

健幸いきいき部保険年金課窓口業務等委託仕様書（保険年金課）

1 業務委託の内容

委託する窓口業務等の内容は、次に掲げる国民健康保険事業、後期高齢者医療制度、国民年金事業とする。

(1) 国民健康保険事業

- ア 資格業務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付・発送及び補助的業務）
- イ 保険税事務（各種届出の受付・入力及び補助的業務）
- ウ 給付業務（高額療養費、補装具等療養費、出産育児一時金、葬祭費、人間ドック等助成、限度額認定証発行、その他受付、入力、処理）
- エ 電話受付（上記（1）国民健康保険ア～ウにかかる電話受付及び対応）

(2) 後期高齢者医療制度

- ア 資格業務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付及び発送）
- イ 給付業務（高額療養費、補装具等療養費、葬祭費、人間ドック助成、その他受付、入力、処理）
- ウ 保険料事務（所得照会、督促、催告、電話催告、納付相談、発送等）
- エ 保健事業（健康診査及び歯科健康診査関係書類発行、発送）
- オ 電話受付（上記（2）後期高齢者医療制度ア～エにかかる電話受付及び対応）

(3) 国民年金事業

- ア 資格業務事務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、電話確認等）
- イ 給付業務事務（死亡一時金、死亡届等受付、確認、処理）
- ウ 申請業務事務（免除申請、猶予申請他の受付、入力、処理、電話確認）
- エ 照合、精査業務（システム入力内容照会等）
- オ 電話受付（上記（3）国民年金事業ア～エにかかる電話受付及び対応）

2 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の（1）から（3）に該当する日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時までとする。

- (1) 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
- (2) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (3) その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者

は事前に委託者と協議の上、対応すること。

- (4) 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機・番号発券機の準備・終了、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

3 業務に必要な施設及び物品等

受託者は、本業務の履行にあたっては、個人情報の保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所において次に掲げる施設・設備及び物品等を使用して業務を行うものとする。また、提供された物品等を委託者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

(1) 委託者が無償で提供する施設・設備及び物品等

執務室、事務机・椅子（20席程度）、電話回線（6回線程度）、電話機（6台程度）、キャビネット、基幹系システム端末機（15台程度）、後期高齢者医療広域連合電算処理システム端末機（1台程度）、プリンター（トナーを含む）、社会保険オンラインシステム可搬型窓口装置（5台程度）及びプリンター、印刷用紙、封筒、切手等

※提供する施設及び物品等の台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

ア (1)の他に本業務に必要なものがある場合は、受託者が用意するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託費に含めるものとする。受託者が用意する備品等については、あらかじめ委託者と協議し、委託者の許可を得ること。

イ 管理者、副管理者及び従事者並びにその関係者等の情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）の履行場所への持ち込みは禁止する。しかし、受託者が業務上必要とする場合には、必ず委託者に事前に設置場所も含めて申請を行い、承認を得ることで、履行場所に持ち込むことができる。

ウ イの承認を得た情報端末及び記録媒体であっても委託者のネットワークに接続することは禁止する。

4 業務執行体制

受託者は、国民健康保険法（昭和33年法律第192号）、東大和市国民健

康保険条例（昭和35年条例第2号）、東大和市国民健康保険税条例（昭和35年条例第3号）、東大和市結核・精神医療給付金支給規則（平成14年規則第45号）、東大和市国民健康保険税条例施行規則（昭和38年規則第9号）、東大和市国民健康保険高額療養費支給申請手続の簡素化に関する規則（平成31年規則第26号）、東大和市国民健康保険人間ドック等受診料助成規則（平成4年規則第18号）、高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）、東大和市後期高齢者医療に関する条例（平成20年条例第13号）、東大和市後期高齢者医療に関する条例施行規則（平成20年規則第59号）、国民年金法（昭和34年法律第141号）、東大和市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第32号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、その他の関係法令等を遵守するとともに、個人情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

委託する窓口業務等（件数は目安とする）。

（１）国民健康保険

業務		処理・手続き等内容	件数(年間)
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	転入	957
	(2)	転出	653
	(3)	社保離脱・国組離脱	2,355
	(4)	社保加入・国組加入	2,721
	(5)	生保廃止	45
	(6)	生保開始	110
	(7)	出生	74
	(8)	死亡	131
	(9)	転居及び世帯変更	240
	(10)	その他事由による国保資格取得	84
	(11)	その他事由による国保資格喪失	297
	(12)	旧被扶養者	21
	(13)	相続人代表者届出・送付先変更届出	163
	(14)	被保険者証等再交付	360
	(15)	非自発的失業者に係る申請	121
	(16)	納付方法変更申出	24
	(17)	簡易申告	84
	(18)	短期証発行	423
	(19)	外国人在留期限更新	24
	(20)	被保険者証回収	2,400
	(21)	納付確認書発行	309
	(22)	温泉センター割引券交付	150
	(23)	各種届出書等送付・受付及び入力	60
	(24)	保険税試算受付	360
	(25)	上記項目以外の資格事務、保険税事務に係る主訴の聞き取り及び取り次ぎ	720
窓口業務以外	(1)	ファイリング・封入封緘	1,000
所得照会	(1)	届出書のチェック	8,331
窓口業務以外	(2)	届出書のスキャン・ファイリング	8,331
届出書管理			

窓口業務以外	(1)	高齢受給者証の発送	1,080
前期高齢者管理			
窓口業務以外	(1)	18歳以下短期証発行	88
短期証発送			
窓口業務以外	(1)	一斉更新	120
保険証発送	(2)	再送付	250
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	高額療養費	4,773
受付業務	(2)	人間ドック	462
	(3)	葬祭費	121
	(4)	療養費	483
	(5)	限度額認定証更新準備	3,000
	(6)	限度額適用認定証発行	2,170
	窓口業務以外	(1)	データチェック
高額療養費発送から 支払いまで	(2)	申請書準備	5,663
	(3)	申請はがき等の発送	5,663
	(4)	データ入力	5,411
	窓口業務以外	(1)	申請書のチェック
人間ドック	(2)	決定通知準備及び発送	462
	(3)	支払伝票作成	50
	窓口業務以外	(1)	申請書のチェック
葬祭費	(2)	決定通知準備及び発送	121
	(3)	支払伝票作成	45
	窓口業務以外	(1)	直接払い
出産育児一時金			
窓口業務以外	(1)	レセプトエラーチェック	8,400
レセプトチェック			
窓口業務以外	(1)	データ取込から決定通知発送	1,069
療養費業務一式			
窓口業務以外	(1)	データチェック	600
高額療養費未申請者に 対する勧奨	(2)	申請書準備	600
	(3)	勧奨案内の発送	600
	(4)	データ入力	600
	窓口業務以外	(1)	データチェック
不当利得返納金	(2)	通知書等準備	480
	(3)	通知書等の発送	480

	(4)	データ入力	480
窓口業務以外	(1)	証更新準備	50
特定疾病	(2)	証発行	11
窓口業務以外	(1)	データ入力	480
結核・精神			
窓口業務以外	(1)	資格業務・税事務に関する電話受付	3,360
電話受付	(2)	給付業務に関する電話受付	3,360

(2) 後期高齢者医療制度

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	高額療養費(システム入力含む)	1,073
受付業務	(2)	人間ドック(システム入力含む)	142
	(3)	葬祭費(システム入力含む)	475
	(4)	補装具(システム入力含む)	234
	(5)	食事代差額(システム入力含む)	4
	(6)	療養費(システム入力含む)	12
	(7)	保険料還付(システム入力含む)	1,641
	(8)	高額介護合算療養費(システム入力含む)	459
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査
高額療養費	(2)	システム入力	1,073
	(3)	不備	88
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	136
人間ドック	(2)	起案	48
	(3)	伝票作成	142
	(4)	発送	142
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	475
葬祭費	(2)	起案	48
	(3)	伝票作成	475
	(4)	発送	475
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	234
補装具	(2)	起案	12
	(3)	発送	251
	(4)	不備	14
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	4
食事代差額	(2)	起案	12
	(3)	発送	2

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	12
療養費差額	(2)	起案	4
	(3)	発送	12
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	1,641
保険料還付	(2)	起案	12
	(3)	伝票作成	12
	(4)	発送	1,641
	(5)	不備	60
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	459
高額介護合算療養費	(2)	システム入力	459
	(3)	不備	37
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	転入・転出等	321
受付業務	(2)	生保開始・廃止	33
	(3)	死亡	475
	(4)	被保険者証等の再交付	252
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	被保険者証等の送付	988
発送業務	(2)	還付請求書等の送付	1,328
	(3)	決定通知書等の送付	2,265
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	勧奨通知発送	1,602
減額証・限度額証	(2)	精査	962
	(3)	証発行	962
	(4)	証発送	962
窓口業務以外	(1)	所得照会	148
所得照会			
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	再交付申請	165
健康診査及び歯科健康診査	(2)	再交付	165
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	納付相談	50
納付相談			
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	納付証明書発行	85
納付証明			
窓口業務以外	(1)	督促状等の作成	2,299
催告	(2)	督促状等の発送	2,299
	(3)	電話催告	147
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	電話応対	2,600
電話応対			

(3) 国民年金事業

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付	1,657
資格取得	(2)	資格取得喪失記録の確認	1,657
	(3)	制度説明	1,657
	(4)	システム入力	1,657
	(5)	精査	1,657
	(6)	ファイリング	1,657
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付
資格喪失	(2)	資格取得喪失記録の確認	242
	(3)	制度説明	242
	(4)	システム入力	242
	(5)	精査	242
	(6)	ファイリング	242
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付
変更	(2)	資格取得喪失記録の確認	1,368
	(3)	制度説明	1,368
	(4)	システム入力	1,368
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	申請受付
免除・猶予・学特申請	(2)	保険料未納期間の確認	3,789
	(3)	制度説明	3,789
	(4)	システム入力	3,789
	(5)	精査	3,789
	(6)	ファイリング	3,789
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	申請受付
任意加入・追納	(2)	資格取得喪失記録の確認	75
	(3)	制度説明	75
	(4)	精査	75
	(5)	ファイリング	75
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	基礎年金番号通知書の再交付申請
給付・その他	(2)	説明	58
	(3)	精査	58
	(4)	ファイリング	58
	(5)	その他	99
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	電話応対
電話応対			

※別紙（１）から（３）までの業務において、国等の制度改正により「処理・手続き等内容」に変更がある場合であっても、委託者・受託者協議の上、従前の内容と同様と認められるときは当該業務範囲に含むものとする。