

仕様書

1. 業務名：国民健康保険等コールセンター業務（その2）

2. 業務目的

電話問合せ対応や滞納者への納付案内等、大量かつ画一的な業務について、民間事業者が有するノウハウの活用により市民サービス向上と業務効率化を図り、制度の正しい理解及び累積滞納の未然防止を実現し、国民健康保険（以下、「国保」という。）、後期高齢者医療制度（以下、「後期」という。）及び医療費助成制度（重度障害者、ひとり親家庭、こどもを対象とする各医療費助成制度。以下、「公費」という。）の安定した事業運営に資することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和11年10月31日まで

なお、契約締結日から令和8年10月31日までの期間は準備期間として下記13の委託業務の引継ぎ等にあてることとし、実際に架電・収納対策業務及び受電業務を行う期間は令和8年11月1日から令和11年10月31日までとする。

4. 履行場所

【架電・収納対策業務】

堺市役所「堺市国民健康保険コールセンター」、 「堺市後期高齢者医療制度コールセンター」	堺市堺区南瓦町3番1号（本館7階）
--	-------------------

【受電業務】

堺区役所 保険年金課	堺市堺区南瓦町3番1号（本館3階）
中区役所 保険年金課	堺市中区深井沢町2470番地7（1階）
東区役所 保険年金課	堺市東区日置荘原寺町195番地1（1階）
西区役所 保険年金課	堺市西区鳳東町6丁600番地（1階）
南区役所 保険年金課	堺市南区桃山台1丁1番1号（1階）
北区役所 保険年金課	堺市北区新金岡町5丁1番4号（1階）

※各履行場所の位置図は別紙1のとおりとする。ただし、履行場所の位置について、必要に応じて、発注者及び受注者双方の協議により、変更できるものとする。

※契約締結日から令和8年10月31日までについては、前受注者が業務を行っているため、委託業務の引継ぎや発注者との打合せ等については、市役所本庁舎及び各区役所内の発注者が指定する場所で行うこと。

5. 業務体制

（1）受注者は、本業務を実施するに当たって業務責任者及び現場管理者を定め、その氏名を発注者に報告すること。

また、本市職員と受注者の役割分担に関して疑義が生じた場合は、発注者が指定する担当者と

業務責任者が協議のうえ、別途定めることとする。

- (2) 受注者は、適宜、業務従事者に対する研修を行い、本業務についてのノウハウの蓄積を図り、業務水準の維持向上や業務効果を高めることに努めるものとする。
- (3) 受注者は、必要に応じて契約後、発注者が提供するオンライン端末機の操作及び本市国保及び後期制度等に関して発注者が実施する研修を現場管理者、オペレーター等の業務従事者に受講させることとする。
- (4) 受注者は、現場管理者、オペレーター等の業務従事者を各履行場所に適切に配置するとともに、本委託業務の安定的な業務遂行ができる体制を確保すること。また、業務従事者の配置転換等を必要に応じて行い、各履行場所での業務レベルの平準化に努めること。さらに、業務責任者又は現場管理者が不在の場合には、その業務を代理して行うものを配置するなど、業務に支障が出ないように必要な措置をとるとともに、速やかに発注者に報告すること。
- (5) 受注者は、業務の履行に関して問題が発生した場合は、速やかに対応し、発注者に報告すること。また、適宜発注者と協議のうえ、必要な措置をとること。
- (6) 業務従事者の配置

ア 業務責任者及び現場管理者

業務に関する知識、技術（システム操作を含む。）及び応対マナーを備え、発注者が指定する担当者との協議及び市民や関係機関からの問合せに適切に対応できる者を配置すること。

イ オペレーター（電話対応業務に従事する者をさす。）

コールセンターでの電話対応に関する研修を受け、業務に関する基礎的な知識、技術（システム操作を含む。）及び応対マナーを備え、市民や関係機関との受電及び架電に適切に対応できる者を配置すること。

ウ 従事者（架電・収納対策業務において、電話対応業務以外に従事する者をさす。）

従事する業務に関する基礎的な知識、技術（システム操作を含む。）及び応対マナーを備え、市民や関係機関に適切に対応できる者を配置すること。

6. 業務責任者の職務

- (1) 本業務における業務従事者の運用
- (2) 本業務における個人情報保護の管理
- (3) 業務従事者の研修計画の策定及び実施
- (4) 業務の計画、実施、評価及び改善の各段階における総合的なコンサルティング
- (5) 業務報告書（「10. 報告業務」参照）の発注者への提出
- (6) マニュアルの維持管理及び発注者への提出
- (7) その他本業務の履行場所における管理、運営に関すること
- (8) 事故への対応及び適切な処理、発注者への報告
- (9) 発注者が指定する担当者との協議
- (10) 他自治体等からの視察対応（現場の見学依頼があった場合）

7. 業務内容

7-1 及び 7-2 のとおりとする。ただし、受注者は国民健康保険法（昭和 33 年法律第 192 号）、高齢者の医療の確保に関する法律（昭和 57 年法律第 80 号）及び地方税法（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。

7-1 架電・収納対策業務

(1) 現場管理者

- ア オペレーター及び従事者の統括
- イ オペレーターの架電状況把握及びオペレーターで対応不可能なクレーム対応
- ウ 受注者で対応不可能なクレーム等の本市への引継ぎ

※上記ア～ウのほか、現場管理者が必要に応じてオペレーター・従事者の業務を併せて行うことは可能とする。

(2) オペレーター・従事者

- ア 電話による納付案内（口座振替勧奨、国保資格に関する対応を含む。）、特定健康診査受診勧奨、問合せ対応
- イ 納付案内又は特定健康診査受診勧奨に伴う簡易な制度説明
- ウ 電話対応内容に応じた送付物の送付準備（納付書の再発行、口座振替申込書 等）
- エ 催告書の作成及び送付準備
- オ 財産調査書の作成及び送付準備、調査結果の入力及び回答書整理
- カ 催告書返戻世帯等に関する住所照会文書作成及び送付準備
- キ 健康保険の資格確認に関する届出勧奨文書及び照会文書の作成並びに送付準備
- ク 申請のあった口座振替依頼書・自動払込利用申込書（以下、口振依頼書）の送付準備
- ケ 金融機関から承認された口振依頼書及び CSV ファイルに基づくシステム入力
- コ 上記ア～ケのほか、システムへの入力その他事実上の行為又は補助的業務

※上記ア及びイは電話対応技術を有するオペレーターが担当すること。上記ウ～ケはオペレーター又は従事者が担当すること。

※上記ウ～クの送付準備として、帳票の印刷及び封入封緘作業（複数人による内容確認を含む）を行うこと。

(3) 対象事案

ア 納付案内（上記（2）ア）

対象者は、主に下記の滞納者のうち発注者の指定する者とする。また、納付案内の際に、保険料の口座振替納付を利用していない世帯には、口座振替の勧奨を行う。

(ア) 督促状発送対象者

(イ) 現年催告書（※後期は一斉催告書）発送対象者

※年間の架電件数（（ア）及び（イ）の計）

（国保）延べ約 14,000 件（予定）

（後期）延べ約 3,300 件（予定）

- (ウ) 本市が提供する対象者
(国保) 延べ約 2, 0 0 0 件 (予定)
(後期) 延べ約 1 0 0 件 (予定)
- (エ) SMS 送信対象者のうち問合せがあった者
(国保) 延べ約 4, 0 0 0 件 (予定)
(後期) 延べ約 3 0 件 (予定)
- イ 国保加入者への特定健康診査受診勧奨 (上記 (2) ア)
原則として、当該年度の特定健康診査受診勧奨対象者を対象とする。
※年間の架電件数 延べ約 2, 0 0 0 件 (令和 7 年度実績)
- ウ 国保に関する催告書の作成及び送付準備 (上記 (2) エ)
発送した催告書の納期限経過後、納付していない対象者を発注者へ報告すること。
※年間の発送件数 約 8, 0 0 0 件 (予定)
- エ 財産調査書の作成及び送付準備、調査結果の入力及び回答書整理 (上記 (2) オ)
原則として、滞納者の金融機関預貯金口座及び生命保険契約に関する調査書の (紙または CSV ファイル) 作成を行う。
回答結果をオンライン登録し、照会日・納付義務者単位で回答書を整理する。
金融機関への照会は、p i p i t L I N Q を用いた原則電子照会を行うが、電子照会に対応していないまたは、発注者が指定する照会先については、文書にて行うものとする。
なお、回答結果が住所相違、休眠口座等の結果の対象者を発注者へ報告すること。
※年間の照会対象数
(国保) 約 2 0, 0 0 0 世帯 (予定)
(後期) 約 6 0 0 人 (予定)
- オ 催告書返戻世帯等に関する住所照会文書作成及び送付準備 (上記 (2) カ)
※年間の照会件数 約 2 0 0 件 (予定)
- カ 健康保険の資格確認に関する届出勧奨文書及び照会文書の作成並びに送付準備 (上記 (2) キ)
原則として、本市の国保の資格喪失見込者全てを対象とする。
※年間の発送件数 約 3, 1 0 0 件 (予定)
- キ 申請のあった口振依頼書の送付準備 (上記 (2) ク)
被保険者から申込みのあった口振依頼書を確認し、各金融機関への送付準備をする。
また、不備がある申込みについては、被保険者へ電話での確認または返送の準備をする。
なお、金融機関から一定期間を経過して返送がない場合は、金融機関へ確認をすること。
※年間の送付件数 約 2, 0 0 0 件 (予定)
- ク 金融機関から承認された口振依頼書に基づくシステム入力 (上記 (2) ケ)
各金融機関から承認された口振依頼書及び CSV ファイルに基づき、対象の被保険者のシステム入力をする。
また、金融機関から不備返却された口振依頼書については、被保険者へ電話確認または返送の準備をする。
※年間の入力件数 約 2, 0 0 0 件 (予定)

ケ 端末の入出力操作、事実上の行為又は補助的業務（上記（２）コ）

※印刷、文書作成、封入、領収印と収納消込データの照合などの補助業務

（４） 業務周期

各業務の実施日程は発注者及び受注者双方の協議により決定する。

業務（記号は上記（２）に対応）	実施周期
ア（１） 電話による納付案内（口座振替勧奨を含む。）、問合せ対応	I 督促状発送対象者（国保現年催告書発送対象者を含む。） ４月、５月、８～３月を中心に、概ね１か月周期で実施。 II 本市が提供する対象者 ４月、１０月に実施。 III 後期一斉催告書 ４月、８月、１２月及び２月に発送後実施。
ア（２） 特定健康診査受診勧奨、問合せ対応	６月、７月を中心に年間で実施。
イ 納付案内又は特定健康診査受診勧奨に伴う簡易な制度説明	（ア（１）（２）に含む。）
ウ 電話対応内容に応じた送付物の送付準備（納付書の再発行、口座振替申込書 等）	（ア（１）（２）に含む。）
エ 催告書の作成及び送付準備	毎月実施
オ 財産調査書の作成及び送付準備、調査結果の入力及び回答書整理	（国保）毎月実施 （後期）年２回を目途に、時期は受注者と協議の上決定
カ 催告書返戻世帯等に関する住所照会文書作成及び送付準備	随時実施
キ 健康保険の資格確認に関する届出勧奨文書及び照会文書の作成並びに送付準備	２ヵ月に１度実施
ク 申請のあった口振依頼書の送付準備	随時実施
ケ 金融機関から承認された口振依頼書に基づくシステム入力	随時実施
コ 上記ア～ケのほか、システムへの入力その他事実上の行為又は補助的業務	随時実施

※上記ア（１）（２）のオペレーター担当業務は、ア（１）は各月３日間程度（４、１０月は９日間程度、６、７月は１日間程度）の計４４日間程度、ア（２）は各月１４日間程度の計２８日間程度の年間合計７２日間程度実施。

※上記ア（１）の各業務周期における納付案内対象者へ最低１回の架電は行うこと。なお、架電したが、不通であった納付案内対象者については、時間を空けて再度架電すること。

※上記ア（２）について提供したリストにある対象者へ最低１回の架電は行うこと。

（５） 業務実施対象者情報の提供方法

業務実施対象者は所定の条件に基づいて、発注者でデータ抽出・リストを作成し、受注者に下記のとおり提供するものとする。

なお、提供時期及び出力項目については、発注者及び受注者双方の協議により変更できるものとする。

業務（記号は上記（２）に対応）	対象者リスト提供時期	対象者リスト出力項目
ア（１） 督促状発送後の納付案内 （国保・後期） ※現年催告書（国保） 発送対象者への架電は上記に含む。	毎月下旬	・納付義務者記号番号（被保険者番号） ・納付義務者名 ・納付義務者住所 ・コール対象金額 ・電話番号
ア（１） 後期一斉催告書発送後の納付案内	４月、８月、１２月及び２月の月上旬	・納付義務者（被保険者）名 ・納付義務者（被保険者）住所 ・コール対象金額 ・電話番号
ア（２） 特定健康診査受診勧奨	６月上旬	・対象者氏名 ・対象者生年月日 ・電話番号 ・保険者番号 ・被保険者番号 ・性別 ・年齢
エ 催告書の作成及び送付準備	毎月上旬	・納付義務者記号番号 ・納付義務者名 ・納付義務者住所
オ 財産調査書の作成及び送付準備	（国保）毎月上旬 （後期）年２回を目途に、時期は受注者と協議の上決定	・納付義務者記号番号（被保険者番号） ・納付義務者名 ・納付義務者住所
キ 健康保険の資格確認に関する届出勧奨文書及び照会文書の作成及び送付準備	毎月中旬	・納付義務者記号番号 ・納付義務者（被保険者）名 ・納付義務者（被保険者）住所

７－２ 受電業務

（１） 現場管理者（各履行場所）

ア オペレーターの統括

イ オペレーターの受電状況把握及びオペレーターで対応不可能なクレーム対応

ウ 受注者で対応不可能なクレーム等の本市への引継ぎ

※上記ア～ウのほか、現場管理者が必要に応じてオペレーターの業務を併せて行うことは可能とする。

(2) オペレーター

ア 国保の資格、賦課、収納及び給付に関する受電対応

イ 公費に関する受電への対応

ウ 後期に関する受電の医療給付係（西区は後期高齢者・医療費助成係）への引継

エ 国民年金に関する受電の年金係（北区は保険年金係）への引継

オ その他、軽易な内容に関する受電への対応及び保険年金課以外の市政に関する受電の担当課への引継

カ 上記ア、イに伴う端末操作（情報検索、帳票の出力）

キ 上記ア、イに伴う経過記録

ク 発注者が指定する郵便物の封入・封緘業務

ケ 発注者が指定する帳票の突合業務

(3) 受電対応事案

履行にあたっては、発注者が提供する施設等（「8.（3）イ」参照）における固定電話機の回線数に対応できるよう適正に業務従事者を配置すること（各区2ポスト以上、ただし、繁忙期（4～7月）は、堺区・南区・北区のみ3ポスト以上を常時配置すること）。なお、業務従事者の休憩や欠勤時の代替体制等を含め、安定的に業務を履行するための人員体制を確保すること。

ア 国保の資格、賦課、収納、及び給付に関する案内（端末操作及び経過記録も含む。）

イ 公費に関する案内（端末操作及び経過記録も含む。）

ウ 後期に関する取次

エ 国民年金制度に関する取次

オ 国民健康保険料の試算

カ 発送物に対する説明

- ・納入通知書、簡易申告書、国民健康保険料決定（更正）通知書、納付済額のお知らせ、過誤納金還付（充当）通知書、督促状、催告書、分納誓約に関する通知、特別徴収実施に係る納付方法変更の通知、医療証（重度障害者医療、ひとり親家庭医療、子ども医療）、療養の給付等に係る事前通知、国民健康保険料納付に関する弁明書の提出について、資格確認書（特別療養含む）、資格情報のお知らせ（特別療養含む）、特別療養の支給に係る事前通知、国民健康保険資格確認書返還通知、仮徴収停止決定通知書、国民健康保険料賦課に関する所得調査について、納付済額のお知らせや、その他発注者が指定する発送物に関する問合せに対する説明

キ 帳票の発行及び封入等

- ・納付書や納付済額のお知らせ、その他発注者が指定する帳票の発行及び封入等
- ・口座振替申込書その他発注者が指定する帳票の封入等

ク 発注者が指定する帳票の突合業務

ケ その他、軽易な内容に関する案内及び保険年金課以外の市政に関する担当課への取次

(4) 受電対応件数

ア 電話受付件数（令和7年度実績）※職員への取次等の件数も含む総受付件数

堺区	中区	東区	西区	南区	北区
18,446 件	12,137 件	8,621 件	15,624 件	15,747 件	15,916 件

イ 郵送物の封入・封緘件数（令和7年度実績）

堺区	中区	東区	西区	南区	北区
475 件	493 件	145 件	184 件	415 件	842 件

8. 業務履行に際しての要件

(1) 業務履行日

【架電・収納対策業務】

次のア及びイとする。ただし、必要な場合、発注者及び受注者双方の協議により、履行日でない日を履行日に変更し、また、履行日を履行日でない日に変更することができるものとする。

ア 堺市の休日に関する条例（平成2年条例第20号）第2条第1項各号に規定する日以外の市の機関の執務日

ただし、8月13日から8月15日並びに堺市の休日に関する条例第2条第1項第3号に規定する休日の前開庁日及び翌開庁日は除く。

※堺市の休日に関する条例（抜粋）

第2条 次に掲げる日は、市の休日とし、市の機関の執務は、原則として行わないものとする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 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

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日(前号に掲げる日を除く。)

イ 土・日・祝日のうち、月に1回

ただし、1月、8月、12月は実施しない。

※履行日を変更する場合、遅くとも前月末までには協議を行う。

※7-1(2) ア及びイのオペレーター担当業務実施時には、8.(3)に示す固定電話機の台数全回線分対応可能な体制とすること（国保5ポスト以上、後期2ポスト以上を常時配置すること）。それ以外の履行日には、各種問合せ受電に対応できるよう、国保2ポスト以上、後期1ポスト以上を常時配置し、オペレーター対応可能な体制とすること。なお、業務従事者の休憩や欠勤時の代替体制等を含め、安定的に業務を履行するための人員体制を確保すること。

【受電業務】

業務履行日は、堺市の休日に関する条例（平成２年条例第２０号）第２条第１項各号に規定する日以外の市の機関の執務日とする。ただし、必要な場合、発注者及び受注者双方の協議により、履行日でない日を履行日に変更し、また、履行日を履行日でない日に変更することができるものとする。

※履行日を変更する場合、遅くとも前月末までには協議を行う。

（２） 業務履行時間

業務履行時間は、下表のとおりとする。

架電・収納対策業務	受電業務
（国保） 月曜日又は木曜日 ９：００～２０：００ それ以外 ９：００～１７：１５ ※ただし、月曜日及び木曜日のうち１２月２４日から翌年１月８日まではそれ以外とする。 ※必要な場合、発注者及び受注者双方の協議により、当該履行時間は変更できるものとする。	９：００～１７：３０ ※ただし、必要な場合、発注者及び受注者双方の協議により、当該履行時間は変更できるものとする。
（後期） 月曜日から金曜日 ９：００～１７：１５	

従事者の休憩時間等については受注者において定めるものとし、市庁舎内で休憩をとる場合は、休憩中である旨と受注者の名称を名札に表示すること。

（３） 業務に必要な施設、物品等

ア 受注者は業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、発注者が履行場所に指定した施設（執務室）及び下記に掲げる物品（以下「施設等」という。）を使用し、業務を行うものとする。

イ 発注者が提供する施設等は下記のとおりとする。ただし、必要に応じて、発注者及び受注者双方の協議により、変更できるものとする。

架電・収納対策業務	受電業務
・執務室（面積 ６．８ｍ×４．１ｍ） ・事務机 １０台（端末台１台含む。） ・事務椅子 １０脚 ・固定電話機（発信・受信可能電話） 国保５台 後期２台※自動電話催告システムは導入していません。 ・オンライン端末機 国保６台 後期２台 ※後期端末のみ、滞納管理システムを導入しています。 ・帳票等出力プリンター	・パーティション等で区切った執務スペース ・事務机 ※受電回線数に対応する台数 ・事務椅子 ※受電回線数に対応する脚数 ・固定電話機（発信・受信可能電話） 【各区２回線、ただし、繁忙期（４～７月）は、堺区・南区・北区のみ３回線】 ・オンライン端末機 ※受電回線数に対応する台数（ただし、繁忙期に増設する１台は職員と共用） ・帳票等出力プリンター（職員と共用） ・納付書等発注者指定用紙

国保1台 後期1台 ・プリンター用トナー ・納付書等発注者指定用紙 ・印刷用再生紙 ・封筒（発送用、返信用） ・口座振替依頼書	・封筒（発送用、返信用） ・コピー機（職員と共用） ・FAX（職員と共用）
--	---

ウ 行政財産使用料については、不要とし、業務に必要な設備に関する経費（電話料金、郵便料、光熱水費）は、発注者が負担するものとする。ただし、節約に努めること。

エ 受注者は、本業務を履行するにあたり、発注者が提供する物品等以外に業務に必要なものがある場合は、受注者の責任において措置すること。また、履行場所に持込む物品については、事前にリストを提出し、発注者の許可を得るものとする。

オ 受注者は、施設等を善管注意義務をもって適正に取り扱い、不具合を生じた場合は直ちに発注者に報告すること。

カ 受注者は、施設等を本仕様書に定める業務を遂行するためにのみ使用し、他の用途に使用しないこと。

キ 受注者は、施設等の現状を改変し、又は新たに物品を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、発注者の承認を得ること。

ク 受注者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し、又は転貸しないこと。

ケ 受注者は、受注者の責に帰すべき事由により施設等を滅失又はき損した場合は、その賠償の責を負うこと。

コ 契約期間が満了した場合、又は契約が解除された場合は、受注者は施設等を発注者の指定する期日までに発注者に返還すること。

サ 施設等を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めたものについては、現状のまま返還することができるものとする。

（４） 受注者は、業務従事者に対して、発注者と協議のうえで様式を定めた名札を着用させること。なお、これに係る費用は受注者の負担とする。

9. 個人情報の取扱い

（１） 個人情報の保護に関する法律及びその他関連法に基づき、個人情報保護方針やプライバシーポリシー等を策定していること。また、発注者が確認を求めた場合は、当該内容を記載した書類を発注者へ提出すること。

（２） 受注者の就業規則の中に、個人情報の保護違反についての懲戒処分が明確に規定されていること。また、発注者が確認を求めた場合は、当該内容を記載した書類を発注者へ提出すること。

（３） 個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。また、発注者が確認を求めた場合は、当該事実を確認することのできる書類を発注者へ提出すること。

（４） 本市の定める堺市情報セキュリティポリシー（堺市情報セキュリティ基本規程、堺市情報セキュリティ対策基準要綱）を遵守すること。

- ・堺市情報セキュリティポリシー

(<https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/it/johosekyuritei.html>)

- (5) 業務従事者は、「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報その他業務上知り得た事項を決して他人に漏らしてはいけない。その職を退いた後も同様とする。

10. 報告業務

- (1) 受注者は、下記のとおり報告種別ごとの業務報告書を期限までに提出することとし、遅れる場合はあらかじめ発注者に了解を得ること。(提出期限が閉庁日の場合、翌開庁日まで)

報告種別	提出期限
日報	報告対象となる日の翌業務履行日 (ただし、契約期間最終業務履行日分は 令和11年10月31日まで)
月報	報告対象となる月の翌月10日まで (ただし、令和11年10月分は 令和11年10月31日まで)
【受電業務】のみ 令和8年度期末報告 (令和8年11月～令和9年3月)	令和9年4月10日まで
【受電業務】のみ 令和9年度期末報告 (令和9年4月～令和10年3月)	令和10年4月10日まで
【受電業務】のみ 令和10年度期末報告 (令和10年4月～令和11年3月)	令和11年4月10日まで
【受電業務】のみ 令和11年度期末報告	令和11年10月31日まで

(2) 業務報告書には、少なくとも次の報告項目を含むものとする。

なお、「架電・収納対策業務」については報告項目を国保、後期に分けて作成すること。

架電・収納対策業務	受電業務
・架電件数 【総架電件数(同一世帯への複数回架電件数を含む。)、着信件数、着信件数のうち納付約束件数・金額、特定健康診査受診勧奨件数、不在数】 ・納付約束金額に対する入金金額 ・時間帯別着信率 ・着信・不在世帯ごとの世帯の属性 【世帯主区分、証区分、年齢・性別、住民登録種別、滞納金額の区分(※)ごとの件数・割合等】 ※世帯主区分(世帯主、擬制世帯主) - 証区分(資格確認書、資格確認書(特別療養)、資格情報のお知らせ、資格情報のお知らせ(特別療養)) - 年齢(10代以下、20代、30代、40代、50代、60代、70代、80代以上) - 性別(男性・女性) - 住民登録種別(住民登録、外国人登録、その他) - 滞納金額(3万円未満、3万円～10万円、10万円～30万円、30万円以上) ・問合せ受電件数 ・国民健康保険課職員、医療年金課又は健康推進課職員への取次ぎ件数 ・電話番号検索件数、うち判明件数 ・納付書再発行件数 ・口座振替依頼書封入件数 ・社会保険加入案内件数 【封入・封緘件数、国保判明件数・対象者、返戻数、手続き完了数】 ・社会保険喪失届出による増減額、件数 ・催告書作成件数 【作成数、入金件数、入金額、接触率、返戻数】 ・財産調査件数(本店調査、支店調査) ※電子照会、紙照会を分けて計上 ・住所照会書封入件数 ・会社照会封入件数	・人員体制【各区・各日別】 ・各日別件数【各区分】 ・対応時間別件数【各区・各日別】 ・時間帯別件数【各区・各日別】 ・曜日別件数【各区・各日別】 ・内容別件数【各区・各日別】 ・職員への引継件数及び総件数に対する割合並びに対応に要した時間【各区・各日・内容別】 ・本市へのエスカレーション件数及び総件数に対する割合【各区・各日・内容別】 ・郵便物封入・封緘件数【各区・各月・内容別】 ・個人情報を含む帳票等の廃棄状況に関する報告【各区・各月】 ※期末報告には、統計の分析や、今回の委託業務の効果測定、今後の展開に関する提案についても記載を行うこと。

・ 特定健康診査受診勧奨結果件数 ・ 口座登録件数 ※口座振依頼書、CSV ファイルを分けて計上 【その他】 ・ 人員体制【各日別】 ・ 個人情報を含む帳票等の廃棄状況に関する報告【各月】 ・ 本市が提供した紙の用途及び使用枚数に関する報告書	
--	--

- (3) 業務報告書については、電子媒体（Microsoft Word、Excel、Power Point、PDF のいずれか）で提出すること。
- (4) 受注者は業務報告書の提出のほか、発注者から本業務について報告を求められた時は、指定された期日までに随時報告を行うこと。
- (5) 受注者は、契約内容又は業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ発注者と協議を行うこと。

1 1. マニュアルの取扱

【架電・収納対策業務】

受注者は、システム操作、電話応対、個人情報取扱い、その他必要な事項についてマニュアルを整備し、必要な追加及び修正を適宜行うとともに、その所在、内容について業務従事者に周知しなければならない。また、マニュアルの内容について発注者の承認を得るものとし、完成後、一週間以内に発注者が指定する下記の形式で発注者に提出すること。なお、マニュアルについては発注者に無償譲渡すること。

【受電業務】

受注者は、システム操作、電話応対、個人情報取扱い、その他必要な事項について、発注者が提供するマニュアルを元に業務を行うものとする。加えて、受注者は提供を受けたマニュアルに必要な追加及び修正を適宜行い、その所在、内容について業務従事者に周知しなければならない。また、追加及び修正の内容については、その都度、発注者の承認を得るものとし、期末報告と併せて、発注者が指定する下記の形式で発注者に提出すること。なお、マニュアルについては発注者に無償譲渡すること。

【マニュアルの形式】

電子媒体 データ（編集可能な Word 又は Excel ファイル）

1 2. 定例会及び打合せの開催

- (1) 受注者は、業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、発注者を交えた定例会を2か月に1回開催するものとする。ただし、業務報告書の提出において、発注者が受注者の業務進捗状況が良好であると確認できる場合は、この限りでない。
- (2) 発注者及び受注者は、業務管理上必要があると認めるときは、随時に打合せを開催することができる。

- (3) 受注者は、上記(1)及び(2)に定める定例会又は打合せが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後1週間以内に発注者に提出しなければならない。

1 3. 委託業務の引継ぎ等

受注者は、本契約の業務の履行開始日までに、発注者及び発注者が指定する者より、受注者の費用で委託業務の引継ぎ等を受けなければならない。

受注者は、本契約の終了に際し、発注者及び発注者が指定する者に対し、受注者の費用で委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。

これらの場合、発注者と受注者は委託業務の引継ぎ等を協働して円滑かつ確実に行わなければならない。また、引継ぎは発注者の立会いの下で行わなければならない。

1 4. 協議

- (1) 当仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、発注者と受注者との協議のうえ、別途定めるものとする。
- (2) 突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者と受注者との協議のうえ、対応するものとする。

1 5. 暴力団等の排除について

別紙2「暴力団等の排除について」参照

1 6. その他

(1) 事故発生時の公表

発注者は、受注者が業務を履行するにあたり、事故が発生した場合、その事実、内容及び法人名等を公表することができる。

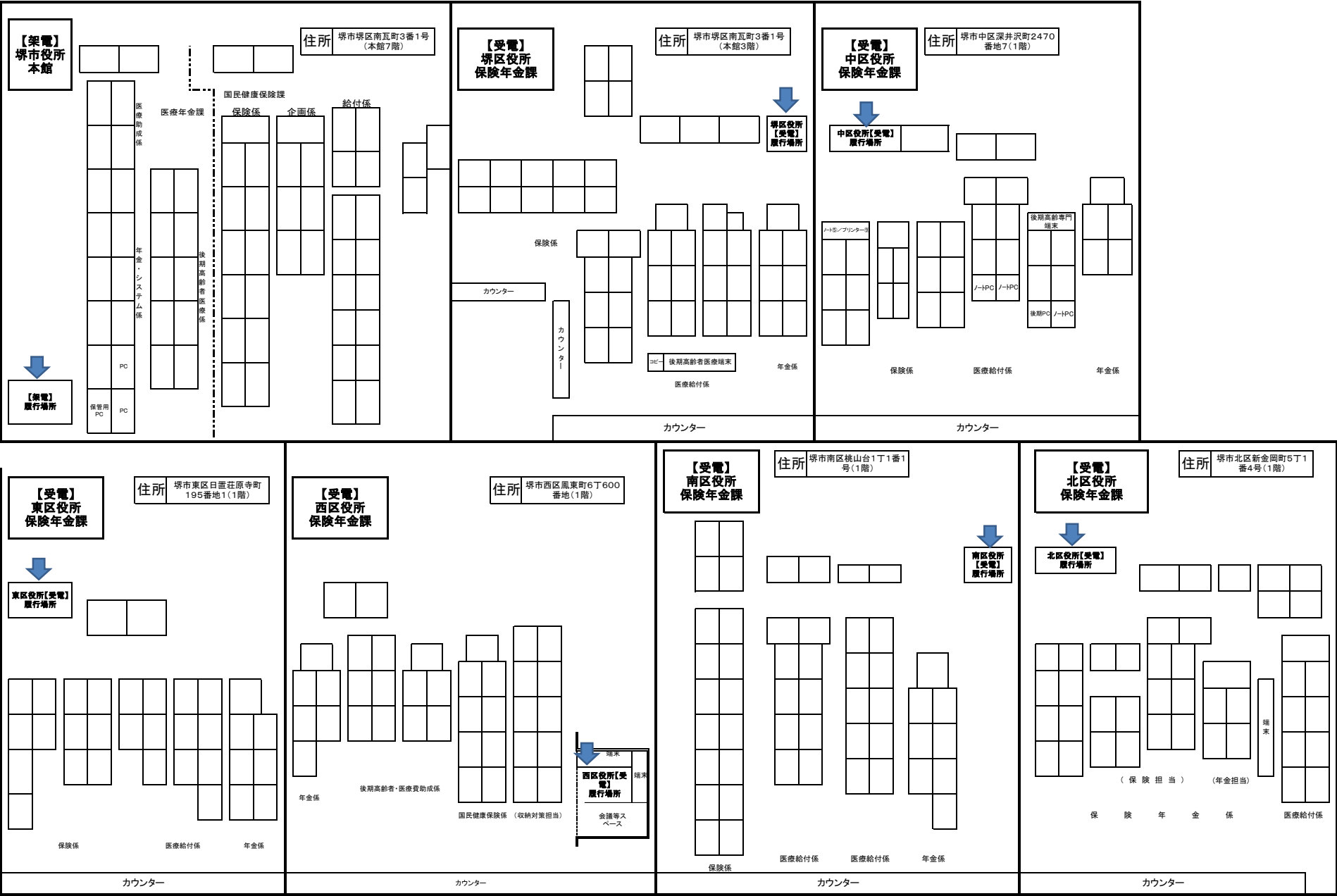
(2) 契約金額

契約金額は、債務負担行為による複数年契約の総額とする。

(3) 障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関しては、厚生労働大臣が定める指針（ガイドライン）を遵守するとともに、障害を理由とする差別の解消の推進に関する堺市職員対応要領を踏まえ、適切に対応すること。

架電及び受電の履行場所の位置図



暴力団等の排除について

1. 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1) 及び (2) に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1) に定める報告及び届け出又は(2) に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。