

令和8年度訪問実態調査業務
仕様書（案）

令和8年度訪問実態調査業務について

この仕様書は、浜松市（以下「委託者」という。）が、訪問実態調査業務（以下「委託業務」という。）を委託するにあたり、受託者との委託契約について必要な事項を定める。

1 業務内容

業務内容は次のとおりとする。

（1）訪問実態調査業務

浜松市国民健康保険被保険者の適正な資格管理及び公平性を確保するため、郵便物が届かない等の居所不明被保険者世帯について次に示す現地調査を行うもの。状況が確認できない場合、日を変えて3回以上の現地調査を行うこと。

- ア 委託者が受託者に提供する現地調査対象世帯リストから調査票（様式不問）を作成した上で、同リスト記載の住所地を訪問し、次の現況調査を行う。
- ・インターホン等の押下やノックによる応答確認
 - ・郵便受けの状況調査確認（郵便物の溜まり具合等）
 - ・電気メーター、水道メーターの稼働状況の確認
 - ・庭やベランダ等、外観がわかる箇所の状況確認
 - ・一度の訪問で状況が把握できなかった場合は複数回訪問し、各メーカー類の大きな変化の確認や近隣住民、大家、不動産管理会社等への聞き込み（夜間の照明消灯状況や居所への出入りの物音、話し声等の聞き取り）を行う。
- イ 対象世帯と接触できた場合、居住区の区役所または行政センター内の国民健康保険担当窓口への連絡等を依頼する。
- ウ その他、調査員の確保、勤怠管理、資料作成、国民健康保険担当窓口案内用チラシの作成等ア、イに付随する業務を行う。
- エ 訪問実施調査票及び業務実績報告書を作成し提出する（任意様式）。
※契約書第9条の業務完了報告書と同日に委託者へ提出すること。
- オ 現地調査に対しての問い合わせや苦情処理等について対応する。

（2）留意点・その他

- ア 法令等を遵守し市民からの信頼を損なわぬよう適切かつ丁寧に対応すること。
- イ 苦情やトラブルが発生した場合は、受託者の責任において解決をすること。それでも解決が困難な場合は、委託者と協議の上解決に取り組むこと。
- ウ 苦情やトラブルの情報を分析し、改善策を検討し再発防止に役立てること。
- エ 訪問実態調査の業務について、業務マニュアル、緊急対応マニュアルを提出し、委託者の承認を得ること。
- ①委託業務は業務マニュアルに沿って行うこと。
 - ②クレーム、トラブル等、不測の事態が生じた場合は緊急対応マニュアルに沿って対応すること。
- オ 訪問に自動車を利用する場合は、駐車禁止区間への路上駐車や狭い幅員の道路への駐車、他人の土地への無断駐車等は絶対に行わないこと。
- カ その他必要と認められる業務。

2 業務上判明した事項に関する連絡

受託者は、委託業務を履行した場合において、次に掲げる事項が生じた場合は、委託者の定める方法でその都度速やかに処理し、報告しなければならない。

- (1) 委託業務対象世帯の住所や番地等に相違があったとき。
- (2) その他委託者に報告する必要があると認める事項が生じたとき。

3 管理業務

委託業務の運営が円滑かつ効率的なものとなるように、受託者は次の事項に留意し業務を管理すること。

- (1) 委託業務における業務責任者及び業務従事者（以下「業務責任者等」という。）に対する指揮命令・管理監督は、受託者が責任を持って実施すること。
- (2) 受託者において業務効果を高めるための事案分析を行い、業務責任者等に対して必要な研修を随時実施すること。

4 対象地域

対象地域は浜松市内全域とする。

5 対象回数

訪問実態調査業務の対象件数は該当者全員とし、訪問回数は200回とする。

6 履行期間

履行期間は令和8年10月16日から令和9年3月31日までとする。

7 訪問実態調査日時

訪問実態調査日時営業時間は、次のとおりとする。

(1) 訪問実態調査日時営業日

1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日及び委託者が定める日を除き、受託者が定める日とする。

原則として午前8時から午後8時までの間で、受託者が定める時間とする。

8 職務・人員配置等

各職務及び人員配置条件等については、次のとおりとする。

(1) 業務責任者

ア 受託者は、業務責任者1名を選出し、営業時間中及び開庁時間中は常に委託者と相互に連絡が取れる体制を整備し、委託業務の円滑な実施に万全を尽くさなければならない。

イ 受託者は、あらかじめ選任した業務責任者がその業務に就けない時は、業務責任者の業務を代行する者（以下「代行者」という。）をその業務に就かせなければならない。

※代行者は、業務責任者と同等の能力を有する者であること。

(2) 業務従事者

受託者の基準により、業務における接遇のスキルが認められる者。

9 業務責任者等に求める資質

業務責任者等に求める資質は次のとおりとする。

(1) 業務責任者等に求める資質

- ア 言葉遣いやマナー等市民対応のためのコミュニケーションスキル。
- イ 守秘義務の遵守及び個人情報の適切な管理能力。
- ウ 居住する市区町村において、市税及び国民健康保険料に未納がないこと。

(2) 業務責任者に求める資質

- ア 業務責任者は、受託者の正社員であり、類似業務の管理者として1年以上の実務経験者であること。
- イ 委託業務に精通しており、委託者との調整窓口として委託業務契約に関する全ての対応を行うことができる者。
- ウ 業務従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い、指揮命令権を持ち労務管理が行える者。

10 業務責任者等の遵守事項

業務責任者等の遵守事項は、次のとおりとする。

- (1) 委託業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 委託業務に従事する時は、常に会社名が表示された名札を着用し、13で定める身分証明書を携帯しなければならない。
- (3) 訪問実態調査において、道路交通法等の関係法令を遵守すること。
- (4) 訪問実態調査において、訪問実態調査対象世帯等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、訪問実態調査対象世帯等の所有物を損壊しないように注意すること。
- (5) 委託業務の履行に関連していかなる理由があっても、業務対象世帯等から金品、その他の物品等を収受してはならない。
- (6) 訪問実態調査において、自動車やオートバイを使用する場合は、他人の土地等に無断で駐車をしないこと。第三者に駐車の手続きを得る場合でも、調査の詳細について悟られることのないよう細心の注意を払うこと。

11 業務責任者等の届出

受託者は、業務責任者等に関し、次に掲げる事項について速やかに委託者に届出なければならない。届出事項の変更が生じた場合や退職した場合も同様とする。また、届出者は、業務責任者をもって受託者の代表者を代理するものとする。

- (1) 担当業務、住所、氏名、生年月日、電話番号、写真（退職の場合は不要）。
- (2) その他委託者が必要と認める事項。

12 名称等の変更に関する届出

受託者は、その名称、所在地、代表者名、代表者印に変更が生じた場合は、委託者に届出をしなければならない。この場合の届出は「入札参加資格登録変更届」の写し及びその添付書類の写しをもってあてるものとする。

13 身分証明書

身分証明書の作成、証明等については、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、業務責任者等の身分証明書を作成し、委託者の証明を受けなければならない。
- (2) 委託者は、前項の証明をするに当たり、受託者に対して、証明をしようとする者の業務責任者等としての適否確認に係る照会を行い、回答を求めることができる。
- (3) 受託者は、業務責任者等が退職又は配置転換した場合は、身分証明書を速やかに回収し、返還するものとする。
- (4) 委託者は、受託者に対し、業務責任者等として不適当と認めた者について、既に交付された身分証明書の返還及び本委託業務からの離職を求めることができる。

14 業務調整会議

委託者は、委託業務の円滑な遂行に資するため、必要に応じ、受託者と日程調整の上、業務調整会議を開催する。

15 委託業務の成果

受託者に求める成果は次のとおりとする。

- (1) 委託者が提示する対象案件を全件処理すること。
- (2) 民間企業の専門的な技術力を最大限発揮し、効率のよい業務運営を行うこと。

16 委託業務の改善

委託者が15の成果が不十分であると認めた場合、受託者は委託者と協議の上改善策を実施すること。

17 物品等の負担区分

受託者は委託業務を履行する上で必要な物品等を負担するものとする。

18 データの授受

データの授受は、契約締結後に協議して定めるものとする。

19 事故の処理

受託者は、委託業務の履行に際し、委託業務の資料等の紛失、破損、その他の理由により、委託業務にかかる事故が発生したときは、直ちに委託者に連絡の上、必要な措置を講じなければならない。