

吹田市市民課国民年金窓口業務仕様書

1 件名

吹田市市民課国民年金窓口業務委託

2 目的

年金制度全般に対する専門的知識と実務経験を活かした質の高い市民サービスの提供を図る。

3 主な業務内容

- (1) 国民年金関係届書の受付に関する業務
- (2) 国民年金保険料免除・納付猶予等申請書の受付に関する業務
- (3) 裁定請求の受付に関する業務
- (4) 電話、郵送物対応
- (5) システム入力業務（令和8年4月より実施予定）
- (6) その他国民年金に関する相談業務等（遠隔相談システムを利用した出張所からの相談を含む）

4 配置人数

社会保険労務士の資格を有する4名（業務責任者1名、業務従事者3名）

5 履行期間

令和5年10月1日から令和8年9月30日まで（36か月）

この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約である。

6 契約期間

契約締結日から令和8年9月30日まで

契約手続完了後、履行開始までを業務引継期間とし、業務開始までに必要な引継、環境整備等を行うこと。

7 履行場所

吹田市役所市民課国民年金窓口

8 履行時間

月曜日～金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで（当日受け付けた業務について完了するまで）

なお、国民年金窓口における来庁者の対応が終わるまでは、責任者及び従事者を配置すること。

9 本業務の前提条件

- (1) 国民年金被保険者数
70,983人（令和5年3月末現在）
- (2) 令和5年度～令和8年度の窓口相談内容予想件数
30,000件（年度あたり10,000件と想定）
- (3) 日本年金機構からの貸与品である国民年金窓口装置
3台

2台は窓口に設置する。1台は業務責任者が使用する。

- (4) 市の国民年金システム
1台
- (5) 遠隔相談システム
1台
- (6) 電話機
2台

10 経費の負担区分

- (1) 市が貸与する備品等及び負担する経費以外は、受託者が用意又は負担すること。
市が貸与する備品及び負担する経費は、国民年金システム端末1台、国民年金システム端末用プリンタ1台、遠隔相談システム端末1台、複写機1台（トナー及びコピー用紙含む）、シュレッダー1台、机2台、椅子2脚、更衣ロッカー1台、電話機2台、電話関連の費用、郵送料、作業場所並びに光熱水費にかかる経費とする。
- (2) 受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、本業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、市から貸与された備品等について、市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (4) 受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の故意または過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに市にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを回復すること。

11 業務内容の詳細

(1) 国民年金関係届書の受付に関する業務（法定受託事務）

- ア 国民年金関係届書申請時における届出者の確認について
 - (ア) 届出者が、法令上、届出をすることが出来る者かの確認を行うこと。
 - (イ) 届出者が代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有していることを確認するための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。
- イ 国民年金関係届書の記載事項の確認について
 - (ア) 届出内容は、新規取得、再取得、種別変更、資格喪失、付加年金、基礎年金番号通知書再交付、産前産後免除、住所変更、氏名変更とする。
 - (イ) 届出者の種別や記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。
- ウ 国民年金関係届書添付書類確認について
届出に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。
- エ 国民年金関係書類受付処理簿（以下、受付処理簿という）について
受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること
- オ 苦情・トラブル対応
国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

(2) 国民年金保険料免除・納付猶予等申請書の受付に関する業務（法定受託事務）

- ア 国民年金保険料免除・納付猶予等申請時における届出者の確認について
 - (ア) 申請者が、法令上、申請等を行うことが出来る者かの確認を行うこと。
 - (イ) 申請者が代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有していることを確認するための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。

イ 国民年金保険料免除・納付猶予等申請書の記載事項の確認について
(ア) 申請制度は、法定免除、申請免除、学生納付特例、納付猶予、各免除取消、免除期間追納とする。

(イ) 申請者の申請制度や記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。

ウ 国民年金保険料免除・納付猶予等申請書添付書類確認について
届出に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。

エ 受付処理簿について
受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること

オ 苦情・トラブル対応
国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

(3) 裁定請求の受付に関する業務（法定受託事務）

ア 国民年金裁定請求時における裁定請求者の確認について
(ア) 裁定請求者が、法令上、請求等を行うことができる者かの確認を行うこと。
(イ) 裁定請求者が代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有していることを確認するための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。

イ 国民年金裁定請求書の記載事項の確認について
(ア) 裁定請求は、老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金、寡婦年金、未支給年金、死亡一時金、特別一時金、老齢福祉年金及び特別障害給付金とする。
(イ) 裁定請求書の記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。

ウ 国民年金裁定請求書添付書類確認について
裁定請求に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。

エ 受付処理簿について
受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること

オ 苦情・トラブル対応
国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

(4) 相談業務

ア 国民年金制度の相談、社会保険制度全般にわたる相談業務（電話、電子メールによる相談を含む）

イ 遠隔相談システムを利用した本市3出張所（山田出張所、千里丘出張所、千里出張所）来庁者に対する年金相談業務

(5) システム入力業務

窓口で受け付けた書類について、システムへ入力すること。（電子媒体による報告を行うため、国民年金標準準拠システムを使用する。令和8年4月より実施予定）

入力対象は、窓口受付した国民年金関係届書、国民年金保険料免除・納付猶予等申請書、学生納付特例申請書、裁定請求書とする。

(6) その他

ア 法定受託事務に関するその他一切の事項

イ 国民年金業務での電話対応に関する業務（クレーム対応を含む）

ウ 郵送、電子申込システム等による届書等の受付（上記（1）から（3）までの受付業務で郵送した届書等の返戻処理も含む）

エ 電子申込システムによる来庁予約の受付

オ 上記法定受託事務以外に、年金に関する手続きの相談があった際には対応すること。

(7) 業務運用マニュアル追加・変更業務

業務に必要なマニュアルの追加・変更を行い都度納品すること。

(8) 窓口・電話対応Q&Aマニュアル追加・変更業務

窓口・電話対応Q&Aマニュアルの追加・変更を行い都度納品すること。

12 業務共通

- (1) 苦情等に関して対応手順を示すとともに、その方策について工夫すること。
- (2) 英語話者等の来庁者に対応できる体制とすること。
- (3) 全ての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の態勢をとること。
- (4) 今後、開庁日や業務時間の変更等が決定した場合には、市と協議のうえ業務体制を変更、調整すること。
- (5) 国からの事務の取扱いに係る通知等により、業務内容等の変更が必要となった場合には、市と協議のうえ変更内容を決定する。

13 業務実施体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は本業務を円滑に遂行するため、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるよう業務を実施する責任者（以下「業務責任者」という。）を1名と、業務責任者が不在の場合に業務責任者の代理となる副責任者を必要人数配置のうえ（業務従事者を兼ねることを妨げないが、管理・監督者クラスの者とする）、次の事項を行わせること。業務責任者及び副責任者は、社会保険労務士の資格を有し、年金相談業務の経験のある者とする。なお、業務責任者の変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。

ア 業務全体の履行状況を管理し、定期的に市に報告すること。

イ 業務の円滑な履行を管理し、市との連絡調整にあたること。

ウ 従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。

エ 業務遂行上の危機管理に配慮し、事故等が起こった場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について市に報告を行うこと。

オ 業務履行上問題があるときは、市と協議のうえ業務の改善を行うこと。

(2) 業務従事者

社会保険労務士の資格を有し、年金相談業務の経験のある者とする。また、一般的な端末機操作の基礎知識と技術を有し、国民年金法及び関係法令等の趣旨と業務の公共性を十分理解し、実務に実効性のある者とする。

(3) 従事者名簿等

受託者は、委託業務の適正な執行及び保管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

(4) 業務実施体制

ア 受託者は、業務を円滑に履行するため、あらかじめ業務責任者及び従事者を定め、事前に市へ名簿を提出すること。

イ 受託者は、従事者に対し、受託者が作成する名札を着用させること。なお、名札の形式については事前に市と協議すること。

ウ 受託者は、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、市に通知すること。

エ 受託者は、従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、その旨と臨時従事者の氏名を市に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。

オ 市は、業務従事者のうち著しい不適格者があると認められるときは、受託者に対して、是正措置を求めることができる。

カ 受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者を配置し、業務の処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。

14 業務計画

受託者は、本業務を確実に実施できる具体的な業務計画を立て、令和5年10月1日までに業務を遂行できる体制を整えること。また、市と連絡を密にし、スケジュールどおりに業務が遂行できるよう適切な進行管理を行うものとする。

15 報告

報告は、日報、月報、及び年報により行うものとする。様式については、市と協議のうえ決定し、市の承諾を得ること。

16 法令順守と教育

- (1) 受託者は、業務の実施にあたり、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。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取扱うことに留意すること。国のホームページ及びパンフレット等を用いて、国民年金制度について理解し、従事者に適切な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 窓口業務等を遂行するうえで必要な接遇及びスキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため受託者の責任において従事者教育を実施すること。その際、研修計画及び応対マニュアルやFAQ（よくある質問）等の研修資料を作成し、市の了承を得たうえで、適切な研修を行うこと。また、市が必要と認める研修を受講すること。なお、研修に要する経費等は、受託者の負担とする。
また、研修を実施した場合は、速やかに受講者名及び研修内容を市へ書面で報告すること。

17 トラブル対応・危機管理

受託者の責務において、窓口業務等に関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じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、市に提出すること。

18 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報を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する。
- (2) 履行場所以外には、許可なく無断で立ち入らないこと。
- (3) 本業務は特定個人情報を扱うため、情報漏えい等が発生しないように細心の注意を払うこと。
- (4) 不正物品の持込みを制限するため、バッグ・携帯電話等の私物はロッカー等で保管し、持込みを禁止すること。
- (5) パソコン並びにフロッピーディスク・CD-R・フラッシュメモリー等の情報持ち出し可能な記録媒体及びカメラ、携帯電話等の撮影可能な機器等の持込みは、市の許可を受けた場合を除き禁止すること。なお、市の許可を受けた場合であっても、指紋認証のフラッシュメモリーなどを利用するほか、情報の暗号化を行い、個人情報等の防護策を徹底すること。
- (6) 履行場所では、個人情報保護の観点により、対応時に一時的に記録したメモ等に必要な処理が

終了次第、溶解処分等を行うこと。

- (7) 個人情報を取扱うにあたっては、契約書特記事項（「個人情報の取扱いに係る特記事項」）のとおり対応すること。

19 支払い条件

毎月の月末業務終了後10日以内に、実績報告書及び委託料請求書を市に提出し、市は検査完了後委託料を支払うものとする。1か月の請求額は、総額を履行月数で均等割にした額を、市に請求する。なお、均等割で生じた端数は、初回に加えて市に請求する。

なお、準備期間にかかる費用は委託契約金額に含むものとし、また、業務を開始できない場合は、委託料を請求することができないものとする。

20 損害賠償責任

委託業務に関して生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が市の責めに帰すべき理由により生じたときは、この限りでない。

21 再委託の禁止

受託者は、本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第三者に委託する必要があると認めるときは、市がやむを得ないと認めたときはこの限りでない。

なお、再委託の承諾を得た受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、本業務に係る再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

22 業務の引き継ぎ

- (1) 本業務が適正かつ円滑に実施できるよう、委託業務の準備期間中に、予定する業務従事者に本市から委託業務の引継を受け、委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。

なお、委託業務の引継に要する費用は、受託者が負担すること。

- (2) 受託者の変更があった場合は、本業務が円滑に行えるよう現受託者は次期受託者に業務の引継を行うこと。次期受託者が現場の確認及び引継を希望した場合は、これに協力すること。

なお、本業務の引継に要する費用（契約期間内において、引継を行う者として負担すべき費用に限る。）は現受託者が負担すること。

23 その他

- (1) 受託者は市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 受託者は、プライバシーマークの付与認定を受けている者又はISMS/ISO27001の認証を取得しているなど個人情報の取扱いに関して規定を定めている者であること。
- (3) この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、市と協議のうえ決定する。