

# 久留米市健康保険課窓口等業務委託仕様書

## 1. 委託業務名

久留米市健康保険課窓口等業務

## 2. 委託者

久留米市（以下「甲」と言う。）

## 3. 業務場所

久留米市城南町15番地3

久留米市役所本庁舎1階 健康福祉部健康保険課執務室内

## 4. 履行期間

契約締結日から令和13年12月31日までとする。

ただし、令和8年9月1日から同年12月31日までは準備期間とし、業務開始は令和9年1月1日とする。

## 5. 業務日および窓口開庁時間

業務日は、月曜日から金曜日までとする。

なお、「久留米市の休日定める条例」第1条第1項に規定する市の休日は除く。

窓口開庁時間は下記のとおり。

①木曜日以外 8時30分から17時15分までとする。

②木曜日 8時30分から19時00分までとする。

ただし、毎年3月、4月及び12月に実施される休日開庁日、窓口開庁時間延長日はその限りではない。

また、上記実施時間外において、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理について開庁時間内に完了できない場合については、甲と予めの協議の上、実施時間を延長することとする。

業務開始前における準備事務（端末及び周辺機器の起動、入力業務各種申請書準備）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不用文書廃棄、執務室等の清掃、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶ場合は甲と協議のうえで、業務時間にかかわらず処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

## 6. 委託業務内容

窓口業務の概要は次のとおりとする。

- (1) 国民健康保険・後期高齢者医療保険の資格取得、資格喪失、マイナ保険証、住所変更等の各種届出の受付に関する業務。

- (2) 国民健康保険・後期高齢者医療保険の証の発行・引渡しに関する業務。
- (3) 国民健康保険・後期高齢者医療保険の療養費、高額療養費、出産育児一時金、葬祭費等の給付に関する受付業務。
- (4) 国民健康保険・後期高齢者医療保険並びに介護保険の保険料収納に関する業務。  
(収納金の管理及び保管、収納金の指定金融機関への送達、つり銭管理及び精算、窓口収納資料作成を含む)
- (5) 一般的な国民健康保険・後期高齢者医療保険制度の問い合わせ等について、市民に配布するしおり及び随時送付するお知らせ等を基に行う応答業務。
- (6) 上記以外の手続きに関する来庁者へ関連窓口を案内する業務。
- (7) 届出書・窓口配布物の印刷業務及び在庫管理業務。
- (8) 電算帳票の在庫管理業務。
- (9) 保険料説明（加入時を除く）や保険料試算など、賦課チームへの引継ぎに必要な受付業務
- (10) 賦課チームの試算後、試算結果を説明する業務
- (11) 国民健康保険加入時の加入者への保険料説明業務
- (12) 賦課決定（納付）通知書の説明業務
- (13) 保険料の軽減・減免の制度の説明業務
- (14) 保険料の軽減・減免の申請の受付に関する業務
- (15) 「久留米市健康保険課窓口等業務企画提案書」での提案「具体的な業務要件」の実施にかかる業務
- (16) 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。

委託業務の範囲や詳細については別紙1から別紙4のとおりとする。

「別紙1\_委託業務対応一覧表（代表的な業務フローを7点例示）」

令和10年度委託業務量をもって令和11年度以降の委託業務量とする。

「別紙2\_経費負担区分一覧表」

受託者（以下「乙」と言う。）が負担する通信費及び事務用消耗品費のうち、甲が貸与した複合機の使用料金については、甲が指定する方法で負担しなければならない。

「別紙3\_電算帳票類一覧表」

「別紙4\_帳票類一覧表」

入力業務の項目や詳細については別紙5及び別紙6のとおりとする。

「別紙5\_入力業務内容一覧」

「別紙6\_国民健康保険 高額療養費支給決定事務業務フロー」

## 7. 準備期間中に行うこと

乙が準備期間中に実施する主な項目は下記が想定される。

- (1) 業務の引継
- (2) 要員計画等、運営に必要な業務設計

- (3) 業務マニュアルの作成
- (4) 従事者の募集・採用
- (5) 従事者の教育・研修
- (6) 消耗品の確保
- (7) その他、業務開始に必要な物品等の準備

## 8. 管理責任者等

- (1) 乙は、従事者のうちから管理責任者及び管理副責任者を定めるものとする。

管理責任者は、現場の業務実施の責任者であり、従事者に対する日常業務の指示、指揮監督を行うものとする。管理責任者は国民健康保険及び後期高齢者医療を取扱う事務等の知識を有し、2年以上の業務経験があり関係法令を十分に理解し精通しているものとする。

また管理責任者は、以下の①から④に掲げる業務を実施すること。

- ①甲との連絡調整
- ②各種報告書の提出
- ③業務計画及び状況に応じた、従事者の適正な配置
- ④トラブル発生時における従事者からの引継ぎ及び対応、報告

なお、管理責任者は甲との情報共有等について定例会議を開催するなど、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する甲からの連絡事項は速やかに従事者へ連携を行うこと。

管理副責任者は、管理責任者が不在の場合、この職務を代行すること。

## 9. 業務従事体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員（最低限8名配置）を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運用が可能な体制を構築することとする。

## 10. 甲への届出

乙は、次に掲げる事項について、甲に届け出るものとする。また、変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 管理責任者及び管理副責任者届
- (2) 業務従事者届
- (3) 個人情報保護に関する従事者の誓約書

## 11. 現金取扱者

乙は、業務の履行にあたり、保険料の収納等、現金を取り扱う現金取扱者を指定するとともに、甲が別途指定する様式により甲へ届出を行い、承認を得なければならない。

また、現金取扱者に変更が生じた場合は速やかに甲に届け出なければならない。

## 12. 現金領収証書等の取扱い

- (1) 乙は、現金送達票及び領収日付印（以下「現金領収証書等」という。）を準備作成する。

- (2) 乙は、現金領収証書等の取扱責任者を定め、甲へ届出し、承認を得なければならない。
- (3) 乙は、現金領収証書等が不要になった場合は直ちに甲へ届出し、処分するものとする。
- (4) 乙は、現金領収証書等については、細心の注意を払い、これを管理しなければならない。  
なお、現金領収証書等を紛失した場合は、速やかに甲に届出のうえ、甲の指示を受けなければならない。

### 1.3. 収納金等の取扱い

#### (1) 収納金等の管理

乙は、業務の履行により収納金等、つり銭その他の現金、現金領収証書等及び関係書類を細心の注意を払い管理しなければならない。

#### (2) 収納金等の預け入れ

乙は、収納した保険料を、その内訳を示す書類を添えて、甲が指定する金融機関に指定する期日までに預け入れなければならない。

#### (3) 損害賠償について

乙は、業務履行中に乙の責めに帰すべき事由により甲に損害を与えたときは、その損害額を賠償する。

### 1.4. 報告書

乙は、窓口業務の実施について報告書（日報、月報）を作成し、日報は業務実施日の翌営業日に、月報は委託業務実施月の翌月15日までに甲へ提出するものとする。また入力業務の実施について報告書（月報）を作成し、委託業務実施月の翌月15日までに甲へ提出するものとする。

### 1.5. 再委託等の禁止

乙は、業務の全部又は一部の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

### 1.6. 機械器具等の取り扱い

#### (1) 業務遂行上使用可能な機械器具等は、「別紙7\_使用可能物品一覧表」のとおりとする。

#### (2) 乙は、甲が用意した基幹系システム用端末機、国民健康保険団体連合会端末機、後期高齢者医療システム用端末機・プリンター、複合機、番号札発券機及び関連機器を使用すること。

使用することのできるシステムは基幹系国民健康保険システム、基幹系住民情報システム、国保連合会国保総合システム、後期広域連合標準システム、ADWORLD後期高齢者医療事務支援システム、TomasForce住民税システム、THINK TAX滞納整理システムとする。

#### (3) 乙は、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。

#### (4) 乙は、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、甲に速やかに報告する。

#### (5) 乙に貸与された機械器具は、業務以外の目的に使用してはならない。

## 17. 業務履行上の心得

乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 乙は、市役所で業務していることを認識し来庁者に接するときは常に親切、丁寧、明朗な接遇にあたり、かつ、業務は正確・迅速に行うこと。
- (2) 乙は、市役所にふさわしい態度、服装を保つこと。
- (3) 乙は、業務場所の整理整頓を行うこと。
- (4) 乙は、個人情報を適切に取り扱い、守秘義務を負うこと。
- (5) 乙は、適切な人権感覚を持って来庁者へ対応すること。
- (6) (1)～(5)を遵守させるため、乙は従事者に教育を行い、必要に応じて指導を行うこと。また、前項に掲げる要件以外であっても市役所で業務を行う者として身に付けておくべき事項があれば遵守させるとともに、その内容を甲に通知すること。

## 18. 従事者への研修、教育

乙は、業務上必要な研修、教育を従事者に対して十分に行うこと。研修に際し、甲の協力が必要である場合は、これを求めることができる。

## 19. 個人情報の取扱いについて

乙は、窓口業務の個人情報保護について、次のとおり対応するものとする。

- (1) 乙は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定を遵守しなければならない。
- (2) 乙は、従事者に対して、個人情報の保護と守秘義務の遵守について、重要性を認識させ、受託者の責任においてその遵守と保護の徹底に努めること。
- (3) 乙は、いかなる理由があっても業務上知りえた情報を他人に漏らしてはいけない。委託業務の契約期間終了後も同様とする。
- (4) 乙は、業務上知りえた情報および端末機器等を業務遂行以外の目的に使用してはならない。また、関係書類の複製・複写等を履行場所以外の場所に持ち出してはならない。

## 20. 委託料の請求及び支払い

乙は、本業務の委託料を月ごとに、甲に対して委託業務実施月の翌月15日までに請求を行うものとする。

甲は、乙から受けた報告書等に基づき、本業務の実施状況について検収の上、請求後30日以内に委託料を乙に対して支払うこととする。

## 21. 業務履行期間満了等による業務終了時の取扱い

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行することになる場合を除く。）又は契約書の規定に基づく契約の解除があるとき、乙は本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、甲へ提出すること。また業務履行期間中に作成した業務マニュアル（電子データ及び紙）を

甲へ提出すること。

## 2.2. 引継ぎ

### (1) 現行の受託者から乙への引継ぎ

甲は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の受託事業者及び乙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。

乙は本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

### (2) 本業務委託終了の際に受託事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

甲は当該引継ぎが円滑に実施されるよう乙及び次回の受託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。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、乙は当該業務の開始日までに仕掛りに関する内容を記した書類により、次回の受託事業者に対し引継ぎを行うこととする。

また契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次回の受託事業者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、乙が上記の規定に違反し甲に損害が生じた場合には、甲は乙に対してその損害額の賠償を求めることができる。

## 2.3. その他

(1) 業務の実施にあたっては、労働関係法規、及びその他関係法令・市条例・規則等を遵守すること。

(2) 業務上の様々な課題・問題について情報共有を常に行い、業務改善に努めること。

(3) 「久留米市健康保険課窓口等業務企画提案書」で提案した事項について、乙は誠実にその実施を行うこと。その実施については、随時、甲と話し合い、業務の遂行にあたること。

(4) この仕様書に定めるもののほか、業務の処理に関し必要な事項が生じた場合、その都度甲と乙が協議して定めるものとする。

(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促進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、甲の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。

(6) 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき、市が指定する「誓約書」を提出すること。