

仕様書

1 件名

船橋市国民健康保険窓口・受電及び後期高齢者医療制度受電業務委託

2 履行場所

船橋市（以下、「発注者」という。）が指定する場所

3 履行期間

契約締結日 令和7年8月1日（予定）

事前準備期間 契約締結日から令和7年9月30日まで

業務実施期間 令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 履行日及び履行時間

(1) 履行日

以下に掲げる日を除く日

- 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 年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）

(2) 履行時間

① 窓口業務

原則として、市役所開庁時間（午前9時から午後5時）とするが、開庁時間内に受付を行った場合は、その市民対応が終わるまでとする。ただし、フロアマネージャーについては午前8時45分からとする。

② 受電業務

原則として、午前8時45分から午後5時15分とする。

ただし、発注者が繁忙期として指定する期間は、終了時刻を午後6時とする。なお、指定する日数は年間10日程度とし、期間については別途受注者と協議のうえ定める。

③ その他

窓口及び受電業務の履行に必要な準備及び業務終了後の集計、報告書等の作成に要する時間。なお、発注者及び受注者が協議のうえ、必要と認められる場合は、上記開庁日及び開庁時間以外に業務を履行できるものとする。

5 委託業務の具体的な範囲

委託業務の範囲は以下のとおりとする。

① フロアマネージャー業務

国保年金課来庁者に対し、各担当への案内業務及び番号札の交付

届出書等の記載補助

国保年金課以外の担当部署への案内

② 船橋市国民健康保険事務に関する窓口業務及び受電業務

③ 船橋市後期高齢者医療制度事務に関する受電業務

④ ②、③に付随する補助業務（後期高齢者医療担当、国民年金担当への引き継ぎ業務を含む）

上記の委託業務の具体的な範囲については、平成19年3月28日付老介発第0328001号、保国発第0328002号、「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）について」及び平成19年3月30日付保総発第0330007号、「公共サービス改革基本方針」の改定（老人医療関係の窓口業務の民間委託に関する留意事項）について」の留意事項及び、平成20年1月17日付内閣府公共サービス改革推進室事務連絡「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」（平成27年6月4日改定、令和元年6月24日一部改訂）を踏まえ判断し、詳細は別表「委託業務一覧表」のとおり定める。

6 成果物

本業務の履行により得られた成果物については、速やかに提出すること。

7 業務報告

本業務の履行状況に応じ、以下のとおり定例報告及び必要に応じて随時報告を行うこと。

（1）月次報告

毎月の業務の履行状況等について履行月の翌月中旬までに報告すること。また、発注者と受注者による定例報告会を月に1回程度行うこととする。

（2）年次報告

年間の業務の履行状況等について履行年度の翌年度初月中に報告すること。

（3）その他

① 受注者は、窓口サービス向上を図るため、1年に1回以上、来庁者及び従事者に対しヒアリング等の調査を実施し、集計・分析結果及び業務改善策等を発注者に報告したうえで業務改善に努めること。

② 必要に応じて随時報告をすること。

8 業務計画書

毎月の人員計画等について前月中に提出すること。

9 業務体制

(1) 人員配置

別添の「窓口及び受電対応件数表」にある繁閑に合わせて、十分な人員を配置すること。

(2) 業務管理責任者及び業務管理副責任者の選任

業務管理責任者及び業務管理副責任者（以下「業務管理責任者等」という）を選任し、その氏名を発注者に報告すること。

(3) 業務従事者の選任

本業務の履行にあたり、業務従事者を選任し、その氏名を発注者に報告すること。

(4) 連絡調整

発注者は業務従事者に直接指示や命令を行わず、業務管理責任者等と連絡調整を行う。

(5) 業務フロー等の作成

業務フロー、事務要領、入カマニュアル及びFAQ等の業務に必要な資料については発注者と協議して、受注者にて作成し、それらに従い業務を行うこと。

(6) 個人情報の保護

個人情報の保護について、業務管理及び維持体制を構築し、本業務に最適なセキュリティ対策を行うこと。

(7) トラブル等への対応

本業務の履行にあたり、苦情、トラブル等が発生したときは、受注者は責任を以て対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告すること。また、その内容に応じて直ちに発注者へ引き継ぐこと。苦情、トラブル等については、原因究明、再発防止策を講じること。

10 研修等

受注者は、契約締結後から令和7年9月30日までに次の事項に留意し、業務従事者に対する初期研修を行うこと。また、本業務についてノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めるものとし、令和7年10月1日以降も随時スキルアップ研修を行うこ

と。

なお、国保業務システムについては、令和7年11月、後期高齢者医療システムについては、令和8年2月にそれぞれ標準システムへ移行を予定していることから、システム移行時にも、発注者の提供する資料に基づき、業務従事者に対する業務端末の操作に関する研修を行うこと。

(1) 初期研修における留意事項

- ① マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に履行できる能力を習得させること。
- ② 個人情報の適切な管理、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。
- ③ 国民健康保険制度及び後期高齢者医療制度の制度概要を理解し、適切に本業務を履行できるよう十分な研修を行うこと。
- ④ 庁内外の関連部署、関連施設等を案内できるよう研修を行うこと。

(2) スキルアップ研修における留意事項

- ① 個人情報保護の重要性を認識させるために定期的に研修を行うこと。
- ② 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うこと。また、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施すること。
- ③ 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、発注者の提供する資料に基づき、適切に本業務が履行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。
- ④ その他、認知症サポーター養成研修等、発注者の施策に合致する研修を随時受講すること。

(3) 研修の実施報告

受託者は、業務従事者に対する研修を実施後、研修内容の報告を行うこと。

1.1 業務に必要な施設、物品等

本業務の履行にあたり、受注者は個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、発注者が履行場所に指定した施設及び以下に掲げる物品（以下、「施設等」という。）を使用するものとする。

業務時間中において業務従事者は、発注者が指定する規格の制服（エプロン）を着用すること。また、制服は受注者の費用負担により用意するものとする。

(1) 提供物品

本業務の履行にあたり、発注者が提供するものは以下のとおりとする。ただし、変更す

る際は発注者及び受注者との協議のうえ、決定することとする。

① 窓口業務

国保業務端末	7台	翻訳端末	1台
プリンター	2台	複合機	1台
発券機	1台	呼出器	5台

② 受電業務

業務端末	9台（国保及び後期端末8台、広域連合端末1台）
電話回線等	8台

（２）物品の持ち込み

受注者は、本業務の履行にあたり、発注者が提供する物品以外に業務に必要なものがある場合は、受注者の責任において調達すること。また、履行場所に持ち込む物品については、事前にリストを提出し、発注者の許可を得るものとする。

（３）善管注意義務

受注者は、施設等について善管注意義務を以て適正に取り扱い、不具合を生じた場合は直ちに発注者に報告すること。

（４）使用料及び光熱費の負担

窓口及び受電業務に係る施設等の使用料及び光熱費は発注者の負担とする。なお、受注者は、施設等を本仕様書に定める業務を履行するためのみに使用し、他の用途に使用しないこと。

（５）施設等の改変について

受注者は、本業務の履行にあたり、施設等の現状を改変し、または新たに物品を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、発注者の承認を得ること。

（６）譲渡の禁止

受注者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸しないこと。

（７）賠償責任について

受注者は、受注者の責に帰すべき事由により施設等を消失またはき損した場合は、その賠償の責を負うこと。

（８）施設等の返還について

契約期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受注者は施設等を発注者の指定する期日までに発注者に返還すること。

(9) 原状回復について

施設等を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めたものについては、現状のまま返還することができるものとする。

1 2 個人情報の保護及び暴力団の排除

本業務の履行にあたり、個人情報の保護及び暴力団の排除のため、次の各号について定める。

- (1) 個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。
- (2) 船橋市情報セキュリティ対策基準と関係法令及び規程（船橋市条例・規則・規程等を含む）を遵守すること。
- (3) 業務従事者及び業務管理責任者等に対して、前号の法令及び規程を遵守させるための必要な措置を講ずること。
- (4) 業務従事者及び業務管理責任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こと。
- (5) 情報セキュリティに関する内部監査を定期的に実施し、実施後、報告すること。
- (6) 受注者、業務従事者及び業務管理責任者等は守秘義務遵守等についての誓約書を発注者に提出すること。
- (7) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律、千葉県暴力団排除条例及び船橋市暴力団排除条例を遵守すること。

1 3 委託業務の引き継ぎ等

受注者は、本業務委託契約の終了に際し、新規受注者が受注者以外の者となった場合は、新規受注者の業務が円滑に行われるよう、以下のとおり、責任を以て発注者及び新規受注者への業務引き継ぎを実施すること。この場合、発注者及び受注者は委託業務の引き継ぎ等を連携して円滑かつ確実に行わなければならない。

- (1) 引き継ぎはマニュアル等を含め書面により実施すること。
- (2) 新規受注者が現場での確認及び引き継ぎ等を希望する場合は、受注者は積極的に協力すること。
- (3) 引き継ぎ内容について、発注者または新規受注者から説明を求められたときは、受注者は誠実に対応すること。
- (4) 引き継ぎは令和10年9月30日までに確実に完了させること。

(5) これらの引き継ぎ等の費用は受注者の負担とすること。

1 4 損害賠償

受注者が、本仕様書に違反し、受注者の責めに帰すべき理由により、発注者に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。

1 5 再委託

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、全体としての業務の履行に支障が生じない範囲で、発注者に事前に書面による承認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 6 協議

- (1) 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、発注者及び受注者とで協議のうえ、別途定めるものとする。
- (2) 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者と受注者とで協議のうえ、対応するものとする。
- (3) 上記において、軽微な変更は、契約金額に影響しないものとする。

1 7 委託料の支払い

支払いは月払いとする。業務実施期間（令和7年10月1日から令和10年9月30日）に履行された業務について、発注者は、受注者から検査合格後に適法な支払請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に代金を受注者に支払うものとする。