

八尾市国民健康保険、後期高齢者医療制度及び障がい者医療制度窓口関連

業務委託仕様書

【共通事項】

1. 業務内容

本市健康保険課及び障がい福祉課の窓口業務のうち公権力の行使を伴わない業務とする。

- (1) 国民健康保険に関する各種届出書・申請書の受付業務
- (2) 国民健康保険に関する証書等の引渡し業務
- (3) 後期高齢者医療制度に関する各種届出書・申請書の受付業務
- (4) 後期高齢者医療制度に関する証書等の引渡し業務
- (5) 障がい者医療費助成制度に関する各種届出書・申請書の受付業務
- (6) 障がい者医療費助成制度に関する証書等の引渡し業務
- (7) 上記(1)～(6)の業務に係わるデータ入力、機器の操作、書類作成・整理に関する業務
- (8) その他上記業務に付随する業務

※ 本業務内容の詳細については、仕様書【個別事項】「業務内容項目一覧表」を参照。

2. 従事場所

八尾市役所 健康保険課 国民健康保険係、高齢者医療係及び障がい福祉課 執務室内

3. 実施日時等

(1) 実施日

土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に定める休日及び八尾市の休日を定める条例に定める休日(以下「休日等」という。)を除く日とする。

※ただし、国民健康保険の窓口業務のみ、本市の指定する休日等について、本市と受注者が協議のうえ、契約期間中 39 日(原則として、毎月1回、3月のみ2回)を上限として、業務を実施するものとする。

(2) 実施時間

- ・八尾市健康保険課及び障がい福祉課窓口の開設時間(8 時 45 分～17 時 15 分)
- ・受注者が本業務を実施するにあたり必要と認める準備又は整理に要する時間

(3) その他

- ・窓口開庁時間終了時点で、窓口に利用者がいる場合及び窓口受付等で一連の処理が窓口開庁時間外に及ぶものについては、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うものとする。

4. 業務実施方法

(1) 業務マニュアルの作成と本市への提出

- ・受注者は、あらかじめ本市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、本業務の実施に必要な業務マニュアルを作成し本市へ提出し、了承を得るものとする。
- ・法令改正や制度改正、運用変更及び組織改編等により業務内容の変更等があった場合は、本市が提供する資料等に基づき、適宜、適切に業務マニュアルの内容を修正し、本市に提出するものとする。ただし、変更した業務マニュアルの内容が不十分であると本市が認めた場合は、受注者において修正を行ったうえで、再度提出し本市の検査を受けることとする。

(2) 実施方法

従事者等が業務マニュアルに基づき本業務を遂行することを原則とする。

※ただし、本業務の遂行にあたって、業務マニュアルに定めのない事項又は疑義ある事項が生じた場合は、管理責任者が本市の職員（以下「職員」という。）と協議のうえ実施方法を決定する。

(3) 本市における窓口DXや業務改善等への対応

本業務の遂行にあたっては、本市が進める窓口DX化に向けた取り組みに柔軟に対応し、市民サービスの向上に努めることとする。

なお、窓口DX化等により人員体制の減が生じた場合は、本市と協議することとする。

5. 人員配置等

- (1) 受注者は、本業務を遂行するにあたり、適宜、必要な人員を配置する。
- (2) 受注者は同等水準のサービスの提供を継続的に行うための執行体制の構築を行うとともに定期的なモニタリングを行う。
- (3) 受注者は、管理責任者が不在のため、職員との連絡、調整又は協議ができない状況を生じさせてはならない。

6. 研修等

受注者は、従事者等に対し、次の事項に留意して、自己の責任において本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるとともに、モチベーションを高める方策を継続的に講じるものとする。

(1) 初期研修における留意事項

- ・マナー、コミュニケーション、システム操作等の本業務を適切に遂行できる能力を習得させること ※接遇については「八尾市職員接遇マニュアル」を参考にすること
- ・「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」（以下「個人情報保護法」という。）第2条第1項に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと
- ・各種の制度概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うこと

(2) スキルアップ研修における留意事項

- ・個人情報保護の重要性を認識させるために定期的な研修を行うこと
- ・本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うこと
- ・法令の改正や業務内容及びシステムの変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと

7. 施設、電算システム、機器等

本業務を遂行するにあたり、受注者が使用する施設、電算システム、機器等は次のとおりとする。

(1) 施設(本業務従事スペース)

八尾市役所 健康保険課 国民健康保険係、高齢者医療係及び障がい福祉課
執務室内の本市が指定する場所

(2) 電算システム

国民健康保険システム、後期高齢者医療市町村システム、後期高齢者医療広域連合システム、障がい福祉システム及び福祉医療システムを本市が受注者に無償で使用を許可する。

※各システムは、政府が推進する「自治体情報システム標準化・共通化」方針に則し、以下の時期に標準化対応を予定している。

・国民健康保険システム	令和8年1月
・後期高齢者医療市町村システム	令和8年1月
・障がい福祉システム及び福祉医療システム	令和8年3月以降

(3) 事務機器

仕様書【個別事項】の別表①②③に掲げる機器を本市が受注者に無償で貸与する。なお、機器にかかる電力使用料は本市の負担とする。

(4) 電話機

業務において使用する電話機及び電話回線は本市が用意する。また、業務の遂行にかかる電話料金は本市が負担する。(受注者の事業所との連絡のための電話(携帯電話等)は受注者の負担で用意する。)

(5) 消耗品

本業務を遂行するにあたり必要な物品(証明書等の作成用紙、窓口備付用証明書等の請求用紙、コピー用紙)や文具類等の消耗品は本市が用意する。それ以外に必要なものは受注者が用意する。

(6) その他

業務を実施するために必要な光熱水費は、本市の負担とする。

8. 業務の引継ぎ

契約期間満了又は契約解除により契約が終了した場合の業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 引継期間

受注者は、契約期間の満了日までに引継ぎを完了しなければならない。

(2) 引継書の作成等

受注者は、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、本市に引き渡すものとする。また、本市が必要があると認めた場合、新たな受注者に対して、文書による引継ぎのほか、本業務に従事することが予定されている者に対して実地訓練、現場見学、実技演習等による引継ぎを行わなければならない。

(3) 引継者

引継者は、従事者を管理し直接指揮命令する管理責任者及び管理責任者を補佐する副管理責任者とする。

(4) 引継内容の説明

受注者は、引継書の内容について、本市又は新たに本業務を遂行することとなった者から説明

を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

(5) 経費負担

受注者は、本業務の準備行為である引継ぎに係る経費は本業務の経費に含まれるものとし、本市に別途これを請求しない。

(6) 守秘義務等

- ① 引継者は、引継ぎに際し知り得た情報を第三者に漏洩、開示又は提供してはならない。また、引継ぎ以外の目的に使用してはならない。
- ② 引継者は、前項の情報が、「個人情報保護法」に規定する個人情報に該当するときは、契約書の定めにより、これを取り扱わなければならない。
- ③ 前2号の規定は、引継期間終了後においても同様とする。

9. 個人情報及び情報資産の保護

受注者は、「個人情報保護法」、「行政手続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）」及び「八尾市情報セキュリティ規則」及び「八尾市情報セキュリティ対策基準」（以下「情報セキュリティポリシー」という。）を遵守して、次のとおり業務を遂行することとする。また、別途、契約時に本市が定める個人情報保護特記事項を遵守しなければならない。

(1) 個人情報の管理徹底

本業務の遂行にあたり、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備する。

(2) 業務マニュアルへの記載

業務マニュアルにシステムのパスワードの適切な取扱い等の情報セキュリティ対策や個人情報の保護対策等を盛り込む。

(3) 守秘義務等の徹底

- ・従事者等に対して守秘義務違反に関する責任及び個人情報保護に係る処罰の内容を周知徹底するほか「個人情報保護法」及び「情報セキュリティポリシー」に関する研修を実施する。
- ・本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(4) 個人情報保護等に関する本市への報告

個人情報保護等に関する事項の履行確認のため、情報の取扱い状況について、随時本市に報告する。なお、特段の事故等がなくとも、適宜、個人情報の取扱い状況を報告する。

(5) 内部監査

情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施する。

(6) 実地検査

個人情報管理体制の確認のため、職員による実地検査を定期的実施する。

10. その他基本的な考え方

(1) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関連する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこととする。

(2) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市

民の満足度の向上に努め、信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3) 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管することとする。

(4) 資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(5) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、業務の完成形を市へ納品するという請負契約の趣旨を十分認識した上で、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行することとする。

(6) 危機管理

受注者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じることとする。また、さまざまな事故、災害等の緊急事態発生により、業務の遂行に支障をきたすことがないよう、緊急時の代替対応体制を整備することとする。さらに、緊急事態が発生した場合は、ただちに本市に報告することとする。

(7) 従事者の見だしなみ

受注者は業務を遂行するにあたり、市民の信頼を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、必ず着用することとする。

(8) 従事者への配慮等

受注者は、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

(9) 公正な取り扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(10) 人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたって人権を侵害することのないよう留意しなければならない。

11. 協議事項

この仕様書に定めなき事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、本市と受注者が誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。