

市民総合（特定）健康診査等窓口・内部事務等業務委託
仕様書

1 件名

市民総合（特定）健康診査等窓口・内部事務等業務委託

2 目的

守口市健康推進課の窓口・内部事務等業務を民間事業者に一體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・内部業務等のみではなく、守口市健康推進課独自の窓口対応、内部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、運用方法および人材の教育並びに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、来庁者の氏名や住所、生年月日、課税情報、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 契約期間

契約締結日から令和11年8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および受託者への引継ぎ作業期間を、契約締結の日から令和6年8月31日までと設定する。ただし、事前の開設準備および引継ぎ作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

*業務委託実施期間は、令和6年9月1日から令和11年8月31日まで（5年間）

5 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

大阪府守口市大宮通1丁目13番7号 守口市市民保健センター3階健康推進課執務室内（窓口カウンター含む。想定レイアウトは別紙『図1. 想定レイアウト』のとおり。）および市が指定する場所。

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、国民の祝日および年末年始（12月29日から12月31日までおよび1月1日から1月3日まで）を除く日）と、土曜日、日曜日、国民の祝日および年末年始において健康推進課が定める開庁日（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

本市の開庁日と、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、対応中に履行時間を超過しても適宜継続すること。

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も適宜対応し、業務を履行すること。

6 業務体制

受託者は、本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上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。また、業務責任者および業務従事者（以下「従事者等」という。）は、受託者が直接雇用している者とする。

(1) 業務責任者について

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本業務について現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる内容に基づいた総括的な管理運営の責任者として業務責任者1名を配置し、常駐させること。なお、業務責任者には、地方公共団体（町村を除く）からの受託事業においてマネジメント経験のあるものを配置すること。

ア 本委託業務に係る業務の拠点には、業務責任者を常時配置すること。

イ 業務責任者は、本業務に必要な業務に精通している者とし、本業務全体を十分に管理でき、受託者を代表して本市と調整を行うことができる者を配置すること。

ウ 業務責任者は、本市健康推進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、業務従事者の育成・研修計画・リスク管理および本市健康推進課への報告を行うこと。

エ 7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、8を参考

に最適な体制を提案すること。

オ 関係各課との連携についても円滑な対応が出来るように努めること。

(2) 業務従事者について

ア 業務に必要な業務従事者は、本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する者とし、業務量の変動に対応して、受託者の責任において必要な人数を確保すること。

イ アの業務体制については、市民応対（窓口受付および電話等）が可能な業務従事者として、別紙『表1. 委託業務量一覧』を元に、繁閑なども考慮しながら、業務に支障がないよう人員を配置すること。（業務責任者を除く）

ウ 業務従事者は、業務責任者の指揮監督下において業務を行うこと。

(3) その他

ア 従事者等が、業務を遂行する上での接遇およ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。

イ 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。

ウ 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。

エ 受託者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合にあっても、他の従事者等の出勤回数を増やす等により、円滑に業務を履行すること。

オ 受託者は、災害等により交通が途絶した場合にあっても、従事者等の業務遂行に支障をきたさない体制を構築すること。

カ 受託者は自然災害等が発生した場合などの緊急時において、昼夜を問わず本市と迅速な連絡を可能とすること。

キ 従事者等による定期的な連絡会を行うなどして、来庁者からの問い合わせ等の直近の傾向および本業務の運用変更点を把握し、各業務間で情報共有すること。

7 業務内容

本委託業務の内容は以下にあげる業務に関する窓口・内部事務等とする。（※現時点における具体的な業務内容については、別紙「表1. 委託業務量一覧」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) 全事業に共通する窓口・内部事務に関すること

ア 窓口・電話対応

イ データ入力・確認

- ウ 文書作成・送付
- エ 郵便物（文書）等の収受・発送
- オ 医療機関等連絡
- カ 軽作業

(2) 予防接種事業に関すること

- ア 窓口・電話対応
- イ 書類点検・補記
- ウ データ入力・確認
- エ 文書作成・送付
- オ 支払処理

(3) 市民総合（特定）健康診査事業に関すること

- ア 窓口・電話対応
- イ 健診等受付
- ウ データ入力・確認
- エ 文書作成・送付
- オ 支払処理

(4) 自殺対策事業に関すること

- ア 文書作成・送付
- イ 研修運営補助

(5) 健康相談等事業に関すること

- ア 窓口・電話対応
- イ データ入力・確認
- ウ 文書作成・送付
- エ 教室運営補助

(6) 公害健康被害補償・福祉事業に関すること

- ア 窓口・電話対応
- イ 書類点検・補記
- ウ データ入力・確認
- エ 文書作成・送付

(7) 個別健診

- ア データ入力・確認
- イ 文書作成・送付

8 設備および使用する機器・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、健康推進課執務場所と受託者執務場所を区別するための什器等や業務責任者、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。

端末台数	プリンタ台数
健康管理システム・支払業務システム用	健康管理システム・支払業務システム用
8台	2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、カの電話回線について、現時点における回線数は4台だが、事務の繁忙に伴い、回線数は増減する場合がある。

- ア 守口市市民保健センター内の受託者の業務履行場所
- イ 本市健康管理システム（健康推進課所管事業に係る事務に必要な情報に限る。）および支払業務システム、ならびに本市基幹システム（住基情報など健康推進課が参照許可された範囲に限る。）
- ウ 複写機（健康推進課職員と兼用）
- エ 健康管理システム等用端末およびプリンタ、スキャナ
- オ 事務用什器・備品（事務机、電話機等）
- カ 電話回線、その他業務に使用する通信回線（インターネット回線を除く）
- キ 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
- ク 施設内資材（トイレトペーパー、蛍光灯、手洗い用洗剤等）
- ケ 光熱水費
- コ 通信費
- サ 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。）

9 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。実施計画書については、受託者自ら適宜、実施状況を踏まえた監査を実施し、本市健康推進課に報告すること。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、事前に本市健康推進課に確認を行うこと。

また、以下のとおり月次報告書の作成や随時報告を通し、それに対する本市の評価等を随時反

映させてより効率的な業務が実施できるよう努めること。

(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および成果物について、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、検討およ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および運用体制（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、業務責任者と本市担当職員の間で、随時報告を行うこと。

10 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、本市および受託者の双方が、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、受託者は円滑に業務委託が開始できるよう研修を実施し、業務マニュアルを作成すること。

(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。

ア 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業務フロー、業務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業務フロー、業務マニュアル、留意事項等について内容を確認し、関係法令、各種制度、本市健康推進課における対応内容に相違がある場合は、受託者に当該フロー、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。

イ 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。

ウ 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。

11 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) 業務責任者および作業従事者は、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、業務責任者およ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。

12 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法施行条例に準じて注意して取扱い、本市の指示に従うこと。
- (2) 業務責任者およ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およ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および 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。

13 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。

14 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。

15 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。

16 トラブルへの対応

- (1) 本委託業務の実施にあたり、トラブルおよ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、本市健康推進課の職員に引き継ぐこと。
- (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。

17 委託料および支払

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。

18 その他体制に関する特記事項

- (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。