

見積書提出留意事項（総価）

見積書を提出する際には、下記の項目について遵守して頂きますようお願いいたします。

○見積書の様式

日本年金機構ホームページに掲載される見積書の様式を使用してください。

※掲載場所：日本年金機構ホームページ＞日本年金機構について＞調達情報＞全国の調達情報＞見積依頼のお知らせ＞「見積書提出方法の変更について」

記入欄は全て記入し、記入漏れがないようにしてください。

自社の様式を使用した場合は有効な見積書となりませんのでご注意ください。

（こちらから再提出依頼の連絡をおこないます。）

○見積額

計算した結果、1円未満の端数は切り捨ててください。（消費税額も含む。）

見積額は消費税込（税率10%）の金額をご記入ください。（うち消費税の金額は必ず明記してください。）

○見積書の宛先

「日本年金機構 理事長代理人 お客様サービス推進部長」宛にしてください。（見積公告別紙宛先参照）

○見積書の提出方法

ファクシミリによる提出とします。

なお、郵送、信書便、電報、電話その他による提出は認めません。

・ 見積書をご提出いただく際に、見積書等に必要記入事項が記入されていることを確認の上、ファクシミリ番号03-6892-0771あてに、送信願います。

※番号誤りが多くなっております。「0（ゼロ）」発信のファクシミリ機でお送りいただく場合は、0（ゼロ）を押してからファクシミリ番号を押していただくようお願いします。

（「0（ゼロ）」を押し忘れますと、別の番号に送信される恐れがあります。）

○参加資格

過去に制作した接遇・苦情対応(類似)の作品(テレビ・映画・官公庁・公法人及び企業の社内教育関係等)を令和8年4月10日18時必着にて仕様書記載の所管部署宛提出する必要があります。

○注意事項

- ・天災地変等やむをえない理由による場合を除き、決定後の辞退は認められません。決定後に辞退した場合、同じ決定日の調達案件について、すべて辞退申し出たこととみなします。また、原則として後日、当機構から競争参加資格停止等の処分が行われます。
- ・辞退が原因で当機構に損害が発生した場合は、損害賠償を請求することがあります。

○見積書提出期限 令和8年4月14日（火）午前11時まで（必着）

見積書の提出期限時点で未着の場合、その責任は見積者に属するものとし、期限内の提出がなかったものとみなします。

○決定日 令和8年4月16日（木）午後

結果は、選定した事業者に対してのみ、原則ファクシミリにて連絡します。

また、日本年金機構ホームページ及び本部掲示板にて結果を掲示しますのでご確認ください。

○見積書及び積算内訳書の郵送（契約事業者のみ）

契約事業者は、契約締結から1週間以内に見積書と積算内訳書の原本を 調達管理部契約グループに郵送 してください。

積算内訳書は、任意の様式により見積金額の内訳が分かるものとしてください。

（納品物ごとの金額や諸経費の金額等がわかるもの）

○照会先

見積書提出に関すること：調達管理部契約グループ 榎本・田村（TEL：03-6892-0722）

仕様書の内容に関すること：仕様書に記載の所管部署

窓口相談対応動画作成業務
仕様書

日本年金機構本部
お客様サービス推進部
令和8年3月

1 委託業務の概要

(1) 目的

日本年金機構では、組織としてCSに取組み、組織の姿勢を示していくため、「サービス推進の手引き」(日本年金機構マナースタンダード)を定め、全職員が当該手引きを理解し、お客様サービスの向上を実践していくよう取り組んでいる。このような対応を行っていく中で、お客様の社会通念を逸脱した不当要求行為や、理不尽な苦情・要求を繰り返す行為に苦慮するケースも発生している。これら不当要求行為等に対しては毅然とした態度で臨み、これらを容認してはならない。しかし、相手方に対する恐れや、長時間の対応による精神的・肉体的疲労、通常業務に支障が生じるなどの理由から不適切な対応をしてしまったと思われる案件もある。また、一方で、初期対応における機構職員の不適切な接遇対応によって、お客様の要求をエスカレートさせてしまったと思われる案件も散見される。

今般、上記のような苦情・不当要求行為に対する適正な窓口対応について、職員がより具体的にイメージできるよう、対応例の映像化(DVD化)を図るものである。

(2) 業務概要

①映像制作スケジュールの作成・提出

契約締結後、5営業日以内に本業務にかかる制作スケジュールを提出すること。

業務の実施に当たり、以下の②～③の業務が円滑に実施できるよう業務全体の進捗管理、機構との調整を行う。また、進捗管理等を行う統括管理責任者を設置する。なお、統括管理責任者は受託事業者が直接雇用している者に限る。

②台本作成

- 動画は、「1. 繰上げ請求した際の支払い時期」、「2. 即時交付の対応」及び「3. 賞与の考え方」の3本立てとし、「悪い対応例(初期対応)」「良い対応例」と「不当要求行為への対応」、それぞれに「まとめ」のチャプターを作成する。「サービス推進の手引き(日本年金機構マナースタンダード)」及び「初期対応における悪い対応例、良い対応例」を参考として提供し、受託事業者は、それに基づき台本を作成する。ただし、「不当要求行為への対応」及び「まとめ」についてはこちらでストーリーや対応例について作成することとする。

(役者は以下のとおり)

「1. 繰上げ請求した際の支払い時期」

総合案内(男性、1名60歳前後)、窓口職員(女性、1名30代後半)、お客様(女性、60歳前後) ヒステリックなイメージ

「2. 即時交付の対応」

総合案内(男性、1名60歳前後)、窓口職員(女性、1名30代後半)、お客様(女性、60歳

前後 ヒステリックなイメージ)

「3.賞与の考え方」

総合案内 (男性、1名 60歳前後)、窓口職員 (女性、1名 30代後半)、お客様 (女性、60歳前後 ヒステリックなイメージ)

※役者については、1.2.3.とも同一で構わない。

- 制作した映像は、職員教育用として機構内部で半永久的に使用し、テレビやWEBに公開する想定はしていない。
- 全体としての時間の目安は以下の通りとし、チャプターごとの時間配分は決まり次第、機構と協議する。

「1. 繰上げ請求した際の支払い時期」10～15分程度 (対応例3つ・各対応例のまとめ)

「2. 即時交付の対応」10～15分程度 (対応例3つ・各対応例のまとめ)

「3. 賞与の考え方」10～15分程度 (対応例3つ・各対応例のまとめ)



(イメージ図)

・「1. 繰上げ請求した際の支払い時期」

- a.悪い対応例→まとめ (テロップとナレーション)
- b.良い対応例→まとめ (テロップとナレーション)
- c.不当要求への対応→まとめ (テロップとナレーション)

・「2. 即時交付の対応」

- a.悪い対応例→まとめ (テロップとナレーション)
- b.良い対応例→まとめ (テロップとナレーション)
- c.不当要求への対応→まとめ (テロップとナレーション)

・「3.賞与の考え方」

- a.悪い対応例→まとめ (テロップとナレーション)
- b.良い対応例→まとめ (テロップとナレーション)

c. 不当要求への対応→まとめ（テロップとナレーション）

③撮影・編集

- 監督は、過去に同様の接遇、苦情対応（類似）の作品（テレビ・映画・官公庁、公法人及び企業の社内教育関係等）を制作した経験を有する者とする。
- カメラマンは、過去に同様の接遇、苦情対応（類似）の作品（テレビ・映画・官公庁、公法人及び企業の社内教育関係等）を制作した経験を有する者とする。
- 出演者は、3年以上の俳優（演技）経験を有し、過去に同様の接遇、苦情対応（類似）の作品（テレビ・映画・官公庁、公法人及び企業の社内教育関係等）に演者として出演した経験を有する者でそのイメージと本動画の作成内容が乖離していない者であること。また、出演者の服装は、一般的な機構職員やお客様のイメージに近い服装とすること。なお機構職員の制服はなく、スーツなどを着用している。（詳細は、業者決定後協議する。）
- ナレーターは、3年以上のナレーター経験を有し、過去に同様の接遇、苦情対応（類似）の作品（テレビ・映画・官公庁、公法人及び企業の社内教育関係等）にナレーターとして出演した経験を有する者でそのイメージと本動画の作成内容が乖離していない者であること。
- 出演者及びナレーターについては、本人及び所属事務所に公租公課の未納がないこと。なお、出演者及びナレーター本人は、履行開始までに別添1「申立書」を提出すること。
- 撮影に必要な撮影場所、撮影環境等は、全て機構が準備、確保する。ただし、撮影に必要な機材については受託事業者が準備すること。
- 撮影場所は、都内又は東京近郊の年金事務所の窓口等を利用する。なお、撮影日は閉所日となる**土曜、日曜、祝日の1日で行うこととする。**
- 監督、カメラマン、出演者（以下「従事者」という。）等については、事前に機構の承認を受けること。
- 受託事業者は、従事者が業務に従事する前までに、守秘義務に関する別添2「誓約書」を従事者から徴取のうえ、提出すること。
- カラー映像とし、デジタル録音とすること。
- 各応対例のそれぞれの応対シーンにおいて、日本語の字幕を入れ、ナレーションで捕捉すること。
- 字幕の背景は、黒色に白色の文字とすること。
- デジタル編集とすること。
- アスペクト比については、16：9とすること。
- 編集にあたっては、機構と協議のうえ実施するものとし、編集最終段階の映像については、機構の確認・検証を最低1回行うものとし、機構より修正の指示があった場合は、速やかに修正するとともに、修正版の動画データを機構のみが閲覧できる方法で提供する。

- 動画の作成は、MP4 を用意すること。
- 動画データは、各 500MB 程度とする。
(QuickTimePlayer 及び WindowsMediaPlayer で再生可能であること。)

2 委託業務の実施期間

令和 8 年 4 月 16 日 (木) ~ 令和 8 年 7 月 16 日 (木)

3 履行場所

受託事業者が用意する場所 (日本国内に限る。)

4 納品先

最終版の完成台本 (紙媒体) 5 冊、書き出しデジタルデータ (MP4) (納品の形態として、DVD-R 形式に各動画データを収録して 2 枚) を「5 所管部署」に納品すること。

5 所管部署 (連絡先)

日本年金機構 お客様サービス推進部お客様サービス推進グループ

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24

電話：03-6892-0749 FAX：03-6892-0759

担当：御園生 (ミツリ)、柳、山口

6 秘密の保持 (守秘義務)

従事者は、本業務の遂行上知り得た一切の事項を他人に漏らし、または他の目的に使用してはならないこと。なお、本業務終了後においても同様とすること。

各種書類等の貸与

- 受託事業者は、機構から貸与された各種書類及びその情報 (貸与後に複写したものを含む。) について、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- 受託事業者は、機構から貸与された各種書類及びその情報 (貸与後に複写したものを含む。) について、特定の事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。
- 受託事業者は、機構から貸与された各種書類及びその情報 (貸与後に複写したものを含む。) について、委託業務の終了後又は機構から指示があった場合については、速やかに返却すること。返却する際に、別添 3 「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」を提出すること。

7 データの保護

従事者は、各種書類および成果物等を破棄または外部へ持ち出さないこと。

また、原則として、私物（筆記用具以外）、個人所有のパソコンや写真機能付き携帯電話等、データのコピーや送受信が可能な機器等を作業室に持ち込まないこと。

8 第三者への再委託

(1) 再委託先の監督等

- ①機構は、受託事業者が再委託先の監督を適正に行っているか監督する。再委託先の監督は受託事業者が行うこと。
- ②再委託先が受託事業者との契約書及び仕様書に違反した場合については、再委託の承認を取り消すものとする。
- ③当該業務の1(2)①統括管理責任者が行う進捗管理等の業務は、再委託することはできない。

(2) 遵守事項

- ①再委託先に対する仕様書については、本仕様書に定める条件を必ず規定すること。
- ②再委託先との契約には以下の事項を盛り込むこと。
 - A.受託事業者の再委託先に対する監督、監査及び報告聴取に関する権限
 - B.機構の再委託先に対する監督、監査及び報告聴取に関する権限
 - C.再委託先における個人情報の漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用等の禁止
 - D.再委託先における個人情報保護のための体制の整備及び安全管理措置
 - E.再々委託の禁止（出演者及びナレーターへの委託は含まない。）
 - F.漏えい等が発生した場合の受託事業者の責任体制

9 再委託に関する手続き

再委託に関する申請については、任意様式により再委託開始予定日の5営業日前まで「5 所管部署」に提出すること。

10 仕様書等の明確化等

- (1)仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。
- (2)上記(1)の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。
- (3)実績及び評価結果の公表

機構は、委託業務の終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

1 1 その他

- (1) 業者決定後、参考情報として「サービス推進の手引き（日本年金機構マナースタンダード）」、各場面の「初期対応における悪い対応例、良い対応例」及び「不当要求への対応例」を提供する。
- (2) 仕様書等についての疑義照会は電話または FAX で行うこととし、期限は令和 8 年 4 月 6 日 17：00 までとする。回答は令和 8 年 4 月 8 日 18 時頃に日本年金機構ホームページへ掲載する。
- (3) 著作権については、日本年金機構に帰属することとする。
- (4) 校正確認等のほか、本調達に係る問い合わせは、全て上記「5 所管部署」に行うこと。
- (5) 納品に要する経費は、受託事業者の負担とし、その他、本仕様の内容にかかる費用全てを経費として見込むこと。
- (6) 納品は、平日の 10：00～17：00 の間に行うこと。
- (7) 指定された納品数量・規格と異なる場合は、直ちに指定した数量、規格を再納品すること。
- (8) 納品された物品に重大な欠陥が発見された場合、受託事業者の責任において速やかに交換すること。
- (9) 見積書提出業者は、見積書を提出するにあたり、事前に過去に作成した接遇、苦情対応（類似）の作品（テレビ・映画・官公庁・公法人及び企業の社内教育関係等）を令和 8 年 4 月 10 日 18 時必着にて提出すること。提出方法については郵送等の送付による方法にて提出すること。提出先は、「5 所管部署」宛てとする。送付後は必ず「5 所管部署」宛てに連絡すること。また審査結果については、令和 8 年 4 月 13 日までに担当者宛てに連絡することとする。

申立書

私は、日本年金機構と〇〇との間で契約の締結がなされた「窓口相談対応動画」に出演するに当たり、次の事項について申し立ていたします。

記

過去 2 年間、公的年金制度に加入し、その期間にかかる国民年金保険料等の未納付はありません。

令和 年 月 日

日本年金機構 お客様サービス推進部長 殿

住所

氏名

印

誓約書

私はこの度、日本年金機構（以下「機構」という。）の業務に従事するにあたり、守秘義務に関する本誓約書を厳守します。

第1条（守秘義務の誓約）

私は、業務上の目的以外の目的で、機構の許可なくして、弊社職員で本件に直接関与していない者に対しても、私が知り得た、すべての事項・情報（以下「秘密情報」という。）を開示、漏洩し、もしくは自ら使用しないことを約束します。

第2条（資料の返還等）

私は、守秘義務を厳守するため、機構により、保管を許された資料一切の保管を厳重に行うことを約束し、機構により返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束します。

第3条（契約終了後の守秘義務）

機構との契約終了後といえども、第1条記載の秘密情報を開示、漏洩もしくは使用しないことを約束します。

令和 年 月 日

日本年金機構 お客様サービス推進部長 殿

住所

事業所名

代表者名

印

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 様

所 在 地
法人名又は商号
氏 名 印

個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書

窓口相談対応動画作成業務が終了しましたので、当該委託業務 における個人情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。

【① 返却について】

当該委託業務において、日本年金機構より貸与された情報等は全て返却いたしました。

【② 完全消去・廃棄について】

(※いずれかの□に✓してください。)

当該委託業務において作成した個人情報等の複写複製物(サーバー内の情報を含む)、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により完全消去、廃棄等の作業を実施しました。

どのように完全消去・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に簡潔に記載してください。

(消去の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法(例:データ消去ソフト名、データ消去プログラム、データ消去方式等。)を必ず記載すること。)

当該委託業務において、個人情報等の複写複製物、その他汚損、毀損した個人情報等はありませんので、消去、廃棄等の作業は実施していません。