

提案仕様書

1 件名

新宿区国民健康保険事務センター業務委託

2 目的

新宿区（以下、「甲」という。）では、業務の効率化と区民サービスの更なる向上を目的に国民健康保険の加入や保険料等に関する問合せに対応する新宿区国民健康保険事務センターを令和3年2月より開設し、業務委託により運営している。

近年、国民健康保険制度は頻繁な制度見直しが行われ、オンライン資格確認システムの導入、現在予定されている健康保険証のマイナンバーカードへの移行や産前産後の保険料免除制度などに加え、マイナンバーカードを活用した新たなサービスや制度変更等が予測される。

したがって、国民健康保険制度に関する十分な知識や経験のほか、制度の変化に柔軟に対応できる受託者（以下、「乙」という。）に委託することにより、常勤職員による資格認定・喪失に係る調査及び滞納処分に係る調査・相談業務等を充実させ、事務処理の適正化を図ると同時に区民サービスのさらなる向上につなげる。

3 履行場所

新宿区歌舞伎町一丁目4番1号 新宿区役所本庁舎4階
健康部医療保険年金課内（別紙1のレイアウト図を参照）

4 委託期間

令和5年10月2日から令和6年3月29日まで

5 用語の定義

この仕様書において用いる用語の定義は、以下のとおりとする。

- (1) 基幹系端末 国民健康保険事務処理標準システムを搭載した端末機器のこと。
- (2) 業務責任者 履行場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、甲との交渉等の権限を有しており、事務センターの運営を統括する責任者のこと。
- (3) 業務従事者 業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者のこと。
- (4) 従事者 業務責任者及び業務従事者のこと。
- (5) 新受託者 新たに業務を受託することとなる受託者のこと。

6 業務の内容

本業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 内部業務

事務センターで取り扱う内部業務は原則として、**対象業務一覧（別紙2-1）及び対象業務一覧（詳細）（別紙2-2）**のとおりとする。なお、制度変更や業務見直しがあった場合は、甲乙協議のうえ、柔軟に対応を行うものとする。また、業務の実施にあたっては、乙は創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、円滑な業務の推進を図ることとする。

ただし、法令上委託不可とされている業務及び公権力の行使にあたる業務（補助業務を除く。）等、甲が直接実施する必要がある業務を除く。

(2) 電話受付業務

電話受付業務は原則として、**対象業務一覧（電話業務）（別紙3）**に定めるとおりとし、その概要は次のとおりである。なお、業務の実施にあたっては、乙は創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、円滑な業務の推進を図ることとする。

ア 電話受付及び回答

当課宛ての電話を受電し、内容を聴取したうえ、基幹系端末を使用して国民健康保険の情報を確認するほか、甲が発行する冊子などをもとに国民健康保険制度等の説明や回答を行う。

イ 甲への引継ぎ

受電の内容が例外事項や甲が対応すべき業務である場合は、問合せ内容等を記載したメモ等とともに、直ちに甲に引き継ぐこと。

ウ 電話対応履歴の作成

説明及び回答した内容等についての電話対応履歴を作成し、甲に提出すること。

なお、電話対応履歴の内容や管理する範囲等については、甲と乙で協議のうえ定める。

(3) 業務運営管理

本業務を適切に遂行するため、次の業務運営管理を行う。作成した各種計画書、研修資料、マニュアル等は、業務開始後、速やかに甲に提出し、承認を得ること。なお、運営管理にあたっては、乙は創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、円滑な業務の推進を図ることとする。

ア 運営設計

業務を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡・報告手段、緊急時対応計画、リスクマネジメント、甲との連携で使う様式作成等の運営設計を行うこと。

なお、人員配置に際しては、目的を理解し、確実に信頼のおける業務遂行能力を持った人員の配置ができるよう努めること。

イ 業務設計・マニュアル作成

本仕様書、甲が提供する資料、ヒアリング等に基づき、業務の内容を把握したうえで業務設計を行い、必要なマニュアルを作成すること。

ウ 研修計画

従事者に対して実施する研修についての研修計画書及び研修資料を作成すること。

エ 研修の実施

業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画書に基づき従事者への研修を実施すること。

オ その他

乙は、甲から依頼があった場合は、その都度必要な報告書を提出するものとする。

7 業務の実施方法

(1) 実施日及び実施時間帯

原則、甲が定める休日（土日祝日、12月29日から翌年1月3日まで）を除く日の8時30分から17時15分まで（窓口延長日は、8時30分から19時まで）とする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の作業時間の延長について柔軟に対応すること。

(2) マニュアル等の追加作成・改訂等

- ア 業務の効率化、改善のためのマニュアル等の追加作成・改訂等を適宜行う。
- イ 法令の改正、業務内容の変更等があった場合は、本業務が適切に遂行できるよう、甲が提供する資料に基づき、迅速にマニュアルの追加作成・改訂等を行う。
- ウ 適宜、緊急時対応計画等の作成・改訂を行う。
- エ 追加作成・改訂したマニュアル等は、甲の承認を得たうえで使用すること。
- オ 追加作成・改訂したマニュアル等は、速やかに甲に提出すること。
なお、甲と乙で所持するものが同一となるよう留意すること。
- カ 追加作成・改訂したマニュアルの権利は甲と乙双方に帰属するものとする。

(3) 貸与物品

- ア 甲は委託業務を実施するため、**別紙4「貸与物品」**に記載された物品を乙に貸与する。
なお、**別紙4「貸与物品」**に記載のない物品を使用することが必要となった場合は、甲と乙とで協議のうえ、貸与物品に加えることができるものとする。
- イ 貸与物品の維持、管理、保守等のために要する経費は、甲の負担とする。
- ウ 貸与物品を返還するときは、甲の指示に従い、遅滞なく引き渡さなければならない。
- エ 乙は、貸与物品を常に善良なる管理者としての注意を払って使用しなければならない。棄損破損等が生じた場合は、速やかに甲に届出を行い、原状に復すること。

(4) 名札の着用

本業務を行うときは、従事者であることが明らかになるよう、見やすい位置に名札を着用しなければならない。

8 業務の実施体制

(1) 従事者の配置

- ア 乙は、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うえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。また、人員の交代に伴う作業品質の低下や引継ぎ漏れ、業務遅延、過誤を起こさないようにすること。
- イ 業務責任者は常駐させること。
- ウ 業務責任者の配置に当たっては、乙の責任において業務の円滑な実施に必要な人数を配置すること。
- エ 業務責任者は、国民健康保険業務に精通した者を配置すること。
- オ 業務責任者が不在になる場合は、その職務を代行する者を選任し、甲に届け出て、配置すること。

(2) 業務責任者の責務

- ア 業務の適切な遂行及び進捗状況の管理等のマネジメントを行う。
- イ 甲との調整、連絡及び報告を行う。
- ウ 業務従事者の供給・配置、労務管理、指揮監督及び教育を行う。
- エ イレギュラー事項について、業務従事者からの引継ぎ及び対応を行う。
- オ 業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質保持・向上を行う。
- カ 情報セキュリティ対策等のリスク管理を行う。

- (3) 業務従事者の責務
 - ア 業務責任者の指示に従い、業務を適正に処理する。
 - イ 本業務に関する知識向上に努め、業務を適正に処理する。
- (4) 従事者名簿、体制表及び業務従事計画書の提出
 - ア 従事者名簿及び体制表を作成し、あらかじめ甲に提出すること。
 - イ 業務対象月の前月末日（その日が閉庁日にあたる場合は、その直前の開庁日）までに、翌月の従事者の業務従事計画書を提出すること。
 - ウ 従事者名簿、体制表及び業務従事計画書に変更が生じた場合は、速やかに報告すること。
- (5) 身分証明書
 - ア 従事者の身分証明書を作成し、甲の確認を受けなければならない。
 - イ 本業務を行うときは、身分証明書を携行し、正当な請求があった場合は、提示しなければならない。
 - ウ 本業務の従事者でなくなった場合は、乙は直ちに身分証明書を回収する等の適切な処置を行うこと。
- (6) 業務責任者の異動
 - 業務責任者に変更が生じる場合には、その1か月前までに書面により報告すること。また、後任が決定した場合は、速やかに書面により報告すること。
 - なお、本業務への影響がないよう十分な引継ぎを行うこと。
- (7) 従事者の配置に関する留意事項
 - 本業務を遂行するにあたり、業務責任者が不在となり、業務責任者の責務を遂行できない状況のないよう、適切に従事者を配置すること。
- (8) その他
 - ア 甲は、指示・依頼等を業務従事者に対して行わないものとする。
 - イ 従事者のうち、著しい不適格者があると認められるときは、甲は乙に是正措置を求めることができる。

9 報告等

本業務の実施状況について、次のとおり報告書を作成し、提出すること。

なお、報告書の記載内容、報告日等については、甲と乙で協議のうえ定める。

- (1) 日次報告書
 - 日単位の業務実施状況について、翌日（その日が閉庁日にあたる場合は、その直後の開庁日）までに報告すること。ただし、3月29日分については当日に報告すること。
- (2) 月次報告書
 - 月単位の業務実施状況について、翌月の開庁日5日目までに報告すること。ただし、3月分については年度末までに報告すること。
- (3) 年次報告書
 - 年度単位の業務の実施状況や改善状況について、年度末までに報告すること。
- (4) 緊急報告
 - 業務の実施体制等の変更や事故発生等の緊急性のあるものは、甲へ直ちに口頭で報告するとともに、その後、速やかに原因、経過、状況等を書面により報告すること。
- (5) 定例的な打合せの開催
 - ア 月次報告や年次報告等の報告及び業務改善提案や調整等を行うための定例的な打合せを月1回以上実施すること。
 - イ 打合せの会議録を作成し、速やかに甲の承認を得ること。

10 研修

新たに本業務に従事することとなる者に対し、事前研修を実施すること。また、全ての従事者に対し、定例的な研修を行うこと。

なお、本業務は公共事業であることを踏まえて、法令遵守及び区民の信頼確保の必要性を認識させるよう留意すること。

(1) 事前研修

- ア 個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務等が遵守されるよう、十分な研修を行うこと。
- イ 国民健康保険制度、事務処理手順及び基幹系端末の操作を理解し、適切に本業務を遂行できるよう、十分な研修を行うこと。
- ウ ビジネスマナー（言葉づかい、身だしなみ等）、コミュニケーション等の本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。

(2) 定例的な研修

- ア 個人情報保護及びマイナンバーの取扱いに関する適切な研修を、適宜、行うこと。
- イ 習熟度及び立場に応じた適切なスキルアップを行い、本業務に関する知識及びスキルの向上並びに従事者の意欲向上を図ること。
- ウ 法令改正、業務内容の変更等があった場合、甲が提供する資料等に基づき、本業務が適切に遂行できるよう、十分な研修を行うこと。

(3) 研修に係る経費等は、乙の負担とする。

(4) 研修計画書を作成し、研修資料一式とともに事前に提出すること。

(5) 研修計画書に基づき研修を実施し、研修実施結果を提出すること。

11 システムの使用権限

乙には、基幹系端末にログインするための権限を付与する。

なお、乙は、これを適切に管理しなければならない。

12 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 個人情報の取扱い

- ア 乙の過失の有無にかかわらず、乙による個人情報の漏洩、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底すること。
- イ 乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用してはならない。
- ウ 乙は、個人情報の保護に関する法律、新宿区情報セキュリティ対策基準、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）を遵守すること。

(2) 守秘義務

乙及び委託業務に携わる者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(3) 事故の発生

乙は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに甲に報告し、指示に従うこと。

なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て乙が負担する。

(4) 責任体制の整備

ア 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持し

なければならない。

イ 業務責任者は、個人情報の取扱いが適切に実施されるよう業務従事者を監督しなければならない。

ウ 特定個人情報を取り扱う従事者については、その旨を明確化すること。

13 成果物

(1) 乙は、以下の成果物を所定の期限までに甲に提出すること。

なお、甲は必要に応じて、乙に成果物の内容等について説明を求めることができるものとする。

また、乙が成果物の内容を変更するときは、甲の確認を受けなければならない。

	成果物	成果物の内容	提出期限
1	年度計画書	ア 目的、基本方針 イ 運営スケジュール ウ 運営体制（災害発生時、システム停止時、事故・事務ミス発生時等の緊急時の体制を含む。） エ セキュリティ体制、情報の取扱い オ 従事者教育、従事者管理 カ 運営ルール キ 仕様変更を行う場合の変更手順、業務マニュアルの修正・変更手順	令和5年10月中の 甲が指定する日
2	月次報告書	月ごとの統計資料 その他、業務改善等	翌月の開庁日5日目 ※3月分については 年度末
3	年次報告書	対象業務ごとの統計資料 その他、業務改善等	年度末
4	引継書	新受託者へ委託業務の手順を含む内容でかつ、十分な引継ぎが可能であると甲が判断した書類	都度、決定する。
5	その他、甲が指定するもの	統計を用いた必要な分析等を行う。	都度、決定する。

(2) 成果物については、いずれも紙媒体及び電子媒体にて納品すること。

(3) 成果物の権利は、甲と乙双方に帰属するものとする。

14 業務の引継ぎ

(1) 契約期間満了に伴い受託者が変更となる場合

乙は、本業務の履行に支障を来さないよう履行期間中に責任をもって引継書を作成し、新受託者に引継ぎを行うこと。

(2) 委託業務の遂行不能による引継ぎ

乙の責に帰すべき事由によるものか否かを問わず、委託業務の全部又は一部を実施できなくなった場合又は実施できなくなることが判明した場合は、直ちに甲に対して申し出を行うこと。また、甲の要請に基づき、新受託者に業務の引継ぎを行うこと。

(3) 本契約の中途終了による業務の引継ぎ

甲が本契約を解除する場合を含め、本契約の全部若しくは一部が途中で終了する場合又は終了することが判明した場については、乙は甲の要請に基づき、新受託者に業務の引継ぎを行うこと。

- (4) 業務の引継ぎに関する費用
原則、乙の負担とする。
- (5) 秘密保持義務
甲が指定した事業者に対して業務の引継ぎを行う場合であっても、乙は本契約に基づく秘密保持義務を免れるものではない。ただし、甲は業務引継のために必要な情報については乙に書面で通知することにより乙の秘密保持義務の対象外とすることができる。
- (6) 乙の引継ぎに重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、乙の責任において、引継ぎ及び業務支援を行うこと。
- (7) 業務の引継ぎの内容及び方法
業務の引継の内容及び方法等の詳細については、甲と乙との協議のうえ定めること。
- (8) 乙の責任において、別紙4「貸与物品」を新受託者に適宜使用させ、業務の引継ぎを行う。

15 支払方法

委託料の支払は、甲の履行確認、検査終了後の月額支払とし、乙から請求があった日から30日以内に支払うものとする。

16 再委託の禁止

乙は、本契約の履行について、本業務を第三者に委託してはならない。

17 従事者へのケア

乙は、従事者の福利厚生の充実、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故防止に努めなければならない。

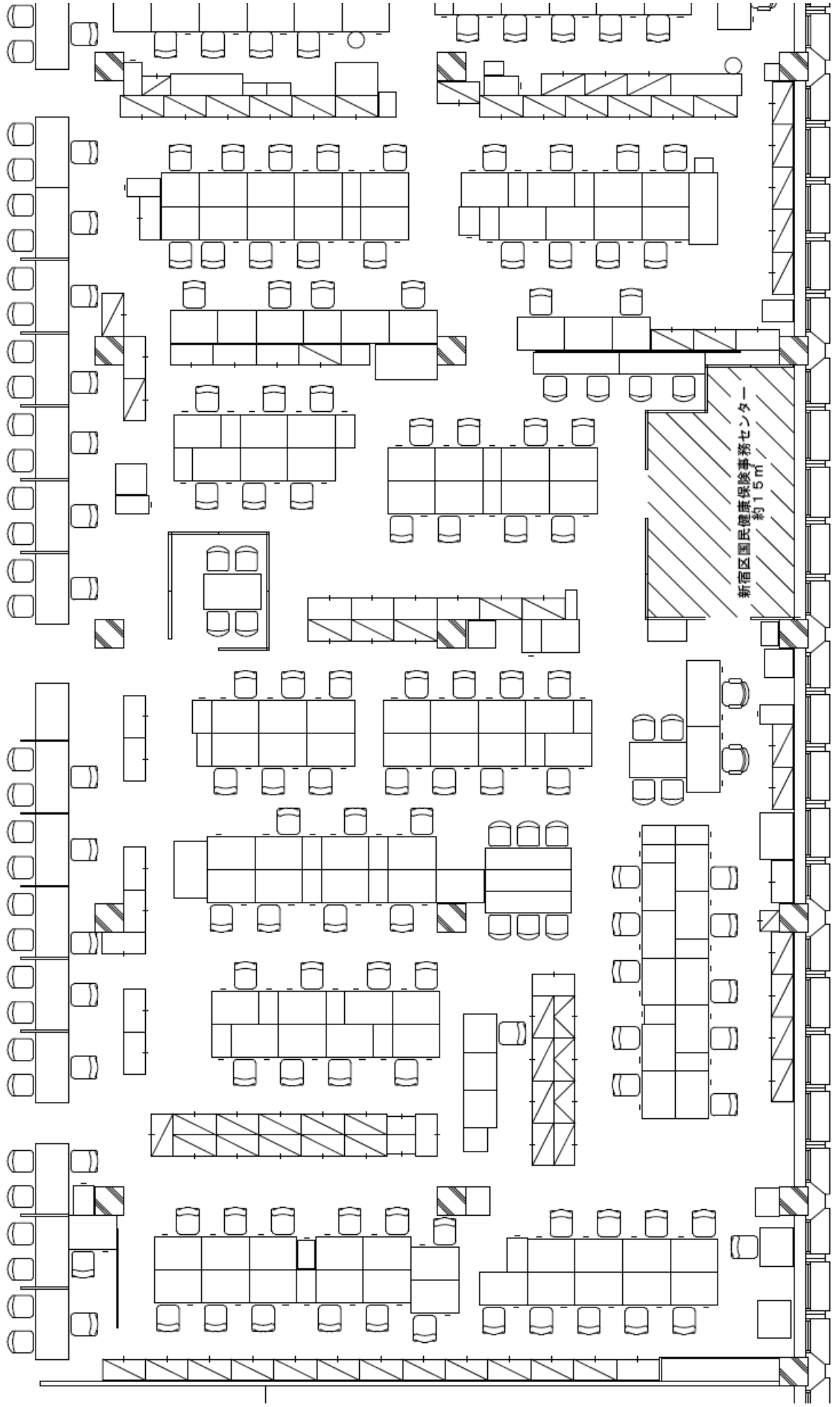
18 損害賠償責任

- (1) 本業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 本業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。
- (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場合、乙に対して、賠償した金額及び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 その他

- (1) 本業務を履行するための費用負担については、**別紙4「費用分担表」**のとおりとする。
- (2) 本契約の履行に際し、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、本仕様書に定めがあるものを除き、**別紙5「リスク分担表」**に定めるとおりとする。
なお、**別紙5**に記載のないリスクについては、甲と乙とで協議のうえ、責任・負担の帰属を決定する。
- (3) 本業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (4) 乙は、契約の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。
- (5) 乙は、契約の履行にあたっては、新宿区環境マネジメントの取組に協力すること。
- (6) 乙は、感染症予防対策等を講じて、本契約を履行すること。
- (7) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、甲と乙との協議のうえ決定するものとする。

医療保険年金課レイアウト図 別紙1



対象業務一覧

1 大分類

委託する業務（大分類業務）は以下のとおり

- (1) 資格賦課業務
- (2) 給付業務
- (3) 収滞納業務

2 小分類業務

(1) 上記大分類業務をさらに小分類（業務）に分けて、別表（別紙 2 - 2）に示す。

それぞれの業務ごとに委託する実施作業項目を●で示している。

実施作業項目は業務ごとに異なっているので注意すること。

なお、業務量は業務の閑散・従事者の習熟度等に応じて変更できることとし、当該変更については、事前打合せにて甲と乙、双方が同意の上、決定する。

(2) 別表（別紙 2 - 2）の実施作業項目欄の実施作業について、標準的な作業内容は「3 標準作業内容」のとおりとする。

3 標準作業内容

業務名	標準作業内容
郵送受付	郵送による届出書、申請書等の受付 等
書類確認	届出書、申請書等の形式確認
システム入力/チェック	システム等へのデータ入力、確認
書類作成	ワード、エクセル等による資料及び文書の作成
封入郵送	郵送物の封入封緘、郵送準備、 返戻郵便物の整理 等
統計・集計	エクセル等を利用した単純な集計作業による資料作成
書類整理	書類の整理、分類、一時保管、キャビネットや倉庫への移動、 古紙類等の廃棄 等
文書收受	連絡書、リストなどの紙媒体の受領 庁内外からの紙文書の收受処理

対象業務一覧 (詳細)

資格職課	業務名	実施作業						備考	総業務量	平均処理時間	総処理時間(h)	処理件数				
		郵送 受付	書類 確認	システム 入力/ チェック	書類 作成	封入 郵送	統計・ 集計					書類 整理	文書 收受	10月	11月	12月
1	資格取得 転入 (全部)		●	●	●	●			40件	3.8分/件	2.5時間	20				20
2	資格喪失 転出 (全部)		●	●	●	●			40件	2.8分/件	1.9時間	20				20
3	転居 (全部)		●	●	●	●			40件	4.0分/件	2.7時間	20				20
4	簡易申告書のエクセル入力(所得一括入力時)		●	●	●	●			1,000件	0.5分/件	8.3時間					1,000
5	被扶養者情報入力		●	●	●	●			300件	1.1分/件	5.5時間	50	50	50	50	50
6	異動届 (アコーダー) の整理						●		120件	15.0分/件	30.0時間	20	20	20	20	20
7	特別出張所分のアコーダーの仕分け及び電話番号入力		●				●		120件	30.0分/件	60.0時間	20	20	20	20	20
8	高齢受給者証封入作業				●	●	●		1,200件	1.0分/件	20.0時間	200	200	200	200	200
9	郵送喪失届出処理 (アコーダー転入)		●	●	●	●	●		1,150件	2.9分/件	55.6時間	200	250	100	100	200
10	簡易申告書の整理 (通常期、所得一括入力なし)					●	●		100件	10.0分/件	16.7時間	20	20	20	20	20
11	在留資格が特定活動の被保険者宛て手続整理					●	●		900件	1.3分/件	19.5時間	150	150	150	150	150
12	戻り納入通知書		●				●		1,200件	0.7分/件	14.0時間	200	200	200	200	200
13	戻り保険証 (証更新時のみ)		●			●	●			0.4分/件						
14	郵送分保険証のデータチェック		●	●	●	●	●		4,300件	1.8分/件	129.0時間	900	600	600	600	1,000
15	郵便仕分け		●			●	●		120件	15.0分/件	30.0時間	20	20	20	20	20
16	税照会帳票整理					●	●		6件	120.0分/件	12.0時間	1	1	1	1	1
17	納入通知書発送リスト等作成		●	●					6,900件	0.5分/件	57.5時間	1,000	1,000	1,000	1,200	1,500
18	文書保存作業 (9月のみ)						●			240.0分/件						
19	捜査事項照会		●	●	●				380件	5.5分/件	33.0時間	60	60	60	60	60
20	税照会封入							●	300件	0.3分/件	1.5時間	50	50	50	50	50
21	税照会エラーリスト処理 (税照会)		●	●	●				3,000件	0.7分/件	35.0時間	500	500	500	500	500
22	外国人日パスポート処理 在留期限更新者の保険証作成 (外国人)		●	●	●	●			5,300件	2.0分/件	176.7時間	800	800	800	800	1,300
23	外国人保険証履歴確認 (外国人)		●	●	●	●			1,800件	0.9分/件	27.0時間	300	300	300	300	300
24	指定書確認手紙の作成 (外国人)				●	●			1,800件	1.3分/件	39.0時間	300	300	300	300	300
25	指定書確認手紙の発送準備 (外国人)				●	●			1,800件	2.1分/件	63.0時間	300	300	300	300	300

26	指定書確認後の保険証作成(外国人)												指定書確認後、有効期限を延ばした保険証作成	480件	5.5分/件	44.0時間	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
27	アコーダー審査(特出アコーダー含む)	●											特出アコーダーの審査	12,500件	1.5分/件	312.5時間	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,500	
28	郵便仕分けの作業追加(庶務)						●						返信用封筒の身分確認等	126件	20.0分/件	42.0時間	21	21	21	21	21	21	21	21	21	
29	アコーダーボックスの整理(庶務)						●						アコーダーボックス内の整理	126件	10.0分/件	21.0時間	21	21	21	21	21	21	21	21	21	
30	郵送取得及び再交付時の申請書添付準備					●	●						電話で受けた資格の取得と再交付の申請書準備	120件	6.0分/件	12.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
31	郵送喪失の作業追加(郵送喪失)					●	●						システムでの喪失処理作業を追加	700件	3.6分/件	42.0時間	100	100	100	100	100	100	100	100	200	
32	日本人日パッチ処理(電算担当) 転居後の保険証の履歴確認					●							①転居後の保険証履歴の確認	2,500件	1.1分/件	45.8時間	500	300	300	300	300	300	300	300	800	
33	事務センター電話集計作業						●						事務センターが取った電話の集計入力作業	126件	5.0分/件	10.5時間	21	21	21	21	21	21	21	21	21	
34	送付先変更依頼書の入力					●	●						標準システムへの送付先変更入力作業	60件	8.4分/件	8.4時間	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
35	税照会文書印刷						●						税照会対象リストから標準システムで照会文書を印刷	600件	1.2分/件	12.0時間	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
36	保険料計算(電話対応)					●	●						国保加入予定者や年度の保険料額を知りたい方等からの電話問い合わせに対する保険料額の試算	390件	2.0分/件	13.0時間	60	60	60	60	60	60	60	60	100	
37	精算分(資格喪失者)の日パッチ通知書の出力					●	●						リストをもとに納入通知書を打ち出す	5,400件	3.0分/件	270.0時間	800	800	800	800	800	800	800	900	1,200	
38	高齢受給者証の日パッチ確認					●	●						リストをもとに証交付が行われているかを確認する	120件	10.0分/件	20.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
39	2か月証アコーダーの審査					●	●						2か月証アコーダーの審査	120件	10.0分/件	20.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
40	戻り納通の住所確認・振り分け作業					●	●						戻り納通の住所をシステムで確認し、住所変更の有無を振り分ける	3,600件	7.0分/件	420.0時間	600	600	600	600	600	600	600	600	600	
41	戻り納通の再出力作業					●	●						戻り納通の再出力作業	300件	5.0分/件	25.0時間	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
42	予定転出/住所不備の確認・納通出力					●	●						(予定転出)住所不備の確認し、住所不備は正しい住所に入らせた納通出力する	150件	5.0分/件	12.5時間	20	20	20	20	20	20	20	20		
43	特徴停止入力(7月～8月のみ)					●	●						リストをもとにシステムで停止入力作業をする		5.0分/件											
44	特徴停止入力者の納通出力・封入封鎖作業(7月～8月のみ)					●	●						リストをもとに納通を出力し、封入封鎖作業をする		10.0分/件											
45	電子申請受付分の喪失作業					●	●						電子申請で受け付けた喪失届け出分の喪失処理作業	1,150件	5.0分/件	95.8時間	200	250	100	100	200	200	200	200	300	
46	窓口受付・特出受付の指定書の審査					●	●						窓口受付・特出受付の指定書内容と証発行内容の審査	120件	10.0分/件	20.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
47	簡易申告書審査(通常期、所得一括入力なし)					●	●						窓口で受け付けた簡易申告書の審査	5,000件	2.0分/件	166.7時間	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	
48	外国人日パッチ統計入力						●						外国人日パッチの件数を統計入力	6件	10.0分/件	1.0時間	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
49	簡易申告書の審査(所得一括入力時)					●	●						所得一括入力する簡易申告書の審査	1,000件	2.0分/件	33.3時間									1,000	
50	簡易申告書の整理(所得一括入力時)					●	●						審査完了した簡易申告書を分類ごとに集計、並べ替え	20件	30.0分/件	10.0時間									20	
51	簡易申告書の統計入力・ファイリング(所得一括入力時)					●	●						所得一括入力した簡易申告書の統計入力・ファイリング	20件	10.0分/件	3.3時間									20	
52	生保廃止による再加入者の抑止解除・メモ削除作業					●	●						リストをもとに、抑止設定解除とメモ欄削除作業をする	120件	10.0分/件	20.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
53	アコーダーの分類・集計(終業直前)					●	●						終業直前までに受付したアコーダーを、取得・喪失・再交付に分類し集計する	120件	10.0分/件	20.0時間	20	20	20	20	20	20	20	20	20	

資格賦課事務計 66,870件 処理時間計 2,541.2時間

給付	業務名	実施作業					備考	総業務量	平均処理時間	総処理時間(h)	処理件数				
		書類 確認	書類 作成	封入 郵送	統計・ 集計	書類 整理					文書 收受	10月	11月	12月	1月
1	高額療養費	●	●	●	●	●	高額療養費に関する書類の確認・入力・封入・整理	0.75分/件	273.8時間	3,350	3,350	4,250	3,350	3,350	4,250
2	限度額認定	●	●	●	●	●	限度額適用・超過負担額減額認定に関する申請書類の整理(マイナンバー含む)	0.75分/件	15.0時間	200	200	200	200	200	200
3	保険証回収のエクセル入力	●	●	●	●	●	回収した保険証情報(3項目)をExcel表に入力	0.5分/件	166.7時間	10,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000

給付事務計 43,100件 処理時間計 455.5時間

収滞納	業務名	実施作業					備考	総業務量	平均処理時間	総処理時間(h)	処理件数				
		書類 確認	書類 作成	封入 郵送	統計・ 集計	書類 整理					文書 收受	10月	11月	12月	1月
1	還付請求書	●	●	●	●	●	国民健康保険料の還付関係書類に関する整理・封入・確認・押印・計数・入力・出力(決裁入力も含む)	2.0分/件	290.0時間	1,300	1,300	1,800	1,300	1,300	1,700
2	還付口座登録	●	●	●	●	●	国民健康保険料の還付口座登録事務に関する確認・計数・入力・出力	2.0分/件	216.7時間	1,000	1,000	1,400	1,000	1,000	1,100
3	口座振替	●	●	●	●	●	口座振替書類に関する整理・確認・押印・計数・入力・出力・封入	4.0分/件	112.0時間	280	280	280	280	280	280
4	保険料滞納者の口座情報・転出先住所等に関する事務	●	●	●	●	●	保険料滞納者の口座情報や転出先住所等に関する調査・確認・入力	3.0分/件	62.5時間	250	200	200	200	200	200
5	延滞金処理	●	●	●	●	●	支払期限を過ぎて保険料納付のあつた被保険者に対し、遅延した日数等に応じた延滞金の納付書類を送付する。	3.0分/件	280.0時間	900	1,000	900	1,000	900	900
6	不現住調査作成(不現住)	●	●	●	●	●	不現住調査の記載およびリスト作成	7.0分/件	14.0時間	20	20	20	20	20	20
7	現住対象者確認等(不現住)	●	●	●	●	●	不現住対象者の確認と調査書の整理	120.0分/件	12.0時間	1	1	1	1	1	1
8	生保喪失処理(生保)	●	●	●	●	●	生保と判明した被保険者のアコーダー職権記載および喪失入力	5.0分/件	15.0時間	30	30	30	30	30	30
9	社保納奨封入作業(社保納奨)	●	●	●	●	●	①社保納奨リスト確認 ②社保納奨封入作業 オンライン資格確認による	1.0分/件	40.0時間	400	400	400	400	400	400
10	清算納送等送付処理	●	●	●	●	●	転出等で保険料が変更になった被保険者について、納通と最終支払額の納付書を送付する。	3.0分/件	92.5時間	350	300	300	300	300	300
11	個別照会口座情報入力	●	●	●	●	●	滞納整理担当が各各種機関に照会した滞納者の口座情報について、残高等の結果を入力	3.0分/件	39.0時間	130	130	130	130	130	130

収滞納事務計 29,066件 処理時間計 1,173.7時間

対象業務一覧（電話業務）

○＝委託対応　－＝業務無し又は不要　×＝委託不可

事務内容		受電	システム 確認	回答	職員へ の引継	概要
資格取得						
1	社会保険離脱	○	○	○	－	職場の健康保険をやめたとき。
2	転入	○	○	○	－	新宿区に転入してきたとき。
3	出生	○	○	○	－	出生したとき。
4	国保組合離脱	○	○	○	－	国保組合をやめたとき。
5	生活保護廃止	○	○	○	－	生活保護を受けなくなったとき。
6	住所地特例	○	○	－	○	新宿区以外の病院、診療所、介護施設などに転出したとき。
7	マル学	○	○	－	○	学生が就学のために、親元を離れて新宿区外に転出したとき。
8	DV等	○	－	×	○	
資格喪失						
9	社会保険加入	○	○	○	－	職場の健康保険に入ったとき。
10	転出・出国	○	○	○	－	新宿区外に転出したとき・出国したとき。
11	死亡	○	○	○	－	死亡したとき。
12	国保組合加入	○	○	○	－	国保組合に入ったとき。
13	生活保護開始	○	○	○	－	生活保護を受けるようになったとき。
変更等						
14	転居・世帯主変更等	○	○	○	－	区内で住所が変わったとき・世帯主が変わったとき等
15	世帯合併・世帯分離	○	○	○	－	世帯の合併・分離のとき。
16	介護施設への入所	○	○	－	○	介護施設へ入所したとき。
被保険者証						
17	被保険者証の再交付	○	○	○	－	被保険者証を再交付するとき。
18	証返戻の確認	○	○	○	－	送付した被保険者証が戻ってきたとき（証更新時の返戻含む。）。
高齢受給者証						
19	制度について	○	○	○	－	高齢受給者証の制度について
20	自己負担割合	○	○	○	－	一部負担金の負担割合について
賦課に関すること。						
21	保険料通知に対する説明	○	○	○	－	保険料の納入通知の内容に対する説明
22	保険料についての質問	○	○	○	－	保険料の額についての質問に対する説明
23	加入予定者の保険料の試算	○	○	○	－	国保加入予定者や次年度の保険料額を知りたい方等からの電話問い合わせに対する保険料額の試算
24	特別徴収（納付方法）	○	○	○	－	年金特別徴収（年金からの引き落とし）に対する説明
軽減・減免						
25	均等割の減額	○	○	○	－	前年中の所得が一定基準以下の世帯に対する均等割額の軽減に関する説明
26	非自発的失業による軽減申請	○	○	○	－	解雇、倒産、雇止め等により離職した場合の保険料軽減に関する説明
27	旧被扶養者による減免申請	○	○	○	－	健康保険被扶養者が、健康保険被保険者の後期高齢者医療制度該当に伴い国保加入した場合の保険料減免に関する説明
28	災害等の減免申請	○	○	－	○	災害等で生活が著しく困難となった場合の保険料減免に関する説明
問合せ						
29	医療機関からの資格の確認	○	○	－	○	医療機関からの被保険者の資格照会
30	他自治体からの資格の確認	○	○	－	○	折返し電話による回答（レセプト関係は国保給付係へ引継ぎ）
31	国保組合等からの資格確認	○	○	－	○	折返し電話による回答（レセプト関係は国保給付係へ引継ぎ）
32	特別出張所からの入力等に関する質問	○	－	－	○	
33	納付方法（特別徴収以外）に関する質問	○	－	－	○	納付推進係へ引継ぎ
34	その他制度全般に関すること。	○	○	○	－	上記以外の一般的な内容で国保資格系の業務に関するもの

貸与物品

設備・機器名称	台数	備考
基幹系端末	5台	
プリンター（業務端末接続）	1台	
電話機	3台	
レターケース（申請書等格納用）	2台	
事務用机	3台（2人用）	
事務用イス	8脚	
机	2台	
ロッカー	1台（6人用）	ロッカー鍵含む。
キャビネット（鍵付き）	1台	
シュレッダー	1台	甲と兼用
傘立て	1台	甲と兼用
コピー機	1台	甲と兼用
コピーカード	1枚	
レターオープナー	1台	甲と兼用
呼び出しチャイム	2個	

費用分担表

費用負担者	分類	物品名等
甲	機器類	基幹系端末及び周辺機器、基幹系端末接続プリンター、電話機、電話回線及び通話料、コピー機、コピー料
	備品等	レターケース、事務用机、事務用イス、机、ロッカー、キャビネット、シュレッダー、傘立て、レターオープナー、呼び出しチャイム
	消耗品等	基幹系端末接続プリンター用の各種用紙、コピー機用各種用紙、帳票用紙、送付用封筒及び返信用封筒、シュレッダー用ごみ袋、呼び出しチャイムの電池
	郵便料	各種申請書等の発送に伴う郵便料
乙	備品等 消耗品等	身分証明書、名札、必要な備品、必要な消耗品（文房具等）

リスク分担表

リスク			負担者	
No	種類	内容	甲	乙
1	物価・金利変動	人件費等物価・金利の変動（インフレ・デフレ）	協議	
2	不可抗力	自然災害、争乱等の区又は受託者のいずれの責にも帰すことができない事象	協議	
3	仕様変更	区の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
4		受託者の都合により仕様が大きく変更となるもの		○
5	スケジュール遅延	区が必要なインフラ等資源を提供できないことが原因によるもの	○	
6		区の政策の影響によるもの	○	
7		受託者の帰責事由によるもの		○
8	業務設計・業務マニュアル整備	区が提供するべき関連資料の不備等、区の帰責事由による設計・業務マニュアルの未整備	○	
9		受託者が実施すべき業務設計、業務マニュアル整備作業の不備等、受託者の帰責事由による業務設計、業務マニュアルの未整備		○
10	従事者手配	受託者の帰責事由により運営に必要な従事者の確保ができない場合		○
11	労務管理	従事者の安全及び健康の確保、労働災害の防止、業務範囲の統括的管理		○
12		従事者の労働災害		○
13		従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○
14	教育・研修	区が提供すべき資料の不備等による従事者の知識・技能不足	○	
15		受託者が実施すべき教育・研修の不備等による従事者の知識・技能不足		○
16	個人情報、秘密情報等の漏えい等	区の帰責事由による個人情報の不正取得、濫用、漏えい等	○	
17		受託者の帰責事由による個人情報の不正取得、濫用、漏えい等		○
18	データ損失、損害リスク	区の帰責事由によるデータの損害	○	
19		受託者の帰責事由によるデータの損害		○
20		自然災害など不可抗力によるデータの損害	協議	
21	機器損傷	区の帰責事由による損害	○	
22		受託者の帰責事由による損害		○
23		自然災害など不可抗力による損害	協議	

リスク			負担者	
No	種類	内容	区	受託者
24	苦情・要望	本業務に対する架電者からの苦情・要望等		○
25		上記以外の区政全般への苦情・要望等	○	
26	第三者への賠償	区の帰責事由による第三者賠償	○	
27		受託者の帰責事由による第三者賠償		○
28	内容変更	区の政策変更による業務内容の大幅な変更	○	
29		受託者の都合による業務内容の大幅な変更		○
30		法令等の改正に伴う業務内容の変更		協議
31		上記以外の原因による業務内容の変更		協議
32	業務開始	業務開始に伴う業務の引継ぎに係る経費		○
33		業務開始に伴う運営設計、業務設計・マニュアル作成、研修等の事前準備に係る経費		○
34	業務終了	業務終了に伴う業務の引継ぎに係る経費		○
35		業務終了に伴う原状復帰及び撤収に係る経費		○