

京都市介護保険料還付等事務業務委託仕様書

令和 7 年 1 2 月

京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課

目 次

1	本仕様書について	1
2	委託業務に係る基本的な考え方	1
3	委託業務の基本的要件	1
4	委託業務の概要	2
5	委託業務の実施方法	3
6	実施体制の構築等	4
7	納入成果物	5
8	業務従事スペース、システム、機器等	5
9	運営業務	6
10	契約期間満了時の取扱い	11
11	個人情報等の保護	12
12	留意事項	13
13	還付事務等処理件数	14

1 本仕様書について

本仕様書は、京都市（以下「本市」という。）が業務を所管する介護保険料及び延滞金における「還付等事務」（以下「委託業務」という。）について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

<業務方針>

- (1) 適切・丁寧で本市民から理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な業務運営
- (4) 公正かつ適正な業務執行

2 委託業務に係る基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて委託業務を遂行するものとする。なお、委託業務の開始に当たっては、その業務に支障が生じないよう、十分な配慮と対応をすること。

(1) 運営計画

受託者は、本市と協議のうえ、委託業務を実施する前に運営方法及び日程について計画書を作成し、双方の認識や方針に差異がないよう配慮するとともに、その計画書を基本として委託業務を運営する。

(2) 業務管理

受託者は、常に業務の実施状況を把握し、遅滞なく業務を遂行するため、必要に応じて、適宜、適切な措置を講じる。

また、上記の事由により適切な措置を講じようとする際には、事前に本市へその旨を報告するとともに、必要に応じて本市と協議して決定する。

(3) 個人情報保護の徹底

受託者は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第 34 条の「守秘義務」規定及び「京都市個人情報保護条例」を理解し、個人情報の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。受託者は、その認識のもと、情報等の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

(4) 委託業務の内容に係る習熟と円滑な事務運営

受託者は、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務の内容の習熟を実現するために、常に情報の共有化等に必要な措置を講じるとともに、必要に応じて、本市に連絡や確認を行い、その知識や経験を共有するなどして対応の標準化を図り、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

3 委託業務の基本的要件

(1) 準備及び引継期間

受託者は、委託業務を開始するために、委託期間開始日までに準備及び業務引継を完了する。なお、受託者は、選考結果通知到達日から引継開始日までに、本市に対し個人情報保護に関する誓約書を提出すること。

(2) 委託業務履行場所

京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課
介護保険料還付分室（以下「分室」という。）

（所在地：京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町 488 番地 北庁舎 4 階）

なお、帳票類のカット作業は京都市総合企画局デジタル化戦略推進室のカッター室（以下「カッター室」という。）

（所在地：京都市中京区押小路通河原町西入榎木町 450 番地 2 消防庁舎 6 階）とする。

(3) 委託業務の実施日

土曜日、日曜日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）及び国民の祝日に関する法律に定める休日を除く日

なお、当該日以外に委託業務を運営する場合は、あらかじめ本市と協議を行う。

(4) 委託業務の実施時間

午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分まで

なお、当該時間以外に委託業務を運営する場合は、あらかじめ本市と協議を行う。

(5) オンラインシステムの使用時間

介護保険業務オンラインシステム（以下「システム」という。）の使用は、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間とし、毎月 3 日程度、午後 8 時まで使用できる日を本市が設定する。

なお、本市民応対等のため緊急かつやむを得ない理由でシステムを延長して使用することが必要な場合は、直ちに本市に報告し、協議すること。使用が可能である場合は、本市が指定した時刻まで使用できることとする。

4 委託業務の概要

受託者が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。ただし、還付、返戻又は充当の決定、特殊事情のある個別具体的な相談への回答など一定の判断を伴うもの及び公権力の行使に当たる業務については、委託業務の対象外とする。

(1) 請求書等の受付

委託業務に関する請求書、届出書及びこれらに添付される書類（以下「請求書等」という。）の受付を行う。

また、本市が活用している Graffer スマート申請によるオンラインでの還付請求についても、受付処理によりデータを抽出し、請求書等と同様の受付を行う。

なお、請求書等は、棄損、紛失及び処理漏れが起こらないよう、常に整理整頓を行う。

(2) 請求書等の確認及び審査

受け付けた請求書等の確認及び審査を行う。ただし、審査において例外事案があった場合はこれを中断し、速やかに本市に報告し、本市と協議したうえで対応する。

(3) 不備のある請求書等の管理等

不備がある請求書等を適切に管理し、不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正命令又は請求書等の返送を行う。

(4) システム入力及び入力結果の点検並びにシステム帳票のカット・運搬

委託業務に係るシステムへの入力及び帳票出力を行い、入力内容及び出力結果の点検を行う。なお、点検の結果、必要に応じて修正を行う。

また、定期的に出力される帳票をカッター室において専用機器によりカッティングし、落失、盗難に充分注意したうえで、分室へ運搬する。

(5) 通知書等の発送作業

通知書、請求書等及びその他委託業務に係る文書の発送作業として、各種文書の封入及び封かん並びに送付件数の確認を行い、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市が指定する場所に配置する。

(6) 支払処理、口座確認

審査済みの請求書に基づき、請求者名、振込口座情報及び金額を記入したデータを作成し、請求書と共に本市に引き渡す。

また、請求者への口座振込において振込不能となった場合、振込が可能となる口座の確認を行う。

(7) 資料等の適正な保管

通知書、請求書等その他委託業務に係る文書は、個人情報を含む場合が多いため、適切かつ厳重に保管する。

(8) 問合せ等対応

委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（以下「問合せ等」という。）への対応を、電話、文書又は分室窓口での直接対応により行う。また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、適切な窓口を案内する。ただし、受託者の判断により対応が困難な場合は、直ちに本市に報告し、本市と協議したうえで対応を決定する。

5 委託業務の実施方法

(1) 業務設計及びマニュアルの運用等

受託者は、契約日から遅滞なく業務を遂行するため、本仕様書の各要件を踏まえ、あらかじめ本市が貸与する資料及び委託業務の実施に必要なマニュアル（以下「マニュアル」という。）、本市及び前受託者からのヒアリング等を通じて、委託業務の内容を十分に把握し、委託業務の遂行に当たり必要となる対応手段や作業手順などを検討する。

なお、本市が貸与したマニュアルについて、委託業務開始までに修正又は改善等が必要となった場合は、適宜、本市へ修正又は改善の箇所を申告し、本市の承認を得たうえで改訂を行う。

(2) マニュアルの改訂及び提出

受託者は、マニュアルについて、業務遂行後のスキルの蓄積に伴う修正又は改善等が必要となった場合は、事前に本市へ修正又は改善の箇所を相談し、本市の承認を得たうえで改訂を行い、当該変更マニュアル等に基づく委託業務実施前に本市へ提出し承認を得ること。

本市は、受託者と見解や方針に差異が生じないように配慮するとともに、必要に応じて、本市がその修正、改善を求めることができることとする。

(3) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、本市と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等について、本市と協議し又は本市が指示するところにより適宜作成する。

(4) 要員教育

ア 受託者は、委託業務の遂行に当たり必要な知識及び能力を要員に習得させるため教育を行うこと。その際、教育計画（カリキュラム）を作成して本市の承認を得ること。

イ 要員が初めて委託業務に従事する際は、少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、委託業務を遂行するうえで必要な能力を習得させること。

(ア) 委託業務の内容及び制度概要に関すること

(イ) システム操作に関すること

(ウ) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底に関すること

ウ 要員のモチベーションを高めるため、要員教育は継続的に実施すること。

エ 委託業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とし、スキルアップのための教育を適宜実施すること。

オ 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底に関する教育及び研修を適宜実施すること。

カ 本市の協力が必要な場合は、本市に協力依頼し、その了承を得たうえで要員教育を行うこと。

(5) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

受託者は、委託業務の遂行に当たって生じた課題に対する改善策を検討し又は本市と協議した結果を蓄積し、業務設計等を適宜見直し、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策について、受託者と本市とに認識の差異が生じないように注意し、適宜本市と協議するとともに、業務設計の見直しについては事前に本市に報告し協議する。

(6) 委託業務の状況把握等

ア 受託者は、既に本市が委託している当該業務について、進捗状況及び請求書等の保管場所等を把握し、適切な措置を講じる。

イ その他特に注意が必要となる事項等については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

6 実施体制の構築等

(1) 要員の確保等

受託者は、委託業務の遂行に当たり、想定される業務量を踏まえ、受託者の責任において要員の適正な配置を行い、効率的、効果的かつ円滑な業務運営に努めること。

(2) 要員の要件

受託者は、次に掲げる要員を配置する。

ア 管理責任者

委託業務の総括的な責任者として、管理者を配置する。

管理者は、主に業務実績の報告や業務遂行上必要な協議を本市と行うなど、受託者における本市の窓口として機能させるものとする。

その他、委託業務の全体像を把握したうえで、業務の進捗状況の管理、要員教育、資料

等の管理、マニュアル等の再点検、要員の適正な配置や労務管理等、業務を円滑に遂行するために必要な業務を全般的に担うものとする。

イ リーダー

管理責任者を補佐する者として、また、管理責任者不在時にはその代理としての役割を担うリーダーを配置する。

リーダーは、委託業務の実務担当者として自ら業務を遂行するとともに、担当者の要員教育やOJT（On-The-Job Training）に従事するものとする。

なお、リーダーの役割を補完するため、サブリーダーを配置することができるものとする。

ウ 担当者

委託業務の実務担当者として、業務内容を理解し、委託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を配置する。

(3) 本市との協議又は本市からの指示等

受託者は、本市と委託業務の遂行報告、課題の整理等を行うための定例会を行うものとする。

受託者は、本市への報告、本市との協議又は本市からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者又はリーダーをもって対応することとする。なお、委託業務の遂行に当たっては、原則として、管理責任者及びリーダーは分室に常駐し、本市との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

7 納入成果物

受託者は、次の納品物を本市の指定する場所に納入する。

また、納品物の一切の権利は納入と同時に本市に帰属するものとする。

すべての納品物について、更新した場合は随時更新後のものを本市に納入する。

- ・業務実施体制資料一式
- ・委託業務に係る要員教育資料一式
- ・マニュアル一式
- ・各種様式類（本市との連携上必要なもの）
- ・各種業務実績報告書（月次の応対、処理件数等）

8 業務従事スペース、システム、機器等

委託業務の遂行に当たり、受託者が使用する業務従事スペース、システム及び機器等は次のとおりとする。

(1) 業務従事スペース

業務従事スペースは、分室とし、レイアウトは別記1のとおりとする。

(2) 業務従事者の服装

委託業務に従事する要員は、本市民に不信感や不快感を与えない、適切な服装と身だしなみとし、名札を必ず着用する。

なお、これらに要する費用は受託者の負担とする。

(3) システム

受託者は、本市が用意するデスクトップ PC（以下「システム端末」という。）を用いて介護保険業務オンラインシステムを使用するものとする。

(4) 機器及び什器等

別記 2 に掲げる機器及び什器等を、本市が受託者に無償で貸与する。貸与品の使用にあたっては、破損等が発生しないよう適切に取り扱うこと。

(5) その他

消耗品類（本市が貸与するものを除く。）、業務上必要な備品等で(4)に記載のないものは受託者が用意する。パーソナルコンピュータや要員間の連絡のための電話機等を受託者が用意する場合は、あらかじめ本市の承認を得たうえで個人情報保護に関する本市の規則を遵守し、後述する個人情報の保護を徹底すること。

9 運営業務

委託業務の事務取扱いに係る概要は、原則として以下のとおりとする。

(1) 全業務共通

ア 帳票の受領

毎月 2 回（第 6 開庁日及び 20 日前後。以下「自動充当日」という。）、京都市総合企画局デジタル化戦略推進室において出力される委託業務に係るリスト及び帳票を、自動充当日の翌開庁日に枚数確認のうえ受領する。受領した帳票をカッティングし、落失、盗難に充分注意したうえで、分室へ運搬する。

イ 帳票の分類

行政区別、業務別に帳票を分類し、業務ごとの件数を記録する。分類後は同一人の帳票を誤りなくセットしたことを、氏名及び被保険者番号により確認する。

ウ 帳票の保管

セットした帳票を、行政区別、自動充当日ごと、業務別、被保険者番号順にして保管する。

リストは行政区別、自動充当日順に編てつする。

エ 保管していた帳票からの抽出

事務処理を進めることができると判明したものについて、保管していた帳票を抽出し、事務処理を進める。

オ 決定書への押印・進行管理

行政区別・業務別にファイリングした決定書に、日付印を押して進行を管理する。

また、本市が指定する事務の進捗状況について、システム端末により進捗サインの入力を行う。

カ 業務終了後の決定書保管

業務が完結した決定書については、処理日等の必要事項を記入のうえ、行政区別・業務別に保存簿冊へ編てつする。

キ 委託業務に係る関係部署及び関係機関との連絡調整等

委託業務の遂行に際して本市の区役所・支所の高齢介護保険担当、京北出張所保健福祉第一担当、京都市介護認定給付事務センターなどの関係部署又は年金保険者などの関係機関（以下「関係機関等」という。）に確認が必要となる事項が生じた場合は連絡のうえ、確認し、また、関係機関等から問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。

ただし、権利行使等に係る判断や、定型的な事務処理と認められず高度な判断が必要となるものについては、直ちに本市に報告し、対応を協議する。

ク 本市民からの問合せ等対応

委託業務に関する本市民からの問合せに対し、FAQ等の作成により標準化、定型化を図って対応する。

なお、委託業務以外の問合せ等があった場合も、適切な窓口等を案内するなど、丁寧に対応する。

ケ 苦情等の対応

委託業務に関する苦情やトラブルについては、原則として受託者において対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に協議が必要と受託者が判断するものは、直ちに本市に報告し、対応を協議する。

コ チラシ等の在庫管理

チラシ等の送付物及び封筒などについて在庫管理し、在庫がなくなると見込まれる1か月以上前に本市に報告する。

(2) 還付業務

ア 被保険者還付

(ア) 充当すべきものの抽出

被保険者還付のうち、システム端末を使用して、介護保険料及び延滞金（以下「保険料等」という。）について、未納の調定に充当すべきものを確認し抽出する。

(イ) 文書発送準備

必要書類を整え、郵送する書類をセットする。

郵送する書類の宛名とすべての内容物が同一人のものを誤りなくセットしたことを、書類をセットした者以外の者により、氏名及び被保険者番号により確認する（以下「ダブルチェック」という。）。

(ウ) 文書発送

発送物の重さごとに件数を数えたうえで、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市が指定する場所に配置する。

(エ) 返送された文書の審査

返送された請求書等に不備がないかを確認する。

(オ) 文書不備の是正等

請求書等に不備があれば、請求者に電話で連絡のうえ請求書を再送する等、遺漏がないようにする。電話番号が不明な場合は郵送で対応する。

イ 相続人還付

(ア) 文書発送準備

必要書類を整え、郵送する書類をセットする。

郵送する書類の宛名とすべての内容物が同一人のものを誤りなくセットしたことを、ダブルチェックする。

(イ) 文書発送

発送物の重さごとに件数を数えたうえで、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市が指定する場所に配置する。

(ウ) 返送された文書の審査

返送された請求書等に不備がないかを確認する。

(エ) 文書不備の是正等

請求書等に不備があれば、請求者に電話で連絡のうえ請求書を再送する等、遺漏がないようにする。電話番号が不明な場合は郵送で対応する。

(オ) 相続届の確認

提出された相続届により、届出人に相続権があるか否かを確認する。

確認できれば、行政区別に、所定の様式に必要事項を記入し、所定の引渡し箱に入れる。

(カ) 相続届の送付

本市の確認が完了した相続届のうち、要介護認定者に係るものについては、写しを京都市介護認定給付事務センター（京都市中京区柳馬場通御池下る柳八幡町6 5 京都朝日ビルディング2階）へ交換便にて送付する。

ウ 相続権審査

(ア) 紙面審査

相続届を収受したときは、収受印を押印し、記載事項、添付書類に不備がないかを確認する。

相続届に不備があれば、届出人に電話で連絡のうえ添付書類を再送する等、遺漏がないようにする。電話番号が不明な場合は郵送で対応する。

(イ) 公用請求

添付書類で届出人に相続権があることが確認できず、戸籍謄本等の公用請求を必要とする場合は、所定の様式に必要事項を記入し、所定の引渡し箱に入れる。

(ウ) 相続権がない者への対応

届出人より法定相続順位が高い者がいることが判明したときは、電話又は文書により、届出人及び法定相続順位の高い者に連絡し、必要な手続を案内するとともに、所定の様式に経過を記録する。

エ 支払処理

(ア) 行政区別・費目別に仕分及び抽出

請求書等を行政区別・費目別に仕分する。

(イ) データ作成

行政区別・費目別に、請求者名、振込口座情報及び金額を記入したデータを作成する。

(ウ) 公金受取口座の確認

振込先として公金受取口座の利用希望があった場合には、対象者の必要書類を所定の

引渡し箱に入れる。

(エ) 作成データの引渡し

作成データはファイルサーバ (Docserve) の指定するフォルダに保存して引き渡すとともに、3部プリントアウトし、請求書等とセットして、所定の引渡し箱に入れる。

(オ) 添付文書回議票 (写) 等の保管

本市が引き渡した添付文書回議票 (写) 等を、行政区別・費目別に日付順に編てつする。

また、本市から受領した「還付加算金発生候補者リスト」を基に、還付加算金発生候補者リストの決定書に必要事項を記載する。

(カ) 口座振込エラー処理

請求者への口座振込において振込不能となった場合、請求者から提出された書類によりデータの誤りがないかを確認し、誤りがなければ、請求者に対して振込が可能となる口座の確認を行う。

(キ) 還付済登録

支払が完了したものについて、システム端末により支払日及び金額の入力 (還付済登録) を行う。

システム端末に入力した日を、所定の様式に記入し、確認印を押印する。

オ 還付加算金

(ア) 対象者抽出

現年度、過年度の還付金について、本市が別途指示する還付加算金基準表をもとに過誤納金一覧表 (歳入・歳出) を確認し、一定以上の金額の還付金が生じている案件を分室で抽出し、本市職員へ連絡する。

還付加算金が発生する案件について、本市職員がリストに対象者を記載する。対象者の還付処理が終了した時点でリストに還付決定日等を記載し、本市職員へ提出する。

(イ) 還付加算金書類発送

計算の結果、還付加算金が発生した場合には、本市職員から還付加算金書類発送の依頼があるため、必要書類を整え、郵送する書類をセットする。

郵送する書類の宛名とすべての内容物が同一人のものを誤りなくセットしたことを、ダブルチェックした後、書類を送付する。

カ 再勧奨

(ア) 対象者抽出

毎月1回、被保険者還付のうち、請求書等を発送してから半年以上返送されない対象者を再勧奨対象者として抽出する。

(イ) 再勧奨文書発送準備

請求書を再作成し、本市が指定する必要書類を整え、郵送する書類をセットする。

郵送する書類の宛名とすべての内容物が同一人のものを誤りなくセットしたことを、ダブルチェックする。

(ウ) 文書発送

発送物の重さごとに件数を数えたうえで、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市が

指定する場所に配置する。また、所定の様式に発送日及び経過を記録する。

(エ) 返送された文書の審査

返送された請求書等に不備がないかを確認する。

(オ) 文書不備の是正等

請求書等に不備があれば、請求者に電話で連絡のうえ再度発送する等、遺漏がないようにする。電話番号が不明の場合は郵送でやりとりする。

(3) 返戻業務

返戻業務には、日本年金機構が特別徴収義務者の場合と日本年金機構以外が特別徴収義務者の場合がある。

ア 返戻金内訳書のデータ化（日本年金機構が特別徴収義務者の場合）

返戻金内訳書を受領し、その内容をデータ入力する。

入力したデータをDVDに保存し、本市に引き渡す。

イ 返戻対象者に係るリストの受領（日本年金機構が特別徴収義務者の場合）

本市から、返戻対象となる者のリストを受領する。

ウ 決定書等の抽出

リストに記載された返戻対象となる者の決定書等（日本年金機構以外が特別徴収義務者の場合は、本市から連絡のあった対象者の決定書等）を抽出する。

エ 即時返戻・区分変更処理

システム端末で即時返戻（返戻請求があったものの、収納状態にあり、返戻処理できない場合に行う処理。以下同じ。）又は区分変更処理（返戻疑い状態の還付調定を返戻調定に変更する処理。以下同じ。）の入力を行う。

オ 決定書の仕分

抽出した決定書を行政区別・費目別に仕分する。

カ 行政区別・費目別の返戻額の確認・報告

行政区別・費目別に仕分した決定書ごとに返戻額の総額を算出し、所定の様式に記入し、本市に引き渡す。

キ 返戻済登録

支払が完了したものについて、システム端末により支払日及び金額の入力（返戻済登録）を行う。

システム端末に入力した日を、所定の様式に記入し、確認印を押印する。

(4) 充当業務

ア 機械充当に係る通知書の発送準備

機械判定により自動的に全額充当されているものを抽出し、通知書をセットする。

郵送する書類の宛名とすべての内容物が同一人のものを誤りなくセットしたことを、ダブルチェックする。

イ 文書発送

発送物の重さごとに件数を数えたうえで、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市が指定する場所に配置する。

ウ 区役所・支所への送付

充当された先の保険料調定で残額があるものについては、対象者を区役所・支所へ連絡のうえ、通知書を文書交換で当該区役所・支所へ送付する。

エ 手充当分の審査（区役所・支所への確認等）

還付の帳票が出力されている過誤納金の中で、未納保険料等への充当が可能なものについて、手充当（システム端末で充当先の期を指定して入力する充当処理）を行うか否かを区役所・支所高齢介護保険担当へ連絡し、確認する。

還付調定が生じている区役所・支所と未納保険料等の調定がある区役所・支所が異なる場合の充当（他区充当）の場合は必ず充当先の区役所・支所高齢介護保険担当に連絡する。

オ 未納保険料等への充当処理

システム端末で充当処理の入力を行う。

カ 手充当の報告

手充当した結果、システム端末から出力される帳票等を本市に引き渡す。

キ 手充当分の通知書作成

手充当分の通知書が出力されるので写しを取り、原本を被保険者本人へ送付する。

写しは区役所・支所高齢介護保険担当へ送付する。

手充当された先の保険料調定が納期末到来のもので残額があるものについては、対象の区役所・支所高齢介護保険担当へ連絡のうえ、通知書の原本を区役所・支所高齢介護保険担当へ送付する。

ク 振替処理等

徴収権消滅後に収納された保険料等を未納の保険料等に振り替えるよう所定の様式で依頼があった場合は、システム端末で振替処理の入力を行う。

(5) 返戻疑いに係る業務

ア 帳票の保管

自動充当日に出力される決定書の備考欄に「返戻注意」と記載のあるものについては、本市から返戻対象となる者のリストを受領するまで、帳票を行政区別にファイリングして保管する。

イ 日本年金機構以外の特別徴収義務者への照会

日本年金機構以外の特別徴収義務者に対して、還付が可能か否かを電話又は文書により照会する。

ウ 還付又は返戻分の抽出

還付対象となる者又は返戻対象となる者が確認できた場合は、その帳票をファイリングから抽出し必要な業務に着手する。

(6) 会計一致業務

ア 例月業務

毎月2回、本市から会計照合結果を受領し、調定と収入が一致していない場合の原因調査協力を行う。

イ 出納閉鎖前業務

毎年5月に、還付未済額及び件数について、保管している決定書からの集計と本市から提示するリストの集計が合致することを確認したうえで、本市に報告する。

(7) 口座確認業務

毎月 1 回、本市から介護サービス費支給業務で口座振込エラーとなった対象者の一覧を受理し、振込口座情報データに基づき、対象者の振込口座を報告する。

10 契約期間満了時の取扱い

この契約の期間が満了するとき、又は、契約書に基づく契約の解除があるときの受託者が行うべき委託業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 貸与物等の返還

受託者は、委託業務の実施に関し、貸与を受けた機器及び什器並びに資料等について、遅滞なく、契約期間満了日又は契約解除日までに確実に本市に返還しなければならない。

なお、貸与物及び本市が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、受託者の責により貸与物等の機能に障害が生じ機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合、受託者はその機能を回復させるために必要となる費用を本市に支払うこと。

(2) 引継書の作成

受託者は、委託業務の完了に当たり、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本市に引き渡すものとする。

ア 処理が完結した請求書等の保管状況

イ 処理の全部又は一部が完結していないもの、又は、将来に処理が必要となるもの

ウ イ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

エ その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指示する事項

(3) 引継方法

受託者は、契約期間満了日又は契約解除日までに本市及び次期受託者との引継期間を約 1 か月間設け、本市及び次期受託者に対して円滑かつ確実に業務の引継ぎを行うこと。

また、受託者は、本市又は次期受託者から資料等の請求があった場合又は業務内容や個別案件等の確認が求められた場合には、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除きすべて応じること。

なお、本市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。

(4) その他

その他、必要となる事項については、本市と受託者が協議のうえ、これを決定する。

11 個人情報等の保護

受託者は、委託業務の遂行に当たり、これに携わる者すべてに個人情報の保護を徹底する。

(1) 保護すべき情報の対象

個人の住所、氏名、生年月日、性別、電話番号及び世帯構成等をはじめ、個人の福祉施策の適用の有無などといった個人の情報や虐待行為等の被害者の情報、個人や法人、行政庁の生活、活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人に知られていないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性和、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、故意、過失を問わず、受託者による情報の漏えいのほか、滅失、毀損、改ざん、盗難等があつてはならない。

また、受託者は、情報を委託業務以外の目的で使用するこゝと、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて本市の承諾なしに複写又は複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあつてはならない。また、業務上やむを得ないと本市が認める場合を除き、個人情報等の機密を要する情報を庁外へ持ち出してはならない。

なお、受託者は、本市の個人情報保護条例、高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程、電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書及び情報セキュリティポリシー（京都市情報セキュリティ対策基準を含む。）を遵守することとする。

(3) 守秘義務の遵守

受託者は、委託業務の遂行上知り得た情報を他に漏らしてはならない。委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

なお、受託者は、委託業務開始に際し、委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印のある誓約書を本市に提出しなければならない。

(4) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し、本市の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、すべて受託者が負担する。

また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく本市に提出する。

12 留意事項

(1) 業務遂行に係る本市への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理及び事故並びに業務履行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに本市へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて受託者が責を負うこととする。さらに、本市は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置を講じるとともに損害賠償を請求する場合がある。

(2) 危機管理及びリスクマネジメント

事故、災害等の緊急事態が発生した場合の避難経路の確保や要員に欠員が生じた場合の対応等、委託業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備す

るとともに、業務に関する資料、データ等についても、必要な保安措置を講じること。

(3) 制度改正及び会計事務の取扱い変更等への対応

委託業務に関連する制度改正及び会計事務の取扱い変更等があった場合は、本市と協議のうえ、本市の指示に従い迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) AI-OCR の導入

支払処理等のデータ作成における事務処理の効率化を図るため、AI-OCR の活用を検討しており、導入に向けた検証に協力し、導入時の作業手順の変更に対応すること。

(5) 委託業務履行場所の修繕

分室内の造作、設備の破損又は故障により修繕の必要を生じ、若しくは生じるおそれがあるときは、受託者は速やかに本市に報告する。分室内の建具類、ブラインド、ガラス、照明器具、スイッチ、コンセント等及び壁、床、天井等に関する修繕について、破損又は故障の原因が受託者の故意又は過失であった場合には、受託者の負担とする。

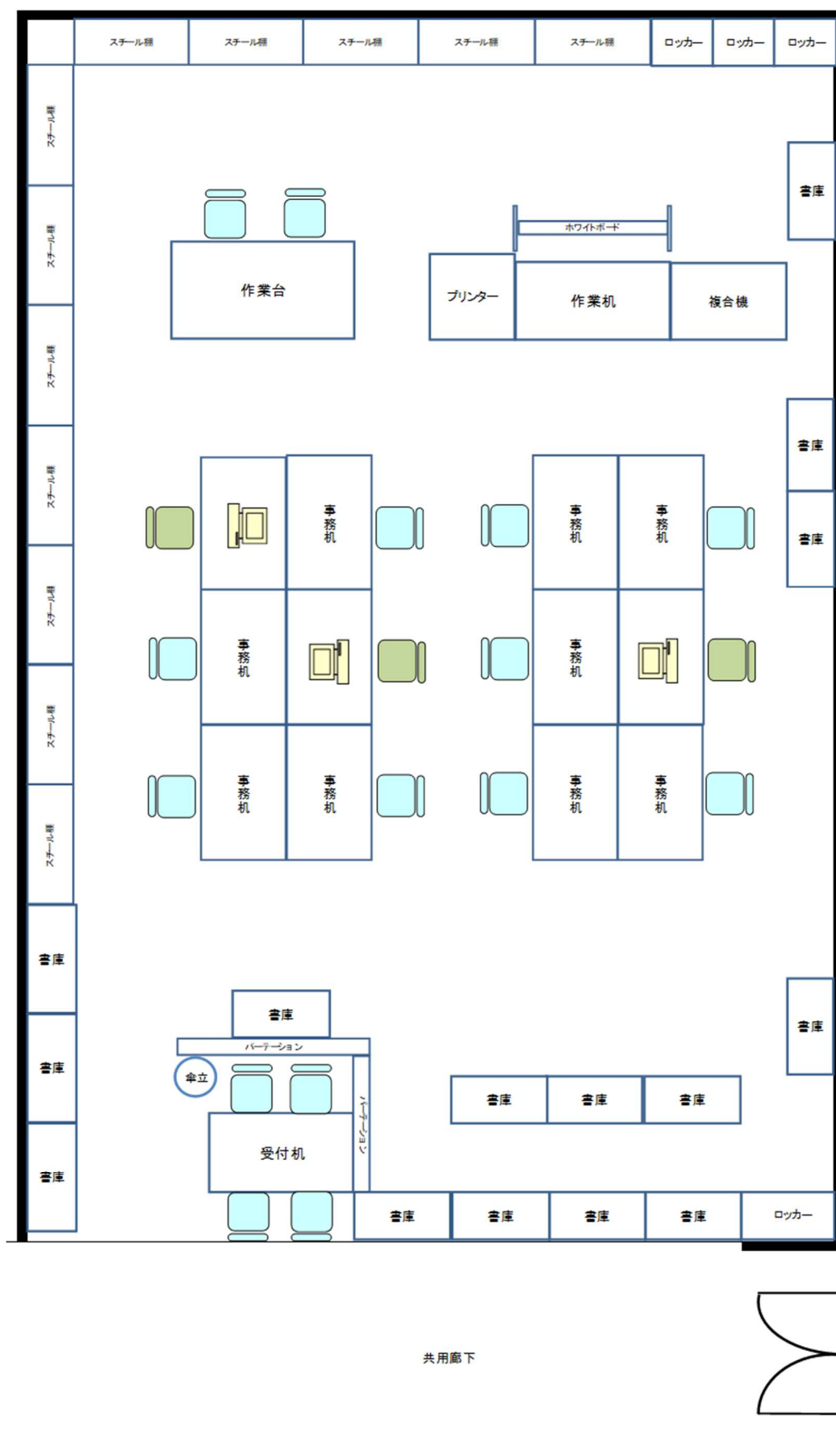
(6) その他

委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、本市と受託者が協議のうえ、対応すること。

13 還付事務等処理件数

令和5年4月から令和7年9月までの処理件数は、別記3のとおり。

(別記1)



(別記 2)

機器及び什器等	数量
事務机	1 2
デスクライト	9
事務用回転椅子	1 5
パイプ椅子	3
スチール棚	1 2
書庫	1 5
作業台	1
作業机	1
受付机	1
更衣ロッカー (3 連)	1
更衣ロッカー (2 連)	3
ノート P C (本市イントラネット P C)	8
デスクトップ P C (システム端末)	3
バックアップ用外付け HDD	1
プリンタ (介護保険システム用)	1
複合機	1
電話機	4
傘立て	1
時計	1
ホワイトボード (自立型)	1
パーテーション	2
郵便はかり	1
レターオープナー	2
システム端末用トナー、ドラムカートリッジ及びコピー用紙	必要数
その他消耗品類 (本市が事前にシールを貼付したもの)	必要数

※ 光熱水費については、本市の負担とする。

※ その他の機器・什器類が業務上必要になった場合は、本市と協議のうえ整備する。

(別記3)

還付事務等処理件数

5年度												
	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②
帳票出力件数	1,739	34	273	2,574	1,417	46	1,825	5,192	1,983	38	605	9,576
郵便物発送件数	2,159		2,600		2,317		3,454		4,181		4,224	
不備手紙発送件数	233		204		203		159		169		151	
郵便物受取件数	2,680		1,523		2,427		1,752		4,822		1,799	
電話(受発信)	577		490		633		500		732		535	
相続届処理 ※仕様書 9の(2)-イ及び(2)-ウ	1,123		761		1,158		598		159		1,073	
支払処理データ作成 ※仕様書 9の(2)-エ	2,534		1,807		2,007		2,052		4,818		1,976	
再勧奨業務	33		50		19		45		23		35	

5年度												
	10月		11月		12月		1月		2月		3月	
	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②
帳票出力件数	1,365	75	625	2,989	1,531	66	1,353	3,105	1,916	42	1,382	3,103
郵便物発送件数	6,871		2,589		1,752		3,694		2,383		3,068	
不備手紙発送件数	168		163		132		605		164		131	
郵便物受取件数	8,467		1,744		2,707		1,667		2,872		1,843	
電話(受発信)	745		577		615		473		542		597	
相続届処理 ※仕様書 9の(2)-イ及び(2)-ウ	1,044		953		1,315		899		1,308		1,170	
支払処理データ作成 ※仕様書 9の(2)-エ	8,040		2,376		2,207		1,604		2,815		2,130	
再勧奨業務	13		26		9		509		0		0	

※ 記載様式変更のため1月～3月をまとめて送付

6年度												
	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②
帳票出力件数	1,763	48	366	2,719	1,496	36	1,281	4,670	2,238	38	585	8,528
郵便物発送件数	1,827		2,606		1,858		4,368		3,224		4,004	
不備手紙発送件数	167		150		146		131		209		174	
郵便物受取件数	2,517		1,814		1,873		1,783		4,532		1,811	
電話(受発信)	559		536		555		558		691		469	
相続届処理 ※仕様書 9の(2)-イ及び(2)-ウ	1,257		999		974		814		829		1,016	
支払処理データ作成 ※仕様書 9の(2)-エ	2,402		2,048		1,960		2,065		4,164		1,999	
再勧奨業務	13		29		14		41		11		39	

6年度												
	10月		11月		12月		1月		2月		3月	
	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②
帳票出力件数	1,513	70	541	3,105	1,535	76	992	3,136	2,216	39	1,086	3,455
郵便物発送件数	6,428		2,581		1,930		3,170		2,280		3,143	
不備手紙発送件数	205		135		270		163		136		357	
郵便物受取件数	7,597		1,215		2,732		1,604		2,670		1,979	
電話(受発信)	832		529		574		502		491		562	
相続届処理 ※仕様書 9の(2)-イ及び(2)-ウ	1,185		764		1,170		823		1,056		1,360	
支払処理データ作成 ※仕様書 9の(2)-エ	7,570		1,977		2,316		1,936		2,134		2,194	
再勧奨業務	12		20		110		61		4		223	

7年度													合計
	4月		5月		6月		7月		8月		9月		
	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	①	②	
帳票出力件数	1,841	34	346	2,768	1,418	52	1,773	5,634	2,325	44	868	9,645	26,748
郵便物発送件数	2,210		1,677		2,597		3,842		5,003		2,363		17,692
不備手紙発送件数	104		185		163		142		148		194		936
郵便物受取件数	1,298		924		2,122		1,481		4,869		2,127		12,821
電話(受発信)	506		212		605		482		601		634		3,040
相続届処理 ※仕様書 9の(2)-イ及び(2)-ウ	803		1,079		1,145		756		782		1,272		5,837
支払処理データ作成 ※仕様書 9の(2)-エ	2,237		1,336		2,006		2,264		5,880		1,992		15,715
再勧奨業務	5		50		23		60		19		45		202