

区役所国保年金課及び国保事務センター業務委託 仕様書

1 名 称

本仕様書に記載の北九州市（以下、「市」という。）が委託する業務の名称を「区役所国保年金課及び国保事務センター業務委託」とし、以下「本業務委託」とする。

2 概 要

本業務委託では、小倉北区役所、小倉南区役所及び八幡西区役所の国保年金課（以下、「国保年金課」という。）における国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金の窓口業務において、申請書の受理や確認、関係業務の相談対応を行うとともに、内部事務として、関係業務に関する事務処理業務や電話対応等を行うものとする。

あわせて、保健福祉局保険年金課及び健康推進課の事務を行う執務室（以下、「国保事務センター」という。）における国民健康保険の高額療養費及び高額介護合算療養費の給付業務、国民健康保険の特定健診受診券発行等業務、国民健康保険及び後期高齢者医療のはり・きゅう施術補助業務に関する事務処理や電話対応等を行うものとする。

3 本業務委託の期間

契約締結の日から令和6年9月30日までとする。

ただし、契約締結の日から令和3年9月30日までは本委託業務の運営に向けた業務準備及び引継ぎ等の期間とし、業務開始日は令和3年10月1日とする。

なお、業務準備及び引継ぎ等の期間における経費は受託者の負担とする。

4 本業務委託の履行場所

北九州市小倉北区大手町1番1号 小倉北区役所国保年金課

北九州市小倉南区若園五丁目1番2号 小倉南区役所国保年金課

北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号 八幡西区役所国保年金課

北九州市小倉北区馬借一丁目7番1号 国保事務センター

5 本業務委託における業務日及び業務時間

(1) 本業務委託の期間のうち、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日とする。

(2) 国保年金課は、以下の区役所開庁時間及び業務の実施にあたり、受託者が必要と認める準備又は整理に要する時間。ただし、時間外での業務が必要であると受託者が認める場合は、国保年金課と協議の上、業務を行うこととする。

<区役所開庁時間>

月曜日から金曜日（木曜日を除く） 午前8時30分から午後5時15分

木曜日

午前8時30分から午後7時

- (3) 国保事務センターは、以下の開庁時間及び業務の実施にあたり、受託者が必要と認める準備又は整理に要する時間。ただし、時間外での業務が必要であると受託者が認める場合は、保険年金課又は健康推進課と協議の上、業務を行うこととする。

<開庁時間>

月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

6 委託に向けた準備業務

委託準備については受託者において行うものとするが、下記事項については、必ず委託業務の開始前までに行うこととする。なお、既存の業務マニュアルや業務フローについては、市より提供する。

(1) 業務の引継ぎ

令和3年10月1日から確実に業務を開始できるよう、現在の受託事業者及び市から引継ぎを受けること。

(2) 業務マニュアルの整備

令和3年10月1日から確実に業務を開始できるよう、市が提供する業務フロー等を元に業務マニュアルを整備すること。

7 委託業務の内容

(1) 国保年金課業務

下記の①～③の業務に関わる窓口での市民対応を行うとともに、内部事務として、下記の①～④の業務に係る事務処理業務や電話対応等を行う。また、下記⑤の業務の市民対応を行う。ただし、事実上の行為又は補助的な業務以外の、法律に基づく市長の判断行為等、市が自ら責任を持って実施する業務を除く。

- ① 国民健康保険
- ② 後期高齢者医療制度
- ③ 国民年金
- ④ 庶務経理
- ⑤ フロア案内業務

「5 本業務委託における業務日及び業務時間」に示す区役所開庁時間は常にフロア案内を配置し、下記の業務を行うこと。

- ・ 国保年金課業務に関連する来庁市民の案内
- ・ 国保年金課業務に関連する来庁市民の簡易な相談対応
- ・ 区役所庁舎他課への来庁市民に対するフロア案内

なお、上記①～④の詳細については、別添「区役所国保年金課及び国保事務セン

ター業務委託 委託業務一覧」等を参照すること。

また、上記①～③の業務に関わる各種手続きについて、郵送等による手続きを受け付けた場合は、窓口での市民対応に準じた対応を行うこと。

(2) 国保事務センター業務

内部事務として、下記の①～③の業務に係る事務処理業務や電話対応等を行う。ただし、事実上の行為又は補助的な業務以外の、法律に基づく市長の判断行為等、市が自ら責任を持って実施する業務を除く。

- ① 国民健康保険の高額療養費及び高額介護合算療養費の給付業務
- ② 国民健康保険の特定健診受診券発行等業務
- ③ 国民健康保険及び後期高齢者医療制度のほり・きゅう施術補助業務

8 委託業務の実施体制

(1) 委託業務従事者の配置

受託者は、委託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委託業務の提供が可能な体制を構築すること。

(2) 管理責任者等の配置

① 受託者は、各履行場所に、委託業務従事者（以下、「従事者」という。）の中から管理責任者及び管理副責任者を定めるものとする。

② 管理責任者は、現場の委託業務遂行の責任者であり、以下の業務を実施すること。なお、管理責任者が不在の場合は、管理副責任者がこの職務を代行すること。

ア 国保年金課、保険年金課及び健康推進課との総括的な協議業務に関する総括的な協議や連絡を行う。

イ 業務報告

一月に一度、委託業務の実施状況等について国保年金課、保険年金課及び健康推進課に報告するとともに、業務改善の提案を行う。また、委託業務において、疑義が生じた場合、市民とトラブルが生じた場合は、必要に応じて市に随時報告する。

ウ 従事者管理

従事者の業務の習得状況を把握するとともに、業務従事計画に応じた従事者の適正な配置を行う。

エ 定例会の開催

委託業務に関する情報共有等のために定例会を開催するなど、定期的な情報共有の場を設けることとする。市からの連絡事項等については、速やかに従事者間で情報共有させること。

オ 異動等に関する報告

管理責任者及び管理副責任者に変更が生じる場合は、その1ヵ月前までに書面により保険年金課へ報告すること。また後任が決定した場合も速やかに、書面により保険年金課へ報告すること。なお、委託業務への影響がないよう十分な引継ぎを行うこと。

- ③ その他、国保年金課と国保事務センターを包括して管理する責任者を配置すること。

(3) 従事者名簿、年間配置計画表、及び業務従事計画書の提出

- ① 受託者は、従事者名簿及び年間配置計画表を作成し、あらかじめ保険年金課及び国保年金課に提出すること。なお、保険年金課へ提出する従事者名簿には、個人情報に関する従事者各自の宣誓書を添付すること。
- ② 毎月25日（区役所閉庁日の場合は、翌開庁日）までに、翌月の従事者の業務従事計画書を国保年金課へ提出すること。
- ③ 従事者名簿、年間配置計画表及び業務従事計画書に変更が生じた場合、速やかに報告すること。

(4) 身分証明書

- ① 委託業務従事者の身分証明書を作成し、保険年金課の確認を受けること。
- ② 従事者は、委託業務への従事中は身分証明書を携帯し、市民等から提示を求められた場合は、提示しなければならない。
- ③ 委託業務の従事者でなくなった場合は、受託者は直ちに身分証明書を回収する等の適切な処置を行うこと。

(5) その他

- ① 市は、指示・依頼等を委託業務従事者に対して直接行わない。
- ② 委託業務従事者のうち、著しい不適格者がいると認められるときは、市は受託者に対して措置を求めることができる。

9 研修の実施

受託者は、従事者に対して、委託業務の開始当初より業務が円滑に遂行できるよう研修を実施すること。なお、本業務委託は公共業務であることを踏まえ、法令遵守及び市民の信頼確保の必要性を特に留意して研修を実施すること。

あわせて、国保年金課、保険年金課及び健康推進課の委託業務に関わる市職員（以下、「市職員」という。）に対して、法令等に基づく適正な民間委託の実施に関する研修を実施すること。

(1) 従事者への事前研修

- ① 個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務等が遵守されるよう、十分な研修を行うこと。

- ② 国民健康保険制度、後期高齢者医療制度、国民年金制度の各制度、及び業務に関連する制度の概要、事務処理手順、システム端末の操作を理解し、本業務委託が適切に遂行できるよう十分な研修を行うこと。
 - ③ ビジネスマナー（言葉遣い、身だしなみ等）、コミュニケーション、電話対応等、本業務委託を適切に遂行できる能力を習得させること。
 - ④ 窓口、電話対応において必要となる人権感覚及び法令遵守の精神が身に付くよう、十分な研修を行うこと。
- (2) 従事者への定期的な研修
- ① 個人情報保護に関する適切な研修を、適宜行うこと。
 - ② 従事者等の習熟度及び職責に応じた適切なスキルアップ研修を行うこと。
 - ③ 法令の改正、業務内容の変更等があった場合は、市が提供する資料等に基づき、本業務委託が適切に遂行できるよう十分な研修を行うこと。
- (3) 市職員への研修
- ① 偽装請負対策を含む適正な民間委託の実施に関する研修を行うこと。
 - ② 履行場所ごとに、市職員が年1回受講できるよう研修を行うこと。
 - ③ 研修は、市職員の人事異動を考慮して、毎年5月頃行うこと。
- (4) 研修に関する経費等は、受託者の負担とする。
- (5) 研修計画書を作成し、研修資料一式とともに事前に保険年金課へ提出し、研修終了後は、速やかに保険年金課へ報告書を提出すること。

10 成果物

受託者は、以下の成果物について、市へ納入すること。なお、納入した成果物に対する一切の権利は、納入と同時に市へ帰属するものとし、受託者が第三者に公開する場合等は、市の許可を得ること。

- (1) 業務報告書（日次、月次、年次）
- (2) 従事者名簿及び年間配置計画表
- (3) 従事者の業務従事計画書（月次）
- (4) 業務マニュアル関係（更新時）
- (5) 研修計画・報告書及び研修資料（随時）
- (6) 各種統計資料
- (7) その他、市が指定するもの

成果物の作成については、Microsoft 社ワード、エクセル、パワーポイントのいずれかにより作成すること（組み合わせでの作成は可）。またデータファイルの種類は市の環境で適切に取り扱うことが出来るものとし、データも併せて納品すること。

11 本業務委託の履行に必要な設備及び機材等の負担区分等

(1) 本業務委託の履行に必要な設備及び機材等の負担区分は次の表のとおりとする。

項目	市	受託者
執務場所(事務用机及び椅子、カウンター他)	各履行場所の一部に用意する。	不足分については負担する。
休憩スペース、更衣スペース	庁舎内に用意する。 ※1	負担しない。
ロッカー類	負担しない。	負担する。
光熱水費及び通信費	庁舎内に係る部分は負担する。	左記以外を負担する。
業務用備品(電話機、発券機、コピー機、ファクシミリ、シュレッダー)	負担する。 ※2	負担しない。
業務用消耗品(コピー用紙類、届書等の帳票・封筒類、プリンター等のトナー、ファイル類、業務用備品関係用品)	負担する。	負担しない。
従事者が個人単位で使用する文房具及び窓口に備え付ける文房具などの消耗品	負担しない。	負担する。
業務に使用するパソコン、周辺機器及びネットワーク環境	負担する。	不足分については負担する。

※1 区役所職員と共用する休養スペース等は、区役所の使用規定に従うこと。

※2 コピー機、ファクシミリ、シュレッダーは、市と共用とする。

(2) 上記以外に必要な設備及び機材等については、市と受託者が協議の上、決定する。

- (3) 受託者が、自己の業務のためにパソコン、周辺機器及び通信回線等を持ち込む場合は、事前に市と協議し、承諾を得ること。
- (4) 市が準備し受託者が使用する設備及び機材等については、賃借物品一覧を作成し、市と受託者との間で取り交わす。なお、変更が生じた場合は適宜修正するものとする。
- (5) 受託者が設置した備品等については、その設置、撤去、使用及び維持管理等に係る費用の一切は、受託者の負担とする。また、撤去にあたっては、市と事前に協議し現状に復すること。
- (6) 賃借物品の返却には、市の指示に従うこと。

12 報告等

- (1) 各履行場所の市の責任者と受託者において、毎月、定例会を開催し、業務履行状況の報告や業務改善に向けた提案等を行い、結果を保険年金課へ書面にて報告すること。
- (2) 業務報告書、その他の成果物等は、速やかに提出すること。
- (3) 緊急を要する事態が発生したときは、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく口頭等で各履行場所の市の責任者に報告し、その後速やかに原因、経過及び対応状況等を書面で各履行場所の市の責任者及び保険年金課へ報告すること。
- (4) 業務処理等に関して生じた不具合、事故及び苦情等については、速やかに原因を調査し、その経過及び対応状況等を各履行場所の市の責任者及び保険年金課へ報告すること。また、再発防止及び業務改善を図ること。

13 秘密の保持及び個人情報保護

- (1) 受託者は、「北九州市個人情報保護条例（平成16年12月14日条例第51号）」、「北九州市個人情報保護条例施行規則（平成17年3月31日第43号）」、その他情報の保護に関連する各種規程等について、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密保持に留意する。
- (2) 受託者は、従事者から、在職時及び退職後までの責任を明記させた秘密保持及び個人情報保護に関する宣誓書を徴し、市に提出する。
- (3) 受託者は、従事者に対し、業務開始前後において、定期的な守秘義務についての研修の受講を義務づける。
- (4) 受託者は、守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確化し、従事者に対し、その周知徹底を行う。
- (5) 受託者は、本業務を履行する執務場所に、従事者以外の者が入室することを禁止する。
- (6) 受託者は、執務場所の入退室の管理を的確に行うために必要な措置を講じる。

- (7) 従事者は、執務場所に勤務する場合、常に I D カード等を他者に見えやすいように着用する。
- (8) 受託者は、従事者が執務場所に私物や情報記録ツール（カメラ、U S B、メモリ等）を持ち込むことのないように管理する。また、そのために必要なロッカー等を準備し、設置する。
- (9) 受託者は、従事者以外の者が執務場所に入室する必要がある場合は、市から事前に許可を得なければならない。
- (10) 受託者は、執務場所で扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないように管理する。
- (11) 受託者は、執務場所に本業務で使用する情報機器・設備を持ち込む場合は、市から事前に許可を得るとともに、全てウィルス対策及びその他必要なセキュリティ対策を施す。

14 本業務委託の履行期間満了等による業務の引継ぎ

本業務委託契約の履行期間が満了するとき（満了後も引続き本業務委託を遂行することとなる場合を除く。）又は、契約書の規定に基づく契約の解除があるときの本業務委託の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 引継書の作成

本業務委託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、市の承諾を得た上で提出すること。

(2) 引継内容の説明

引継書の内容について市の指定する者への説明を行うこと。また、本業務委託を遂行することとなった者から説明を求められた時は、誠実に対応し説明しなければならない。

(3) 引継ぎに関する経費等は、受託者の負担とする。

15 支払い方法

令和3年10月以降、毎月ごとに行うものとする。受託者が市に対して行う業務報告内容を市が確認後、受託者が請求を行い、その日から30日以内に受託者に対してそれを支払うこととする。

16 再委託の禁止

受託者は、本業務委託契約の履行について、第三者に再委託してはならない。

17 損害賠償

受託者は、本業務委託を実施するに際して、従事者等の故意又は過失により、市に

直接かつ現実的に生じた損害について、賠償責任を負うこととする。ただし、その損害が、市の責めに帰すべき理由と認められる場合には、この限りではない。

18 その他

- (1) 本業務委託に関連する法定（労働基準関連法令等）について遵守すること。
- (2) 従事者は、業務の遂行に必要な建物の一部、機器類、備品、消耗品、光熱水道等は無償で使用できるものとする。ただし、これらの使用に当たっては、善良な管理の注意を払うこと。
- (3) 市は、本業務委託の実施に必要な関係書類を、所定の手続きにより受託者に貸与することができる。
- (4) 本仕様書に関して疑義が生じた場合や本仕様書に定めがない事項については、市と受託者双方が協議の上、決定する。