

窓口等業務委託仕様書①

1 業務名称

国保年金課及び介護・福祉医療課の窓口運営等業務

2 委託期間

平成25年(2013年)11月1日から平成28年(2016年)10月31日まで

3 開庁時間

午前8時45分から午後5時15分まで

4 業務を要しない日

日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日まで
ただし、平成26年(2014年)1月31日までは、土曜日を含む。

5 委託場所

箕面市役所市民部国保年金課、介護・福祉医療課(箕面市西小路四丁目地内)

6 委託料の請求

受託者(以下「乙」という。)は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、36回を限度として請求することができる。この場合、総額を請求回数で均等割にし、各回分をその回の最終月の翌月に市(以下「甲」という。)に請求する。なお、均等割で生じた端数は、最終回に加えて甲に請求する。

7 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、細部仕様については、別紙(業務フロー)のとおりとする。

なお、委託業務の内容において制度変更等及び関連手続の廃止又は追加があった場合は、甲乙協議の上、内容を変更するものとする。

(1) 対象業務

以下のア～オに関連する業務

- ア 国民健康保険業務
- イ 福祉医療業務
- ウ 後期高齢者医療業務
- エ 介護保険業務
- オ 総合保健福祉センター(ライフプラザ)関連業務

(2) 業務範囲

ア 国民健康保険業務

a 資格に関する業務

- ① 取得・喪失・変更の受付（届出書の記入、システム入力、被保険者証等の発行・回収、説明）
- ② 被保険者証等の再発行
- ③ 被保険者証の一括更新処理（年次：発送準備等）
- ④ 高齢受給者証の一括処理（月次処理：発送準備等）
- ⑤ 高齢受給者証の一括処理（年次：発送準備）
- ⑥ 特定疾病療養受療証の発行
- ⑦ 学生用被保険者証の発行

b 保険給付に関する業務

- ① 葬祭費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）
- ② 療養費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）
- ③ 高額療養費（支給通知・請求書の送付業務、請求書の窓口・郵送受付）
- ④ 高額医療・介護合算制度（支給申請書の受付）
- ⑤ 出産育児一時金（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）
- ⑥ 限度額適用認定証・限度額適用・標準負担額減額認定証（申請書作成・受付、発行要件の確認、認定証の作成、説明、交付）
- ⑦ 返納金（申請書の作成・受付、添付書類の確認）
- ⑧ 第三者行為（受付、届出書の確認）
- ⑨ 入院時食事療養費差額支給（申請書の作成・受付、添付書類の確認）
- ⑩ 特定健診受診券（依頼書の受付）
- ⑪ 不当利得による返納金（添付書類の発行、納付確認）
- ⑫ 医療費通知

c 保険料賦課に関する業務

- ① 保険料計算・納付書発行（随時）
- ② 保険料計算・納付書発行（月次一括処理）
- ③ 保険料計算・納付書発行（年次一括処理）
- ④ 口座振替情報登録
- ⑤ 口座振替済通知の送付
- ⑥ 保険料還付
- ⑦ 保険料の軽減
- ⑧ 納付書再発行
- ⑨ 納付確認書の発行
- ⑩ 所得照会（月次）
- ⑪ 所得照会（年次）
- ⑫ 簡易申告処理（年次）

d その他

- ① 問い合わせ（窓口）
- ② 問い合わせ（電話）
- ③ 郵便物の受付・整理・引渡

- ④ 不着郵便物の情報及び現物管理
- ⑤ 資格に関する他保険者への問い合わせ
- ⑥ 書類の整理（随時）
- ⑦ 書類の整理（年次）
- ⑧ 財務会計システムでの支払い処理
- ⑨ 文書管理システムでの文章登録処理
- ⑩ 総合窓口受付

イ 福祉医療業務

- a 福祉医療担当が所管する医療費助成制度
 - ① 老人医療費助成
 - ② 身体障害者・知的障害者医療費助成
 - ③ 身体障害者等訪問看護利用料助成（書類の受付のみ）
 - ④ ひとり親家庭医療費助成
 - ⑤ 子どもの医療費助成
 - ⑥ 未熟児養育医療（制度案内と書類の引き渡し及び受付のみ）
- b 資格管理に関する業務【随時】
 - ① 情報システムによる取得・変更・喪失申請書の作成
 - ② 取得・変更・喪失の届出書の記入補助と受付（窓口・郵送）
 - ③ 医療証の作成、引渡と説明（窓口・郵送）
 - ④ 資格喪失者の医療証の回収
 - ⑤ 医療証の再発行と引渡（窓口・郵送）
 - ⑥ 送付先登録変更申請書の受付、入力
- c 転入者の所得入力（子どもの医療）
 - ① 情報システムへのデータ入力
- d 医療証の更新業務【年次】
 - ① 更新申請書の封入封緘、送付
 - ② 更新申請書の受取、確認
 - ③ 情報システムへのデータ入力（保険変更等）
 - ④ 医療証の作成（一括作成以外）
- e 医療費助成に関する業務
 - ① 情報システムによる支給申請書の作成【随時】
 - ② 支給申請書の受付、内容確認（窓口・郵送）
 - ③ 医療費助成額の計算
 - ④ 情報システムへのデータ入力
 - ⑤ 支給明細書の出力
 - ⑥ 支給決定通知書の作成、送付【月次】
 - ⑦ 財務会計システム入力と支出関係書類の作成
 - ⑧ 医療機関への問い合わせ業務（医療点数等の確認など）
 - ⑨ 保険者への問い合わせ業務（高額療養費、付加給付の確認など）
 - ⑩ 審査支払機関への支払

ウ 後期高齢者医療業務

- a 資格管理に関する業務（住民異動）【随時】
 - ① 届出書等の記入補助と受付（窓口・郵送）
 - ② 資格喪失者の被保険者証等の回収
 - ③ 転出者への負担区分証明の発行（広域連合システムから出力）
 - ④ 転入・転出者等への保険料徴収等に関する説明
 - ⑤ 送付先登録変更申請書の受付、入力
 - ⑥ 代表相続人届の受付、入力
 - ⑦ 資格に関する他保険者への問い合わせ
- b 被保険者証発行に関する業務【月次・日次】
 - ① 転入者等への新規被保険者証の発行、送付【日次】
 - ② 年齢到達者への新規被保険者証等の封入封緘、送付【月次】
 - ③ 被保険者証紛失等にかかる再発行、引渡（窓口・郵送）
- c 被保険者証の更新業務【年次7月】
 - ① 被保険者証の送付、返戻分管理
 - ② 被保険者証の抜き取り
 - ③ 被保険者証配達確認問い合わせ対応
- d 限度額適用・標準負担額減額認定に関する業務【随時】
 - ① 負担区分の確認、認定申請書の受付
 - ② 広域連合システムへのデータ入力
 - ③ 認定証の作成・引渡と説明（窓口・郵送）
 - ④ 認定証紛失等にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）
- e 限度額適用・標準負担額減認定証の更新業務【年次7月】
 - ① 更新申請書の送付
 - ② 更新申請書の受付
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力、認定証の発行
 - ④ 認定証の送付
- f 高額療養費に関する業務
 - ① （申請書は、広域連合から被保険者に郵送）
 - ② 申請書の受付、制度の説明【随時】
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力
 - ④ 広域連合への書類引継【年2回】
- g 療養費（補装具・人間ドック等）・葬祭費に関する業務
 - ① 広域連合システムによる申請書の出力【随時】
 - ② 申請書の受付（添付書類の確認、支給日・支給額の説明）
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力
 - ④ 広域連合への書類送達【月次】

h 受診券再発行に関する業務

- ① 申請書の受付（窓口・電話）
- ② 受診券の作成・引渡と説明（窓口・郵送）

i 高額介護合算療養費に関する業務

- ① 自己負担額証明書兼支給申請書の受付（窓口・郵送）【随時】
- ② 広域連合への書類送達【月次】

j 保険料通知業務

- ① 保険料決定・納入通知書の封入封緘、送付【月次】
- ② 保険料決定・納入通知書の抜き取り、送付【年次7月】

k 所得照会業務

- ① 所得照会文書の送付（照会文書は、広域連合が作成）
- ② 回答文書の受付
- ③ 広域連合システムへのデータ入力

l 口座振替業務

- ① 口座振替依頼書受付及び口座振替情報の入力【随時】
- ② 口座振替開始通知の封入封緘、送付【月次】
- ③ 金融機関への口座振替依頼事務（FDの送付等）【月次】
- ④ 口座振込済データの取込
- ⑤ 口座振替不能者への通知作成、送付
- ⑥ 口座振替済保険料額通知の送付【年次12月】

m 督促状の送付業務【月次】

- ① 督促状の封入封緘、送付

n 催告書の送付業務【年2回】

- ① 催告書の封入封緘、送付

o 保険料還付業務

- ① 還付通知書の封入封緘、送付
- ② 還付請求書の受付
- ③ 財務会計システム入力と支出関係書類の作成
- ④ 情報システムへのデータ入力

p 納付書の再発行と引渡（窓口・郵送）

q 納付証明書の発行と引渡（窓口・郵送）

r 分割納付にかかる業務

- ① 保険料の分割納付申請の記入補助と受付（窓口・郵送）
- ② 情報システムへのデータ入力
- ③ 納付書等の発行と引渡
- ④ 納付状況の確認

s その他事務

① その他大量送付業務の一部業務

エ 介護保険業務

a 資格管理に関する業務（住民異動）【随時】

- ① 届出書等の記入補助と受付（窓口・郵送）
- ② 資格喪失者の被保険者証等の回収
- ③ 介護認定のある転出者への受給資格書の発行（情報システム入力）
- ④ 転入・転出者等への保険料徴収等に関する説明
- ⑤ 送付先登録変更申請書の受付、入力
- ⑥ 代表相続人届の受付、入力
- ⑦ 資格に関する他保険者への問い合わせ
- ⑧ 施設入退所連絡票の受付、入力

b 資格管理に関する業務（住民異動）【日次】

- ① 異動処理帳票の出力、確認
- ② 窓口課受付分の届出書の受取
- ③ 被保険者証等の発行、送付
- ④ 情報システムの入力（住所地特例者など）
- ⑤ 資格に関する他保険者への問い合わせ
- ⑥ 資格に関する他保険者へ書類の発送

c 被保険者証発行に関する業務【月次・日次】

- ① 転入者等への新規被保険者証の発行、送付【日次】
- ② 年齢到達者への新規被保険者証の発行、送付【月次】
- ③ 被保険者証紛失等にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）

d 介護保険負担限度額認定に関する業務【随時】

- ① 介護保険負担限度額証の申請書の受付
- ② 情報システムへのデータの入力
- ③ 負担限度額証の作成、引渡と説明（窓口・郵送）
- ④ 負担限度額証にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）

e 介護保険負担限度額証の更新業務【年次】

- ① 更新申請書等の出力
- ② 更新申請書等の送付
- ③ 更新申請書の受取、確認、消し込み
- ④ 情報システムへのデータ入力
- ⑤ 負担限度額証等の作成、送付

f 住宅改修費・福祉用具購入費・高額介護サービス費に関する業務

- ① 支給申請書等の受付（窓口・郵送）【随時】
- ② 情報システムへのデータ入力
- ③ 一括計算業務の補助【月次】

- ④ 支給決定通知書等の作成、送付
- ⑤ 財務会計システムへのデータ入力と支出関係書類の作成

g 高額医療合算介護サービス費に関する業務

- ① 自己負担額証明書兼支給申請書の受付（窓口・郵送）【随時】
- ② 情報システムからのデータ出力
- ③ 一括計算業務の一部【月次】
- ④ 支給決定通知書の作成、送付
- ⑤ 財務会計入力と支出関係書類の作成

h 軽度者の福祉用具貸与理由書に関する業務【随時】

- ① 申請書等の受付（窓口・郵送）
- ② 情報システムによる参考帳票の出力

i 介護給付費過誤申立書に関する業務【随時】

- ① 申立書等の受付（窓口・郵送）
- ② 情報システムによる参考帳票の出力
- ③ 情報システムへのデータ入力
- ④ 過誤データの作成等
- ⑤ 国保連へのデータ伝送【月次】

j マイケアプランに関する業務【随時】

- ① 居宅サービス計画書等の受付（窓口・郵送）
- ② 情報システムへのデータ入力
- ③ マイケアプランデータの作成等
- ④ 国保連へのデータ伝送【月次】

k 高額介護サービス費受領委任払に関する業務

- ① 申請書等の受付（窓口・郵送）【随時】
- ② 情報システムへのデータ入力
- ③ 承認・不承認通知書の作成、送付
- ④ 高額受給者台帳の作成等
- ⑤ 国保連へのデータ伝送【月次】

l 高額介護サービス費受領委任払の更新業務の補助【年次：6月】

- ① 更新申請書等の出力
- ② 更新申請書等の送付
- ③ 更新申請書の受取・確認・消し込み
- ④ 情報システムへのデータ入力
- ⑤ 決定通知書の送付

m 受給者台帳の作成に関する業務の補助【月次】

- ① 資格情報の確認
- ② 情報システムへのデータ入力（医療情報等）
- ③ 受給者台帳等の作成
- ④ 国保連へのデータ伝送

n 給付費通知の送付業務【年3回】

- ① 通知書の出力
- ② 通知書一部差し替え分の作成
- ③ 通知書等の封入封かん
- ④ 給付費通知の送付

o 給付適正化事業に関する業務【月次】

- ① 給付適正化帳票等の受取、確認
- ② 給付適正化帳票等の印刷
- ③ 給付適正化帳票等の点検補助
- ④ 照会文書の作成、送付

p 納付書送付業務【年次・月次】

- ① 保険料決定・納入通知書の作成、送付【月次】
- ② 保険料決定・納入通知書の作成、送付【年次】

q 所得照会業務

- ① 所得照会文書の作成、送付
- ② 回答文書の受付
- ③ 情報システムへのデータ入力

r 口座振替業務

- ① 口座振替依頼書受付及び口座振替情報の入力【随時】
- ② 口座振替開始通知の送付
- ③ 金融機関への口座振替依頼事務（FDの作成・送付等）【月次】
- ④ 口座振込済データの格納先への保存
- ⑤ 口座振込済データ取込後の口座振替不能者への通知と情報システム入力
- ⑥ 口座振替済保険料額通知の印刷・送付【年次】

s 督促状の送付業務【月次】

- ① 督促状の封入封緘、送付

t 催告書の送付業務【年2回】

- ① 催告書の封入封緘、送付

u 保険料還付業務【随時】

- ① 還付通知書の作成、送付
- ② 還付請求書の受付
- ③ 財務会計システムへのデータ入力と支出関係書類の作成
- ④ 情報システムへのデータ入力

v 納付書の再発行と引渡（窓口・郵送）

w 納付証明書の発行と引渡（窓口・郵送）

X 分割納付にかかる業務

- ① 保険料の分割納付申請の記入補助と受付（窓口・郵送）
- ② 情報システムへのデータ入力
- ③ 納付書等の発行と引渡
- ④ 納付状況の確認

y その他事務

- ① 各種決算数値等の情報システムへの入力作業
- ② 減免申請の受付
- ③ 給付制限に関する書類の受付
- ④ 第三者行為に関する書類の受付、届出書の確認
- ⑤ その他大量送付業務の一部業務

イ・ウ・エ共通

その他

- ① 問い合わせ（窓口）
- ② 問い合わせ（電話）
- ③ 郵便物の受付・整理・引渡
- ④ ライフプラザ連絡便の受付及び引渡
- ⑤ 不着郵便物の情報及び現物管理
- ⑥ 文書登録処理
- ⑦ 各種チラシの庁内印刷
- ⑧ 総合窓口受付

オ 総合保健福祉センター（ライフプラザ）関連業務

(A) 障害福祉関連業務

a 身体障害者手帳

- ① 交付申請案内（制度案内及び診断書の配布）
- ② 交付申請受付（新規、等級変更、再交付など）
- ③ 変更（住所変更）受付
- ④ 喪失（死亡に伴う返還）受付
- ⑤ 非課税世帯にかかる診断書料助成申請受付
- ⑥ 所持証明交付申請受付
- ⑦ 障害福祉課への受付書類の送付

b 有料道路における障害者割引申請、ETC利用申請

- ① 申請受付
- ② 障害福祉課への受付書類の送付

c 療育手帳

- ① 変更（記載事項変更、転出、再交付）受付
- ② 喪失（死亡等に伴う返還）受付
- ③ 所持証明交付申請受付

④ 障害福祉課への受付書類の送付

d 障害福祉課に関する業務の案内

① 障害福祉課への取次ぎ

【主な案内する業務】

- ・ 精神障害者保健福祉手帳及び療育手帳
- ・ 自立支援医療の更生医療
- ・ 自立支援医療の精神通院
- ・ 自立支援医療の育成医療
- ・ 日常生活用具給付
- ・ 特別障害者手当
- ・ 住宅改造助成
- ・ NHK料金減免

(B) 高齢福祉課関連業務

a 要介護認定申請関係書類の受付

- ① 申請書の受付
- ② 高齢福祉課への受付書類の送付

b 紙おむつ給付申請書の受付

- ① 申請書の受付
- ② 高齢福祉課への受付書類の送付

c おむつ代の医療費控除に関する申請書の受付

- ① 申請書の受付
- ② 高齢福祉課への受付書類の送付

d 障害者控除認定申請書の受付

- ① 申請書の受付
- ② 高齢福祉課への受付書類の送付

e 訪問理美容サービス券交付に関する申請書の受付

- ① 申請書の受付
- ② 高齢福祉課への受付書類の送付

f 高齢福祉課に関する業務の案内

- ① 高齢福祉課への取次ぎ

(C) 健康増進課関連業務

a 健診事業等の案内

- ① 健康増進課作成パンフレットに基づくがん検診等の案内
- ② 健康手帳の渡し

8 委託業務の履行

委託業務の履行に当たっては、次の事項を守らなければならない。

(1) 業務従事者

ア 主任者の配置

乙は、業務全般を掌握し、指揮監督を行い、かつ甲と適宜に連絡調整を行う主任者を各課に配置すること。

イ その他業務従事者の配置

乙は、本業務を履行するに当たり、上記1名に加えその他業務従事者を委託内容の履行に支障が生じないように、適切な人員数を配置すること。

ウ 業務従事者配置の継続性

乙は、むやみに業務従事者を交替してはならない。

(2) 業務従事者の条件

ア 主任者に関しては、官公庁窓口受付業務経験1年以上を有すること。

イ 上記以外の業務従事者に関しては、官公庁、民間問わず受付業務経験を有すること。

ウ 業務従事者は、パソコンの操作経験があり、業務システムへの入力・照会業務に支障のない程度の能力を有していること。

エ 各課における業務従事者のうち1名以上が英語の日常会話以上の能力を有していること。

(3) 業務従事者の決定

乙は、業務従事者の決定後、当該業務従事者の氏名について文書をもって甲に提示すること。

(4) 業務従事者の義務等

ア 業務従事者は、業務の履行に当たっては善良なる就業者としての注意をもって履行すること。

イ 上記義務に違反した場合は、乙はその責務を負うものとする。

ウ やむを得ない事情で業務従事者が交替する場合は、事前に乙から甲へ報告すること。

エ 業務従事者は、業務に必要な施設、設備を無償で使用できるものとする。ただし、これらの使用に当たり、業務従事者は、善良なる就業者としての注意を払うとともに、施設管理者による指示事項を厳守すること。

オ 開庁時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理すること。

カ 乙は、委託業務の履行に関し、業務従事者に、必要の都度乙の責任負担において委託業務の遂行に必要な知識の習得、待遇・人権等の研修をすること。

(5) 繁忙対策

乙は、各課における保険料本算定期等について繁忙対策を講じること。

(6) 服務規律

ア 乙は、委託業務の履行においては、来庁者に対する待遇に細心の注意を払い、

市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

イ 乙は、委託業務の履行中、業務従事者に名札を着用させること。

ウ 乙は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、甲の信用を維持し、甲及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

9 業務用機材の負担区分

委託業務に必要とする機材のうち、次のものについては甲の負担とする。

なお、乙は甲が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、それらを破損、損傷等させた場合には、乙の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

ア データ入力、出力装置

イ データ入力、出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類

ウ 帳票類保存バインダー、ロッカー

エ 机、椅子、カウンター

オ 発信・受信可能電話

10 業務従事者の交替

以下のいずれかの事情が発生した場合、甲は、その理由を示して乙に業務従事者の交替を求めることができるものとする。

ア 業務従事者が業務に必要な要件を著しく欠いている場合

イ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合

ウ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合

エ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

11 個人情報の保護

当該業務は、市民の重要な個人情報に直結しているため、その漏洩対策には十分注意を払う必要がある。情報漏洩対策として、以下の条件を遵守すること。

ア 個人情報保護について、乙の方針を文書で甲に提出すること。

イ 業務従事者は、甲の許可なくして個人情報を取り扱ってはならない。

ウ 業務従事者は、個人情報を口外し、又は他の目的に使用してはならない。

エ 業務従事者は、個人情報を漏洩し、又は紛失してはならない。

オ 業務従事者は、業務期間終了後においても個人情報に関する事項を第三者に漏洩等してはならない。

カ 業務従事者は、執務場所においてデジタルカメラや携帯電話その他、情報漏洩につながる可能性があるものと判断されるものは持ち込んではならない。

キ 乙は、甲と「秘密の保持に関する誓約書」及び業務従事者の「情報の保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。

ク 乙が上記イ～カに従わず、甲に侵害を与えた場合は、乙は、当該損害賠償等にかかる費用を負担すること。

12 業務の引継

ア 乙は、本業務の引継が円滑に遂行できるよう、受託開始の前2か月間において、業

務従事予定者により、担当職員等から適切な引継ぎを受け、受託開始に混乱を生じないようにすること。なお、業務引継に要する費用は、乙が負担する。

- イ 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、本業務の引継が円滑に遂行できるよう、次の受託者に対して適切な引継を行うこと。なお、業務引継に要する費用は、乙が負担すること。

13 事前準備

- ア 乙は、業務開始日までに、本業務の内容を把握し、要員計画等運営に必要な業務設計を行うこと。さらに、あらかじめ甲が提供するマニュアルやヒアリングなどを通じて、業務開始日には業務従事者が自立的、安定的に業務ができるようマニュアル内容を充実させること。
- イ マニュアルについては、業務開始日までに作成し、内容の検証を行った上で甲へ提出するものとし、その後も必要の都度、内容の修正を行うこと。

14 その他

- ア 本業務により、作成、補正、改編されたドキュメント、プログラム、MS-Excelシート等の著作権は、甲に帰属する。
- イ 乙は、定められた業務について各期末に日報、月報及び年報を甲に提出するものとする。
- ウ 乙及び業務従事者は、業務遂行に当たり「個人情報の保護に関する法律」及び「箕面市個人情報保護条例」等関係法令等を遵守しなければならない。
- エ 本仕様書に定めのない事項については、双方にて協議するものとする。

15 附則

この仕様書は、箕面市国保年金課、介護・福祉医療課の窓口運営等業務に関する業務内容及びその他必要な事項を明示したものであり、本業務の実施に当たっては仕様書に基づき遂行しなければならないことは当然であるが、記載のない事項についても本業務に必要と認められることについては、甲乙双方が常に密接な連携を保ち、目的達成のため業務を遂行しなければならない。