

仕様書（案）

1 件名

介護保険料納付勧奨業務委託

2 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

大田区指定場所（介護保険課）

4 業務開設日等

（1） 開設日

土曜日、日曜日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く日で、原則として一月のうち平日 16 日間を開設日とする。

（2） 開設時間

開設時間は原則として、午前 9 時から午後 5 時まで（業務の休止時間 1 時間を含む）とする。

（3） 業務運営

当仕様書に定める業務は、即日処理することを原則とする。

（4） その他

開設日及び開設時間については、甲と乙の協議により変更することができるものとする。

5 委託内容

介護保険料の滞納者で、督促状が発付された者を対象者とする。ただし公権力の行使に当たる行為は除く。

（1） 電話納付勧奨業務

ア 滞納者への電話による納付勧奨業務

イ 介護保険システムを利用した電話納付勧奨対象者に関する帳票等の打出し及び納付状況の確認

ウ 上記アによる電話の際、対象者からの納付を確実に実施するために積極的に口座振替を推奨し、必要に応じて、封筒に宛名書きをして「口座振替依頼書（用紙）」を封入する。

エ 上記アによる電話の際、対象者からの依頼があれば、納付書を再発行して封入する。

- オ 交渉内容経過の介護保険システムへの入力
- カ 電話納付勧奨に対する問合せや苦情処理の対応
- キ 架電時に連絡が取れなかった対象者からの問合せの対応
- ク 日報、月報等作成
- ケ 電話番号登録がない滞納者について、甲が提供した滞納者電話番号表から検索し電話による納付勧奨をする。接続できた電話番号は介護保険システムへ入力し甲に報告する。
- コ 接続できない電話番号が判明した場合は、その旨介護保険システムへ入力し甲に報告する。

(2) 訪問納付勧奨業務

- ア 滞納者宅への訪問による納付勧奨業務
- イ 介護保険システムを利用した訪問納付勧奨対象者に関する帳票等打出し及び納付状況確認
- ウ 滞納者宅への訪問の際、住宅地図等による事前居住地調査業務
- エ 滞納者宅への訪問の際、不在等の場合の訪問不在連絡票の作成、投函業務
- オ 滞納者宅への訪問の際、対象者からの納付を確実に実施するため口座振替を推奨し、対象者からの希望があれば「口座振替依頼書（用紙）」を配布し、金融機関への提出等を案内する。
- カ 滞納者宅への訪問の際、対象者からの依頼があれば、帰庁後に納付書を再発行し封入する。
- キ 訪問納付勧奨業務の交渉経過や判明した電話番号の介護保険システムへの入力する。
- ク 訪問納付勧奨に対する問合せや苦情処理の対応
- ケ 日報、月報等作成

(3) その他

- ア 月1回、実績報告を翌月10日までに行う、但し3月分は月末とする。
- イ その他、業務全般において必要と認められる業務

6 対象件数

(1) 電話納付勧奨業務

履行期間内に7,200件以上（概ね月600件）発信する。

- ア 対象者に対して、概ね6回程度発信する。
- イ 対象者は別途指示する。

(2) 訪問納付勧奨業務

履行期間内に月4回程度行い、720件以上（概ね月60件）とする。

- ア 対象者は別途指示する。

イ 訪問納付勧奨件数については甲乙協議のうえ、対象件数を1～2割程度、減らす場合がある。

7 業務に使用するシステム等

(1) システム等

乙は甲が導入しているシステムを搭載した端末機を使用して委託業務（以下「当業務」という。）を実施する。ただし、当業務で使用しない機能は制限される。

(2) 機器の状況

甲は乙に対し「8 費用負担」に定める機器を無償貸与する。

(3) 乙による機器の持込み

当業務を履行するための機器の持込みは不可とする。ただし、乙が履行場所と本社等との連絡等のために使用する端末機器については甲との事前協議によるものとするが、これに係る通信料等の諸経費は乙の負担とする。また庁内ネットワーク及び甲の外部接続環境への接続並びに撮影等個人情報の漏洩につながる行為は禁止する。

8 費用負担

当業務を履行するための甲及び乙の費用負担については、次に定めるとおりとする。

区分	物品名等	
甲	機器等	システム端末機及び周辺機器（2台）、電話回線及び電話機（2台）・通話料、端末プリンタ用トナー・ドラムキット
	備品等	事務机及び事務用椅子（2台）、書庫、業務従事者用ロッカー
	携行品	差置用封筒、訪問不在連絡票
	消耗品等	プリンタ用再生紙
	郵便料	納付書発送等に伴う郵便料
乙	筆記用具等文房具、携帯電話（訪問時に使用。乙名義のものに限る）位置情報システム（GPS装置）、訪問用カバン、カバン置き忘れ防止ブザー、住宅地図、その他必要とする物品等（文房具等）	

9 リスク負担

甲及び乙は当契約の履行に際し甲、乙又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、仕様書に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、甲乙いずれの責めにも帰さないものにより当業務の履行に重大な支障が生じた場合は、甲は事実確認のうえ履行義務を免除することができる。

種 類	内 容	リスク分担	
		甲	乙
仕様変更	甲の指示による仕様の変更	○	
	乙の都合による仕様の変更		○
個人情報の漏洩等	甲に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等	○	
	乙に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等		○
クレーム	電話及び訪問納付勧奨上のクレーム		○
	上記以外のクレーム	○	
甲に帰属するシステム・物品等の損壊	乙の従事者の故意又は重過失による損壊		○
	上記以外の事由による損壊	○	
乙に帰属するシステム・物品等の損壊	甲の職員の故意又は重過失による損壊	○	
	上記以外の事由による損壊		○
第三者への賠償	乙の従事者の故意又は重過失による賠償		○
	上記以外の事由による賠償	○	
労務災害	乙の従事者の労務災害		○

10 実施体制及び要員等

- (1) 乙が管理する業務従事者は、業務責任者、電話及び訪問による納付勧奨に従事する者（以下「納付勧奨員」という。）とする。
- (2) 乙は業務従事者を管理し、業務責任者を常駐させること。
乙は、業務責任者が臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を

速やかに指定し、甲に通知すること。

- (3) 業務責任者は、当業務の履行に当たり次の事項を行う。

ア 納付勧奨員のシフト管理、出退勤管理、個人情報管理の徹底及び指導・教育に関すること

イ 当業務の円滑な履行の管理及び甲との連絡調整に関すること

ウ 業務全体の遂行状況の管理及び定期的な甲への報告

エ トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎ及びその対応

オ その他当業務の履行に際し、乙が必要と認める事項

- (4) 乙は甲に対し、毎年1回、業務従事者の住民税納税証明書（又は納税の事実を確認できるもの）を提出（提示）すること。

- (5) 業務マニュアルの作成

乙は、受託業務に伴う電話及び訪問納付勧奨に必要な事項、個人情報の取扱等のマニュアルを整備し、その所在、内容について業務従事者に周知するものとする。また、マニュアルの内容について甲の承認を得るものとする。

- (6) 届出

乙は、次に掲げる事項について変更が生じる場合は、1か月前までに書面により甲に届けなければならない。ただし4月については契約締結後、速やかに提出すること。また、やむをえない場合については、この限りではない。

ア 業務責任者の届出

イ 業務従事者の担当業務、氏名、性別、生年月日、写真（訪問従事者のみ）

ウ その他、甲が必要と認める事項

11 業務上の遵守事項

- (1) 乙は、甲が発行する身分証明書を、訪問業務に従事する業務従事者に携帯させること。また、業務従事者が退職した場合は、甲に直ちに身分証明書を返還すること。

- (2) 業務従事者は、訪問時に区民等から身分証明書を求められた場合は速やかに提示すること。

- (3) 業務従事者は、当業務に従事するに当たり営業行為等の兼業をしてはならない。

- (4) 受託業務の従事に当たっては、私語を慎み、常に規律正しく、好感のもてる態度と言葉づかいで納付勧奨対象者等と接するように心がけること。

- (5) 自宅等の訪問で納付勧奨対象者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入り目的を告げ、支障がなければ身分証明書を提示すること。このとき必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

- (6) 乙は、受託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても納付勧奨対象者等から金品、その他の物品等を収受してはならない。

12 法令遵守と教育

- (1) 乙は、業務従事者の雇用主として、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。また乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (2) 乙は、当業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取り扱うことに留意し、区民の信頼確保に必要な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 乙は、業務水準の維持・改善のために、業務従事者に対し、各種制度・事務処理手順・端末機等操作・個人情報保護について、事前及び従事期間中定期的に、必要な研修を実施し研修内容を報告すること。甲は研修において必要が生じた場合、乙に協力するものとする。
- (4) 乙は、法令改正、業務内容の変更があった場合は、当業務が適切に履行できるよう、甲乙協議し、甲が提供する資料等に基づき迅速にマニュアルの改訂等を行うとともに、十分な研修等を実施すること。
- (5) 研修に関する経費等は、乙の負担とする。

13 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 乙は、当業務で知り得た情報を甲以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、業務従事者についても遵守させること。
- (2) 個人情報の取り扱いについては「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」及び契約締結後に甲が乙に引き渡す「大田区情報セキュリティ実施手順（抜粋）」を遵守すること。
- (3) 乙は、当業務で知り得た情報の取り扱いについて、甲による監査、検査に応じ、協力しなければならない。
- (4) 乙は、当業務履行において発生した重大なセキュリティ事故、情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、甲がその事実を公表することを承諾しなければならない。

14 再委託の禁止

乙は、当契約の履行について、当業務の全部若しくは主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。

15 損害賠償責任

乙は、当業務の遂行に当たり乙の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害

を与えた場合は、次のとおり甲に報告するとともにその損害を賠償する義務を負うものとする。ただし、善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたであろうと認められるときは、この限りではない。

- (1) 乙が当業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負い、甲に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告すること。
- (2) 乙が契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失により甲に損害を与えたときは、その損害に相当する金額の賠償金を甲に支払わなければならない。
- (3) 甲は、乙の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償したときは、乙に対して賠償した金額、その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

16 モニタリング実施

甲は、当業務の履行状況の適切性の検証とともに、サービスの質の維持及び向上を図るために必要があると認めるときは、モニタリングを実施することができる。乙は、甲が当該モニタリングを実施するときは、これに協力しなければならない。

17 次期受託者への業務引継

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、業務の支障を来たさないように、乙の受託期間中に責任をもって引継書を作成し、次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。また、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。

18 納品物

乙は契約締結後、当業務における以下の納品物を甲の指定する場所に提出すること。乙がこれらを変更するときは、甲の承認を得なければならない。なお、当納品物の権利は、甲乙双方に帰属するものとする。

- (1) 業務実施体系図
- (2) 作業計画書（業務人員配置表）
- (3) 運営設計・計画書（年間運営計画書）
- (4) 業務マニュアル一式
- (5) 各種様式類（甲との連携上必要なもの）

19 支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

20 協議事項

当契約に規定のない事項及び当契約条項に疑義が生じたときは、甲乙協議の上、決定するものとする。

21 管轄裁判所

当契約について訴訟等が生じたときは、甲の事務所の所在地を所管する東京地方（簡易）裁判所を第1審の裁判所とする。