

直方市国民健康保険等窓口業務委託仕様書

1. 業務の名称

直方市国民健康保険等窓口業務委託

2. 目的

直方市（以下「市」という。）保険課の窓口における国民健康保険、公費負担医療、後期高齢者医療、国民年金及び介護保険に関する窓口受付業務を民間事業者
に委託することによって、民間事業者が有する専門知識やノウハウを活用し、質
の高い安定した住民サービスの提供と、窓口業務の円滑な事務遂行を図ることを
目的とする。

3. 履行場所

直方市殿町 7 番 1 号 直方市役所庁舎 1 階

4. 委託期間

令和 8 年 11 月 1 日から令和 11 年 10 月 31 日までとする。

ただし、契約締結の日から令和 8 年 10 月 31 日までは本委託業務の運営に向けて
の業務準備及び引継ぎの期間とする。

5. 業務日、業務時間、休業日及び休憩時間

(1) 業務日及び業務時間

月曜から金曜日（木曜日を除く） 午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

木曜日 午前 8 時 30 分から午後 7 時まで

ただし、業務時間前の準備及び業務時間終了後の事務についても事務範囲内に
含むものとし、窓口業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについて
は、業務時間にかかわらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。
この場合の時間延長に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休業日

本業務委託における休業日は、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)に定める休日(以下「休日」という。)並びに 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までとする。

(3) 休憩時間

労働基準法(昭和 22 年法律第 49 号)を遵守し、執務時間内で業務に支障を来たさない範囲において、交代で取得するものとする。

6. 業務内容及び報告

(1) 業務内容

①来庁者の窓口での各種手続きに関する問い合わせに対応し、手続きに伴う番号札の発券操作を補助する業務。

②国民健康保険、公費負担医療、後期高齢者医療、国民年金及び介護保険に関する業務(別表①②③④⑤)。ただし、制度変更等により関連手続きの廃止または追加があった場合は、市と受託者との協議の上、業務内容を変更するものとする。

(2) 業務の報告

受託者は、毎月 10 日(その日が休日の場合は翌業務日)までに、前月分の業務報告を行うものとする。ただし、3 月分の報告については 3 月 31 日までに提出するものとする。

7. 予定業務量

1 年間の各業務内容に係る件数は別表「直方市国民健康保険等窓口業務件数(R6.8 月~R7.7 月)」から想定するものとする。

8. 業務運営体制

業務を確実かつ円滑に実施し、質の高いサービスを提供するために、必要かつ十分な人員を確保するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備するものとする。

(1) 管理責任者等の配置

①業務従事者の管理監督、指揮命令及び市との連絡調整を行う職員を、管理責任者として配置しなければならない。なお、管理責任者は業務従事者を兼ねることができる。また、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) 業務報告

一月に一度、委託業務の実施状況等について市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をする。

イ) 業務従事者管理

業務従事者の業務の取得状況を把握するとともに、業務従事計画に応じた業務従事者の配置を行う。

ウ) 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関しては速やかに業務従事者間で情報共有させること。

エ) 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カ月前までに書面により市へ報告すること。また、後任が決定した場合も速やかに、書面により報告すること。また、委託業務への影響がないよう十分な引継ぎを行うこと。

②管理責任者は保険課窓口3ブース（平日の午前11時30分から午後1時45分までは2ブース）で、同時かつ別個に受付・相談を行える体制を整えること。

(2) 管理責任者の基本要件

現場での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、市との交渉等に権限を有していること。

(3) 業務従事者の研修

①関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護、その他業務に必要な研修を受託者の責任において実施し、その研修の方法および内容については当市と事前に協議を行うこと。

②研修に要する一切の費用は受託者の負担とする。

(4) 業務手順書

受託者は、業務を遂行するために必要な手順書を作成し、必要に応じて改定するものとする。

なお、業務手順書は市に帰属するものとする。

(5) 窓口のDX（書かない窓口）への対応

受託者は、契約期間中に予定されている市の DX 推進による窓口業務 DX（書かない窓口）導入に協力し、導入された際には対応するものとする。

9. 業務の引継ぎ等

- (1) 市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託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。
- (2) 本業務を新たに実施することとなった受託者は、業務準備及び引継ぎの期間に、現行の受託者から業務の引継ぎを受けることとする。なお、それにかかる費用は受託者の負担とする。
- (3) 受託者は業務従事者に対し、業務を遂行するための事前研修を行うこと。なお、それにかかる費用は受託者の負担とする。
- (4) この契約満了時に受託者が変更になる場合は、あらかじめ当市と調整のうえ、新たな受託者へ引き継ぎを行うこと。なお、この場合、受託者間で直接の業務引継ぎが発生する際の費用については、両者間で解決すること。

10. 個人情報保護

当該業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うため、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び、直方市情報セキュリティポリシーに定めるもののほか、下記の事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、プライバシーマークを取得していること。また、受託者は登録証等の写しを市に提出すること。
- (2) 受託者は、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備し、その内容を書面により市に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報について、漏えい、紛失、目的外使用または収集、毀損等を発見したときは、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について協議すること。
- (4) 受託者及び業務従事者の責に帰すべき事由により、個人情報に係る損害を与えた場合は、受託者がその賠償をしなければならない。
- (5) 上記のほか、特定個人情報等の取扱いに関する特記事項を別記により定める。

11. 委託料の支払方法

当該月の業務確認を得た後、当該月の委託料の請求を市所定の手続により行う

こと。市は、適正な請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

12. 提出書類

受託者は、管理責任者及び業務従事者について以下の書類を提出する。

- (1) 委託業務従事者名簿
- (2) 守秘義務に関する誓約書

13. 委託の履行に必要な設備及び機材等の負担区分等

(1) 本業務履行に必要な設備及び機材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（事務机及び椅子）	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
休憩場所・更衣場所	庁舎内に用意する	負担しない
光熱水費及び通信費	庁舎内にかかる分は負担する	左記以外を負担する
業務用備品（電話機、コピー機、FAX、シュレッダー）	負担する※1	負担しない
業務用消耗品（コピー用紙類、届出書等の帳票、封筒類、プリンタートナー、ファイル類、業務用備品関係用品）	負担する	負担しない
業務従事者が個人単位で使用する文房具、制服	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	負担しない

※1 コピー機、FAX、シュレッダーは市と共有する。

(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。

14. 再委託の禁止

受託者は、本業務を他の第三者に再委託または請け負わせてはならない。

15. その他

- (1) 受託者は、業務従事者に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を負う。
- (2) 受託者の故意または過失によって、市または第三者に損害等を与えた場合は、受託者の責任においてその損害等を賠償しなければならない。
- (3) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。また、緊急を要する場合は、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、市と受託者が協議を行い、その解決を図るものとする。
- (5) この契約は直方市公契約条例（平成 25 年条例第 28 号）の対象となる。また、直方市公契約条例施行規則（平成 26 年規則第 1 号）に基づき台帳の作成及び報告を行うこと。

別表①（国民健康保険業務）

※ 交付決定は除く

※ 指定業務であっても、対応困難な事例等があれば市が対応するものとする。

業務分野	No.	業務名	内容	備考
ア 資格関連	1	資格の取得・喪失・その他の異動に関する申請受付及び資格確認書等の引渡し	本人確認、届出書の発行、記入補助、記載事項確認、資格の取得・喪失日の照会、入力、資格確認書等の発行、引渡し、説明、回収 (資格確認書、資格情報のお知らせ、資格確認書(特別療養)、資格情報のお知らせ(特別療養))	交付の決定は市が行う オンライン申請含む
	2	資格確認書等の再発行受付及び交付	本人確認、申請書の発行、記入補助、記載事項及び添付書類の確認、入力、発行、引渡し、説明、回収 滞納、未申告等のチェック (資格確認書、資格情報のお知らせ、資格確認書(特別療養)、資格情報のお知らせ(特別療養))	オンライン申請含む
	3	各種申請受付、引渡し	本人確認、申請書の発行、記入補助、記載事項及び添付書類の確認、入力、発行、引渡し、説明 (資格確認書発行申請、利用登録解除申請)	オンライン申請含む
イ 給付関連	1	給付費の申請受付	本人確認、支給申請書の発行、記入補助、説明、記載事項及び添付書類確認 滞納、未申告等のチェック (高額療養費、療養費、入院時食事療養費、特別療養費、出産育児一時金、葬祭費、第三者行為、喪失後受診)	
	2	各種認定証の申請受付、引渡し	本人確認、申請書の発行、記入補助、説明、記載事項確認、入力、発行、引渡し 滞納、未申告等のチェック (限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証、食事療養費標準負担額減額認定証)	オンライン申請含む
	3	各種受療証(受診券)の申請受付、引渡し	本人確認、申請書の発行、記入補助、説明、記載事項確認、入力、発行、引渡し 滞納、未申告等のチェック (はりきゅう受診券、特定疾病療養受療証、特定健康診査受診券)	
ウ その他	1	ア～イの事後処理対応	ア～イの業務の書類整理・件数確認 ア～イの業務における誤った処理の事後処理対応	
	2	ア～イに関連する通知書等の封入。封緘業務	※ア～イの業務優先	

別表②（公費負担医療業務）

※ 交付の決定は除く

※ 指定業務であっても、対応困難な事例等があれば市が対応するものとする。

（子ども医療・ひとり親家庭等医療・重度障がい者医療）

業務分野	No.	業務名	内容	備考
ア 資格関連	1	資格の取得・喪失・変更に関する申請受付及び受給資格証等の引渡し	本人確認、届出書の発行、記入補助、記載事項確認、入力、受給資格者証及び受給資格認定済証明書の発行、引渡し、説明、回収	交付の決定は市が行う オンライン申請含む
	2	受給資格者証の再発行	本人確認、申請書の発行、記入補助、説明、記載事項確認、入力、発行、引渡し	オンライン申請含む
イ 給付関連	1	医療費支給申請受付	本人確認、支給申請書の発行、記入補助、説明、記載事項及び添付書類確認 滞納、未申告等のチェック	
ウ その他	1	転入者に対する申告案内	転入者への所得照会同意書記入説明、受付	
	2	ア～イの事後処理対応	ア～イの業務の書類整理・件数確認 ア～イの業務における誤った処理の事後処理対応	
	3	ア～イに関連する通知書等の封入・封緘業務	※ア～イの業務優先	
	4	ア～イに関連する送付先変更申請書の受付	本人確認、記入補助、記入事項確認、受付	

別表③（後期高齢者医療業務）

※ 交付の決定は除く

※ 指定業務であっても、対応困難な事例等があれば市が対応するものとする。

業務分野	No.	業務名	内容	備考
ア 資格関連	1	資格の取得・喪失・その他の異動に関する申請受付及び資格確認書等の引渡し	本人確認、届出書の発行、記入補助、記載事項確認、入力、資格確認書等の発行、引渡し、説明、回収 (資格確認書)	交付の決定は市が行う
	2	被保険者証等の再発行受付及び交付	本人確認、申請書の発行、記入補助、記載事項及び添付書類の確認、入力、発行、引渡し、説明、回収 (資格確認書)	
イ 給付関連	1	給付費の申請受付	本人確認、支給申請書の発行、記入補助、説明、記載事項及び添付書類確認、入力 (高額療養費、療養費、入院時食事療養費、特別療養費、葬祭費、移送費、海外療養費)	
	2	各種受療証(受診券)の申請受付、引渡し	本人確認、申請書の発行、記入補助、説明、記載事項確認、入力、発行、引渡し (はりきゅう受診券、特定疾病療養受療証)	
ウ その他	1	口座振替受付	本人確認、科目確認、記入補助、説明、記載事項及び添付書類の確認、入力、ペイジー口座振替登録	
	2	ア～イの事後処理対応	ア～イの業務の書類整理・件数確認 ア～イの業務における誤った処理の事後処理対応	
	3	ア～イに関連する通知書等の封入。封緘業務	※ア～イの業務優先	

別表④（国民年金業務）

※ 指定業務であっても、対応困難な事例等があれば市が対応するものとする。

業務分野	No.	業務名	内容	備考
ア 窓口受付	1	資格の取得・喪失・その他について申出書に関する事	本人確認、 年金端末情報を確認 「国民年金被保険関係届書（申出書）」受付に関する事 申出書等の発行、記入補助、記載事項確認、説明 口座振替、クレジットカード等納付の申込受付 60歳以上の任意加入の受付 死亡による遺族年金等の受付、年金事務所への案内 死亡による未支給年金、遺族年金等の受付、年金事務所への案内 受付簿記入	
	2	申請免除及び法定免除等に関する事	本人確認、 年金端末情報を確認 申請書等の発行、記入補助、記載事項確認、説明 受付簿の記入	
	3	年金生活者支援給付金に関する事	本人確認、 年金端末情報を確認 請求書等の発行、記入補助、記載事項確認、説明 受付簿の記入	
	4	転入、転居、転出、各種届出の異動に関する事	本人確認、 年金端末情報を確認 申請書等の発行、記入補助、記載事項確認、説明 受付簿の記入	
イ 入力業務	1	入力業務	窓口受付に伴う入力、過去の履歴も含む	
ウ その他	1	その他	国民年金に附随する業務	
	2	ア～イの事後処理対応	ア～イの業務の書類整理・件数確認 ア～イの業務における誤った処理の事後処理対応	

別表⑤（介護保険業務）

※ 交付決定は除く

※ 指定業務であっても、対応困難な事例等があれば市が対応するものとする。

業務分野	No.	業務名	内容	備考
ア 資格関連	1	資格の取得・喪失・その他の異動に関する申請受付及び被保険者証等の引渡し	本人確認、届出書の発行、記入補助、記載事項確認、入力、被保険者証及び負担割合証の発行、引渡し、説明、回収、受給資格証明書の受理及び発行	交付の決定は市が行う
	2	被保険者証等の再発行受付及び交付	本人確認、申請書の発行、記入補助、記載事項及び添付書類の確認、入力、被保険者証及び負担割合証の発行、引渡し、説明、回収	
イ その他	1	口座振替受付	本人確認、科目確認、記入補助、説明、記載事項及び添付書類の確認、入力、ペイジー口座振替登録	
	2	アの事後処理対応	アの業務の書類整理・件数確認 アの業務における誤った処理の事後処理対応	
	3	アに関連する通知書等の封入・封緘業務	※アの業務優先	

別表「直方市国民健康保険等窓口業務件数(R6.8月～R7.7月)」

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	年計
国民健康保険関係業務	902	529	726	526	589	504	517	614	694	484	501	847	7,433
公費負担医療業務	135	147	225	185	194	168	163	229	204	147	142	174	2,113
後期高齢者医療業務	423	379	407	362	296	377	680	546	550	341	370	434	5,165
国民年金業務	317	314	418	351	320	340	310	515	450	361	350	531	4,577
介護保険業務	139	106	125	132	106	135	392	326	158	121	134	216	2,090
月計	1,916	1,475	1,901	1,556	1,505	1,524	2,062	2,230	2,056	1,454	1,497	2,202	21,378
オンライン件数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	321

<端末の数>

- ・国民健康保険業務、公費負担医療業務、後期高齢者医療業務、介護保険業務・・・各業務共通2台
- ・国民年金業務・・・1台