

八潮市国保年金課窓口業務等委託仕様書

1 適用

本仕様書は、八潮市（以下「発注者」という。）が実施する「八潮市国保年金課窓口業務等委託（以下「本業務」という。）に適用する。

2 目的

国保年金課の窓口業務等を民間委託し、国保年金課の業務を円滑に行うことにより、市民サービスと事務効率の向上を図ることを目的とする。

3 法令等の遵守

受注者は、本業務の実施に際しては、本仕様書によるほか、以下に準拠するものとする。

- ① 国民健康保険法
- ② 国民健康保険法施行令
- ③ 国民健康保険法施行規則
- ④ 八潮市国民健康保険条例
- ⑤ 八潮市国民健康保険に関する規則
- ⑥ 八潮市国民健康保険税条例
- ⑦ 八潮市国民健康保険税条例施行規則
- ⑧ 八潮市国民健康保険保養施設規程
- ⑨ 八潮市国民健康保険高額療養費資金貸付規則
- ⑩ 八潮市国民健康保険出産費資金貸付規則
- ⑪ 八潮市国民健康保険健康診査補助金交付要綱
- ⑫ 八潮市国民健康保険人間ドック・脳ドック補助金交付要綱
- ⑬ 八潮市国民健康保険一部負担金の免除及び徴収猶予の取扱要綱
- ⑭ 高齢者の医療の確保に関する法律
- ⑮ 高齢者の医療の確保に関する法律施行令
- ⑯ 高齢者の医療の確保に関する法律施行規則
- ⑰ 八潮市後期高齢者医療に関する条例
- ⑱ 八潮市後期高齢者人間ドック・脳ドック補助金交付要綱
- ⑲ 八潮市後期高齢者保養施設利用助成要綱
- ⑳ その他関係法令、条例、規則、規程、協定、計画等

4 受注者の責務

- ① 受注者は、委託契約書及び本仕様書に基づき、誠実に業務を行うこと。
- ② 受注者は、本業務遂行の進捗状況その他必要事項について、適宜発注者に報告すること。

- ③ 受注者は、業務内容について、発注者が指示した方法及び納期に従い、誠実に行うこと。
- ④ 受注者は、業務内容が市民から負託された公務であることに鑑み、誠実公正に職務を執行するため必要な措置を講ずることにより、業務従事者が、職務の執行の公正さに対する市民の疑惑や不信を招くような行為の防止を図ること。
- ⑤ 本業務に必要な諸手続きは、受注者が行うものとする。また、これに要する経費は受注者の負担とする。

5 損害の賠償

- ① 本業務遂行中に受注者が発注者及び第三者に損害を与えた場合は、直ちに発注者にその状況及び内容を連絡し、発注者の指示に従うものとする。なお、損害賠償の責任は受注者がこれを負うものとする。
- ② 発注者は、受注者の責に帰すべき事由により発生した損害について、第三者に賠償した場合、受注者は、その損害を賠償しなければならない。

6 文書の適正管理

受注者は、本業務を実施するうえで必要な書類及び資料について、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。

7 業務内容

受注者に委託する業務は次のとおりとする。各業務の詳細（入力データの項目、名簿の様式などの納品物、納品方法）については、受注者は発注者の指示に従い実施すること。

また、法改正等により、国民健康保険、後期高齢者医療及び国民年金に関する事務に変更や新たな事務が加わった場合には、その事務を含めることとし、受注者は発注者の指示に従って実施すること。

(1) 基本業務

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. 八潮市行政組織規則第3条別表に掲げる国保年金課事務に係る窓口業務2. 国保年金課窓口への来訪者に対する案内、受付3. 電話による問合せに対する案内（内容により職員又は担当部署へ引継ぐ）4. 申請書、アコーダー等のファイリング5. 通知書、申請書等の印刷・折り・裁断作業6. 郵便物の受付及び各担当への配布7. 郵便物（通知書、保険証、申請書等）の封入封かん・発送簿等記入・発送8. 業務上必要な関係機関（関係課、医療機関及び埼玉県国民健康保険団体連合会等）との連絡9. 窓口での受付件数の集計10. その他、国保年金課業務に係る事実上の行為又は補助的業務 |
|---|

(2) 国民健康保険業務

窓口業務	<p>【保険給付係業務】</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保険給付及び保健事業に係る制度説明2. 療養費申請受付3. 特別療養費申請受付4. 移送費申請受付5. 高額療養費申請受付、領収書確認（特定疾病を含む）6. 限度額適用認定証の申請書受付、作成、交付7. 高額療養費資金貸付申請の受付8. 高額介護合算療養費申請受付9. 特定疾病受療証の申請書受付、作成、交付10. 出産育児一時金の申請受付（受取代理払等）11. 出産費資金貸付申請の受付12. 葬祭費申請受付13. 傷病手当金申請受付14. 特定健診受診券の再発行15. 健康診査補助金受付16. 人間ドック・脳ドック補助金受付17. 保養所助成受付、作成、交付18. 第三者行為等申請受付19. 不当利得対応20. 一部負担金減免申請受付21. 死亡の届出案内 →葬祭費申請受付 <p>【保険賦課係業務】</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保険賦課係に提出される申請書、届出書等の記入案内2. 保険税などの制度説明3. 保険税の納付方法についての説明 <p>【資格管理係業務】</p> <ol style="list-style-type: none">1. 資格取得・喪失の受付（保険証（兼高齢受給者証）・資格確認書・資格情報のお知らせ（以下「保険証等」という。）の作成・交付・回収） →勤務先や健保組合に取得日、喪失日の電話確認 →納税課へ案内する対象者であるか確認 →遡及資格取得の場合は、遡及課税の案内 →ペイジー口座振替受付サービスの案内
------	---

	<p>→システム入力</p> <p>2. 保険証等再交付申請の受付</p> <p>→保険証等の作成、交付</p> <p>→納税課へ案内する対象者であるか確認</p> <p>3. 特例対象被保険者等に係る申請書の受付</p> <p>→保険賦課係へ案内</p>
事務処理	<p>【保険給付係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 療養費（特別療養費を含む）の入力、確認 2. 移送費の入力、確認 3. 高額療養費の入力、確認 4. 限度額認定証の入力・確認・発送 5. 高額介護合算療養費の入力、確認 6. 出産育児一時金入力、確認 7. 葬祭費申請入力、確認 8. 特定健診の受診券再発行、入力 9. 健康診査補助金入力 10. 人間ドック・脳ドック補助金入力 11. 保養所助成入力、確認 12. 過誤処理入力、確認 13. 第三者行為等申請入力 14. 不当利得入力、確認 15. 遡り不当利得処理 <p>【保険賦課係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資格証・短期証・資格確認書（特別療養費）の異動リスト抽出・調査 2. 資格証・短期証・資格確認書（特別療養費）の収納リスト抽出・調査 <p>→システム入力</p> <p>→短期保険証・資格確認書（特別療養費）の作成</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 短期証・資格証・資格確認書（特別療養費）一斉発送時の数合わせ、未送付証等の抜き取り 4. 返送された資格証・短期証・資格確認書（特別療養費）をシステムに入力、台帳記入 5. 返送された納税通知書等をシステムに入力、台帳記入 6. 所得照会 <p>→リストチェック・封入・発送</p> <p>→回答転記</p>

	<p>→照会文書作成</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 当初通知、更正通知の数合わせ、未送付通知等の抜き取り 8. 通知書等作成・封入・計量・発送 9. 月末更正通知（還付）・封入・発送 10. 更正台帳遡及課税台帳ファイリング 11. アコーダー等に記載された電話番号をシステムに入力 12. 送付用封筒、返信用封筒、封入文書作成（スタンプ押印・折り・印刷・裁断作業等） 13. 口座勧奨通知 <p>→返戻された口座振替依頼書の各金融機関とのやり取り（リスト等作成・郵送・連絡）</p> <p>【資格管理係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保険証等の作成 2. 駅前出張所受付分の処理 →システム入力 →保険証等の作成 →必要に応じて申請者に電話確認 3. 市民課受付分の処理 →死亡の入力 →世帯員の保険証等の作成 →必要に応じて申請者に電話確認 4. 転入通知確認 →システム訂正入力 →保険賦課係へ連絡 5. 保険証等の郵送準備 6. 返送された保険証等の管理、対象者へ連絡 7. 照合（全ての受付処理分）
--	--

(3) 後期高齢者医療制度業務

窓口業務	<p>【保険給付係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保険給付及び保健事業に係る制度説明 2. 療養費申請受付 3. 特別療養費申請受付 4. 移送費申請受付 5. 高額療養費申請受付、領収書確認（特定疾病を含む） 6. 限度額適用認定証の申請書受付、作成、交付 7. 高額介護合算療養費申請受付
------	--

	<p>8. 特定疾病受療証の申請書受付、作成、交付</p> <p>9. 葬祭費申請受付</p> <p>10. 傷病手当金申請受付</p> <p>11. 健康診査受診券の再発行</p> <p>12. 人間ドック・脳ドック補助金受付</p> <p>13. 保養所助成受付、作成、交付</p> <p>14. 第三者行為等申請受付</p> <p>15. 不当利得対応</p> <p>16. 一部負担金減免申請受付</p> <p>17. 死亡の届出案内 →葬祭費申請受付 →資格管理係へ案内</p> <p>【保険賦課係業務】</p> <p>1. 保険賦課係に提出される申請書、届出書等の記入案内</p> <p>2. 保険料などの制度説明</p> <p>3. 保険料の納付方法についての説明</p> <p>【資格管理係業務】</p> <p>1. 資格取得・喪失受付（保険証等の作成・回収） →勤務先や健保組合に取得日、喪失日の電話確認 →納税課、保険賦課係へ案内する対象者であるか確認 →ペイジー口座振替受付サービスの案内 →システム入力</p> <p>2. 保険証等再交付申請の受付 →保険証等の作成・交付 →納税課、保険賦課係へ案内する対象者であるか確認</p>
事務処理	<p>【保険給付係業務】</p> <p>1. 療養費（特別療養費）の資格確認・入力・発送</p> <p>2. 高額療養費の入力・確認</p> <p>3. 限度額認定証の入力・確認・発送</p> <p>4. 高額介護合算療養費の入力、確認</p> <p>5. 葬祭費申請入力・確認・発送</p> <p>6. 健康診査の受診券再発行・入力</p> <p>7. 人間ドック・脳ドック補助金入力</p> <p>8. 保養所助成入力、確認</p> <p>9. 第三者行為等申請入力</p>

	<p>【保険賦課係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 返送された資格証・短期証・資格確認書（特別療養費）をシステムに入力、台帳記入 2. 返送された納入通知書等をシステム入力、台帳記入 3. 所得照会 →リストチェック・封入・発送 →回答転記 →照会文書作成 1. 当初通知、更正通知の数合わせ、未送付通知等の抜き取り 2. 納付書作成・封入・計量・発送 3. 月末更正通知（還付）・封入・発送 4. アコーダー等に記載された電話番号をシステムに入力 5. 送付用封筒、返信用封筒、封入文書作成（スタンプ押印・折り・印刷・裁断作業等） 6. 後期口座振替依頼書データ入力 7. 後期過誤納金還付請求データ入力 <p>【資格管理係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保険証等の作成 2. 駅前出張所受付分の処理 →システム入力 →保険証等の作成 →必要に応じて申請者に電話確認 3. 市民課受付分の処理 →死亡の入力 →世帯員の保険証等の作成 →必要に応じて申請者に電話確認 4. 後期高齢者医療制度該当者の喪失確認 5. 転入通知確認 →システム入力 →保険賦課係へ連絡 6. 保険証等の郵送準備 7. 返送された保険証等の管理、対象者へ連絡 8. 照合（全ての受付処理分）
--	---

(4) 国民年金業務

窓口業務	<p>【資格管理係業務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 厚生年金から国民年金への切替受付
------	---

	→年金事務所への電話確認 →システム入力 2. 国民年金加入者の申請免除受付 →所得の申告状況を端末で確認 3. 法定免除受付 4. 国民年金被保険者関係届書受付 5. 死亡者の年金申請について案内 6. 海外転入者・海外転出者の取得・喪失案内
事務処理	【資格管理係業務】 1. 照合（国保と同時に異動の申請者）

8 窓口委託日時

(1) 委託日

①本業務を委託する日は、原則として次に掲げる日を除く日とするが、発注者が必要とする日にあつては、発注者と協議のうえ、本業務を実施すること。

- ・日曜日及び土曜日
- ・「国民の祝日に関する法律」に規定する休日
- ・年末年始（12月29日から12月31日及び1月2日と1月3日）

(2) 委託時間

①本業務の委託時間は、原則として八潮市役所の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分）とするが、午後5時15分までに来庁した市民については、その対応が終わるまでとする。

②上記委託時間外において、業務前の準備又は業務後の整理を必要とする場合は、発注者と協議のうえ、発注者が必要と認める範囲内で本業務を実施すること。

③委託時間外での業務において発生した費用については、受注者が負担すること。

9 業務委託場所

八潮市中央一丁目2番地1 八潮市役所健康福祉部国保年金課

10 業務受託体制

(1) 受注者は、業務開始日から、八潮市国保年金課窓口業務を停滞させることなく履行できるようにすること。

(2) 業務従事者は、市役所の開庁時間から窓口業務が遂行できるよう、システム端末等の立ち上げやプリンター用紙の補充等の受付準備をすること。また、閉庁時にはシステム端末等の電源を落とし、事務机やカウンター等の片付けをすること。

- (3) 受注者は、本業務を円滑に遂行するため、災害等いかなる状況であっても業務従事者を最低6人常駐することとし、さらに繁忙期には増員するなど、繁忙に応じた適正な人員の配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。
- (4) 受注者は、業務従事者に欠員が生じないように、必要かつ十分な人員を確保し、計画的に管理すること。
- (5) 受注者は、各月の勤務予定表を、前月25日までに提出すること。なお、繁忙等により、本業務に支障があると認められる場合は、勤務予定表に係らず、発注者と協議のうえ、人員の転換や補充をすること。
- (6) 本業務に携わる者は、本業務や関係法令等について十分理解しているとともに、実務に精通していること。
- (7) 本業務に携わる者は、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約した社員とすること。
- (8) 業務従事者は、整然とした執務環境を保つため、定期的に清掃及び事務用品等の整理整頓を行うこと。

11 業務責任者の配置及び業務

- (1) 受注者は、業務従事者の中から業務責任者を任命し、常駐させ、本業務が円滑に遂行するよう管理すること。
- (2) 業務責任者は、「7業務内容」に規定する業務の他に、次に掲げる業務を実施すること。
 - ①発注者との連絡調整
 - ②市民とのトラブル及び情報漏えい等の事故（以下「トラブル等」という。）が発生した場合における対応及び発注者への報告
 - ③各種報告書の提出
 - ④業務従事者に対する指揮、監督、指導及び助言
 - ⑤業務従事者が働きやすい環境づくり
- (3) 業務責任者が不在になる場合は、代理となる者を選任し、業務責任者と同様の業務を実施すること。
- (4) 業務責任者は、発注者と定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けること。また、発注者からの連絡事項は速やかに業務従事者に連絡すること。

12 業務従事者に対する研修

- (1) 受注者は、業務従事者に対し、本業務が停滞することのないよう、業務開始日までに次のとおり研修を行うこと。
 - ①本業務を円滑に遂行するために必要な知識（関係法令、実務等）、事務処理手順及びシステム端末の操作方法を習得させること。
 - ②個人情報の保護及び守秘義務が遵守されるよう十分な研修を行うこと。
 - ③服務規律、倫理、コンプライアンス、ビジネスマナー（接遇、身だしなみ、

- コミュニケーション能力等)、セキュリティ等が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- (2) 業務開始日以降においても、上記事項の研修（スキルアップ研修）を定期的に行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- (3) 研修に要する費用は、受注者が負担すること。

13 各種報告書等の提出

- (1) 受注者は、窓口での対応件数等について、業務報告書を次のとおり提出すること。
- ①日次報告
- ・履行日の翌週中に提出すること。
- ②月次報告
- ・履行月の翌月末日までに提出すること。
- ③年次報告
- ・履行年度終了後の翌月15日までに提出すること。
- (2) 受注者は、本業務に携わる業務従事者の名簿を次のとおり提出すること。
- ①業務従事者等の名簿は、業務開始日までに書面をもって報告すること。
- ②名簿には、従事者等の氏名、住所（町名まで）、受注者が雇用した年月日、八潮市に従事した年月日を記載すること。
- ③退職、配置換え等により、業務従事者に変更が生じる場合は、その都度、書面をもって報告すること。

14 個人情報保護

- (1) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報等について、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは、本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- (2) 受注者は、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書を従事者等から徴し、その写しを業務開始日までに発注者へ提出すること。なお、業務開始日以降に雇用した従事者等については、その都度、速やかに上記誓約書の写しを発注者へ提出すること。
- (3) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- (4) 受注者は、本業務に必要な場合を除き、届書等の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。また、複写、複製等を防止するため必要な措置を講じなければならない。

15 情報機器等の持ち込み制限

- (1) 業務責任者、業務従事者並びにその関係者に係らず、情報端末（パソコン及

びプリンター等の周辺機器を含む。)及び記録媒体(USBメモリ等)(以下「情報端末等」という。)を執務室内へ持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が、発注者及び受注者への報告業務や、業務従事者への連絡調整等のために持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を発注者に報告のうえ、許可を得ることとする。

- (2) 受注者が持ち込んだ情報端末等は、八潮市のネットワークシステムに接続してはならない。
- (3) 受注者が持ち込んだ情報端末等の保管場所、使用場所等については、発注者と協議のうえ、決定すること。

16 使用することができる備品等

- (1) 受注者が使用することができる備品等は次のとおりとし、発注者が指定した箇所に設置する。

No.	備品等	数量
1	業務端末(庁内ネットワーク端末)	8
2	業務端末(国保連合会端末、後期標準システム端末) ※職員と共用の場合あり	2
2	プリンター(国保連合会端末、後期標準システム端末用プリンター含む)	4
3	複写機	1
4	電話機	4
5	シュレッダー	1
6	発券機	1
7	受付窓口カウンター	1
8	事務用机	8
9	事務用椅子	8

- (2) 上記に定めるものの他、備品等が必要となった場合は、受注者からの申し出により、発注者が必要と認める場合に限り、受注者の負担で受注者が準備することができる。また、提供した備品等で、発注者が不要と判断した場合には、撤去できるものとする。
- (3) 文房具等の消耗品については、受注者が準備するものとする。
- (4) 本業務の実施のため、庁舎内会議室が必要となった場合は、受注者からの申し出により、発注者が必要と認める場合に限り、利用することができる。

17 端末機の適正運用

発注者は、業務従事者が端末機を使用する際に、その者を識別できるパスワードを与えることとする。

18 業務引継ぎ

- (1) 受注者は、本業務の契約の終了に際し、発注者若しくは新規受託事業者（以下「新規事業者等」という。）が本業務を引継ぐことになった場合は、次のとおり引継ぎを行うこととする。
- ①引継ぎは、本業務が停滞することのないよう、契約終了日までに円滑かつ確実に完了させること。
 - ②引継ぎは、マニュアル等を含め書面にて実施すること。
 - ③新規事業者等が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合は、積極的に協力すること。
 - ④新規事業者等が引継ぎの内容について説明を求める場合は、誠実かつ丁寧に対応すること。
- (2) 引継ぎに要する費用は、受注者が負担すること。

19 トラブル等への対応

- (1) 受注者は、本業務の実施において、トラブル等が発生した場合、受注者が責任をもって対処すること。
- (2) 受注者は、トラブル等が発生した場合、直ちに発注者に口頭にて報告し、速やかに顛末書を提出すること。

20 緊急時の対応

- (1) 受注者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議のうえ、業務開始日までに内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合、受注者は、責任をもって対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

21 定めのない事項等

この仕様に定めのない事項及びこの仕様について疑義が生じた場合は、必要に応じて発注者と受注者とが協議して定めるものとする。