国保料等口座振替・還付充当業務包括外部委託仕様書

岡山市（以下「甲」という。）が委託する「国保料等口座振替・還付充当業務包括外部委託」（以下「本業務」という。）について、受託者（以下「乙」という。）が行う業務内容はこの仕様書に定めることとし、誠意をもって迅速かつ正確に履行するものとする。

1 業務名

国保料等口座振替・還付充当業務包括外部委託

2 目的

料金課において行っている国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料の口座振替・還付充当業務について、民間委託することにより、業務をスリム化するとともに、事務処理の効率化及び適正化を図るもの。

3 契約期間

（準備期間）

契約日から令和8年3月31日まで

（履行期間）

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 履行場所

岡山市財政局税務部料金課

（岡山市北区大供一丁目2番3号 岡山市役所分庁舎2階 料金課執務室内）

※令和8年11月中旬に新庁舎（岡山市北区大供一丁目1番1号 本庁舎3階 料金課執務室内）へ移転予定

5 本業務に必要な施設等

- （1）本業務を遂行する執務室は、料金課執務室内において甲が乙に無償で提供するものとする。
- （2）甲は、乙が本業務を遂行するため必要な設備機器等（以下「本設備機器等」という）を、別紙1のとおり無償で貸与する。乙は本設備機器等を、善良な管理者の注意義務をもって取り扱うものとする。ただし、乙は本設備機器等を目的外、又は履行場所以外での使用及び持ち出しをしてはならない。また、複合機や備品の類については、職員と共用とする。
- （3）端末機器の入力操作は、甲が指定する本設備機器等を使用すること。また、甲および乙の双方で操作が必要な本設備機器等については、双方協議の上で使用すること。
- （4）乙は、その責任により本設備機器等を滅失または毀損した場合、その賠償の責を負わなければならない。
- （5）乙は、執務室内に本設備機器等以外の機器を持ち込む場合には、事前に甲の承認を得たうえで、乙の負担で用意すること。

- (6) 乙は、甲が管理する庁舎及び施設のうち、甲が立ち入りを認めた場所以外に立ち入ってはならない。
- (7) 乙は、執務室内を適正に取り扱い、本業務を遂行するためのみに使用し、不具合を生じた場合は、直ちに甲に報告しなければならない。
- (8) 乙は、執務室内の現状を改変、又は新たに設備機器等を設置しようとする場合は、事前に甲に理由を付した書面を申請し、甲の承認を得なければならない。
- (9) 乙は、執務室内に係る権利を第三者に譲渡、又は転貸してはならない。
- (10) 乙は、乙の責に帰すべき事由により、執務室を滅失、または毀損した場合は、その賠償の責を負わなければならない。
- (11) 乙は、履行期間が満了、又は契約が解除された場合、施設等を甲の指定する期日までに返還しなければならない。
- (12) 乙は、執務室を返還する場合、甲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乙の負担とする。ただし、甲が原状回復の必要がないと認めた場合はこのかぎりではない。

6 業務内容

本業務内容は、次に定めるものとする。なお、委託業務に制度変更及び手順変更等があった場合においては、本業務委託料の範囲内で、甲乙協議の上、その内容を変更するものとする。

A. 口座振替業務

(1) 口座振替登録について

- ① 口座振替依頼書での申込受付、内容確認、口座情報入力
- ② Web口座振替申込受付の内容確認、口座情報入力
- ③ 口座振替依頼書の金融機関へ送付及び受付
- ④ 入力された口座情報の確認及び修正
- ⑤ 金融機関の窓口で受付した口座振替依頼書、各区役所等で受付したペイジー利用申込入力
- ⑥ ペイジー利用申込受付、内容確認、口座情報入力
- ⑦ 口座振替開始通知書・対象者リストのシステムからの抽出
- ⑧ 口座振替開始通知書の印刷、封入封緘、発送作業
- ⑨ 金融機関の窓口で提出された口座振替依頼書の集計、ペイジーの受付集計
- ⑩ その他口座振替登録に関する業務

(2) 口座振替解約について

- ① 口座振替対象者の内、死亡者等解約対象者のリストを作成、システム入力
- ② 解約通知書の印刷、封入封緘、発送作業
- ③ その他口座振替解約に関する業務

(3) 口座振替変更について

- ① 口座振替依頼書又はWeb口座振替申込受付等による口座振替変更の内容確認、入力等
- ② (3) ①により入力された納付義務者への納付書発送等
- ③ その他口座振替変更に関する業務

(4) 口座停止処理について

- ① システムで収納を確認し、口座振替停止依頼書の作成
- ② 納付義務者等からの架電、各区役所、サービスセンター等からの連絡票等による口座振替停止の内容確認、口座情報入力
- ③ (4) ②により入力された納付義務者への納付書発送等
- ④ その他口座停止処理に関する業務

(5) 口座振替勧奨・再勧奨について

- ① 口座振替登録がない人をシステムから抽出、リスト作成
- ② 口座振替勧奨通知の印刷、封入封緘、発送作業
- ③ その他口座振替勧奨・再勧奨に関する業務

(6) 口座振替済通知書について (年1回)

- ① 口座振替済通知書引き抜きリスト作成
- ② 口座振替済通知書引き抜きリストを元に引き抜き
- ③ その他口座振替済通知書に関する業務

B. 還付業務

(1) 還付通知について

- ① 還付対象者をシステムから抽出
- ② 通知送付者リスト作成
- ③ 還付通知、還付申請書等の印刷、封入封緘、発送作業
- ④ 不達分についてシステム入力
- ⑤ その他還付通知に関する業務

(2) 還付支払決定通知書について

- ① (1) の還付申請書返送分、区役所窓口等で受付した還付申請書の不備の確認、システムへの入力、振込登録
- ② ①の不備書類の返却
- ③ 当月分支払データをシステムから抽出、印刷し、支払データを基に還付申請書等を突合して振込データが作成できているかの確認
- ④ 還付支払決定通知送付者リスト作成
- ⑤ 還付支払決定通知書等の印刷、封入封緘、発送作業
- ⑥ 振込不能分のシステム入力
- ⑦ 振込不能対象者について、口座振込申請書の返送
- ⑧ その他還付支払決定通知書に関する業務

(3) 年金保険者返納業務について

- ① 年金保険者に電話・文書にて返納・返納不要の確認
- ② システムに返納分・不要分を入力、返納不要分については、対象者へ還付申請書を送付
- ③ その他年金保険者返納業務に関する業務

C. 充当業務

(1) 充当通知について

- ① システムから抽出した過誤納発生者リストから滞納者の抽出
- ② 指示依頼書の作成（充当先は甲が指示する）
- ③ 充当元・充当先等についてシステムへの入力
- ④ 充当者リスト作成
- ⑤ システムでの充当処理入力
- ⑥ 充当通知の印刷、封入封緘、発送作業
- ⑦ その他充当通知に関する業務

D. その他

(1) 電話対応について

- ① 納付義務者、区役所、地域センター等からの本業務に対する架電の対応等（Web口座振替申込に関する問い合わせへの対応等も含む）
- ② 対応した内容について入力等
- ③ その他金融機関等からの電話による問い合わせ等

(2) 窓口対応について

ペイジー利用申込受付など納付義務者等からの本業務に対する受付業務

(3) 本業務に係る処理件数等の集計及び報告等

7 業務量見込

別紙2（業務見込量）と同程度

8 業務時間等

- (1) 本業務の業務時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、その間の休憩時間を1時間とすること。

また、業務従事者は休憩時間を交代で取得し、電話受付対応等の業務に支障が出ないようにすること。

なお、本仕様書における平日とは、岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44号）に規定する市の休日以外の日をいう。

- (2) 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）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は、業務時間外とする。

- (3) 乙が自己の責任において、前項の規定を超えて本業務を行うことについては、甲の許可を得なければならない。ただし、甲は超過した本業務についての委託料は支払わないものとする。

9 運営業務マニュアル

- (1) 乙は、令和8年2月27日（金）までに運営業務マニュアルを作成し、甲の承認を得たものを提出しなければならない。なお、運営業務マニュアルは、地方税法（昭和25年法律第22

6号)、岡山市国民健康保険条例(昭和36年岡山市条例第21号)及び関係法令等、電話対応及び個人情報取扱い、その他必要な事項について網羅されているものであり、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、この運営業務マニュアルは、甲乙双方協議のうえ、必要があれば内容を変更することができる。

(2) 乙は、次の場合、甲と協議し承認を得なければならない。

- ① 運営業務マニュアルを策定又は改定するとき
- ② 運営業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき
- ③ 運営業務マニュアルを本業務以外で使用するとき
- ④ 前各号については、委託期間終了後においても同様とする

(3) 乙は、委託期間終了後、運営業務マニュアルを甲に引き渡すこと。

10 業務従事者の配置

(1) 乙は、本業務を処理するため、地方税法(昭和25年法律第226号)、岡山市国民健康保険条例(昭和36年岡山市条例第21号)及び関係法令等の趣旨及び業務の重要性を十分理解するとともに、本業務に必要な知識と、待遇等につき円滑に本業務を行える従事者を履行場所に配置しなければならない。また、履行場所に配置する業務従事者を頻繁に変えることのないよう留意しなければならない。

(2) 業務従事者には、次の者を置くものとする。

① 業務責任者

・主な業務内容

業務の総括及び管理を行うとともに、他の業務従事者の指揮監督を行い、全体統括を行う。

・資格要件・業務経験

国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料に係る本業務と同等規模、又は類似業務において、1年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。

② 副業務責任者

業務責任者が不在の場合、それに代わって業務を行う者

③ 担当者

本業務の担当者として、業務内容を理解し、本業務の遂行に必要な実務的能力、業務遂行能力を有する者

なお、①業務責任者又は②副業務責任者のうち1人は必ず執務室内に常駐し、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

(3) 電話受付で使用する回線数は、3回線×2台とする。

(4) 業務従事者の席数は、最低3席(閑散期)、最大12席(繁忙期)とし、業務量に応じて弾力的な人員調整及び業務スケジュールを組むこと。

11 事前準備

- (1) 本業務を前受託者からスムーズかつ安定的に移行するため、乙において事前準備スケジュールを作成すること。また円滑かつ確実に業務が開始できるよう令和8年3月13日までに十分に引継ぎを行うこと。
- (2) 乙は、本業務の実施に先立ち、甲と十分な協議を行い、次に掲げる書類等を速やかに作成し、甲の承認を受けたものを提出すること。書類等の作成にあたり、乙は甲に資料等の提出を求めることができる。②、④については業務従事者が変更する都度に提出すること。
 - ① 業務着手届
 - ② 業務責任者届および業務従事者名簿
 - ③ 連絡体制表
 - ④ 個人情報保護に関する誓約書
 - ⑤ 事前準備スケジュール表
 - ⑥ 運営業務マニュアル
 - ⑦ その他、甲が指示する書類

1.2 業務計画及び業務報告

- (1) 乙は、本契約締結後1ヶ月以内に本契約に関する実施計画書を提出すること。また各月の業務の実施状況について、翌月10日までに月次報告書を甲に提出すること。書類の内容については、事前に甲と協議すること。
- (2) 乙は、甲から本業務につき報告を求められたときは、随時報告を行わなければならない。
- (3) 甲が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。

1.3 業務実施の留意事項

乙は、以下の留意事項に基づいて本業務を遂行するものとする。

- (1) 乙は、常に親切丁寧を基本として市民等に対して不快感、不信感を与えないよう心がけること。
- (2) 本業務従事中は、乙の定める身分証明書（名札）を着用すること。
- (3) 本業務従事中は、他の営業行為を行わないこと。
- (4) その他信用を失墜し、又は市民等から不信感を抱かれる行動及び言動を行わないこと。
- (5) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、業務従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (6) 制度改正や組織変更等により仕様の変更が生じた場合には、甲乙協議の上、仕様書及び契約内容の変更を行うこととする。
- (7) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律により、令和8年度以降、新システムへの移行が予定されている業務（介護保険料、後期高齢者医療保険料）にあつては、システム操作及び帳票の変更等が生じる見込みであるが、取扱いについては甲と協議のうえ、迅速かつ柔軟に対応すること。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、乙は甲と協議の上研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。乙は、本業務の実施にあたり、創意工夫を心がけ、業務の効率化を目指さなければならない。

(8) 乙は、契約内容又は本業務の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、甲と協議のうえ承認を得なければならない。

14 トラブルへの対応

(1) 乙が本業務を遂行するにあたりトラブルが発生したときは、乙が責任を持って対応すること。なお、乙はそれについて、甲に随時報告を行うとともに、甲への引継ぎが必要なものについては、業務責任者から報告を行うものとする。苦情等においては原因究明、対応策および再発防止策を講じ甲へ報告すること。業務の遂行にあたり疑義がある場合は、甲と協議を行いその解消に努めること。

(2) 乙は、本業務において次に掲げる事故等が生じた場合は、直ちにその状況を甲に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- ① 業務に関する書類の紛失等
- ② 身分証明書の紛失
- ③ 貸与品、支給品および使用許可物件の紛失、毀損等
- ④ 業務に関する電子データの滅失、毀損等
- ⑤ 業務従事者等による交通事故および業務中の傷病
- ⑥ 前記のほか、甲に報告する必要があると認めるもの

(3) (2) に規定する事故等が生じたことにより本業務の実施に支障をきたした場合は、甲は乙に対して本業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

15 情報セキュリティの確保

(1) 乙は、本業務の履行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと、履行期間終了後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならない。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(2) 乙は、本業務の履行にあたり、常に個人情報保護を強く念頭においた対応をすること。また、甲と乙は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を作成し、甲、乙双方記名押印のうえ、各1通を保有する。

(3) 乙は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産を取り扱う全ての従事者（再委託先等も含む）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で甲に報告すること。また、当初報告していない者が本業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて甲に報告をすること。

(4) 乙は、本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) 乙は、執務室内に私物の持込みをさせてはならない。ただし、事前に甲の承諾を得ているものはこの限りではない。
- (6) 乙は、本業務において取扱う一切の個人情報の外部への持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。ただし、あらかじめ甲の指示又は承諾を得ているものはこの限りではない。
- (7) 乙は、本業務の履行にあたり、個人情報の漏えい、改ざん、滅失等が行われないよう適切に管理し、万が一これらが発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に定めること。
- (8) 乙は、執務室内に部外者が立ち入れないよう入退室管理を徹底すること。
- (9) 乙は、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、システム的な対応を含め、甲に対し提案し、甲乙協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。
- (10) 乙は、甲との間で行われた打ち合わせ内容、甲から提供される資料・調査内容等のうち甲が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取扱うものとする。

16 研修の実施

- (1) 乙は、業務従事者に、電話対応、個人情報取扱いや関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得、技能向上に努め、業務の内容を十分に理解させなければならない。業務水準の維持向上のため、研修は適宜実施し、すべての研修に係る費用は乙の負担とする。
- (2) 乙は、業務従事に必要な研修が終了していない者を本業務に従事させてはならない。
- (3) 乙は、研修資料を作成する場合、その内容について甲の承認を得なければならない。
- (4) 乙は、(1)に定める研修の実施にあたり、本設備機器等を使用する場合、事前に甲の承認を得なければならない。
- (5) 乙は、甲から研修の実施、又は甲が開催する研修の受講を求められた場合、その研修に出席し、業務水準の確保に努めなければならない。

17 定例調整会議及び打合せの開催

- (1) 乙は、本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、甲を交えた定例調整会議を月1回開催しなければならない。
- (2) 甲及び乙は、業務管理上必要がある場合は、随時に打合せを開催することができる。
- (3) 乙は、(1)及び(2)に定める定例会また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、会の終了後遅延なく甲に提出しなければならない。

18 本業務の引継ぎ

- (1) 乙は、本契約の終了に際し、甲及び甲が指定するもの（以下、「次期受託者」という）に対し、乙の費用で本業務の引継ぎを行わなければならない。業務を引継ぐ際には、最新の運営業務マニュアルを渡すこと。また、乙は次期受託者が乙から変更する場合は、次期受託者が速やかに業務を遂行できるよう以下の項目を含む引継書を作成し、契約期間満了日までに甲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 処理の全部及び一部が完結していないもの、今後処理が必要となるもの
 - ③ ②に掲げたものについて、処理の進捗状況等が詳細に分かるもの
 - ④ その他、特に注意が必要となる事項及びは甲が指示する事項
- (2) 本業務を遂行するために作成・保管した資料及び帳票類を、甲の指示により、速やかに甲へ引き渡し、又は処分すること。
- (3) 本業務で作成し、保存したデータは、すべて甲の所有とし、本契約の終了後は、甲が指定する期日までに、甲が指定する形式で提出すること。また、甲から特別な指示がない限り、乙は保有するデータをすべて消去すること。
- (4) 甲の指示により作成したものは、速やかに甲へ引き渡すものとし、これらのものについて、引き渡した時点で所有権、著作権等の諸権利は甲に移転する。(著作権法第27条及び28条に規定する権利を含む。) また、乙は甲に対し著作権人格権を行使しないものとする。
- ① 必要なファイル及びデータ
 - ② データファイル説明書
 - ③ 運營業務マニュアル
 - ④ その他業務に必要な資料
- (5) 資料等の運搬は、乙の責任において行い、その費用は乙が負担すること。
- (6) 乙は、次期受託者が乙から変更する場合は、契約期間中に本業務と並行しながら次期受託者に円滑かつ確実に引継ぎを行うことができるよう十分な引継ぎ期間を設けて引継ぎを行うこと。なお、引継ぎスケジュールを作成し、甲の事前承認を受けたものを甲に提出すること。
- (7) 乙は、甲又は次期受託者から資料等の請求があった場合若しくは業務内容や個別案件等の確認を求められた場合は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除き契約期間中は応じること。
- なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間満了後又は契約解除後であっても無償で引継ぎを継続すること。
- (8) 前各号において発生する費用については、乙がこれを負担するものとする。

19 費用の負担区分

- (1) 甲は、次に掲げる費用を負担する。
- ① 別紙1の貸与品、支給品、使用許可物件の保守管理に係る費用
 - ② 別紙1の支給品の作成、印刷等に係る費用
- (2) 前記に規定する費用を除く本業務の遂行に必要な費用は、すべて乙の負担とする。

20 委託費の支払い

- (1) 12(1)の月次報告書及び完了通知書を翌月の10日までに提出し、甲の検査を受けなければならない。
- (2) 委託費の支払いは、令和8年4月以降の履行期間において、検査合格後正当な請求に基づき毎月支払うこととし、1か月あたりの金額は、委託料額を36等分して得た額(千円未満の端数については、切り捨てる。)とする。なお、端数を切り捨てた毎月の支払額の総額契約額に差額がある場合は初回支払い時に加算して支払うものとする。ただし、契約解除等により支払に

係る履行が一月に満たない場合は、月あたりの支払額のうち、当該月に占める履行した日数の割合分について支払うこととする。

2 1 その他

- (1) 乙は、甲の責めに帰すべき事由がある場合を除き、故意又は過失により、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害について賠償する責任を負うものとする。
- (2) 業務の実施に当たっては、関係法令を十分に遵守するとともに、本業務に支障のないよう研修等事前準備に万全を期すこと。
- (3) 乙は、本業務を全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
やむを得ず、本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に甲の承認を得ること。
- (4) この契約に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議し、書面にてこれを定めものとする。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、下記のとおりとし、下記記載以外の経費負担については、甲の指示に従うものとする。

区 分	内 容	甲	乙
光熱水費	電気代及び水道代	○	
システム管理費・通信運搬費・使用料	滞納整理支援システム並びに各料システム及び使用機器に係る経費、電話・FAX代、複合機使用料	○	
郵送料	口座振替依頼書・口座振替済通知書・口座振替開始通知書・口座振替解約通知書・過誤納金還付金口座振込申請書・申立書・過誤納金還付通知書・過誤納金充当通知書・過誤納金還付金入金通知書その他業務上必要と認める郵便物	○	
備品	机・椅子・書類保管庫・電話・パソコン・プリンター・シュレッダー	○	
印刷製本費	口座振替依頼書・口座振替済通知書・口座振替開始通知書・口座振替解約通知書・過誤納金還付金口座振込申請書・申立書・過誤納金還付通知書・過誤納金充当通知書・過誤納金還付金入金通知書・その他業務上必要と認める印刷物	○	
セキュリティ及び消防機器点検等費用	施設内の防犯、防火、清掃等に係る経費	○	
事務用品	名札 筆記用具 ファイル類・書類ケース		○