

吹田市介護保険料収納補助・納付勧奨・コールセンター業務 仕様書

1 業務名

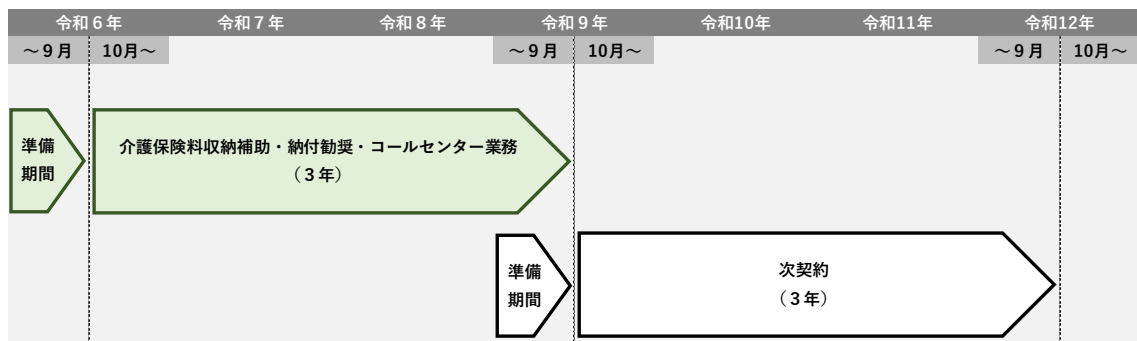
吹田市介護保険料収納補助・納付勧奨・コールセンター業務

2 概要

本業務は、吹田市介護保険事務委託方針を基に収納業務に限定して事務委託を行うものである。本市と受注者のほか、別途調達している本業務以外の業務全般を業務範囲とする関係事業者（事務委託事業者、システム構築事業者、印刷委託事業者等）と、吹田市介護保険事務委託方針に基づき、それぞれの進捗状況又は課題を共有し、協力しながら業務を進めるものとする。

なお、「添付資料1 吹田市介護保険事務委託方針（運用編）」に本市が目指す業務運用や考え方を記載しているため、必ず参照し、その内容に則った上で本業務を実施すること。また、「添付資料1 吹田市介護保険事務委託方針（運用編）」の「10 個人情報保護」に記載のある「吹田市個人情報保護条例」は「吹田市個人情報の保護に関する法律施行条例」へ読み替えること。

3 委託期間



(1) 契約期間

契約締結日から令和9年（2027年）9月30日まで

(2) 委託業務の準備期間

契約締結日から令和6年（2024年）9月30日まで

(3) 委託業務の実施期間

令和6年（2024年）10月1日から令和9年（2027年）9月30日まで

4 業務日時等

(1) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

ア 業務日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く。

イ 業務時間

原則として、午前9時00分から午後5時30分までとし、繁忙期や定期的に発生する業務時間外にしかできない業務は、本市と協議の上、対応すること。

ウ 土日及び夜間の納付勧奨業務

業務日又は業務時間内に本市が提示する納付勧奨対象者に接触できない場合、本市と協議の上、業務日以外の日又は業務時間以外の時間にも納付勧奨業務を行うことができるものとする。

(2) コールセンター業務

ア 業務（開設）日

本算定介護保険料額決定通知書（以下、「本算定決定通知書」という。）発送日（毎年6月中旬頃）の翌営業日又は翌々営業日から10営業日目まで

なお、郵便法改正等により配達に係る日数が変更になった場合は、対象期間が変更になる可能性があることに留意すること。

イ 業務時間

午前9時00分から午後5時30分まで

5 委託業務内容

業務の範囲は以下に示すとおりである。また、本仕様書に記載のないものについては、「添付資料1 吹田市介護保険事務委託方針（運用編）」に基づいた運用を行うこと。

(1) 委託業務の準備（委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案）

ア 業務実施計画の作成業務

行政サービスの質を低下させることなく円滑に委託対象業務の引継を完

了するため、その実行を効率的かつ効果的に確実性をもって実施する必要がある。受注者は、これらが達成できる**本番移行スケジュール及び引継計画書**を作成すること。具体的な引継方法については、受注者からの提案を基に本市と協議の上、決定するものとするが、一斉の引継ではなく、段階的な移行実施等も含めた柔軟な対応を期待する。受注者は、これらの内容について、図表等を用いて詳細な移行スケジュール及び引継計画書を作成し、書面にて本市に提出すること。

イ 業務実施体制の構築業務

本市は、人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に実施できる体制を求めている。そのため、後述に示す要件を満たす**業務実施体制計画書**を作成し、書面にて本市に提出すること。

ウ 委託業務一覧、新業務フロー及び業務マニュアルの作成業務

委託業務の準備期間中に現行の手順及び工程を詳細に調査分析し、受注者と本市の作業分担を明示した上で、業務の標準化及び効率化のための改善提案を反映した**委託業務一覧、新業務フロー**の作成を行うこと。また、本業務を円滑及び適切に実施するため、業務実施状況の管理及び監督体制、問題発生時の業務ルール及び体制、適切な回答を行うためのFAQ等の回答マニュアル等を統合した**業務マニュアル**を作成し、書面にて本市に提出すること。

(2) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

介護保険料収納関連窓口及び電話での問合せ対応業務の一次受付、事務補助及び保険料未納者に対する訪問及び電話等での納付勧奨を行う業務。

介護保険料の収納率向上を目的とする。また、困窮者等に対して生活支援の相談機会の増加及び特殊詐欺被害防止等の啓発を図る等、福祉施策全般の推進を目的とする。

ア 介護保険料収納補助業務

業務の詳細な委託範囲は、「別紙2 収納補助委託業務一覧」に基づくものとする。

委託業務一覧は、本市が外部委託可能と考える業務を集約したものとなる。公権力の行使に当たる行為又は判断を伴う作業を除き、原則、委託業務一覧に記載がある業務は全て委託範囲とする。ただし、実際に委託対象とする部

分（作業）の詳細については、本市と協議の上、決定する。

なお、委託業務一覧に記載のない、いわゆる雑務（収納補助業務関連に限る。）についても本業務範囲となることに留意すること。

なお、本市介護保険システムが令和7年度末までに国の定める標準仕様に準拠したシステムに移行するため、システム移行に伴う業務見直し等について、本市と協議し、対応すること。

また、偽装請負を排除するため、職員との情報連携の方法や執務室の分離等必要な措置を講じること。

イ 介護保険料訪問納付勧奨業務

保険料に未納がある納付勧奨対象者宅に訪問納付勧奨を行い、その他、必要に応じ適切な対応を行う業務。

委託期間中の納付勧奨対象者数は、目標管理指標のとおりとする。

なお、訪問時の現金等による徴収は行わない。

(ア) 本市が提示する滞納者データを基に分析等を行い、受注者にて収納率向上に効果的かつ効率的な対象者の抽出及び訪問納付勧奨計画を策定し、当該月の前月までに書面にて本市に提出すること。

なお、訪問納付勧奨計画を策定する際は、訪問結果又は類似業務等で受注者が積上げている業務効率化及び収納率向上の成功事例（ノウハウ）から、より効果的なアプローチ方法を追求し、本市に提案すること。提案の適用は本市と協議の上、決定する。また、収納率向上のため、必要に応じて、納期限内納付率及び訪問後の平均納付日数等の情報を分析すること。データ抽出条件や実施方法等については、本市及びシステム構築事業者と協議の上、決定する。効果測定等から得られた分析結果は、更なる収納率向上のため、訪問納付勧奨計画に繋げる等、サイクルを重視すること。

(イ) 納付勧奨の方法は外部環境の変化に応じ、本市と協議の上、決定すること。

(ウ) 訪問時には業務に適した服装及び名札を常に着用するとともに、身分証明書を携帯すること。

(エ) 訪問時には受注者が用意した「14 秘密の保持及び個人情報（セキュリティ要件）」に記載するセキュリティ要件を満たすタブレット端末を使用

すること。タブレット端末への情報取込等は受注者が行う。ただし、個人情報を含むデータの持出しは必要最低限にとどめること。また、IP-VPN等を用いたシステムを活用することで、タブレット端末に情報を保存しない等、タブレット端末を紛失しても情報漏洩が発生しないような方法で業務を実施すること。

なお、紙媒体等による個人情報の携行は禁止とする。

(オ) 訪問時にはゼンリン地図アプリ等を使用し、誤訪問がないよう対策すること。

(カ) 訪問時には受注者が用意した納付案内に関するパンフレットを持参すること。また、接触できた際は、パンフレット等を用いて特殊詐欺防止の啓発を行うこと。納付案内に関するパンフレットは、訪問納付勧奨業務開始前に本市と協議の上、受注者が作成すること。

なお、特殊詐欺防止の啓発文は必ず入れるものとする。

(キ) 訪問前には直近の収納状況及び交渉経過について必ず確認を行うこと。
また、訪問後にはタブレット端末を用いて交渉経過をシステムに随時入力すること。

なお、システムへの交渉経過の入力は事実と所感を分けて行うこと。

(ク) 同一訪問者宅を再度訪問しても不在の場合は、訪問時間を変更する等、接触できるように最低3回以上は試みること。

なお、不在であっても、表札から納付勧奨対象者の居住事実が確認できる場合は、納付案内に関するパンフレットを投函すること。

(ケ) 訪問時には次回以降から電話による納付勧奨を行えるように電話番号の聞き取りに努めること。

(コ) 訪問時には納付を促すため、口座振替制度の利用を勧奨すること。また、納付勧奨対象者から依頼があれば、本市が提供する口座振替依頼書を手渡し、記載内容を確認の上、本市に引き渡すこと。

(サ) 訪問時に居住事実が確認できない又は所在が不明な場合は、居所不明連絡票を作成の上、書面にて本市に報告すること。

(シ) 未納保険料が完納になるまでは納付勧奨業務を継続すること。

(ス) 訪問時に納付勧奨対象者から納付書の再発行依頼があった場合は、本市

が提供する帳票で納付書を作成し、郵送にて対応すること。

- (セ) 訪問時に納付勧奨対象者から失業等により未納保険料の一括納付が困難である等の相談を受けた場合は、減免又は分納相談の案件として本市の担当者に引き継ぐこと。
- (ソ) 訪問時に納付勧奨対象者が生活困窮のため支援が必要であると判断した場合は、生活困窮者支援相談の案件として本市の担当者に引き継ぐこと。
- (タ) 訪問時に納付勧奨対象者から一方的に納付を拒む意志がうかがわれるもの又は債務の存在に疑義を申立てられているもの等、明らかに事件性又は紛争性が認められる場合は、本市の担当者に引き継ぐこと。
- (チ) 本市の担当者に引き継ぐ際は、受付年月日、相手方の氏名、被保険者の氏名、折り返し連絡先、折り返し時間帯、対応内容及び受け答えをした業務従事者等の氏名等、必要な情報について漏れなく報告すること。

ウ 電話及び SMS による介護保険料納付勧奨業務

保険料に未納がある納付勧奨対象者に電話及び SMS による納付勧奨を行い、その他、必要に応じ適切な対応を行う業務。

委託期間中の納付勧奨対象者数は、目標管理指標のとおりとする。

なお、専属人員配置は想定していない。

- (ア) 電話番号を把握している納付勧奨対象者の抽出及び納付勧奨計画を策定し、当該月の前月までに書面にて本市に提出すること。

なお、納付勧奨計画を策定する際は、架電及び受電結果等又は類似業務等で受注者が積上げている業務効率化及び収納率向上の成功事例（ノウハウ）から、より効果的なアプローチ方法を追求し、本市に提案すること。提案の適用は本市と協議の上、決定する。また、収納率向上のため、必要に応じて、納期限内納付率及び訪問後の平均納付日数等の情報を分析すること。データ抽出条件や実施方法等については、本市及びシステム構築事業者と協議の上、決定する。効果測定等から得られた分析結果は、更なる収納率向上のため、納付勧奨計画に繋げる等、サイクルを重視すること。

- (イ) 電話番号を把握している場合は、訪問納付勧奨ではなく、電話及び SMS による納付勧奨を優先的に行っても良い。
- (ウ) 未納保険料が完納になるまでは電話及び SMS による納付勧奨を継続す

ること。

(工) SMSでの納付勧奨はオンプレミス環境又はLGWAN環境によるシステムを構築した上で行うこと。構築にあたって、本市と協議の上で導入することとし、構築内容を書面で提出すること。

(オ) 架電前には直近の収納状況及び交渉経過について必ず確認を行うこと。また、架電後には交渉経過をシステムに随時入力すること。

なお、システムへの交渉経過の入力は事実と所感を分けて行うこと。

(カ) 架電又は受電時等には、納付を促すために口座振替制度の利用を勧奨すること。

(キ) 架電又は受電時等に納付勧奨対象者から失業等により未納保険料の一括納付が困難である等の相談を受けた場合は、減免又は分納相談の案件として本市の担当者に引き継ぐこと。

(ク) 架電又は受電時等に納付勧奨対象者が生活困窮のため支援が必要であると判断した場合は、生活困窮者支援相談の案件として本市の担当者に引き継ぐこと。

(ケ) 架電又は受電時等に納付勧奨対象者から一方的に納付を拒む意志がうかがわれるもの又は債務の存在に疑義を申立てられているもの等、明らかに事件性又は紛争性が認められる場合は、本市の担当者に引き継ぐこと。

(コ) 本市の担当者に引き継ぐ際は、受付年月日、相手方の氏名、被保険者の氏名、折り返し連絡先、折り返し時間帯、対応内容及び受け答えをした業務従事者等の氏名等、必要な情報について漏れなく報告すること。

エ 委託業務一覧、新業務フロー及び業務マニュアルの継続的な見直し提案業務
委託業務の準備期間中に作成した委託業務一覧、新業務フロー及び業務マニュアルの委託範囲や業務内容の見直しを随時行い、継続的に改善提案を行うこと。

オ 日次報告業務

日次での業務実績に係る報告書を作成し、業務日の翌営業日までに書面にて本市に提出すること。

カ 定期報告業務

(ア) 個別定例会議にて報告を行い、会議終了後には受注者が議事録を作成し、

遅滞なく書面にて本市に提出すること。

なお、定期報告資料には、以下の項目を記載すること。

- a 訪問及び電話納付勧奨計画
- b 訪問及び電話納付勧奨履歴
- c 訪問及び電話納付勧奨に係る反応履歴
- d 納付約束
- e 職員引継-口座振替依頼書回収
- f 職員引継-分納及び徴収猶予相談
- g 職員引継-減免相談
- h 職員引継-生活困窮者支援相談
- i 職員引継-居所不明連絡票提出
- j 納付勧奨実績（納付約束対象者及び職員引継対象者の合計）
- k 納付状況や訪問結果の効果測定に関する累積結果及び推移状況（月次及び累計の件数及び未納額の合計を含む。）
- l 目標管理指標や「添付資料 1 吹田市介護保険事務委託方針(運用編)」に基づき定めた KPI 及び SLA 等に対する達成率

(イ) 各関係事業者が出席する全体定例会議に参加し、適宜、情報連携を行うこと。

(3) コールセンター業務

年 1 回送付する本算定決定通知書に関する電話での問合せ対応業務に係るコールセンターの設置及び運営を行う業務。

コールセンターを設置することで、短期間の業務集中の低減、また、電話での問合せ対応業務の遅滞を解消し、効率化及び正確性の向上を図ることを目的とする。また、本算定決定通知書に関する電話での問合せ対応業務の分析結果に基づき、業務マニュアルの改善を行うことで、今後の本市介護保険における市民サービス向上を図ることを目的とする。

ア 業務マニュアルの作成業務

(ア) 本業務を円滑及び適切に実施するため、業務実施状況の管理及び監督体制、問題発生時の業務ルール及び体制、適切な回答を行うための FAQ 等の回答マニュアル等を統合した業務マニュアルを作成し、コールセンター

業務開始前に書面にて本市に提出すること。

なお、FAQは将来 AI ラーニングに使用できるようにデータ化すること。

イ 運営管理業務

- (ア) 受付件数に応じた要員配置、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整、報告及び提供サービスの品質管理等、コールセンターを円滑及び適切に実施するために必要な業務を行うこと。
- (イ) 配線数や目標管理指標等の設定値等についての運用計画を策定し、コールセンター業務開始前までに書面にて本市に提出すること。
- (ウ) 介護保険料額改定や収納方法の変更等があった場合は、適宜、業務マニュアルを改訂すること。また、問合せ増加に対応できる体制を整えること。
- (エ) 本市から本算定決定通知書のデータを送付するため、そのデータを基にオペレーターの従業員等が問い合わせに対し、迅速な対応ができるようなシステムを構築すること。
- (オ) コールセンター業務終了後の分析結果に基づき、業務マニュアルの改善を行うこと。

ウ 電話での問合せ対応業務

- (ア) 基本的な対応範囲
 - a 介護保険に関する一般的な事項についての説明。
 - b 介護保険料額改定や収納方法の変更等、改正がある事項についての説明。
 - c 本算定決定通知書又は保険料額決定通知書及び納付書に記載のある介護保険料額についての説明。
 - d 本算定決定通知書又は保険料額決定通知書及び納付書に記載のある徴収方法ごとの内訳についての説明。
 - e 本算定決定通知書又は保険料額決定通知書に記載のある保険料算定の基礎についての説明。
 - f その他、本算定決定通知書又は保険料額決定通知書、納付書及び保険料に関する同封物(パンフレット等)に記載がある事項についての説明。
 - g 合計所得金額の詳細、課税所得金額の詳細についての問合せがあった際の適切な本市の担当者への電話引継。

h 分納、徴収猶予及び減免等、介護保険料額の支払についての問合せがあった際の適切な本市の担当者への電話引継。

(イ) 対応内容に関する事項

a 「吹田市 高齢福祉室 介護保険グループ コールセンター」であることを告げる。また、会話内容を録音している旨を伝えること。

b 本市が提供するデータ、本市ホームページ、FAQ 及び本市職員からのヒアリング等により作成した業務マニュアル等に基づき、適切な対応を行うこと。また、問合せについては、可能な限り回答すること。

c コールセンターで回答不能な問合せがあった場合には、本市の担当者にエスカレーションするとこと。ただし、本市へのエスカレーションは、本市業務時間内（平日 9 時 00 分から 17 時 30 分まで）とする。

なお、本市業務時間外の問合せで発生したエスカレーションについては、本市業務時間開始後の対応になる旨の案内を行うこと。

d 回答に長時間を有すると判断される場合等については、利用者の感情を反映させて一旦電話を切り、折り返しでの電話対応や、担当室課の電話番号を伝える等、臨機応変な対応を行うこと。

e 本市の担当者に引き継ぐ際は、受付年月日、相手方の氏名、被保険者の氏名、折り返し連絡先、折り返し時間帯、対応内容及び受け答えをした従事者等の氏名等、必要な情報について漏れなく報告すること。

f コールセンター業務時間外で応答できない場合は、その旨を自動アナウンスにて案内すること。

g コールセンター閉鎖後、最低 2 週間程度は、当該電話番号を閉鎖せず、受電時にコールセンターが閉鎖したことを自動アナウンス対応すること。受電の件数によっては、本市との協議により、自動アナウンス対応期間を延長すること。

(ウ) 対応内容の録音及び記録

a 問合せ内容及びその回答に関する対応記録情報は全てデータとして録音し、その対応記録データは本業務運営期間中、適切に保存及び管理し、コールセンター業務終了後、本市に提出すること。

なお、対応中に聞き取った氏名、生年月日及び住所等から被保険者を

特定できる場合は、本市に提出する録音データの名称に被保険者番号及び被保険者名を明記すること。

- b 対応記録は、対応内容の要旨を欠くことなく、簡潔に要約すること。
ただし、苦情等による本市がその対応の全容を把握する必要があると判断した案件においては、詳細な記録の提出を指示する場合があることに留意すること。

エ 電話での問合せ対応業務に係る分析及び報告業務

(ア) コールセンター業務終了後に開催される直近の個別定例会議にて報告を行い、会議終了後には受注者が議事録を作成し、遅滞なく書面にて本市に提出すること。

なお、報告資料には、以下の項目を記載すること。

- a コールセンター業務期間中の着信件数、受信率、対応件数、回答件数、本市の担当者又は担当室課への案内件数及び1件あたりに対する平均対応時間の日別集計
- b 問合せ内容の種類別の日別集計
- c 苦情内容の種類別の日別集計
- d 目標管理指標や「添付資料1 吹田市介護保険事務委託方針(運用編)」に基づき定めたKPI及びSLA等に対する達成率
- e 分析結果(日別・時間帯別・カテゴリ別分析等)及び次回コールセンター設置に向けた業務改善提案及び回線数増減等の提案

オ コールセンター業務の回線数について

コールセンター業務期間中の想定回線数は以下の表のとおり。目標管理指標を達成できるように事業者の判断で回線数を増やすことは妨げない。発送日から第2営業日目が、電話業務のピークとなる旨を考慮しておくこと。

なお、郵便法改正等により配達に係る日数が変更になった場合は、対象期間及びピーク日が変更になる可能性があることに留意すること。

(発送日の翌日が営業日の場合の例)

項番	対象帳票	時期	対象期間	詳細期間	日数	回線数
1	本算定決定	毎年1回	発送日翌日	1日目	1	2
2	通知書	6月中旬	から10営業日	2日目	1	6

3			業日間	3～4日目	2	4
4				5～7日目	3	3
5				8～10日目	3	2
6				延べ回線数	31	

(発送日の翌日が休業日の場合の例)

項番	対象帳票	時期	対象期間	詳細期間	日数	回線数
1	本算定決定 通知書	毎年1回 6月中旬	発送日翌日 から10営業日間	1日目	1	2
2				2～3日目	2	6
3				4～6日目	3	3
4				7～10日目	4	2
5				延べ回線数	31	

(4) 業務引継

契約期間満了後の次期受注者への引継を円滑に行うため、受注者は受注期間中に引継書を作成し、次期受注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、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は受注業務の契約内容によらず、本業務範囲内として実施すること。次期受注者への引継ぎについては、次期受注者の業務に影響を及ぼさないように誠意をもって対応すること。

6 引渡物

本業務に係る引渡物は以下のとおり。データ形式等については、システム変更等により変更になる可能性があることに留意すること。

(1) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

ア 滞納者データ

(ア) データ形式は、CSV ファイル (Unicode【UTF8】) とする。

(イ) 主なデータ内容としては、被保険者番号、氏名、住所、賦課年度、調定年度、徴収方法、収納状況等の内容とする。

イ 訪問停止者データ

(ア) データ形式は Excel ファイルとする。

(イ) 停止する区分コードについては、本市と協議の上、決定する。

(2) コールセンター業務

ア 本算定決定通知書の同封パンフレット類

紙媒体 各 10 部

※PDF ファイル等のデータでの引渡しは行わない。

イ 本算定決定通知書のデータ

データ形式は、CSV 形式ファイル (Unicode【UTF8】) とする。

7 提出物及び納入成果物

(1) 本業務の提出物及び納入成果物は「別紙 1 提出物及び納入成果物」のとおりとする。

(2) 本業務の提出物及び納入成果物の様式については、本市が指定する場合を除き、受注者の提案により作成すること。

(3) 本業務の提出物及び納入成果物は受注者内でダブルチェックを行った上で提出すること。

(4) 一部の提出書類については、システム構築事業者が用意しているインターネット上でファイルの授受等ができるサービスを利用して提出すること。

8 目標管理指標の設定

目標管理指標は、最低限実施すべき指標と考えており、達成するように努めること。また、「添付資料 1 吹田市介護保険事務委託方針 (運用編)」にあるように、吹田市介護保険業務全体に対して KGI (Key Goal Indicator (重要目標達成指数)) 及び KPI (Key Performance Indicator (重要業績評価指標)) 等を定める。受注者は目標管理指標のみならず、KGI 及び KPI 等の達成に向けて本市や関係事業者と協力及び努力する義務を負うことに留意すること。

(1) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

指標に達成できなかった場合は、早急に達成できるように是正すること。

なお、月次計画や収納額等の目標は受注者が提案するものとする。ただし、滞納者の収納率が増加する年末 (12 月) 及び年度末 (3 月) については、他の月よりも高い計画及び目標を設定すること。

管理指標	数値目標	備考
訪問件数	2,500 件 / 年	ポスティングを中心とした納付勧奨業務を行うことを想定して設定。
電話及びSMS 件数	360 件 / 年	分納誓約書及び財産調査結果等に記載のある電話番号を基に納付勧奨業務を行うことを想定して設定。

(2) コールセンター

指標に達成できなかった場合は、対応策を提示し、次回コールセンター業務時に実施すること。

実績算出にあたっては、災害等予測しえない事態の発生により一定水準を超える日があるときは、本市と受注者で協議の上、当該日の件数を除いた値とする。また、本算定決定通知書に関する事項以外の問合せについても同様とする。

管理指標	数値目標	備考
回答率	90%以上	回答率 = 回答件数 / 対応件数

9 実施体制等

(1) 実施体制

受注者は、本業務を実施するにあたり、業務実施計画書の作成や統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者を設置すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担の基に効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

ア 職務要件及び必要とする能力

(ア) 統括責任者

- a 各要員の業務内容及び役割を適切に定め、本業務の品質確保に向けた必要な措置を講ずること。
- b 本市との調整及び要請に迅速に対応すること。

(イ) 現場管理責任者

- a 本市との調整及び要請に迅速に対応すること。
- b 業務従事者が対応できない案件について、適切かつ迅速に対応すること。

と。

- c 業務従事者と同様の知識及び技能を有すること。
- d 業務従事者の教育及び研修を行うこと。
- e 本業務の運営管理能力を有すること。

(ウ) 業務従事者

- a 本業務に必要である介護保険に関する制度の知識、収納業務に関する知識、高齢者福祉に関する知識及び対応スキルを有すること。
- b 本業務に必要である機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む。）等の技能を有すること。

イ 各担当者の人数

以下に定める人数は最低人数のため、繁忙期等については適宜増員すること。

また、交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に業務従事者等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(ア) 介護保険料収納補助

役職名	人数
統括責任者（※1）	1名以上
現場管理責任者（※2）	常時1名以上
業務従事者	常時3名以上

(イ) 納付勧奨業務

役職名	人数
統括責任者（※1）	1名以上
業務従事者	1名以上

(ウ) コールセンター

役職名	人数	備考
統括責任者（※1）	1名以上	具体的な回線数の想定については、本仕様書「5(3)オ」に
現場管理責任者（※2）	2名以上	

業務従事者	5名以上	記載の表を参照すること。
-------	------	--------------

(※1) 統括責任者は各種業務において兼務でも可とする。

(※2) 現場管理責任者は統括責任者との兼務でも可とする。

不在になるようながないように常時1名は配置すること。

(2) 業務従事者に対する教育研修

統括責任者又は現場管理責任者は、本業務を円滑に実施するため、業務に従事する前に業務従事者に対して次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を年度ごとに1回以上実施すること。また、研修及び訓練完了後には完了報告書を作成し、書面にて本市に提出すること。

ア 業務知識の習得

統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者は、本業務に必要である介護保険に関する制度の知識、収納業務に関する知識及び高齢者福祉に関する知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者は、本業務にて迅速な対応が行えるよう、機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む。）等の技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等（保有個人情報取扱いに係る特記事項 第10条）を習得しておくこと。

エ 業務への心構え

統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、吹田市職員に準ずる心構えで対応することとし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。

(3) 業務遂行上の遵守事項

ア 受注者は業務の遂行にあたり、業務内容に精通した統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者を配置し、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停滞等が起ころぬよう万全を期

さなければならぬ。

イ 受注者は次に掲げる点に留意し統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者を配置すること。

(ア) 本業務に相応しい衣服を着用すること。

(イ) 受注者が用意する会社名及び氏名の記載がある名札を着用すること。また、統括責任者及び現場管理責任者と業務従事者との見分けがつくように、名札のストラップの色を変える等、工夫をすること。

ウ 受注者は本業務を実施するにあたり、本市の定める端末操作マニュアル等、各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

エ 受注者は業務実施計画に従い、統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者への指揮監督及び命令を行うこと。また、受注者は統括責任者及び現場管理責任者を通して本市と連絡調整を行うものとする。

オ 業務従事者への指揮監督及び命令は、受注者が設置する統括責任者及び現場管理責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び現場管理責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、受託者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和61年労働省告示37号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。

カ 受注者は本市から本業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明及び報告又は調査を求められた場合には協力しなければならない。

(4) 業務従事者名簿及びシステム利用申請書等の作成

本業務を行う統括責任者、現場管理責任者及び業務従事者を選定した際は、速やかに業務従事者名簿及びシステム利用申請書等を本市に提出すること。

なお、毎年度アクセス権限の付与に係る精査を行うため、毎年3月中旬頃までにその時点で在籍している従事者等のシステム利用申請書を作成の上、本市へ提出すること。また、年度途中で新任、退職又は異動等があった際についても同様に本市に提出すること。

(5) 勤務予定表の作成

勤務予定表を当該月の前月までに書面にて本市に提出すること。

なお、現場管理責任者が不在にならないように勤務予定表を作成すること。

10 事務所及び設備の設置

(1) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

執務スペースは「吹田市役所 福祉部 高齢福祉室 介護保険グループ 執務スペース内」とする。具体的な執務スペースは、本市、受注者及び事務委託事業者と協議の上、決定するものとする。

なお、執務スペースは余裕をもって確保することが難しいため、効率的な空間利用となるように、フリーアドレスの採用や収納棚を使用する等、十分に工夫を凝らすこと。

(2) コールセンター

ア コールセンター業務を実施する事務所等の施設及び電話機等の設備一切については、受注者が準備すること。

イ コールセンター業務を実施する業務事務所等は吹田市役所外に設置するものとし、吹田市役所からおおむね電車で1時間以内に到着できる所在地とすること。

ウ 電話機はナンバーディスプレイのものとする。

エ 電話回線の名義は受注者とする。

オ 電話番号は本算定決定通知書の同封パンフレット及び封筒に記載されるものであるため、以下の点に留意すること。

(ア) パンフレット及び封筒の校正時期（コールセンター業務開始日から3か月以上前）までに書面にて本市に電話番号を報告すること。

なお、コールセンター設置ごとに電話番号が変更となる場合は、コールセンター業務開始日から4か月以上前にその旨を本市に報告すること。また、3か月以上前までに書面にて本市に電話番号を報告すること。ただし、本市のパンフレット及び封筒の校正時期の都合から3か月よりも前に電話番号の報告を受ける必要があると判断した場合、本市と受注者が協議の上、報告時期を決定する。

(イ) パンフレット及び封筒の校了後は一切電話番号の変更を認めない。

(ウ) 受注者はパンフレット及び封筒の校了前に校正紙において、電話番号が正しいかの確認を本市とともに行うこと。

カ 電話料金が市内通話料金と同等程度となるように、IP 電話等を活用すること。ただし、ナビダイヤルは不可とする。

11 機器及び什器等

(1) 介護保険料収納補助・納付勧奨業務

ア 吹田市役所内での業務実施に必要となるシステム端末やプリンタ等の機器については、原則本市が用意し、受注者に貸与するものとするが、一部の什器等は受注者が用意すること。詳細は以下の表のとおり。

区分	物品名等	
本市	機器等	システム端末、電話機、プリンタ
本市	用紙等	プリンタ用再生紙
本市	通信費	通信料、郵送料、電話料金等
本市	光熱水費	水道代、電気代等
受注者	機器等	納付勧奨業務用のタブレット端末
受注者	什器等	事務用机、事務用椅子、ロッカー（鍵付き）、パーテーション等
受注者	労務費	福利厚生、研修、交通費等
受注者	備品	紙、ノート、付箋、ペン等
受注者	修繕費	受注者の過失によるもの
受注者	その他	搬入及び撤去等に関する経費（梱包を含む。）

イ 受注者が業務効率化に必要であると判断した場合、本市が貸与するものとは別に受注者が用意した機器及び什器等を吹田市役所内に持込んで使用することができる。その場合の詳細事項については、以下のとおり。

(ア) 受注者による機器及び什器等の持込み、一時的な吹田市役所外への持出し又は撤去に際しては必要最低限とし、事前に書面にて本市に報告の上、許可を得ること。

(イ) 受注者は持ち込んだ機器及び什器等の撤去に関する費用を全て負担すること。

(ウ) 受注者は持ち込んだ機器及び什器等の管理を徹底すること。

このことについて、本市は一切の責任を負わない。

(エ) 受注者によるインターネット回線、電話回線の独自契約については事前に書面にて本市に報告の上、許可を得ること。

(オ) 受注者は持ち込んだ機器を本市のネットワーク（SA 及び SJ 環境）と接続しないこと。

(カ) 受注者は持ち込んだパソコン等の機器に、業務で使用するデータの取込みを手入力等の手段を問わず一切行わないこと。ただし、本業務を実施するにあたり、データの取込みが必要な場合については、事前に書面にて本市に報告の上、許可を得ること。

ウ 情報セキュリティ対策及び障害対策については、受注者の提案を基に本市と十分に協議の上、規定を作成し、遵守すること。また、情報セキュリティ対策及び障害対策の水準について関係事業者の水準と比較し、著しく低い場合は是正を行うこと。

(2) コールセンター

コールセンター業務に必要となる機器及び什器等については、受注者が準備すること。

12 費用

本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載がないものを除き、全て受注者が負担するものとする。

13 支払条件

毎月の支払については、受注者が本市と協議の上、支払総額に対する各年度の割合を概ね以下のとおりとした「支払一覧表」を契約書に添付することとする。

受注者は、毎月の本業務終了後、本市に対して速やかに「支払一覧表」に基づく金額の請求を行い、本市は請求があった日から 30 日以内に請求金額を支払う。

年度	支払総額に対する各年度の割合
令和6年度	支払総額×14.7%
令和7年度	支払総額×33.3%
令和8年度	支払総額×33.3%
令和9年度	支払総額×18.7%

※年度ごと又は月ごとに端数等が発生した場合は、切上げ又は切下げ等の調整を行う。

14 秘密の保持及び個人情報の保護（セキュリティ要件）

受注者は、以下の要件を満たすこと。また、セキュリティ対策の安全性の確保について、確認結果を書面にて本市に定期報告すること。

（1）組織体制に関する要件

ア 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク並びに ISO27001（ISMS）の資格を認定取得し、情報セキュリティに関する方針に基づく社内ルールや法令遵守の仕組みを整備した上で具体的な対策等を立て、業務実施を行うこと。

イ 個人情報漏洩発生時、障害発生時及びインシデント発生時の体制及び対応フロー及び業務再開計画について事前に書面にて本市に提出すること。また、個人情報漏洩発生時、障害発生時及びインシデント発生時には、遅滞なくその状況を本市に報告し、指示を求めること。

ウ 個人情報漏洩、障害発生及びインシデントの発生に備えた証拠情報の収集手順を予め定めておくこと。

エ 受注者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は受注者が負うものとする。

オ 情報セキュリティ対策を実施するための体制を整備し、リソース（人材、費用等）の割り当てを行うこと。

（2）情報資産の分類と管理に関する要件

ア 本業務で扱うすべての情報に関して、機密性、完全性及び可用性の3つの側

面から分析を行い、重要性に応じ分類して適切な管理を行うこと。

イ 管理すべき情報資産は、情報資産管理台帳を作成する等、どこにどのようなものがあるかを明確にすること。

ウ 秘密情報は業務上必要な範囲でのみ利用すること。

エ 秘密情報は保存先フォルダを指定したりする等、識別が可能な状態で扱うこと。

オ 秘密情報を吹田市役所外又は社外へ持出す際は、データの暗号化、パスワードを保護する等の盗難及び紛失対策を定めておき、それに基づき業務を実施すること。

カ 秘密情報は施錠保管やアクセス制限をして、持出しの記録やアクセスログをとる等、取扱いに関する手順を定めておき、それに基づき業務を実施すること。

キ 重要なデータのバックアップに関する手順を定め、手順が遵守されているかを確認すること。

ク 秘密情報の入ったパソコンや紙を含む記録媒体を処分する場合、ゴミとして処分する前に、データの完全消去用のツールを用いたり、物理的に破壊したりすることで、データを復元できないようにすることを定めておき、それに基づき実施すること。

ケ 吹田市役所外又は社外で IT 機器等を使って業務を行う場合の規定を定めておき、それに基づき業務を実施すること。

コ 個人で保有する機器の業務利用について、禁止するか、利用上の規定を定めておき、それに基づき業務を実施すること。

サ 業務中に取得した情報については、事実と所感を明確に分けて管理すること。

(3) 物理的なセキュリティ対策に関する要件

ア 設備内に部外者が立ち入れないよう、入退出の手順を明確化し、それに基づく入退室管理を徹底すること。

イ IC カード又は生体認証によるセキュリティ区画への入退室チェックと全入退室記録（認証ログ）を保管すること。

ウ セキュリティゾーンにカバンや携帯電話等の私物が持ち込めないようにすること。

エ 個人情報保護の観点から、対応用に一時的に記録したメモ等を破棄するため、

- シュレッター等を用意すること。
- オ データベースシステムのログイン時の ID 及びパスワードの管理が実施されていること。
- カ 本業務に使用されるサーバー、パソコン等の情報機器については、セキュリティに留意し、ウィルスや外部からの攻撃、障害対応、情報漏洩等に関して十分な安全対策が施されていること。
- キ 本業務に使用される OS、ソフトウェア等は、セキュリティパッチの適用及び管理がなされていること。
- ク 本業務に使用されるサーバー、パソコンにはウィルス対策ソフトを導入すること。
- ケ 本業務に使用されるサーバー、パソコン等の情報機器については、IP-VPN 等以外の外部接続（インターネット等）への利用制限を行うこと。
- コ 本業務で使用するサーバーは、障害等においても早期復旧を可能とするよう、二重化等の冗長化構成を施す等、十分な可用性を保っておくこと。
- サ サーバルームの常時施錠による入出制限を行うこと。
- シ 外部記録媒体、FAX 及びプリンタ等については利用制限を行うこと。
- ス PC には、ワイヤーロック等を行い、アクセスログの記録・保管を行うこと。
- セ 業務で利用する機器や書類が誰かに勝手に見たり使ったりされないように規定（離席時にパスワード付きのスクリーンセーバーが動作する又は施錠できる場所に保管する等）を定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- ソ 業務で利用する IT 機器等の設定について、不要な機能の無効化及びセキュリティを高める機能の有効化等の見直しを行うことを定めておき、それに基づき業務を実施すること。
- タ IT 機器等の棚卸（実績確認）を行う等、事務所内に許可なく設置された無線 LAN 等の機器がないことを確認しておくこと。
- チ サーバーには十分なディスク容量や処理能力の確保、停電・落雷等からの保護、ハードディスクの冗長化等の障害対策を行っておくこと。
- ツ 業務で利用するすべてのサーバーに対して、脆弱性及びマルウェアからの保護のための対策がされていること。
- テ 記録媒体を内蔵したサーバー等の機器を処分又は再利用する前に、秘密情報

やライセンス供与されたソフトウェアを完全消去用のツールを用いたり、物理的に破壊したりすることで、復元できないようにすることを定めておき、それに基づき業務実施を行うこと。

(4) 人的なセキュリティ対策に関する要件

ア 受注者は、個人情報取扱者を指定し、個人情報の取扱いに係る責任体制等の届出書を作成し、書面にて本市に提出すること。また、指名された者以外の従業員等が個人情報の取扱いを行うことのないようにすること。

イ 受注者は、セキュリティに関する研修を各要員に対し、業務従事前と年度ごとに1回以上実施すること。

ウ 受注者は、本業務における秘密情報を扱う全ての者（パートタイマー、アルバイト、派遣社員、顧問、社内に常駐する委託先要員等を含む。）に対して、就業規則や契約等を通じて秘密保持義務を課すこと。

エ 従業員の退職に際しては、退職後の秘密保持義務への合意を求めること。

オ 秘密情報や個人情報を取扱うときの規則や、関連法令による罰則に関して本業務を行う全従業員に説明すること。

(5) 技術的なセキュリティ対策に関する要件

ア 本業務で利用するすべてのサーバーに対してアクセス制御の方針を定めておくこと。

イ 受注者は、本業務で利用するすべてのサーバーやネットワーク機器に対して、必要に応じてイベントログや通信ログの取得及び保存の手順を定めた上で、ログを定期的にレビューすること。

ウ 受注者は、タブレット等を使う場合は、IP-VPN等のセキュリティの高い技術を使用し、業務を実施すること。

エ 受注者が用いる技術について、セキュリティの観点から疑義が生じたと本市が判断した場合、異なる技術に変更する等の対策を講じ、セキュリティを十分に担保すること。

オ 従業員の退職や異動に応じてサーバーのアクセス権限を随時更新し、定期的なレビューを通じてその適切性を検証すること。

カ 情報をサーバー等に保存したり、グループウェアやファイル受渡サービス等を用いたりする場合は、アクセスを許可された人以外が閲覧できないように、

適切なアクセス制御を行うことを定めておき、それに基づき本業務を実施すること。

キ パスワードの文字数や複雑さ等を設定する OS の機能等を有効にし、強固なパスワードを使用するようにすること。

ク 本業務で利用する暗号化機能及び暗号化に関するアプリケーションについて、その運用方針を明確に定めること。

ケ 重要な IT システムに脆弱性がないか、専用ツールを使った技術的な診断を行うこと。

コ ファイアウォール等、外部ネットワークからの影響を防ぐための対策を講じておくこと。

サ 本業務で利用しているネットワーク機器のパスワードを初期設定のまま使わず、推測できないパスワードに変更して運用すること。

シ 最新の脅威や攻撃についての情報収集を行い、必要に応じて社内で共有すること。

(6) 運用面におけるセキュリティ対策に関する要件

ア 受注者は、本業務を実施するにあたり個人情報の保護に留意し、「吹田市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「吹田市情報セキュリティポリシー」及び個人情報保護等に係る関連法令の各事項を遵守し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中及び契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。

イ 受注者は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の許可を得ること。また、本業務終了時には全て返還し、本市の確認を得ること。

ウ 受注者は、「14 秘密の保持及び個人情報の保護（セキュリティ要件）」の各要件に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。

エ 本市と受注者との契約関係書類において、個人情報の取扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を「添付資料 2 保有個人情報取扱いに係る特記事項」として定めるものとする。

オ データ消去

- (ア) 業務終了後、個人情報を含めて速やかに消去又は返却し、データ消去証明書を提出すること。
- (イ) コールセンターについては、コールセンター業務終了ごとに個人情報を全て速やかに消去又は返却し、データ消去証明書を提出すること。

カ データ引渡し

データ引渡し方法としては、吹田市役所内の執務スペースに IP-VPN 等のネットワーク環境を構築した上で、USB 等の記録媒体の直接の引渡し又はセキュリティ輸送による USB 等の記録媒体の引渡しのどちらかとする。

- (ア) データ引渡しにかかる費用は受注者負担とする。また、USB 等の記録媒体については、受注者が準備すること。
- (イ) コールセンターのデータ引渡しは、テストを含め最大年 5 回を想定する。
- (ウ) セキュリティ輸送を利用する場合は、利用するセキュリティ輸送の業者名及びサービス内容を事前に書面にて本市に報告し、許可を得ること。
- (エ) セキュリティ輸送を利用する場合は、輸送する媒体について、暗号化を施すこと。
- (オ) セキュリティ輸送を利用する場合は、施錠のできる専用の箱に入れて輸送を行うもので、GPS 等で随時、位置確認ができるものとする。
- (カ) データの引渡しを受けた場合は、データ授受証明書を本市に提出すること。

(7) 検査及び調査

- ア 本市は本業務の実施にあたって、必要に応じて立入検査及び調査を要求できるものとし、受注者はこれを拒むことができない。
- イ 受注者は本市から立入検査及び調査の要求があった場合、その日程等を折衝、調整すること。
- ウ 立入検査及び調査の実施にあたり、事前に資料等の提出を求める場合があるが、受注者はこれに応じること。
- エ 本市が不相当と認めたときは、受注者に是正すること。
- オ 受注者は、是正の結果について期限を設けて本市に報告すること。

15 再委託の禁止

受注者は、本業務を第三者に再委託してはならない。この契約で生ずる権利義務を譲渡、承継又は権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

16 損害賠償責任

受注者は、故意又は過失により本特記事項の内容に違反し、本市又は第三者に損害を発生させた場合には、その損害を賠償しなければならない。

17 リスク分担

本業務において、本市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、本仕様書に特段の記載があるものを除き、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、本市及び受注者いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、本市が事実確認の上、履行義務を免除することができる。

項目	内容	リスク分担	
		本市	受注者
仕様変更	本市の指示による仕様の変更	○	
	受注者の都合による仕様の変更		○
個人情報の漏洩等	本市に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等	○	
	受注者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	本業務内容へのクレーム		○
	上記以外のクレーム	○	
第三者への賠償	受注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	受注者の労務災害		○

18 その他

- (1) 受注者は、目標管理指標や業務運営上の課題等について、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。
- (2) 受注者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、本市と協議の上、その指示に従うこと。
- (3) 成果物以外は役務提供とし、それに必要となる土地・建物・設備等の固定資産は、本市名義での資産保有は行わない。

以上