

我孫子市国民健康保険・後期高齢者医療窓口等業務委託（公契約）仕様書

1 目的

本業務は、我孫子市健康福祉部国保年金課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び交付並びに窓口案内等に関する業務、及び窓口後方における端末入力や書類作成、封入・封緘等の業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

2 委託事業の名称

我孫子市国民健康保険・後期高齢者医療窓口等業務委託（公契約）

3 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

- (1) 住 所 千葉県我孫子市我孫子 1858 番地
- (2) 施設名 我孫子市役所 本庁舎
- (3) 執務室 1階 健康福祉部国保年金課及び市民課おくやみコーナー
(予約に応じて対応。1日最大2件)

4 実施期間

業務開始日：令和6年4月1日

業務終了日：令和9年3月31日

5 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から③に該当する日を除く日とする。

- ① 日曜日及び土曜日
- ② 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ③ 年末又は年始における日で我孫子市の休日に関する条例に規定する市の休日

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として我孫子市健康福祉部国保年金課窓口の開設時間（午前8時30分から午後5時00分まで）とする。

ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、我孫子市と予め協議の上、我孫子市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

6 業務内容

(1) 国民健康保険窓口業務

窓口業務の概要は次のとおりとする。なお、委託業務の範囲及び流れ図については別紙のとおりとする。

- ① 国民健康保険の資格取得、資格喪失、住所変更等の各種届出に関する業務

- ② 国民健康保険に係る証（保険証等が廃止された後は、資格確認通知書等）の作成及び交付に関する業務
 - ③ 旧被扶養者に係る届出に関する業務
 - ④ 非自発的失業者等に係る保険税軽減申請に関する業務
 - ⑤ 産前産後期間に係る保険税軽減届出に関する業務
 - ⑥ 国民健康保険税減免申請に関する業務
 - ⑦ 国民健康保険税の収納に関する業務
 - ⑧ 納税証明書の交付及び手数料の受領に関する業務
 - ⑨ 国民健康保険税に係る納付書の再発行に関する業務
 - ⑩ 納付確認書の交付に関する業務
 - ⑪ 口座振替依頼書の受領に関する業務
 - ⑫ 還付請求書の受領に関する業務
 - ⑬ 療養費、高額療養費（外来年間合算含む）、高額介護合算療養費、出産育児一時金、葬祭費、食事差額等の給付に関する業務
 - ⑭ 一部負担金等免除申請に関する業務
 - ⑮ 第三者行為及び不当利得等に係る書類の受領・交付等に関する業務
 - ⑯ 診療報酬明細書等の開示請求書及び医療費負担内訳開示願兼医療費通知再交付申請書の受領に関する業務
 - ⑰ セルフメディケーション税制に伴う証明の手続きに関する業務
 - ⑱ 限度額適用認定証の作成及び交付に関する業務
 - ⑲ 特定疾病療養受療証の作成及び交付に関する業務
 - ⑳ 上記の業務に係る再交付に関する業務
 - ㉑ はり、きゅう、あん摩等施設利用券の作成及び交付に関する業務
 - ㉒ はり、きゅう、あん摩等施設利用券及び請求書の受領に関する業務
 - ㉓ はり、きゅう、あん摩等施術担当者の指定・変更・辞退の申請受付に関する業務
 - ㉔ 短期人間ドック利用申請書の受領に関する業務
 - ㉕ 健康診査受診費用助成金の申請受付に関する業務
 - ㉖ 国民健康保険税の試算に関する業務
 - ㉗ 送付先設定の届出の受付に関する業務
 - ㉘ 国民健康保険に係る内容説明及び質問・疑問等への回答に関する業務
 - ㉙ 還付金詐欺の疑いのある相談に関する業務
 - ㉚ 年金係への取り次ぎに関する業務
 - ㉛ 市役所他部署への案内・誘導及び年金機構や保健所、ハローワーク等への行先案内に関する業務
 - ㉜ 我孫子市に関する簡単な質問への回答に関する業務
 - ㉝ その他、この業務の目的を達成するために必要な補助的業務
- 別紙1 「国保窓口業務委託の範囲一覧表」
- 別紙2 「国保窓口業務流れ図」
- 別紙3 「国保窓口業務件数一覧表」

(2) 国民健康保険窓口後方業務

窓口後方業務の概要は次のとおりとする。なお、委託業務の範囲については別紙のとおりとする。

- ③④ 口座振替依頼書に係る口座情報の端末入力に関する業務
- ③⑤ 還付充当通知書及び還付請求書の封入・封緘に関する業務
- ③⑥ 還付請求書に係る口座情報の端末入力に関する業務
- ③⑦ 療養費支給申請書に記載されている情報の端末入力に関する業務
- ③⑧ はり、きゅう、あん摩等施設利用券に記載されている情報の端末入力に関する業務
- ③⑨ 葬祭費支給申請書に記載されている情報の端末入力に関する業務
- ④⑩ 短期人間ドック利用申請書に記載されている情報の端末入力に関する業務
- ④⑪ 窓口業務で確認した被保険者に係る注意喚起情報の端末入力に関する業務
- ④⑫ 高額療養費支給申請書の封入・封緘に関する業務
- ④⑬ 高額療養費支給決定通知書の封入・封緘に関する業務
- ④⑭ 窓口配布用のチラシの折込、差込に関する業務
- ④⑮ 送付先設定の届出の入力に関する業務
- ④⑯ その他、この業務の目的を達成するために必要な補助的業務

別紙4「国保窓口後方業務委託の範囲一覧表」

別紙5「国保窓口後方業務件数一覧表」

(3) 後期高齢者医療窓口業務

窓口業務の概要は次のとおりとする。なお、委託業務の範囲及び流れ図については別紙のとおりとする。

- ④⑰ 後期高齢者医療障害認定申請及び資格取得（変更・喪失）届出に関する業務
- ④⑱ 障害認定に伴う国民健康保険資格（取得・喪失）の届出に関する業務
- ④⑲ 後期高齢者医療住所地特例（適用・変更・終了）届出に関する業務
- ④⑳ 基準収入額適用申請の受付及び保険証の交付に関する業務
- ④㉑ 保険証等再交付申請の受付及び保険証等の交付に関する業務
- ④㉒ 限度額適用・標準負担額減額認定申請の受付及び認定証の交付に関する業務
- ④㉓ 特定疾病認定申請の受付及び受療証の交付に関する業務
- ④㉔ 各種資格に関する照会・相談の受付に関する業務
- ④㉕ 保険料の内容説明及び試算等に関する業務
- ④㉖ 被扶養者であったことの申出の受付に関する業務
- ④㉗ 各種保険料に関する照会・相談の受付に関する業務
- ④㉘ 保険料の受領に関する業務
- ④㉙ 納付書再交付の受付及び交付に関する業務
- ④㉚ 納付確認書の受付及び交付に関する業務
- ④㉛ 口座振替依頼書（控え）の受付に関する業務
- ④㉜ 納付方法変更申出書及び申出取下書の受付に関する業務
- ④㉝ 還付請求書及び還付加算金請求書の受付に関する業務
- ④㉞ 各種収納に関する照会・相談の受付に関する業務

- ⑥5 高額療養費（外来年間合算含む）支給申請の受付に関する業務
 - ⑥6 療養費（一般診療費等）支給申請の受付に関する業務
 - ⑥7 療養費（受領委任払い）支給申請の受付に関する業務
 - ⑥8 葬祭費支給申請の受付に関する業務
 - ⑥9 高額介護合算療養費支給申請の受付に関する業務
 - ⑦0 第三者行為の受付に関する業務
 - ⑦1 各種給付に関する照会・相談の受付に関する業務
 - ⑦2 はり、きゆう、あん摩等施設利用券の作成及び交付に関する業務
 - ⑦3 はり、きゆう、あん摩等施設利用券及び請求書の受領に関する業務
 - ⑦4 はり、きゆう、あん摩等施術担当者の指定・変更・辞退の申請受付に関する業務
 - ⑦5 医療給付金請求書の受付に関する業務
 - ⑦6 セルフメディケーション税制に伴う証明の手続きに関する業務
 - ⑦7 各種保健事業に関する照会・相談の受付に関する業務
 - ⑦8 送付先設定の届出の受付に関する業務
 - ⑦9 後期高齢者医療保険に係る内容説明及び質問・疑問等への回答に関する業務
 - ⑧0 還付金詐欺の疑いのある相談に関する業務
 - ⑧1 年金係への取り次ぎに関する業務
 - ⑧2 市役所他部署への案内・誘導及び年金機構や保健所、ハローワーク等への行先案内に関する業務
 - ⑧3 我孫子市に関する簡単な質問への回答に関する業務
 - ⑧4 その他、この業務の目的を達成するために必要な補助的業務
- 別紙6「後期窓口業務委託の範囲一覧表」
 別紙7「後期窓口業務流れ図」
 別紙8「後期窓口業務件数一覧表」

（4）後期高齢者医療窓口後方業務

窓口後方業務の概要は次のとおりとする。なお、委託業務の範囲については別紙のとおりとする。

- ⑧5 被保険者証（75歳到達）の印刷・封入・封緘に関する業務
- ⑧6 基準収入額適用申請書の封入・封緘に関する業務
- ⑧7 基準収入額適用申請に基づく、保険証の出力に関する業務
- ⑧8 被保険者証及び限度額適用・標準負担額減額認定証の回収入力に関する業務
- ⑧9 所得照会書（賦課資料）及び簡易申告書の発送（戻りチェック含む）に関する業務
- ⑨0 所得照会書（賦課資料）及び簡易申告回答書の入力に関する業務
- ⑨1 保険料決定通知書（更正分）の封入・封緘に関する業務
- ⑨2 口座振替依頼書の入力に関する業務
- ⑨3 還付請求書及び還付加算金請求書の入力に関する業務
- ⑨4 高額療養費（外来年間合算含む）申請書の入力に関する業務
- ⑨5 高額療養費（外来年間合算含む）申請書（相続）の入力に関する業務
- ⑨6 高額療養費（外来年間合算含む）申請書の封入・封緘に関する業務

- ㉟ 高額療養費（外来年間合算含む）申請書（相続）の封入・封緘に関する業務
 - ㊱ 療養費支給申請書の入力に関する業務
 - ㊲ 療養費支給申請書（受領委任払い）の入力に関する業務
 - ㊳ 葬祭費支給申請書の入力に関する業務
 - ㊴ 高額介護合算療養費支給申請書の入力に関する業務
 - ㊵ 高額介護合算療養費支給申請書の封入・封緘に関する業務
 - ㊶ はり、きゅう、あん摩等施設利用券に記載されている情報の端末入力に関する業務
 - ㊷ 歯科口腔健康診査の受診票及び協力歯科医療機関一覧の印刷・封入・封緘に関する業務
 - ㊸ 郵便物の開封・分別・確認・処理に関する業務
 - ㊹ 連絡便の分別・確認・処理に関する業務
 - ㊺ 送付先設定の届出の入力に関する業務
 - ㊻ その他、この業務の目的を達成するために必要な補助的業務
- 別紙 9 「後期窓口後方業務委託の範囲一覧表」
別紙 10 「後期窓口業務件数一覧表」

(5) 法令等の改正・施行及びシステム移行への対応

法令等の改正・施行及びシステム移行が予定されている以下の事項に対応すること。

なお、委託業務の範囲等については、我孫子市と受注者が協議の上これを定める。

- ・ 令和 6 年秋～ 被保険者証等の廃止及び資格確認通知書等の交付
 - ・ 令和 7 年度中 標準準拠システムへの移行
- マニュアルや業務フローは、我孫子市が作成する。

7 業務体制

(1) 人員配置

受託者は、業務遂行のため、適切な人員を配置しなければならない。具体的には業務運用責任者及び国民健康保険、後期高齢者医療のそれぞれに業務運用副責任者 1 名以上を含む国民健康保険 3 名、後期高齢者医療 2 名の 5 名を最小人員として、繁閑に合わせて配置しなければならない。

なお、最小人員の配置が確保されない期間が発生した場合、我孫子市は、受託者に対し委託費用の減額を含めた契約変更を申し出ることができることとする。ただし、やむを得ない理由があると我孫子市が認める場合は、この限りではない。

(2) 業務従事者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務従事者を選任し、書面により我孫子市に報告することとする。業務従事者は、原則として受託者において直接雇用することとする。

(3) 業務運用責任者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務運用責任者を選任し書面により我孫子市に報告することとする。また、我孫子市は、受託者に対する連絡調整、指示、依頼等を業務運用責任者に行い、業務従事者に対しては行わないこととする。

(4) 業務運用副責任者

受託者は、本業務の実施にあたり、国民健康保険、後期高齢者医療のそれぞれに業務運用副責任者を1名以上選任し、書面により我孫子市に報告することとする。業務運用責任者が不在の場合、業務運用副責任者は業務運用責任者の業務を代行することとする。

(5) 業務運用責任者の業務

業務運用責任者は、以下の①から⑦までの業務を実施することとする。

- ① 我孫子市との連絡調整
- ② 各種報告書等の提出
- ③ 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の個別業務への割当
- ④ 領収日付印の管理
- ⑤ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑥ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑦ トラブル発生時における対応、我孫子市への報告

また、業務運用責任者は我孫子市との情報共有のため月次の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とする。なお、業務に関する我孫子市からの連絡事項は速やかに業務従事者へ連携を行うこととする。

(6) 業務管理責任者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務管理責任者を配置し、書面により我孫子市に報告することとする。業務管理責任者は、業務運用責任者及び業務運用副責任者に対し管理及び教育を行うこととする。

8 各種報告書等の作成及び提出

(1) 業務の手順を明らかにした書類等

受託者は、業務開始日の15日前までに、我孫子市と協議の上、業務の手順を明らかにした書類及び事務要領、端末入力マニュアル並びによくある質問回答集等の資料を作成し、我孫子市に提出することとする。また、各書類等の改訂については我孫子市と協議の上、随時行うこととし、改訂後の書類等を速やかに我孫子市に提出することとする。なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

(2) 業務管理責任者等の選任届

受託者は、業務管理責任者等を選任したときは、あらかじめ我孫子市に選任届を提出することとする。なお、我孫子市は、本業務を実施する目的以外で、選任届に記載された情報を使用しないこととする。

(3) 業務報告書（月次）

受託者は、翌月の15日までに、日単位で当月における配置人数、業務ごとの対応件数、総件数、窓口来訪者数、窓口来訪者から寄せられた意見と対応、その他我孫子市と共有すべき情報等を明らかにした報告書を作成し、我孫子市に提出することとする。なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

(4) 業務報告書（年次）

受託者は、翌年度の4月25日までに、日単位で当年度における配置人数、業務ごとの対応件数、総件数、窓口来訪者数、窓口来訪者から寄せられた意見と対応、その他我孫子市と共有すべき情報等を明らかにした報告書を作成し、我孫子市に提出することとする。

なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

9 領収日付印の取扱い

- (1) 受託者は、領収日付印を我孫子市公印規則（昭和 49 年 12 月 26 日規則第 28 号）に基づいて作成しなければならない。その費用については、受託者が負担することとする。
- (2) 受託者は、領収日付印を業務運用責任者に管理させることとする。
- (3) 受託者は、領収日付印について、細心の注意を払い、これを管理しなければならない。なお、領収日付印を紛失した場合は、直ちに我孫子市に届け出るとともに、我孫子市の指示を受けなければならない。

10 現金取扱者

受託者は、業務の実施にあたり、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料の収納及び手数料の徴収等、現金を取扱う現金取扱者を選任するとともに、我孫子市が指定する様式により我孫子市へ届出を行う。

また、現金取扱者に変更が生じた場合は、速やかに我孫子市に届け出るものとする。

11 収納金及び徴収金等の取扱い

- (1) 受託者は、収納金及び徴収金並びにつり銭その他の現金について、細心の注意を払い管理することとする。
- (2) 受託者は、収納金及び徴収金等を、その日の業務終了時刻までに、収納した保険税等と収受した納入済通知書等の枚数と金額が一致していることを確認してから、我孫子市にその内訳を示す書類を添えて、引き渡さなければならない。
- (3) 受託者は、収納金及び徴収金等の取扱いについて、受託者の責めに帰すべき事由により我孫子市に損害を与えたときは、その損害額を賠償しなければならない。

12 経費負担区分について

業務の実施に係る経費の負担区分については、別紙 11「経費負担区分一覧表」のとおりとする。

13 機械器具等の取扱い

- (1) 我孫子市は、受託者に対し業務実施のために必要な機械器具等を無償貸与することとする。無償貸与する機械器具等については、別紙 12「貸与物品一覧表」のとおりとする。
- (2) 受託者は、機械操作にあたっては操作を熟知し、常に正常に作動するように努めるものとする。
- (3) 受託者は、機械操作にあたって不具合と思われる事象があるときは、我孫子市に速やかに報告するものとする。
- (4) 受託者は、機械器具等を業務以外の目的に使用してはならない。

14 業務実施上の心得

- (1) 受託者は、市役所で業務していることを常に意識し、窓口来訪者を含め、来庁者に接するときは親切、丁寧、明朗な接遇にあたるとともに、かつ業務は正確かつ迅速に行うこととする。
- (2) 受託者は、市役所に相応しい態度及び服装を保つこととする。
- (3) 受託者は、業務管理責任者等に、市職員に準じた名札を着用させなければならない。その費用については、受託者が負担することとする。
- (4) 受託者は、業務を実施する場所の整理整頓に努めることとする。
- (5) 受託者は、個人情報を適切に取扱い、守秘義務を負うこととする。
- (6) 受託者は、適切な人権感覚をもって来庁者へ対応することとする。
- (7) 受託者は、職場秩序の維持を行うこととする。
- (8) 受託者は、(1) から (7) に掲げる事項を遵守するために、業務運用責任者等に対する研修を行うとともに、必要に応じて指導を行うこととする。また、他に市役所で業務を行うものとして必要な事項があれば、その事項について我孫子市に報告し、かつ遵守することとする。

15 業務運用責任者等に対する研修

- (1) 受託者は、個人情報の適切な取扱い及び管理、守秘義務の遵守について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (2) 受託者は、国民健康保険制度、後期高齢者医療制度、業務の手順、事務要領、端末入力、及びよくある質問回答集について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (3) 受託者は、言葉づかいや身だしなみ等のビジネスマナー及びコミュニケーション術について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (4) 受託者は、窓口業務で必要な人権感覚及び法令遵守の精神について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (5) 受託者は、市の職員に求められる知識やスキルを習得するために、業務運用責任者等に対して、随時必要な研修を行うこととする。
- (6) 研修に要する経費は受託者が負担し、研修場所も受託者の責任をもって確保することとする。
- (7) 我孫子市は、(1) から (5) に掲げる事項について、必要に応じて、受託者に研修を行った旨の報告書を提出させることができる。

16 守秘義務及び個人情報の取扱いについて

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 条）及びその関係法令、我孫子市個人情報保護法施行条例（令和 4 年 12 月 16 日我孫子市条例第 22 号）並びにその関係例規の規定を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外の使用を行ってはならないこととする。また、本業務の実施に必要なと我孫子市が認めた場合を除き、業務を実施する場所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（解除した場合を含む）した後においても同様とする。

(3) 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、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とする。

(4) 受託者は、本業務の実施に必要と我孫子市が認めた場合を除き、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ることとする。

(5) 我孫子市は、我孫子市が保有する情報資産のうち、国民健康保険及び後期高齢者医療に関する業務を遂行するために必要なシステム及び個人情報並びにそれを取扱う端末等について、受託者が使用することを許可することとする。ただし、本業務の目的以外で情報の閲覧、収集、保有等をしてはならない。

17 業務の引継ぎ

(1) 本業務を新たに実施することとなった受託者は、本業務の開始日までに、業務の手順を明らかにした書類等により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

我孫子市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認することとする。

(2) 本業務の終了に伴い受託者が変更となる場合は、受託者は業務終了日までに、我孫子市が必要と認める書類により、次回の受託者に対し、引継ぎを行うこととする。

我孫子市は、本業務終了の際に事業者の変更が生じたときは、受託者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認することとする。

18 緊急時の対応

(1) 業務管理責任者は、緊急時の連絡体制及び対応方法について書類を作成し、我孫子市と協議の上、業務開始前にその内容について我孫子市の承諾を受けることとする。

(2) 緊急を要する場合は、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく我孫子市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

19 委託料の請求及び支払い

(1) 受託者は、我孫子市に対して本業務の委託料を月ごとに、委託業務実施月の翌月の15日までに、請求書及び業務完了報告書を提出することとする。なお、いずれの書類も、国民健康保険分と後期高齢者医療分に分けて作成することとする。

(2) 我孫子市は、受託者から提出された業務報告書等に基づき、本業務の実施状況について検収の上、請求のあった日から30日以内に、委託料を受託者に対し支払うこととする。

20 損害賠償

受託者は、受託者の責めに帰すべき理由により、我孫子市に損害を与えたときは、その損害額を賠償しなければならない。

21 我孫子市公契約条例

本業務は、我孫子市公契約条例（平成 27 年 3 月 24 日我孫子市条例第 1 号）が適用される契約となることから、受託者は、当該条例及び関係例規の規定を遵守しなければならない。

22 特定個人情報等の取扱手順

本業務は、特定個人情報を取扱う業務となるため、受託者は安全管理措置を定めるとともに、国民健康保険に関する事務における特定個人情報等の取扱手順及び後期高齢者医療に関する事務における特定個人情報等の取扱手順を遵守しなければならない。

23 一括再委託の禁止

契約に係る履行の全部又は我孫子市が仕様書などの設計図書等で指定した主要な部分若しくは概ね契約金額の 2 分の 1 以上に相当する業務を第三者に委任し、又は、請け負わせることは、原則禁止とする。

24 その他

- (1) 受託者は、善良な受託者として本仕様書に基づき業務を誠実に遂行することとする。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、労働関係法規を遵守することとする。
- (3) 我孫子市は、受託者に対し業務の実施状況について適宜に調査し、報告を求めることができる。また、我孫子市は、必要と認める場合には、受託者に対し業務の改善を求めることができる。
- (4) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項が生じた場合は、その都度我孫子市と受託者が協議して定めることとする。
- (5) 業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年 6 月 26 日法律第 65 条）を遵守するとともに、我孫子市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供に努めることとする。
- (6) 契約の途中で消費税及び地方消費税が変更となった場合には、国税庁等の指示に従い、契約の変更が必要なときは契約変更を行うものとする。