

仕 様 書

1 件 名

港区国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の電話・窓口等対応業務委託

2 目 的

本業務は、港区（以下「発注者」という。）において、国民健康保険及び後期高齢者医療保険の被保険者（以下「被保険者」という。）等からの電話・窓口による問合せや相談に対して、一次的な対応をするとともに、英語、中国語などの外国語対応を充実させるものとする。

さらには定型的な帳票の作成や出力、データ入力、封入封緘等の補助的な業務を担うことによって、発注者の業務執行体制を強化させ、その効率的な業務運営を目指すものとする

3 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

4 履行場所

港区役所（芝公園一丁目5番25号）3階 国保年金課

5 業務実施

（1）実施日

次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 「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

ウ 年末又は年始における日で港区の休日を定める条例に規定する休日

ただし、履行期間内の2日を上限として、発注者と受注者が協議の上、実施することができるものとする。

（2）実施時間

発注者の窓口の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

ただし、上記の実施時間外において、実施時間内に発生した問合せや補助的業務等の処理について、実施時間内に完了ができない場合及び収納率の向上のために、時間外での電話による催告等が効果的と思われた場合は、発注者と予めの協議の上、実施時間を延長することとする。

また、業務の実施にあたって事前の準備又は事後の整理等を必要とする場合にも、発注者と予め協議の上、発注者が必要と認める範囲内で実施することとする。

6 業務内容

発注者が受注者に委託する業務は、公権力の行使に当たらない範囲とし、具体的には、別紙3の想定件数表に定める業務を行う。

なお、発注者は、年間スケジュール及び毎月の連絡会等で、履行開始前までに予めそれぞれの業務について、適時、処理予定件数を提示し、受注者はその業務量について確認するものとする。

7 サービス水準

(1) 本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

基本的な方針	主要事項	測定指標
業務に関わる知識を正確に習得する	研修の実施	業務に関する研修 2回以上
業務を適正に実施する	誤発送の防止	封入封緘の間違い件数 0件
	正確性の確保	業務内容に定めるすべての業務における誤謬率 0.5%未満
区民等に適切なサービスを提供する	迅速性の確保	区民からの電話問合せ 3コール以内で応答
	サービスの向上	サービス向上と効率的な業務運営に向けた業務改善提案 2件以上
	満足度の確保	受注者の責に帰すべき事由によるクレーム(※)件数 2件以下

※ クレームには、発注者へ寄せられたものの他に、区市町村でホームページ等に掲載されている意見募集欄への投稿、区民の声に届いた封書、はがき、FAX及び電話での声も対象とする。

(2) 発注者は、上記で定めたサービス水準について、適時、履行状況を確認する。その結果、サービス水準に達していないと認められた場合には、受注者に対し、その原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じる旨を勧告することができる。

受注者は、そのような勧告を受けた場合には、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について、書面で、発注者に報告しなければならない。

8 実施体制及び各種報告書等の提出

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、労働基準法に定められる範囲でシフト対応等を取ることで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、常に効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者（以下「責任者」という。）とは、実施場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者（以下「従事者」という。）の管理、発注者との業務に関する協議等の権限を有している者を指す。

従事者とは、責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 責任者及び従事者

責任者及び従事者は、原則として、受注者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに発注者に報告し、対策を施すこと。

受注者は、業務実施に係る従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

ア 責任者については、業務及び関係法令等に精通し、自治体等において本業務と同様の業務経験が3年以上あること。

イ 従事者については、必要な知識及び技術を有し、かつ、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、その他関係法令等の趣旨を十分理解し、業務を円滑に行うことができること。

ウ 従事者が書類作成、通知等発送及び入力業務に従事する場合、その間は電話・窓口等対応をさせないこと。

エ 英語及び中国語で対応ができる者を全ての時間帯において、それぞれ1名以上常駐させること。なお、対応が不要な時は別紙1の1及び2従事者変更に掲げる業務に従事する。

オ 英語及び中国語で対応ができる者が欠員となった場合は、理由の如何に関わらず、受注者は発注者に速やかに報告の上、代替の通訳従事者を確保すること。

(3) 責任者の配置及び業務

ア 受注者は、本業務の実施にあたり責任者を常時配置すること。

責任者は、以下の（ア）から（キ）に掲げる業務を実施すること。

（ア）発注者との連絡調整、疑義照会

（イ）各種報告書の提出

（ウ）業務計画及び状況に応じた、従事者の適正な配置

（エ）従事者に対する指揮・監督

（オ）従事者に対する指導及び教育

（カ）業務に関する手順書、マニュアルの作成

（キ）業務に関する関係法令、守秘義務、接遇等の研修の実施

(ク) 個人情報の管理

(ケ) トラブル発生時における対応、報告

(コ) 発注者に対する業務の改善提案

イ 責任者が昼食休憩、打合せ及びその他の理由によって不在の場合を含め、常時対応するため、責任者と同等の業務経験を有する者を副責任者として配置すること。

副責任者の配置に当たっては、受注者の責任において、業務の実施に必要な人数を配置すること。また、必要に応じて業務間の融通を図ること。

ウ 責任者は、発注者に対して本業務の履行に関する確認及び情報共有のため、月1回の定例会議を開催すること。

エ 責任者は、各業務において、法令改正や業務に関する手順やマニュアル等の確認、その他の情報共有のため、連絡会を必要に応じて設けること。

オ 上記の会議、及びその他の業務に関する発注者からの連絡事項等は、速やかかつ確実に、従事者に対して指示し、適切に履行すること。

(4) 責任者及び従事者の服装等

責任者及び従事者は、区の風紀信用等を損なうことのないよう、接遇、服装等に十分な注意を払い業務を行うものとする。また、執務スペースに入るときは受注者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(5) 突発的な欠員に対する対応

受注者は、従事者に欠員が生じた場合であっても、適切に交代要員を配置する等の必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(6) 作業スペースの確保

発注者は、封入封緘作業を実施する場所を、受電対応する場所と別に設けるよう努めること。やむを得ず発注者が作業場所を準備できない場合、受注者は受電作業を行いながら封入封緘作業を行うことがないよう人員を配置し、同一事務テーブルを区切り作業スペースを分けること。

(7) 各種報告書等の作成及び提出

受注者は、次のアからウに掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。

ア 人員配置関係書類

(ア) 報告時期

責任者・従事者名簿

業務開始時及び変更時。なお、従事者の変更は事前に申し出ること。

従事者配置表（シフト表） 前月末

(イ) 内容

業務開始時・変更時の従事者全員の名簿

月間の従事者シフト表

イ 業務報告書（定期・最終）

（ア）報告時期

日次及び月次（定例会議）

（イ）報告内容

各業務について、以下の件数等

- ・ 架電件数
- ・ 受電件数
- ・ 窓口対応件数
- ・ 納付書発行件数
- ・ 帳票出力件数
- ・ データ入力件数
- ・ 封入封緘件数
- ・ 口座振替依頼書等発送件数
- ・ 担当職員・担当部署への取次ぎ件数 等

ウ 研修実施報告書

（ア）報告時期

研修が実施されたとき

（イ）報告内容

研修の内容に応じて、報告内容を記載する。

9 受注者の責務

- （１）受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- （２）受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- （３）関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- （４）受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- （５）受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- （６）受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- （７）受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- （８）受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成９年港区条例第４２号）第９条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (10) 受注者は、個人情報について、別添「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (11) 受注者は、業務上収集した区民等の個人情報を自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。
- (12) 守秘義務及び個人情報の取扱い
- ア 受注者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)及び関係法令並びに別紙 3「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- イ 受注者は、以下のいずれかの認証を事業開始時まで取得していること。
- (ア) プライバシーマーク
- (イ) ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001
- (ウ) その他 上記と同等の認証
- ウ 受注者は、本業務を履行するため、定期的に秘密の保持について従事者への教育を行うこと。
- エ 受注者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは、本業務が終了後(解除の場合を含む。)においても同様とする。
- オ 受注者は、責任者及び従事者と、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに、発注者に提出すること。責任者及び従事者を新たに雇用した場合においても、その都度、速やかに上記誓約書の写しを提出すること。
- (13) 個人情報を記録した文書等の取扱い
- ア 受注者は、発注者から提供される対象者や補助的業務で使用するリスト等を適正に管理し、作業終了後は速やかに発注者へ返却すること。
- イ 受注者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。)について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ウ 受注者は、上記のリストや届書等の全部または一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するために必要な措置等を講じること。
- エ 受注者は、本業務終了後または発注者が求めたときは、本業務において入手または作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還しまたは発注者の指示する方法により、廃棄しなければならない。前者の場合は、発注者は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受注者に交付し、後者の場合には、受注者は廃棄した旨を証する書面を発注者に交付することとする。
- オ 受注者は、業務開始時にシステム端末操作にかかる IC カードを発注者から

貸与されるが、その管理方法については「港区情報安全対策指針」を遵守すること。また、受注者は、発注者が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業（点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当する。）に対応すること。

(14) 情報機器等の持込み制限

ア 責任者及び従事者、その関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、責任者が、受注者の本社等への報告業務や従事者への連絡調整等のため持ち込む場合は、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に発注者の許可を得ることとする。

イ 受注者が許可を得て持ち込んだ情報端末等を、発注者のネットワークに接続することを禁止する。

ウ 受注者が許可を得て持ち込んだ情報端末等の保管場所、使用場所については、発注者と協議のうえで決定すること。

(15) 事故発生時（個人情報漏洩を含む）の対応

ア 責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議の上、業務開始前に内容について予め承諾を受けること。

イ 受注者は、緊急を要する場合には、自らの責任をもって対処し、協議前に迅速に被害拡大の応急処置をとる必要がある場合を除いて、直ちに、発注者に事故等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。緊急を要する場合でも、対処した後で遅滞なく発注者へ報告等の必要な措置を講じること。

ウ 受注者は、「港区情報安全対策指針」を遵守すること。また、発注者が実施する「港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業（点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当する。）」に対応すること。

エ 受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、業務時間外であっても直ちに発注者に対してその内容を報告し、具体的な対応を速やかに発注者と協議すること。

(16) 業務の引継ぎ時の対応

ア 本業務の終了に伴って、受注者が変更となる場合には、現行の受注者は業務終了日まで、必要な引継ぎを次年度の受注者に対して行うこととする。

イ 引継ぎに係る費用負担については、原則、現行の受注者による負担とする。

ウ 上記の引継ぎにあたって発注者は、引継ぎが円滑に実施されるよう、両方の受注者に対して必要な措置を講じ、引継ぎが遅滞なく完了したことを確認する。

1 0 使用することができる設備、機器等

- (1) 本業務の実施にあたって、発注者が負担する物品等及び受注者が負担する物品等は、別紙2に定めるものとする。
- (2) 上記に定めた以外で、本業務に必要な機器・備品・消耗品・料金等については、受注者の負担とする。
- (3) 受注者は、発注者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ときは、直ちに発注者に報告すること。ただし、故障等が受注者の故意又は過失により生じた場合は、受注者の負担により賠償すること。

1 1 支払方法

契約代金は、四半期ごとの年4回払いとし、各期の履行確認後、受注者からの請求に基づき支払うこととする。

1 2 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成29年3月16日付改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

1 3 再委託

受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、発注者に事前の書面による了承を得た場合に限り、本業務の一部を再委託することができるものとする。

1 4 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

1 5 担当

港区 保健福祉支援部 国保年金課	FAX	03-3578-2669
資格保険料係	電話	03-3578-2643
収納相談支援係	電話	03-3578-2650
給付係	電話	03-3578-2640
高齢者医療係	電話	03-3578-2654