

練馬区国民年金窓口受付事務等業務委託等にかかる準備委託仕様書

1 目的

令和8年4月1日（水）から、練馬区国民年金窓口受付事務等業務（以下、「本契約」という。）の円滑な履行を確保するため、契約優先候補事業者における当該業務委託についての一定の知識および技能の習得を目的とする。

2 委託期間

令和8年2月2日（月）から令和8年3月31日（火）まで

3 履行場所

国保年金課国民年金係 練馬区豊玉北六丁目12番1号 練馬区役所本庁舎3階

4 業務体制

受託者(以下、「乙」という。)は、本契約の履行時に業務管理者となる者および業務従事者となる者を配置し、練馬区国民年金窓口受付事務等業務委託仕様書(以下、「仕様書」という。)に記載の委託業務を行わせなければならない。

なお、準備委託は、乙の責任において実施すること。

5 委託内容

練馬区(以下、「甲」という。)は、乙に対し、令和8年4月1日（水）以降の本委託開始に当たり、仕様書に記載された業務について、安全かつ適正に履行するための準備を委託する。

(1) 従事者の研修

① 研修内容

研修内容は、国民年金制度に関する法令の知識、委託業務を実施するために必要な知識および端末操作方法の習得、窓口対応や電話対応時における区民との対応技能の習得とする。

ただし、当該準備委託においては、原則として実際の区民等との対応を想定していないため、

乙の業務従事予定者同士によるロールプレイング等の手段により対応技能を習得すること。

② 研修方法

ア 研修は、国民年金制度に関する法令の説明、本契約仕様書および処理要領等の説明、端末の操作方法の説明および実際の操作、窓口対応・電話対応・入力等事務・内部事務のシュミレーションおよびロールプレイング等による。

イ 乙は、実際の端末操作および窓口対応のシミュレーションに係る研修を行う前に、業務従事予定者に対し、端末操作方法および窓口対応で必要となる知識についての研修をすること。

(2) 業務管理者となる者との打ち合わせ

業務管理者となる者が委託業務を履行するために必要な知識および端末操作方法を習得するため、つぎの内容を目標とし、打ち合わせを行う。

- ① 処理要領の内容を把握し、業務従事者に対して指導ができるようになること。
- ② 端末の操作方法について理解し、業務従事者に対し指導ができるようになること。
- ③ 個人情報の保護、秘密保持について、その内容を把握し、業務従事者に対して指導ができるようになること。
- ④ 本契約の履行に際し、申告書等の受け渡し、業務日報等の作成等、甲との連絡調整を円滑に行えるようになること。

(3) マニュアルの整備

本契約の履行の際に、業務従事者が参照できるよう、令和8年3月1日（日）までに必要なマニュアルを整備すること。なお、マニュアルについては、完成後、甲の検査を受け、訂正が必要であると甲が判断した場合は、その判断に従うこと。

(4) その他

4-(1)から4-(3)までの業務は、甲との協議に基づき行うこと。

6 業務時間

(1) 業務時間

業務時間は、土曜日、日曜日、祝休日を除く日の午前8時30分から午後5時15分までの間とする。

(2) 端末等の貸与

- ① 甲は、甲の業務に支障のない範囲で、委託業務の履行に必要な端末および電話を貸与する。
- ② 乙は、貸与された端末について、この仕様書に定める操作以外の操作を行ってはならない。
- ③ 乙は、貸与された端末を委託業務の履行以外に使用してはならない。

7 経費負担

受託業務に要する経費は、つぎに掲げるものを除き、乙の負担とする。

- (1) 履行場所における光熱水費
- (2) 貸与する端末および電話に関する経費
- (3) 甲が提供する備品

8 検査

乙は、履行完了後、実績報告書により甲の検査を受けなければならない。

9 支払

支払は、検査完了後、甲から請求があった日から30日以内に支払うこととする。

10 個人情報の保護

- (1) 乙は、個人情報の保護に十分留意し、業務管理区域から許可なく物品、書類等を持ち出してはならない。また、甲が許可するもの以外は持ち込んではならない。
- (2) 乙は、甲から貸与された機器または甲が特に許可した機器以外のものを使用してはならない。
- (3) 乙は、事前に、受託者の定める個人情報の保護に関する規定を甲に示し、その承認を得なければならない。
- (4) 乙は、業務管理となる者および業務従事予定者に対し、個人情報保護規定等について周知徹底し、その遵守に必要となる研修を事前かつ適宜行うとともに、その実施結果について書面により甲に報告しなければならない。
- (5) 個人情報の取扱いについては、別紙1「情報の保護および管理に関する特記事項」および別紙2「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

11 秘密の保持の義務

- (1) 乙は、本業務の履行に際して知り得た情報を、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、本業務の履行に際して用いた資料等を、第三者に転写、閲覧または貸出等をしてはならない。
- (3) 受託業務を履行するに当たり知り得た区の情報の取扱いについては、別紙1「情報の保護および管理に関する特記事項」および別紙2「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

12 その他

本仕様書に定めのない事項または本契約の履行上疑義が生じたときは、甲と乙の協議の上、決定する。

- (1) 乙は本契約時の適正な執行に向けた準備および研修のスケジュールをまとめ、甲に提出すること。
- (2) 甲は、乙からの要請があった場合または必要と認める場合には、業務管理者となる者とともに、業務従事予定者に対し説明等を行えるものとする。

13 担当者

区民部国保年金課国民年金係 地崎・丸田・秋山

電 話：03-5984-4561

F A X：03-3993-3260