

仕様書（案）

大田区（以下「甲」という。）と受託事業者（以下「乙」という。）は、甲が乙に委託する大田区国民健康保険窓口業務等委託について、次のとおり定める。

1 件名

大田区国民健康保険窓口業務等委託（以下「窓口業務等委託」という。）

2 適用範囲

本仕様書は、窓口業務等委託の実施に際し、必要な事項を定める。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、令和8年12月29日から令和9年1月3日及び土曜日、日曜日（5（1）に定める履行日を除く）、並びに国民の祝日を除く。

4 履行場所

大田区指定場所（国保年金課国保資格係ほか）

（詳細は別記1「委託レイアウト」のとおり。）

5 業務履行日等

（1）履行日

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（ただし、委託期間中に4回、甲が指定する日曜日を履行日とする。）。

（2）窓口開庁時間

午前8時30分から午後5時00分まで

ただし、甲が指定する日曜日における窓口開庁時間は午前9時から午後5時までとする。この間に行う業務履行のために乙が必要とする準備及び整理に要する時間及び上記時間内において国保年金課国保資格係、国保給付係及び国保料収納担当（以下「各係」という。）窓口に来庁した者の用件が終了するまでの時間はこの限りではない。業務終了時間が午後6時を超えると見込まれる場合は、甲が指定する者に終了予定時間を報告すること。

（3）業務運営

本仕様書に定める業務は、即日処理を原則とする。

6 委託業務概要

業務委託期間における窓口業務等は次のとおりとし、各係における概要は別紙1「各係業務対応一覧表」に定めるとおりとする。

ただし、公権力の行使に当たる行為は除く。甲が指定する日曜日における業務は、国保資格係窓口業務のみとする。

(1) 窓口業務

ア 窓口業務

乙は、国保年金課各係窓口において届出及び申請に係る書類（以下「届書等」という。）の記載案内、形式確認、手続説明、受付を行う。

イ 端末機による入出力業務

乙は、上記アにより受付けた届書等のデータを、システム等に入力し処理を行う。その後必要に応じて各種帳票を出力する。処理後の届書等及び出力帳票は甲に引継ぎ、その審査を経る。

ウ 出力帳票等の交付事務

乙は、イにより出力した帳票を、甲の審査終了後届出人又は申請人に交付する。

エ 問合せ対応

乙は、各係窓口来庁者から、届書等の提出を必要としない一般的な国民健康保険制度の問合せや確認事項について、申出人から必要事項を聴取し受け付け、システム等の参照により説明を行う。なお、問合せ内容が公権力の行使に当たる内容や例外事例等、甲が対応すべきものである場合は、直ちに甲に引き継ぐ。

オ その他

上記アからエの業務に付随する業務を行う。

(2) 電話対応業務

乙は、区民等からの各係宛の電話での問合せ等に対し、システム等の参照により案内や回答、必要に応じて帳票出力を行う。なお、問合せ内容が公権力の行使に当たる内容や例外事例等、甲が対応すべきものである場合は、問合せ内容等を記載したメモ等とともに、甲に引き継ぐ。

(3) 窓口案内業務

乙は、履行場所に来庁した者に来庁目的を確認し、発券機へ誘導するとともに各係窓口及び納税課収納窓口への案内を行う。なお、来庁目的が各係業務以外の場合は、速やかにその業務を所管する窓口への案内を行う。また、国保資格係への来庁者に対し、届書等の記載案内、手続説明を行う。

(4) 入力業務

ア 口座振替に関する入力

乙は、区民等から受領した「預〔貯〕金口座振替（自動払込）依頼書」について、受付状況等を甲の指定するエクセルデータに入力する。

イ 還付のための口座確認

乙は、毎月の賦課バッチ後及び口座振替データ反映後に甲が提供する「還付対象者一覧表」について、「国保年金システム」を使用して口座内容を確認し、口座情報の記入を行う。

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「国保年金システム」を搭載した端末機を使用して委託業務を実施する。ただし、委託業務で使用しない機能は制限する。

(2) 機器の状況

甲は、乙に対し、別表に定める機器等を無償貸与する。

(3) 乙による機器の持ち込み

委託業務を履行するための機器の持ち込みは不可とする。ただし、乙が履行場所と本社等との連絡等のための端末機器使用については、甲との事前協議とする。なお、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漏洩につながる行為は禁止する。

8 甲及び乙の費用負担

当業務の履行に当たり、甲及び乙の費用負担については、別記2「甲及び乙の費用負担」に定めるとおりとする。

9 甲及び乙のリスク負担

甲及び乙は、当業務の履行に際し甲、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、本仕様書に定めがあるものを除き、別記3「甲及び乙のリスク負担」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、甲は事実確認の上、履行義務を免除することができる。

10 業務実施体制及び要員

(1) 乙は、業務従事者を指揮命令する統括責任者及び業務責任者（以下

- 「統括責任者等」という。)を選任し、履行場所に常駐させること。なお、統括責任者は業務責任者と兼任することができる。
- (2) 乙は、統括責任者等の退職等、変更が生じる場合は、その1か月前までに甲に書面により報告すること。また、後任の統括責任者等が決定した場合は、甲に速やかに書面により報告すること。
- (3) 乙は、業務引継ぎ及び業務委託期間の各前月末日までに業務従事者の名簿を甲に提出すること。名簿提出後に業務従事者を変更した場合においては、当該変更日前日までに甲に書面により提出すること。
- (4) 統括責任者等は、当業務の履行に当たり次の事項を行うこと。
- ア 委託業務の円滑な履行の管理及び甲との連絡調整
 - イ 業務全体の履行状況の管理及び定期的な甲への報告
 - ウ 労働法令等に基づく業務従事者に対する労務管理、指揮監督及び教育指導並びに評価
 - 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
- (5) 統括責任者等は、当業務の履行に当たり次に掲げる支障が生じないように、適切に業務従事者を配置すること。
- ア 各係窓口を受付を待つ者がいるにもかかわらず、対応しない状況を生じさせること。
 - イ 担当する電話が着信しているにもかかわらず、対応しない状況を生じさせること。
 - ウ 統括管理責任者等が不在となり、上記(4)に掲げる業務を履行できない状況を生じさせること。

11 報告書提出

乙は、当業務の実施状況について、次のとおり甲に報告すること。なお、各報告書の記載内容等及び様式については、契約締結後に甲乙協議の上定める。

(1) 日次報告書

毎日の業務実施状況について、実施当日又は翌履行日に報告する。

(2) 月次報告書

毎月の業務実施状況について、実施月の翌月15日までに報告する。
ただし、3月分については令和9年3月31日までに報告する。

(3) 年次報告書

年度の業務実施状況について、令和9年3月31日までに報告する。

(4) 随時報告

乙は、甲に対し随時行う報告のうち、事故及び緊急事態等緊急を要するものは、口頭により行うこととし、その後速やかに書面により報告す

るものとする。

12 法令遵守と教育

- (1) 乙は、統括責任者等及び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、業務の円滑な履行を図らなければならない。
- (2) 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。
- (3) 乙は、当業務が重要な公共業務であり、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。
- (4) 乙は、業務従事者に対し、国民健康保険制度及び事務処理手順の理解、端末機等操作の習得及び個人情報保護の重要性について、十分な事前研修を実施すること。甲は、研修において必要が生じた場合、乙に協力すること。
- (4) 乙は、業務の効率的な運営及び改善のため統括責任者等及び業務従事者に対し、乙の責任において習熟度に応じた適切な研修を実施すること。
- (5) 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。
- (6) 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提示する「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情報セキュリティ事故、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、当業務の履行について、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、当業務の履行に当たり、乙の責めに帰すべき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) 乙は、委託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) 乙は、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を賠償金として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の引継ぎ

他の事業者が本契約を受託することになったときは、乙は、業務に支障をきたさないように、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令和8年4月末日までに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。当納品物の権利は、甲乙双方に帰属するものとする。ただし、(4)の権利は乙に帰属するものとする。

- (1) 業務実施体制図
- (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

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じたときは、甲乙協議の上決定する。

21 管轄裁判所

本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。

別表 甲が乙に貸与する機器等

設備・機器名称	台数	備考
端末機（国保年金システム接続）	23	
プリンタ（端末機接続）	4	うち収納担当（1台）は甲と兼用
コピー機（窓口事務専用）	2	繁忙期は職員用も使用可
受付番号整理券発券機（*）	1	
電話機（電話コーナー）	9	
電話機（窓口用）	4	資格係3台、収納担当1台（発信専用）
レターケース（申請書等格納用）	8	
シュレッダー	2	
ロッカー	2	貴重品収納用
シューズケース	1	

（*） 国保資格係窓口及び納税課レジ窓口で共用

別記資料

別記1 委託レイアウト

別記2 甲及び乙の費用負担

別記3 甲及び乙のリスク負担