業務委託概要

Ａ　国民健康保険課窓口業務委託

（１）委託対象業務の内容

業務名	業務内容
国民健康保険課窓口業務委託	①国民健康保険に係る届書、申請書等の受付・受領・保険料説明に関する業務 ②国民健康保険に係る証書及び領収書等の引渡しに関する業務 ③上記の業務に係るデータ入力、機器の操作、書類の作成・整理及び電話対応等に関する業務 ※いずれも、資格関係・保険料賦課関係・保険料収納関係・給付関係業務にかかるもの。

（２）業務の履行日及び時間

業務の履行日

平日（月曜日～金曜日）および毎月第二土曜日

※土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く

業務の履行時間

区役所開庁時間（平日午前８時３０分～午後５時１５分。土曜日は午前９時～午後５時）及び開庁時間内に行う業務の履行のため、受託者が必要と認める準備・整理に要する時間。

※ただし、履行日及び時間の設定にあたっては、事前に区の了解を要するものとし、また、区及び受託者が協議の上、必要と認められる場合は、上記開庁日及び開庁時間以外の日及び時間に業務を履行できるものとする。

対象業務従事時間

国民健康保険課発券呼出システム稼働時間（午前８時３０分～午後５時）に番号札を引いた区民の対応がすべて完了するまで

（３）委託対象業務に係る体制等

①各窓口の繁忙時期

窓口の名称	繁忙時期の目安
資格窓口	３月中旬～４月末・６月下旬～７月上旬（毎日）、 他の月は毎週月曜日
収納窓口	月平均７日程度（毎週月曜日及び督促催告等発送後）
給付窓口	月に４～５日程度（高額療養費申請通知発送後）

※上記のほか、資格・収納窓口は２年に一度の資格確認証更新時（７月）が繁忙時期(令和１０年該当)

②実施体制

業務遂行にあたり、必要な人員体制を確保する。

・管理責任者、副管理責任者を各１名以上配置する。

・管理責任者、副管理責任者のどちらかを１名以上常時配置する。

・従事者のうち、英語・中国語に対応した者を各言語１名以上常時配置する。

③実施に要し無償貸与する機器

業務遂行にあたり、必要なシステム・機器・場所を貸与する。

④業務実施手順・方法

参考資料「国民健康保険課窓口業務手順書」のとおり

⑤過去の実績（取扱件数）

参考資料「国民健康保険課窓口来所数集計」のとおり

（４）成果物

受託者は、各業務の遂行により得られた成果物（確認済み届書等）を、速やかに区に引き渡すものとする。

（５）業務報告

受託者は、業務の履行状況及び成果等を取りまとめ、下記により区に報告するものとする。なお、必要に応じて、下記以外に区から報告を求めることがある。

① 日報

日々の業務の履行状況及び成果等について、履行日の当日又は翌日に報告する。

②月報

月単位の業務の履行状況及び成果等について、履行月の翌月定例会までに報告する。

（６）従事者の教育訓練

各業務が円滑に実施できるよう、従事者に対し必要な研修を適宜実施すること。

（７）法令上の責任

受託者は、業務従事者及び業務管理責任者に対する事業主として、労働基準法、

労働安全衛生法、労働者補償保険法、社会保険諸法その他の法令上の責任を負うものとする。

（８）損害賠償

業務遂行にあたり、受託者の責めに帰すべき事由により、区及び第三者（受託者及び区以外のものをいう。以下同じ。）に損害を与えた場合においては、受託者は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、この限りでない。

（９）機密保持

受託者、業務従事者及び業務管理責任者は、業務遂行上知り得た情報を第三者に漏洩、開示してはならない。また、業務遂行以外の目的のために使用してはならない。このことは、受託期間満了後においても同様とする。なお、個人情報については、豊島区個人情報の保護に関する法律施行条例、個人情報の保護に関する法律、特定個人情報に関連する法令（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等）や、ガイドライン（特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等）の規定を誠実に遵守し、個人情報取扱事業者に要求される適正な取扱いを図るものとする。