

## 箕面市総合窓口等業務委託にかかる仕様書

### 1 業務名称

国民健康保険室の窓口運営等業務

### 2 委託期間と全体スケジュール

#### (1) 委託期間

契約締結日から令和7年(2025年)9月30日までとする。

#### (2) 全体スケジュール

①契約締結日から令和2年(2020年)9月30日までの期間は、委託業務の準備期間とする。

②令和2年(2020年)10月1日から令和7年(2025年)9月30日までの期間は、委託業務の実施期間とする。

### 3 委託業務時間

①原則として、午前8時45分から午後5時15分までとする。

②上記業務時間以外に業務を実施する場合は、あらかじめ発注者と協議するものとする。

### 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

### 5 委託場所

箕面市役所 本館、別館 (箕面市西小路四丁目地内)

### 6 委託料の請求

①受注者は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、60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発注者に請求する。なお、均等割で生じた端数は、初回に加えて発注者に請求する。

②準備期間に係る費用については、委託契約金額に含むものとする。

③受注者は、委託期間の定めにかかわらず、本仕様書、2(2)②の委託業務の実施日に受注者の責任により、適切に開始できない場合は、業務委託料の準備期間に係る費用を、発注者に請求できないものとする。

### 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及び関連手続の廃止又は追加があった場合は、発注者と受注者が協議の上、内容を変更するものとする。

#### (1) 対象業務

国民健康保険業務

## (2) 業務範囲

### 職員短期派遣研修業務

発注者職員を年度内1回、1～2名程度、研修生として受け入れること。

なお、人数・期間等については発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。

### 国民健康保険業務

#### a 資格に関する業務

- ① 取得・喪失・変更等の資格管理（届出書の受付及び補記・修正、システム入力、被保険者証等（被保険者証引替券含む。）の発行・回収並びに説明）
- ② 被保険者証等の再発行（届出書の受付及び補記・修正、システム入力並びに被保険者証等（被保険者証引替券含む。）の発行）
- ③ 被保険者証の一括更新（年次：発送準備及び返戻物管理）
- ④ 高齢受給者証の一括発行（月次：発送準備及び返戻物管理）
- ⑤ 高齢受給者証の一括更新（年次：発送準備及び返戻物管理）
- ⑥ 特定疾病療養受療証の発行
- ⑦ 修学中の者に係る被保険者証等の発行（届出書の受付及び補記・修正、システム入力、被保険者証等（被保険者証引替券含む。）の発行・回収）

#### b 給付に関する業務

- ① 葬祭費申請受付（システム入力、支給申請書の作成及び添付書類の確認）
- ② 療養費申請受付（システム入力、支給申請書の作成及び添付書類の確認）
- ③ 高額療養費処理（支給通知・請求書の発送、返送物・返戻物の管理、受付及び支出命令書作成）
- ④ 高額外来年間合算高額医療・介護合算制度処理  
（支給申請書の発送、返送物・返戻物管理及び受付）
- ⑤ 出産育児一時金申請受付（システム入力、支給申請書の作成及び添付書類の確認）
- ⑥ 限度額適用認定証・限度額適用・標準負担額減額認定証の作成  
（受付、システム入力、申請書作成、発行要件の確認、認定証の発行）
- ⑦ 返納金申請受付（システム入力、支給申請書の作成及び添付書類の確認）
- ⑧ 第三者行為受付
- ⑨ 入院時食事療養費差額支給申請受付（システム入力、支給申請書の作成及び添付書類の確認）
- ⑩ 特定健診受診券発行依頼書の受付
- ⑪ 不当利得による返納金処理（発送準備等）
- ⑫ 人間ドック費用請求受付及び添付書類の確認

c 賦課に関する業務

- ① 保険料即時更正及び納付書発行（システム入力及び更正通知書・納付書の発行）
- ② 保険料更正及び納付書発行（月次：発送準備及び返戻物管理）
- ③ 保険料決定及び納付書発行（年次：発送準備及び返戻物管理）
- ④ 保険料軽減届出受付（届出書の受付及び補記・修正並びにシステム入力）
- ⑤ 保険料減免申請受付（申請書の受付及び補記・修正並びにシステム入力。ただし、意思決定を要するものについては、発注者職員への取り次ぎ）
- ⑥ 納付書再発行（システム入力及び納付書の発行）
- ⑦ 所得照会（照会書発行、発送、返送物管理及びシステム入力）
- ⑧ 所得照会（月次：照会書発行、発送、返送物管理及びシステム入力）
- ⑨ 所得照会（年次：照会書発行、発送、返送物管理及びシステム入力）
- ⑩ 簡易申告処理（発送、返送物・返戻物管理及びシステム入力）
- ⑪ 簡易申告処理（月次：発送準備、返送物・返戻物管理及びシステム入力）
- ⑫ 簡易申告処理（年次：発送準備、返送物・返戻物管理及びシステム入力）

d 収納に関する業務

- ① 公金窓口納付に係る発注者現金取扱員への取り次ぎ
- ② 保険料納付相談に係る発注者債権管理機構職員への取り次ぎ
- ③ 納付額証明書・納付証明書発行（申請書受付、補記・修正及びシステム入力並びに発行）
- ④ 口座振替情報の登録・廃止・変更等の管理（システム入力及び開始決定通知書発送）
- ⑤ 保険料還付に係る通知書等発行、発送準備及び支出命令書作成

e その他

- ① 問い合わせ対応（窓口）
- ② 問い合わせ対応（電話）
- ③ 郵便物の受取り、整理及び発注者職員への引渡し
- 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 書類整理（随時）
- ⑦ 書類整理（月次）  
書類整理（年次）
- ⑧ 財務会計システムでの支払い処理
- ⑨ 総合窓口受付
- ⑩ 送付先登録の受付（申請書の受付及び補記・修正、システム入力）
- ⑪ 相続人代表者指定の受付（申請書の受付及び補記・修正、システム入力）

## 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 現場責任者の配置

受注者は、業務全般を掌握し、指揮監督を行い、かつ発注者と適宜に連絡調整を行う現場責任者を業務従事者の中から定め、配置すること。また、業務時間中、必ず従事させること。

#### イ 主任者の配置

受注者は、本業務の内容を掌握し、他の業務従事者を指揮監督する主任者を業務従事者の中から定め、配置すること。また、業務時間中、必ず従事させること。

#### ウ その他業務従事者の配置

受注者は、本業務を履行するに当たり、上記ア及びイ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、適切な人員数を配置すること。

#### エ 業務従事者配置の継続性

受注者は、むやみに業務従事者を交替してはならない。ただし、やむを得ない事情で業務従事者が交替する場合は、事前に受注者から発注者へ報告すること。

### (2) 業務従事者の条件

ア 現場責任者及び主任者は、個人情報扱う官公庁または民間企業等において、受付業務経験を1年以上有すること。

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 勤務時間中、業務従事者のうち1名以上が英語（日常会話以上の能力）での窓口対応等ができること（介護・医療・年金室との兼務は可）。

### (3) 業務従事者の決定

受注者は、現場責任者、主任者及び業務従事者の決定後、当該業務従事者の氏名について、文書をもって発注者に提示すること。

### (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、受注者はその責務を負うものとする。

ウ 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。

エ 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。

オ 受注者は、委託業務の履行に関し、業務従事者に、必要の都度受注者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、接遇・人権等の研修をすること。

### (5) 繁忙対策

受注者は、年度末・年度初め及び保険料本算定時期等について繁忙対策を講じること。

## (6) 服務規律

- ア 受注者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、発注者に対するイメージの向上につながるよう努めること。
- イ 受注者は、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 受注者は、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、発注者の信用を維持し、発注者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発注者の負担とする。

なお、受注者は発注者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、受注者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、発注者は、その理由を示して受注者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ため、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、受注者の方針を文書で発注者に提出すること。
- イ 業務従事者は、発注者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 発注者は、受注者と「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 受注者が上記イ～カに従わず、発注者に損害を与えた場合は、受注者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 受注者は、本業務の引継が円滑に遂行できるよう、受託開始前において、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、受注者が負担する。
- 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、次の受注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、受注者が負担すること。

## 13 事前準備

- ア 受注者は、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、あらかじめ発注者が提供するマニュアルやヒアリング等を通じて、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、かつ電子データ化すること。
- 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発注者へ提出するものとし、その後も必要の都度、電子データ化した内容の修正を行うこと。なお、マニュアルは発注者に帰属するものとする。

## 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、プログラム等の著作権は、発注者に帰属する。
- イ 受注者は、定められた業務について各期末に日報、月報及び年報を発注者に提出するものとする。
- ウ 受注者及び業務従事者は、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、発注者と受注者にて協議するものとする。

## 15 附則

この仕様書は、箕面市国民健康保険室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、発注者と受注者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。