

お客様向け文書の作成にかかる
コンサルティング業務

仕様書

日本年金機構
お客様サービス推進部

令和8年2月

1 委託業務の概要

(1) 目的

日本年金機構（以下「機構」という。）では「お客様へのお約束10か条」を掲げ、「お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。」としている。これに基づき、機構において作成する文書等が「わかりやすい」「読みやすい」ものとなるよう、次の①～⑤（以下「お客様向け文書」という。）の作成にかかるコンサルティング及びデザイン改善業務*を行うものである。

- ①お客様に必要事項を記入し、提出していただく書類（各種申請書類）
- ②お客様に行動（各種申請や申込等）を促す書類（チラシ・お知らせ文書等）
- ③お客様の年金記録等をお知らせするもの（各種通知書類等）
- ④年金制度や機構のサービスを広く周知するもの（ポスター、リーフレット、説明動画等）
- ⑤苦情や改善要望等が多く寄せられているもの（説明リーフレット等）

※ コンサルティング及びデザイン改善業務とは、「わかりやすさ・読みやすさ」の観点から、お客様向け文書の内容に対して助言・指導するとともに具体的にデザインの改善提案やイラストの提供を行う業務をいう。

助言・指導には、バリアフリー、ユニバーサルデザインの観点を含む。助言・指導にあたっては、改善提案の理由を付す。

(2) 業務概要

受託事業者は、次の①、②の業務を行うこととする。詳細な業務内容は「4 業務内容」のとおり。

- ①お客様向け文書モニター会議（以下「モニター会議」）にかかる一連の業務*
- ②モニター会議を実施する必要がないお客様向け文書にかかる改善支援

※ 機構では、お客様向け文書に対して一般の方から意見をいただく「モニター会議」を毎月開催している。モニター会議に出席するモニターは、10名程度で、モニター会議に出席せず文書でのやりとりで意見をいただくアンケートモニターは、20名程度である。なお、モニター会議等の日程は「8 モニター会議等の開催日程」のとおり。

2 委託業務の期間

令和8年4月16日～令和9年3月31日

3 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：03-5344-1100（内線2625） 担当：出口、渡邊

4 業務内容

(1) モニター会議前の打ち合わせ（事前打ち合わせ）

モニター会議に向けて、受託事業者はお客様向け文書を作成した担当部署（以下、「文書作成担当部署」との事前打ち合わせに参加する。打ち合わせでは、審査文書に対する専門的・社会的知見から助言・指導を行うとともに、助言・指導のポイントをまとめた資料を提出する。機構は、事前打ち合わせの1週間程度前までに、モニター会議で意見をいただくお客様

向け文書を受託事業者に送る。

(2) モニター会議への参加

受託事業者は、モニター会議に参加し、モニター及びアンケートモニター（以下、「モニター等」という。）からの意見、指摘を踏まえて、専門的・社会的知見から文書等の改善に関する助言・指導を行う。

なお、受託事業者からの助言・指導は、モニター等からの意見・指摘の発表後に、口頭で行う。（5分程度）

(3) モニター会議直後の打ち合わせ

受託事業者は、モニター等の意見・指摘を踏まえ、文書作成担当部署に改善の方向性等について助言・指導を行う（30分程度）。4（1）の事前打ち合わせで、文書作成担当部署が改善内容にかかる原稿案を希望したとき、受託事業者は原稿案を提出する。

(4) 文書改善提案書の作成、提出

受託事業者は、文書作成担当部署が提供する4（3）の直後の打ち合わせも踏まえて修正した審査文書を確認し、文書改善の方向性等について、A4版の文書改善提案書を作成し、機構に提出する。なお、機構から事前に提供を受けた案件がワード、パワーポイント等加工可能なファイルの場合は、文書改善提案を反映させた修正稿も作成すること。文書改善提案書の例は別添1のとおり（任意様式可）。文書改善提案書には、レイアウト変更イメージだけでなく、文章表現やイラストの改善も含むこと。文書内に掲載するイラストの提供は、著作権管理され、かつ二次利用することが可能であるものとする。

(5) モニター会議を実施する必要がないお客様向け文書の文書改善支援

モニター会議を実施する必要がないお客様向け文書について、受託事業者は機構の依頼を受けた日から10営業日目までに、文書改善提案書を作成し、機構に提出する。なお、機構から事前に提供を受けた案件がワード、パワーポイント等加工可能なファイルの場合は、文書改善提案を反映させた修正稿も作成すること。文書改善提案書の例は別添1のとおり（任意様式可）。文書改善提案書には、レイアウト変更イメージだけでなく、文章表現やイラストの改善も含むこと。文書内に掲載するイラストの提供は、著作権管理され、かつ二次利用することが可能であるものとする。

【留意事項】

4（1）～（5）の業務にあたって、受託事業者は、当機構あて書面にて助言・指導を行う際は、当該書面に加え、当機構が貸し出すUSBに書面の電子媒体データを格納して、当機構に提供すること。

5 納品成果物

「4 業務内容」の業務を遂行するにあたり、以下の成果物を納入期日までに「3 所管部署」に納品すること。

成果物	期日
文書改善提案書（別添１）※	・修正した審査文書の提供のあった１０営業日目まで ・（モニター会議以外）文書改善支援依頼のあった１０営業日目まで
業務実施報告書（別添２）	翌月５日まで ※休日の場合は翌営業日 ※９月を除く（８月は未実施のため） ※３月実施分は月末まで

※ 機構から事前に提供を受けた案件がワード、パワーポイント等加工可能なファイルの場合は、文書改善提案を反映させた修正稿も納入すること。

※ イラストの提供依頼があった場合は、著作権管理され、かつ二次利用することが可能である案件にあったイラストを納入すること。（年間３０件程度）

6 履行体制

- 受託事業者は業務が円滑に実施できるよう業務全体の進捗管理、機構との調整及びモニター会議への参加を行う総括管理責任者を設置する。統括管理責任者が不在時の補助者となる者を設置し、業務管理を行うこと。
- 受託事業者は、お客様向け文書に関するコンサルティング業務を行った実績がある者を２名以上配置し、特段の理由がない限り、担当者の変更は行わないこと。
- 担当者のうち少なくとも１名は、以下のいずれかの資格を有すること。
 - ・UCDA認定１級プロデューサー
 - ・UCDA認定２級（資格を取得してから５年以上経過）
 - ・MUDディレクター

7 履行場所

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> (1) モニター会議前の打ち合わせ (2) モニター会議 (3) モニター会議直後の打ち合わせ (4) 文書改善提案書の提出 | <div style="font-size: 3em; line-height: 1;">}</div> <p style="margin: 0;">（高井戸本部）
東京都杉並区高井戸西３－５－２４
日本年金機構</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> (5) (1)～(4)以外の業務…………… 受託事業者が用意する場所（日本国内に限る） | |

8 モニター会議等の開催日程

モニター会議前の打ち合わせ	毎月第１週～第２週目途
モニター会議 モニター会議直後の打ち合わせ	毎月第３木曜日 初回は令和８年５月２１日１３時３０分～１５時３０分
モニター会議以外の文書改善支援	随時

※ ８月のモニター会議は非開催とし、年度内に原則１０回開催する。また、モニター会議の開催スケジュールは案件によって変更となる可能性がある。

9 審査予定案件数

モニター会議は年間１５件程度、モニター会議以外の文書改善支援は年間１０件程度を予定し

ている。モニター会議では、最大で2件審査をする場合がある。数量は予定数であることから、増減があっても異議を申し立てないこととする。

【参考】 審査文書等の主な例

令和3年度	老齢年金請求書に同封する受取り方法確認書
	全国年金委員研修用チラシ
	日本年金機構ホームページにおける「ねんきんネット」関連サイト
令和4年度	産前産後免除制度リーフレット兼届書
	パンフレット「知っておきたい年金のはなし」
	公的年金制度周知用アニメーション動画
令和5年度	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書
	パンフレット「退職後の年金手続きガイド」
	日本年金機構ホームページ
令和6年度	扶養親族等申告書およびその作成と提出の手引き
	新社会人向け年金制度説明会資料
	年金請求手続きのご案内
令和7年度	国民年金保険料納付に係る育児免除ポスター・リーフレット
	年金のお問い合わせに関する総合案内 HP・リーフレット
	老齢年金請求書及び同封物レイアウトの見直し

10 委託条件等

(1) 参加条件

- ①過去5年間に、以下の助言・指導を行った実績があること。ただし、直接契約したものに限る。
 - ・お客様向け文書に関するバリアフリーやユニバーサルデザインの観点からコンサルティングを行った実績
 - ・お客様向け文書を「わかりやすさ・読みやすさ」の観点から改善した実績
 - ・お客様向け文書の改善についてセミナーを開催するなど助言・指導を行った実績
 - ②お客様向け文書が「わかりやすい・読みやすい」文書となるように作成するための客観的な指標（ガイドライン）を作成していること。
 - ③文章校正の自動診断システムを導入していること。
 - ④コンサルティング業務担当者のうち、少なくとも1名は、以下のいずれかの資格を有すること。
 - ・UCDA認定1級プロデューサー
 - ・UCDA認定2級（資格を取得してから5年以上経過）
 - ・MUDディレクター
- なお、受託事業者は業務開始前までに、コンサルティング業務担当者が、当該資格を有することを証する書類を機構に提出すること。

(2) 業務の履行場所に関する事項

受託事業者は、7(1)～(4)の業務を行う場合は、機構内の指定された事務室(以下「指定された事務室」という。)で委託業務を行うこと。

(3) お客様向け文書の取扱い

- ①受託事業者は、委託業務で取り扱うお客様向け文書の受付、搬送等については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。
- ②受託事業者は、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいしないこと。また、目的外利用を行ってはならない。
- ③受託事業者は、機構から貸与された通知書等は業務終了後又は機構から指示があった場合、速やかに返還すること。

(4) 著作権の帰属

本契約の納入成果物の著作権は、成果物の引き渡しと同時に受託事業者から機構に譲渡されるものとする。

また、本契約に関して発生した権利について、受託事業者は著作者人格権を行使しないものとする。

(5) 既存著作物の取扱い

納入成果物に第三者が権利を有する著作物(以下「既存著作物」という。)が含まれている場合には、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を受託事業者が行う。この場合、受託事業者は当該契約の内容について、事前に機構の承認を得ることとし、機構は既存著作物について、当該許諾要件の範囲内で使用するものとする。

なお、本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら機構の責めに帰す場合を除き、受託事業者の責任及び負担において一切を処理することとする。この場合、機構はかかる紛争の事実を知った時は、受託事業者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託事業者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

(6) 第三者への委託

受託業務の実施にあたり、当該業務は第三者へ委託することを認めない。

(7) 立入調査等の実施

機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に特定の事務室及び本案件に関係する事務所等へ立入調査を実施することとし(無予告の調査を実施する場合がある)、調査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施について、受託事業者に指示することができることとする。

(8) パソコン等の持込制限等

- ①業務委託員の私用のパソコン、タブレット、スレートPC、記憶媒体、携帯電話(スマートフォンを含む。)の持込みは機構が許可したものを除き、指定された事務室への持込みは禁止する。また、持込みを許可された私物については、機構から指定された場所又は

機構との協議により決定した場所で保管すること。

- ②業務連絡用として携帯電話（スマートフォンを含む。）を指定された事務室で使用する必要がある場合には、理由、期間、台数等を事前に機構へ報告（様式任意）の上、事前に機構の許可を得ることとし、許可された携帯電話（スマートフォンを含む。）以外の持込みを禁止する。
- ③受託事業者は、携帯電話（スマートフォンを含む。）の保管場所、使用場所等については機構と協議の上決定すること。

11. その他

（1）仕様書等の明確化等

- ①業務の処理方法が仕様書等では一義に定まらない事案があることを把握した場合、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場合には、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。

（2）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。

文書改善提案書（ 月分）

項目	問題点	改善案
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>リーフレット等 <small style="float: right;">改善箇所を示す</small></p> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 10px auto; text-align: center; line-height: 20px;">A</div> </div>		<div style="border: 2px solid black; border-radius: 20px; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Aを拡大</p> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>リーフレット等 <small style="float: right;">改善箇所を示す</small></p> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 10px auto; text-align: center; line-height: 20px;">B</div> </div>		<div style="border: 2px solid black; border-radius: 20px; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Bを拡大</p> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>リーフレット等 <small style="float: right;">改善箇所を示す</small></p> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 10px auto; text-align: center; line-height: 20px;">C</div> </div>		<div style="border: 2px solid black; border-radius: 20px; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Cを拡大</p> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>リーフレット等 <small style="float: right;">改善箇所を示す</small></p> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 10px; width: 40px; height: 20px; margin: 10px auto; text-align: center; line-height: 20px;">D</div> </div>		<div style="border: 2px solid black; border-radius: 20px; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Dを拡大</p> </div>

- ※ 改善案に基づく修正後の「お客様向け文書」を別紙（ラフデザイン可）として添付願います。
- ※ 機構から事前に提供を受けた案件がワード、パワーポイント等加工可能なファイルの場合は、文書改善提案を反映させた修正稿も作成すること。
- ※ 機構からイラストの提供依頼があった場合は、著作権管理され、かつ二次利用することが可能なものを別途提供すること。

別添2

令和 年 月 日

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 殿

受託事業者

印

業務実施報告書（ 月分）

件名：お客様向け文書の作成にかかるコンサルティング業務

標記契約について、下記のとおり実施・納入したので、報告します。

記

文書モニター会議 審査案件名：

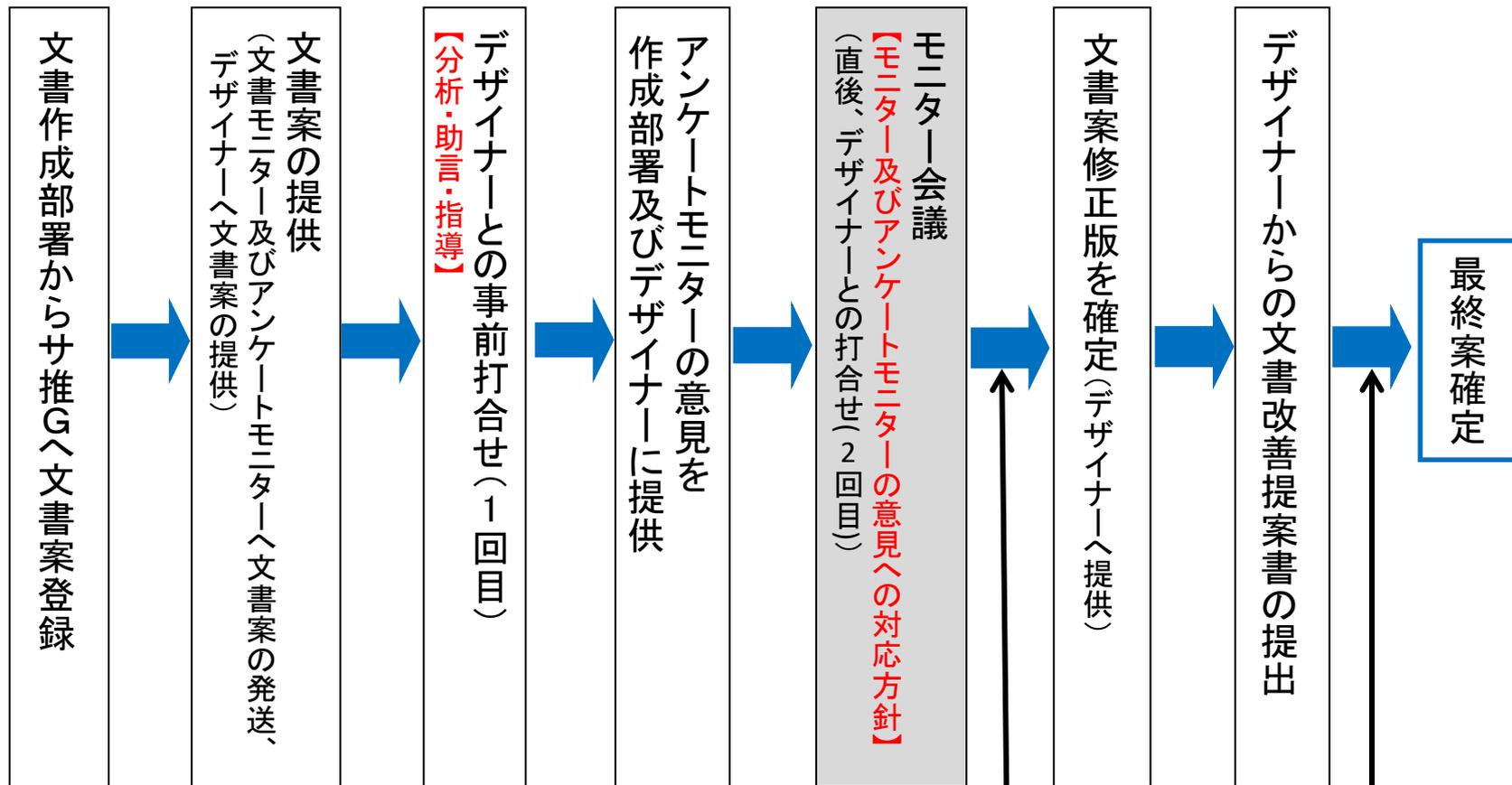
- モニター会議前の打ち合わせ
- モニター会議への参加
- モニター会議直後の打ち合わせ
- 文書改善指針（別添として添付）

文書モニター会議以外の文書改善支援 案件名：

- 文書改善指針（別添として添付）

以上

お客様向け文書モニター会議の主な流れ



助言・意見等を踏まえ、文書案の修正
(作成部署)

45日程度(1カ月半)