

仕様書

1 件名

令和7年度大田区後期高齢者医療制度窓口等業務委託

2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

東京都大田区蒲田五丁目13番14号
大田区役所内の国保年金課指定場所
(レイアウトは別記1のとおり。)

4 業務執行体制

- (1) 受託者(以下「乙」という。)は、業務を円滑に履行するため、予め統括責任者、業務責任者及び従事者を定め、事前に委託者(以下「甲」という。)へ名簿を提出するとともに、毎月20日までに翌月従事者のシフトを甲に通知すること。
- (2) 乙は、従事者に対し、乙が作成する名札を着用させること。なお、名札の形式については事前に甲と協議すること。
- (3) 乙は、統括責任者及び業務責任者が臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を速やかに指定し、甲に通知すること。
- (4) 乙は、従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、直ちにその旨と臨時従事者の氏名を甲に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。

5 統括責任者及び各業務責任者

業務を円滑に遂行するために、全体を統括する統括責任者を常駐させ、次の事項を行うこと。また、各業務の管理及び統括責任者を補佐する業務責任者を各業務履行場所に常駐させること。なお、統括責任者は業務責任者を兼ねることができる。

- (1) 統括責任者と業務責任者は相互に連携を密にし、委託目的の確実な遂行に努めること。
- (2) 統括責任者は、業務全体の進捗を定期的に甲に報告すること。
- (3) 統括責任者は、業務の円滑な履行を確保し、甲との連絡調整に当たること。
- (4) 統括責任者は混雑状況及び業務量に応じて従事者を柔軟に配置すること。
- (5) 統括責任者及び業務責任者は、従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。

- (6) 統括責任者及び業務責任者は、業務遂行上の危機管理に配慮し、事故が起こった場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について甲に報告を行うこと。
- (7) 統括責任者は、業務履行上問題がある時は、甲と協議のうえ業務の改善を行うこと。

6 配置従事者

- (1) 業務に必要な端末機操作の基礎知識と技術を有する者とする。
- (2) 高齢者の医療の確保に関する法律及びその他関連法規等の趣旨と業務の公共性を十分理解し、実務に実行性のある者とする。

7 繁忙期

甲の定める繁忙期については、1月、2月、3月、4月、6月、7月及び、8月（土曜日、日曜日、及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を含まない）とする。

法令改正等による制度改正により、繁忙期の追加が必要となる場合は、甲乙協議のうえ、時期等を決定する。

8 業務履行日等

(1) 履行日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日。

(2) 履行時間

窓口開庁時間は午前8時30分から午後5時までとする。

ただし、この間に行う業務履行のために乙が必要とする準備及び整理に要する時間及び上記時間内において窓口に来庁した者の用件が終了するまでの時間はこの限りではない。業務終了時間が午後6時を超えると見込まれる場合は、甲が指定する者に終了予定時間を報告することとする。

なお、電話受付、保険料収納、入力、内部業務については、平日午前8時30分から午後5時15分とする。ただし、各業務において、必要がある場合には業務が完了するまでの時間を継続するものとする。

履行時間については、甲乙が協議して変更することができる。

(3) 業務運営

仕様書に定める業務は、即日処理することを原則とする。ただし、上記7繁忙期等については、甲乙が協議して変更することができる。

本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正な数の人員を配置すること。

(4) 始業前対応

- ア 午前8時30分の業務開始に間に合うように、各端末の電源を入れ、各システムを立ち上げる。
- イ 申請書・プリンタの用紙（納付書を含む）を確認・補充する。
- ウ カウンター・窓口案内システム周辺及び事務机等の整理、清掃を行う。
- エ 窓口業務に必要な用具及び配布チラシの配置、確認、補充を行う。
- オ 前日処理分の書類の整理、当日処理分の書類の配置、電話応対等の準備を行う。

(5) 終業時対応

- ア 午後5時までの来庁者は、用件が完了するまで対応する。
- イ システムをシャットダウンし、各端末の電源を切る。
- ウ カウンター・窓口案内システム周辺及び事務机等の片付けを行う。
- エ 当日受付分の申請書・当日処理分の書類の整理等を行う。

9 業務内容

(1) 窓口受付事務

- ア 後期高齢者医療保険料に係る届出等の受付、納付書等の受渡し、後期高齢者医療保険料に係る説明（保険料の減免に係る説明を含む）
- イ 後期高齢者医療被保険者の資格の異動に係る届書等の受付、被保険者証その他の証書の出力および受渡し、資格異動に係る説明
- ウ 給付に係る申請書等の受付、給付に係る手続及び給付額に係る計算等の説明
- エ 各種届書の記載内容の確認及び記載指導
- オ 保健事業に係る業務の説明
- カ 制度に関する説明
- キ 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度に係る説明及び届出等の受付

(2) 電話受付事務

- ア 後期高齢者医療保険料に係る問合せ等の受付及び対応（保険料の減免に係る対応を含む）
- イ 資格及び給付に係る問い合わせ等の受付及び対応
- ウ 各種届書及び給付に係る申請書等の送付
- エ 保健事業に係る業務の説明
- オ 制度に関する説明
- カ 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度に係る説明及び届出等の受付

(3) 入力事務

- ア 保険料に係る届書等のデータ入力

- イ 資格及び給付に係る申請書等のデータ入力
 - ウ 繁忙期対応
 - エ 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度によって新たに発生したデータ入力
- (4) 内部事務
- ア 保険料に係る送付物の発送等の事務
 - イ 保険料に係る届書等の記載事項の確認、返却及び届書等の文書整理事務
 - ウ 被保険者証等の証書及び給付に係る送付物の発送等の事務
 - エ 被保険者等に係る所得の照会事務
 - オ 資格及び給付に係る届書等の記載事項確認並びに届書等の文書整理事務
 - カ 繁忙期の対応
 - キ 後期高齢者医療制度に係る郵便発送事務
 - ク 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度によって新たに発生した事務
- (5) 業務分析・構築
- ア 業務分析
 - イ 業務遂行計画の作成
 - ウ 業務マニュアルの作成
 - エ 教育訓練
 - オ 関係法令の確認
 - カ 上記アからオに付随する業務

なお、各業務の詳細は「別記2」のとおり。

10 定例会

乙は、業務の報告・進捗状況、業務遂行上の課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、甲を交えた定例会を毎月開催すること。

11 履行確認及び業務報告

- (1) 乙が作成する日報及び月報等により履行確認を行う。
- (2) 甲は、業務内容に関して適宜調査を行い、報告を求めることができる。甲が業務に関する調査及び報告を求めたときは、乙は速やかにこれに応じ、結果等を甲に報告するとともに、事務処理方法等に問題があるときはこれを改善しなければならない。
- (3) 甲は、乙の実施した成果物が仕様に適合していない場合は、再作成を命ずることができる。
- (4) 事故等が発生した場合、乙は速やかに甲に報告するとともに、甲と協力して適切な処理を行うものとする。

(5) 乙は、各月の業務実績を「業務報告書」にして提出し、内容を定例会で説明すること。

12 業務に使用するシステム等

(1) システム等

乙は甲が導入済みの東京都後期高齢者医療広域連合電算処理システム、大田区後期高齢者医療システム、住民記録システムを搭載した端末機を使用して委託業務を実施する。ただし委託業務で使用しない機能は制限される。

(2) 機器の状況

甲は乙に対し、別表に定める機器を無償貸与する。

(3) 乙による機器の持込み

委託業務を履行するための機器の持込みは原則不可とする。

ただし、乙が履行場所から本社等への連絡等のため使用する端末機器については、甲との事前協議によるものとする。なお、これに係る通信料等の諸経費は乙の負担とする。その他、個人情報情報の漏洩につながる行為は禁止する。

(4) 甲は、従事者にそれぞれ端末を使用するためのログインIDの貸与及びパスワード等を付与するものとし、乙はそのパスワードの使用について適正な管理を行わなければならない。

(5) 乙は、別表にある設備機器等の使用については、適切な注意を払って取り扱わなければならない。

13 支払方法

検査終了後、乙の請求に基づき月ごとに支払う。

14 経費の負担

当業務を履行するための甲及び乙の費用負担については、別記3「甲及び乙の費用負担」に定めるとおりとする。

15 甲及び乙のリスク負担

甲及び乙は当契約の履行に際し甲、乙又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、当仕様書に定めがあるものを除き別記4「甲及び乙のリスク負担」に定めるとおりとする。ただし大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、甲乙いずれの責めにも帰さないものにより当業務の履行に重大な支障が生じた場合は、甲は事実確認のうえ履行義務を免除することができる。

16 法令順守と教育

(1) 乙は、業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係

法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

- (2) 乙は、本委託従事者等の雇用形態に応じ、本委託従事者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (3) 乙は、本委託業務が重要な公共業務であり、かつ個人情報を取扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (4) 業務に関する研修は乙の責任において実施し、研修内容については、事前に甲に報告するものとする。また、研修内容によっては、甲乙協議のうえ行うこと。
- (5) 研修に要する経費等は、乙の負担とする。

17 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 乙は、本業務で知り得た情報を甲以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは、本委託契約終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。
- (3) 履行場所以外には、許可なく無断で立ち入らないこと。

18 損害賠償責任

乙は当業務の遂行にあたり、乙の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えた場合は、次のとおり甲に報告するとともにその損害を賠償する義務を負うものとする。ただし善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたであろうと認められるときは、この限りではない。

- (1) 乙が委託業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負い、甲に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告すること。
- (2) 乙が契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失により甲に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として甲に支払わなければならない。
- (3) 甲は、乙の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、乙に対して賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

19 業務の引継ぎ及び業務マニュアルの作成・更新

次期の契約で他の事業者が本業務を受託した時は、乙は、次期業務に支障をきたさないように、乙の受託期間中に責任をもって、次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。やむを得ない事情により、この委託期間の途中で終了する場合も同様とする。また、業務を円滑に遂行するため、各業務仕様や甲が提供する業務内容書等により、業務遂行に必要なマニュアルを作成するとともに、随時適切に更新を行うこと。なお、作成されたマニュアルの所有権・著作権は甲に

帰属するものとする。

20 再委託の禁止

乙は、当契約の履行について、当業務の全部若しくは主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。

21 モニタリング実施

甲は、当業務の履行状況の適切性の検証とともに、サービスの質の維持及び向上を図るために必要があると認めるときは、モニタリングを実施することができる。乙は甲が当該モニタリングを実施するときは、これに協力しなければならない。

22 その他

本仕様書に定めのない事項または疑義のある事項については、甲乙協議のうえ決定する。

別表 甲が乙に貸与する機器等

本表における繁忙期には仕様書中 7 に規定する時期以外の時期も含む。

	設備・機器名称	通常期 台数	繁忙期 台数	備考
1	端末機 (広域連合システム接続)	14	15	繁忙期 1 台増
2	端末機 (後期高齢者医療システム接続)	14	18	繁忙期 4 台増
3	端末機 (住民記録システム接続)	1	1	
4	プリンタ (広域連合システム接続)	2	2	
5	プリンタ (後期高齢者医療システム接続)	1	1	
6	コピー機 (窓口事務専用)	1	1	通常期、繁忙期も 職員用使用
7	受付番号整理券発券機 (* 1)	1	1	(* 1) 国保年金課 管理係及び保健事業 担当窓口で共用
8	電話機 (電話コーナー)	4	7	繁忙期 2 ~ 3 台増 増加数は甲乙協議の 上決定
9	電話機 (入力コーナー)	3	3	
10	レターケース (申請書等格納 用)	8	12	
11	机 (* 2)	14	17	(* 2) 必要な事務 机、椅子等は、甲が 配置従事者人数に応 じて加減する。
12	ロッカー (貴重品収納用) (* 2)	1	1	同上