別紙１

仕　様　書

１　業務名

令和８年度市外転出者等に係る訪問調査業務委託

２　業務の目的

国民健康保険料が未納のまま市外へ転出した元被保険者、市内における居住実態が不明な被保険者及び特別療養費の支給対象者など（以下「納付義務者」という。）について、適切な債権管理及び一層の債権回収を推進するため、民間事業者に訪問調査を委託し、対象者の居住・生活実態等を把握するとともに、今後の滞納整理方針を決定することを目的に実施するもの。

３　委託期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

４　履行場所

日本国内（離島を除く）

５　契約種別

単価契約方式による委託契約

６　委託予定件数

９０件（件数は予定であるため、変動する場合がある）

７　業務内容

（１）居住実態等調査

委託者から提供する納付義務者の住所地に戸別訪問をし、以下の項目について調査を行う。

ア　居住の有無（存在の有無）の確認

対象者の居住（存在）の有無の確認

イ　建物概要

物件概要、家屋形態、管理状態、管理会社の連絡先等について調査

ウ　生活状況

表札・郵便ポストの状況、電気メーター、洗濯物、車両の有無等について調査

エ　その他調査

上記ア～ウにおける調査の補足及びその他特筆すべきものがあれば、報告書内に記載

（２）面会及び連絡依頼文書の交付

納付義務者が在宅している場合は、納付義務者と面会し、本人確認を行った上で、本市保険年金課徴収係への連絡を依頼する文書（以下「連絡依頼文書」という。）を納付義務者に手渡すこと。また、その他面会状況に対する対応は、下表のとおりとする。

なお、連絡依頼文書については、事前に委託者の承認を得て、受託者が用意することとし、併せて、納付義務者等との接触時における対応についても、委託者と協議した上で、行うものとする。

	面　会　状　況	対　応
①	納付義務者又は家族と面会し、連絡依頼文書を手渡した場合	再訪問の必要なし
②	納付義務者及び家族が不在であり、表札や郵便ポストに納付義務者の表示がある場合	連絡依頼文書を投函。
③	納付義務者及び家族が不在であり、表札や郵便ポストに納付義務者の表示がなく、近隣住民への聞き込みにより居住確認ができた場合	連絡依頼文書を投函。
④	納付義務者及び家族が不在であり、表札や郵便ポストに納付義務者の表示がなく、近隣住民への聞き込みや近隣住民の不在により居住確認ができなかった場合	初回では連絡依頼文書を投函せず、再訪問を行い、面会できた場合は、連絡依頼文書を手渡し、不在の場合は郵便受けに投函（宛名は空白）

（３）現地写真の撮影

居住家屋及び資産等（自家用車等）の写真を２枚以上撮影することとし、居住家屋の写真は必ず１カット以上、家屋以外に自家用車等の資産がある場合は、資産等についても１カット以上撮影すること。なお、集合住宅で、管理会社の連絡先が掲示されている場合は、その掲示物の写真を撮影すること。

（４）情報収集

可能な場合は、近隣住民・大家・管理人等から、居住実態等、納付義務者に関する聞き込み調査を行うこと。

（５）委託者への連絡

連絡依頼文書を見た納付義務者等から連絡があった際に、委託者が対応できるよう、訪問予定日やその結果について、適宜、知らせること。また、戸別訪問を行った際、特筆すべき事項があった場合は、速やかに委託者に連絡すること。

（６）成果物等

受託者は、契約期間満了日までに以下の成果品をセキュリティ便等、委託者が指定した方法により保険年金課に電子データ及び紙（２部）で提出すること。

なお、報告資料の様式は受託者任意の様式とし、納付義務者ごとに調査報告書を作成次第、随時提出すること。

ア　調査報告書

イ　調査実績数（訪問件数、接触件数、連絡依頼文書の手渡しによる交付及び投函件数、居住・非居住判明件数等）

ウ　委託者が提供した情報及び受託者が調査業務により入手した情報の廃棄完了報告書

８　委託者が提供する情報

（１）納付義務者に関すること

氏名、郵便番号、住所、生年月日、性別

（２）提供の方法

セキュリティ便等、委託者が指定した方法

９　契約及び支払方法

（１）本業務に係る経費は単価契約とする。なお、１件当たりの訪問料は、２枚以上の写真撮影分を含んだ単価とする。

（２）委託者が委託した対象案件全ての調査報告書類が提出され、成果物の完了検査が終了後、委託金額を一括して支払うものとする。

１０　業務従事者の遵守事項

（１）委託業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで、周囲への配慮から声量にも注意を払い、納付義務者等と接するよう心掛けること。

（２）委託業務に従事する時は、身なり、服装等を清潔で好感の持てるものとし、納付義務者等に不快感を与えないようにすること。

（３）調査にあたり、土地又は建物に立入る時は、立入る目的を告げ、必要な範囲を超えて立入ってはならない。

（４）納付義務者等と面会を行う際は、身分証明書、名札及び委託者からの受託業務であることが分かるものを携帯し、また、受託者であることを相手方に告げなければならない。

（５）訪問調査を行うにあたっては、パソコンやタブレット内で個人情報を厳重に管理し、紙による個人情報の持ち出しはしないこと。

（６）委託業務に従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

（７）業務従事者は、委託業務の履行に際して、いかなる理由があっても納付義務者等から金品その他の物品を収受してはならない。

別紙１

１１　個人情報の管理・保護

（１）受託者及び委託事務の履行に当たって入手した個人情報及び委託事務に係る全てのデータの取扱いについて、個人情報保護関係法令に基づき、適正な管理及び保護を徹底し、以下の事項について遵守しなければならない。

ア　受託者及び委託業務に従事している者（以下「従事者」という。）は、委託業務に係る個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

　このことは、業務が終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。

イ　受託者は、委託業務を行うために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

ウ　受託者は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。

エ　受託者は、従事者に個人情報を取り扱わせるに当たり、事前に従事者の氏名、所属連絡先を記載した名簿を委託者に提出することとし、従事者に対しては、別紙２の「個人情報取扱特記事項」を周知するとともに、個人情報の適正な管理が図られるよう、個人情報の保護、情報セキュリティ及び業務の適切な履行に関する事項を周知し、必要かつ適切な監督、教育訓練を行わなければならない。

オ　受託者は、委託業務において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ委託者に書面による承諾を受け、業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りではない。この場合、受託者は、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに、当該第三者の行為については、受託者が責任を負うものとする。

カ　受託者は、受託業務において取り扱う個人情報を当該処理以外の用途に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

キ　受託者は、委託業務が完了し、その成果物を委託者に引き渡すときは、委託者が委託業務のために提供した個人情報が記録された資料についても、委託者に返還しなければならない。

ク　受託者は、必要に応じて、委託者から個人情報の使用状況及び管理状況についての報告や立入検査を求められたときは、これらに応じなければならない。

（２）本業務で、受託者が所有するパソコンやタブレット（以下、「システム」という。）に個人情報を保管する際は、下関市行政情報セキュリティーポリシー等に基づき、以下の事項を遵守すること。

ア　従事者ごとにユーザーＩＤ及びログインパスワードによる認証を行うとともに、未操作時の自動画面ロックや覗き見防止対策等も行うことにより、システム内に保存した個人情報の第三者へのアクセス制限を行うこと。

イ　外部ネットワークからの不正接続や内部からの情報漏洩がないよう、Ｗｉ-Ｆｉ等には接続しないこと。

ウ　電子データを保管する際は、暗号化、パスワード付与、ログ管理等の漏洩防止対策を行うこと。

エ　電子メールでの個人情報の送受信は、原則、禁止とする。

オ　本業務で利用するシステムには、最新のウイルス検知ソフト及びファイアウォールを導入し、ウイルスチェックを行うこと。また、ウイニー等のファイル交換ソフトの導入を禁止する。

カ　受託者が所有するシステムに保管していた個人情報を含む電子データは、業務終了後速やかに削除ソフトを用いて完全消去させ、消去報告書を提出すること。

キ　システムの盗難・紛失等に備え、セキュリティワイヤーの設置又は執務室の施錠管理等による盗難防止対策を講じることとする。

１２　その他

（１）別紙２の「個人情報取扱特記事項」や別紙３の「下関市暴力団排除条例による措置に係る特記事項」を始め、関係する法令や規則等を遵守し、円滑な進捗を図るとともに、本業務の履行に関して知りえた秘密の保持に万全を期すこと。

（２）本仕様書に定めのない事項については、下関市契約規則及び下関市会計規則に従い、その他必要に応じて、委託者と受託者で協議のうえ定めるものとする。

１３　事故等の処理

事故が発生した場合は、受託者は責任をもって適切に事故等の処理を行うこととし、速やかに委託者に事故の報告及び顛末書を提出し、実施するべき事項及び手続きを明確にしなければならない。

なお、委託者は事故等の処理にあたり、必要に応じて受託者に対して指示をすることができるものとし、情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合には、委託者が住民に対して適切な説明責任を果たすため、当該事故の内容を必要に応じてホームページ等により公表する。

また、受託者に起因する事故が発生し、委託者に損害を与えた場合、受託者は、損害賠償の責任を負わなければならない。

１４　本仕様書に関する問合せ先

下関市役所福祉部保険年金課

山口県下関市南部町１番１号　下関市役所西棟１階

電話：083－231－1689　　ＦＡＸ：083－231－1153

E－mail:hfhokenn@city.shimonoseki.yamaguchi.jp