

泉佐野市国民健康保険料納付勧奨等コールセンター業務仕様書

委託業務名称 泉佐野市国民健康保険料納付勧奨等コールセンター業務

履行期間 契約日 ～ 令和8年3月31日

なお、履行状況等を勘案し、令和10年9月30日まで会計年度ごとに随意契約を行う場合があります。

履行場所 泉佐野市健康福祉部国保年金課が指定する場所

1 業務内容等について

(1) 納付勧奨業務

① 委託業務の目的

民間企業等の有する債権回収の知識、手法を活用し、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、市税、奨学金基金貸付型奨学金（以下、国民健康保険料等という。）の納付義務者に対し、自主納付等の呼びかけを行い、早期徴収を図るとともに、累積滞納を未然に防止することを目的とする。

② 委託業務の内容

ア. 国民健康保険料等の未納者及び分割納付不履行者に対する業務

- ・電話等による未納の確認及び連絡
- ・自主納付の呼びかけ及び納付予定日等の確認
- ・納付書の再送付が必要な場合の作成等（納付書の出力、納付案内文書作成業務を含む）

イ. 口座振替案内業務

- ・電話等による口座振替納付の勧奨
- ・口座振替依頼書希望者への発送準備

ウ. 上記ア、イに対する電話対応業務

エ. 電話番号調査

オ. 督促状の送付に係る業務等、本市職員が執行する公権力の行使に関する補助業務

カ. 上記ア～オの業務内容及び折衝経過の本市システムへの入力、記録の保持

キ. 実施した業務内容を記録した書類（以下、日ごとに作成した書類を「日報」、月ごとに作成した書類を「月報」という。）の作成業務

ク. 当該委託業務に係るコンサルティング

ケ. 管理監督者及びオペレーターに対する国民健康保険料等の知識及び電話オペレーティングスキル、接遇マナー、情報セキュリティ、個人情報保護及び人権啓発等の研修の実施と報告

(2) 特定健診受診勧奨等業務

① 委託業務の目的

民間企業等の有する知識、手法を活用し、本市の特定健診情報やジェネリック医薬品情報等を市民等に案内し、受診・利用を勧奨することを目的とする。

② 委託業務の内容

ア. 特定健診情報等の周知、受診・利用勧奨

- ・電話等による周知・勧奨
- ・特定健診受診券再発行希望者への発送準備
- ・業務に係る電話時に想定される質疑応答の作成及び検証・改善

イ. 電話番号調査

ウ. 上記ア～イの業務内容及び記録の保持

エ. 日報、月報の報告書作成業務

オ. 当該委託業務に係るコンサルティング

カ. 管理監督者及びオペレーターに対する特定健診等の知識及び電話オペレーティングスキル、接遇マナー、情報セキュリティ、個人情報保護及び人権啓発等の研修の実施と報告

(3) その他の業務

自然災害など、納付勧奨を実施することが困難な場合における補助業務

※ 上記(1)(2)(3)の委託業務の内容については、双方の協議により追加・変更できるものとする。

2 架電等対象者の提供方法について

(1) 紙又は電子媒体等によるリストとする。

(2) リストの記載内容、提供回数及び時期等については、契約後の協議により定めるものとする。

3 人員体制について

(1) 管理監督者1名以上とオペレーター2名以上を、委託業務執務室（以下「執務室」という。）に常駐させること。ただし、双方の協議により追加、変更できるものとする。

(2) 管理監督者は、オペレーターに対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を持ち、労務管理を行うこと。

(3) 管理監督者及びオペレーターの選任は、本市システム等の操作技術を取得できる者に限る。

4 業務実施日及び実施時間について

(1) 本業務を実施する日は、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）に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く日とする。

ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日の内、契約期間中に1回程度（契約後に協議）、休日

業務を実施する。

- (2) 業務の実施時間は、午前8時45分から午後5時15分までとし、午後0時から午後0時45分までを休憩時間とする。ただし、1か月の内、1回程度は午後8時までとするほか、双方の協議により実施時間を変更することができるものとする。

5 業務に必要な施設等について

- (1) 本業務の履行にあたっては、業務内容及び情報保護・セキュリティ対策の観点から、本市が履行場所に指定した施設及び下記の設備等を使用し業務を行うものとする。

①執務室（本市国保年金課が指定する場所）

②業務に必要な国保等の関係システムを本市が受託者へ無償で使用を許可する。

③下記備品等を本市が受託者へ無償で貸与する。

パソコン（3台）・プリンター・内線電話機・エアコン・流し台・両袖机1台・椅子3脚（青色2脚・丸1脚）・ロッカー等

※受託者は電話機（発信、受信可能）・机・イス・冷暖房機器・電気スタンド等その他本業務に必要な備品及び消耗品を準備する。

6 業務実施計画書及び日報、月報の作成について

- (1) 受託者は、契約締結後2週間以内に本仕様書に基づく令和7年10月から令和8年3月までの業務実施計画書（手順、手法、業務サイクル等）を本市に提出し承認を得るものとする。
- (2) 業務実施計画書は、任意の様式とする。
- (3) 業務実施計画書に基づき遂行した業務について、日報、月報を提出する。
- (4) 日報及び月報の記載内容等及び様式については、契約後の協議により定めるものとする。
- (5) この業務実施計画書を変更しようとするときは、本市の承認を得るものとする。

7 業務実施計画の協議・調整について

- (1) 本市担当者、管理監督者及び双方の委託業務契約責任者は、3ヶ月に1回、泉佐野市役所内で業務実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。
- (2) 本市担当者及び双方の委託業務契約責任者は、月に1回、泉佐野市役所内で業務実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。
- (3) 本市担当者及び管理監督者は、週に1回、業務実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。

8 個人情報保護について

当該委託業務は、市民の重要な個人情報に直結しているため、その漏洩対策には十分注意を払う必要がある。受託者は、情報漏洩対策として次の対応を遵守すること。

- (1) 個人情報保護の観点から受託者は、個人情報にかかる『誓約書』（別添1）を本市に提出

すること。また、管理監督者及びオペレーターは、『情報の保護に関する誓約書』（別添２）を本市に提出すること。

- （２）個人情報保護について受託者の方針を文書（任意の様式）で本市に提出すること。
- （３）管理監督者及びオペレーターは、デジタルカメラや携帯電話その他、情報漏洩につながる可能性があるものを執務室内に持ち込むことを禁止とする。
- （４）当該委託業務に係る全情報の目的外利用、複写、複製及び持ち出し等を禁止とする。

９ 第三者賠償について

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担すること。

１０ その他

- （１）当該委託業務により、作成、補正、改編された成果、情報（個人情報を含む記録等）の著作権等については本市に帰属する。ただし、個人情報に関する事項がない場合の使用権は双方に属するものとし、個人情報に関する事項がある場合の使用権は本市のみとする。
- （２）事業の再委託は原則禁止することとし、必要がある場合は本市と協議するものとする。
- （３）受託者は、定められた業務について、各期末より遅滞なく日報、月報を提出するものとする。
- （４）受託者は、当該委託業務に関し知り得た個人情報、その他の情報および業務内容を第三者に漏らしてはならない。なお、当該委託業務が終了した後も同様とする。
- （５）受託者は、当該委託業務により知り得た情報を第三者に開示、漏洩してはならない。
- （６）受託者は、国民健康保険法及び泉佐野市個人情報保護条例等、各種法令を遵守しなければならない。なお、本契約の終了、又は解除後においても同様とする。
- （７）本仕様書に定めのない事項については、協議の上、これを定めるものとする。
- （８）受託者は、当該委託業務について、本仕様書及び関係法令等を踏まえなければならないことはもとより、記載のない事項についても、必要と認められることについて、常に本市と密接な連携を保ち、契約金額の範囲内で目的達成のため、遂行しなければならない。