

## 国保年金課窓口業務等一部委託仕様書（案）

### 1 件名

国保年金課窓口業務等一部委託

### 2 目的

本業務は、板橋区国保年金課窓口業務等の一部を民間委託することにより、迅速かつ正確、効率的な処理体制を確立し、質の高い区民サービスを提供することを目的とする。

### 3 履行場所

東京都板橋区板橋二丁目 66 番 1 号

板橋区役所南館 2 階健康生きがい部国保年金課フロア

※ 詳細については別紙 1 「レイアウト図」のとおり

### 4 履行期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 10 年 1 月 31 日まで（28 月）

※ 契約は単年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、翌年度も同一事業者と契約する。

### 5 業務日・業務時間

各業務における業務日・業務時間は原則として以下のとおりとする。

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日、毎週火曜日 17 時～19 時の夜間開庁、毎月第 2 日曜日、3 月最終日曜日及び 4 月第 1 日曜日の休日開庁対応は本委託から除く。また、業務開始前の事前準備及び業務終了後の事後整理に係る時間は以下に含まない。

#### （1）フロア案内業務

月・水・木・金曜日 8 時 30 分から 17 時 30 分まで

火曜日 8 時 30 分から 17 時 00 分まで

#### （2）窓口業務等

月曜日～金曜日 8 時 30 分から 17 時 00 分まで

※ 保険料収納業務等については 16 時 00 分までとする。

※ 業務時間内に発生した届出・申請等の処理について業務時間内に完了できない場合、受託者と区は協議のうえ、実施時間を延長する。

## 6 業務の実施

### (1) 実施方法の原則

受託者は原則として、区が示した当初マニュアル及び受託者が作成し区の承認を得た追加マニュアルに基づき、自己の責任において本業務を実施すること。

### (2) 業務運営

本仕様書に定める業務は、原則として即日処理とする。即日処理が行えない場合は、事前に区と協議し、承認を得ること。

### (3) 窓口業務開始時刻前の対応

受託者は、窓口業務開始時刻前の事前準備として、以下の作業を行うこと。

- ① 受付案内システム、モニター、プリンター及び基幹系システム端末の立ち上げ。
- ② カウンター周辺及び事務机等の整理整頓及び清掃。
- ③ 本業務に必要な用具の配置、確認及び補充。

### (4) 窓口業務終了時刻後の対応

受託者は、窓口業務終了時刻後の事後整理として、以下の作業を行うこと。

- ① 業務時間内において窓口に来庁した者または来庁する予定の者（業務時間内に区役所他部署に来庁があり、国保年金課で手続きする旨の連絡があった場合等）の用件が完了するまでの対応。
- ② 受付案内システム、モニター、プリンター及び基幹系システム端末のシャットダウン。なお、火曜日はこれらの作業は行わず、速やかに区へ引継ぐ。
- ③ プリンター用紙の残量確認及び補充。
- ④ カウンター周辺、事務机等の整理整頓及び清掃。
- ⑤ 事後整理終了時刻が 17 時 30 分を超えることが見込まれる場合、区への終了予定時間の報告。

## 7 委託業務内容

以下に示すほか、別紙 2「窓口業務一覧」のとおりとする。なお、別紙 2 内「令和 3 年度から令和 5 年度までの年間処理件数実績」、各業務に記載の「目標処理時間」等の数値はあくまで参考値である。上限値の意味を持たず、拘束力がないことについて、受託者は十分留意すること。

国保年金課の窓口業務のうち療養費等の給付関連、特定健診関連及び国民年金関連業務は、本委託業務から除く。

### (1) フロア案内業務

### (2) 窓口業務

#### ① 資格賦課に係る業務

ア 国民健康保険の加入・喪失に係る業務

イ 資格確認書等の再交付・書換え交付に係る業務

ウ マイナ保険証利用登録解除申請に係る業務

エ 保険料の計算・説明等に係る業務

オ 保険料軽減・減免申請に係る業務

カ 送付先変更届に係る業務

キ 高齢受給者の負担割合に係る業務

② 保険料収納に係る業務

ア 保険料の収納に係る業務

イ 納付額の確認に係る業務

ウ 未納額の確認に係る業務

エ 納付書の再交付に係る業務

オ 普通徴収に係る業務

カ 口座登録に係る業務

キ 還付の手続きに係る業務

③ 保健事業に係る業務

マッサージ券等の交付に係る業務

④ 窓口全般に係る業務

システムによる窓口呼出、他窓口連携、駐車券発行に係る業務

(3) 法令等の改正・施行及びシステム移行に伴う窓口業務等改善支援に係る業務

受託者は、以下①から③の業務について法令等の改正及びシステム移行が生じた際、区が作成する当初マニュアルに従い、業務手順の変更に対応すること。また、正確性及び迅速性の観点から、窓口業務における業務手順改善に向けた積極的な支援を行うこと。なお、予定されている主な事項は以下のとおり。

① 令和7年度から令和9年度中 標準準拠システムへの段階的な移行

② 令和8年度中 子ども子育て支援金制度開始

③ 令和8年度中 高齢受給者証と資格確認書の一体化

(4) その他全般に係る業務

① 受託者は、区が指定した案内・制度改正チラシ等を配付し、来庁者へ説明すること。

② 受託者は、区契約の電話通訳、AI 通訳機（契約期間中にサービスの変更または終了の可能性があることに留意すること。）の利用や、定型的な案内文を窓口で主に使用される言語で作成する等、日本語での対応が困難な外国人来庁者とのコミュニケーション問題の改善を図ること。

③ 受託者は、通常の処理と異なるイレギュラーな事案など、実施方法等について疑義が生じた場合は、区に指示を仰ぎ、対応すること。

## 8 収納金の取り扱い

受託者は、収納金について以下のとおり取り扱うこと。

### (1) 収納事務の原則

- ① 東京都板橋区会計事務規則、国民健康保険法及びその他関係法令等に基づき、収納事務を行うこと。
- ② 善良な管理者としての注意をもって金銭を管理し、適正な事務処理を行うこと。
- ③ 区が交付する保険料の収納事務受託者である旨を証する書類を、収納窓口等の見やすい場所に掲示すること。

### (2) 保険料の収納方法

- ① 保険料を受領する者と、レジスターを担当する者は別の人物とし、金銭の授受に際しては、複数の者により確認を行うこと。
- ② レジスターを使用して収納した保険料の金額を、現金出納簿に記入すること。

### (3) 収納金の確認

レジスターによる収納金額と納付書原符は、適宜確認し、正確性を確保すること。

### (4) 収納金の集計

- ① 一日の収納金を集計し、収納金日報に記入のうえ、当日の業務終了時に区へ提出すること。
- ② 収納金の集計は、必ず複数の人員で点検を行うこと。

### (5) 領収証書の発行

- ① 領収証書は、受託者の名において発行するものとし、領収印（スタンプ）には領収日及び収納事務受託者である旨を明記すること。
- ② 領収印（スタンプ）は、受託者の責任と負担により用意し、区に印影を届け出て、承認を得たうえで使用すること。
- ③ 領収印（スタンプ）の使用の際は、不正利用、盗難事故等がないよう管理すること。保管に当たってはその保管場所に錠を施す等、適正な措置を講じること。

### (6) 収納金の払込

- ① 収納した保険料は、その内容を示す収納金日報及び必要書類を添えて、業務終了時に区に提出すること。
- ② 区が収納金の確認を終えるまで管理責任者は待機すること。

### (7) 証拠書類の保管及び報告

- ① 収納金日報の写し、レジスターの集計表及び証拠書類等は、履行期間中保管すること。
- ② 毎月の業務終了後1か月分を取りまとめた集計表を作成し、区に提出すること。

## 9 事故における損失の補てん

- (1) 受託者は、保管している現金について、亡失その他の事故があったときは、その損失を補てんすること。

- (2) つり銭は収納事務に支障のないよう、受託者の責任と負担において用意すること。
- (3) 受託者が金融機関の口座に収納金または、つり銭を一時保管する場合は、板橋区国民健康保険料収納用の専用口座とすること。

## 10 業務の執行体制

### (1) 定義

- ① 管理責任者とは、履行場所での業務の実施に関する指示、業務従事者の管理、区の注文に係る交渉等の権限を有する者を指す。
- ② 副責任者とは、管理責任者が不在の場合に備え、業務従事者の中から選任したその職務を代理する者を指す。
- ③ 業務従事者とは、管理責任者の指示や命令により業務を実施する者を指す。
- ④ 管理責任者、副責任者、業務従事者の総称を従事者という。

### (2) 管理責任者及び副責任者の配置、職務等

- ① 受託者は、本業務を円滑に実施するため、専任の管理責任者を履行場所に原則常駐させ、職務を行わせること。なお、管理責任者は以下の条件を満たす者とし、受託者はその者の経歴を記載した名簿を作成のうえ区に提出し、承認を得ること。なお経験年数について、ア・イを合算して5年を超える場合は条件を満たすこととする。

ア 企業、官公庁及び公共団体において、本仕様書における管理責任者の職務と同等の職務に5年以上従事した経験がある者

イ 企業、官公庁及び公共団体が委託する業務において、本仕様書における管理責任者の職務と同等またはそれを補佐する職務に5年以上従事した経験がある者

また、履行期間中は、原則として管理責任者を変更しないこと。やむを得ず管理責任者を変更する場合、受託者は事前に理由を付した変更届及び新たな管理責任者の経歴を記載した名簿を区に提出し、承認を得ること。

#### ② 管理責任者の職務

ア 区との連絡調整、報告書の提出

イ 業務量の変化に応じた業務従事者の適正配置

ウ 業務従事者に対する指揮・監督及び指導・教育

エ クレーム対応、イレギュラー対応における一時判断、指示及び区への報告

オ 納入金、つり銭の管理及び区との授受

- ③ 受託者は、管理責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する者として業務従事者の中から副責任者を選任すること。また、氏名等を事前に区に届け出ること。

(3) 人員配置

受託者は、本業務を実施するにあたり、従事者を適切に配置すること。また、従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な実施に努めること。

(4) 従事者名簿の提出

受託者は、事前に従事者名簿を区に提出すること。また、提出した名簿に変更が生じた場合も同様とする。なお、区は、提出された従事者名簿を在籍確認以外の目的には使用しない。

(5) 基幹系システム端末の使用

本業務は基幹系システム端末を使用して実施する。区が定める方法により使用者を登録し、使用できる機能は本業務を実施するために必要な範囲に限定し、それ以外の操作を禁止する。また、登録した従事者が基幹系システム端末を使用しなくなった場合、受託者は速やかに区に届け出ること。

(6) 従事者の服装・着用品

① 受託者は、区から本業務を受託した者であることが分かるように、ネームプレートを用意すること。従事者は区民から見えやすい位置にネームプレートを着用すること。

② 従事者の身だしなみについて、区が作成した「身だしなみハンドブック」を踏まえ、本業務の実施にふさわしいものとする。

(7) その他

従事者のうち、来庁者からのクレームが繰り返し発生する等の著しい不適合者がいると認められるときは、区は受託者に対し是正措置を求めることができる。

## 11 マニュアルの追加作成・改訂

受託者は、本業務の実施に係るマニュアルについて、以下のとおり取り扱うこと。

(1) 業務の効率化、改善のためマニュアルの追加作成・改訂等を積極的に行うこと。

(2) 法令等の改正、業務内容の変更等があった場合、当初マニュアルは区が作成する。

受託者は窓口業務の効率化のため積極的にマニュアルの追加作成・改訂等を行うこと。

(3) 追加作成・改訂したマニュアルは、区の承認を得たうえで使用すること。また、承認を得たマニュアルは速やかに区へ提出し、区と受託者で所持するものが同一の状態にすること。

(4) 本業務の実施にあたって、マニュアルに定めのない事項または疑義のある事項が生じた場合は、受託者と区の協議により、実施方法等を決定する。

## 12 業務従事者の教育訓練等

受託者は、従事者に対し、以下の事項に留意して、受託者の責任において本業務を実施するうえで必要な能力を取得・向上させるとともに、モチベーションを高める方策を継続的に講じること。

(1) 初期研修を行う場合の留意事項

- ① マナー、コミュニケーション、システム操作等本業務を適切に実施可能な能力を取得させること。
- ② 個人情報の適切な管理、守秘義務等のコンプライアンスが徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- ③ 国民健康保険制度の概要を理解し、適切に本業務が実施できるよう十分な研修を行うこと。

(2) スキルアップ研修を行う場合の留意事項

- ① 個人情報保護の重要性を認識させるために定期的な研修を行うこと。
- ② 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を実施すること。
- ③ 法令等の改正、業務内容の変更等があった場合は、区が提供する資料等に基づき、適切に本業務を実施できるよう、迅速かつ十分な研修を行うこと。

### 13 経費の負担区分

(1) 区が負担する経費

本業務の実施に係る経費のうち、履行場所に係る経費(事務室借室料・光熱水費)、業務で使用するシステム及びプリンター、備品(机・椅子・鍵付きキャビネット・ロッカー・電話機・コピー機)、コピー用紙及び区が整備したシステムに係る通信料とする。

また、貸与使用可能なロッカーの数には限りがあるため、従事者数により兼用利用となる場合がある。貸与設備等については、別途覚書を取り交わす。貸与物品については以下のとおりとする。なお、受託者は、履行開始前及び履行期間中において、貸与物品及びその数量について、変更となる可能性について留意すること。ただし、受託者が業務に支障が出ると判断する場合には、区と受託者が協議のうえ、取り扱いを決定する。

① 執務室内

基幹系端末 10 台、基幹系端末用プリンター 2 台、受付案内システムタブレット 10 台、コピー機(区職員兼用) 1 台、電話機 6 台、事務机(約幅 3,000mm×高さ 720mm×奥行 645mm) 2 台、椅子(キャスター付き) 21 脚、鍵付きキャビネット(コクヨ SD-46T3SA) 4 台、窓口用申請書類等収納キャビネット(A4 書類用、約幅 285×高さ 720mm×奥行 645mm) 4 台、ロッカー 2 人分

② 更衣室

電話機 1 台、机(約幅 1,500mm×高さ 720mm×奥行 900mm) 1 台、椅子 6 脚(キャスター付き 4 脚、丸椅子 2 脚)、ロッカー 22 人分、ハンガーラック(キャスター付き) 2 台

(2) 受託者が負担する経費

- ① 事務に必要な消耗品（名札、文房具類、クリップボード等）の調達費用
- ② 収納事務に必要な備品（レジスター・金庫等）の調達・保守費用
- ③ 受託者が整備したシステムに係る通信料（例：郵便追跡サービスに使用に係るインターネット回線使用料等）
- ④ (1) 以外で受託者が必要と判断した備品の調達・保守費用
  - ※ 備品を設置する場合、区に事前に許可申請行い、承認を得ること。なお、備品の定義は使用可能期間が1年以上のもので取得価額が10万円以上の什器備品とする。
- ⑤ 履行期間終了後における持ち込み物品の撤去及び施設の原状回復に係る費用
- ⑥ 受託者の変更に伴う人件費等の引継ぎ期間の費用
  - ※ 履行開始時、履行終了時のいずれにも適用する。ただし、履行開始にあたり、区と受託者が別途準備委託の契約を締結した場合、契約の範囲内においては、その限りでない。

(3) その他業務に必要なものについては、区と費用負担について事前に協議すること。

(4) 受託者が、従事者の出退勤管理等の自社業務のためにパソコン及びプリンター、通信機器、電話回線等を持ち込む場合についても、事前に区の承認を得ること。

## 14 報告業務等

本業務に係る報告等は、管理責任者から区に対して行うこと。なお、正確かつ確実な報告を行う具体的な方法は受託者の提案に基づき、区と協議のうえ決定する。

(1) 定期報告等

受託者が区に対して行う本業務の実施状況及び成果等の定期的な報告は、以下のとおりとする。

① 日次報告

日単位の業務の実施状況及び成果等について、受託者と区の協議によって別に定める様式により、実施日の当日または翌開庁日午前中までに報告すること。

② 月次報告

月単位の業務の実施状況、統計及び成果等について、受託者と区の協議によって別に定める様式により、当該月の翌月10日までに報告すること。

③ 年次報告

年度単位の業務の実施状況及び成果等について、受託者と区の協議によって別に定める様式により、報告すること。

(2) 事故及び緊急報告

受託者が区に対して行う随時の報告のうち、事故（区民からの苦情含む）発生時の内容報告等緊急性のある場合、初動は口頭によるものとし、速やかに区に報告書を提出すること。様式は受託者と区の協議によって、別に定める。

(3) 定例報告

受託者は、サービスの維持向上を目的に、繁忙日程の確認、疑義照会、情報共有、業務状況報告等のため、毎月1回定例報告会を行うこと。定例報告会の資料は、開催日の2営業日前までに区にデータで提出すること。また、定例報告会終了後、5営業日以内に議事録を作成のうえ区にデータで提出し、承認を得ること。

(4) 業務の改善

受託者は、本業務の実施に係る調査及び報告を求められたときは、速やかにこれに応じ、調査結果を区に報告し、問題がある場合は改善すること。

(5) 満足度調査の実施

受託者は、初年度は1回、次年度以降は2回、来庁者へ満足度調査を行い、業務水準向上に向けた改善を行うこと。なお、満足度調査の実施時期・実施方法・質問項目等は、事前に計画書を区にデータで提出し、承認を得ること。また、満足度調査期間終了後、1か月以内に区に報告書を提出すること。

## 15 秘密の保持及び個人情報保護

(1) 個人情報保護

受託者は、本業務を実施するにあたり、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、東京都板橋区個人情報保護法施行条例、東京都板橋区個人番号及び特定個人情報の取り扱いに関する条例等を遵守するとともに、別紙3「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守し、個人の権利利益を保護することに努めなければならない。

(2) セキュリティ基準の認定

受託者は、履行期間中プライバシーマークを失効してはならない。また、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得するよう努めること。

(3) 責任体制の整備

① 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、区との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するため責任体制を整備し、緊急時対応計画を定め、区に提出すること。また、変更があった場合も同様とする。

② 管理責任者は、個人情報の取り扱いが適切に実施されるよう業務従事者を監督しなければならない。

③ 受託者は、特定個人情報を取り扱う従事者を指定し、区に報告すること。

(4) 誓約書の提出

受託者は、従事者から守秘義務遵守等についての誓約書を徴し、その写しを区に提出すること。

## 16 再委託の禁止

受託者は、本契約による業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、事務執行の場所を区に協議し、区の承認を得なければならない。

## 17 業務の引継

本業務について、この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を実施することとなる場合を除く。）または契約書の規定に基づく契約の解除があるときの業務の引継ぎは以下のとおりとする。なお、次期受託者が履行場所での確認及び引継ぎ等を希望する場合、受託者は積極的に協力すること。

### （1）引継書の作成

受託者は、本業務の実施に係る留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、区に引渡すものとする。

### （2）引継内容の説明

受託者は、引継書の内容について、区または次期受託者から説明を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

### （3）保管書類の引継ぎ

受託者は、マニュアル、証拠書類など、本仕様書に定める保管書類については、区に引渡すものとする。

### （4）引継ぎ時の費用について

引継ぎにおいて発生する人件費等の費用は、受託者の負担とする。

※ 履行開始時、履行終了時のいずれにも適用する。ただし、履行開始にあたり、区と受託者が別途準備委託の契約を締結した場合、契約の範囲内においては、その限りでない。

### （5）引継期間について

2か月間とする。

## 18 成果物

### （1）本業務の実施により作成した、区へ納入する成果物（マニュアル、各種授受簿・日報、FAQ等）及び取得されたノウハウ（作業の手順、作業方法に関する資料等を含む。）の著作権は、区と受託者にのみ帰属する。

なお、受託者は成果物（著作権の帰属にかかわらない。以下同じ。）につき、著作権法第18条から20条までの著作権者人格権を行使しないものとする。

### （2）成果物のうち、マニュアルについては、Microsoft 社ワード、エクセル、パワーポイントのいずれかにより作成すること（組み合わせでの作成は可とする）。なお作成に際しては、各ソフトウェアのバージョンについて事前に区の承認を得ることとし、紙媒体（区が指定する部数）のほか、電子データで1部提出すること。

- (3) 受託者は、区へ納入した成果物を第三者に公開する場合、区の許可を得ること。
- (4) 区は、東京都板橋区情報公開条例に基づく開示請求等に対応するため、受託者の同意を得ることなく成果物を外部へ公表することがある。
- (5) 区は、新たな受託者の募集、協議等に関し、受託者の同意を得ることなく成果物を外部へ公表し、また業務の目的に応じてその内容を改変することができる。

## 19 支払条件

委託料の支払いは1か月毎とし、当該月の翌月に、受託者から提出される完了届に基づく検査合格の後、区は請求に基づき支払う。

## 20 損害賠償責任

- (1) 受託者は、本業務を実施するにあたり、受託者の責めに帰すべき事由により区または第三者に損害が生じた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 受託者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、区が第三者に対して損害を賠償した場合、区は受託者に対して、賠償した金額及び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。
- (3) この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとする。

## 21 その他

- (1) 従事者は、区が提供する休養室等を可能な範囲内で利用することができる。
- (2) 従事者の執務室内への私物の持ち込みは禁止する。
- (3) 労務災害発生に対する労災補償については、いかなる場合でも受託者の保険制度を適用すること。
- (4) 委託期間中の法令等の改正や通達等による事務取扱変更が生じた場合には、受託者は即座に対応すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施に際し、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例を遵守し、障害者差別解消法等関係法令等の目的等を考慮し、障がい者に対し、障がいを理由とした不当な差別的取り扱いをしないこと。また、障がい者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (6) 受託者は、区の施設において業務を実施するにあたり、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、環境保全に向けた取組みをしなければならない。
- (7) 災害発生時には、区職員と連携して来庁者の避難・誘導等を行うこと。また、平時に行われる本庁舎内職員防災訓練に、従事者も参加すること。
- (8) 区が必要と判断した場合には、令和7年8月1日から令和7年9月30日までの期間に、別途準備委託の契約を行うこととする。

- (9) 本仕様書に定めのない事項または本契約の履行上疑義が生じたときは、区と受託者が協議のうえ、決定する。

## 22 担当

板橋区健康生きがい部国保年金課管理係 小川

電話 3579-2401 Eメール：f-kanri@city.itabashi.tokyo.jp