

練馬区国民年金窓口受付事務等業務委託仕様書

練馬区区民部
国保年金課

1 件名

練馬区国民年金窓口受付事務等業務委託

2 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

練馬区役所本庁舎内（練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号）の国保年金課国民年金係が指定する場所

4 委託内容

練馬区（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に、練馬区国保年金課国民年金係における窓口受付等事務、電話受付事務、入力等事務および内部事務（以下、「窓口受付事務等」という。）について委託する。

なお、委託業務の詳細については、別途業務ごとの「委託仕様書」に記載のとおりである。

I 窓口受付等事務仕様書

II 電話受付事務仕様書

III 入力等事務仕様書

IV 内部事務仕様書

5 業務の実施日および時間帯

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日および年末年始（令和 8 年 12 月 29 日から令和 9 年 1 月 3 日）を除く日。

なお、端末の利用時間については、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、平日夜間の時間外窓口サービスの受付事務は、甲の職員が対応する。

6 業務の実施方法

(1) 業務管理区域の設置

乙は、甲の指定した業務管理区域で本業務を行うものとする。

(2) 業務管理者の設置

乙は、業務全般を掌握し、指揮監督を行い、かつ甲と適宜に連絡調整を行う業務管理者を設置しなければならない。

業務管理者については、類似業務において管理経験を 2 年以上有する者または、国民年金業務の経験を 1 年以上有する者を選任すること。

なお、乙は、別紙 1「業務責任者選任届」を提出し、業務管理者を変更する場合は、事前に甲と協議のうえ、書面で甲に通知すること。

(3) 人員の配置

乙は、本業務を履行するに当たり、別添の「令和 8 年度想定委託業務量」を参考に、業務管理者および業務従事者を委託内容の履行に支障が生じないよう、人員を配置しなければならない。

特に、繁忙期については、業務量の増加に対応できる人員を配置すること。

(繁忙期)

時 期	理 由	業務量の増加傾向
4 月上旬～下旬	資格異動数の増（年度初め）	100 分の 160
4 月上旬～下旬	学生納付特例申請受付数の増	100 分の 200
7 月上旬～下旬	免除申請数の増(免除の年度切り替え)	100 分の 200
毎週月曜	資格異動数の増・受付数の増	100 分の 120
毎週月曜	電話受電件数の増	100 分の 110

(4) 始業前の対応

ア 午前 8 時 30 分の業務開始に間に合うように、各端末の電源を入れ、住民情報システム等を立ち上げる。

イ プリンタの用紙を、確認・補充する。

ウ カウンター・受付番号発券機周辺および事務机等の清掃を行う。

エ 窓口受付事務等に必要な用具の配置・確認・補充を行う。

(5) 終業時の対応

ア 午後 5 時 15 分までの来庁者は、用件が完了するまで対応する。

イ 住民情報システム等をシャットダウンし、各端末の電源を切る。

なお、夜間予約を受け付けた場合は予約者数に応じた端末の電源を切らずに置くこと。

ウ カウンター・受付番号発券機周辺および事務机等の片付けを行う。

エ 受付番号発券機の集計作業を行う。

オ 数取器の集計作業を行う。

カ 業務日報を作成し、提出する。

(6) マニュアルの作成および提出

乙は、あらかじめ甲が提供する資料および甲とのヒアリング等を通じて、本業務の委託内容を十分に把握したうえで、業務設計を行い、本業務を実施するために必要な詳細なマニュアルを作成すること。なお、マニュアルの新規作成および制度改正等に応じ内容を更新した場合は、その都度甲の検査を受け、速やかに甲に提出すること。

(7) マニュアルの性格

マニュアルの権利は甲乙の双方に属し、甲乙は無断で第三者に対して、マニュアルの提供を行ってはならない。また、甲は乙の業務上の独自の工夫に関するもの、乙は端末の操作等の業務に係る甲の機密事項について第三者に提供することはできない。

(8) ナレッジ（知識・事例・技術）の共有

乙は、甲と窓口および電話対応における事例の共有等を行う。

(9) その他

本業務の遂行に当たって、甲があらかじめ定めていない事項または疑義のある事項が生じた場合は、業務管理者が甲の職員と協議の上実施方法を決定する。

7 業務の履行にかかる留意点

- (1) 乙は、本業務の円滑な履行を図るため、従事者に対し、積極的に必要な教育訓練（業務概要・個人情報の取扱い・情報セキュリティ・ロールプレイング研修等）を実施し、従事者の習熟度に応じて、管理者等による O J T 研修を実施できる体制を構築すること。
- (2) 管理者を含め全従事者は、本業務を履行するにあたり、本仕様書を通読すること。
- (3) 乙は、事前に従事者の氏名等を甲に届け出ること。また、従事者に変更があった際は速やかに届け出ること。
- (4) 乙は、本業務の従事時間中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (5) 乙は、本業務内容に関する問い合わせや苦情に対し誠実に対応し、別紙 2「窓口対応力向上の手引き」および別紙 3「障害のある方への接遇マニュアル」に則った態度と言葉遣いで区民と接するものとする。なお、障害のある方に対しては、練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）を踏まえ、甲の職員と同等の合理的配慮の提供を行うこと。
- (6) 乙は、本業務の履行に当たり、別紙 4「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事しなくてはならない。
- (7) 乙は、甲が指定した業務管理区域で、本委託業務以外の業務を行ってはならない。
- (8) 乙は、甲が指定した業務管理区域から、許可なく物品その他のものを持ち出すことはできない。また、甲が許可するもの以外を持ち込んではいない。
- (9) 乙は、従事者の名札を作成し、甲により従事者としての確認を受けなければならない。また、確認を受ける際は、併せて従事者の名簿を事前に必ず提出すること。なお、乙は従事者が退職・異動した場合は速やかに名札を回収すること。
- (10) 乙は、前号で甲の確認を受けた名札を、従事者に交付し、本業務を行うときは常時携帯させなければならない。また、従事者は本業務を行うときは、名札を第三者に見えるよう着用すること。
- (11) 乙は、本業務を行うときは業務を受託した旨の表示を窓口に掲示しなければならない。

8 秘密の保持および受託情報の取扱い

乙は、本業務の履行に当たり、別紙 5「情報の保護および管理に関する特記事項」および別紙 6「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

9 履行確認および業務報告

- (1) 甲は、窓口受付等事務について、乙が作成する日報および月報の件数等により履行確認を行う。
- (2) 甲は、業務内容に関して適宜調査を行い、乙に対し報告を求め、改善を求めることができる。
- (3) 甲は、乙の実施した作業が仕様書に適合していないと認められる場合は、乙の負担により作業の修正等を命ずることができる。
- (4) 乙は、事故等が発生した場合、速やかに甲に報告するとともに、甲と協力して適切な処理を行うものとする。
- (5) 乙は、毎月の業務実績を翌月 10 日までに「実績報告書」にまとめ甲へ提出し、当該報告書の内容については、月例の報告会で甲に対し説明すること。
- (6) 乙は、令和 9 年 3 月 31 日までに別紙 7「業務完了届」を甲に提出し、年次報告を行うこと。

10 支払方法

委託料の支払いについては各月の業務終了後、甲が検査のうえ、適正であると認めた場合、月割りで乙に支払うものとする。

11 経費の区分

本業務を履行するために必要な消耗品は、乙が調達する。ただし、届書・申請書等の用紙および「国民年金だより」等の案内パンフレットは、甲が提供する。また、本業務の履行に当たり必要な備品については、別紙 8「備品一覧」のとおり、甲が乙に貸与する。その他、受託業務に必要な消耗品等については、乙が自ら調達するものとする。

1 2 システム標準化に伴うシステム移行や業務手順の変更等

国が進めるシステムの標準化に伴い、国民年金システムは令和 9 年 1 月に更新を予定している。それにより、システム操作方法や業務手順等の変更が生じる見込みである。業務手順等の検討や更新前の移行業務、従事者への研修等が必要となった場合は、区に協力すること。

1 3 その他重要事項

- (1) 事故に対する責任および負担の帰属は、その発生原因が業務管理者および従事者にある場合は乙の責任とし、貸与している機器による場合は甲の責任とする。なお、原因が不明または定かでない場合は、甲と乙が協議の上、責任および負担の帰属を決定するものとする。

- (2) 甲は、乙の従事者の更衣室、休憩室を提供する。

ただし、貸与可能なロッカーには限りがあるため、従事する人数によっては兼用利用となる場合がある。

- (3) 乙は、環境への配慮については、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。

- (4) 災害発生時には、練馬区役所自衛消防計画に基づき、甲と連携して利用者の避難・誘導等を行うこと。

- (5) 端末の使用時間は、原則として午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分とし、乙が端末を用いた残務処理を行う場合は、甲と協議すること。

- (6) 乙の責に帰す事故が発生し、甲に損害を与えたときは、乙は損害賠償の責任を負うものとする。

- (7) 業務の引き継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行することとなる場合を除く。）または、契約書の規定に基づく契約の解除があるときの業務の引き継ぎはつぎのとおりとする。

ア 引継書の作成

乙は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、甲に引渡すものとする。

イ 引継内容の説明

乙は、引継書の内容について、甲または本業務を遂行することとなった者から説明を求められたときは、誠実に対応し、説明しなければならない。

この際、甲および本業務を遂行することとなった者からの資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除いてすべて応じるものとする。

なお、甲が、引き継ぎが未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。また、甲は、乙が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、乙に対しその損害額の賠償を求めることができる。

(8) 乙は、プライバシーマークまたは ISO/IEC27001 が付与認定された事業者であること。

(9) 本業務を再委託する場合、再委託の内容、再委託先、委託期間および再委託する理由を事前に甲に提示し、区の承認を得ること。

なお、再委託の範囲は、乙が責任を果たせる範囲のみとし、再委託先に問題が生じた場合は乙の責任において解決すること。

(10) 本業務において、この仕様書に定めのない事項またはこの仕様書の事項に生じた疑義については、甲乙誠意をもって協議の上、決定するものとする。

I 窓口受付等事務仕様書

乙は、甲が指定した窓口（開設数 3 窓口）で来庁者の受付をし、ア～ウの事項を確認の上、以下 1～3 の業務を行い、対応件数を甲に報告する。繁忙時は、別途窓口案内者を置く。

なお、従事者の配置に関しては乙の裁量により決定する。業務管理者は、必要に応じて、窓口受付事務と電話受付事務、入力事務、内部事務に係る従事者の配置を調整し、待合スペースで順番待ちの方への対応を行うなど、来庁者の待ち時間の短縮を図ること。

ア 受付番号発券機の券を回収し、氏名および被保険者資格の有無等、用件を確認する。

イ 個人に関する手続が必要な場合は、窓口の相手の本人確認を行い、来庁者と被保険者との関係を確認した上で対応する。一般的な制度説明等は、来庁者に説明・対応する。

ウ その他関係部署等からの連絡については、訪問相手・用件の聞き取りを行う。

1 国民年金の適用業務に関すること

(1) 国民年金被保険者関係届書(申出書)

ア 国民年金被保険者の資格取得に関する受付と説明

イ 国民年金被保険者の種別変更に関する受付と説明

ウ 国民年金被保険者の資格取得申出（高齢任意加入・在外任意加入）に関する受付と説明

エ 国民年金被保険者の資格喪失届に関する受付と説明

オ 国民年金被保険者の資格喪失申出に関する受付と説明

カ 国民年金被保険者の付加保険料納付・辞退申出に関する受付と説明

キ 国民年金被保険者の付加保険料該当・非該当届に関する受付と説明

ク 国民年金被保険者保険料の免除理由該当届に関する受付と説明

(ア) 国民年金保険料免除期間納付申出についての確認（チェックシート）

(イ) 国民年金保険料免除期間納付申出書

- (ウ) 国民年金保険料免除期間納付申出期間訂正申出書
- ケ 国民年金被保険者保険料の免除理由消滅届に関する受付と説明
- コ 国民年金被保険者の基礎年金番号通知書再交付申請に関する受付と説明
- サ 国民年金被保険者の産前産後免除該当届に関する受付と説明
- シ 国民年金被保険者の育児期間に係る保険料の免除に関する受付と説明
- ス 国民年金被保険者の記録追加・訂正・取消等に関する受付と説明
- セ 国民年金被保険者の住所変更届、氏名変更届、死亡届に関する受付
- (2) 国民年金保険料の申請免除・納付猶予申請書
 - ア 国民年金保険料免除・納付猶予申請に関する受付と説明
 - イ 国民年金保険料免除・納付猶予取消申請に関する受付と説明
- (3) 国民年金保険料学生納付特例申請書
 - ア 国民年金保険料学生納付特例申請書に関する受付と説明
 - イ 国民年金保険料学生納付特例取消申請書/不該当届に関する受付と説明
- (4) 国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書兼還付金振込方法（変更）申出書、クレジットカード納付（変更）申出書
 - ア 国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書兼還付金振込方法（変更）申出書、クレジットカード納付（変更）申出書の配布
- (5) 年金事務所への依頼業務
 - ア 納付書再発行ならびに送付
 - イ 国民年金保険料口座振替・クレジットカード納付辞退申出書の発送
- (6) 年金事務所のみで取り扱う業務等の案内

2 国民年金の給付業務に関すること

甲の指定する職員に引き継ぐ。

3 国民年金以外の用件に関すること

- (1) 国民健康保険に関する用件

国民健康保険の受付を案内する。

(2) その他の用件

練馬区発行の「わたしの便利帳」、「高齢者の生活ガイド」、「障害者福祉のしおり」、「ねりま区報」ならびに「練馬区ホームページ」等の情報に基づき必要な部署に案内をする。

Ⅱ 電話受付事務仕様書

乙は、甲が指定した 2 回線分の電話の受電した問合せ等の受付をし、用件を確認の上、以下の業務を行う。

1 受付の際の対応方法

- (1) 用件を聞き取り、一般的な制度説明等の電話か、個人に係る年金への問合せかを架電者に確認する。
- (2) 個人情報に係る問い合わせは、氏名、住所、生年月日、基礎年金番号等を聞き取り、架電者と被保険者の関係を確認する。
- (3) 回答に時間を要する場合は、電話番号を聞き取り、折り返しの対応とする。
- (4) 甲への電話は、速やかに引き継ぐ。

2 国民年金の適用業務に関すること

- (1) 国民年金の資格取得・種別変更に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (2) 国民年金の高齢任意加入に関する説明および必要に応じた書類の作成
- (3) 国民年金の在外任意加入に関する説明、必要に応じた書類の作成および関係書類の郵送
- (4) 国民年金の付加保険料に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (5) 国民年金の法定免除に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (6) 国民年金の基礎年金番号通知書に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (7) 国民年金の産前産後の免除に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (8) 国民年金の育児期間の免除に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (9) 国民年金の記録追加・記録訂正・記録取消に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送

- (10) 国民年金被保険者関係届書(申出書) C 欄の住所、氏名、死亡の届出に関する説明と必要に応じた関係書類の郵送
- (11) 国民年金保険料免除・納付猶予に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (12) 国民年金保険料学生納付特例に関する説明および必要に応じた関係書類の郵送
- (13) 夜間予約の受付および必要書類準備
- (14) 区民事務所職員からの適用業務の問い合わせに関する対応
- (15) その他、区役所での取扱外業務の年金事務所およびねんきん加入者ダイヤル等の番号案内

3 国民年金の給付に関すること

老齢基礎年金、年金生活者支援給付金、死亡一時金、未支給年金、障害基礎年金等に関する問い合わせに関しては、甲が指定する職員に引き継ぐ。

4 年金業務以外の用件に関すること

練馬区発行の「わたしの便利帳」、「高齢者の生活ガイド」、「障害者福祉のしおり」、「ねりま区報」ならびに「練馬区ホームページ」等の情報に基づき必要な部署に引き継ぐ。

Ⅲ 入力等事務仕様書

乙は、甲が指定する帳票・電話・電算システム等を使用して、甲の指定する対象者に係る以下の入力等事務を行う。

- ア 国民年金第 1 号被保険者（強制、任意、付加保険含む。）資格取得、喪失届書
- イ 国民年金記録追加・記録訂正・記録取消届書
- ウ 基礎年金番号通知書再交付届書
- エ 国民年金住基異動（転入・転居・氏名変更等）届書
- オ 国民年金保険料法定免除届書
- カ 国民年金保険料産前産後免除届書
- キ 国民年金保険料育児期間免除届書
- ク 国民年金保険料免除・納付猶予申請書
- ケ 国民年金保険料学生納付特例申請書
- コ 国民年金保険料免除・納付猶予審査処理票（継続審査用）
- サ 納付書未送達者一覧
- シ 国民年金居所未登録者報告書
- ス 国民年金居所未登録者住所判明報告書
- セ 居所未登録者整理結果通知書
- ソ 除票者一覧
- タ 転入事実調査票
- チ 転出先確認リスト
- ツ 所得照会票
- テ 20 歳適用対象者突合（不突合）一覧
- ト 外国人年齢到達予定者一覧
- ナ 付番結果通知書
- ニ 住民票の異動による区民事務所受付の異動届（アコーダー）

IV 内部事務仕様書

乙は、甲が指定する帳票・電話・電算システム等を使用して、甲の指定する対象者に係る以下の内部事務を行う。

1 適用関係

- (1) 以下に挙げる、国民年金係および各区民事務所の窓口・郵送で受付した届書や申請書等のほか、日本年金機構から調査や照会があった書類等について、内容確認、整理等の内部事務を行うこと。

- ア 国民年金第 1 号被保険者（強制、任意、付加保険料含む。）資格取得・喪失届書の確認および整理
- イ 国民年金記録追加・記録訂正・記録取消届書の確認および整理
- ウ 基礎年金番号通知書再交付届書の確認および整理
- エ 国民年金住基異動（転入・転居・氏名変更等）届書の確認および整理
- オ 国民年金保険料免除・納付猶予申請書の確認および整理
- カ 国民年金保険料免除・納付猶予審査処理票（継続審査用）の確認および整理
- キ 国民年金保険料学生納付特例申請書の確認および整理
- ク 国民年金保険料法定免除届書、国民年金保険料産前産後免除届書および国民年金保険料育児期間免除届書の確認および整理
- ケ 納付書未送達者一覧の処理
- コ 国民年金居所未登録者報告書の処理
- サ 国民年金居所未登録者住所判明報告書の処理
- シ 居所未登録者整理結果通知書の処理
- ス 除票者一覧の処理
- セ 転入事実調査票
- ソ 転入先確認リスト

- タ 所得照会票の処理
- チ 20 歳到達適用対象者突合（不突合）一覧の処理
- ツ 外国人年齢到達予定者一覧の処理
- テ 年金事務所からの返戻書類
- ト 郵送依頼票の処理
- ナ 進達送付準備
- ニ 各種入力済み届書の整番・ファイリング・保管等
- ヌ 受付票および得喪票の処理

(2) (1)の ア～ヌ に係る訂正等の必要が生じた場合、甲と協議の上対応する。

2 その他内部事務

(1) 郵便関連の処理

ア 各種郵便物の開封・封入・計量・計数・投函・受領の仕分け等を行う。

イ 甲が指定する日に限り、後納郵便物を郵便局へ持ち込む。

(2) 来庁者の目的別のデータ集計と分析

窓口システム統計用パソコンのデータに基づき、来庁者の対応時間を目的別に集計し、窓口の回転率や業務効率を可視化した報告書を提出すること。なお、前年度の意向調査における分析結果を踏まえ、傾向と対策をまとめた内容を盛り込むこと。

来庁者の目的および時間別に受付数や待ち時間等を集計し、統計資料と分析結果を提出すること。

(3) 各種案内文等の印刷および管理に関する事務