

令和5年度尼崎市国民健康保険料収納業務委託に係る仕様書

令和5年度尼崎市国民健康保険料収納業務（以下「本業務」という。）の委託については、契約書に定めがあるものを除くほか、この仕様書の定めるところによるものとする。

1 目的

この仕様書は、尼崎市の国民健康保険の被保険者（すでに資格を喪失している者を含む。以下「被保険者等」という。）に係る国民健康保険料（以下「保険料」という。）の収納率向上のために実施する納付相談業務及び口座振替制度への加入勧奨（以下「口座振替加入勧奨」という。）、その他これらに付随する業務等についての仕様を定めたものである。

2 委託期間

委託期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。

※契約形態は単年度契約であるが、受託者が本契約を支障なく遂行していると市が判断した場合には次年度以降、本契約を1年単位で2回まで更新できるものとする。

3 用語の定義

(1) 未納保険料等

未納保険料等とは、納期限までに納付が確認できない保険料（納付誓約世帯にあつては、納付誓約で定めた納期限までにその誓約金額の納付が確認できない保険料）及び当該保険料に係る督促手数料をいう。

(2) 納付相談

納付相談とは、未納保険料等を有する世帯（以下「滞納世帯」という。）の世帯主（以下「滞納者」という。）に対して、電話催告、訪問催告、文書催告等による継続的な納付の勧奨及び納付管理を行い、滞納を解消に導くこと及び被保険者等に適切な制度案内等を行い、滞納を未然に防ぐことをいう。

4 本業務委託の内容

(1) 納付相談業務

受託者は、以下のアからケまでに定める納付相談業務を実施する。

受託者は、未納保険料等の自主的納付の勧奨のため、第一にアからエまでに規定する納付相談業務のいずれかを委託者が提供するリストに記載の全ての滞納世帯に実施することを目標として業務を遂行する。

受託者は、納付相談業務を遂行する際は、あらかじめ対象者の世帯の状況、調定額の状況、直近の納付状況及び折衝履歴等をリストにて確認し、リストに記載のない事項においては、必要に応じて、委託者が保有する国民健康保険システムの端末機（以下「委託者の端末機」という。）を用いて確認すること。

なお、オからケまでに規定する業務は、アからエまでの業務を行うにあたり、必要に応じて行うこと。

また、受託者は、納付相談業務の実績や効果のあった方策について、毎月委託者に報告することとし、滞納が解消されない世帯に対しては、今後の計画や方針を提示するなど、委託者と滞納解消に向けた連携を強めること。

その他、業務の詳細については、あらかじめ委託者と受託者で協議の上、決定した仕様により実施すること。

ア 電話催告業務

- (ア) 受託者は、委託者が提供するリストに記載されている滞納世帯について、電話にて納付案内可能な滞納者に架電し、直近の納付の有無を確認の上、未納保険料等の納付案内及び以下イからエに定める納付相談業務に対する問い合わせの受電業務を行う。このとき必要に応じて、オに定める口座振替加入勧奨業務も行うこと。
- (イ) 受託者は、電話催告において、滞納者に対して未納保険料等の額及び納付しなかった場合の措置を伝え、自主納付を促さなければならない。また、納期が到来していない保険料についても、納期内納付に努めるよう案内を行わなければならない。このとき、被保険者等から納付書を求められた場合、委託者が提供する納付書を使用の上、発行及び交付すること。また、納付書を発行したときは、発行リストを作成の上、委託者が指定した方法にて確認を受け、発送すること。
- (ウ) 受託者は、被保険者等から被災・盗難、病気・負傷、廃業（休業）・失業その他の特別事情により、未納保険料等の一括納付が困難である旨の申し出があった場合、必要に応じ、受託者の業務責任者を通じて委託者に処理方法の確認を行った上、納付誓約書を受付し、委託者が指定する方法にて委託者に引き継がなければならない。なお、納付誓約締結後は、常に履行状況を確認すること。
- (エ) 受託者は、被保険者等から賦課についての不満や疑義・納付拒否等があった場合は、制度についての説明を行い、被保険者等の状況をよく聴き、粘り強く折衝を行った上で、上記による納付相談が困難であると判断した場合は、市役所での納付相談を促すとともに、聴取内容及び折衝結果について、委託者が必要であると判断した場合には、受託者が委託者の端末機に記録すること。
- (オ) 受託者は、納付相談業務を通じて、他の健康保険への加入などにより、被保険者等が本市の国民健康保険の資格喪失事由に該当する状況にあることを把握したときは、国民健康保険の脱退手続を案内すること。なお、脱退手続後に未納保険料等が残る場合には、引き続き納付相談業務の対象とすること。
- (カ) 受託者は、被保険者等の電話番号が使用不可能であることを把握したとき及び納付相談業務を通じて新たな電話番号が判明した場合は、委託者へその旨を報告すること。

イ 訪問催告業務

- (ア) 受託者は、アの電話催告をした結果、不通若しくは電話番号登録がない世帯に対して、「国

保からのお知らせ文書」を封入し投函業務を行うこと。

- (イ) 訪問は非対面を原則とし、投函時にインターホン越しに文書投函を行ったことを報告すること。訪問宅が不在の場合は、投函先の住所に間違いがないかを確認し、文書を投函すること。
- (ウ) 投函文書には受託先の連絡先を記載し、問い合わせがあればアの電話催告業務に記載のとおり対応を行うこと。
- (エ) 受託者は、滞納世帯を訪問した結果、当該世帯の住所地に存在する居宅が空家であるなどの理由により、当該世帯の居所を把握することができなかつたときは、「不明被保険者調査整理簿」を作成し、委託者へ提出を行うこと。
- (オ) 受託者は、訪問催告業務を行うにあたり、業務従事者が個人情報を含む書類を持ち出す際は必要最小限の携帯に留めるよう配慮の上、持ち出し書類についてリストを作成し、当該書類を鍵付きのケースに入れ、帰庁時には必要なものが揃っているかリストを用いて確認を行うこと。また、委託者から指示があった際は、そのリストについて速やかに提出すること。

ウ 文書催告業務

- (ア) 受託者は、委託者が提供するリストに記載されている滞納世帯のうち、文書による納付勧奨が必要であると判断した世帯に対して、納付書の発行及び委託者が指定する様式を用いて郵送による文書催告を行う。
- (イ) 受託者は、文書催告を行う世帯について、発行リストを作成の上、委託者が指定した方法にて確認を受け、発送すること。
- (ウ) 文書催告業務における発送元は委託者とし、問い合わせ先は受託者とする。問い合わせがあれば、アの電話催告業務に記載のとおり対応を行うこと。封筒については、窓あき封筒を使用すること。
- (エ) 発送した文書のうち返戻があったものについては、返戻があった世帯の記録を受託者が作成して委託者へ報告し、委託者が確認した上で処分する。

エ SMS（ショートメッセージサービス）及びそれに類する催告業務

- (ア) 受託者は、上記のアからウの方法によるものの他、収納率向上に寄与すると思われる納付相談業務を委託者へ提案し、業務の詳細及びその実施方法について事前に委託者と協議の上、委託者の許可を得た上で行うこと。
- (イ) 受託者は、業務の遂行状況やその結果に応じて業務の内容を適宜見直すこととし、内容を変更する場合は必ず委託者から許可を得ること。

オ 口座振替加入勧奨業務

- (ア) 受託者は、委託者が提供するリストに記載されている口座振替未加入世帯に対して、「尼崎市においては、尼崎市国民健康保険規則（昭和35年尼崎市規則第4号）によって、口座振替による納付を原則化している」旨を説明し、口座振替加入勧奨を実施すること。
- (イ) 口座振替加入勧奨は、委託者が提供する申請書（受託者名及び担当者印を押印したもの）を対象者に対して交付し、当該申請書を使用して金融機関に申請するか、当該申請書を持参の上、

本庁又は各サービスセンターでペイジー口座振替受付サービスによって申請するか、本市のホームページからWeb口座振替受付サービスを用いて申請するよう案内することにより行う。郵送による手続きを希望する者に対しては、記入誤りや押印漏れがないよう申請書の記載方法等を十分に説明した上で、尼崎市役所国保年金課あてに申請書を郵送するよう案内すること。

- (ウ) 受託者は、金融機関の届出印が押印された口座振替申請書を対象者から預かってはならない。
- (エ) 受託者は、受託者名及び担当者印が押印された申請書を金融機関等に設置してはならない。

カ 居所不明の対象世帯に対する調査業務

受託者は、イの(エ)により居所が確認できなかった被保険者等について報告を行うもののほか、委託者が指定した対象者についても、現地調査を行うこと。

キ 訪問による収納及びこれに付随する業務

- (ア) 受託者は、委託者が認める特別な事情に基づき、訪問による納付の申出を受けた被保険者等及び委託者から依頼があった被保険者等に対して、訪問による収納を行うこと。
- (イ) 受託者は、訪問時の収納に使用する納付書について、指定金融機関に払い込む際、委託者から使用状況の確認を受けること。
また、書き損じた場合は、書き損じた番号に係る全納付書を委託者に提出すること。
- (ウ) 未納保険料等は、現金又は小切手（先付小切手を除く。）で収納すること。
- (エ) 受託者は、収納した未納保険料等は、委託者の指定金融機関（三井住友銀行）の口座（以下「指定口座」という。）に入金するまでの間は、鍵付の金庫等に保管の上、厳重に管理すること。
- (オ) 受託者は、収納した未納保険料等を遅滞なく指定金融機関等の窓口において、現金払込書兼納付書により指定口座に入金すること。また、入金の前にはあらかじめ納付書及び納付控を委託者に提出し、確認を受けること。
- (カ) 委託期間中の毎月7日には、前月1日から前月末日までの1ヵ月分について、未納保険料訪問催告業務実績報告書、未納保険料収納業務日計表及び業務報告書（以下「報告書等」という。）を委託者に提出しなければならない。ただし、委託期間満了月分の報告書等については、同月末日（土・日の場合は前開庁日）の午後5時までに委託者に提出すること。

ク 付随する業務

- (ア) 簡易申告書及び減免申請書等の配付及び受付
受託者は、委託者の指示に従って簡易申告書及び減免申請書を配付し、被保険者等から提出があったときは、当該申告書及び申請書等を委託者に引き継ぐこと。
- (イ) その他、本業務委託を遂行するための必要な業務

ケ その他、委託者及び受託者が協議により決定した業務

(2) 身分証明書の作成

ア 受託者は、業務従事者の身分証明書を作成し、委託者の証明を受けること。

なお、業務従事者が退職した場合は、委託者に身分証明書を返還すること。

イ 受託者は、上記アで承認を受けた身分証明書を業務従事者に交付し、本業務を遂行するときは常時携帯させ、市民等から請求があった場合はすみやかに提示すること。

5 想定業務量

委託者が想定する業務量は次のとおりとする。

- (1) 4(1)に定める納付相談業務の対象となる滞納世帯数：月間約12,000世帯
- (2) 督促状送付時の件数：年間約78,000件
- (3) 催告書送付時の件数：年間約17,000件

6 本業務の目標値と達成度の報告

(1) 本業務の目標値

本業務の運用にあたり、4(1)のアからエまでの項目については、委託者及び受託者で協議の上、年間の業務目標値を決定する。受託者は、目標値を達成するよう本業務を実施すること。ただし、災害等により本業務の実施が困難な状況になった場合はこの限りではない。

また、より効果を高めるために、目標値は随時、委託者及び受託者が協議の上変更することができる。

(2) 達成度の報告

受託者は、6(1)に規定する目標値に対する達成度合い、接触率及び以下のアからオに定める項目を7に規定する定例打合せ会にて報告すること。

ア 4(1)のアからエまでの催告実施後、30日以内に自主納付された国民健康保険料の額とその内訳

イ 受託者が発行した納付書により自主納付された国民健康保険料の額

ウ 国民健康保険資格喪失勧奨の案内を実施した結果、資格喪失手続を行い減額となった国民健康保険料の額に相当する金額

エ 口座振替加入勧奨の結果、口座振替加入手続が行われた件数

オ その他、国民健康保険料の収納率の向上に寄与すると認められた場合は、当該業務の効果額を算定する。

7 定例打合せ会の開催

委託者と受託者は、日程調整の上、定例打合せ会を開催すること。

その際、受託者は毎月収納事務等の実施に伴う諸般の事項及び翌月以降、収納率を向上させるための収納事務等実施計画を作成すること。

8 本業務の履行場所

訪問催告業務は市内全域を対象に行うものとし、電話催告業務及び文書催告業務については、受託者の事務所内において行うこととする。

なお、本業務を行う受託者における事務所内の作業場所においては、本業務の従事者以外は入室できないようにし、入退室及び鍵の管理について最大限の注意を払うものとする。

また、受託者は、対象世帯の保険料等の収入状況の確認及び納付書の作成等について、国保年金課内の委託者の端末機を使用することができるものとする。使用の際には、委託者の使用承諾を得るとともに、別途定める使用規則を遵守すること。

受託者は、委託者の許可なく委託者の端末機から個人情報に係るデータを印刷し、又は持ち出してはならない。

9 本業務を実施する日及び時間帯

- (1) 本業務を行う日は、令和5年12月29日から翌年1月3日までの期間を除き、受託者が定める日とする。
- (2) 本業務のうち電話催告業務を行う時間帯は、午前9時から午後8時までの間で受託者が定める時間帯とする。
- (3) 本業務のうち訪問催告業務を行う時間帯は、午前9時から午後8時までの間で受託者が定める時間帯とする。
- (4) 受託者は、滞納者から要請があった場合には、上記(1)から(3)に定める日時以外においても可能な限り応じること。
- (5) 土曜日、日曜日及び祝日などの閉庁日に国保年金課内で業務を行う場合は、委託者が定める方法によりあらかじめ委託者の了解を得ること。入出は夜間通用口より行い、退室時には消灯・施錠等の確認を行うこと。

10 委託者への届出

受託者は、次に掲げる事項について委託者に届け出るものとする。また、変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 実施体制図
- (2) 本業務の責任者
- (3) 本業務の従事者
- (4) 個人情報保護に関する受託者の誓約書及び従事者の確認書の写し
- (5) 本業務を実施する作業場所及び作業場所におけるセキュリティ設備及び管理体制

11 業務従事者

- (1) 受託者は、国民健康保険制度及び納付相談業務について熟知した者を本業務に従事させること。
- (2) 上記によることができない場合は、受託者は本業務の従事者に対し、本業務の遂行に必要な知識及び技術について十分な教育を行い、習得させなければならない。
- (3) 受託者は、本業務の従事者に対し、事前及び定期的な①個人情報の保護、秘密の保持及びセキュリティ対策に関する研修、②その他本業務の従事者の資質向上を図るための研修を実施しなければならない。

また、研修を行った際は、委託者に報告を行うこと。

12 本業務における従事者の遵守事項

- (1) 受託者は、本業務の従事中に他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 受託者は、本業務に従事する際には、常に規律正しく、好感を持てる態度と言葉遣いで被保険者等に接すること。
- (3) 受託者における本業務の従事者は、本業務に従事するときは、名札などにより常に会社名等を表示すること。
- (4) 受託者は、戸別訪問にあたって敷地内及び建物内等に立ち入る必要があるときは、立入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、訪問世帯の所有物を損壊しないようにしなければならない。
- (5) 受託者は、本業務の履行に関連していかなる理由があっても、被保険者等から未納保険料等以外の金員、その他物品等を収受してはならない。

13 データ及び関係資料の提供・授受の方法と取扱いについて

委託者から受託者への対象世帯のデータ提供は、委託者と受託者が協議の上、最低月2回を目途として適宜引き渡す。

なお、データの提供はUSBメモリー（以下「USB」という。）等の記憶媒体及び委託者が指定する方法にて行い、受託者は、提供を受けたデータ及び関係資料（以下「データ等」という。）の取扱いについて、以下の(1)から(9)までの事項を厳守すること。

- (1) 委託の本旨に従い、善良なる管理者の注意をもってデータ等の取扱いを行うこと。
- (2) 委託者が提供するデータは、委託者と受託者で事前に取り決めるルールによって、暗号化及びパスワード保護を行うこととする。
- (3) 受託者が提供を受けたデータ等は、受託者の事務所内にて鍵付きの書庫等、施錠可能な場所で保管し、厳重に取り扱うこと。
- (4) データ等の全部又は一部を委託者の許可なく複写し、又は複製してはならない。
- (5) 委託者の施設及び電子計算機システム並びにデータ等を滅失し、又はき損しないよう、その取扱いについては細心の注意を払うとともに、当該データ等を契約目的以外に使用し、又は第三者へ提供してはならない。
- (6) データ等を取扱う受託者の端末においては、インターネット等に繋がっていないものを使用するか又はウイルス対策ソフトウェア等を導入し、端末を使用する際にはパスワードを必要とするなど、本業務の従事者以外が閲覧することができないようセキュリティ対策を施し、市の承認を受けることとする。
- (7) データ等の漏えい、滅失、き損若しくは改ざん又はコンピュータウイルスもしくは不正なアクセスによるシステムの破壊等の事故あるいは本業務の遂行に支障が生じ、又は生じるおそれがあるときは、直ちにその旨を委託者に報告するとともに必要な措置をとらなければならない。
- (8) 委託者から提供を受けたデータ等が不要となったとき、又は本業務に関する契約が終了若しくは解除されたときは、確実かつすみやかに本業務に関するデータ等は削除し、復元不可能な状態とすること。また、削除の内容等を記録した報告書及び情報廃棄証明書を委託者に提出しなければならない。

- (9) 受託者は、上記で定めるものの他、データ等の取扱方法等について委託者から指示があった場合は、それに従わなければならない。

14 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の取扱等については、本仕様書によるもののほか、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）並びに尼崎市個人情報保護条例（平成16年尼崎市条例第48号）及び尼崎市情報セキュリティ基本方針及び尼崎市情報セキュリティ対策基準のほか、情報セキュリティに関する関係法令等を遵守し、細心の注意をもって個人情報の厳格かつ適正な管理にあたらなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報の管理にあたっては、漏えい、滅失、き損及び改ざんを未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 個人情報の漏えい等の対策に対しては、尼崎市個人情報保護条例に基づく罰則が適用されるほか、損害賠償を求める場合がある。
- (4) 受託者は、本業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。また、委託業務契約期間満了後又は解除された後及び職を退いた場合においても同様とする。
- (5) 受託者は、端末機に入力されている情報及び本業務を履行するために用いた資料等について、第三者に転写、閲覧、貸出し等をしてはならない。
- (6) 受託者は、委託者の求めに応じて個人情報の取扱いの状況について、報告を行うこと。

15 本業務の責任者との連絡

受託者は本業務を実施するにあたり、委託者との連絡担当として、業務責任者を置くこと。

16 報告義務

受託者は、本業務の実施にあたり、事故が発生したとき、又はやむを得ない事由により本業務を実施することができないときは、直ちに委託者へ報告し、委託者と対応について協議すること。

17 委託料の支払方法

委託料の支払に際しては、令和5年4月から令和6年3月までの各月における業務量の割合を年間業務量の1/12ずつとし、契約金額（税込）を12等分し、1円未満の端数については、第1回の支払い時に上乗せする。

18 文書催告等各種発送物にかかる封筒代、用紙代及び郵送料について

文書催告等各種発送物にかかる封筒代、用紙代及び郵送料については、本業務委託金額に含まれているので注意すること。

19 物品等の負担区分

- (1) 本業務を実施するにあたり、委託者が負担する物品等は、別表のとおりとする。
- (2) 受託者は、本業務を履行する上で必要な上記(1)以外の物品を負担するものとする。

(3) 受託者は、委託者から委託業務の履行に必要な物品等の提供を受けたときは、貸与物品受領書兼返納書を委託者に提出すること。

(4) 受託者は、本業務の履行にあたって委託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、直ちに委託者に報告するものとする。

なお、この故障等の原因が受託者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受託者の負担により賠償しなければならない。

20 損害保険の加入

受託者は、本業務の実施にあたり、保管物の盗難等の事故対策として損害保険に加入し、その写しを委託者に提出すること。

21 再委託について

(1) 受託者は、尼崎市から受託した本業務を第三者に委託してはならない。

ただし、書面により尼崎市から承諾を受けた場合は、この限りではない。

(2) 受託者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、本業務の一部又は全部をさらに委託させてはならない。

(3) 受託者は、委託者に対して、再委託先が業務を履行するにあたって行った、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。

(4) 再委託先が再委託業務の履行において、委託者に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

22 その他の事項

(1) 委託者及び受託者は、契約期間終了前には、その後の本業務に支障をきたさないよう、必要な事務引継ぎを行うこと。

(2) 本業務の実施に関し、本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者の双方で協議して別途定める。

(3) 委託者及び受託者は、本業務の更なる質の向上を図る必要がある場合、その他やむを得ない場合で委託内容の変更をしようとする際は、あらかじめ変更の内容について、相手方の承認を得ること。

以 上

別表

負担者	物品名等	
委託者	機器類	国民健康保険端末機 プリンター U S B等の記憶媒体※
	事務用品	納付書 手書き納付書兼領収書 手書き納付誓約書 各種届出書（減免申請書、簡易申告書等）

※受託者側で運搬に必要な鍵付きのケースを準備すること。