

守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託 仕様書

< 共通事項 >

1 件名

守口市総合窓口課及び保険課窓口業務等委託

2 目的

本市市民生活部総合窓口課及び保険課の窓口業務等を民間事業者に一体的に委託することにより、時期・時間帯に関わらず安定的な市民サービスを提供するとともに、民間事業者のノウハウを活用し、市民サービスの更なる向上に資することを目的とする。

3 委託業務の基本的な考え方

本委託業務の基本的な考え方として、事務的なマニュアルに基づく窓口業務等のみではなく、総合窓口課及び保険課の独自の窓口対応、事務処理等に柔軟に対応できる質の高い業務を求める。そこで、次の2点の考え方を共有しておくものとする。

(1) 組織的な業務管理体制が構築されていること

本委託業務は、1人の経験者がいれば完結できるものではないため、運用方法並びに人材の教育及び育成についての業務管理が必要となる。そのため、業務の実施にあたっては関係法令の遵守はもちろん、事前に本市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を実施できるよう受託者の責任において教育を行った人材を適切に配置すること。

(2) 個人情報保護への特段の配慮があること

本委託業務の実施にあたっては、被保険者の氏名や住所、生年月日、所得額、家族構成、個人番号（マイナンバー）等、個人情報に常時接することとなり、個人情報の保護が強く求められる情報処理業務であることから、個人情報の保護に対して、特段の取組みを行うこと。

4 履行期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

(ただし、原則として閉庁日は含まないものとする。)

また、本委託業務の実施にあたり、受託者の事前開設準備及び受託者への引継ぎ作業期間を、契約締結の日から令和4年3月末日までと設定する。ただし、事前の開設準備及び引継ぎ作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

5 トラブルへの対応

- (1) 本委託業務の実施にあたり、トラブル及びイレギュラーな事例が生じた際は、受託者が責任をもって対処するとともに、直ちに本市に報告すること。
- (2) 本委託業務の範囲外の事案である場合は、本市総合窓口課職員または保険課職員に引継ぐこと。
- (3) 本委託業務に関する苦情等については、現状分析と解決策を講じ、速やかに本市に報告すること。

6 業務報告

本委託業務の実施にあたっては、あらかじめ本市と協議した上で、実施計画書を作成し、報告すること。また、以下のとおり実施報告書を作成し、その結果を随時反映させた上で、より効率的な業務が実施できるよう努めること。実施計画書については、自ら適宜、実施状況を踏まえた監査を実施し、本市総合窓口課及び保険課に報告すること。さらに、本委託事業の遂行にあたり必要な処理判断基準等については、事前に本市総合窓口課及び保険課に確認を行うこと。

(1) 月次報告書

本委託事業に係る月単位の業務の実施状況及び成果物について、実施月の翌月に報告すること。

(2) 随時報告

レアケースやイレギュラー事案の発生により、検討及び打ち合わせが必要になった場合、業務対応方法・手順に変更が生じた場合及び運用体制（繁忙期の対応方法）について打ち合わせを必要とする場合等において、作業責任者と本市担当職員の間で、随時報告を行うこと。

7 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

受託者は、本委託業務を円滑に実施するため、本委託業務に係る契約後、履行期間が開始される前に、本市から引継ぎを受けなければならない。この場合において、本市及び受託者の双方が、書面による引継ぎのほか、現場見学、ヒアリングその他の方法による引継ぎが必要と認める場合は、これを行うことができる。

また、受託者の他市における経験を踏まえた引継ぎ、研修、マニュアル作成を行うこと。

(2) 事後の引継ぎ

本委託業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本委託事業を実施する場合は除く。）又は契約が解除されたときの引継ぎは次のとおりとするが、本市と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

①業務マニュアル等の作成

受託者は、毎年年度末に本委託業務の実施に係るフロー、マニュアルを作成もし

くは改定し、留意事項等を取りまとめ、本市に引き渡さなければならない。

本市は受託者が提出したフロー、マニュアル、留意事項等について内容を確認し、関係法令、各種制度、本市総合窓口課及び保険課における対応内容に相違がある場合は受託者にフロー、マニュアル、留意事項等について修正依頼を行うものとする。

②引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、本市又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じなければならない。

③引継ぎ資料等の提出

受託者は、本市又は次期受託者から引継書以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があった場合は、本委託業務に使用する限りにおいて、応じなければならない。

8 本委託事業を受託するにあたっての留意点

- (1) 作業従事者については、迅速かつ正確な業務の遂行にあたり必要な人員を、受託者の責任において配置すること。また、繁忙期にあっても、円滑な業務の遂行ができるよう、柔軟に対応すること。
- (2) 作業責任者及び作業従事者は、業務において必要な各関係法令等の改正等が行われた場合の内容等について、確実な理解と習熟を図ること。なお、作業責任者及び作業従事者の知識・能力の習得に関する事項について、受託者に確認を求める場合がある。
- (3) 受託者が、他市で受託している同種業務のトラブル事例の対応方法や業務効率化の方法が確認できた場合は、本委託業務においても活用すること。
- (4) 来庁者等からの苦情・意見等については、現状分析と解決策を講じ、本市に報告すること。

9 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、守口市個人情報保護条例に準じて注意して取扱い、本市の指示に従うこと。
- (2) 作業責任者及び作業従事者に対しては、セキュリティ研修を実施することとし、個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報処理開発協会が管理するプライバシーマーク付与認定及び国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理の国際規格である ISO27001/ISMS 認証を受けていること。
なお、プライバシーマーク付与認定及び ISO27001/ISMS 認証について、履行期間中に有効期限が到来する場合は、必ず更新を行うこととし、更新の都度、それらの認証取得を証する書類の写しを本市に提出すること。

10 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

11 第三者賠償

受託者が本委託業務の実施にあたり、第三者に対し実際に及ぼした損害について、本市に報告の上、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏洩等があった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

12 臨機の措置

- (1) 受託者は、天災、システム障害などの緊急事態が生じたときは、本市と協議の上、臨機の措置をとる等、解決に努めること。なお、当該措置をとった場合は、その内容を直ちに本市に報告すること。
- (2) 本市は、緊急事態が生じたことに伴い、履行期間の遵守等に重大な影響があると認められる際は、受託者に対して臨機の措置をとることを要求できるものとする。

13 支払い方法

毎月、検査合格後、受託者は、書面により本市に対して契約金額の支払いを請求し、本市はその請求に基づき支払うものとする。

14 その他

- (1) 委託業務の作業従事者の監督は受託者が行い、繁忙期における業務体制や業務内容について必要がある場合は、受託者は必要に応じて定期的に本市と協議すること。
- (2) 契約後、本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議の上、解決すること。
- (3) 契約期間中に業務システム・手続方法等に変更があった際は、操作研修等を行い、再度、業務フローを見直すこと。
- (4) 契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、本市と協議して定めるものとする。

<個別事項（総合窓口課の窓口業務等委託に係るもの）>

1 履行場所・受付時間・業務運営時間

(1) 履行場所・受付時間

名称	所在地	開庁日・受付時間
総合窓口課	大阪府守口市京阪本通 2丁目5番5号 (本館1F証明発行コーナー・本館2F総合窓口課執務室内)	月曜日～木曜日 9:00～17:30 金曜日 9:00～20:00 日曜日 9:00～13:00 ※土曜・祝日（日曜と重なる祝日は開庁）、 年末年始（12月29日から1月3日）を 除く

(2) 業務運営時間

原則として、(1)の開庁日、受付時間内等とするが、あらかじめ本市総合窓口課と受託者で協議して変更出来るものとする。また、受付時間内において発生した事務については、「3. 業務体制について」の(5)を遵守すること。

2 業務内容

本件の業務内容について以下のとおりとする。ただし、本市と受託者で協議して、業務内容を追加、削除できるものとし、業務内容を追加、削除した場合は別途定めるものとする。

なお、事務運用の見直しや、法改正や国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議すること。

また、事業者が提案した内容（協議により、本市が採用しないと判断した提案内容は除く。）は、委託業務に含める。

① 住民異動届等関連業務

住所変更、世帯変更等に伴う住民異動に係る処理を行うものとする。届出の種類により詳細な手続きに差異はあるが、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 住民異動届の受付

届出窓口において住民異動届の受付を行う。受付では本人確認、及び届出に対して住民基本台帳法令上必要な要件を満たしているか、添付書類が添付されているか、届出書に不備がないか等の確認を行うこと。必要であれば他市へ続柄等の電話確認も行うこと。また、異動事由に伴い以下の必要な手続きの受付及び案内を行うこと。

- ・国民健康保険の加入・喪失

- ・介護保険認定申請
- ・児童手当認定申請
- ・子ども医療証
- ・市立小中学校の就学・転退学通知書の発行
- ・飼い犬の鑑札の交換
- ・その他必要な手続き

イ システムへの入力

届出窓口にて受け付けた住民異動届書に基づき、本市総合窓口課が導入している住基システムに対し、その仕様に沿って住民異動情報を入力するものとする。

入力作業中に警告エラーや論理エラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合、本市総合窓口課職員へ引継ぎを行うこと。

ウ 入力内容の照合

住基システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行うものとする。照合完了次第、本市総合窓口課職員へ検認処理を依頼すること。

なお、入力内容の誤りを発見した場合は、修正入力を行うものとする。また、誤りを発見した場合の対応は別途市と協議を行うものとする。

エ 届出人への説明

届出人へ住民異動の完了報告を行うものとする。事後の手続き案内、証明書等の引渡しを適宜行うこと。

オ 本人通知制度登録受付

本人通知制度の新規及び変更申請の受付及び内容の説明を行うこと。

カ 旧姓氏の登録・削除の受付

キ 転出、転入及び転居等住民異動に関する問い合わせ

② 印鑑登録届等関連業務

印鑑登録申請に係る処理を行うものとし、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 印鑑登録申請の受付

届出窓口において受付を行う。受付に際しては、本市の条例及び規則に基づく本人確認、及び申請書の記載内容、印影の確認等を行うこと。記載内容の不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

イ システムへの入力

届出窓口にて受付を行った印鑑登録届に基づき、本市総合窓口課が導入している印鑑登録システムに対し、その仕様に沿って印鑑登録情報を入力するものとする。また、亡失、棄損、抹消等の処理についても同様とする。

ウ 入力内容の照合

入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行うものとする。照合完了次第、本市総合窓口課職員へ検認処理を依頼すること。

なお、入力内容の誤りを発見した場合は、修正入力を行うものとする。また、誤りを発見した場合の対応は別途市と協議するものとする。

エ 届出人への説明

届出人へ印鑑登録の完了報告を行うものとし、証明書等の引渡しを適宜行うこと。

オ 印鑑登録に関する問い合わせ

③ 証明書交付業務

本市総合窓口課の証明受付及び交付窓口における事務処理を行うものとする。申請者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 証明窓口の受付

証明窓口にて請求者又は申出者及び申請者（以下、「申請者」という。）を呼出し、申請書類確認の上で法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うものとする。申請書類の記載事項に不備がある際は、説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。また、申請に際して必要な書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。必要であれば他市へ続柄等の電話確認を行うこと。

イ 証明書の作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。
(表1参照)

申請内容及び申請事由と証明書記載の情報に矛盾が生じた場合、説明の上で適宜処理すること。

作成した証明書については、本市総合窓口課職員の審査を行ったうえで交付するため、請求書とともに本市総合窓口課職員の審査工程へ引き渡すこと。

ウ 交付窓口での受渡し

交付窓口にて申請者を呼出し、申請者本人であることを確認すること。

申請者へ交付書類の説明を適宜行い、書類を引渡すこと。交付済み申請書類の管理集計を含む。

(表1) 受付・交付書類

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	戸籍全部（一部）事項証明書（改製原戸籍・除籍含む）・受理証明書・戸籍届出記載事項証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し（除附票の写し含む）

住民票関係証明	住民票の写し(除住民票・記載事項証明書・広域交付含む)、 印鑑登録証明書、住居表示証明書、町名地番証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、独身証明書、 埋火葬許可証の再発行、火葬済証明書の再発行、固定資産 税評価(公課)証明書、価格通知書、市・府民税課税(非 課税)証明書、納税証明書(市税)、所在地証明書(法人)
その他	自動車臨時運行許可、住民票コード確認書

エ 手数料收受業務

証明書発行に関わる手数料の徴収、及び収納業務(本市総合窓口課においては手数料自動収納機を導入しているため、必要通数分の券を購入してもらい、領収書として半券を交付する。)を行うこと。

オ 本人通知業務

第三者等からの請求があった住民(登録者に限る)について、本市の仕様に基づき、本人通知を作成し、発送を行うものとする。

カ 証明発行に関する問い合わせ

④ 郵送請求処理業務

郵送請求による戸籍関連証明及び住民票関係証明書の受付及び発送を行うものとする。

ア 郵便物仕分け業務

本市総合窓口課宛ての郵便物を法制文書課で受取り、担当ごとに仕分ける。また、証明発行担当宛てについては郵便請求分と公用請求分に仕分ける。

イ 受付処理

申請書より受付簿データを作成すること。受付にあたっては申請書及び疎明資料確認の上で、請求権限の確認及び本人確認を行うものとする。確認に際しては関係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断業務基準等に基づき処理すること。

ウ 証明書作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。(表2参照)。作成した証明書については、本市総合窓口課職員の審査を行ったうえで交付するため、請求書とともに、本市総合窓口課職員の審査工程へ引き渡すこと。

エ 電話照会

申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要する案件については申請者へ電話照会及び説明の上で適宜処理すること。照会にかかる役割分担及び照会基準についてはあらかじめ本市と協議を行うこと。

オ 発送処理

証明書類、回答書類を封入し、申請者へ発送すること。

カ 申請書類の編綴

受付番号順に申請書類を仕分けし、編綴を行うこと。

キ 郵送請求に係る電話対応

申請者からの問い合わせ及び、発行後の証明書の内容問い合わせについて適宜説明を行うこと。

(表2) 郵送請求取扱書類

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	戸籍全部(一部)事項証明書(改製原戸籍・除籍含む) 戸籍届出記載事項証明書、受理証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し(除附票の写し含む)
住民票関係証明	住民票の写し(除住民票・記載事項証明書)、住居表示証明書、町名地番証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、独身証明書

⑤ 旅券発給事務

旅券発給に係る業務を行うものとする。

ア パスポートの発給に係る旅券申請書の受理及び引換証の発行

イ 申請書の整理等

ウ 申請書の大阪府への送付、旅券の受領

エ 旅券の受取及び交付

オ 申請・交付状況の台帳作成

カ 旅券発給にかかる問い合わせ

⑥ フロア案内業務(総合窓口課1階及び2階)

本市総合窓口課窓口において、円滑な処理を行うため、各種申請書等の記載支援や受付窓口の案内等を行う。

ア 来庁者に対し、申請書等の記載に係る支援を行うこと。

イ 来庁者に対し、整理番号発券機による案内・支援を行うこと。

ウ 案内係の業務範囲を超える場合には、円滑に本市総合窓口課職員に引き継ぐこと。

エ フロアに設置している機器について、消耗品の交換などの対応を行うこと。

※その他上記①から⑥の業務に関連する業務

ア 業務開始前後に窓口、及び執務室内の整理整頓、清掃を行うとともに、申請書類等の補充、各種サインの確認や掲示物等の整理を行うこと。

イ 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書、及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備すること。なお、受託者が準備した業務設計や委託業務マニュアルの著作権は、受託者に帰属するものとする。

3 業務体制

- (1) 従事する職員は直接雇用とすること。
- (2) 業務拠点には、作業責任者を常時置くこと。業務に必要な作業従事者は受託者の責任において配置する。
- (3) 作業責任者には、住民基本台帳及び戸籍業務、附票業務に精通している者、本市総合窓口課が使用する戸籍システム及び住基システムの仕様及び操作に精通し、作業従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。
- (4) 作業責任者は、本市総合窓口課の管理責任者との窓口となり、委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善進捗に関する業務、業務の質、制度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、作業従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市総合窓口課への報告を行うこと。
- (5) 「2.業務内容 ①～⑥」の各業務について、次の品質・納期管理が可能な体制とすること。また、「4.設備及び使用する機器・機材等」を参考に最適な体制を提案すること。なお、納期について3日連続休日の翌開庁日については別途市と協議を行うものとする。

業務	納期
2. ① 住民異動届等の入力業務	転出入、世帯変更 ……即時 職権記載（通知分） ……即時 職権記載（送付分） ……即時
2. ② 印鑑登録申請等の入力業務	即時
2. ③ 証明書交付業務	即時（決裁待ち分除く）
2. ④ 郵送請求処理業務	速達……1 営業日中 個人・法人・職務上……1 営業日中 公用……2 営業日以内 関連業務……1 営業日中
2. ⑤ 旅券発給事務	即時
2. ⑥ フロア案内業務	即時

- (6) 作業従事者は、作業責任者の指揮監督下において業務を行うこと。人数は必要な人員を受託者の責任において配置すること。

- (7) 作業責任者、作業従事者共に業務を遂行するうえでの接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。
- (8) 作業従事者に対する研修等については、総合窓口課窓口業務の基礎知識に加え、本業務を遂行する上で遵守すべき法令（戸籍法、住民基本台帳法、個人情報の保護に関する法律、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）に対する知識を深め、また、本市の重点政策など、市についての基本的な知識を備えるよう適宜研修を行うこと。
- (9) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。
- (10) 業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との差別化を図ること。

4 設備及び使用する機器・機材等

- (1) 業務に必要な機材等が発生した場合は、原則として受託者が用意する。ただし、業務にあたって受託者が用意できない下記の設備等については、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。

ただし、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

エリア	業務区分	窓口数	端末台数			印鑑登録用 スキャナ	プリンタ台数
			戸籍	住基	旅券 交付		戸籍・住基 兼用
市役所 1 階 証明発行 コーナー	受付窓口	3	1	3			2
	交付窓口						
	証明書作成		1	2			
	旅券受付	1					
	旅券交付	1			1		
市役所 2 階 総合窓口課 執務内	受付窓口	4		4			1
	入力業務			3		2	1
	郵送請求		1	1			1
計		9	3	13	1	2	5

- (2) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。
- (3) 以下については本市総合窓口課負担とする。ただし、受託者の使用時における

故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

- ア 複写機及びファクシミリ
- イ 事務用品（事務机、書庫、ロッカー、電話機など）
- ウ 施設内資材（トイレトペーパー、蛍光灯、手洗い用洗剤など）
- エ 光熱水費
- オ 通信費
- カ 廃棄物処理

(4) その他、業務に必要な機器については、本市と協議のうえ決定する。

5 窓口業務の実績

令和元年度及び令和2年度における窓口対応件数の実績は次のとおり。（※実績数は、窓口受付番号発券機の発券件数で集計。）

【令和元年度】

(単位：人)

フロア	平日 (9:00~17:30)			金曜日夜間 (17:30~20:00)			日曜日 (9:00~13:00)		
	総数	日数	平均	総数	日数	平均	総数	日数	平均
1階(証明発行)	60,926	240	254	1,092	49	22	2,095	51	41
2階(住民異動等)	41,619	240	173	655	49	13	1,883	51	37
計	102,545	240	427	1,747	49	36	3,978	51	78

【令和2年度】

(単位：人)

フロア	平日 (9:00~17:30)			金曜日夜間 (17:30~20:00)			日曜日 (9:00~13:00)		
	総数	日数	平均	総数	日数	平均	総数	日数	平均
1階(証明発行)	53,745	243	221	641	49	13	1,705	51	33
2階(住民異動等)	60,373	243	248	1,178	49	24	3,410	51	67
計	114,118	243	470	1,819	49	37	5,115	51	100

※ 2階(住民異動等)；住民異動、印鑑登録、マイナンバー交付、戸籍関係、年金業務等を含む

<個別事項（保険課の窓口業務等委託に係るもの）>

1 履行場所・履行日・履行時間

原則として、下記のとおりとするが、あらかじめ本市と協議して変更できるものとする。

(1) 履行場所

大阪府守口市京阪本通2丁目5番5号 守口市役所本館2階南エリア
保険課執務室内（窓口カウンターを含む。）及び保険課窓口の待合場所（窓口受付番号発券機周辺）

なお、具体的な履行場所は予告の上、変更することがある。

(2) 履行日

本市の開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から12月31日まで及び1月1日から1月3日まで）を除く日）と、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始において保険課が定める開庁日（以下「休日開庁日」という。）とする。なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

(3) 履行時間

本市の開庁時間と、保険課の夜間及び休日開庁日における開庁時間とする。なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

ただし、履行時間開始とともに業務を執行できるよう、事前に準備・整理を行うとともに、履行時間内において発生した窓口対応業務、電話対応業務等については、3（5）を遵守すること。

なお、履行時間については目安であり、開庁時間の前後において待機する来庁者や問合せが発生している場合は適宜対応し、業務を履行すること。

2 業務内容

本委託業務の内容は以下のとおりとする。（※現時点における具体的な業務内容については、別紙「守口市保険課窓口業務等委託一覧」に記載のとおり）ただし、本市と受託者で協議して、業務内容を追加、削除できるものとし、業務内容を追加、削除した場合は別途定めるものとする。

なお、事務運用の見直しや法改正や国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議すること。

また、事業者が提案した内容（協議により、本市が採用しないと判断した提案内容は除く。）は、委託業務に含める。

(1) 窓口業務

- ① 給付関係業務（国民健康保険及び後期高齢者医療制度）

- ・ 各種届出書・申請書等の受付に関する業務
 - ・ システムへの入力に関する業務
 - ・ 被保険者証等の引渡しに関する業務
 - ・ 資格喪失後受診等に伴う保険給付費返還金の対応業務
- ※各種届出書・申請書等の記載内容の確認及び記載指導、給付に係る手続説明等を含む。

② 資格取得・喪失関係及び保険料賦課関係業務（国民健康保険及び後期高齢者医療制度）

- ・ 各種届出書・申請書等の受付に関する業務
 - ・ システムへの入力に関する業務
 - ・ 保険料賦課等の説明業務
 - ・ 保険料の試算、即時計算等
- ※各種届出書・申請書等の記載内容の確認及び記載指導、資格取得・喪失に係る手続説明等を含む。

(2) 内部業務

① 給付関係業務（国民健康保険及び後期高齢者医療制度）

- ・ 被保険者証等の各証（以下「被保険者証等」という。）、通知書、照会書、各種届出書・申請書等の発送業務（作成・出力作業、抜き取り作業、封入・封緘作業を含む。）
- ・ 被保険者証等、通知書、照会書、各種届出書・申請書等に関するシステム入力・確認作業
- ・ 保険給付に係る申請書の取りまとめ、支払データの作成等
- ・ 返戻された発送物に対する電話確認及び再発送等
- ・ その他給付関係業務に係る事務処理

② 資格取得・喪失関係及び保険料賦課関係業務（国民健康保険及び後期高齢者医療制度）

- ・ 通知書、照会書、各種届出書・申請書等の発送業務（作成・出力作業、抜き取り作業、封入・封緘作業を含む。）
- ・ 通知書、各種届出書・申請書等に関するシステム入力・確認作業
- ・ 後期高齢者医療制度に係る日時連携処理
- ・ 返戻された発送物に対する電話確認及び再発送等
- ・ その他資格取得・喪失関係及び保険料賦課関係業務に係る事務処理

③ その他業務（国民健康保険及び後期高齢者医療制度）

- ・ 電話対応業務（メールでの問い合わせに対する回答等を含む）
- ※本市職員及び関係機関から保険課職員宛の事務連絡については対応の必要はなく、取り次ぐのみで良いが、市民等からの問合せ内容が本仕様書に係る事項である場合は適宜対応すること。
- ・ 郵便物受取、開封、発送業務

- ・ 書類整理業務（届出書・申告書等の編綴・製本）
 - ・ 各種届出書・申告書等の印刷・在庫管理業務
- (3) 案内業務
- 保険課窓口において、円滑な処理を行うため、国民健康保険及び後期高齢者医療制度、または保険料の納付相談に係る受付窓口の案内等を行う。
- ・ 来庁者に対し、窓口受付番号発券機による案内・支援を行うこと。
 - ・ 受付窓口の案内等の際し、受託業務の範囲を超える場合は、円滑に本市職員に引き継ぐこと。
 - ・ 窓口受付番号発券機のロール紙の交換対応を行うこと。
 - ・ 窓口受付番号発券機で管理している来庁者の時間帯、来庁目的、人数等を集計し、分析したものを取りまとめ、適宜保険課に報告すること。
- (4) 「守口の国保」及び封入物（通知等に封入するチラシ）等の本市印刷室での印刷
- (5) 守口郵便局への郵送物の持ち込み
- (6) その他、上記（1）から（5）に関連する業務
- ・ 業務開始前後に窓口及び執務室内の整理整頓を行うとともに、申請書類等の補充、各種サインの確認や掲示物等の整理を行うこと。
 - ・ ドメスティックバイオレンス（DV）等に伴う支援措置の対象となっている者に係る業務については、保険課職員に相談の上、保険課職員が対応可能と判断したものについては、受託者で対応すること。
 - ・ 具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や保険課との役割分担等業務内容をより明確にするため、本仕様書及び守口市が提供する業務関連資料等に基づき、本委託業務の詳細な内容を把握し、必要な業務設計を適切に行うとともに、委託業務マニュアル等を準備すること。なお、受託者が準備した業務設計や委託業務マニュアル等の著作権は、受託者に帰属するものとする。

3 業務体制

- (1) 本委託業務に従事する者（以下「作業従事者」という。）は、受託者による直接雇用とすること。
- (2) 本委託業務に係る業務の拠点には、作業責任者を常時配置すること。また、業務に必要な作業従事者は、受託者の責任において配置すること。
- (3) 作業責任者は、委託業務に必要な国民健康保険及び後期高齢者医療制度の業務に精通している者を充てること。
- (4) 作業責任者は本市保険課の管理責任者との窓口となり、本委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善進捗に関する業務、業務の質、制度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、作業従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市保険課への報告を行うこと。
- (5) 2（1）から（5）の業務について、業務の品質・納期管理が可能な体制とす

- ること。また、4を参考に最適な体制を提案すること。
- (6) 作業従事者は、作業責任者の指揮監督下において業務を行うこと。人数は必要な人員を、受託者の責任において配置すること。
 - (7) 作業責任者及び作業従事者が、業務を遂行する上での接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。
 - (8) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。
 - (9) 業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との差別化を図ること。

4 設備及び使用する機器・機材等

- (1) 本委託事業に必要な機器・機材・消耗品等が発生した場合は、保険課執務場所と受託者執務場所を区別するためのパーテーションや作業責任者、作業従事者が使用する貴重品ロッカー等を含め、原則として受託者が用意する。ただし、業務にあたり受託者が用意できない下記の端末・プリンタについては、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。ただし、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

業務区分①：窓口業務

端末台数	プリンタ台数
国保・後期 (後期市町村システム) 兼用	国保・後期 (後期市町村システム) 兼用
6台	5台

業務区分②：内部業務

端末台数	プリンタ台数
国保・後期 (後期市町村システム) 兼用	国保・後期 (後期市町村システム) 兼用
9台	1台

- (2) 本委託業務の実施にあたり必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。
- (3) 以下については本市の負担とする。ただし、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。なお、⑦の電話回線について、現時点における回線数は5台だが、事務の繁忙に伴い、回線数を増やす場合があること。

- ① 市役所本館 2 階南エリア保険課執務室及び窓口カウンター 6 か所並びに保険課待合場所（窓口受付番号発券機周辺）における受託者の執務場所
- ② 本市基幹系システム（国民健康保険に係る事務に必要な情報に限る。）及び後期市町村システム並びに後期広域連合システム
- ③ 窓口受付番号発券機、呼び出し端末モニタ、表示パネル等
- ④ 複写機（保険課職員と兼用）
- ⑤ 後期高齢者医療制度システム端末及びプリンタ
- ⑥ 事務用什器・備品（事務机、書庫、電話機等）
- ⑦ 電話回線（2（2）の電話対応業務に係るもの）、その他通信回線
- ⑧ 窓口業務で使用する各種届出書・申請書等の用紙、啓発冊子等
- ⑨ 施設内資材（トイレトペーパー、蛍光灯、手洗い用洗剤等）
- ⑩ 光熱水費
- ⑪ 通信費
- ⑫ 廃棄物処理費用（有料となる粗大ごみ等の処理費用は除く。）

5 窓口業務の実績

令和元年度及び令和 2 年度における窓口対応件数の実績は次のとおり。（※実績数は委託業者の報告値を基に集計。ただし、令和元年度の 4 月～3 月及び令和 2 年度の 4 月～10 月までの平日夜間の件数は、窓口受付番号発券機の発券件数で集計。）

【令和元年度】

（単位：人）

	平日 (9:00～17:30)			平日夜間 (17:30～20:00)			休日 (9:00～13:00)		
	総数	日数	平均	総数	日数	平均	総数	日数	平均
国保	23,006	240	95.9	199	42	4.7	203	11	18.5
後期	7,489	240	31.2	13	42	0.3	13	11	1.2
合計	30,495	240	127	212	42	5	216	11	19.6

【令和 2 年度】

（単位：人）

	平日 (9:00～17:30)			平日夜間 (17:30～20:00)			休日 (9:00～13:00)		
	総数	日数	平均	総数	日数	平均	総数	日数	平均
国保	24,306	243	100	147	38	3.9	134	10	13.4
後期	7,327	243	30.2	11	38	3.5	19	10	1.9
合計	31,633	243	130.2	158	38	4.2	153	10	15.3

(別紙) 「守口市保険課窓口業務等委託一覧」

業務の内容

A. 通常開庁日

一 給付関係業務

I 窓口業務

(1) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付

① 各種届出書・申請書の受付

- ア. 被保険者証、高齢受給者証の再交付申請の受付
- イ. 被保険者証の窓口交付申請の受付（被保険者資格証明書からの切替）
- ウ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の交付申請の受付
- エ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付
- オ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付
- カ. 高額療養費の支給申請の受付
- キ. 療養費（一般診療費（10割診療）・海外療養費・補装具・健康保険の資格喪失後受診による逆返納金等）の支給申請の受付
- ク. 葬祭費の支給申請の受付
- ケ. 出産育児一時金の支給申請の受付
- コ. 食事療養費差額の支給申請の受付
- サ. 特別療養費の支給申請の受付
- シ. 第三者行為による傷病届の受付
- ス. 一部負担金の減免申請の受付
- セ. 書類送付先変更申請の受付
- ソ. 振込口座変更の届出の受付
- タ. 出産費資金借受申請の受付
- チ. 新型コロナウイルス感染症に感染した被保険者等に係る傷病手当金の支給申請の受付
- ツ. 医療費通知再発行申請の受付
- テ. 人間ドック助成申請の受付
- ト. 脳ドック助成申請の受付

② システムへの入力に関する業務

- ア. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の申請内容入力
- イ. 特定疾病療養受療証の申請内容入力
- ウ. 高額療養費、療養費、葬祭費、出産育児一時金の支給内容の入力
- エ. 書類送付先変更申請の入力
- オ. 振込口座変更入力
- カ. 資格証から被保険者証への切替対象者の給付開始日の入力

③被保険者証等の引渡し業務

- ア. 被保険者証、高齢受給者証の再交付分の引渡し
- イ. 被保険者資格状況証明書（窓口交付申請分、資格証切替分）の引渡し
- ウ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の引渡し
- エ. 特定疾病療養受療証の引渡し

④資格喪失後受診等に伴う保険給付費返還金の対応業務

- ア. 資格喪失後受診の可能性がある者への説明及び同意書等の受付
- イ. 返還金請求文書を送付した者への内容説明
- ウ. 市指定金融機関への案内

(2)後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付

①各種届出書・申請書の受付

- ア. 被保険者証の再交付申請の受付
- イ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の交付申請の受付
- ウ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付
- エ. 後期高齢者健康診査受診券の再交付申請の受付
- オ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付
- カ. 高額療養費の支給申請の受付
- キ. 療養費（一般診療費・海外療養費・補装具等）の支給申請の受付
- ク. 葬祭費の支給申請の受付
- ケ. 食事療養費差額の支給申請の受付
- コ. 人間ドックの助成申請の受付
- サ. 第三者行為による傷病届の受付
- シ. 一部負担金の減免申請の受付
- ス. 書類送付先変更申請の受付
- セ. 振込口座変更の届出の受付
- ソ. 新型コロナウイルス感染症に感染した被保険者等に係る傷病手当金の支給申請の受付

②システムへの入力に関する業務

- ア. 被保険者証の再交付申請内容入力
- イ. 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請内容入力
- ウ. 特定疾病療養受療証の申請内容入力
- エ. 各種給付申請の受付内容の入力
- オ. 振込口座変更入力

③被保険者証等の引渡し業務

- ア. 被保険者証の再交付分の引渡し
- イ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の引渡し
- ウ. 特定疾病療養受療証の引渡し
- エ. 後期高齢者健康診査受診券の再交付分の引渡し

Ⅱ 内部業務

(1) 国民健康保険の被保険者証、高齢受給者証関係

① 日次発送

- ア. 被保険者証、高齢受給者証の作成
- イ. 作成物の封入・封緘
- ウ. 郵便発送処理（簡易書留（転送不可））
- エ. 宛先不明、保管期間満了等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送、確認通知の発送

② 月次発送（年齢到達及び負担割合変更に伴う高齢受給者証の発送（各月1回））

- ア. 交付対象者リストの抽出（負担割合変更のみ）及び内容の確認
- イ. 高齢受給者証の作成（負担割合変更のみ）
- ウ. 作成物の封入・封緘（負担割合変更のみ）
- エ. 郵便発送処理（普通郵便）
- オ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- カ. 電話確認
- キ. 再発送

③ 年次発送

（被保険者証：一括更新（9～10月）、短期一括更新（2～3月）、高齢受給者証：一括更新（6～7月））

- ア. 作成物の封入・封緘
- イ. 点字シールの作成
- ウ. 抜取りに関する業務
- エ. 郵便発送処理（被保険者証は簡易書留（転送不可）、高齢受給者証は普通郵便）
- オ. 短期証留め置き対象者への証の発送
- カ. 宛先不明、保管期間満了等の戻り分のシステムへの入力
- キ. 電話確認
- ク. 再発送、確認通知の発送

④ 被保険者資格証明書の年次発送

- ア. 特別の事情、弁明書等の郵送に係る封入・封緘
- イ. 抜取りに関する業務
- ウ. 郵便発送処理（普通郵便）
- エ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送

⑤ 資格証明書から被保険者証に切り替える世帯への証発行業務

⑥ 年次一括更新に伴う居住実態調査の準備

- ア. 宛先不明による被保険者証返戻者への電話による確認
- イ. 調査対象者の調査票の印刷
- ウ. 電話確認ができなかった者に対する現地調査の準備事務

(2) 後期高齢者医療制度の被保険者証

① 日次発送

- ア. 被保険者証の作成
- イ. 作成物の封入・封緘
- ウ. 郵便発送処理（簡易書留（転送不可））
- エ. 宛先不明、保管期間満了等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送

② 月次発送（年齢到達に伴う被保険者証の発送（各月1回））

- ア. 抜き取りに関する業務
- イ. 同封物の封入（一部のみ）・封緘
- ウ. 郵便発送処理（簡易書留（転送不可））
- エ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送

③ 年次発送（被保険者証：一括更新（6～7月）、短期一括更新（12月））

- ア. 抜き取りに関する業務
- イ. 郵便発送処理（簡易書留（転送不可））
- ウ. 短期証留め置き対象者への証の発送
- エ. 宛先不明、保管期間満了等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送、確認通知の発送

(3) 国民健康保険の限度額適用（・標準負担額減額）認定証、特定疾病療養受療証 関係

① 月次発送（負担区分変更に伴う限度額適用（・標準負担額減額）認定証及び特定 疾病療養受療証の発送（各月1回））

- ア. 交付対象者リストの抽出及び内容の確認
- イ. 認定証及び受療証の作成
- ウ. 作成物の封入・封緘
- エ. 郵便発送処理（普通郵便）
- オ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- カ. 電話確認
- キ. 再発送

② 年次一括更新（6～7月）

- ア. 認定証、受療証の作成

- イ. 作成物の封入・封緘
- ウ. 郵便発送処理（普通郵便）
- オ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- カ. 電話確認
- キ. 再発送

③限度額適用・標準負担額減額認定証の年次更新に係る長期該当（予定）者への申請の勧奨業務（6～7月）

- ア. 作成物の封入・封緘
- イ. 郵便発送処理（普通郵便）
- ウ. 電話確認

(4)後期高齢者医療の限度額適用（・標準負担額減額）認定証関係

①年次一括更新（6～7月）

- ア. 抜き取りに関する業務
- イ. 郵便発送処理（普通郵便）
- ウ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- エ. 電話確認
- オ. 再発送

(5)高額療養費関係（外来年間合算を除く）

- ア. 対象者抽出に係るデータの作成・加工
- イ. 計算確認用の申請書（仮）の出力、計算確認
- ウ. 計算確認後の申請書の印刷、読み合わせ、抜き取り等
- エ. 抜き取り分のシステムへの入力
- オ. 申請書の封入・封緘
- カ. 申請書の郵便発送処理
- キ. 返送分のとりまとめ、システムへの入力
- ク. ㄨ作業及び支払データの作成
- ケ. 支給決定通知の印刷、読み合わせ、抜き取り等
- コ. 支給決定通知の封入・封緘
- サ. 支給決定通知の郵便発送処理

(6)高額療養費（外来年間合算）、高額介護合算療養費関係

- ア. 申請書及び請求書の封入・封緘
- イ. 申請書及び請求書の郵便発送処理
- ウ. 返送分のとりまとめ、システムへの入力
- エ. 支払データの作成
- オ. 支給決定通知の印刷
- カ. 支給決定通知の封入・封緘
- キ. 支給決定通知の郵便発送処理

(7) 保険者間調整関係

- ア. 医療機関、施術所等への電話確認
- イ. 同意書への付番、対象データの入力業務
- ウ. 同意書等発送書類の封入・封緘
- エ. 郵便発送処理
- オ. 書類未提出（未返送）の保険者及び被保険者への電話確認

(8) 資格喪失後受診等に伴う保険給付費等の返還金関係

- ア. 返還請求書等発送書類の封入・封緘
- イ. 郵便発送処理
- ウ. 返還金請求に係る対象者からの問い合わせ対応
- エ. 未返還となっている対象者への電話による再請求

(9) 医療費通知、ジェネリック医薬品差額通知、減額査定通知関係

- ア. 読み合わせ、抜取りに関する業務
- イ. 封入・封緘
- ウ. 郵便発送処理
- エ. 戻り分のシステムへの入力

(10) レセプト過誤・返戻関係

- ア. 対象レセプトの検索・出力
- イ. 医療機関、施術所等への電話確認
- ウ. 対象レセプトへの必要事項の記入
- エ. 柔道整復施術療養費に係る申請書の編綴

(11) 鍼灸、あんま・マッサージに係る療養費関係

- ア. システムへの入力

(12) 人間ドック助成利用者に係る診断結果のシステムへのデータ入力

(13) 出産育児一時金の直接支払制度に係るシステムへのデータ入力

(14) 国保ヘルスアップ事業等保健事業全般に係る発送物の抜き取りに関する業務

(15) 各種調査関係（柔整頻回等患者への状況調査等）

- ア. 封入・封緘
- イ. 郵便発送処理

(16) 国民健康保険に係る各種現金給付関係（毎月）

- ア. 〆作業
- イ. 支払データ等の作成

(17) 後期高齢者医療制度に係る各種現金給付関係（毎月）

- ア. 〆作業
- イ. 申請書等の取りまとめ作業
- ウ. 療養費（現金給付）支給申請総括表の作成

(18) 振込エラーとなった各種給付への対応（被保険者への電話確認等）

(19) その他の業務

- ①電話対応業務（メールでの問い合わせに対する回答や振込め詐欺の注意喚起対応も含む）
- ②郵便業務
 - ア．郵便物受取（法制文書課）
 - イ．郵便物開封
 - ウ．郵便物発送（法制文書課）
- ③書類整理業務（届出書・申請書等の編綴・製本）
- ④届出書・申込書等の印刷・在庫管理

二 資格取得・喪失関係及び保険料賦課関係業務

I 窓口業務

(1) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び保険料賦課の説明等

- ①各種届出書・申請書の受付
 - ア．資格取得・喪失の受付
 - イ．擬制世帯主変更届の受付
 - ウ．国保新規加入者の口座引き落しの受付（ペイジー）
 - エ．窓口・簡易申告書の受付
 - オ．減免申請書の受付
 - カ．非自発的失業申請の受付
 - キ．旧被扶養者軽減申請の受付
 - ク．保険料納付方法変更申出書の受付
 - ケ．住所地特例の受付
- ②システムへの入力に関する業務
 - ア．資格取得・喪失の入力
 - イ．擬制世帯主変更届の入力
 - ウ．窓口・簡易申告書の入力
 - エ．減免申請書の入力
 - オ．非自発的失業申請の入力
 - カ．旧被扶養者軽減申請の入力
 - キ．保険料納付方法変更申出書の入力
 - ク．住所地特例の資格入力
- ③保険料賦課等の説明
 - ア．保険料の説明
 - イ．通知書・納付書・保険証等の発送時期の説明
 - ウ．年金天引き切り替えの時期の説明
- ④保険料の試算、即時計算等
 - ア．保険料の試算

- イ. 保険料の即時計算
- ウ. 保険料決定（更正）通知書の打ち出し、交付

（２）後期高齢者医療制度の各種届出書・申請書の受付及び保険料賦課の説明等

①各種届出書・申請書の受付

- ア. 資格取得・喪失の受付
- イ. 窓口・簡易申告書の受付
- ウ. 減免申請書の受付
- エ. 旧被扶養者軽減申請の受付
- オ. 保険料納付方法変更申出書の受付
- カ. 住所地特例の受付

②システムへの入力に関する業務

- ア. 資格取得・喪失の入力
- イ. 窓口・簡易申告書の入力
- ウ. 減免申請書の入力
- エ. 旧被扶養者軽減申請の入力
- オ. 保険料納付方法変更申出書の入力
- カ. 住所地特例の資格の入力

③保険料賦課等の説明等

- ア. 保険料の試算・説明
- イ. 通知書・納付書・保険証等の発送時期の説明

Ⅱ 内部業務

（１）日次処理業務

①総合窓口課で受け付けた住民異動届に関する業務

- ア. 住民異動届の受け取り、仕分け作業
- イ. 国民健康保険の資格に係るデータ入力

②総合窓口課での窓口申告書の回収

③後期高齢者医療制度に係る日時連携処理

（２）月次処理業務

①国民健康保険・後期高齢者医療制度の他市所得照会業務

- ア. 発送の要否の仕分け作業（※後期高齢者医療のみ）
- イ. 郵送物の封入・封緘
- ウ. 郵便発送処理
- エ. 返送された他市所得照会文書の開封、整理、收受
- オ. 所得情報の入力

②国民健康保険料・後期高齢者医療制度の保険料賦課（更正）関係業務（月次）

- ア. 保険料賦課（更正）通知の抜き差しに関する業務
- イ. 郵便発送処理

- ウ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- エ. 電話確認
- オ. 再発送

(3) 年次処理業務

① 国民健康保険料・後期高齢者医療制度の保険料賦課（決定）関係業務（本算定）

- ア. 保険料賦課（決定）通知の抜き差しに関する業務
- イ. 点字シールの作成
- ウ. 郵便発送処理
- エ. 宛先不明等の戻り分のシステムへの入力
- オ. 電話確認
- カ. 再発送

② 国民健康保険・後期高齢者医療制度の簡易申告書発送等業務（各年2回）

- ア. 抜き取りに関する業務
- イ. 郵便発送処理
- ウ. 返送された簡易申告書の開封、整理、收受
- エ. 所得情報の入力

(4) 後期高齢者医療制度の住所地特例処理業務

- ア. 申請書又はリストの内容確認
- イ. 端末入力
- ウ. 住所地特例者連絡票発行
- エ. 送付

(5) 職権による資格喪失の入力業務（生活保護、年金情報等）

(6) 被保険者に係る電話番号データの入力・削除業務

(7) 公示送達に係る業務

- ア. 宛先不明による返戻者の調査（葬祭費の支給、送付先変更届等の調査）
- イ. 送付先変更届等書類の送付、收受、入力

(8) 総合窓口課から情報提供のあった支援措置対象者（DV等）の情報の入力

(9) 中間サーバ等の照会により判明した所得情報の入力業務

(10) その他の業務

① 電話対応業務（メールでの問い合わせに対する回答や振込め詐欺の注意喚起対応も含む）

② 郵便業務

- ア. 郵便物受取（法制文書課）
- イ. 郵便物開封
- ウ. 郵便物発送（法制文書課）

③ 書類整理業務（届出書・申請書等の編綴・製本）

④ 届出書・申込書等の印刷・在庫管理業務

Ⅲ 共通業務

(1) 窓口案内業務

- ア. 来庁者の用件の確認、発券機の案内・支援
- イ. 発券機のロール紙の交換
- ウ. 発券機の開庁前の電源オン・閉庁時の電源オフ
- エ. 来庁者数の集計を作成・報告

(2) 「守口の国保」の印刷（※市の印刷室で印刷）

(3) 封入物（通知等に封入するチラシ）等の印刷（※市の印刷室で印刷）

(4) 守口郵便局への郵送物の持ち込み

B. 臨時開庁日

一 給付関係業務

(1) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付

①各種届出書・申請書の受付

- ア. 被保険者証、高齢受給者証の再交付申請の受付
- イ. 被保険者証の窓口交付申請の受付（被保険者資格証明書からの切替）
- ウ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の交付申請の受付
- エ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付
- オ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付
- カ. 高額療養費の支給申請の受付
- キ. 療養費（一般診療費（10割診療）・海外療養費・補装具・健康保険の資格喪失後受診による逆返納金等）の支給申請の受付
- ク. 葬祭費の支給申請の受付
- ケ. 出産育児一時金の支給申請の受付
- コ. 食事療養費差額の支給申請の受付
- サ. 特別療養費の支給申請の受付
- シ. 第三者行為による傷病届の受付
- ス. 一部負担金の減免申請の受付
- セ. 書類送付先変更申請の受付
- ソ. 振込口座変更の届出の受付
- タ. 出産費資金借受申請の受付
- チ. 新型コロナウイルス感染症に感染した被保険者等に係る傷病手当金の支給申請の受付
- ツ. 医療費通知再発行申請の受付
- テ. 人間ドック助成申請の受付
- ト. 脳ドック助成申請の受付

②システムへの入力に関する業務

- ア. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の申請内容入力
- イ. 特定疾病療養受療証の申請内容入力
- ウ. 高額療養費、療養費、葬祭費、出産育児一時金の支給内容の入力
- エ. 書類送付先変更申請の入力
- オ. 振込口座変更入力
- カ. 資格証から被保険者証への切替対象者の給付開始日の入力

③被保険者証等の引渡し業務

- ア. 被保険者証、高齢受給者証の再交付分の引渡し
- イ. 被保険者資格状況証明書（窓口交付申請分、資格証切替者分）の引渡し
- ウ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の引渡し
- エ. 特定疾病療養受療証の引渡し

④資格喪失後受診等に伴う保険給付費返還金の対応業務

- ア. 資格喪失後受診の可能性のある者への説明及び同意書等の受付
- イ. 返還金請求文書を送付した者への内容説明

(2)後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付

①各種届出書・申請書の受付

- ア. 被保険者証の再交付申請の受付
- イ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付
- ウ. 限度額適用（・標準負担額減額）認定証の交付申請の受付
- エ. 後期高齢者健康診査受診券の再交付申請の受付
- オ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付
- カ. 高額療養費の支給申請の受付
- キ. 療養費（一般診療費・海外療養費・補装具等）の支給申請の受付
- ク. 葬祭費の支給申請の受付
- ケ. 食事療養費差額の支給申請の受付
- コ. 人間ドックの助成申請の受付
- サ. 第三者行為による傷病届の受付
- シ. 一部負担金の減免申請の受付
- ス. 書類送付先変更申請の受付
- セ. 振込口座変更の届出の受付
- ソ. 新型コロナウイルス感染症に感染した被保険者等に係る傷病手当金の支給申請の受付

二 資格取得・喪失関係及び保険料賦課関係業務

(1)国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び保険料賦課の説明等

①各種届出書・申請書の受付

- ア. 資格取得・喪失の受付
- イ. 擬制世帯主変更届の受付

- ウ. 国保新規加入者の口座引き落しの受付（ペイジー）
- エ. 窓口・簡易申告書の受付
- オ. 減免申請書の受付
- カ. 非自発的失業申請の受付
- キ. 旧被扶養者軽減申請の受付
- ク. 保険料納付方法変更申出書の受付
- ケ. 住所地特例の受付
- ②システムへの入力に関する業務
 - ア. 資格取得・喪失の入力
 - イ. 擬制世帯主変更届の入力
 - ウ. 窓口・簡易申告書の入力
 - エ. 減免申請書の入力
 - オ. 非自発的失業申請の入力
 - カ. 旧被扶養者軽減申請の入力
 - キ. 保険料納付方法変更申出書の入力
 - ク. 住所地特例の資格入力
- ③保険料賦課等の説明
 - ア. 保険料の説明
 - イ. 通知書・納付書・保険証等の発送時期の説明
 - ウ. 年金天引き切り替えの時期の説明
- ④保険料の試算、即時計算等
 - ア. 保険料の試算
 - イ. 保険料の即時計算
 - ウ. 保険料決定（更正）通知書の打ち出し、交付
- （２）後期高齢者医療制度の各種届出書・申請書の受付及び保険料賦課の説明等**
- ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 窓口・簡易申告書の受付
 - イ. 減免申請書の受付
 - ウ. 旧被扶養者軽減申請の受付
 - エ. 保険料納付方法変更申出書の受付
 - オ. 住所地特例の受付
- ②保険料賦課等の説明等
 - ア. 保険料の試算・説明
 - イ. 通知書・納付書・保険証等の発送時期の説明
- （３）その他の業務**
- ①電話対応業務