

仕 様 書

1. 件名

国民健康保険・後期高齢者医療事務業務委託

2. 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

ただし、原則として日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は休務日とする。

3. 履行場所

世田谷区役所梅丘分庁舎2階（東京都世田谷区松原6-3-5）

執務室B及びC（約62㎡、約57㎡）

4. 目的

本業務は、国民健康保険・後期高齢者医療事務及び国民健康保険料の収納・滞納管理に関する事務のうち、受電対応、帳票作成、データ入力等の行政判断を伴わない業務について委託を行うことにより、職員の業務負担軽減及び事務処理の効率化（DX化）の推進を図ることを目的とする。

5. 基本的な考え方

受託者は、以下の基本的な考え方を踏まえて本業務を遂行する。

（1）運営計画

受託者は、世田谷区（以下「区」という。）と協議し、運営方法及び日程等についてプロジェクト計画書（年間業務計画書）を作成し、その計画書を基本として委託業務を運営する。なお、本業務の計画書への個別落とし込みは8（1）のとおりとする。

（2）業務管理

受託者は、委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、遅滞なく業務を遂行するため、適宜適切な措置を講じる。

また、受託者は、モニタリング結果とその結果に基づいて講じようとする措置について区に報告するとともに、必要に応じて区と協議して決定する。

（3）個人情報保護の徹底

受託者及び従事者は委託業務の遂行に当たり、別紙「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

受託者において、新事務用パソコン及び業務用パソコン（以下、「端末等」という。）の管理・運営及び個人情報の保護について統括する現場責任者を定め、区へ通知するとともに、従事者に対し、次に掲げる基準を守ることが義務付けられること。

ア 業務の履行場所は、区が指定する場所に限ること。

- イ 区が指定した履行場所への入退出は、区が許可した従事者のみに限ること。
 - ウ 受託者は、端末等に入力されている情報、紙台帳に記載されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料やその結果などを履行場所以外へ持ち出してはならない。ただし、業務内容 8（集配業務）における本庁舎・梅丘分庁舎間の文書等の搬送はこの限りでない。
 - エ 受託者は、受託業務完了後は、区の指示により保管を要するものを除き、区より受領したデータ及び紙台帳等を速やかに区に返却するとともに、作成したメモ等の記録を断裁又は返納等により利用不能な状態にしなければならない。
また、個人情報保護体制に関する第三者認証（プライバシーマーク等）又は情報セキュリティ（ISMS）に関する国際規格認証（ISO/IEC 27001 等）の付与認定を受けた事業者であること。委託期間中に当該認定の期間が更新された場合は、速やかに最新の認定証を提出すること。
- （４） 業務に係る習熟と円滑な事務運営
- 受託者は、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務の習熟を実現するとともに、受託者において情報や認識を共有し、また、必要に応じて区やその他の関係機関に連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。
- （５） 再委託の制限
- 受託者は、委託業務の全部を第三者に再委託してはならない。また、委託業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ再委託の相手方の名称・所在地、再委託する業務の範囲、再委託を行う理由及び再委託先における個人情報の管理体制を記載した書面を区に提出し、区の書面による事前の承認を得なければならない。承認を得た事項を変更しようとするときも、同様とする。
- 受託者は、再委託を行う場合、再委託先に対して本仕様書及び別紙「電算処理の業務委託契約の特記事項」に定める個人情報保護及び情報セキュリティに関する義務と同等以上の義務を課し、これを遵守させなければならない。再委託先の行為については、受託者が一切の責任を負うものとする。
- 区は、再委託先における業務の実施状況及び個人情報の管理状況について、必要に応じて受託者を通じ報告を求め、又は調査することができる。区が再委託の継続を不相当と認めた場合、受託者は区の指示に従い必要な措置を講じなければならない。
- 前各項の規定は、再委託先がさらに委託（再々委託）を行う場合に準用する。
- （７） 直接対話の禁止
- 受託者が本件作業に関し、区の職員と対話する必要がある場合には、区の指定する職員を通じて行うものとする。
- （８） 作業場所及び使用機器
- 受託者は、区が許可した作業場所以外へ立ち入りしてはならない。また、作業場所に設置する機器及び記録媒体等、区の所有物について、区が許可したもの以外への接触を禁止する。

6. 委託業務の実施時間

原則として8時30分から17時15分。

ただし、就業開始前の事前準備及び終了後の片付けはこの時間内に含めないものとする。

また、上記以外の時間に業務を行う場合は区と協議の上で認める。

7. 委託業務の内容

業務の内容は次のとおりとし、各業務の詳細については、別紙「業務内容」を参照。

各業務における各種の確認、点検、仕分け、引抜き、入力その他の処理は、区があらかじめ定め又は別途提示する基準、条件等に基づいて行う定型的な事務であり、当該基準等に基づき判断し難い事項及び最終的な行政上の判断を要する事項については、9（3）に定めるエスカレーションにより区が判断するものとする。

なお、その他詳細な事務については、区と受託者が協議の上で決定するものとする。

- 業務内容 1 国民健康保険の一般的な問い合わせに関する受電対応業務
- 業務内容 2 国民健康保険の資格賦課に関する業務
- 業務内容 3 後期高齢者医療に関する業務
- 業務内容 4 国民健康保険料の催告書等印字・封入・封緘等業務
- 業務内容 5 国民健康保険料の財産調査入力等業務
- 業務内容 6 国民健康保険料の口座登録に関する業務
- 業務内容 7 国民健康保険料の収納状況に関する受電等対応業務
- 業務内容 8 区役所本庁舎から梅丘分庁舎間の文書等集配業務

各業務の年間件数・時間等は、別紙「業務内容」及び「想定件数」に記載のとおり。

8. 委託業務の実施方法

（1）委託業務に係る計画書の作成

受託者は、業務を円滑に遂行するため、本仕様書及び区が別途貸与する資料やヒアリング等を通じて、契約締結後、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、以下の計画書を作成する。

なお、計画書は、事前に区の承認を得るものとする。

① プロジェクト計画書（年間業務計画書）

以下の事項を記載すること

ア 業務概要及び実施工程表

イ 業務体制表（緊急時の連絡体制を含む）

ウ 繁忙期（国民健康保険料の当初発付時期、年度替わり時期、納付期限前後、制度改正時期等）における特別体制

エ 使用する物品及びシステム

オ 個人情報保護に関する具体的な取り組み

② 研修シラバス・カリキュラム

研修内容、研修対象とする要員、実施時期等を記載すること。

(2) 業務マニュアル・FAQ・トークスクリプトの作成

受託者は、本仕様書及び別途区が貸与する資料やヒアリング等を通じて、業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、業務を実施するのに必要なマニュアル・FAQ・トークスクリプトを業務開始前に作成し、業務に従事する者への周知を徹底する。

業務マニュアル・FAQ・トークスクリプトは、事前に区の承認を得るものとする。

FAQにおいては、次の項目を記載すること。

- ① 質問
- ② 回答
- ③ 根拠法令・根拠資料
- ④ 更新日
- ⑤ 更新者
- ⑥ 更新履歴
- ⑦ 利用頻度
- ⑧ 問い合わせ分類

なお、作成された業務マニュアル・FAQ・トークスクリプトの著作権は区に帰属するとともに、契約期間終了時には区又は次期受託事業者に引き継ぐこと。また、業務マニュアル等を改訂するとき、履行場所以外に持ち出すとき、又は本業務以外の業務で使用するときは、区の承認を得なければならない。

(3) 新たに作成又は変更した計画書及び業務マニュアル等の提出

委託業務開始後に新たに作成又は変更したプロジェクト計画書及び業務マニュアル等は、計画の実行又は業務マニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに区に提出し、区の承認を得ること。ただし、計画書や業務マニュアル等について、受託者は、区とその見解や趣旨に齟齬が生じないように配慮するとともに、必要に応じて、区がその修正等を求めることができることとする。

(4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、区と連携を図るために必要となる各種様式や報告書等については、区と協議し又は区が指示するところにより適宜作成すること。

(5) 研修の実施

委託業務の遂行に当たり、従事者が必要とする知識及び能力を取得するための研修を契約締結後速やかに実施すること。また、必要に応じて随時研修を行うこと。

研修の実施に当たっては、次の目的のために区職員が同席又は受講できるものとする。

○従事者等の研修環境・内容の確認

○区職員の業務知識や業務スキルの維持と均質化を図る

受託者は、緊急の場合を除き、研修日程を事前に区担当課に報告し、区職員の参加の有無を確認することとする。研修終了後、区職員に係る実施報告書を提出すること。

研修の実施場所は、原則受託者が用意した場所にて実施することとするが、区の施設内にて実施する必要がある場合は、別途区と協議のうえ実施場所を決定する。

ただし、研修内容については、事前に区の承認を得るものとする。研修においては、関係法令等業務に必要な知識の習得、業務の重要性及び公共性の理解、守秘義務の理解、電

話対応能力の向上、端末操作の技能取得、事務処理手順や業務マニュアルの理解と習得、誤封入などの事故防止対策の徹底に留意すること。

(6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

① 業務分析・設計及び改善検討業務

受託者は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討・提案し、又は区と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法又は実施方法等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。改善策は、既存手法における事務改善に限らず、制度見直しを含めた根本的な手法の見直しや、システム導入による業務効率化など、幅広い改善策を検討・提案すること。

② 業務改善提案の制度化と事前承認

受託者は、運用フローに大きく影響を与える業務改善やシステム導入を行う場合、事前に「業務改善提案書(目的・工数・費用・効果)」を作成し、区の承認を得ること。なお、実施した業務改善については、その規模を問わず、「改善取り組み一覧」を提出すること。

③ DXツール・成果物の権利担保

新たにシステムの導入を提案する場合は、ノーコードツール又はローコードツールでありかつ区に権利・権限移譲が容易なものとし、各業務にて共用できるものとする。また、導入後のシステムの管理主体は区とし、契約期間終了等により受託者が変更、又は区が直接実施することとなった場合も、同システムの使用・変更等に係る権利は区に帰属するものとする。ただし、既製品のシステムをそのまま導入する場合はこの限りではない。

またシステム仕様書(システム構築に必要な情報を整理した資料)、操作マニュアル(区職員が自立して操作・修正可能なもの)及び管理者アカウント情報一覧の納品を必須とする。

④ 業務水準(SLA)の設定及び検査基準

受託者は、別紙「業務水準(SLA)一覧」に定める業務水準を遵守し、委託業務を遂行すること。区は、毎月の検査(契約約款第6条)において、当該業務水準の達成状況を月間業務実績に係る報告書(月報)及び区の確認により検査し、合否を判定する。業務水準のうち契約締結後に協議のうえ確定するものについては、確定後に検査の対象とする。

業務水準を達成できなかった場合、受託者は、その原因及び再発防止策を記載した報告書を速やかに区に提出し、区と協議のうえ改善に努めること。区は、必要に応じて改善の期限を指定し、又は契約約款第7条に基づく再履行を命じることができる。

業務水準は、業務の実施状況、件数の変動その他の事情を踏まえ、区と受託者が協議のうえ、契約期間中に見直すことができる。

9. 委託業務の実施体制

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、以下の(1)～(7)に掲げるものを満たし、想定される業務量を踏まえ、受託者の責任において実施体制を構築し、これを維持すること。

また、必要に応じて適切な対応をとることとする。

(1) 要員の配置

受託者は、原則として要員を直接雇用すること。ただし、事前に区の承認を得た場合は、この限りでない。

委託業務を遂行するに当たり、管理者、副管理者、従事者を、3の履行場所に配置すること。要員数については、次の人数を確保すること。また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるように配慮すること。

① 管理者 1 名

受託者は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に基づいて委託業務の全体を適切に運営すること、運用現場管理に責任をもって遂行すること及び区との連絡・協議の窓口となることを目的として、管理者を配置する。

② 副管理者 3 名程度

受託者は、現状を的確に把握し、本仕様書に基づいて業務委託を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、管理者を補佐し、管理者からの指示を受けて業務責任者及び従事者を指揮、監督することを目的として副管理者を配置する。

副管理者の分掌は、区の所管課との連絡・協議が円滑に行えるよう、原則として次の所管課の区分に対応させて定めること。ただし、業務量の変動その他の事情により必要がある場合は、区と協議のうえ、分掌を調整することができる。

- 国保・年金課が所管する業務（業務内容 1、2、3）
- 保険料収納課が所管する業務（業務内容 4、5、6、7）

なお、集配業務（業務内容 8）に係る統括は、上記いずれの副管理者が担うかをあらかじめ定め、区に届け出ること。

管理者がやむを得ず履行場所を不在とする場合は、副管理者が管理者の任に当たること。

③ 業務責任者（スーパーバイザーを含む） 3 名以上 5 名程度

受託者は、各業務区分の実務を統括し、従事者への指示、進捗管理、品質管理及びエスカレーションの一次対応を行うことを目的として、業務責任者を配置する。業務責任者は、副管理者の指揮の下、業務内容ごと又は業務系統ごとに配置すること。

このうち、受電対応業務（業務内容 1）については、応答状況の監視、放棄呼の管理、エスカレーションの一次受け及び従事者に指導助言を行うスーパーバイザーを、通常期において 1 名以上、繁忙期において 2 名以上配置すること。

④ 従事者（業務が遅延しない適切な人数）

受託者は、適正に業務を遂行することを目的として、従事者を配置する。従事者の人数は、別紙「想定件数」に示す業務量及び別紙「業務水準（SLA）一覧」に定める水準を満たすために必要な人数を確保することとし、通常期において概ね 16 名から 18 名程度、繁忙期において概ね 20 名から 23 名程度を目安として配置すること。ただし、この目安は想定件数に基づく参考値であり、実際の配置人数は各業務の処理期限及び業務水準を確実に達成できるよう、区と協議の上、決定すること。

区が業務履行に当たる従事者の選任が不適当と認めた場合、受託者に変更など必要

な措置を講じることを求めることができる。

なお、従事者は、日付・曜日・時間等で変動する業務に柔軟に対応できるよう配置し、従事者が休憩を取る場合も、各業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

(2) 業務量の変動への対応

受託者は、別紙「想定件数」に示す業務量を前提として実施体制を構築するものとするが、日付・曜日・時期等による業務量の変動に対しては、要員の柔軟な配置により対応すること。特に、国民健康保険料の当初発付時期（例年7月中旬頃）など、特定の時期に問い合わせ又は処理件数の増加が見込まれる業務については、あらかじめ区と協議のうえ、繁忙期に対応できる体制を確保すること。

想定件数を一時的に上回る業務量が生じた場合であっても、受託者は、要員配置の調整等により、別紙「業務内容」に定める処理期限及び業務水準を維持するよう努めること。ただし、想定件数を著しく超過し、又は継続的に超過することにより、定められた期限又は業務水準の維持が困難となる場合は、速やかに区に報告し、対応について区と協議すること。

(3) エスカレーション対応について

受託者は、本業務における緊急連絡体制や報告手順を定めたエスカレーションフローを作成し、あらかじめ区の承認を得るものとする。

受託者等は委託業務を遂行するに当たり、マニュアル及びFAQにて対応できない事項が生じた場合は、管理者、副管理者に報告を行うこと。報告を受けた管理者又は副管理者は、区への報告を行うとともに、必要な対応について区と協議し、受託者において適切な対応を行うこと。

また、上記事項が生じた場合のほか、区に報告又は区との協議が必要なときは、原則管理者又は副管理者をもって対応することとする。

なお、委託業務を遂行するに当たっては、区に連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならないこと。

(4) 従事者の名簿の作成について

受託者は、区から貸与する使用端末のアカウント作成のため、業務実施前の区が指定する期日までに管理者、副管理者及び従事者の氏名等を記載した名簿を整備し提出すること。実施体制及び要員に変更がある場合は、事前に区に届け出て、承認を得なければならない。

なお、委託業務に支障が生じ、又は生じるおそれがあると区が認める場合は、区と受託者が協議のうえ、適切な措置を講じること。

また、受託者は、管理者、副管理者及び従事者の身分証明書を作成し、区の承認を受けた身分証明書を従事者に交付して委託業務を行うときは常時携帯させ、区民等から要求があった場合は速やかに提示させること。従事者が退職した場合は、当該身分証明書を速やかに区に返還すること。更に受託者は、事業者名、名前（姓のみ）、フリガナ及び区が指定する業務名称を記載した名札を用意し、業務履行中（庁内での昼休みを含む）は名札を着用させること。なお、管理者及び副管理者については、従事者と見分けがつくよう名札のストラップの色を異なるものとする。

(5) 業務構築に向けた体制の確保

受託者は、(1) 要員の配置のほか必要に応じて業務構築のための体制を確保すること。

(6) 区が管理する業務用システムの入力等について

区が管理する業務用システムについて、受託者が入力等の更新作業を行う場合は、事前に区職員の指示等に基づくとともに、個人情報の取り扱いには十分に留意して実施すること。

また、端末等の操作のための個別のIDを従事者ごとに付与し、従事者はパスワードを設定して他人に知らせてはならない。端末機を受託業務の範囲を超えて使用してはならず、区は必要があると認める場合は端末機の操作履歴を確認できるものとする。

(7) 業務継続計画体制の確保（BCP）

受託者は、地震、風水害その他の災害、感染症の流行、システム障害、停電、通信障害等により、履行場所での委託業務の遂行が困難となる事態に備え、業務を継続し又は早期に復旧するための体制及び手順をあらかじめ整備すること。

前述の事態が発生し、又は発生するおそれがある場合、受託者は、速やかに区に報告するとともに、区の指示に従い、業務の優先順位に応じた継続又は復旧に努めること。この際、収納・滞納関連業務における発送期限や入力期限など、遅延が区民への影響に直結する業務を優先すること。

業務の継続又は復旧に当たっても、個人情報の保護及び情報セキュリティの確保を最優先とし、区の承認を得ない限り、個人情報及び区から貸与された資料・データ等を履行場所外に持ち出してはならない。

不測の事態により業務の遅延等が生じ、又は生じるおそれがある場合の契約内容の取り扱いについては、契約約款第10条及び第11条の定めるところによる。

10. 完了届及び納入成果物

毎月の業務終了後、翌月の7開庁日以内に月間業務実績に係る報告書（月報）及び完了届を区に提出すること。ただし、3月分については3月の業務終了後速やかに提出するものとする。

受託者が納入する納入成果物は、以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他区に提出したプロジェクト計画書、業務マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に区に帰属することとする。

(1) 随時報告

- ① トラブル発生時の内容報告
- ② 緊急課題の報告
- ③ 業務マニュアル、様式等の更新報告
- ④ 委託業務に係る協議事項の報告
- ⑤ 業務改善策の立案、提示

(2) 月間業務実績に係る報告書（月報）

以下の項目を踏まえて作成し、翌月の7開庁日以内に提出する。

- ① 各業務における月間及び月間累積の処理件数及び処理分数等

- ② 月間の業務実施内容及び課題等の報告
 - ③ 受電業務における着信呼数、一次回答率、平均応答時間、エスカレーション件数、誤案内件数、苦情件数の報告
 - ④ その他、委託業務の実施に当たり必要となる事項
- (3) 年間業務実績に係る報告書
- 以下の項目を踏まえて作成すること。
- ① 年間の業務実績内容、実施研修内容
 - ② 年間の処理件数又は回数等
 - ③ 年間を通じて実現された工数削減効果（人時）を定量的に示したもの
 - ④ その他、委託業務の実施に当たり必要となる事項
- (4) 月次報告会
- (2) の月次報告書を使用して、業務区分ごと（業務1～2、業務3、業務4～7の3区分）に月1回報告会を開催し、以下のとおり口頭で報告すること。なお、区の承認を得た場合、会議を Web 会議形式で開催することを許可する。
- ア 開催日時は別途区と協議のうえ決定すること。
 - イ 原則として区が指定する場所で行うこと。
 - ウ 報告会に使用する資料は開催の2営業日前までに事前に送付すること。
 - エ 報告は、区に分かりやすく伝える工夫を施すこと。
 - オ 報告会の議事録は開催後5営業日以内に提出するものとする。
- 議事録には、決定事項、今後の対応方針及び未決事項について、担当者及び対応期限を明記すること。また、未決事項については会議終了後も継続的に管理し、対応状況を次回月次報告会で確認すること。

1 1. 提出書類及び提出時期等

- (1) 『10. 完了届及び納入成果物』のうち、「(2) 月間業務実績に係る報告書（月報）」は原則、Microsoft Office 製品の Word、Excel、PowerPoint、PDF いずれかで作成して提出すること。それ以外のデータで提出を希望するときは区担当課に相談すること。
- (2) 年間業務実績を報告するときは、『10. 完了届及び納入成果物』（1）～（3）を取りまとめ、Microsoft Office 製品の Word、Excel、PowerPoint、PDF いずれかで作成し、CD-ROM に記録して1部納品すること。
- なお、納品媒体本体に記録内容を明記し、ウイルスチェック済みのものを納品すること。ウイルスチェックには最新のソフトウェアを使用し、ウイルスチェックを実行した日付、ソフト名、契約件名を納品媒体に明記すること。
- ただし、下記の提出書類及び提出時期については次のとおりとする。

提出書類	提出時期
業務準備計画書（体制図・人員計画・採用計画等）	契約締結後10営業日以内

提出書類	提出時期
業務準備進捗管理兼 WBS	契約締結後 10 営業日以内
回答範囲一覧（業務一覧）	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
プロジェクト計画書（年間業務計画、業務体制等）	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
研修シラバス・カリキュラム	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
業務マニュアル・FAQ・トークスクリプト	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
従事者名簿	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
随時報告	区が指定する期日まで（準備が発生する場合、準備期間での提出となる）
月間業務実績に係る報告書（月報）	第 10 項のとおり
完了届	第 10 項のとおり
年間業務実績に係る報告書	区が指定する期日まで
日次報告書	第 10 項のとおり
月次報告会議事録	第 10 項のとおり
個人情報の取り扱いに関する誓約書の写し	個人情報の取り扱いに係る業務開始前
引継書	区が指定する期日まで
エスカレーションフロー	区が指定する期日まで

12. 業務従事スペース及びシステム等

受託者が使用する業務従事スペース、システム及び機器等は、次のとおりとする。

（1）業務従事スペース

委託業務に従事するスペースは、3. 履行場所のとおりとする。

また、受託者は、従事スペースの入退室を IC カード等で記録し管理すること。

(2) 業務従事者の服装

委託業務に従事する者は、業務に適した衣服とする。

なお、服装等に要する経費は、受託者の負担とする。

(3) システム

委託業務に使用するシステムは、区が用意するシステムを使用する。

区のシステム以外を利用する場合は、操作するための専用の機器類及びネットワーク環境を区と協議のうえ用意し、「情報システム環境の説明資料」を提出するものとする。

システムで作成したデータについて、区が受託者に提供を依頼した場合、受託者は遅滞なくその求めに応じること。

(4) 機器及び什器

機器及び什器（机、椅子、私物ロッカー、端末等及び複合機、業務用パソコン及び複合機の使用に際して必要な回線）については、区が受託者に無償で貸与する。また、委託業務の遂行に当たり必要となる貸与機器等以外の什器・機器等（受託者が必要とするパソコン等）は、受託者が用意し、これに係る費用は、受託者が負担する。

(5) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は区が用意する。

なお、受託者が自動応答システム等を導入して受電対応等を行う場合はその限りではない。

また、受電業務の効率化や呼量の柔軟な対応を図るため、より効果的な通信設備の構成や運用方法等について提案がある場合は適宜行うこと。

(6) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、区を宛先とする封筒及び区の名称が入った封筒、区が設置するプリンターのトナー等は、区が用意する。それ以外に必要な消耗品は受託者が用意し、これに係る費用は、受託者が負担する。

1 3. 契約開始時及び終了時の業務引継ぎ

(1) 受託者は本業務を混乱なく開始するに当たり、業務開始日から円滑に作業ができるよう準備すること。

(2) 受託者は契約の解除又は契約期間終了後に、区が新たな業者と契約を締結することになった場合は、業務を支障なく遂行するため、新たな業者と契約満了 3 か月前から十分な引継ぎ期間を設け、業務引継ぎを行うこと。なお、受託者は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、受託終了までに区に引き渡すものとする。

① 処理が完結した申請書類等の保管状況

② 処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの

③ 業務に必要な一切のマニュアル及びこれに類するもの

④ その他特に注意が必要となる事項又は区が指示する事項

- (3) 受託者は、区が貸与した機器、資料等について、契約期間満了日又は契約解除日までに遅滞なく区に返還しなければならない。なお、貸与物及び区が管理する物品等について、受託者の責めにより機能が損なわれた場合又は使用に支障が生じた場合、受託者はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を区に支払うこと。
- (4) 業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、区と協議の上、構築・運用を行っている全ての業務システムについて、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供すること。さらにファイル・データレイアウト等の資料を提供し、区又は新規受託者に対して誠実に対応すること。
- (5) その他、必要となる事項については、区と受託者が協議して決定する。

1 4. 準備業務

プロポーザルによる事業者選定の結果、現行の受託事業者と異なる事業者が受託候補者となった場合は、本業務の履行に先立ち、令和 9 年 1 月から 3 月までの間に準備業務を行うものとする。当該準備業務の実施に当たっては、別途締結する覚書に基づくものとする。

準備業務においては、現行受託事業者からの引継ぎその他必要な準備を行うとともに、従事者の確保・研修及び業務マニュアルの整備を行い、4 月 1 日から本業務が円滑に開始・遂行できる体制を整えるものとする。

なお、準備業務にあたり必要な会場は、受託者において用意するものとする。区の施設内で実施する必要がある場合は、別途区と協議のうえ実施場所を決定する。ただし、システム研修等で実機を扱う必要がある場合は、事前に区と協議のうえ、その方法及び会場について別途決定するものとする。

1 5. 契約及び支払方法

- (1) 委託料は本仕様書に定める業務内容を履行するために必要な費用一切を含むものである。
- (2) 委託料の支払いは、業務履行開始より毎月、受託者からの業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に検査を行い、検査合格後、毎月の請求に基づき支払う。（12 回払い）
- (3) 業務量の著しい変動に伴う契約内容の変更

委託期間中において、法改正、制度変更その他の事由により業務量が別紙「想定件数」から著しく増減し、本仕様書に定める委託内容又は委託料が著しく不相当と認められるに至った場合は、契約約款第 10 条の規定に基づき、区と受託者が協議のうえ、委託業務の内容又は委託料を変更することができる。

前項の協議に当たっては、受託者は、変動の内容、業務量への影響及び必要となる体制等を示した資料を区に提出するものとする。

1 6. 留意事項等

- (1) 業務遂行に係る区への報告等

委託業務の遂行に当たり、以下の場合は、直ちに区に報告し協議すること。また報告書を作成し、速やかに区に提出すること。なお、報告書には発生日、担当者、内容及び対応の詳細、改善策などを明記すること。対象者への説明等は受託者の責任で対応すること。

- ① 不適切な事務処理を行っていたことが判明した場合
- ② 事故が発生した場合
- ③ 業務遂行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合
- ④ その他取り扱いに疑義が生じた場合

(2) 事故等が発生した場合の取り扱い

受託者は、個人情報の漏洩、滅失、毀損その他個人情報の保護に支障が生じた事故又はそのおそれが生じた場合（以下「個人情報事故等」という。）は、別紙「電算処理の業務委託契約の特記事項」に定めるところによるほか、次のとおり対応すること。

- ① 個人情報事故等を認知した場合、受託者は直ちに区に第一報を行うこと。第一報においては、判明している範囲で、発生日時、発生場所、事故の概要、対象となる個人情報の種類及び件数並びに講じた応急措置を報告すること。
- ② 受託者は、事故の拡大防止及び被害の最小化のため、区の指示に従い速やかに必要な応急措置を講じること。
- ③ 受託者は、第一報の後、速やかに、事故の原因、影響範囲、対象者への影響、二次被害の有無及び再発防止策を記載した報告書を作成し、区に提出すること。
- ④ 対象となる区民等への連絡、説明、謝罪その他の対応は、区と協議のうえ、区の指示に従い受託者の責任において行うこと。区が公表又は本人通知を行う場合は、受託者はこれに必要な協力を行うこと。
- ⑤ 受託者は、事故の再発防止策を確実に実施し、その実施状況を区に報告すること。前各項の場合において生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、全て受託者が責を負うこととし、契約上の措置については契約約款の定めるところによる。

(3) 受託者の名称

受託者は、電話対応等において、区が指定する業務名称を用いるものとする。

(4) 業務内容の追加、変更等

委託業務の内容に追加及び変更が必要となるような法改正や制度変更等がある場合は、区と受託者が協議のうえ、業務内容を変更できるものとする。また、本事業の目的及び区の特性に合った独自の企画提案に関することは、同じく協議の上で業務内容を新規変更できるものとする。

(5) 文書の廃棄

作業中に発生した個人情報を含む帳票等で区が廃棄することを指定したものは、全て、区の指定した時期に、区のプライバシー廃棄物としての扱いで溶解廃棄し、区に報告又は区に引き渡すものとする。その他の文書の廃棄については、区の指示に従うものとする。

(6) システム配置スペースの私物の持ち込み禁止

システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持ち込みを禁止する。ただし、区に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。

(7) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本業務の実施に当たり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、区が定めた「障害を理由とする差別の解

消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取り扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページを参照すること。なお、相談、問い合わせがあった場合は、速やかに区へ報告すること。

(世田谷区ホームページ参照先：<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>)

(8) システムの権利

本業務におけるシステムに格納されるデータや業務を行う中で生成されたデータ、受託者が納品する全ての成果物の著作権及び納品物は全て区に帰属するものとする。また、システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるよう協力をする。

(9) 関係法令等の遵守

受託者は、国民健康保険法等の関係法令及び労働関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、従事者に対する適切な教育指導と監督を行うこと。

また、関係法令の解釈や運用に関して疑義が生じた場合は、受託者の独自の判断によらず、速やかに区へ照会し、区の最終的判断に従うものとする。

(10) その他

委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、区と受託者が協議し、対応すること。

17. 本件担当

保健福祉政策部 国保・年金課 電話 03-5432-2364

FAX 03-5432-3038

保健福祉政策部 保険料収納課 電話 03-5432-2342

FAX 03-5432-3038

【別紙 1】業務内容 1 国民健康保険の一般的な問い合わせに関する受電対応業務

1. 事業概要

国保資格賦課あての電話を受電し、内容を聴取した上で国民健康保険（以下「国保」という。）の制度等の説明や回答を行う。なお、資格賦課業務、その他国保全般に関する問い合わせを対象とし、国保料の当初発付に伴う問い合わせにも対応すること。また、問い合わせ内容によっては、個人情報を含み、区の基幹システムを利用して回答する場合もある。

2. 業務内容

国保の制度に関する次の項目に関する説明、案内を丁寧かつ的確に行い、対応記録を作成のうえ、区に報告する。説明は被保険者記号番号、氏名等の聞き取りにより、個別具体的な内容を含む。なお、対応記録の報告時期は区の指示による。

（1）資格業務

- ① 資格取得・喪失・変更等の手続きに関する説明
- ② 資格確認書等の再交付及び資格確認書更新手続きに関する説明
- ③ 資格確認書等（資格確認書（特別療養）等を含む）に関する説明
- ④ 資格有無、資格得喪日、資格確認書等交付日など「個人情報を含む内容」に関する説明
- ⑤ 医療機関等からの資格等の問い合わせに対する回答
- ⑥ その他資格に関すること

（2）賦課業務

- ① 保険料算定方法の説明
- ② 保険料の試算
- ③ 保険料軽減、減免制度の説明
- ④ 保険料の通知及び納付・徴収時期等に関する説明
- ⑤ 保険料額、保険料軽減制度等の適用など「個人情報を含む内容」に関する説明
- ⑥ 所得未申告者に対する申告の勧奨
- ⑦ その他賦課に関すること

（3）共通

- ① 国保制度全般。
- ② 関係部門への引継ぎ、他施設の案内。
- ③ 本業務委託に関する苦情、トラブル対応は受託者が行うこと。ただし、本業務委託以外の業務に関することについては、管理者から区に引継ぎ、区が対応を行う。

3. 要員に求める要件

（1）副管理者および業務責任者（スーパーバイザーを含む）に求める要件

次に掲げる資質等を有するとともに、各従事者の統括のほか、区との窓口になり、問題の解決や調整ができること。

- ① 従事する業務に関する基礎的な知識、応対マナー及びコミュニケーション能力を備えていること。

- ② 従事者（以下「オペレーター」という。）が対応できない問い合わせ等に対し、適切に対応できること。
- ③ 個人情報保護を含む情報セキュリティについて研修を受けており、かつそれを遵守できること。
- ④ 区又は他区市町村でのコールセンター業務の統括または責任者として通算１年以上の実務経験を有すること。

(2) オペレーターに求める要件

次に掲げる資質等を有するとともに、国保の制度及び保険料等に関する問い合わせについて適切に回答できること。

- ① 従事する業務に関する基礎的な知識、応対マナー及びコミュニケーション能力を備えていること。
- ② 個人情報保護を含む情報セキュリティについて研修を受けており、かつそれを遵守できること。

4. 区職員への対応の引継ぎについて

受託者では回答が困難な事例について、区職員への引継ぎを行う基準は以下のとおりとする。また、その他必要な事項は区と協議して定める。

(1) オペレーターでは対応困難と副管理者又は業務責任者が判断した案件

副管理者又は業務責任者がオペレーターにおいて対応困難と判断した案件については、まずは副管理者又は業務責任者が対応することとし、原則としてオペレーターから区職員への対応引継ぎは行わない。

(2) 副管理者又は業務責任者による対応が困難と判断した案件

副管理者又は業務責任者での対応が困難であることが明白と判断される案件については、区から連絡することを伝え、都合の良い時間帯（開庁時間内）及び連絡の取りやすい電話番号を確認し、区に速やかに引き継ぐこと。

なお、単に「区の職員を出せ」等の申し出は対応引継ぎに該当しないことに留意すること。

5. 留意点

個人情報が含まれる内容の回答にあたっては、区が定める基準に従って回答の可否を判断するとともに、本人または回答可能な相手と判断できない場合には、個人情報を含む内容についての回答は差し控えること。

6. 実施時間

仕様書「6.委託業務の実施時間」のとおりとする。ただし、17 時 15 分までに受電をした場合は、その対応が終わるまでとする。

7. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙 2】業務内容 2 国民健康保険の資格賦課に関する業務

1. 事業概要

電子申請や郵送などで日々、区に届く国民健康保険の加入・脱退・非自発的失業者の保険料軽減の届出の仕分けや内容確認及び基幹システム入力処理、届出書類に不備等があった場合の連絡確認対応、並びに取りまとめ作業等を行うこと。

2. 業務内容

(1) 加入

- ①届出内容の確認および妥当性審査を行い、基幹システムへの入力を行う
- ②資格確認書等を出し、受託者内において複数人による点検を実施する。
- ③指定の封筒に案内文書等と併せて封入を行い、封筒および届書一式を区へ納品する。

(2) 脱退

- ①届出内容の確認後、基幹システムへの入力を行う。
- ②受託者内において複数人による点検を実施し、届書一式を区へ納品する。

(3) 非自発的失業者の保険料軽減

- ①届出内容の確認後、基幹システムへの入力を行う。
- ②受託者内において複数人による点検を実施し、届書一式を区へ納品する。

(4) 共通

- ①電子申請による届出は、各サービス（Logo フォーム、ぴったりサービス等）にログインし、各届出書類の印刷を行う。
- ②届出内容に不備等を確認した場合は、届出人へ電話等による連絡・確認を行う。また、必要に応じて社会保険組合等への照会を行う。

3. 留意点

本業務におけるデータ入力および処理作業においては、人為的ミスが発生しないよう、細心の注意を払って遂行すること。また、受託者は入力ミスを確実に防止するため、具体的な対策を講じ、その体制を維持すること。

4. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙 3】業務内容 3 後期高齢者医療に関する業務

1. 事業概要

後期高齢者医療制度に関する以下の（１）から（３）について、担当課より引渡す被保険者等から受領した各種申請書類の内容を確認し、指定するシステムに必要事項を入力する作業等を行うこと。

- （１）葬祭費
- （２）保険料納付口座
- （３）保険料還付口座

2. 業務内容

（１）葬祭費

後期高齢者医療制度では、被保険者の葬祭を執行した者（以下「葬祭執行人」という。）の申請に基づき、葬祭費を支給している。

本業務では、葬祭執行人から提出された葬祭費支給申請書（以下「申請書」という。）の記載内容を後期高齢者医療広域連合電算処理システム（以下「広域システム」という。）に入力する。

①申請方法

- ・国保・年金課後期高齢者医療、区内各くみん窓口・出張所における窓口申請
- ・国保・年金課後期高齢者医療への郵送申請

②業務の流れ

（ア）担当課から受託者に申請書を引渡す。

（イ）受託者は、受領した申請書の記載内容を点検し、記載内容に不備または疑義のある申請書を入力対象から除く。また、不備または疑義の内容については、担当課と受託者がファイル共有できるフォルダ（以下「共有フォルダ」という。）を通じて担当課に報告する。

なお、不備のある申請書は、担当課が作成した返送理由等を記載した案内文（以下「案内文」という。）を添えて、担当課が申請者に返送する。ただし、不備事由が、あらかじめ担当課から受託者に示した特定の内容に該当する場合は、受託者が案内文を作成し、共有フォルダを通じて担当課に提供する。この場合においても、申請書の返送は担当課が行う。

（ウ）受託者は、点検済みの申請書の記載内容を広域システムに入力する。入力後は、必ず複数名で申請書と入力内容を照合する。

なお、広域システムの入力途中に、二重申請であることが判明する、指定された振込先金融機関が存在しないことが判明する等の理由で入力を中断することがある。この場合、受託者が入力を中断した理由については、共有フォルダを通じて担当課に報告する。

（エ）葬祭費については、概ね月 1 回の振込処理を実施しているが、一部の振込先において、口座情報の誤り等の理由で入金不能となる場合がある。入金不能となった葬祭

費については、担当課において再振込処理を行う。

なお、入金不能が発生した場合は、担当課から受託者に入金不能者のリストを引渡すので、受託者は申請書に記載された連絡先へ架電する等して、入金不能となった理由および再振込先の口座情報を確認する。また、確認した入金不能の理由および再振込先の口座情報については、共有フォルダを通じて担当課に報告する。

(オ) 受託者は、入力内容の照合を終えた申請書（入金不能となった分の申請書を含む）、記載内容に不備や疑義があり入力を行わなかった申請書および入力を中断した申請書を処理状況に応じて適宜担当課に返却する。

③その他

- ・担当課は毎月2回程度受託者に申請書を引渡すものとする。受託者は、担当課が別途提示する処理期限を踏まえ、自ら業務スケジュールを定めるものとする。
- ・入力する内容の詳細は、担当課より別途提示する。

(2) 保険料納付口座

後期高齢者医療保険料を口座振替により収納するため、被保険者等からの申込に基づき、金融機関口座を後期高齢者医療標準準拠システム（以下「MCWEL」という。）に入力、点検する。

① 申込方法

- ・「後期高齢者医療保険料口座振替（自動払込）依頼書兼還付金口座振込依頼書」（以下「複写式依頼書」という。）に記入による申込。
- ・「Web 口座振替受付サービス」（以下「Web 申込」という。）による申込。

②業務の流れ

(ア) 担当課から受託者へ「複写式依頼書及び Web 申込による帳票」（以下「口座登録依頼書」という。）を引渡す。

(イ) 受託者は、受領した複写式依頼書を記載事項により仕分ける。

(ウ) 受託者は、口座登録依頼書に記載された口座情報等を MCWEL に入力する。入力後は、必ず複数名で口座登録依頼書と入力内容を照合する。

なお、MCWEL の入力途中に、二重申請であることが判明する、指定された振込先金融機関が存在しないことが判明する等の理由で入力を中断することがある。この場合、受託者が入力を中断した理由については、共有フォルダを通じて担当課に報告する。

(エ) 受託者は、入力内容の照合を終えた口座登録依頼書を担当課に返却する。記載内容に不備または疑義があり入力できなかった口座登録依頼書は正常に入力できたものと別に管理し、担当課に返却する。

③その他

- ・(2) ② (ア) から (エ) を1サイクルとし、頻度は原則、週次とする。
- ・入力する内容の詳細は、担当課より別途提示する。
- ・受託者は、担当課が別途提示する処理期限を踏まえ、自ら業務スケジュールを定めるものとする。

(3) 保険料還付口座

過誤納が生じた後期高齢者医療保険料を還付するため、被保険者等からの申込に基づき、還付先となる金融機関口座を MCWEL に入力、点検する。

①申込方法

- ・「後期高齢者医療保険料還付口座登録申請書」（以下「還付申請書」という。）の記入による申込。

②業務の流れ

(ア) 担当課から受託者に、還付申請書を引渡す。

(イ) 受託者は、還付申請書に記載された口座情報等を MCWEL に入力する。入力後は、必ず複数名で還付申請書と入力内容を照合する。

なお、MCWEL の入力途中に、二重申請であることが判明する、指定された振込先金融機関が存在しないことが判明する等の理由で入力を中断することがある。この場合、受託者が入力を中断した理由については、共有フォルダを通じて担当課に報告する。

(ウ) 受託者は、入力内容の照合を終えた還付申請書を担当課に返却する。記載内容に不備または疑義があり入力できなかった還付申請書は正常に入力できたものと別に管理し、担当課に返却する。

③その他

- ・(3) ② (ア) から (ウ) を1サイクルとし、頻度は原則、週次とする。
- ・入力する内容の詳細は、担当課より別途提示する。
- ・受託者は、担当課が別途提示する処理期限を踏まえ、自ら業務スケジュールを定めるものとする。

3. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙４】業務内容４ 国民健康保険料の催告書等印字・封入・封緘等業務

１．業務の概要

納付義務者が、国民健康保険料を納付すべき納期限までに完納しない場合、督促状を送付するが、督促状を送付してもなお完納されない場合は、再度納付を促すために催告を行う。

世田谷区では、ある一時点で滞納のある全世帯に対し、一斉に催告書を送るのではなく、送付対象者の条件や発送件数を管理し、年間を通じて計画的に送付をする個別催告を導入している。

（１）送付対象者

区が、毎週月曜日（閉庁日の場合は翌開庁日、以下「抽出日」という。）に滞納者を抽出し、当該週の送付対象者を決定する。

決定した送付対象者については、抽出日の午後２時までに電子上のリスト授受により区から受託者に知らせることとする。なお、区の事情等でリスト授受が遅れる場合は、必ず区から受託者に対しリスト授受日時までに連絡を行い、その後の事務について双方で協議する。

（２）催告書送付の流れ

抽出した対象者データについて「２ 業務内容」に定める業務を実施し、催告書を送付する。出力作業は毎週月曜日から木曜日、発送作業は毎週火曜日から金曜日までに実施するものとする。年間の送付予定件数は４５，０００件程度とし、時期により増減はあるものの、平均して週９００件程度を見込む。

原則として、抽出日に受託者に引き渡した送付対象者リストについては、当該週内（同週火曜日から金曜日まで）に、発送対象外としたものを除き、全件の催告書を発送するものとし、翌週への繰越しは認めない。

ただし、対象件数が著しく増加し想定件数を超える発送が見込まれる場合、又はカレンダーの都合その他区が必要と認める場合は、この限りでない。この場合、区は発送作業開始前に受託者へ連絡し、対応について協議の上、発送件数を調整することができる。

２．業務内容

（１）個別催告書の印刷に関する業務

① 印刷用データの内容確認

区から提供を受けた当該週の送付対象者リストの内容を確認する。確認事項については、別途提示する。

② ＲＰＡデータの作成及び区への確認依頼

当該週の送付対象者リストから、個別催告書印刷用のＲＰＡデータを作成する。作成したＲＰＡデータを区に提出し、確認を受ける。

③ 個別催告書の印刷

区の業務システムから個別催告書を出力する。出力にあたっては、原則ＲＰＡを使用するものとする。なお、ＲＰＡを使用する際は、区が別途提示する注意事項を遵守するものとする。

（２）個別催告書の発送に関する業務

① 個別催告書の日検前下処理（めくり）

受託者は、区が別途提示する確認事項に基づき、印刷された個別催告書を確認し、対象となる催告書を抜き取るものとする。

② 個別催告書の日検処理及び引抜きが必要な対象者の処理

受託者は、①の下処理を終えた個別催告書について、区の業務システムを用いて、送付対象から除外すべき者を抽出し、当該催告書を抜き取るものとする。なお、除外条件は区が別途提示する。

③ 引抜き対象者の記録

受託者は、②により抜き取った対象者について、区の業務システムに記録するとともに、区から提供を受けた各日の送付対象者リストに引抜き事由を入力するものとする。当該入力に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、誤入力を防止する体制を徹底すること。入力内容の詳細は、区が別途提示する。

④ 個別催告書の封入及び封緘

受託者は、日検処理の結果、発送対象となった個別催告書を、区が指定する封筒に封入し、封緘するものとする。同封物がある場合は、区が別途指示する。封入及び封緘に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、封入及び封緘の誤りを防止する体制を徹底すること。

⑤ 発送当日の引き抜き

受託者は、区が別途提示する確認事項に基づき、封入及び封緘済みの催告書のうち、当日の引抜き対象となるものを抜き取るものとする。受託者は、抜き取った対象者について、区の業務システムに記録するとともに、区から提供を受けた各日の送付対象者リストに引抜き事由を入力するものとする。

⑥ 普通郵便処理依頼票の作成

受託者は、区の郵便管理室から発送するために必要な普通郵便処理依頼票に、種別ごとの通数を記入し、印刷するものとする。

⑦ 個別催告書の区への引き渡し

受託者は、次に掲げるものを、発送日の集配第1便により区に引き渡すものとする。

ア 封入及び封緘を終えた送付物（当日発送分）

イ 抜き取った個別催告書

ウ ③⑤により引抜き対象者を記録した送付対象者リスト

エ ⑥により作成した普通郵便処理依頼票

⑧ 発送後処理

受託者は、区からの発送完了報告により最終的な発送数を確認した後、次の処理を行うものとする。処理の詳細は、区が別途提示する。

ア 発送管理表及び業務報告書（日計表）の入力

イ 送付対象者リストにおける最終引抜き者の確認

（３） 返戻処理に関する業務

① 返戻された個別催告書の受領

郵送等により返戻された個別催告書は封筒に受領印を押印した上で開封し、個別催告書を取り出し、返戻日順に並べてフォルダーに収納する。

② 返戻情報の入力

返戻があった個別催告書について、区の業務システムに返戻記録を入力する。システムの入力にあたっては、複数名でダブルチェックを行うなど、誤入力がないよう万全の体制を期すこと。

③ 返戻された個別催告書の廃棄

返戻情報の入力が終わった個別催告書及び封筒一式を適切に廃棄する。廃棄については、区の指示に従うものとする。

3. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙5】業務内容5 国民健康保険料の財産調査入力等業務

1. 業務の概要

財産調査は、国民健康保険料の滞納整理を進める過程において、滞納者の納付能力を判定し、滞納処分を執行するために、滞納者の財産の有無や内容等を金融機関等に対し調査をするものである。調査に当たっては、電子データの授受による照会（以下「電子照会」という。）及び回答の受領を基本とするが、一部金融機関及び他の財産調査先については、書面の郵送による照会（以下「紙照会」という。）及び回答の受領を行う。

（1）調査の種類

- ① 一斉調査：指定する複数の金融機関に一律に預貯金照会を行う。
- ② 個別調査：公簿資料や聴取等に基づいて、滞納者毎に必要と判断される金融機関・勤務先等に預貯金や生命保険、給与・報酬、年金等の取引・支給状況照会を行う。

（2）照会から回答結果入力までの流れ

- ① 調査を行う対象者の一覧を作成し、電子照会又は紙照会に振り分ける。一斉調査及び個別調査の想定件数（電子照会・紙照会の別を含む。）は、別紙「想定件数」のとおりとする。なお、これらは想定であり、実際の件数は区の業務状況等により増減することがある。
- ② 照会様式（データ又は紙文書）を作成し、金融機関等あてに発送する。
- ③ 金融機関等から返送された回答（データ又は紙文書）を受領し、一斉調査については回答データ受領後5日以内、個別調査については2日以内に回答内容を区の業務システムに入力する。ただし、想定数以上の照会やカレンダーの都合等により照会数を区が調整した場合等はこの限りではなく、その際は必ず区から受託者に対し連絡を行い、双方協議の上で、入力期限を調整する場合がある。
- ④ 入力が終わった回答を、内容により仕分ける。
- ⑤ 仕分けが終わった回答を所定のフォルダー等に保管し、区に引き渡す。

2. 業務内容

（1）共通業務

- ① 郵送物收受処理
郵送物を区から引き受け、收受処理をする。
- ② 書類整理等
書類を指定されたフォルダーに収納の上、所定の棚に保管する。
- ③ 個人情報の廃棄
作業中に発生した個人情報を含む帳票等で区が廃棄することを指定したものは、全て区の指定した時期に、本体仕様書の定めによる方法で廃棄し、区に報告する。

（2）一斉調査に関する業務

＜照会＞

- ① 一斉調査対象者リストの加工及び電子照会対応可否の確認
受託者は、区から提供された一斉調査対象者リストについて、電子照会及び紙照会に分

けて照会用様式に加工するものとする。この際、一部の金融機関は電子調査ができないため、区が別途提供する電子調査対応金融機関一覧表により、各対象者の電子照会の対応可否を確認するものとする。

② 電子照会用データの格納

受託者は、前号の照会用様式のうち電子照会に対応するものについて、区が別途指示する方法で電子照会用データを作成し、所定のフォルダーに格納するものとする。

データの作成に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、誤作成を防止する体制を徹底すること。

③ 紙照会用依頼文書の印刷

受託者は、①の確認の結果、電子照会に対応していないものを紙照会分とし、区が指定する方法により依頼文書を印刷して出力順にまとめ、区に引き渡すものとする。

④ 紙照会用依頼文書の封入及び封緘

受託者は、区が処理を終えた依頼文書の返却を受け、区が指定する封筒に、区が指定する同封物（返信用封筒等）とともに封入し、封緘するものとする。封入・封緘に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、誤りを防止する体制を徹底すること。

⑤ 普通郵便処理依頼票の作成

受託者は、区が指示する普通郵便処理依頼票に、種別ごとの通数を記入し、印刷するものとする。

⑥ 紙照会用依頼文書の区への引渡し

受託者は、次に掲げるものを、区に引き渡すものとする。

ア 封入及び封緘を終えた送付物

イ ⑤により作成した普通郵便処理依頼票

<回答入力>

① 電子照会の回答データの受領

受託者は、所定のフォルダーに格納された回答データを、区が別途指示する区分ごとのフォルダーに保存するものとする。

② 電子照会の回答データの印刷及び分類

受託者は、前号により保存した回答データのうち、区が別途指示する条件の回答データを印刷し、更に区が指定する区分に従い分類するものとする。

③ 紙照会の回答文書の受領

受託者は、郵便等により返送された回答文書について収受処理を行った上で、区が別途提示する区分ごとに仕分けるものとする。収受処理の際、金融機関等から回答文書以外の書面等が同封されていた場合は、速やかに区に報告し、区の指示に従うこと。

④ 回答結果の入力

受託者は、電子及び紙調査の回答データ及び回答文書の内容を、前記1(2)③に定める期限までに区の業務システム等に入力するものとする。入力に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、誤入力を防止する体制を徹底すること。

⑤ 回答文書の分類及び区への引渡し

受託者は、区が指定する区分に応じて回答文書を分類の上、区に引き渡すものとする。

(3) 個別調査に関する業務

個別調査に係る照会（対象者リストの加工、照会様式の作成、発送等）は、本業務の委託の対象に含まないものとし、区が行う。受託者は、次の回答処理に係る業務を行うものとする。

① 電子照会の回答データの処理及び引渡し

受託者は、所定のフォルダーに格納された回答データを、所定のフォルダーに区分ごとに保存するものとする。このうち一部のデータを印刷し、区の業務システムに入力の上、回答書を区に引き渡すものとする。入力は、前記1(2)③に定める期限までに行うものとし、フォルダーの区分方法、印刷対象及び入力方法は、区が別途提示する。入力に当たっては、複数名によるダブルチェックを実施する等、誤入力を防止する体制を徹底すること。

3. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙 6】業務内容 6 国民健康保険料の口座登録に関する業務

1. 業務の概要

国民健康保険料を口座振替により収納するため、国民健康保険加入者からの申請に基づき、指定された金融機関口座（世帯につき 1 口座）を登録する。

（1）口座振替申込方法

- ① 「世田谷区国民健康保険料口座振替（自動払込）依頼書兼還付金口座振込依頼書」（複写式）（以下「複写式依頼書」という。）による申込
口座振替専用返信用封筒（保険料収納課宛）等で郵送又は持参により区に提出される。
又は、登録する口座の金融機関窓口へ提出され、区に転送される。
- ② 「国民健康保険料預金口座振替依頼書〔自動払込利用申込書〕（ダウンロード専用）」（以下「ダウンロード依頼書」という。）による申込 ※郵送等で区に提出される。
- ③ 「国民健康保険料納付方法変更申出書」（以下「申出書」という。）による申込
※特別徴収対象者のみ
納付方法申出書返送用封筒（国保・年金課資格賦課担当宛）等で郵送又は持参により区に提出される。
- ④ 「世田谷区国民健康保険料口座振替（自動払込）契約受付票」（以下「キャッシュカード受付票」という。）による申込
窓口にて、申込者のキャッシュカードを使用して専用端末にて金融機関への照合を行い、申請受付する（金融機関に書類の回送は不要）。

（2）依頼書等受領から口座登録完了までの流れ

- ① 受領した依頼書等（1.（1）①～③による申込分）の記載事項を点検する。
- ② 点検の結果、不備のないものは金融機関に回送し、口座情報の照合を依頼する。不備のあるものは、納付義務者に返送処理し補正を求め、これを補完及び再提出を促す。
- ③ 金融機関での照合において口座情報が合致した依頼書等及びキャッシュカード専用端末受付分（1.（1）④による申込分）は、区の業務システムに口座情報等を入力する。照合で相違のあった依頼書等は納付義務者に返送し補正を求め、これを補完及び再提出を促す。

2. 業務内容

（1）郵送物開封、封筒の廃棄、書類整理業務

- ① 郵送物開封
担当課が取りまとめた申込書類等が同封された郵便物を引き渡すので、開封すること。
- ② 個人情報を含んだ封筒の処理
開封後の封筒については個人情報を含んでいるため、本体仕様書の定めにより適切に処分すること。
- ③ 書類整理等
書類に記載の記号番号順に並べて指定されたフォルダーに収納、又は区へ引き渡す。

（2）依頼書等の点検業務

① 依頼書等の確認

受領した複写式依頼書、申出書、ダウンロード依頼書を点検し、記入漏れ等の不備の有無により依頼書等を仕分ける。

② 依頼書等のコピー

複写式依頼書、申出書、ダウンロード依頼書のコピーする。

(3) 不備のある依頼書等の処理に関する業務

各書類の内容確認の結果、不備のある複写式依頼書、申出書、ダウンロード依頼書について、納付義務者に郵便で返送する準備を行い、依頼書等のコピーを添付の上、区に引き渡す。

なお、返送処理を行う際には、必ず送付物のダブルチェックを行う等封入ミスがないよう万全を期すこと。以下の金融機関への回送処理及び金融機関への回送後に不備が見つかり、納付義務者に返送が必要になった送付物の発送処理時も同様の体制を図ること。

(4) 金融機関に口座情報の照合を依頼するための回送に関する業務

① 仕分け及び受付件数票の作成

回送する複写式依頼書、申出書及びダウンロード依頼書を送付先金融機関ごとに仕分け、受付件数票に件数を記入する。

② 回送物の発送準備

送付先ごとに送付状を同封し、複写式依頼書、申出書及びダウンロード依頼書を金融機関に郵便で送付する準備をして、依頼書等のコピーを添付の上、区へ引き渡す。

(5) 金融機関から返送された依頼書等の確認業務

金融機関から郵送で返送される複写式依頼書、申出書及びダウンロード依頼書の照合結果を確認し、口座内容の相違等の不備の有無によって依頼書等を仕分ける。

照合の結果、不備のある複写式依頼書、申出書及びダウンロード依頼書は、(3) 不備のある依頼書等の処理に関する業務と同様に納付義務者に返送処理をする。

(6) 口座登録に関する業務

金融機関での照合の結果、不備のない複写式依頼書、申出書、及びダウンロード依頼書、キャッシュカード受付票は、区の業務システムで納付義務者を検索し、所定の項目を確認した上で、申出書等に基づき振替口座をシステムに登録する。

なお、入力の際には、複数名でダブルチェックを行うなど、誤入力がないよう万全を期すこと。

入力後、区より別途提示する引抜きが必要な条件に該当しないかを確認し、引抜きが必要なものと、引抜きが必要でないものをまとめて、区に引き渡す。

3. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙 7】業務内容 7 国民健康保険料の収納状況に関する受電等対応業務

1. 業務の概要

国民健康保険加入世帯の世帯員からの電話照会等に基づき、該当年の国民健康保険料納付額を回答する。

(1) 世帯員からの照会方法

- ① 電話による直接照会
- ② Web 照会

区ホームページ上の「国民健康保険料納付確認書 WEB 申請受付」(Logo フォームによる電子申請) から、国民健康保険料納付確認書 (以下「納付確認書」という。) の Web 申請を行うことで照会する。

③ 窓口訪問による照会【業務委託対象外】

申請者が窓口で「国民健康保険料納付確認書 (確定申告用) 交付申請書」を記入することで照会する。

④ 郵送による照会【業務委託対象外】

申請者が郵送で「国民健康保険料納付確認書 (確定申告用) 交付申請書」を区に送付することで照会する。

(2) 照会から回答までの流れ

上記 (1) のうち①②について以下の対応を行う。③は区職員にて実施するため本委託の対象外とする。

- ① 申請者の本人確認を実施し、回答可能な申請者であるかを確認する。
- ② 申請者からの照会内容を確認する。
- ③ 回答可能な照会については、区の業務システムを確認し、口頭により、又は区の業務システムから出力した納付確認書の郵送により、国民健康保険料納付額を回答する。

2. 業務内容

(1) 受電対応業務

① 受電対応

委託業務の実施時間中は、常に電話問い合わせの応対ができる体制を維持するものとする。また受託者が配置する従事者は、職務の重要性を自覚するとともに、適切な言葉遣い等により親切・丁寧な電話応対を行うこと。

② 本人確認の実施

申請者から、氏名、生年月日、住所等を聞き取り、区の業務システムの登録内容と照合し、必ず本人確認を実施する。

③ 回答可否確認

区の業務システムを確認し、申請者が国民健康保険料の納付義務者又は同一世帯の世帯員の場合は、回答可と判断する。それ以外からの問い合わせは電話での口頭回答は不可と判断し、納付義務者あてに納付確認書を郵送する、又は、納付義務者又は同一世帯の世帯員からの問い合わせを促す等の対応を行う。

特段の事情があり判断できない場合は、所管課にエスカレーション対応を依頼するもの

とする。

④ 納付額の口頭回答

本人確認及び回答可否の判断の上、回答可である場合は、業務システムで納付額を確認し口頭で回答する。書面での回答を希望された場合は、(3) 納付確認書発送業務に従うこと。

(2) Web 照会受付業務

① 申請データのダウンロード

毎開庁日に、指定アカウントにより LoGo フォームにログインし、納付確認書 Web 申請のあったデータをダウンロードする。

② 一覧作成・印刷

ダウンロードしたデータを元に、納付確認書の送付が完了していないデータの一覧を作成し、印刷する。

③ 発行可否確認

一覧の世帯について、区の業務システムを確認し、申請者が国民健康保険料の納付義務者又は同一世帯の世帯員の場合は、納付確認書発行可と判断する。国民健康保険料の納付義務者及び同一世帯の世帯員以外から申請があった場合、又は、請求年中の国民健康保険料納付がない場合は、申請を却下することとなるため、一覧に却下理由を記入して区へ引き継ぐ。

(3) 納付確認書発送業務

① 帳票の出力

書面による回答の希望があった場合は、区の業務システムより納付確認書を出力し、送付状を同封し、区が指定する封筒に送付先を明示して、郵便で送付するための準備をする。その他同封物がある場合は、別途指示する。なお、処理を行う際には、必ず送付物のチェックを複数名で行う等により誤封入が生じないよう万全を期すこと。

② 区への引渡し

当日の一覧と作成した送付物を区に引き渡すこと。

3. 想定件数

別紙「想定件数」参照

【別紙 8】業務内容 8 区役所本庁舎から梅丘分庁舎間の文書等集配業務

1. 業務の概要

世田谷区役所本庁舎と梅丘分庁舎との間において、封筒、書類その他これらに類する文書等（個人情報を含む文書を含む。）を安全かつ確実に搬送する。

- 本庁舎と梅丘分庁舎との間における文書等の相互の回収及び配送
- 文書等の受渡しに伴う数量確認
- 受領確認書への記録及び受領印又は署名の取得
- 前各号に附帯する一切の業務

2. 業務内容

（1）運行回数及び運行時刻

受託者は、1日2便の往復運行を行うものとする。標準の運行時刻は、次のとおりとする。

【第1便】

- 本庁舎発 午前10時台
- 梅丘分庁舎 到着後、文書等の受渡し（配送及び回収）を行う。
- 本庁舎着 受渡し後、午前11時までに帰着する。

【第2便】

- 本庁舎発 午後3時台
- 梅丘分庁舎 到着後、文書等の受渡し（配送及び回収）を行う。
- 本庁舎着 受渡し後、午後4時までに帰着する。

ただし、交通事情、天候、事故その他やむを得ない事情がある場合は、受託者は直ちに区担当課へ連絡し、その指示を受けるものとする。

（2）集配対象物

集配対象物は、封筒、書類、決裁文書、会議資料並びに国民健康保険業務に係る資格確認書等及び帳票・通知書・申請書・照会文書等の文書類（個人情報を含むものを含む）とし、その他発注者が搬送を指示するものを含む。ただし、次に掲げるものは対象外とする。

- 現金、有価証券その他これらに類する貴重品
- 危険物
- 著しく重量又は容積が大きい物品
- 破損、汚損又は漏えいのおそれが高い物品
- その他区担当課が不適当と認める物品

（3）受渡方法

- ① 受託者は、本庁舎及び梅丘分庁舎の指定場所において、区担当課の指定職員との間で文書等の授受を行うものとする。なお、指定場所は別途指示する。
- ② 受渡しの際は、文書等の個数その他必要事項を相互に確認し、受領確認書に相手方職員の押印又は署名を受けるものとする。
- ③ 個人情報を含む文書等については、受渡しの際、施錠及び封緘の状態並びに異常の有

無を確認するものとする。

- ④ 文書等は丁寧に取り扱い、折損、汚損、水濡れ、散逸その他の事故が生じないように必要な措置を講じなければならない。

(4) 使用容器

- ① 文書等の搬送には、区が貸与するメールバッグ、文書ケースその他区担当課が適切と認める容器を使用するものとする。
- ② 受託者は、必要に応じて、便名、配送先その他識別に必要な表示票又はタグを取り付けるものとする。
- ③ 個人情報を含む文書等については、受託者が用意する施錠可能で外部から内容物が見えない容器に収納して搬送するものとし、当該容器は区担当課の承認を得たものとする。
- ④ 前項の容器は、区の指定職員が施錠した状態で受託者に引き渡すものとし、受託者はこれを開封してはならない。

(5) 使用車両

- ① 受託者は、本業務に適した貨物自動車等を使用し、車両を常に清潔かつ良好な状態に保つものとする。
- ② 配送物の積載部分は、外部から内容物が見えず、施錠できる構造とすること。
- ③ 受託者は、車両から離れる際は必ず施錠し、文書等の盗難、落下等の防止措置を講じるものとする。
- ④ 受託者は、関係法令に基づく車両点検、自動車損害賠償責任保険及び任意の自動車保険の加入を行うものとする。
- ⑤ 駐車場等は受託者が用意するものとし、その負担も受託者が負うものとする。

(6) 従事者

- ① 受託者は、本業務を適正に履行できる従事者を配置するものとする。
- ② 従事者は、清潔な服装を着用し、名札等により身分を明らかにしなければならない。
- ③ 従事者は、丁寧な言動をもって業務に従事し、区の信用を失墜させる行為をしてはならない。
- ④ 受託者は、欠勤、事故その他の理由により従事者が業務に従事できない場合に備え、代替要員を確保するものとする。
- ⑤ 受託者は、従事者に対し、個人情報保護、秘密保持、事故対応及び誤配送防止に関する教育を実施しなければならない。

(7) 連絡体制

- ① 受託者は、業務中、区担当課と常時連絡が取れる体制を確保するものとする。
- ② 運行遅延、事故、誤配送その他異常が発生した場合は、直ちに区担当課に報告しなければならない。
- ③ 受託者は、連絡責任者を定め、区担当課の求めに応じてその氏名及び連絡先を届け出るものとする。

(8) 授受簿

- ① 受託者は、文書等の受渡しの都度、受領確認書に記録し、相手方の指定職員の押印又

は署名を受けるものとする。

- ② 受領確認書には、実施日、便名、配送個数及び回収個数、施錠容器の異常の有無並びに事故・遅延等の特記事項を記載するものとする。
- ③ 受託者は、受領確認書を適切に保管し、区担当課の求めに応じて提示するものとする。

(9) 事故等への対応

- ① 受託者は、交通事故、車両故障、車両の盗難、誤配送、紛失、破損、情報漏えいその他事故が発生したとき、又はそのおそれがあるときは、直ちに区担当課へ報告しなければならない。
- ② 受託者は、前項の場合において、代替車両の手配、代替要員の配置、文書等の保全、回収その他必要な措置を受託者の責任と負担で講じなければならない。
- ③ 受託者は、個人情報を含む文書等の紛失、盗難、誤交付、漏えいその他重大事故が発生した場合は、口頭報告に続き、速やかに事故報告書及び再発防止策を書面で提出しなければならない。
- ④ 交通事故や車両故障等が生じたときは、当該車両が加入している自動車損害賠償責任保険及び任意の自動車保険により補填するものとし、区は補償しない。

(10) 守秘義務及び個人情報保護

- ① 受託者及びその従事者は、本業務の履行により知り得た秘密を第三者に漏らし、又は本業務の目的以外に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- ② 受託者は、個人情報を含む文書等について、紛失、盗難、漏えい、滅失又はき損の防止その他必要な安全管理措置を講じなければならない。
- ③ 受託者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び区の指示を遵守しなければならない。
- ④ 文書等の内容を、写真撮影、複写、転記、電磁的記録化その他の方法により記録してはならない。ただし、区が書面により承認した場合はこの限りでない。
- ⑤ 受託者は、個人情報を含む文書等を第三者に閲覧させ、又は車両内、事業所内その他の場所に放置してはならない。

(11) 法令遵守

受託者は、道路交通法、道路運送車両法、労働関係法令、個人情報保護関係法令その他本業務に係る法令を遵守しなければならない。

(12) 信書の取扱い

本業務において取り扱う文書等のうち、法令上信書に該当するものについては、受託者は民間事業者による信書の送達に関する法律その他関係法令に適合した体制により取り扱うなければならない。

(13) 事前提出書類

- ① 集配車両の車名及び車両番号又は自動車登録番号、運転手の氏名、携帯電話番号を記載した名簿
- ② 集配車両の車検証の写し、運転手の運転免許証の写し

(14) 損害

事故その他により区又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその責任を負うものとする。

3. 想定件数

1日2便・往復

別紙 想定件数

業務概要			年間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	1件・1回あたりの 処理時間（分）
(1) 国民健康保険の一般的な問い合わせに関する受電対応業務			36,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	－
問い合わせ対応			36,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	5.0～15.0
(2) 国民健康保険の資格賦課に関する業務			16,800	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	－
資格取得（加入）			3,600	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	11.0
資格喪失（脱退）			12,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	11.0
非自発的失業者の保険料軽減			1,200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	7.0
(3) 後期高齢者医療に関する業務			19,000	1,350	1,350	1,350	1,550	2,200	1,950	1,900	1,350	1,400	1,350	1,350	1,900	－
葬祭費支給口座入力・点検			6,000	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	10.0
保険料納付口座入力・点検			5,000	350	350	350	550	700	450	400	350	400	350	350	400	5.0
保険料還付口座入力・点検			8,000	500	500	500	500	1,000	1,000	1,000	500	500	500	500	1,000	5.0
(4) 国民健康保険料の催告書等印字・封入・封緘等業務			133,932	15,336	9,336	12,636	12,636	6,636	6,336	7,236	12,336	9,936	14,736	11,436	15,336	－
個別催告書の作成			44,500	5,100	3,100	4,200	4,200	2,200	2,100	2,400	4,100	3,300	4,900	3,800	5,100	2.2※1
個別催告書の目検			44,500	5,100	3,100	4,200	4,200	2,200	2,100	2,400	4,100	3,300	4,900	3,800	5,100	2.5
個別催告書の発送			42,100	4,900	2,900	4,000	4,000	2,000	1,900	2,200	3,900	3,100	4,700	3,600	4,900	1.0
日計表データ入力			192	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	3.7
引抜き対象の処理			2,400	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.0
返戻処理			240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	2.0
(5) 国民健康保険料の財産調査入力等業務			82,340	6,380	8,670	7,730	7,610	7,610	8,650	3,680	2,050	8,080	7,670	7,110	7,100	－
一斉調査 （通年型個別催告）	電子調査	照会	46,000	4,400	4,400	3,500	3,500	3,500	4,500	1,000	100	7,000	4,700	4,700	4,700	0.1※2
		回答受領・入力	12,150	1,200	1,100	1,100	1,000	1,000	1,000	1,100	400	50	1,800	1,200	1,200	4.0
	紙調査	照会	1,110	120	120	80	80	80	120	30	30	10	160	140	140	3.3
		回答受領・入力	480	60	50	50	30	30	30	50	20	20	10	70	60	5.0
個別調査（担当催告）	電子調査	回答受領・入力	22,600	600	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	1,500	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	5.0
(6) 国民健康保険料の口座登録に関する業務			19,270	1,995	1,780	1,375	2,535	2,790	1,330	1,295	1,145	1,180	1,280	1,115	1,450	－
口座振替依頼書の受領			4,500	500	400	310	660	650	290	280	250	250	300	260	350	0.5
口座振替依頼書の点検			4,500	500	400	310	660	650	290	280	250	250	300	260	350	2.0
不備書類の返送			500	60	50	30	70	70	30	30	30	30	30	30	40	3.0
回送物の発送			4,000	440	350	280	590	590	260	250	210	220	270	230	310	4.0
口座振替依頼書の入力処理			5,240	470	550	380	490	750	400	410	370	400	350	300	370	3.0
納付書の引き抜き処理			330	10	10	50	50	50	30	30	20	20	20	20	20	2.0
照合NGの処理			200	15	20	15	15	30	30	15	15	10	10	15	10	5.0
(7) 国民健康保険料の収納状況に関する受電等対応業務			2,880	0	0	0	0	0	0	0	480	355	674	899	472	－
電話問い合わせ対応			1,230	0	0	0	0	0	0	0	180	150	350	400	150	2.7
WEB受付			100	0	0	0	0	0	0	0	20	20	19	19	22	5.0
納付確認書送付			1,550	0	0	0	0	0	0	0	280	185	305	480	300	3.9
総計 ※単位が異なるため参考値			310,222	29,461	25,536	27,491	28,731	23,636	22,666	18,511	21,761	25,351	30,110	26,310	30,658	－

※1 個別催告書の作成は、RPAによる自動出力かつ複数台（3，4台）の同時稼働を想定している。
※2 一斉調査 電子調査 照会はpipitLINQ用csvファイルの作成であり、毎週1回、1回あたりの作業時間は60～90分程度を想定している。