

熊本市国民健康保険料等収納業務及びコールセンター運營業務委託

公募型プロポーザル仕様書

令和2年4月

熊本市健康福祉局 保健衛生部 国保年金課

目次

1	委託件名	1
2	委託目的	1
3	履行期間	1
4	用語の定義	1
5	履行場所	3
6	業務概要	3
7	実施期間及び実施時間	4
8	業務全般の要件	5
9	業務体制	6
10	統括責任者及び責任者の職務	7
11	保険料収納業務にあたっての注意事項	8
12	設備及び機器の要件	8
13	事前準備	13
14	業務の詳細（業務の内容）	15
15	想定件数	15
16	品質要件	16
17	情報セキュリティの確保	17
18	事故及び非常事態への対応	20
19	検査	21
20	再委託	21
21	委託費用	21
22	委託契約の要件	21
23	業務の引継ぎ	22
24	その他	22

1 委託件名

熊本市国民健康保険料等収納業務及びコールセンター運営業務委託

2 委託目的

民間事業者のもつ創意工夫やノウハウを活用することにより、市民サービスの一層の向上を図るとともに効果的かつ効率的な業務運営を行うことで、熊本市（以下、「委託者」という。）における各保険料収納率の向上と各制度の安定運営に資することを目的とする。

併せて、業務の適正実施に取り組む中で収集した情報を的確に分析し、今後の課題や対策等について改善を図ることを目的として、次のとおり業務委託を行うもの。

(1) 国民健康保険料等収納業務（以下、「保険料収納業務」という。）

国民健康保険（以下「国保」という。）、介護保険（以下「介護」という。）及び後期高齢者医療保険（以下「後期」という。）の訪問による保険料収納業務等（保険料の徴収又は収納事務を含む。）

(2) コールセンター運営業務（以下、「コールセンター業務」という。）

国保及び後期に関するあらゆる電話問合せに対応するコールセンターの運営業務（国保、介護及び後期の保険料の納付催告及び国保不当利得返還金の催告業務等を含む。）

3 履行期間

令和2年（2020年）10月1日から令和5年（2023年）9月30日までとする。

なお、契約締結日（令和2年（2020年）8月3日予定）から履行開始日の前日までの期間については、円滑かつ適正な業務実施のための調整、研修等を行う事前準備期間とする。

4 用語の定義

この仕様書で使用する用語は、次のとおりとする。

(1) 統括責任者

業務全般の責任を負う常勤の者で、本委託業務に必要な知識と経験を有する者

(2) 責任者

関係法令及び業務の重要性を十分理解した者（常時1席以上配置すること。）

(3) 訪問員

保険料収納業務において、保険料の訪問収納等の業務を行う者

(4) 対象者（対象世帯）

保険料収納業務の対象者は、督促状送付後、指定納期限までに納付がない者又

は世帯（外国人及びその世帯を含む。）であり、徴収又は収納の対象となる納付義務者は、次のとおりである。

ア 熊本市国民健康保険料（税）については、被保険者の属する世帯の世帯主

イ 熊本市介護保険料については、第一号被保険者

ウ 熊本市後期高齢者医療保険料については、被保険者

(5) 携帯端末

保険料収納業務において、受託者が準備するタブレット端末のことであり、対象世帯の情報の参照と経過記録の入力ができる。

(6) 帳票類

保険料収納業務において、受託者が準備する携帯端末から出力する領収証、領収証（控）、納付書並びに受託者が作成する訪問票、不在票のこと。

(7) 保険料系システム（(8)とひと括りで表示するときは、「市システム」という。）

委託者が導入した国民健康保険、介護保険システムのこと。外部ネットワークと接続することはできない。

(8) 後期システム（(7)とひと括りで表示するときは、「市システム」という。）

委託者が導入した後期高齢者医療システムのこと。外部ネットワークと接続することはできない。

(9) 端末室

保険料系システム及び後期システム（以下「市システム」という。）が置かれている施設のこと。

(10) 電話応対室

コールセンター業務において、問合せ等を受け付け、案内、勧奨及び調査する施設のこと。

(11) コールセンター

コールセンター業務における端末室及び電話応対室の総称のこと。

(12) 納付案内センター

保険料及び国保不当利得返還金の未納者に対する架電業務並びに受電業務を行う施設の総称のこと。

(12) オペレーター

コールセンター業務及び納付案内センター業務を実施する者

(13) 納付義務者等

コールセンター及び納付案内センターが回答、勧奨及び案内する対象者のこと。

(14) エスカレーション

コールセンター及び納付案内センターでは回答が困難な事例について、適切な部署に應對を依頼すること。

5 履行場所

(1) 事務所

事務所は、受託者が準備期間中に熊本市内に用意し、事務所の所在及び状況等が確認できる書類又は見取図等を委託者に提出すること。

(2) 訪問区域

保険料収納業務において訪問する区域は、熊本市内及び隣接市町村とする。

(3) 端末室

委託者が、熊本市中央区花畑町9番1号 熊本市役所別館（自転車駐車場）7階に設置する。なお、同じフロアに本市の他の部署の執務室があることに留意すること。

(4) 電話対応室

準備期間中に受託者が熊本市内に用意し、事務所の所在及び状況等が確認できる書類又は見取図等を委託者に提出すること。（事務所と兼ねることは妨げない。）

(5) 納付案内センター

準備期間中に受託者が熊本市内に用意すること。受託者は、場所や状況等が確認できる書類又は図面等を準備期間中に委託者に提出すること。（事務所と兼ねることは妨げない。また、受託者が準備した電話対応室と兼ねることも妨げない。）

6 業務概要

次のとおりとする。受託者は、地方税法（昭和25年法律第226号）等に基づく公権力の行使にあたる業務を行ってはならない。

(1) 保険料収納業務の事業概要（訪問による保険料の徴収・収納等）

ア 対象世帯への自主的納付の勧奨

イ 保険料の徴収・収納

ウ 口座振替登録の勧奨

エ 居所不明の対象世帯に対する調査

オ 訪問した対象世帯からの電話問い合わせ対応

カ その他収納率向上に寄与すると認められるもの

(2) コールセンター業務の事業概要

ア 国保及び後期制度案内等業務

(ア) 受電による案内等の業務

(イ) 架電による案内等の業務

イ 保険料の納付催告業務

(ア) 架電による納付催告等の業務

(イ) SMS（ショートメッセージサービス）による納付催告等の業務

(ウ) 上記(ア)、(イ)に伴う対象者からの折り返し電話対応

- ウ 国保不当利得返還金の納付催告業務
 - (ア) 架電による納付催告等の業務
 - (イ) 上記(ア)に伴う対象者からの折り返し電話対応
- (3) 保険料収納業務とコールセンター業務で連携して行う業務
- (4) 管理運営業務
 - ア 業務の処理結果及び統計情報の記録
 - イ 従事者の勤怠及び稼働状況の管理
 - ウ その他本委託業務を適正に遂行するための必要な業務
- (5) 上記(1)から(4)に付随する業務
- (6) その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

7 実施期間及び実施時間

- (1) 保険料収納業務の実施期間及び実施時間
 - ア 実施期間
 - 令和2年(2020年)10月1日から令和5年(2023年)9月30日までとし、12月29日から翌年1月3日まで及び委託者が個別に指定する日を除く。
 - イ 実施時間
 - 訪問収納は、原則として9時から20時までとし、効果的に実施すること。
 - なお、訪問に伴う電話問い合わせ対応についても、9時から20時まで対応ができる体制とすること。
 - ウ 実施期間等の決定方法
 - 委託者及び受託者が協議の上、決定する。
- (2) コールセンター業務の実施期間及び実施時間
 - ア 実施期間
 - (ア) 国保及び後期制度案内等業務
 - 令和2年(2020年)10月1日から令和5年(2023年)9月30日までの、熊本市の休日及び期限の特例を定める条例(平成元年条例第32号)第1条第1項に定める市の休日を除く日(以下「開庁日」という。)とする。
 - (イ) (ア)以外の業務
 - 令和2年(2020年)10月1日から令和5年(2023年)9月30日までとし、12月29日から1月3日まで及び委託者が個別に指定する日を除く。
 - イ 実施時間
 - (ア) 国保及び後期制度案内等業務

8時30分から17時15分まで

(イ) (ア) 以外の業務

9時から20時まで

ウ 実施期間等の決定方法

国保及び後期制度案内等業務以外の業務について、受託者は、処理件数、時間帯、曜日ごとの通話率を考慮した上で、最も効率のよい実施日時及び人員配置を事前に委託者に提案し、委託者及び受託者が協議の上、決定する。なお、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を含めて実施し、かつ、土曜日、日曜日については、月2回以上実施することとし、実施日については、1日当たり7時間以上実施すること。

8 業務全般の要件

- (1) 受託者は、次に記載する法令等を遵守し、最適な成果が得られるように委託者の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
 - ア 国民健康保険法（昭和33年法律第192号）
 - イ 熊本市国民健康保険条例（昭和50年条例第3号）
 - ウ 高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）
 - エ 熊本市後期高齢者医療に関する条例（平成20年条例第18号）
 - オ 介護保険法（平成9年法律第123号）
 - カ 熊本市介護保険条例（平成12年条例第5号）
 - キ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ク 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号）
 - ケ 熊本市個人情報保護条例（平成13年条例第43号）
 - コ 熊本県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例（平成19年条例第20号）
 - サ 熊本市情報セキュリティ基本方針
 - シ その他関係法令
- (2) 受託者は、委託者から引き渡されたデータや資料、貸与品を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。貸与品は、善良な管理者の注意を払うとともに紛失や破損防止に必要な措置を講じること。
- (3) 本委託業務を履行する過程において、受託者が他の業者と連携する必要がある場合は、相互の協調を保つとともに業務の便宜と進捗を図ること。また、業者間において打合せ等を行った場合は、当該打合せの内容を議事録等として記録し、速やかに委託者へ報告すること。

- (4) 契約期間終了後、本仕様書による成果及び納品物について、委託者がインターネット等での公表、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与に関して、受託者は、一切の異議を申し立てないこと。
- (5) 本仕様書による成果及び納品物の一切の権利は、原則として委託者に帰属する。ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を明示して納品すること。
- (6) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物について、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害していないことを確認すること。
- (7) 受託者は、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示してはならない。また、漏えいを防止するために必要な措置を講じること。
- (8) 委託者が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、契約期間終了までに返却すること。また、当該資料の第三者への提供を行わないこと。
- (9) 委託者が提供した情報を第三者に開示する場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。
- (10) 作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙媒体）は、契約期間中、受託者が適切に管理し、保存すること。また、本委託業務の終了にあたっては委託者の指示により適切に廃棄、削除するとともに作業結果を報告すること。

9 業務体制

- (1) 従事者
統括責任者、責任者、訪問員、オペレーター等の必要な人員を確保すること。
また、本委託業務の安定的な遂行ができるための人員を確保すること。なお、統括責任者及び責任者が従事者及びオペレーターを兼ねることは妨げない。
- (2) バックアップ体制
交通機関の遅延及び病気等の事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務が遂行できる体制を整えること。
- (3) 従事者の適性
従事者は、流暢な日本語で対応でき、かつ本仕様書及び前項「8 業務全般の要件 (1)」に記載する関係法令を遵守できる者、また、従事する業務に関する基礎的な知識、応対マナー、コミュニケーション能力を備えている者であること。
- (4) 従事者の研修
受託者は、本委託業務を円滑に行うため、従事者に対して、必要とされる次の各号に留意した事前研修を十分に行い、業務に支障を生じさせてはならない。
また、継続的に習熟度を検証し、常に従事者の資質の確保及び向上に努めなければならない。
ア 関係法令、事務処理手順、業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識を習

- 得させること。
- イ 業務の重要性及び重大性を理解させること。
 - ウ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護を含む情報セキュリティについて理解させること。
 - エ 収納金の適正な管理について理解させること。
 - オ 接遇及び苦情対応の能力を向上させること。
 - カ 効果的な訪問収納業務に必要な知識及び訪問収納能力を向上させること。
- (5) 訪問員、オペレーターの定着率の向上
受託者は訪問員、オペレーターの定着率向上を図るための方策を講じること。
- (6) 従事者名簿の提出
受託者は、委託者に対し、従事者の名簿を提出すること。また、従事者に変更が生じた場合には、事前に委託者に対して通知すること。

10 統括責任者及び責任者の職務

- (1) 統括責任者
- ア 常に委託業務全体を把握するとともに従事者を管理・監督すること。
 - イ 従事者の業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行うこと。
 - ウ 委託者との連絡調整及び定期報告を行うこと。
- (2) 責任者
- ア 訪問員及びオペレーターを管理・監督すること。
 - イ 訪問員及びオペレーターの業務をモニタリングし、トラブルの予防・解消に努めること。
 - ウ 訪問員及びオペレーターの指導・研修等を行うこと。
 - エ 訪問員及びオペレーターでは対応困難な案件について支援又は代わりに対応すること。
 - オ 統括責任者の業務を補佐すること。
 - カ 必要に応じて訪問員及びオペレーターの業務を補助すること。
 - キ 委託者との連絡調整及び定期報告を行うこと。
 - ク 保険料収納業務において、受託者では対応できない、又は委託者が対応すべきと認められる案件は、委託者へ引継ぎを行うこと。なお、引継ぎが妥当であると認められる条件等については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。
 - ケ コールセンター業務において、受託者では対応できない、又は委託者が対応すべきと認められる案件は、委託者が指定する方法により委託者にエスカレーションすること。

11 保険料収納業務にあたっての注意事項

- (1) 対象世帯へ訪問した際は、名称を告げ身分証明書を提示すること。
- (2) 訪問収納業務の従事中は、他の営業行為に類することをしないこと。
- (3) 常に規律正しく、適切な態度で市民等と接するよう心がけること。
- (4) 身なり、服装等は清潔で好感のもてるものとし、市民等に不快感を与えないようにすること。
- (5) 自宅等への訪問で、土地又は建物等に立ち入るときは、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。また、訪問世帯の所有物を損壊しないように注意すること。
- (6) いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品等を受領しないこと。

12 施設、設備及び機器の要件

本委託業務で使用する施設、設備及び機器は、次の要件を満たすこと。なお、受託者は、個人情報保護に関する各種法令、後述「18 情報セキュリティの確保」に定める要件のほか、セキュリティ環境に万全を期すための提案を行い、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

(1) 設置、設定

受託者は、本委託業務を遂行するに当たり、必要な機器を事前に委託者の許可を得た上で履行場所に設置し、必要な工事、設定等を行うこと。

(2) 保守

受託者が設置した設備等に不具合が生じた場合、委託者に速やかに報告するとともに、受託者の責任において、機器の交換、保守を行うこと。

また、不具合の原因が不明等の事由により速やかに復帰できない場合、一時的に紙媒体におけるコールセンター運営を行うなど、業務への影響を最低限に抑えること。

(3) 撤去

契約満了に伴う設備等の撤去に当たっては、受託者の負担と責任により行うこととし、契約満了日以降速やかに原状回復後の委託者の確認をもって撤去完了とすること。

(4) 災害、防犯等への対処

以下の要件を満たす他に、災害等により受託者が準備した場所での業務の遂行が困難となった場合には、委託者が準備する端末室又は受託者が有する他の施設において、可能な限り速やかに業務を再開できる環境を整えること。

また、そのための計画をあらかじめ作成しておくこと。

ア 事務所、電話応対室及び納付案内センターは部外者の侵入を防ぎ、従事者等の故意又は過失による情報漏えいを防止できる環境を整えること。また、災害等の被害を極力防ぐことができる建物であること。

イ 本委託業務で使用するサーバーは、災害等による影響を退避できるための可用性及び信頼性、保守性を有すること。

ウ 災害や障害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

[以下、(5)～(8) 保険料収納業務]

(5) 訪問収納に使用する対象世帯データ

受託者は、国民健康保険料（税）、介護保険料の対象世帯データ及び後期高齢者医療保険料の対象世帯データを委託者から受領し、本委託業務に使用する。

データの形式等については以下のとおりとする。

なお、詳細なデータ形式は、契約相手方候補者にのみ、協議の時点で提示する。

ア 対象世帯データ（後期高齢者医療保険料を除く）

訪問員1人ごとに、1回につき300名程度のデータ提供とする。

なお、対象世帯全件のデータは提供できない。提供はCSV形式とするが、一般的なCSV形式ではないので注意すること。

項目	備考
担当者	訪問員番号、氏名
滞納	滞納額合計、国保・介護通知書番号、住所・氏名等
収納	期別毎の調定額、納付額、納付未済額、最終納付日
収納履歴	期別毎の納付額、領収日、納付種類
交渉記事	交渉日時、交渉内容

イ 対象世帯データ（後期高齢者医療保険料）

前号アと別ファイルであり、ファイルレイアウトも相違しているため注意すること。エクセル形式で提供し、1回につき提供する対象世帯の件数は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

項目	備考
対象者	被保険者番号、住所、氏名等
未納情報	未納となっている年度、期別、金額等

(6) 訪問収納に使用する機器一式

受託者は、前号(5)で受領した対象世帯データを使用して、本委託業務を実施するための機器及び機能を一式準備すること。機器については、後述「18 情報セキュリティの確保」に定める要件を満たし、機能については、次に掲げる要件を確保し、詳細は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

ア 対象世帯データの取り込みができること。

イ 対象世帯の照会ができ、取り込みを行ったデータ項目を参照することができること。

ウ 保険料の領収証、領収証（控）、納付書の作成ができ、訪問先等で印刷ができること。なお、領収証、領収証（控）、納付書については、収納日の属する当該年度の翌年度4月1日から起算して5年間保存するため、長期間の保存に耐えうる用紙を使用すること。

エ 経過記録の入力ができること。

オ 委託者が指定するファイルレイアウトで、訪問結果データ等の作成ができること。

(7) 事務所内で使用する端末

受託者は、対象世帯からの電話問い合わせ等に対応するため、委託者が提供したデータ等を利用するための端末を事務所内に設置すること。なお、1回で提供できるデータ容量は3.5GB程度であり、その容量を処理できる機能を有し、後述「18 情報セキュリティの確保」に定める要件を満たすこと。

(8) 問い合わせ用電話設備環境

受託者は、対象世帯からの問い合わせに対応するための電話設備を事務所内に設置すること。使用する電話回線等は、委託者と受託者で協議の上、決定するが、096（熊本市内番号）で始まる番号とすること。また、着信と発信は別回線とし、着信は複数回線とすること。回線数は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。なお、電話回線の利用に際して発生する工事、設定等については、受託者の負担により行うこと。

[以下、(9)～(11) コールセンター業務]

(9) コールセンター及び納付案内センターの施設、設備等

受託者は、本委託業務の遂行に当たって、コールセンターの管理、業務上取り扱う情報のセキュリティ等を確保する必要があるため、履行場所において、委託者が指定する設備等を使用すること及び委託者が運営状況を確認することができるようにすること。また、受託者が用意する施設、設備及び機器は、受託者の責任で保守、管理及び故障対応すること。

ア 端末室

(ア) 備品等

端末室は、委託者が業務スペースを用意し、次の備品等を貸与する。なお、委託者より貸与する備品等は端末室からの持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。

また、市システム及びシステム用プリンターの保守については委託者で行うが、受託者の故意又は重大な過失により障害等が生じた場合は、その損害にかかる費用については受託者が負担する。プリンターのトナー等の消耗品は委託者が随時支給するが、委託者の許可を得て、受託者名で送付する文書等のコピー用紙及び印刷にかかる費用は受託者の負担とする。

項目	数量
事務机	11台
長机	2台
椅子	11脚
鍵付きの書類保管庫 (W 88 cm×H 88 cm×D 38 cm)	5台
シュレッダー	1台
ロッカー	16人分
パーテーション	5個
保険料系システム	10台
後期システム	2台
システム用プリンター	1台
複写機 (複写枚数については制限があるので留意すること)	1台

(イ) 端末室の備品等

受託者は、委託者と協議の上、(ア) 以外に必要な備品等を用意することができる。

(ウ) 入退室及び鍵の管理

情報セキュリティ事故防止のため、端末室入口ドアの鍵は複製してはならない。入退室については、始業前に受託者が委託者より鍵を受領して開錠入室し、退室の際は、委託者が確認の上、施錠する。また、本市住基ネット等セキュリティ対策要綱により市システムの管理を含めて、委託者が管理簿に記録する。

(エ) 利用時間

原則として開庁日の8時から18時までとする。

(オ) 市システムの利用権限

受託者は、委託者に対し、市システムにアクセスが必要な従事者の氏名等、必要事項を書面により届け出なければならない。受託者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法等については、次のとおりである。

a 情報の種類と範囲

本委託業務に必要な、情報の閲覧及び必要な帳票の出力

b アクセス方法

委託者が従事者毎にID及びICカードを付与するので、ID及びICカード並びに従事者が任意で設定したパスワードを用いアクセスする。

ID及びICカード並びにパスワードの取り扱いは委託者の指示に従うこと。

(カ) 端末室の環境維持

端末室については、火災等の事故が発生しないよう、受託者にて定期的に

清掃を実施する等の適正な維持管理に努めること。適正な維持管理に必要な物品等は受託者の負担とする。なお、発生した廃棄物については、委託者の基準に沿って処理すること。

(10) 電話、通信設備

受託者は、業務を遂行するに当たり、必要な電話、通信設備の構成について、各種要件を満たし、より効率的な業務遂行のために、最適なものを準備し、委託者の承諾を得ること。電話回線設備には特に留意し、委託者の想定する動作を問題なく行うことができ、かつ、受託者の目標とする成果が得られるだけの性能を有するか事前に確認すること。

ア 要件

- (ア) 入電した呼び出しを端末室、電話応対室、納付案内センター間で転送できること。
- (イ) エスカレーションが生じた場合、所管課等に外線手動転送できること。
- (ウ) 後述「14 業務の詳細」に必要となる統計情報の集計ができること。
- (エ) 混雑時における対応できない着信に対して、その旨のアナウンスを流すことができること。
- (オ) 運営時間外の着信に対しその旨のアナウンスを流すことができること。
- (カ) 架電をする場合は、架電対象者に電話番号の通知をすること。なお、通知する電話番号は、国保及び後期制度案内等業務と納付催告業務とで異なるよう設定すること。
- (キ) 全ての通話を自動で録音できること。なお、録音した通話は容易に検索可能であること。

イ 電話回線の名義等

国保及び後期制度案内等業務に使用する電話回線及び番号は、委託者が通信事業者と契約した次のものを使用すること。納付催告業務に使用する電話回線は、受託者の名義とし、使用する電話回線等は、委託者と受託者で協議の上、決定するが、096（熊本市内番号）もしくは0120（フリーダイヤル）で始まる番号とすること。また、電話回線は複数回線とし、後述「15 想定件数」を考慮した回線数を用意すること。さらに、業務量の増加に伴う回線数や電話機の増設に対応できるよう拡張性を考慮したものであること。

- (ア) 案内等業務に使用する電話の通信事業者及び回線種別
西日本電信電話株式会社 光ネクスト
- (イ) 案内等業務に使用する電話の名称、電話番号及び回線数
熊本市こくほ・こうきコールセンター（平成30年3月、名称決定済み）
096-326-5900（10回線）
- (ウ) 料金等の負担

使用等にかかる費用（月額使用料、回線使用料）及び使用開始までに必要な費用（初期工事費、電話機、交換機、附属機器）等の一切は受託者の負担とする。

ウ 電話回線設備工事

電話回線の利用に関して発生する工事、設定等について、受託者は委託者と調整の上、受託者の負担と責任において行うこと。

(11) 情報機器等

受託者は、後述「14 業務の詳細」で受領した対象世帯データを使用して、本委託業務実施のための機器及び機能を一式準備すること。機器については、後述「18 情報セキュリティの確保」に定める要件を満たし、機能については、次に掲げる要件を確保し、詳細は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。なお、1回で提供するデータ容量は3.5GB程度であり、その容量を処理できる機能を有し、後述「18 情報セキュリティの確保」に定める要件を満たすこと。

ア 対象世帯データの取り込みができること。

イ 対象世帯の照会ができ、取り込みを行ったデータ項目を参照することができること。

ウ 経過記録の入力ができること。

エ 委託者が指定するファイルレイアウトで架電結果データ等の作成ができること。

オ 後述「14 業務の詳細」に必要となる統計情報の集計ができること。

13 事前準備

本業務委託の契約締結日から業務（運用）開始日（令和2年10月1日）の前日までを事前準備期間として、本業務委託の遂行が円滑に開始できるよう、次に掲げる事項について、事前準備を行うこと。

(1) 設計・構築・設備及び機器の試験等

ア 作業計画

本業務委託の実施にあたっての設計及び構築並びに設備及び機器の試験運用等を記した作業計画書を委託者へ提出し、委託者の承諾を得て、構築作業に着手すること。また、構築全体及び作業スケジュール、作業体制図、要員のスキルのわかる資料等を併せて委託者に提出すること。

イ 作業計画の進捗管理

作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者へ状況を報告するとともに各作業終了後においては、作業完了の報告書を委託者へ提出すること。また、問題が発生した場合は、速やかに委託者へ報告するとともに各作業への影響を精査し、必要な措置を講じること。

(2) 開始準備

ア 設備、機器の設置

本委託業務に必要な設備、機器類等の設置及び整備、試験を行うこと。

イ 従事者の確保等

従事者の確保等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。

ウ 必要な帳票類等の作成及びテストの実施

受託者は、本仕様書に記載のある帳票類や報告書等の項目やレイアウト等について、委託者と受託者が協議の上、決定する。ただし、委託者から指定する場合は、委託者の指示に従うこと。また、対象世帯データの読み込みや、訪問結果データの作成、出力された帳票の読み取り等については、テスト等を実施し、業務に支障をきたさないようにすること。実施結果については、委託者に報告すること。

エ 身分証明書の作成及び領収印の新調等

受託者は、本委託業務の受託者であることを示す身分証明書を従事者ごとに作成すること。身分証明書は、受託者の名称、主たる事務所の所在地及び電話番号、従事者氏名の記載のあるもので、従事者の顔写真を貼付したものとし、業務に従事させる前に委託者の証明を受けなければならない。なお、履行期間中においては、身分証明書及び収入事務委託証（以下、「証明書等」という。）は、業務中に常時携行し、関係人から求めがあった時は、提示しなければならない。従事者が退職、異動した場合又は証明書等の記載事項に変更が生じた場合は速やかに委託者へ届け出るとともに証明書等を委託者へ返却しなければならない。記載事項に変更が生じた場合は、併せて身分証明書を新たに作成し、委託者の証明を受けること。証明書等を紛失した場合は、速やかに委託者へ報告し、その発見に全力を尽くすこと。発見に至らない場合は委託者へ報告書を提出すること。

保険料収納業務における収入事務委託証(会計規則様式第6号)については、委託者から別途交付する。また、受託者は、訪問員が領収証へ押印する領収印の印影を、委託者に届け出て、委託者の許可を得なければならない。なお、履行期間中において、領収印を変更、廃止しようとするときも同様とする。

(3) マニュアル作成

本委託業務の履行に必要な各種業務マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ、その他の必要なマニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）については、委託者及び受託者が協議の受託者の責任において作成すること。また、履行期間中においては、次のとおりとすること。

ア 受託者は、業務マニュアル等に従って業務を行わなければならない。

- イ 受託者は、次の場合、委託者へ報告し、承諾を得なければならない。
- (ア) 業務マニュアル等の使用を開始するとき
 - (イ) 業務マニュアル等を改訂するとき
 - (ウ) 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき
 - (エ) 業務マニュアル等を複製するとき
 - (オ) 業務マニュアル等を本委託業務以外に使用するとき
- ウ 受託者は、委託期間終了後、業務マニュアル等（複製したものを含める。）を委託者に引き渡すこと。

14 業務の詳細（業務の内容）

本業務委託の業務の詳細については、「別紙1 保険料収納業務の詳細（業務内容）」及び「別紙2 コールセンター業務の詳細（業務内容）」を参照すること。

15 想定件数

委託者が想定する年間業務量は次のとおりとする。

- (1) 保険料収納業務の想定年間業務量
訪問世帯数：100,000件
- (2) コールセンター業務の想定年間業務量
国保・後期案内等業務受・架電数：20,000件
納付案内等架電件数：75,000件（対象者の重複を含む）
- (3) 想定件数の参考資料

委託実績（平成29年度途中から）及び主な通知書等の概数は、次のとおりである。契約年度において、発送通数は流動する可能性があることに留意し、上記(1)(2)と併せて、業務量の参考とすること。

ア 保険料収納業務実績（概数）

	訪問 件数	面談 件数	不在 件数	収納 件数	収納金 額(千円)	納付書 発行	口替 振替
H29年度	41,000	11,000	30,500	1,500	24,000	1,000	400
H30年度	97,000	41,000	56,000	7,000	97,000	1,300	2,000

*H29年度は、10/1～3/31

イ コールセンター業務実績（概数）

	受電			架電			
	受電 件数	転送数	応答率	架電 件数	接触 件数	約束 件数	接触率
H30年度	13,600	700	97.0%	49,000	15,000	6,600	31.0%

*受電は、6/1～3/31、

*架電は、8/1～3/31

ウ 主な通知書等の発送件数（概数）

項目	保険種別	発送物	年間通数
収納	国保 介護 後期	督促状	280,000
		納付状況確認書	300,000
		還付充当通知書	30,000
		口座振替不能通知書	20,000
資格	国保	被保険者証	120,000
	後期	被保険者証	95,000
		限度額認定証	20,000
給付	国保	医療費通知書	380,000
		各種支給決定通知書	12,000
賦課	国保	納付通知書	150,000
		一割減免申請書	7,000
		簡易申告書	12,000
	後期	納付通知書	10,000

16 品質要件

(1) 保険料収納業務の品質要件

ア 目標値

目標値については、委託者と受託者が協議の上、決定する。ただし、令和3年3月までは、既に訪問収納を行っている世帯があり、これを引き継ぐ等の措置が必要なため、目標値の設定は、令和3年度からとする。

委託開始から翌年3月までは、下記に示す平成30年度実績値を達成、若しくは、上回るよう業務を実施すること。

訪問件数：49,000件

イ 達成度の報告

受託者は、前号で決定した目標の達成度合いを委託者に定期報告すること。

達成度合いが著しく低下すると認められる場合は、速やかに委託者に報告し、改善策を提示すること。

(2) コールセンター業務の品質要件

ア 目標値

(ア) 国保及び後期制度案内等業務

以下に示す目標値を達成するよう業務を遂行すること。ただし、運用開始日から委託者が指定する期間までの実績値を算出し、委託者及び受託者

が協議の上、目標値を変更する場合がある。変更後においても、想定件数を大幅に上回る応対件数等の増加その他これに類する事由又は災害等の非常事態を原因として、目標値の達成が困難となる場合は、委託者及び受託者が目標値の継続又は変更及び決定した目標値を達成するための協議を行なう。

目 標 名	定 義	目 標 値
一次応答率	エスカレーションせずに、コールセンターで対応が完了した案件の割合	年平均90%以上
平均応答時間	着信からオペレーターが応答するまでの時間	年平均9秒以内
平均対応率	着信呼数に対してオペレーターが対応した割合	年平均95%以上

イ 保険料の納付催告業務

以下に示す項目について、運営開始日から令和3年3月までの実績値を参考として、委託者と受託者が協議の上、目標値を決定する。ただし、目標値の設定は、令和3年度からとする。目標値はより効果を高めるために、随時、委託者及び受託者が協議の上変更することができる。

- (ア) 納付案内センターが架電により納付催告を実施した日から、30日以内に納付された国民健康保険料、介護保険料の額
- (イ) 納付案内センターが架電により口座振替加入勧奨を実施した日から、30日以内に登録された口座振替加入者数
- (ウ) 納付案内センターが架電により国民健康保険資格喪失勧奨を実施した日から、30日以内に資格喪失手続きを行い減額された国民健康保険料額に相当する金額

なお、委託開始から翌年3月までは、下記に示す平成30年度実績値を達成、若しくは、上回るよう業務を実施すること。

納付案内等架電件数 35,000件（対象者の重複を含む）

ウ 達成度の報告

前記(1)イに同じ。

17 情報セキュリティの確保

- (1) 情報資産の取り扱いについては、情報セキュリティに関する法令を遵守するとともに善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た情報については、契約期間中及び契約期間終了後にかかわらず、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、従事者に対し、前号の義務の履行を担保するための対策を図り、委

託者に報告すること。

- (3) 受託者は、従事者に対し、情報セキュリティの確保を維持し、意識の低下を防ぐために、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 受託者は、一切の情報資産及び施設内の設備等の取り扱いについて、外部持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。ただし、事前に委託者の許可を得ているものは、この限りではない。
- (6) 受託者は、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じないように管理しなければならない。
- (7) 受託者は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、必要な措置を講じなければならない。
- (8) 受託者は、個人情報の漏えい等の事故や障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を準備期間中に委託者へ提出すること。
- (9) 委託者及び受託者は、データの受け渡しに際して、適切な記録を保持し、データファイルにパスワードの設定又は暗号化等の措置を講じ、運搬の際は、鍵付きケース等に格納する措置を講じること。

なお、受け渡し以外においても適正な管理及び記録を行うこと。

- (10) 受託者は、個人情報以外の情報資産についても、前各号に準じて取り扱うこと。
- (11) 受託者が準備する電子計算組織に関して、受託者が実施する安全管理措置については、次のとおりとする。
 - ア 原則としてオフラインによる使用とする。
 - イ 通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用回線を使用し、この通信経路は、インターネットに接続してはならない。ただし、あらかじめ委託者が承諾した場合を除く。
 - ウ アクセスできる従事者を必要最小限に特定し、当該従事者についてのみ、ID及びアクセス権限を付与すること。また、ID及びアクセス権限の付与、停止、抹消については、履歴を保存すること。
 - エ アクセス権限については、業務内容や責任の範囲を勘案し、厳正な管理運営を行うこと。
 - オ アクセス記録や作業ログを取得、分析するとともにその記録を契約終了日から1年間は、保存すること。
 - カ アクセス権限にかかるパスワードは、90日経過するごとに変更すること。

キ 電子計算機にウイルス対策ソフトを導入し、常にその機能を有効にすること。

また、当該電子計算機を使用する日ごとにウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを更新するとともにウイルススキャンを実施すること。

ク 電子計算組織のセキュリティパッチを月1回以上定期的に適用すること。

ただし、著しい脆弱性が発見された等の緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。

ケ アクセス記録、電子計算組織の監視を行うとともに監視状況にかかる監査を定期的に行うこと。また、委託者より求めがあった場合は、当該監査結果を報告すること。

コ 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時は、速やかに電子計算組織及び本委託業務を回復するための措置等を講じること。また、重大な障害発生時においては、本委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。

サ 電子計算機の盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講じること。

[以下、シ～セ 訪問収納業務]

シ 訪問員が携行する電子計算機には、外部電磁的記録媒体及び閉域網又は専用回線以外への接続制限等を設けるために、物理的又は技術的な措置を講じること。事務所内に設置する電子計算機については、委託者が貸与する外部電磁的記録媒体のみが使用できる措置を講じることとし、その取扱者を限定するとともに接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。委託者が貸与する外部電磁的記録媒体は、本委託業務のみで使用するものとする。

ス 訪問員が携行する電子計算機に対して、情報セキュリティ対策を講じること。なお、ログイン方法、端末認証、モバイルデバイス管理ツール（MDM）の適用等の具体的な措置内容については、委託者及び受託者が協議の上、委託者が承諾した内容とすること。

セ 前号アからスのほか、訪問員が携行する通信ネットワークを構築した端末を使用する場合については、次に掲げる対策を講じること。

(ア) 端末へのログイン時には、必ず訪問員ごとのIDとパスワード入力が必要とすること。

(イ) 端末の管理については、モバイルデバイス管理ツール（MDM）を導入すること。

(ウ) 本委託業務の遂行に不要な端末の機能及びソフトウェアは、使用に制限をかけること。

- (エ) 端末がアクセスできるウェブサイト等の接続については、ホワイトリスト方式のフィルタリングにより指定したウェブサイト等のみの接続を可能とすること。
 - (オ) ウェブサイトからファイル又はアプリケーションソフトを端末にインストールができないように制限すること。
 - (カ) 端末のモバイル通信規格は、3G、4G、LTEによること。
 - (キ) 端末の通信回線には、Wi-Fi等の無線LANを使用しないこと。
Bluetooth (IEEE 802.15.1規格) については、あらかじめ委託者が承諾した場合を除く。
 - (ク) 端末とサーバ間の通信における暗号化方式は、電子政府推奨暗号リストに基づくこと。
 - (ケ) 端末固有番号及びID、パスワードにより端末の認証をすること。
 - (コ) 端末のメール機能を制限又はメールの送受信先を業務に必要なアドレス先に制限すること。
 - (サ) 前号(コ)により使用するメールの内容は、個人情報を含まない業務連絡に限ること。
 - (シ) サーバに保有されたデータは、端末へのダウンロード及び保存ができないよう制限すること。
- ソ 前号アからセについて、委託者と受託者が協議し決定する項目については、委託者が承諾した条件等にて実施することとし、委託者の承諾なしに条件等を変更してはならない。条件等の変更を行う場合は、事前に委託者と受託者で協議を行うものとする。

18 事故及び非常事態への対応

- (1) 受託者は、事故が発生したときは、その理由にかかわらず速やかにその状況を委託者に報告しなければならない。その後、書面により委託者に詳細な報告及び処理対策案を提出すること。
- (2) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合は、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告するとともに委託者と対策を協議し、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (3) 受託者は、前号の状況が発生した場合、委託者と調整した上、極力本委託業務の継続実施に努めること。ただし、本委託業務を一時的に中止せざるを得ない場合は、委託者に本委託業務の中止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともにその後の復旧方法等を委託者と協議すること。
- (4) 情報セキュリティインシデント及び個人情報流出等の事故発生時には、速やか

に委託者へ報告し、受託者の責任において事故を収束させること。

- (5) 委託者は、当該業務に伴い、前各号に掲げる事故等が発生した場合、委託者の判断により受託者の名称及び事故等の事実を公表することができる。
- (6) 受託者は、当該業務に伴い、受託者の責めに帰すべき事由による事故等が発生した場合、委託者を含むその対象者に対して損害賠償の責任を負うこと。

19 検査

委託者は、受託者に対し必要に応じて、事務所のセキュリティ、保険料の管理、その他本委託業務全般についての報告又は資料の提出を求めるほか、法令及びその他の規定による場合を除き、立入検査ができるものとする。なお、検査の結果、委託者からの指示又は改善事項の指摘等があった場合は、受託者は、これに従うこと。

20 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに当該第三者の行為については、受託者が責任を負うこと。

21 委託費用

委託費用は、次に掲げる本委託業務の履行に必要と認められるもので、契約期間中の一切の費用の総額とし、委託者へその他の費用の請求をしないこと。

- (1) 本委託業務の遂行に必要な事務所、設備及び要員に要する費用
- (2) 諸経費（光熱費、消耗品費、履行場所の使用費等）
- (3) 通信設備及び情報機器並びに機能に要する費用（ただし、入電する通話料は、納付義務者等の負担となる。）
- (4) 委託者が提供する以外の物品等の費用

22 委託契約の要件

- (1) 公募型プロポーザルの実施により選定した事業者と必要な協議を行い、契約を締結するものとする。
- (2) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理するプライバシーマーク（日本工業規格 JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項）の使用認定を受けていなければならない。
また、それを証する書面を契約締結前までに委託者へ提出すること。
- (3) 委託料は、月払いとし、月ごとの金額は、契約書において定める。支払い方法

は、受託者からの業務完了届を受領し、委託者が検査を実施した後、受託者から正当な支払い請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

23 業務の引継ぎ

受託者が、契約期間満了等に伴い本委託業務を終了する際には、新規受託者に対し業務に必要な事項を引き継ぐこと。なお、引き継いだ事項については、委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。また、具体的な引継ぎ実施スケジュール及び詳細については、委託者、受託者、新規受託者が協議の上、決定する。

24 その他

- (1) 本委託の実施に伴う市民への周知・広報は、委託者が広報誌、ホームページ及び通知書等により行う。
- (2) 目標管理設定や業務運営上の課題等が生じた場合は、必要に応じて委託者と協議の上、適切な措置を講じること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項または疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、委託者と協議の上、決定すること。