 日を含む）開設する。

(3) 開設日および時間

①月曜日・火曜日・木曜日・金曜日（原則、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

9：00～17：00。なお 11：00～14：00 は受電業務体制とする。

月 1 日を外国人対応日とする。

②水曜日

11：00～19：00。なお 11：00～14：00 は受電業務体制とする。

③第 2 日曜日

9：00～17：00

ただし、上記①～③の開設日は甲乙の協議により変更できるものとする。

(4) その他

①開設時間中は、区民等の対応ができる体制を維持すること。

②繁忙期など、開設時間中では処理できないときは、その都度、甲と協議の上、乙の負担により対応すること。

③天災・気象状況、その他やむを得ない事情が発生した際等は、双方の協議により、開設日・開設時間を変更することができる。変更に伴い年間計画よりも従事日数・時間数が不足する場合は、後日、その日数・時間数を補うこととする。但し、甲が特段認めた場合はこの限りではない。

1.0 業務マニュアルの作成

乙は、委託業務にあたり、対象業務の概要、納付案内に必要な事項、システムの操作、個人情報保護の取扱い、災害対策及びその他必要な事項等についてマニュアルを整備し、年度最初の開設日において、甲の承認を得るものとする。さらに、その内容について業務従事者に周知すること。なお、マニュアル作成にあたって必要な情報は、甲が乙に提供するものとする。

1.1 委託業務の留意事項

- (1) 乙は、委託業務に関するものに限らず、区政に関する問合せや苦情等についても、誠実に対応すること。
- (2) 乙は、委託業務を履行するにあたり、次に掲げる事項が生じた場合、甲の定める方法でその都度速やかに処理し、甲に報告しなければならない。
 - ①納付案内した際、対象者等の住所、氏名、電話番号等に相違があった場合。
 - ②その他甲に報告する必要があると認める事項が生じた場合。
- (3) 乙は、甲と連絡調整を密に行い、情報を共有するよう常に努めること。
- (4) 乙は、委託業務の履行にあたり、改善する必要のある問題が生じた場合は、速やかに報告し、協議を行い改善すること。

1.2 従事者名簿等の提出

乙は、次に掲げる事項について、年度最初の開設日に、甲に届け出なければならない。内容に変更が生じた場合、新規で採用する場合も同様とする。

- (1) 業務従事者の担当業務、氏名、写真、業務経験年数等
- (2) 個人情報に関する誓約書
- (3) 雇用契約書及び業務責任者の業務経験を証する書類
- (4) その他、甲が必要と認める事項

1.3 業務従事者の遵守事項

- (1) 丁寧な接遇で対応すること。
- (2) 業務に関係ない行為及びこれに類する行為をしてはならない。
- (3) いかなる理由があっても、納付案内対象者等から業務以外の金品、その他の物品等を收受してはならない。
- (4) 業務従事者に課せられた税金・社会保険料等については滞納しないよう、乙は業務従事者へ対する指導・監督を怠らないこと。
- (5) その他、公序良俗に反することをしてはならない。

1.4 業務従事者に対する教育訓練

乙は、委託業務の円滑な履行を図るために、業務従事者に対し、次に留意した説明及び研修を行い、常に業務従事者の資質向上に努めること。

- (1) 納付案内業務に必要な知識を習得させること。
- (2) 業務の重要性を理解させること。
- (3) 個人情報等の守秘義務を理解させること。
- (4) 事故、災害の危機管理意識を養成させること。
- (5) 納付案内業務に必要な接遇を習得させること。
- (6) 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。
- (7) 事務処理手順を理解させること。

1.5 物品等の負担区分

- (1) 業務に必要な下記の物品は甲が負担し、それ以外に必要な物品等は乙が負担すること。

| 機器等 | 数 | 備考 |
|------------------------|------|-------------|
| 基幹系システム端末 | 3台 | 架電・受電時、補助事務 |
| プリンター | 1台 | 架電・受電時、補助事務 |
| 電話機 | 3台 | 架電・受電時 |
| 事務用机、事務用椅子 | 4セット | 架電・受電時、補助事務 |
| キャビネット | 1台 | 関係書類保管 |
| 消耗品（甲指定の帳票、コピー用紙、文具類等） | 1式 | |

- (2) 上記機器等の貸与数は予定数であり変更する場合がある。
- (3) 乙は、上記機器等について、乙の責任において通常の使用方法に従い使用するものとし、委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (4) 乙は、甲より貸与された機器以外は使用してはならない。ただし、甲より貸与された機器以外の使用が必要であると甲が許可した場合に限り、使用できるものとする。
- (5) 光熱水費、電話料は、甲が負担する。
- (6) 日々の業務に必要な連絡票等は、甲の許可を得て乙が印刷すること。
- (7) 業務従事者の勤務中の事故等の補償については乙が負担すること。

1.6 物品取扱い上の留意事項

乙は、委託業務の履行にあたり、甲から貸与された物品等について、故障、損傷又は紛失があった場合は、直ちに甲に報告するものとする。ただし、この故障等が乙の故意又は過失により生じたと認められる場合は、乙の負担により賠償しなければならない。

1.7 情報管理

- (1) 乙は、乙の責任において、個人情報の保護に関する法律、条例等の規定を遵守するとともに、細心の注意を払って情報の管理にあたるものとする。
- (2) 乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「ISMS」適合制度の認証又は「プライバシーマーク」の取得を継続すること。

1.8 基幹系端末機の使用

基幹系システムの稼動は甲が行い、予め付与したIDとパスワードを用いて、乙は端末を使用する。

1.9 データの保護（セキュリティ対策）

データの管理にあたっては、漏洩、滅失、毀損及び改ざんを未然に防止するために必要な措置を講じるものとする。

- (1) 乙がシステムで利用できる画面は、業務内容を遂行するための必要最小限のものに限定する。
- (2) 乙は、受渡されたリスト等について、必要な漏洩、紛失防止策を講じ、甲に報告しなければならない。
- (3) 乙が使用するシステム端末機は、介護保険課執務室外へ持出し禁止とする。

2.0 事故発生時の対応

乙は、委託業務の履行にあたり、個人情報の流出や紛失等の重大な事故が発生した場合は、直ちに甲と協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。

2.1 秘密の保持

- (1) 乙は、委託業務の履行にあたり知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、端末機に入力されている情報・各種帳票類に記載されている情報並びに、この契約を履行するために用いた資料及びその結果について、転写、閲覧又は貸出し等をしてはならない。
- (3) 乙は、委託業務完了後は、甲の指示により保管するものを除き、甲より受領したリスト類、データ及び作成したメモ等の記録を速やかに甲に返却しなければならない。

2.2 個人情報の保護

- (1) 当該委託は個人番号を含む個人情報を取り扱う業務であり、別紙「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守すること。
- (2) 業務責任者を個人情報の監督者とすること。

2.3 委託料の支払い

委託料は契約金額を概ね均等に12か月で割って毎月支払う。乙は、毎月の委託業務完了後、完了届を甲に提出すること。甲は、その完了届に基づき検査を行う。乙は検査に合格した後、乙の請求書により甲が当該月分の委託料を支払う。

2.4 再委託の禁止

乙は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

2.5 業務の引継ぎ

次期の契約で他の事業者が当契約を受託したときは、乙は、業務に支障を来さないように、乙の受託期間中に引継書を作成し、次期受託者に対し業務を引継ぐこと。やむを得ない事情によりこの委託期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

2.6 その他

本仕様に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、双方協議のうえ決定するものとする。

担当：福祉部介護保険課資格保険料係 吉永 遠藤
電話：03-3647-9493

補助事務の業務内容及び処理予定件数

1 業務一覧

(1) 窓口業務

| 業務種別 | 業務名 | 業務内容 | 頻度 | 件数(見込) |
|-------|---------|---------------------------------------|----|--------|
| 来庁者応対 | 外国人対応補助 | 指定された日の外国人の納付相談に同席し、甲の職員の対応補助（通訳）を行う。 | 年次 | 50件/年 |

(2) 内部事務業務

| 業務種別 | 業務名 | 業務内容 | 頻度 | 件数(見込) |
|--------------|---------------|---|----|-----------|
| 口座振替関連 | 書類発送準備 | 口座振替希望者への必要書類の発送準備 | 日次 | 480件/年 |
| | 口座振替受付 | 区に届いた口座振替依頼書への日付印押印、依頼書の宛名番号・金融機関コード・支店コード等記入欄への記入補筆 | 日次 | 1,200件/年 |
| | | 口座振替依頼書の金融機関照会準備及び簡易書留による発送 | 日次 | |
| | 口座振替登録 | 金融機関照会で承認された依頼書の登録作業 | 週次 | 1,800件/年 |
| | | 入力・登録された口座振替データの確認及び修正作業 | 週次 | 2,640件/年 |
| | | ・ 口座登録が完了した依頼者あて開始通知発送 ・ 甲が出力した帳票の封入封緘・発送 | 週次 | 2,640件/年 |
| 過誤納金 還付関連 | 口座振込登録 | 「還付金念書及び口座振替依頼書」の記入者提出情報（紙）と基幹系システム入力情報の一致確認 | 年次 | 8,000件/年 |
| | | 提出された「還付金念書及び口座振替依頼書」の基幹系システムへの入力 | 年次 | 8,000件/年 |
| | 還付支出決定処理 | 年金返納不要者にかかる基幹系システム（収納消込）の過誤納保留更新画面の「強制抽出」の押下作業及びそのリスト確認作業 | 年次 | 3,000件/年 |
| | 還付通知発送準備 | 還付・充当通知書の発送準備補助（封筒準備・記入見本印刷・送付物封入） | 月次 | 400件/年 |
| 財産調査関連 | 財産調査回答入力 | 調査先から回答された財産調査の結果の基幹系システム入力 | 日次 | 480件/年 |
| 滞納関連 | 納付推進員報告書の入力 | 納付推進員から提出された訪問報告書内容の基幹系システムへの入力 | 年次 | 3,840件/年 |
| その他 | 返還被保険者証等の回收入力 | 返却された被保険者証・負担割合証の回収記録の基幹系システム入力 | 年次 | 14,400件/年 |
| その他 | 介護保険料納付確認書発行 | 発行依頼リストに基づく発行・封緘・郵送 | 年次 | 12,000件/年 |
| その他 | 被保険者証再発行 | 再発行依頼リストに基づく発行・封緘・郵送 | 年次 | 12,000件/年 |
| その他 | 分納履行チェック | 区抽出の分納履行チェックリストより分納計画が完納したものとの確認 | 年次 | 7,000件/年 |
| その他 | 返戻対象の所在確認 | 送付物返戻の被保険者の架電による所在確認 | 月次 | 1,200/年 |

※(1)(2)の想定月別対応件数は別紙2のとおり。

※年間件数は、見込みであるため、増減する可能性がある。また、内部事務の業務量については、甲と乙で協議の上、調整する場合がある。

補助事務の想定月別対応件数

※件数や時間は、見込みであるため、増減する可能性がある

(1) 窓口業務

仕様書別紙 2

(2) 内部事務業務