

## 富田林市国民健康保険窓口等業務の委託業務仕様書

本仕様書は、富田林市（以下、「発注者」という。）が民間事業者（以下、「受注者」という。）に委託を行う国民健康保険の窓口等業務に関して基本的な事項を定めるものとする。

### 1. 業務名称

富田林市国民健康保険窓口等業務の委託業務

### 2. 目的

本業務は、富田林市国民健康保険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引渡し並びに窓口案内等に関する業務等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。

### 3. 実施期間

本業務の実施期間は下記のとおりとし、契約締結日から令和9年9月30日までに本業務の運営に向けた業務準備を行うものとする。業務準備における経費は受注者の負担とする。

#### (1) 移行期間

契約期間：契約締結日から令和9年9月30日まで

#### (2) 本格運用期間

契約期間：令和6年10月1日から令和9年9月30日まで

### 4. 実施日時

#### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）に該当する日を除く日とする。

（ア）日曜日及び土曜日

（イ）「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

（ウ）年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）

#### (2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として富田林市保険年金課国民健康保険担当窓口の開設時間（午前9時から午後5時30分まで）とする。

### 5. 実施場所

〒584-8511 大阪府富田林市常盤町1番1号 富田林市役所 2階  
健康推進部保険年金課

※建て替え時については事前に協議し、本市が指定した場所に変更する。

※執務スペースの移動に伴う作業は自社で行うものとする。

## 6. 委託料の請求及び支払い

- (1) 受注者は、本業務の委託料を月ごとに、翌月15日までに請求することとする。
- (2) 発注者は、受注者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査のうえ、合格と認めた場合には、請求後30日以内に受注者に対し委託料を支払うこととする。

## 7. 業務内容

受注者に委託する業務の概要は次のとおりとする。また、委託業務の範囲や詳細は別紙「委託業務予定一覧表」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の受付、賦課内容の説明、被保険者証の発行に関する業務。
- (2) 被保険者証廃止に伴う資格確認書及び資格情報のお知らせ発行に関する業務。
- (3) マイナ保険証に関する利用登録の補助及び利用拡大に向けた案内に関する業務
- (4) 国民健康保険の療養費、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。
- (5) 一般的な国民健康保険制度の問い合わせ等について、発注者が用意する国民健康保険リーフレット「わがやの健康」及び随時送付するお知らせ文書等を基に行なう応答業務。
- (6) 保健事業に関する説明、補助、関係機関との連絡、受付業務。
- (7) 健康意識の向上や、継続的かつ自発的な健康づくりに関する周知啓発と事業説明（健診未受診者への健診受診勧奨・既受診者へ継続受診の啓発）
- (8) 上記以外の手続きに関する来庁者への案内業務。
- (9) 業務委託の目的を達成するために必要な補助的業務。
- (10) その他、全庁的な窓口改革への協力。

## 8. 実施体制

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、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。

### (1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、発注者との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

### (2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受注者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに、発注者に報告し、対策を施すこと。

### (3) 業務責任者の配置及び業務

受注者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。また、業務責任者に事故等あるときは速やかに代替りの者が対応できるように配置しておくこと。

業務責任者の配置に当たっては、受注者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

また、業務責任者は、以下の（ア）から（カ）に掲げる業務を実施すること。

- （ア）発注者との連絡調整
- （イ）各種報告書の提出
- （ウ）業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- （エ）業務従事者に対する指揮・監督
- （オ）業務従事者に対する指導及び教育
- （カ）トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎ及び対応、報告

なお、業務責任者は発注者との情報共有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、業務に関する発注者からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

#### （４）各種報告書等の作成及び提出

受注者は、次の（ア）から（エ）に掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。

- （ア）業務計画書（任意様式）
  - ①報告時期：業務開始まで
  - ②報告内容：本業務を遂行するにあたっての計画
- （イ）業務手順を明らかにした書類等（任意様式）
  - ①報告時期：令和9年9月30日まで（その後に改訂が生じた場合はその都度）
  - ②報告内容：受注者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等
- （ウ）業務従事者名簿（任意様式）
  - ①報告時期：業務開始まで
  - ※本業務に関すること以外には使用しません。
- （エ）業務報告書（任意様式）
  - ①報告時期：翌日の午前中
  - ②報告内容：毎日の業務ごとの受付件数やクレーム等

### 9. 使用することができる設備、機器等

（１）受注者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。

設備、機器、備品等	数量	費用負担	備考
国民健康保険システム端末	5台	発注者	
プリンター	2台	発注者	
複写機及びファクシミリ	1台	発注者	市職員と共用

受付窓口カウンター	1 式	発注者	市職員と共用
事務用机	2 台	発注者	
イス	9 脚	発注者	
ロッカー（鍵を含む）	2 台	発注者	
事務用ワゴン	5 台	発注者	
窓口受付番号発券機	1 台	発注者	市職員と共用
呼出操作器及び番号表示器	3 セット	発注者	
電話機	2 台	発注者	
シュレッダー	1 台	発注者	市職員と共用

（２）届出・申請に必要な用紙や保険証発行に必要な用紙、また、システム端末やプリンター等の機器の維持管理や追加調達等については、発注者により準備し、その費用は発注者において負担する。

（３）光熱水費や通信費については発注者において負担する。

（４）本業務を行なうために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。

（５）その他、本業務に必要な機器等については、発注者と協議のうえ決定する。

#### 10. 業務従事者に対する研修

受注者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

#### 11. 引継ぎ

発注者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受注者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、受注者は、当該業務の開始日までに、上記「8.（４）（イ）」及び業務内容を明らかにした書類等により、次回の受託事業者に対し、引継ぎを行い、発注者に対し、書面で「事務引継完了報告書」（任意様式）を提出する。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、受注者の負担とする。

#### 12. 緊急時の対応

（１）業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

（２）緊急を要する場合は、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。

### 1 3. 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、発注者に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

### 1 4. 業務履行上の心得

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(ア) 受注者は、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、丁寧明朗な接遇に当たり、かつ、業務は正確迅速に行うこと。

(イ) 受注者は、市役所にふさわしい態度、服装を保つこと。

(ウ) 受注者は、業務場所の整理整頓を行うこと。

(エ) 上記(ア)～(ウ)を遵守させるため、受注者は業務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、その内容を発注者に通知すること。

### 1 5. 法令遵守及び秘密の保持（情報セキュリティ）等

受注者は法令遵守に努めなくてはならない。特に個人情報等秘密の保持・漏洩防止については細心の注意を払わなくてはならない。

(ア) 受注者は、本業務に従事する業務従事者に対し、「富田林市個人情報保護条例」（平成13年条例第8号）や「富田林市個人情報保護条例施行規則」（平成13年規則第28号）等の諸規定を遵守させなければならない。

(イ) 受注者は、契約履行のため事前に業務従事者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。

(ウ) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。特に個人情報を取り扱う場合には、別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(エ) 受注者は、情報システム等のアクセス権限を付与する業務従事者の数を必要最小限とすること。

(オ) 受注者は、情報資産の保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、情報資産を発注者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。

(カ) 受注者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(キ) 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、改ざん、漏えい、

滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(ク) 受注者は、情報資産を発注者の指定した目的以外に複製又は複製することを禁止する。

(ケ) 受注者は、業務終了後、発注者から入手した情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知しなければならない。なお証明においては、情報資産の内容、消去・廃棄方法（紙媒体は溶融、電子媒体は物理的破壊又は専用ソフト利用等）、時期、責任者等を記録すること。

(コ) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に発注者に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。

(サ) 受注者の情報セキュリティ対策を確認するため、発注者は事前の通知なく受注者の業務場所に立ち入ることができる。

(シ) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受注者の責に帰すべき事由による場合は、発注者は当該事故等を受注者の名称を含め公表することがある。

(ス) 受注者が前各項の規定に違反した場合、発注者は契約を解除することができる。なお、受注者が受けたその損害について発注者は負担しない。

(セ) 受注者は、前各項の規定に違反したことにより発注者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。

(ソ) 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。また、業務責任者は、個人情報の取扱いが適正に実施されるよう業務従事者を監督しなければならない。

(タ) 本業務は「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）（以下、「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を取扱うため、番号法及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインを遵守すること。また、その取扱いに関する責任者と従事者を届け出ること。

(チ) 受注者は、業務従事者全員から個人情報保護及び秘密保持に関する、別紙2「個人情報保護及び秘密保持に関する誓約書」を徴取し、その写しを業務開始日までに発注者に提出しなければならない。

(ツ) 受注者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、発注者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

(テ) 受注者は、プライバシーマークまたは、ISO/IEC 27001の認証を取得していること。

## 16. 暴力団等の排除について

受注者は、「富田林市暴力団排除条例」（平成25年条例第30号）、「富田林市暴力団排除条例施行規則」（平成25年規則第42号）等を遵守すること。

(1) 誓約書の提出について

(ア) 受注者は、富田林市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を発注者へ提出しなければならない。ただし、契約金額（税込）が500万円未満の場合はこの限りでない。

(イ) 受注者は、契約金額（税込）500万円以上となる再委託先等がある場合には、これらの者から富田林市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴取して、発注者へ提出しなければならない。

(ウ) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、契約を締結しない。また、入札参加停止を行うものとする。

(2) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

(ア) 受注者は、富田林市契約からの暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下、「再委託先等」という。）としてはならない。

(イ) これらの事実が確認された場合、発注者は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約解除を求めることができる。

(3) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には発注者の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

## 1.7. 業務従事者への研修、教育

受注者は、業務上必要な研修、教育を業務従事者に対して十分に行うこと。

(1) 事前研修

(ア) 個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務が遵守されるよう、十分な研修を行うこと。

(イ) 国民健康保険制度、事務処理手順及びシステム端末の操作を理解し、適切に本業務を遂行できるよう、十分な研修を行うこと。

(ウ) ビジネスマナー（言葉づかい、身だしなみ等）、コミュニケーション等、本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。

(2) 定例的な研修

(ア) 個人情報保護に関する適切な研修を適宜行うこと。

(イ) 習熟度及び立場に応じたスキルアップを行い、本業務に関する知識及びスキルの向上並びに業務従事者の意欲向上を図ること。

(ウ) 法令の改正、業務内容の変更があった場合は、発注者が提供する資料等に基づき、本業務が適切に遂行できるよう、十分な研修を行うこと。

(3) 研修に関する経費等は、受注者の負担とする。

#### 18. 業務マニュアル（業務手順書）の作成及び管理

受注者は、あらかじめ発注者が提供する資料及びヒアリング等を通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、業務従事者が自立的、安定的に業務ができるよう既存の業務マニュアル（業務手順書）に添削などを加え、管理するものとする。

また、作成した業務マニュアル（業務手順書）は、内容の検証を行ったうえで、発注者へ提出すること。なお、提出後も、本契約期間中に制度改正等により、業務内容の変更があった場合は、発注者が提供する資料に基づき、適宜更新すること。

なお、業務マニュアル（業務手順書）の著作権については、原則、発注者に帰属するものとする。

#### 19. その他

(1) 本業務に係る業務に従事する労働者について、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、労働者災害補償保険法など関係法令を遵守すること。

(2) 業務上の様々な課題・問題について発注者に報告を行うこと。情報共有を常に行い、業務改善に努めること。

(3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ、決定することとする。



## 別紙 1

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本事項)

第1条 受注者は、本契約による事務（以下「当該事務」といいます。）を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱うものとします。

#### (秘密の保持)

第2条 受注者は、当該事務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、または不当な目的に使用してはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とします。

#### (使用者への周知)

第3条 受注者は、その使用する者に対し、在職中だけではなく退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知するものとします。

#### (収集の制限)

第4条 受注者は、当該事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行うものとします。

#### (適正管理)

第5条 受注者は、当該事務に係る個人情報の漏洩、改竄、滅失又は棄損の防止その他個人情報の適正な管理のため、必要な措置を講じるものとします。

#### (再委託の禁止)

第6条 受注者は、当該事務を処理するための個人情報については、自ら取り扱うものとし、発注者の承諾がある場合を除き、第三者にその処理を委託してはならないものとします。

#### (目的外の使用等の禁止)

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該事務に関して知りえた個人情報を、当該事務を処理する以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならないものとします。

#### (複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該事務を処理するために、

発注者から提供された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならないものとします。

(個人情報の保管)

第9条 受注者は、当該事務を処理するために、発注者から提供された個人情報記録された資料等をき損及び滅失することのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

(資料等の返還等)

第10条 受注者は、本契約が終了、解除されたとき、また契約期間中において、当該事務を処理するために発注者から提供され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、着手した業務が完了した場合、速やかに発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとします。

(事故発生時における報告)

第11条 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあると認めるときは、その旨を速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とします。

(契約の解除)

第12条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、本契約の解除をすることができるものとします。

(罰則の適用)

第13条 富田林市個人情報保護条例（平成13年富田林市条例第8号）第9条第3項及び第30条の規定に違反して、当該事務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用したときは、同条例第42条及び第43条の規定によりその行為者が罰せられるほか、同条例第34条の規定により受注者においては、その事実を公表するものとします。

別紙2

個人情報保護及び秘密保持に関する誓約書

私は、富田林市健康推進部保険年金課において業務に従事するにあたり、以下の事項を遵守することを誓約いたします。

(個人情報等の保護)

第1条 私は、富田林市国民健康保険窓口等業務の委託業務に関して知り得た、下記に定める個人情報等を在職中だけではなく退職後も故意または過失により、第三者に開示、漏洩、もしくは自ら使用しないことを誓約いたします。

(1) 個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は他の情報と照合することにより識別されえるもの

(2) 富田林市個人情報保護条例（平成13年条例第8号）第2条に規定する個人情報等

(機密情報の保持)

第2条 私は、富田林市国民健康保険窓口等業務の委託等業務に関して知り得た、下記に定める内容の情報について、入手方法を問わず、また、書面または口頭による指示の有無を問わず、富田林市より請け負う又は、指示された業務の範囲外において一切使用もしくは第三者に開示、漏洩いたしません。

(1) 富田林市が一般的に公開していない情報およびノウハウ

(2) その他富田林市が機密情報として取扱う一切の情報

(報告義務)

第3条 私は、個人情報並びに機密情報の盗難、紛失、漏洩等の事故が生じ、又は、生じる恐れがあることを知った場合は、速やかに報告します。

(損害賠償)

第4条 私は、本誓約書の定めに違反し、個人情報または機密情報を紛失、漏洩した結果、富田林市が被った被害について、賠償等の全ての責任を負います。

令和 年 月 日

富田林市長 様

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_