

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書1（総括）

1 目的

本仕様書は、保険年金課窓口業務等を民間事業者との協働事業（業務委託）として実施するにあたり、円滑、安全かつ確実に実行することを目的として定める。

なお、協働事業の実施にあたっては、本仕様書のほか、「運営管理マニュアル」の内容を遵守すること。

2 対象業務

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書2から9（以下「仕様書等」という。）に記載のとおり。

ただし、本協働事業を新規で行う場合は、仕様書10（準備委託）を含めるものとする。

なお、受託者は仕様書等に示される業務を実施するにあたっては、業務フロー図及び業務手順書（マニュアル）に基づき、着実かつ誠実に履行すること。

3 委託期間

2026年（令和8年）10月1日から2027年（令和9年）3月31日まで

ただし、本協働事業を新規で行う場合は、仕様書10（準備委託）の契約期間、契約締結日から2026年（令和8年）9月30日を含めるものとする。

4 支払い方法

着手期日を初月とし、契約金額を履行期間の月数で除した金額を、翌月以降、正当な請求を受けた日から起算して30日以内に支払うものとする。ただし端数については、初月に支払うものとする。

5 実施日時

（1）窓口開設日

ア 平日（ただし、「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「休日」という。）及び「藤沢市の休日を定める条例」（平成元年3月31日条例第24号）に規定する12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）

イ 休日及び祝日において臨時で窓口を開設する場合は、その開設日

（2）窓口開設時間

ア 平日

午前8時30分から午後5時15分まで（受付時間は午前8時30分から午

後5時まで)

イ 休日及び祝日において臨時で窓口を開設する場合

市は受託者へ臨時開設日、臨時開設時間及び業務内容等を臨時開設日の1ヶ月前までに通知するものとし、受託者は誠意をもって対応する。

なお、臨時開設にあたっての経費については、市が負担することとし、その金額は別途協議する。

ウ 対応方法

(ア) 窓口開設時間内に受け付けた申請等にすべて対応する。また、対応するにあたり、開設時間前及び閉設時間後の諸準備等を適切に行う。

(イ) 窓口開設時間内に市の他課等に来庁があり、保険年金課で手続きする旨の連絡があった場合は、窓口開設時間内に受け付けたものとみなして対応を行う。

(ウ) 窓口開設時間の直前直後の申請等については、臨機応変に対応する。

(3) その他

窓口開設日以外及び窓口開設時間を超えて業務を行う場合には、統括業務責任者が事前に作業予定を市に連絡し、承認を得るものとする。

6 実施体制

受託者は、協働事業を円滑に実施するため、統括業務責任者、業務責任者、副責任者及び業務従事者を必要な人員数（以下「全従事者」という。）を確保した上で、適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を可能とする体制を構築すること。

(1) 受託者は、統括業務責任者1名を配置し、市の管理者等との窓口となり、協働事業全体の管理を行わせること。

なお、2021年度から2025年度までに地方公共団体における窓口業務等受託時に、業務全体の管理や、従事者のマネジメント等を担った実績がある者を配置すること。

統括業務責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

ア 協働事業全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 国民健康保険、後期高齢者医療保険及び国民年金に関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報データの適正な取り扱いに関する知識を有すること。

エ 業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有し、業務責任者、副責任者及び業務従事者に対する労務管理、業務指導を適切に行うこと。

(2) 受託者は、国民健康保険3担当（国保調査担当、保険料徴収担当、国保給付担当）、後期高齢者医療担当及び国民年金担当ごとに、業務責任者1名を配置

し、各担当業務全体の管理を行わせること。

業務責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

- ア 各担当業務全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。
- イ 国民健康保険、後期高齢者医療保険及び国民年金に関する関係法令等を十分に理解していること。
- ウ 個人情報 の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- エ 各担当業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有し、副責任者及び業務従事者に対する労務管理、業務指導を適切に行うこと。

(3) 受託者は、各業務責任者の元に、副責任者1名以上を配置し、業務の指揮管理を行わせること。

副責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

- ア 市との業務調整
- イ 業務従事者に対する指導、監督
- ウ 業務従事者に対する教育

(4) 受託者は、業務の着手日までに業務スケジュール、人員及び組織体制が確認できる従事者名簿を市に提出すること。また、変更が生じた場合は速やかに市に報告すること。

(5) 受託者は、次の業務について、市と協議のうえ、必要な体制を整え、業務を実施すること。

- ア 国による新たな業務設計や見直し等、市の裁量を伴わない業務
- イ 自治体システムの標準化・共通化に伴う関連業務（調整、打ち合わせへの参加、検証等）
- ウ 業務フロー及びマニュアルの作成
- エ 市の政策変更、組織改正及び関連課の業務の運用変更により変更となる業務

(6) 受託者は、全従事者に協働事業の遂行に十分な技術及び知識を習得させる等、万全の措置を講ずること。また、協働事業の遂行に支障がある場合は、体制の見直し、要因の改善等を実施すること。

(7) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議のうえ、契約締結の日から7日以内に、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、受託者は責任をも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ずること。

7 業務遂行上の注意

(1) 受託者は、業務の全部または一部を第三者に委託し、又は請け負わせること

はできない。ただし、一部でかつ、主要な部分を除き、あらかじめ市に対し書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

- (2) 受託者は、市が提供する施設及び設備・機材等を常に善良なる管理者としての注意を払って使用すること。また、毀損破損等が発生した場合は、速やかに市へ報告をし、必要に応じ届出を行い、原状に復すること。

ただし、その損害が委託者の責任に帰する理由による場合においては、この限りでない。

- (3) 受託者は、市民、市職員及び業務関係者等に対し、十分な安全対策を講じ、事故防止に関する必要な措置を講じること。
- (4) 受託者は、全従事者に市施設内では、名札を着用させること。また、服装についても「職場における身だしなみの基本マナー（別紙1）」に準拠するよう指導監督すること。
- (5) 受託者は、納期の管理について、次の点を留意しつつ、履行期間を通じて委託業務の遂行に支障がないよう運用体制を保持し、市民サービスを低下させることなく業務を完遂させること。
 - ア 窓口・電話対応業務は、即日完了を原則とすること。
 - イ 内部事務は、定められた納期（締切日）までに完了すること。

8 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例などの関係法令及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書（別紙2）」を遵守すること。
- (3) 受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティ確保の観点から、本契約締結後速やかに、「誓約書（別紙3）」を提出すること。
- (4) 受託者は、協働実施開始前に、全従事者から「誓約書（別紙4）」を取得し、全従事者の了承を得たうえで、市に提出すること。

なお、協働事業実施後に採用等となった従事者については、現場における業務開始前に同様の措置をとること。
- (5) 受託者は、全従事者に対して、年1回以上のセキュリティ研修（特定個人情報保護及び個人情報保護の観点含む）を実施し、「セキュリティ研修実施報告書（別紙5）」により、実施後速やかに市へ報告すること。

なお、契約締結日以降に採用等となった従事者について、現場における業務開始前に同様の研修を受講した場合は、当該年度のセキュリティ研修を受講したものとする。

(6) 受託者は、特定個人情報の保護に関し、次に掲げる事項及び関係法令を遵守すること。

ア 藤沢市特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

イ 藤沢市における特定個人情報の適正な取扱いのための安全管理措置

(7) 受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出書等について、漏えい、紛失、目的外の利用又は収集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市と協議するものとする。

なお、当該協議前に適宜の応急措置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

9 関係法令等の遵守

(1) 労働基準法等の遵守

ア 受託者は、協働事業に従事する全従事者の雇用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の責任をすべて負い、責任をもって労務管理を行わなければならない。

イ 受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、市の要請に応じて事情を報告しなければならない。

ウ 前項に関して経営状況の確認が必要なときには、市は財務状況等の報告を求めることができる。

(2) 受託者は、全従事者が市施設内において業務を遂行するにあたり、「藤沢市職員義務違反防止ハンドブック」に準拠した行動をさせなければならない。

(3) 障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する法律に定めるもののほか、「藤沢市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」第4条及び第5条の趣旨並びに「藤沢市職員サポートブック」の内容を踏まえ、障がい者に対する適切な対応を行うこと。

(4) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目に配慮すること。

10 負担区分

協働事業実施にあたり、必要な機材・備品・消耗品等の負担区分は下表のとおりとする。

| 項目 | 市 | 受託者 |
|-----------------------|------------------------|-----------|
| 協働事業実施スペース (別紙6参照) | 本庁舎1階保険年金課執務室内及び会議室1-2 | 左記以外を負担する |

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| | ※会議室1-2については、支障のない範囲において、休憩室としての使用も可能とする。 | |
| 協働事業実施スペースに設置する備品等 | 協働事業実施スペースに、次の備品を用意する <ul style="list-style-type: none"> ・長机 ・椅子 ・キャビネット（施錠可） ・パーテーション ・ホワイトボード ・シュレッダー ・電話（内線・外線使用可） ・複合機 ・レジスター | 左記以外を負担する |
| 更衣スペース | 本庁舎1階 | 左記以外を負担する |
| 更衣スペースに設置する備品等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ロッカー（施錠可） ・コートかけ | 左記以外を負担する |
| その他の備品 | <ul style="list-style-type: none"> ・傘立て（本庁舎1階） | 負担しない |
| 休憩スペース | <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎内（使用可能日時は開庁日における午前11時から午後2時） ・本庁舎1階休憩室（使用可能日時は本庁舎内の使用可能時間以外） <p>※使用できない日時等がある場合は、事前に周知する</p> | 左記以外を負担する |
| 協働事業用消耗品（文房具、名札含む） | <ul style="list-style-type: none"> ・コピー用紙 ・協働事業実施スペースに設置する備品等を稼働させるために必要な消耗品（複合機トナーなど） ・協働事業に必要な帳票、封筒類すべて（申請書、納付書など） | 左記以外を負担する |

| | | |
|--------------------|---|----------------------------|
| 成果物に使用する消耗品（文房具含む） | 負担しない | すべて負担する |
| 業務に使用するパソコン及び周辺機器 | 次の業務運用パソコン及び周辺機器を用意する ・情報系端末 ・基幹系業務システム用端末 ・発券機等関連端末 | 成果物を作成するためのパソコン及び周辺機器を用意する |
| 手提げ金庫 | 負担しない | 負担する |
| 釣銭用現金 | 負担しない | 負担する |
| 光熱水費及び通信費 | 市施設内に係る部分はすべて負担する | 左記以外を負担する |

※ その他必要な機材、備品等については、必要に応じて協議する。

※ 受託者が機材、備品等を持ち込む場合は、市と事前に協議し、合意を得ること。

※ 協働事業実施スペースに設置する備品等及び業務に使用するパソコン及び周辺機器のうち、市が負担するものについては、市が無償で受託者に貸し付けるものとする。受託者は、当該機材等について、藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業の用途に使用し、その他の用途には使用しない。

なお、貸付期間は本仕様書の「3 委託期間」に準ずる。

※ 履行期間終了後、受託者が持ち込んだ機材、備品等については、受託者の責任、負担において撤去し、原状回復すること。なお、撤去にあたっては市と事前に協議すること。

1.1 成果物

(1) 受託者は、次のとおり成果物を作成し、市に提出すること。

| No. | 成果物 | 成果物の内容 | 提出期限 |
|-----|-----------|--------------------------------|------------|
| ① | 運営管理マニュアル | 実施設計業務委託において作成した「運営管理マニュアル」の更新 | 更新があったその都度 |

| | | | |
|---|----------------------------|---|-------------------------------|
| ② | 業務マニュアル ※仕様書2（共通） 参照 | 実施設計業務委託において作成した業務フロー図及び業務手順書（マニュアル）の更新（新たな受託業務がある場合には、随時新たに作成） | 仕様書2（共通）に記載のとおり |
| ③ | 日次報告書 | ア 担当別従事者数（フルタイム・シフト） イ 担当別受付件数（窓口・電話・センター） ウ 発生トラブル（担当・概要・対応） エ アからウの他、特記事項 | 翌日 （翌日が土日祝日・年末年始の場合は、翌開庁日） |
| ④ | 月次報告書 | ア 日次・月次の窓口及び電話による受付件数や待ち時間等をまとめた統計資料（件数集計に係る業務区分については、都度協議し決定する） イ 月次のモニタリング指標の測定結果をまとめたもの（市の求める水準を下回る場合は要因分析と是正措置含む） ウ ヒヤリハット事例やトラブル事例をまとめたもの（要因分析と是正措置含む） エ アからウの他、協働事業の執行状況報告 | 件数等集計月の翌月の定例会開催時 |
| ⑤ | 年次報告書 | ア 年次の窓口及び電話による受付件数や待ち時間等をまとめた統計資料（件数集計に係る業務区分については、都度協議し決定する） イ 年次のモニタリング指標 | 令和9年3月31日 |

| | | | |
|---|--------------|---|--------|
| | | <p>の測定結果をまとめたもの (市の求める水準を下回る場合は要因分析と是正措置含む)</p> <p>ウ ヒヤリハット事例やトラブル事例をまとめたもの(要因分析と是正措置含む)</p> <p>エ アからウの他、協働事業の執行状況報告</p> | |
| ⑥ | その他、市が指定するもの | | 都度決定する |

(2) 提出先

藤沢市 福祉部 保険年金課

(3) 提出部数

ア 電子情報：CD-R 1部 (①及び②のみ。年1回市の指定する日)

イ 紙 面：市が指定する部数

(4) その他

ア 市が成果物に対する支払いを完了した時点で、成果物の所有権は市に帰属する。

イ 成果物の作成にあたっては、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint のいずれかにより作成すること (複数を組み合わせての作成可)。

また、バージョンは Office の最新バージョンで取扱うことができるものとする。

ウ 協働事業の実施状況等に応じて、成果物などを変更する場合は、市と受託者の協議によるものとする。

エ 成果物が市の要求するレベルに達していないと判断される場合又は市の需要とは異なると判断される場合は、市と受託者の協議の上、受託者に成果物の再提出を求める場合がある。

オ 成果物の著作権は次のとおりとする。

市が著作権を有する成果物又は成果物の一部を受託者が第三者に公開する場合には、市の許可を得ること。

(ア) 本委託契約締結日に先立って存在していた著作権、特許権、その他の知的財産権は、その権利を所有していた者に留保されるものとし、市及び受託者は本委託契約を理由に相手方が所有する当該知的財産権を得ることはないものとする。

(イ) (ア) の条件の定めを条件として、本委託契約において納入される成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は、市と受託者の共有（持分は均等）とする。

なお、受託者は、成果物（著作権の帰属にかかわらない。以下同じ。）につき、市及び次期受託者に対し、著作権法第 18 条から第 20 条までの著作権人格権を行使しないものとする。

成果物について、次期受託者の募集や次期受託者との協議のため、市または次期受託者がこれを利用し、提示もしくは提示を受け、内容を公表し業務の目的と態様に応じて内容を改変することに係る一切については、各当事者は、いずれも受託者を含めた相手方の同意や確認及び対価の支払いを要せずに行うことができるものとする。

ただし、(ア) に基づき成果物が、本委託契約締結以前に受託者が著作権を有する著作物の二次的著作物に該当する場合、その著作権は、受託者に留保されるものとする。

1.2 業務報告定例会

- (1) 業務報告定例会を毎月 1 回開催し、次に掲げる事項を実施すること。
 - ア 業務方針の確認及び情報共有
 - イ 前月の業務履行状況の報告
- (2) 受託者は、業務報告定例会における市からの連絡事項について、速やかに全従事者と共有を図ることとする。

1.3 モニタリング指標の測定

- (1) 受託者は、協働事業が効率的かつ効果的に実施されていることをモニタリングするため、次のモニタリング指標の測定を行う。
 - ア 市民満足度

年に 1 度、保険年金課窓口来庁者へアンケートを配布・回収するとともに集計・分析を行うこと。

なお、アンケートの実施時期や回収数、内容等については、事前に市と協議し、合意を得ること。
 - イ 業務品質
 - (ア) 窓口待ち時間

発券機等のデータを活用し、窓口待ち時間等の集計・分析を行うこと。

なお、計測時間（例：発券時間から手続き完了までの時間など）や実施時期等については、事前に市と協議し、合意を得ること。
- (イ) 接遇

複数の基準（例：こちらから進んで挨拶ができているかなど）を設け、その基準を満たしているかなどの視点において確認するとともに、集計・分析を行うこと。

なお、基準や実施方法、実施時期等については、事前に市と協議し、合意を得ること。

(2) 受託者は、市と協議し、設定した目標達成に向けた措置を講ずること。

なお、モニタリング指標の測定の結果、目標を下回った際には、速やかに要因分析を行うとともに、具体的な改善策を検討し、書面をもって市に提出すること。

1.4 内部監査

受託者は、個人情報保護をはじめとし、協働事業が「運営管理マニュアル」に則して実施されているかなど、品質確保に向けて、年1回以上、自社の監査部門による内部監査を実施すること。また、その結果を市へ報告するとともに、維持・改善に向けた提案を行うこと。

なお、内部監査実施にあたっては、事前に実施時期や対象範囲、基準等を示す計画書を作成し、市に届け出ること。

1.5 評価委員会による評価の実施

市は、年1回程度、評価委員会において、受託者の協働事業履行状況等の評価を行うことができる。評価委員会を開催する場合は、受託者は必要な事項について市に協力しなければならない。

1.6 改善要望・是正勧告

(1) 市は、協働事業の履行状況に改善すべき事項があると判断した場合は、受託者に対し、書面により改善要望を行うことができる。

(2) 受託者は、(1)の改善要望を受けたときは、市と協議のうえ、誠実かつ速やかに対応しなければならない。

(3) 市は、次の場合において、受託者に対し、書面により是正勧告を行う。

ア 本仕様書に定められた事項が履行されず(別紙または法令等に定められた事項が履行されない場合も含む)、履行を求めたにもかかわらず、是正されないと市が判断した場合

イ 評価委員会において、是正すべきと判断された事項がある場合

ウ その他協働事業の履行状況について、市が不適切と判断した場合

(4) 受託者は、(3)の是正勧告を受けた日から30日以内に、市に対し是正計画書を提出し、是正計画書に基づく業務改善に着手しなければならない。

- (5) (3) の是正勧告を行ったにもかかわらず、(4) の是正計画書が期限までに提出されず、また是正に着手しない場合は、本契約を中途解除する場合がある。
なお、是正計画書の内容が不十分と市が判断した場合や、業務に是正が見られないと市が判断した場合も同様とする。
- (6) (5) の中途解除に際し発生した損害については、受託者が賠償する責任を負うこと。

1.7 業務引継ぎ

(1) 契約期間満了による引継ぎ

市の要請に基づき、遅くとも契約期間満了の3か月前から、市または次期以降の受託者（以下「次期受託者」という。）に対して、市が必要と認める業務の引継ぎを行わなければならない。

ただし、受託者が契約期間満了後も引き続き、市から協働事業を受託する場合は、この限りではない。

(2) 協働事業の遂行不能等による引継ぎ

受託者の責に帰すべき事由によるものか否かを問わず、協働事業の全部または一部を実施できなくなった場合、または実施できなくなることが判明した場合は、直ちに市に対して申し出を行うこと。

なお、その際には、市の要請に基づき、市または次期受託者へ対して、市が必要と認める業務の引継ぎを速やかに行わなければならない。

(3) 本契約中の解除による引継ぎ

16- (5) により、市が本契約を中途解除する場合を含め、本契約の全部または一部を途中で終了する場合、または終了することが判明した場合についても、受託者は市の要請に基づき、市または次期受託者に対して、市が必要と認める業務の引継ぎを速やかに行わなければならない。

(4) 引継ぎに際しての順守事項

(1)、(2) 及び (3) の引継ぎについては、次の事項を遵守すること。

ア 次期契約締結日以降、次期受託者が、円滑に協働事業を実施できるよう十分な引継ぎを行うこと。

イ 市または次期受託者から資料等の請求があった場合、受託者の権利、競争上の地位、その他正当な利益を害する恐れがあると市が認めた場合を除き、すべて応じること。

ウ 市、受託者及び次期受託者の3者間の協議をもって、引継ぎの内容や方法等を定めるもとし、また完了したと認めるものとする。

(5) 業務の引継ぎに関する費用

受託者から市への業務引継ぎ、または受託者から次期受託者への業務の引継

ぎのために発生する費用については、原則として受託者の負担とする。

(6) 秘密保護の義務

市は、業務の引継ぎのために必要な情報等については、受託者へ書面にて通知することにより、受託者の秘密保護の義務の対象外とすることができる。

18 その他

- (1) 受託者及び従事者の故意又は過失により発生した事故については、市は一切責任を負わない。
- (2) 協働事業に関し、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者はその損害額を負担すること。
- (3) 本仕様書に明記していない事項、又は本仕様書の解釈に疑義が生じたときは、受託者は市と前もって協議しなければならない。
- (4) 契約金額に係る消費税及び地方消費税については、業務完了日における消費税法及び地方税法の税率が適用される。
- (5) 協働事業を円滑に履行するため、レイアウト変更を行うことを妨げない。ただし、事前に市と協議してから作業に着手すること。なお、レイアウト変更を行う場合、追加で必要な備品等の負担区分については、市及び受託者で協議のうえ、決定する。
- (6) 災害等の影響により、新たな業務が生じる場合については、市と受託者が協議のうえ、双方の業務範囲等を決定するとともに、受託者は誠意をもって対応すること。

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 2（共通事務）

1 窓口対応

(1) フロアマネージャーの設置

受託者は、フロアマネージャーを設置し、市民等の誘導等を行うこと。

(2) 申請等の受付

受託者は、各種申請・届出について、各業務の仕様書等に従い、受付を行うこと。

(3) 担当間連携

受託者は、市民等の対応において、必要に応じ、受託者の担当間で連携を取り、業務を実施すること。（電話対応等含む。）

(4) 情報提供

受託者は、別に規定するルールに従い、市民等に対し情報提供を行うこと。

(5) 駐車券の認証

受託者は、市民等から駐車券の認証を求められた場合は、認証機で処理を行うこと。なお、他の場所ですでに認証されているものは、認証機での対応ができないため、担当職員に引き継ぐこと。

(6) 落とし物・忘れ物の管理

受託者は、市民等の落とし物及び忘れ物について、適切に管理し、引取りに来た場合は、落とし物又は忘れ物の形状等の詳細を聞き取り、本人確認をしたうえで、引き渡すこととし、当日中に引取りがなかった場合は、17時15分に職員に引き渡すこと。

なお、貴重品等の管理が難しいものについては、職員に速やかに報告し、対応すること。

2 問い合わせ対応

(1) 受託者は、市民等からの問い合わせ（窓口、電話、手紙、電子メール及びFAX等）に対し、適切に対応すること。

(2) 受託者は、庁内関係課からの電話問い合わせに対し、適切に対応すること。

3 職員への引継ぎ

(1) 受託者は、市に対し、対応を引き継ぐ際は、ヒアリングシート等を使用し、担当職員に引き継ぐこと。

(2) 受託者は、市に対し、書類等成果物を納品する際は、別に定める引継書を使用し、担当職員に納品すること。

(3) 受託者と市との間で書類等をやり取りする際は、別に定める授受簿を使用

すること。

4 マニュアルの作成

(1) 受託者は次のマニュアルを作成し、内容に変更があった場合は、速やかに修正し、別に定める期日までに市に紙及び電子データを提出すること。(新規要素の追加も含む。)

ア 業務マニュアル(業務フロー図及び業務手順書)

業務手順書は、実務用マニュアルとして使用できるよう作成すること。

イ 市民センター職員用マニュアル

(2) マニュアル修正に係る改訂履歴を作成すること。

5 スケジュール及び処理依頼票の作成

受託者は、次の(1)から(4)について、市と協議のうえ、担当ごとに必要なものを作成し、市の指定する期日までに提出すること。

(1) 月間スケジュールの作成

(※ただし後期高齢を除く)

(2) ジョブスケジュールの作成

(※ただし後期高齢を除く)

(3) デイリースケジュールの作成

(4) 処理依頼の作成

6 郵便等の取扱い

(1) 郵便物

ア 受取り

職員から引継がれた郵便物については、担当ごとに仕分けし、配布すること。なお、誤配があった場合は、職員に当該郵便物を渡すこと。

イ 発送

発送する郵便物については、所定の時間までに取りまとめ、差出伝票を作成し、文書統計課へ持ち込むこと。

(2) 庁内メール便

ア 受取り

職員から引継がれたもの、または文書統計課メールボックス内の庁内メール便については、担当ごとに仕分けし、配布すること。なお、誤配があった場合は、職員に当該庁内メール便を渡すこと。

イ 発送

執務室内の指定された場所に置かれた庁内メール便については、所定の

時間までに、文書統計課に持ち込むこと。

7 印刷物の取扱い

受託者は、申請書等の庁内印刷及び複写を行う必要があるときは、文書統計課が定める運用マニュアルに従い、文書統計課に依頼をし、完成の連絡があった際は、印刷物を受取ること。なお、受け取った印刷物については、適正に管理すること。

8 文書等の管理

(1) 文書の管理

受託者は、適正に文書の管理を行い、終業後は所定の位置に格納し、施錠すること。

(2) 申請書等帳票の管理

受託者は、申請書等帳票の在庫管理を行い、月末時点の棚卸書を作成し、市へ報告すること。なお、月末を待たず、在庫が不足しそうな場合は、速やかに職員に報告すること。

(3) 配布物の管理

受託者は、窓口における配布物について、外部もしくは庁内関係課から配架又は配布依頼があった場合は、適正に取り扱うこと。

(4) 消耗品の管理

受託者は、仕様書1に定められている負担区分により、適切に消耗品の購入・管理を行うこと。

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 3 (国保資格)

1 共通事項

- (1) 本人確認
- (2) 別世帯による手続き

2 資格取得届出 (加入)

(1) 窓口受付

- ア 転入
- イ 社会保険離脱・他国民健康保険 (組合) 離脱
- ウ 生活保護廃止
- エ 出生
- オ 後期高齢者医療制度喪失 (若年)
- カ 外国人加入

(2) 郵送等による届出書処理

- ア 転入
- イ 社会保険離脱・他国民健康保険 (組合) 離脱
- ウ 生活保護廃止
- エ 出生
- オ 後期高齢者医療制度喪失 (若年)
- カ 外国人加入

3 資格喪失届出 (喪失)

(1) 窓口受付

- ア 社会保険加入・他国民健康保険 (組合) 加入
- イ 生活保護開始
- ウ 後期高齢者医療制度加入 (若年)
- エ 加入取消

(2) 郵送等による届出書処理

- ア 社会保険加入・他国民健康保険 (組合) 加入
- イ 生活保護開始
- ウ 後期高齢者医療制度加入 (若年)
- エ 加入取消

(3) 電子申請による届出書処理

- ア 社会保険加入・他国民健康保険 (組合) 加入
- イ 生活保護開始

- ウ 後期高齢者医療制度加入（若年）
- エ 加入取消

4 世帯異動・変更届出（資格確認書等の差替え）

- (1) 窓口受付
 - ア 住所・氏名等変更
 - イ 世帯主変更
 - ウ 世帯合併
 - エ 世帯分離・世帯間異動
 - オ 在留期間延長
 - カ 取得日・喪失日修正

5 資格確認書等の再交付申請

- (1) 窓口受付
- (2) 郵送等による申請書処理
- (3) 電子申請による申請書処理
- (4) 申請書確認

6 証明書等交付申請

- (1) 窓口受付
 - ア 特定同一世帯所属者異動連絡票・旧被扶養者異動連絡票交付申請
 - イ 被保険者期間連絡票申請
- (2) 申請書確認

7 送付先変更申請

- (1) 窓口受付
 - ア 送付先変更申請
 - イ 送付先解除申請
- (2) 郵送等による届出書処理
 - ア 送付先変更申請
 - イ 送付先解除申請
- (3) 送付先情報管理
 - ア 送付先情報入力
 - イ 送付先設定
 - ウ 送付先解除
- (4) メモ入力

(5) データ管理

8 マル学・マル遠

(1) 窓口受付

- ア マル学該当
- イ マル遠該当
- ウ マル学非該当
- エ マル遠非該当

(2) 郵送等による届出書処理

- ア マル学該当
- イ マル遠該当
- ウ マル学非該当
- エ マル遠非該当

(3) 届出書確認

(4) 期限切れ事務処理（年次）

9 住所地特例

(1) 窓口受付

- ア 住所地特例該当
- イ 住所地特例非該当

(2) 郵送等による届出書処理

- ア 住所地特例該当
- イ 住所地特例非該当

(3) 届出書確認

(4) 住所地特例管理

10 住民登録外

(1) 窓口受付

- ア 住登外加入
- イ 住登外喪失
- ウ 住登外異動

(2) 届出書確認

(3) 住民登録外管理

- ア 住民登録外宛名入力
- イ 住民登録外宛名削除

1 1 国保主申請

- (1) 窓口受付
- (2) 届出書確認
- (3) 資格確認書等の発行・送付
- (4) 国保主処理・管理
 - ア 国保主登録
 - イ 国保主解除

1 2 届出書・申請書処理

- (1) 届出書・申請書点検
 - ア 届出書点検（はがし）
 - イ 市民窓口センター受付分点検（2便）
 - ウ 市民センター分処理
- (2) 届出書・申請書管理
 - ア 届出書並び替え
 - イ 電話番号の確認・入力
 - ウ マイナンバー（個人番号）の補記
 - エ 喪失証明書後日收受処理
 - オ 各届出書・申請書保管

1 3 資格得喪管理

- (1) 非連動処理
 - ア 非連動処理
 - イ 前期高齢者（転入取得）
- (2) リスト処理
 - ア 資格一括喪失確認リスト（日次）
 - イ 資格喪失漏れリスト（日次）
 - ウ 国保資格取得喪失年月日取込エラーリスト（日次）
 - エ 国保番号未変更確認リスト（日次）
 - オ 資格確認書（特別療養）送付リスト（日次・月次）
 - カ 資格確認書送付リスト（日次・月次）
 - キ 資格情報のお知らせ（特別療養）送付リスト（日次・月次）
 - ク 資格情報のお知らせ送付リスト（日次・月次）
 - ケ 一斉出力除外リスト（日次・月次）
 - コ 異動経過リスト（日次）
 - サ 住基異動チェックリスト（日次）

- シ 出入国在留管理庁通知異動外国人リスト（週次）
- ス 資格履歴重複チェックリスト（週次）
- セ 旧国保異動チェックリスト（週次）
- ソ 転出確定日アンマッチリスト（随時・月次）
- (3) 情報集約システムのリスト処理
 - ア 重複・空白リスト
 - イ 転出・転入情報未連携リスト
 - (ア) 他市区町村からの照会回答
 - (イ) 他市区町村からの照会による資格修正

1.4 資格確認書等管理

- (1) 資格確認書等発送（日次）
- (2) 返戻管理
 - ア 返戻管理
 - イ 返戻再送付対応

1.5 資格適正管理

- (1) 年金情報による喪失勧奨
 - ア 対象者抽出処理
 - イ 喪失勧奨通知1回目
 - ウ 電話による喪失勧奨
 - エ 喪失勧奨通知2回目
 - オ 職権喪失
 - カ 徴収担当依頼分処理
 - キ メモの管理（入力・削除）
- (2) 生活保護連絡票
 - ア 生活保護連絡票資格確認
 - イ 職権喪失
- (3) 資格適正化調査（年次）
 - ア 対象者抽出
 - イ 発送
 - ウ 集計
- (4) 資格重複状況結果一覧による喪失勧奨
 - ア 対象者抽出処理
 - イ 喪失勧奨通知
 - ウ 電話による社保確認もしくは年金情報の確認

- エ 職権喪失
- オ 徴収担当依頼分処理
- カ メモの管理（入力・削除）
- (5) 不在住調査
 - ア 依頼・調査準備
 - イ 職権喪失

- 1 6 前期高齢者管理
 - (1) 年齢到達による資格確認書等発送全般
 - ア 上旬の作業
 - イ 中旬の作業
 - ウ 下旬の作業
 - (2) 基準収入額適用申請
 - ア 世帯構成変更リスト・所得更正リスト
 - イ 基準収入額適用申請候補リスト
 - ウ 申請書返送対応
 - (3) 年少扶養調査
 - ア 扶養控除候補者リスト
 - イ 他市への照会・回答結果入力
 - ウ 他市からの照会・回答

- 1 7 外国人等情報管理
 - (1) 在留期限更新勧奨通知
 - ア 予告
 - イ 催告
 - (2) 出入国在留管理庁通知異動外国人リスト処理
 - ア 対象者通知発送
 - イ 発送後経過確認
 - ウ 職権喪失

- 1 8 喪失証明書後日による個人番号照会結果処理
 - (1) リスト処理
 - (2) 資格確認書等発送
 - (3) 喪失証明書後日收受処理

- 1 9 マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除

- (1) 窓口受付
- (2) 郵送による届出書処理
- (3) 資格確認書の発行
- (4) 届出書の保管

2 0 要配慮者等への資格確認書交付申請

- (1) 窓口受付
- (2) 郵送による申請書処理
- (3) 電子申請による申請書処理
- (4) 資格確認書の発行
- (5) 申請書の保管

2 1 国等から示されるマイナ保険証一体化に係る事務

国等から事務の内容が示される都度、情報共有を図り、事務の内容について協議を行うものとする。

2 2 資格確認書等年次更新（一斉更新）

- (1) 送付先
 - ア 送付先更新処理
 - (ア) 通知発送
 - (イ) 更新・解除入力
- (2) マル学・マル遠
 - ア 期限切れ事務処理（一斉更新）
 - (ア) 通知発送
 - (イ) 更新・解除入力
- (3) 基準収入額適用申請
 - ア 基準収入額適用対象者管理
 - (ア) 対象者抽出・チェック
 - (イ) 対象者基準入力
 - (ウ) 申請書発送対応
- (4) 引抜処理
 - ア 引抜対象管理
 - イ データ締め後引抜対象管理
 - ウ 引抜分発送対応
- (5) 返戻対応
 - ア 返戻受取対応

- (ア) 受取簿作成
- (イ) 仕分け作業
- イ 返戻管理
 - (ア) 宛所不明
 - (イ) 保管期間経過
- ウ 窓口受け取り対応
- エ 再送付対応
 - (ア) 特定記録郵便
 - (イ) 普通郵便
- オ 通知（はがき）発送
 - (ア) 宛所不明
 - (イ) 保管期間経過
- カ 通知（はがき）発送２回目
 - (ア) 宛所不明
 - (イ) 保管期間経過

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 4 (国保賦課)

1 国民健康保険料額通知書兼納入通知書作成及び発送

(1) 国民健康保険料額通知書兼納入通知書発送

- ア 発送対象データの準備
- イ 印字確認
- ウ 引き抜き処理
- エ 発送準備
- オ 各種件数の報告
- カ 再送処理

(2) 国民健康保険料額通知書兼納入通知書個別作成

- ア 国民健康保険料額通知書兼納入通知書の作成

(3) 納付書同封

- ア 納付書の作成及び同封

2 更正賦課

(1) 資格・所得異動による更正賦課 (月末バッチ)

- ア 資格・所得異動情報取り込み
- イ 除斥期間等の確認、入力
- ウ 期割変更
- エ エラー確認作業

(2) オンラインによる賦課算定

- ア 資格・所得異動情報取り込み
- イ 除斥期間等の確認、入力
- ウ 期割変更
- エ エラー確認作業

(3) 国民健康保険料額通知書兼納入通知書再発行

- ア 国民健康保険料額通知書兼納入通知書及び管理簿の作成

(4) リスト・EUC処理

(5) 各種件数等の報告

3 返戻・公示送達

(1) 国民健康保険料額通知書兼納入通知書返戻

- ア 国民健康保険料額通知書兼納入通知書返戻及び調査

(2) 公示送達

- ア 公示送達及び管理

4 特別徴収処理

- (1) 月次処理・年次処理
- (2) 特別徴収開始通知発送
- (3) 特別徴収中止通知発送
- (4) 口座勧奨通知発送
- (5) 特徴（普徴）優先申請処理
- (6) 特徴回付データ送受信処理

5 所得照会

(1) 他市照会（随時・週次・月次）

- ア 対象者の抽出及びマイナンバー等による所得データ照会依頼
- イ マイナンバー等による所得データ取込
- ウ エラー処理
- エ 再照会用データ資料作成
- オ 所得照会票による照会及び管理

(2) 他市照会（年次）

- ア 対象者の抽出及びマイナンバー又は所得照会票による照会依頼
- イ 所得データ取込及び管理
- ウ エラー処理
- エ 再照会用データ資料作成
- オ 所得照会票による照会及び管理

(3) 本市課税情報の確認

- ア バッチ等で取り込まれたデータの確認
- イ 未成年者対応
- ウ 海外転入者の確認
- エ 課税対象外者の確認
- オ 課税取り消し者の確認
- カ エラー対応

(4) その他

- ア 所得一括入力
- イ 所得個別入力
- ウ 所得入力の停止（民税停止・賦課停止等）
- エ 所得データ回答等内容の疑義対応

6 国民健康保険料所得金額等申告書作成及び発送

- (1) 国民健康保険料所得金額等申告書発送

- ア 発送対象データの準備
- イ 引き抜き処理
- ウ 発送準備
- エ 各種件数の報告
- オ 再送処理
- (2) データ入力
 - ア 返送された国民健康保険料所得金額等申告書の処理
 - イ 不備対応
- (3) 国民健康保険料所得金額等申告書返戻
 - ア 返戻対応
- (4) 市民税申告の案内
 - ア 窓口や電話・通知等での対応
 - イ 一括発送
- (5) 市民税課税課への情報提供
 - ア 所得あり情報の提供データのとりまとめ

7 軽減・減免処理

- (1) 法定軽減処理
 - ア 処理・入力・管理
- (2) 非自発的軽減及び産前産後軽減処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
- (3) 旧被扶養者減免処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
 - イ 勸奨通知発送
- (4) 生保減免処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
- (5) 在監減免処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
- (6) 災害減免処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
- (7) 東日本減免処理
 - ア 受付・入力・処理・管理
- (8) 所得減少減免処理
 - ア 一次対応
- (9) 医療費減免処理
 - ア 一次対応

- (10) その他減免処理
 - ア 法改正や条例改正による減免等の対応
- (11) 職権減免処理
- (12) 減免集計・管理
 - ア 減免集計・管理簿等の管理

8 介護適用除外処理

- (1) 届出・連絡票の処理
- (2) 届出の勧奨
- (3) 介護保険システムとの突合
- (4) 管理台帳の更新

9 試算

- (1) 保険料の試算
 - ア 試算受付・回答（市民）
（市民センター来所での試算は職員が行う）
 - イ 試算受付・回答（他）
（生活援護課からの試算依頼に対する回答文書の返送は職員が行う）

10 賦課帳票管理

- (1) 管理・設置・校正

11 その他処理

- (1) 他担当との連携
 - ア 制度周知
 - イ スケジュール周知
 - ウ 個別状況による確認
- (2) 他部署との連携
 - ア 制度周知
 - イ スケジュール周知
- (3) リスト・EUC処理

以上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 5 (国保給付)

1 療養費

(1) 受付

ア 療養費

- (ア) 療養費支給申請
- (イ) 補装具
- (ウ) 10割負担
- (エ) 鍼灸マッサージ
- (オ) 海外療養費
- (カ) 移送費
- (キ) 他保険者の不当利得
- (ク) 柔道整復
- (ケ) 生血
- (コ) 特別療養費
- (サ) 負担割合差額支給申請

イ 入院時食事(生活)療養費差額申請

(2) 事務

ア 療養費

- (ア) 申請受付から支給決定通知発送の完了まで
- (イ) 鍼灸マッサージ支給決定
- (ウ) 柔整・鍼灸レセプト過誤返戻
- (エ) 柔整・鍼灸レセプト取下処理
- (オ) 月報作成準備
- (カ) 不当利得処理

イ 療養費適正化

- (ア) 照会回答

ウ 入院時食事(生活)食事療養費差額申請

- (ア) 申請受付から支給決定の完了まで
- (イ) 不当利得処理

2 高額療養費

(1) 受付

ア 高額療養費支給申請

- (ア) 高額療養費支給申請
- (イ) 高額療養費支給申請(充当)

(ウ) 高額療養費支給申請 (委任払い)

イ 高額療養費 (外来年間合算)

ウ 高額介護合算療養費支給申請

(2) 事務

ア 高額療養費

(ア) 申請書発送

(イ) 受付入力

(ウ) 支給決定

(エ) 第三者処理

(オ) 再通知 (年次)

(カ) 高額市単振替

(キ) 高額市単振替 マル長

(ク) 他機関からの照会

(ケ) 不当利得処理

イ 高額療養費 (外来年間合算)

(ア) 申請受付から決定通知書発送の完了まで (月次)

(イ) 勧奨通知発送 (年次)

(ウ) 不当利得処理

ウ 高額介護合算療養費支給申請

(ア) 申請受付入力から支給決定通知書発送の完了まで

(イ) 申請受付入力から自己負担額証明書発行の完了まで

(ウ) 勧奨通知発送業務 (年次)

(エ) 月報作成準備

(オ) 不当利得処理

3 限度額適用認定証

(1) 受付

ア 限度額適用認定証及び限度額適用・標準負担額減額認定証

イ 特定疾病療養受療証 (マル長)

(2) 事務

ア 限度額適用認定証

(ア) 証差替えほか (日次)

(イ) 照会回答 (日次)

(ウ) 帳票作業 (月次)

(エ) 限度額認定証 過誤チェック

(オ) 勧奨通知 (年次)

- (カ) 年度更新 (年次)
- (キ) 照会回答 (年次)
- (ク) 月報作成準備
- (ケ) 不当利得処理
- イ 特定疾病療養費
 - (ア) 資格異動対象者の確認 (月次)
 - (イ) 証差替え処理 (月次)
 - (ウ) 証の更新 (年次)
 - (エ) 月報作成準備
 - (オ) 不当利得処理

4 その他給付

(1) 受付

- ア 葬祭費支給申請
- イ 出産育児一時金支給申請 (海外出産含む)

(2) 事務

- ア 葬祭費
 - (ア) 申請受付入力から支給決定通知書発送の完了まで
 - (イ) 月報作成準備
 - (ウ) 不当利得処理
- イ 出産育児一時金
 - (ア) 申請受付入力から支給決定通知書発送の完了まで
 - (イ) 個人払い 受付から支給決定の完了まで
 - (ウ) 直接払い 受付から支給決定の完了まで
 - (エ) 月報作成準備
 - (オ) 不当利得処理

5 レセプト

(1) 受付

- ア レセプト
 - (ア) レセプト回収

(2) 事務

- ア レセプト・エラー点検
 - (ア) エラー点検・修正
 - (イ) レセプト借用
 - (ウ) 返還合意

- (エ) 再審査
- (オ) 過誤返戻
- (カ) 取り下げ依頼書
- (キ) 包括的合意に基づく保険者間調整
- (ク) 医調突合作成
- (ケ) 警察からの照会への回答
- (コ) 減額査定通知発送
- (サ) 歯科レセプト点検
- (シ) オンライン資格確認による過誤登録
- (ス) レセプト点検員からの訪問看護ステーションの重複確認

6 不当利得

(1) 受付

ア 不当利得

- (ア) 入金及びレセプト対応
- (イ) 納付証明書発行

イ 保険者間調整

- (ア) 保険者間調整（振替元）

(2) 事務

ア 不当利得

- (ア) 通知書発送（月次）
- (イ) 督促状発送（月次）
- (ウ) 催告発送（年次）
- (エ) 労災に係る不当利得

オ 不正請求

カ 指定公費

キ 資格延長

ク 月報作成準備

イ 保険者間調整

- (ア) 保険者間調整（振替元）

7 医療費適正化

(1) 受付

ア 医療費通知の発送（随時）

(2) 事務

ア 医療費通知発送

- (ア) 年次（1月・3月）

(イ) 個別医療費通知作成・発送

8 一部負担金減免

(1) 受付

ア 一部負担金減免受付

(2) 事務

ア 一部負担金減免

イ 申請入力から証明書発送の完了まで

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 6 (収納)

1 収納金管理

(1) 窓口対応

来庁者及び電話受電の際に、収納状況や交渉経過から必要な案内を行う。

ア 現金納付処理

イ 未納状況の確認及び交渉経過状況確認

ウ 納付相談

エ 納付書の再発行及び郵送処理

オ 過誤納状況確認及び還付申請受付

カ 口座振替案内及び受付

キ その他必要に応じて他担当へ案内・引継ぎ

(2) 金庫当番

レジスタ及び金庫内にある現金等の管理を適切に行う。また、派出銀行が指定する時間までに、收受した現金等と納付書から指定された伝票等を作成し、持ち込む。

ア 窓口開始時間前までに、釣銭の準備を行う。

イ 会計課から指示された伝票等を作成し、毎日提出する。

(3) 郵便局納付分処理

ア 郵振処理 (カク公)

(ア) 払込取扱票等の消込資料作成

(イ) 決裁引継ぎ

(ウ) 会計課への持込み

イ マル公処理

ウ その他ゆうちょ銀行支払処理

(4) 先付け小切手処理

(5) 現金書留処理

(6) 収納金通知書処理

ア 通知書の複写及び関係担当への配布

イ 伝票等との突合及び編綴処理

ウ 市への引き継ぎ

(7) 収納情報のデータ処理

収納情報のダウンロードを行い、消込処理が行えるよう準備する。

ア 口座振替

イ コンビニ

ウ その他

(8) デイリー処理

ア 配布される資料等の收受（会計部門）

イ システム処理されたデイリーリストの確認、印刷及び編綴

(9) 窓口収納報告書作成

ア 月ごとの保険年金課窓口収納額の報告書作成

2 還付・充当処理

納付された保険料に過誤納があった場合、市民へ通知し還付処理等を行う。

(1) 過誤納処理（過誤納通知）

ア 定期的（原則週1回）に過誤納リスト処理を行う。

イ 送付しない対象者を把握する。（充当、死亡、転出等）

ウ 充当が必要な場合はシステム入力を行う。

エ 発送対象者を確定する。

オ 発送起案の準備（市への引継ぎ）

カ 過誤納通知、振込依頼書、その他案内チラシ等を封入する。

キ 発送起案の準備（市への引継ぎ）

ク 郵便物を仕分け、郵便物等差出伝票を作成する。送付量に応じて区内特別郵便等に仕分ける。（別途内規あり。）

ケ 発送文書を文書統計課に持ち込む。（区内特別の場合や直納の場合はビズカードを受け取る。）

コ 直納の場合は市へ引渡し

(2) 還付金振込処理

ア 收受した振込依頼書の点検

イ 不備があるものについては、市民へ確認を行う。

ウ 收受した振込依頼書をシステムに入力する。

エ 締め日までの振込データの内容点検を行う。

オ 振込対象者を確定する。

カ 振込起案の準備（市への引継ぎ）

キ 振込データ（記憶媒体）の書込み処理と内容点検

ク 決裁終了後、振込データと必要書類を会計課に持ち込む。

(3) 還付未済管理

(4) 特徴保留（死亡・転出等）処理

(5) 窓口充当処理

(6) 還付返戻公示入力（返戻調査）

(7) 時効前充当処理（国保のみ）

定期的（毎月）に還付決定から一定期間経過した者に対して、未納分を確認

し充当処理後、通知する。

(8) 時効処理

定期的（毎月）に時効を迎えた対象者について時効処理を行う。

(9) 振込エラー処理

還付金が事情により市民の口座に振り込みができなかった場合の処理。該当者に確認をとり、再振込みもしくは戻入（還付取消）を行う。

ア 市民への振込先の確認

イ 再振込み依頼

（ア）振込回答票の作成

（イ）市への引継ぎ

（ウ）会計課への提出

ウ 戻入処理

（ア）戻入起案のための資料準備

（イ）市への引継ぎ（戻入対象者の報告）

（ウ）還付取消処理

(10) 生活保護試算

生活保護関係課からの依頼に対応する。

ア 依頼文の收受および還付額の試算

イ 市への引継ぎ（回答文書の返送は職員が行う）

(11) 年金保険者への返納処理

ア 返納処理

イ 返納不要処理

ウ 徴収方法変更処理（期割修正等）

エ 返納確認

オ 他市町村への居住（生存）確認

(12) 還付申請催促通知発送

ア 一定期間経過後の未還付分の抽出（バッチ処理）

イ 発送不要分の引き抜き処理

ウ 市への引継ぎ

エ 催促通知発送処理

3 口座振替事務

(1) 口座振替依頼書点検

依頼書の内容を点検し、不備がある場合は本人への確認や返却などを行う。

また、必要があれば金融機関への問い合わせ等を行う。

ア 金融機関收受分

- イ はがき收受分
- ウ WEB收受分
- エ その他

(2) はがき認否処理

はがき形式で收受した依頼書は金融機関の承認を受ける必要があるため、金融機関別に仕分けし、依頼書の原本を送付する。

- ア 金融機関別の仕分け
- イ イメージ作成
- ウ 市役所控えの作成
- エ 発送起案の準備（市への引継ぎ）
- オ 発送
- カ 金融機関からの返送後の仕分け
- キ 不承認分については市民への再提出案内の発送

(3) 口座データ入力処理

各書式で提出された口座振替依頼書のうち、承認となったものは、内容をシステムに入力する。はがき分については、金融機関からの承認を受けてからシステムに入力する。

(4) 手続き完了通知処理

承認となったものは、市民へ完了通知を送付する。

- ア 通知の作成・封入封緘
- イ 発送起案の準備（市への引継ぎ）
- ウ 郵便物等差出伝票の準備（区内特別郵便、直納の判断含む）
- エ 発送
- オ 市民等からの問い合わせ対応
- カ 廃止の時は納付書送付

(5) 死亡者の口座廃止処理

- ア 日時リスト（異動経過リスト）より死亡者の口座情報の廃止を行う。（後期のみ）
- イ 口座不能リストより世帯主死亡の口座振替情報の廃止を行う（国保のみ）

(6) 口座振替依頼・結果確認

- ア 口座振替データシステム処理後の内容確認
- イ 口座振替消込前のデータ確認
- ウ 口座振替消込後のデータ確認
- エ その他口座振替データに関する処理
- オ 口座不能者の内容確認および修正対応

- (7) 喪失者（世帯）の口座廃止
定期的（原則月1回以上）に全喪失世帯の口座廃止を実施する（国保のみ）
- (8) 口座振替連続不能処理（随時）
連続して口座振替が不能となっている対象者に対し、口座変更の案内を行う。変更手続きや連絡がない場合は口座を取り消す。
 - ア 対象者抽出
 - イ 交渉経過及びメモから除外する対象を確認
 - ウ 対象者に口座変更案内を送付する。
 - エ 連絡等があった場合、経過を残す。
 - オ 一定期間後、連絡等がない者について、職権で口座を停止し、通知する。
- (9) 後期口座振替勧奨処理
新規に後期高齢者に該当となる者（年齢到達）に対して、加入前に口座振替の案内文を送付する。
 - ア 広域連合からの対象者リスト確認
 - イ 広域連合から納品される口座振替案内通知にはがき依頼書等を同封する。
 - ウ 発送起案の準備（市への引継ぎ）
 - エ 郵便物等差出伝票（広域連合用）の準備
 - オ 発送
 - カ 市民等からの問い合わせ対応
- (10) 月報集計
 - ア 月別の口座振替状況の集計
 - イ 集計表を市に引き継ぐ。

4 特別徴収事務

- (1) 特徴データ回付
指定端末（保険年金課執務室外にあり）にて外部へデータを転送する。
- (2) 特徴リスト処理
 - ア 未納分のエラー処理
 - イ 普徴切り替え処理
 - ウ 消込後のエラーリスト処理
 - エ 消込後の集計リストの作成
 - オ 特徴未納者の確認
- (3) 特徴優先業務
 - ア 特別徴収優先取下申出書の受付、審査、入力
 - イ 特別徴収優先申出書の受付、審査、入力

(4) 普徴徴収優先業務

- ア 普通徴収申出書の受付、審査、入力
- イ 市への引継ぎ

5 証明等発行

(1) 納付状況確認書

- ア 市民からの申請受付（電話、郵送及びその他電子対応含む）
- イ 納付状況確認書発行
- ウ 発行番号管理台帳の作成・管理

(2) 納入済額通知書発行（随時）

- ア 納入済額通知書の受付・発行（電話、郵送及びその他電子対応含む）

(3) 納入済額通知書発行（年次）

- ア 管理台帳等の作成等
- イ 外字・桁落ちの確認
- ウ 印字確認
- エ 引抜処理・点字対応
- オ 発送準備
- カ 各種件数の報告
- キ 再送処理

(4) 一人当たり保険料の問い合わせ対応（国保のみ）

市民からの問い合わせ（窓口、電話、電子等）に対し、一人当たり保険料を試算し、市民へ回答する。

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 7 (徴収)

- 1 窓口・電話対応 (国保・後期共通)
 - (1) 納付書再発行・受付
 - (2) 納付相談・受付

- 2 財産調査 (国保・後期共通)
 - (1) 財産調査 (依頼)
 - (2) 財産調査 (回答)

- 3 還付・充当処理 (国保)
 - (1) 給付金等充当後の処理

- 4 督促管理 (国保・後期共通)
 - (1) 督促状発送
 - (2) 返戻入力 (返戻調査)
 - (3) 督促状公示入力

- 5 催告業務 (国保・後期共通)
 - (1) 残額確認書発送
 - (2) 催告書発送
 - (3) 電話催告

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 8 (後期)

1 共通

- (1) 福祉窓口との定期便の処理
- (2) 広域連合からの連絡や照会等に係る調査及び回答
- (3) 福祉窓口対応業務に係るマニュアル整備補助、配布書類の発送及び準備
- (4) 広域連合が開催する説明会への出席 (必要に応じ)
- (5) データの送受信
 - ア システムから抽出した住基情報等を広域連合へ送信
 - イ 広域連合から受信したデータのエラー確認
 - ウ 広域連合から受信したデータをF T Pへ格納

2 資格管理

- (1) 取得
 - ア 広域内転入
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 受療証発行
 - (ウ) 資格確認書等発行
 - イ 広域外転入
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 受療証発行
 - (ウ) 資格確認書等発行
 - ウ 年齢到達
 - (ア) データ処理
 - (イ) 資格確認書等発行
 - エ 生活保護廃止
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 資格確認書等発行
 - オ 障がい認定
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 受療証発行
 - (ウ) 資格確認書等発行
- (2) 資格変更
 - ア 転居等
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 受療証発行

- (ウ) 資格確認書等発行
- イ 住所地特例該当
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 資格確認書等発行
- (3) 喪失
 - ア 転出
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 負担区分証明書発行
 - (ウ) 被扶養者・障害認定・特定疾病証明書発行
 - (エ) 受療証発行
 - (オ) 喪失処理
 - イ 生活保護開始
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 喪失処理
 - (ウ) 職権喪失
 - ウ 障がい認定撤回
 - (ア) 届出受付
 - (イ) 喪失処理
 - エ 生活保護費受給等（年齢到達）
 - (ア) 依頼文作成
 - (イ) 職権喪失
- (4) 特定疾病療養受療証（新規）
 - ア 申請受付
 - イ 特定疾病療養受療証発行
- (5) 特定疾病療養受療証（年齢到達）
 - ア データ処理
 - イ 依頼文作成
 - ウ 申請書発送
- (6) 資格確認書等再交付
 - ア 申請受付
 - イ 資格確認書等の再交付
 - ウ 特定疾病療養受療証の再交付
- (7) 送付先変更
 - ア 届出受付
 - イ 変更処理
- (8) 返戻対応

- ア 返戻処理
- イ 窓口対応
- ウ 電話対応
- (9) 基準収入額適用申請処理
 - ア 申請受付
 - イ 資格確認書等発行
- (10) 資格リスト処理 (基幹系システム)
 - ア リスト作成
 - イ リスト処理
 - (ア) 転入者リスト
 - (イ) エラーリスト
- (11) 資格リスト処理 (標準システム)
 - ア リスト作成
 - イ リスト処理
 - (ア) 障害認定有効終了年月日経過者
 - (イ) 桁あふれ・未登録外字リスト
 - (ウ) 負担区分判定 (資格確認書発送)
 - (エ) 負担区分判定 (基準収入)
 - (オ) 負担区分変更者一覧未登録分
 - (カ) 扶養控除候補者リスト
 - (キ) 年齢到達 (翌々月到達)
 - (ク) 年齢到達 (翌月到達)
 - (ケ) 年齢到達 (当月到達)
 - (コ) 基準収入額適用認定職権可能者抽出
 - (サ) 負担区分未設定
 - (シ) 資格確認書等 (世帯員)
 - (ス) 印字データ後資格確認書等作成
 - (セ) 送付先情報
 - (ソ) 資格確認書 (未交付) (日次)
 - (タ) 資格確認書等 (年齢到達以外)
 - (チ) 資格確認書引抜対象確認ファイル
 - (ツ) 交付簿資格確認書等
 - (テ) 被保険者外国人在留終了年月日経過一覧
- (12) 年次更新事務
 - ア 資格確認書等発送
 - イ 基準収入額適用申請処理

- (13) 資格確認書任意記載事項
 - ア 申請受付
 - イ 資格確認書の交付
- (14) マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除
 - ア 窓口受付
 - イ 郵送による届出書処理
 - ウ 資格確認書の発行
- (15) 要配慮者等への資格確認書交付
 - ア 窓口受付
 - イ 資格確認書の発行
- (16) 国等から示されるマイナ保険証一体化に係る事務
国等から事務の内容が示される都度、情報共有を図り、事務の内容について協議を行うものとする。

3 保険料賦課

- (1) 決定通知書等送付（年次）
 - ア 管理台帳等の作成等
 - イ 外字の確認
 - ウ 引き抜き処理
 - エ 発送準備
 - オ 各種件数の報告
 - カ 再送処理
 - キ 期割変更
 - ク 納入通知書再発行
- (2) 決定通知書等送付（月次）
 - ア 管理台帳等の作成等
 - イ 外字の確認
 - ウ 引き抜き処理
 - エ 発送準備
 - オ 各種件数の報告
 - カ 再送処理
 - キ 期割変更
 - ク 納入通知書再発行
- (3) 所得情報照会の発送・入力・管理（月次・随時）
 - ア 市税申告案内
 - イ 他市への所得照会

- ウ 簡易申告書
- エ 個人住民税申告勸奨
- オ 申告書の整理、保管
- カ 広域連合へ申告書の提出
- キ 後期標準システム入力
- (4) 仮徴収額決定通知書送付
 - ア 印刷用紙持込・封入から発送引継ぎまで
 - イ 広域連合へ対象データ送付
 - ウ 仮徴収額決定通知書再発行
- (5) 仮徴収額変更通知書送付
 - ア 印刷用紙持込・封入から発送引継ぎまで
 - イ 広域連合へ対象データ送付
 - ウ 仮徴収額変更通知書再発行
- (6) 保険料免除・減免の処理・管理
 - ア 法定軽減処理
- (7) 返戻調査
 - ア 返戻調査（納通・仮徴収）
- (8) 公示送達
 - ア 公示送達（納通・仮徴収）
- (9) 特徴回付
 - ア 特徴回付データ送受信処理
- (10) 保険料の試算
 - ア 試算受付・回答（市民）
 - イ 試算受付・回答（他課等）
（生活援護課からの試算依頼に対する回答文書の返送は職員が行う）
- (11) 市民税申告の案内
 - ア 窓口や電話・通知等での対応
 - イ 対象者抽出
 - ウ 封入等発送準備
 - エ 返戻管理
- (12) 賦課関連エラーチェック
 - ア 各種エラーリスト処理
- (13) リスト・EUC処理

4 給付

- (1) 共通

- ア 振込先口座
 - (ア) 受付
 - (イ) 事務
 - a 受付内容の確認
 - b システム入力
 - c 保管用資料の複写
- (2) 療養費
 - ア 受付
 - (ア) 一般診療
 - (イ) 移送費
 - (ウ) 海外療養費
 - (エ) 補装具
 - (オ) 柔道整復、あん摩マッサージ、はり・きゅう
 - (カ) その他療養費
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写
- (3) 食事差額療養費
 - ア 受付
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写
- (4) 葬祭費
 - ア 受付
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写
- (5) 高額療養費（外来年間合算含）
 - ア 受付
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写

- (6) 高額介護合算療養費
 - ア 受付
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写
 - ウ 総合事業(高額医療合算介護予防サービス費相当事業)との合算(年次)
 - (ア) 対象者のリスト作成
 - (イ) 受付
- (7) 一部負担金差額申請
 - ア 受付
 - イ 事務
 - (ア) 受付内容の確認
 - (イ) システム入力
 - (ウ) 保管用資料の複写
- (8) 医療費適正化
 - ア 医療費通知発行(年次)
 - イ 医療費通知再発行
 - ウ ジェネリック医薬品差額通知発行
- (9) 地方単独事業の振替について
 - ア 月次処理
 - (ア) 基幹系システムから出力された地方単独事業のデータを取込・確認
 - (イ) 広域連合へデータの送付
- (10) 還元データ処理
 - ア 傷病原因調査
 - イ 割合相違差額求償情報市町村データ
 - ウ 無資格求償情報市町村確認データ
 - エ 負担割合差額勸奨リスト
 - オ 医療費通知再発行

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書 9 (年金)

1 窓口対応

(1) 資格

- ア 1号加入 (退職等)
- イ 1号加入 (種別変更)
- ウ 1号加入 (海外転入)
- エ 1号加入 (外国籍の方)
- オ 海外転出・在外任意加入
- カ 高齢任意 (加入・喪失)
- キ 基礎年金番号通知書再交付
- ク 付加申出・辞退
- ケ 納付書再発行
- コ 追納申込
- サ 口座振替申出・辞退
- シ その他資格に係る届出

(2) 免除

- ア 一般免除・猶予
- イ 学生納付特例
- ウ 法定免除該当・消滅
- エ 産前産後期間

(3) 給付

- ア 死亡一時金
- イ 老齢基礎年金
- ウ 未支給年金・死亡届
- エ 年金生活者支援給付金
- オ 寡婦年金
- カ その他給付に係る届出

2 システム入力

(1) 資格

- ア 資格に関する関係届書 (申出書) 等

(2) 免除

- ア 免除に関する申請書等

(3) 給付

- ア 給付に関する請求書等

(4) その他

ア DV 対応

3 進達

(1) 資格

ア 書類の仕分け

イ 送付書作成

(2) 免除

ア 書類の仕分け

イ 送付書作成

(3) 給付

ア 書類の仕分け

イ 送付書作成

4 内部事務

(1) 日本年金機構からの申請書及びリスト

ア 收受処理

イ 第1号・3号被保険者資格喪失者一覧

ウ 国民年金被保険者転入事実調査票

エ 納付書未送達者一覧

オ 転出先確認リスト

カ 付番結果通知、強制付番者確認リスト

キ 国民年金処理結果一覧表 (CD—R)

ク 情報連携に伴う免除処理

ケ 免除に関する結果リスト処理

(2) 住基処理

ア 住基連動処理

イ 転入者処理

(3) マイナンバー未収録リスト

(4) 生活保護受給者

ア 生活保護連絡票

イ 廃止ケース一覧表

(5) 20歳到達

ア 20歳取得処理

(6) 未納者所得情報提供

(7) 継続免除

5 その他

(1) 転入処理時基礎番号入力漏れ処理

以 上

藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業仕様書10（準備委託）

1 目的

本仕様書は、2025年度（令和7年度）実施の藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業（業務委託）に係るプロポーザルにより受託候補者となった事業者が、2026年（令和8年）10月から、藤沢市保険年金課窓口業務等協働事業（業務委託）を実施するにあたり、これまでの業務水準を低下させることのないよう、十分な知識や経験を有する人材を確保・育成するとともに、2026年（令和8年）4月現在の受託者（以下「現受託者」という。）からの業務引継ぎ等を実施することを目的として定める。

2 委託期間

契約締結日から2026年（令和8年）9月30日まで

3 業務内容

2026年（令和8年）10月から国民健康保険業務、後期高齢者医療保険業務及び国民年金業務を円滑に行うため、現受託者からの業務引継ぎ、また、新規の業務内容については、市が提供する資料、ヒアリング等に基づき、内容を把握し、業務設計を行うこと。なお、市民サービスの向上、業務の効率化及び事業経費の削減が図られる設計とするとともに、個人情報保護について十分に配慮した体制を構築すること。

（1）実施設計

受託者は、保険年金課窓口業務等協働事業仕様書1に則して、次に掲げるアからオまでの設計を実施すること。

なお、いずれも市と協議の上、内容等を決定することとし、成果物について、期限までに提出すること。

ア 運営管理マニュアルを作成すること。ただし、現受託者が使用している運営管理マニュアルを更新することを可とする。

イ 業務マニュアル（業務フロー、業務手順書等）を作成すること。ただし、現受託者が使用している業務マニュアルを更新することを可とする。

また、保険年金課窓口業務等協働事業仕様書2から9（以下「仕様書」という。）に記載されている内容については、実施を前提に設計するが、市と協議の上、実施しないこととなった業務については、この限りではない。

なお、実施設計終了後、仕様書に変更があった場合は、別途協議をすること。ただし、プロポーザル実施要項で示した上限額を超えることはできない。

ウ 組織体制図を作成すること。

エ その他市が指定するものを作成すること。

(2) 業務従事者の体制整備及び研修の実施

受託者は、本業務期間中に業務従事者の体制を整備し、業務従事予定者に対し研修を実施すること。研修内容は、従事者が業務遂行上必要な接遇や業務スキル、情報セキュリティなどの知識、能力を身につけるために、市と協議の上、従事者研修計画書を作成し、受託者の責任において実施すること。

なお、従事者研修計画書は、研修実施前に市に提出し、承諾を得るものとし、研修実施後は、従事者研修結果報告書を1週間以内に市に提出すること。

(3) 協働事業実施に向けた引継ぎ計画の作成及び引継ぎの実施

受託者は、現受託者及び市と協議の上、引継ぎ計画書を作成すること。

また、引継ぎ計画書は、引継ぎ実施前に市に提出し、承諾を得るものとし、引継ぎ実施後は引継ぎ結果報告書を市に提出すること。

なお、現受託者からの引継ぎは、遅くとも2026年（令和8年）10月1日の3か月前から開始すること。

(4) その他プロポーザルで提案のあった業務

4 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、統括業務責任者、業務責任者、副責任者及び業務従事者を必要な人員数を確保した上で、適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を可能とする体制を構築すること。

なお、統括業務責任者には、2021年度から2025年度までに地方公共団体における窓口業務等受託時に、業務全体の管理や、従事者のマネジメント等を担った実績がある者を配置すること。

(1) 受託者は、統括業務責任者1名を配置し、市の管理者等との窓口となり、本業務全体の管理を行わせること。

統括業務責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

ア 本業務全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 国民健康保険、後期高齢者医療保険及び国民年金に関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報データの適正な取扱いに関する知識を有すること。

エ 業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有し、業務責任者、副責任者及び業務従事者に対する労務管理、業務指導を適切に行うこと。

(2) 受託者は、副責任者1名を配置し、業務の指揮管理を行わせること。

副責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

ア 市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 国民健康保険、後期高齢者医療保険及び国民年金に関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。

(3) 受託者は、契約締結日から7日以内に3 (1) から (4) に係る業務スケジュール、人員及び組織体制が確認できる従事者名簿を市に提出すること。

(4) 受託者は、市と週1回の連絡調整会議を開催し、情報共有を図ることとする。また、必要に応じ随時開催することとする。

なお、業務に関する市からの連絡事項は、速やかに業務従事者と共有を図るものとする。

5 履行場所

藤沢市役所本庁舎1階保険年金課執務室内及び市が認めた場所(受託者社屋内等)

6 作業時間

藤沢市役所本庁舎での作業時間は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、土日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く。

なお、平日以外及び作業時間を超えて業務を行う場合には、業務責任者が事前に作業予定を市に連絡し、承認を得るものとする。

7 業務遂行上の注意

(1) 受託者は、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はできない。ただし、一部でかつ、主要な部分を除き、あらかじめ市に対し書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(2) 受託者は、市が提供する施設及び設備・機材等を常に善良なる管理者としての注意を払って使用すること。また、毀損破損等が発生した場合は、速やかに市へ報告をし、必要に応じ届出を行い、原状に復すること。

ただし、その損害が委託者の責任に帰する理由による場合においては、この限りでない。

(3) 受託者は、市民、市職員及び業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。

(4) 受託者は、業務従事者に市施設内では、名札を着用させること。また、服装についても「職場における身だしなみの基本マナー(別紙2)」に準拠するよう指導監督すること。

8 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の認証を取得していること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例などの関係法令及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書 (別紙2)」を遵守すること。
- (3) 受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティ確保の観点から、本契約締結後速やかに、「誓約書 (別紙3)」を提出すること。
- (4) 受託者は、本業務開始前に、業務従事者から「誓約書 (別紙4)」を取得し、業務従事者の了承を得た上で、市に提出すること。
- (5) 受託者は、特定個人情報の保護に関し、次に掲げる事項及び関係法令を遵守すること。

ア 藤沢市特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

イ 藤沢市における特定個人情報の適正な取扱いのための安全管理措置

- (6) 受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出書等について、漏えい、紛失、目的外の利用又は収集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市と協議するものとする。

なお、当該協議前に適宜の応急措置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

9 関係法令等の遵守

(1) 労働基準法等の遵守

ア 受託者は、本業務に従事する業務従事者の雇用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の責任をすべて負い、責任をもって労務管理を行わなければならない。

イ 受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、市の要請に応じて事情を報告しなければならない。

ウ 前項に関して経営状況の確認が必要なときには、市は財務状況等の報告を求めることができる。

- (2) 受託者は、業務従事者が市施設内において業務を遂行するにあたり、「藤沢市職員義務違反防止ハンドブック」に準拠した行動をさせなければならない。

- (3) 障がいや理由とする差別の解消の推進に関する法律に定めるもののほか、「藤沢市における障がいや理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」第4条及び第5条の趣旨並びに「藤沢市職員サポートブック」の内容を踏まえ、障が

い者に対する適切な対応を行うこと。

- (4) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目に配慮すること。

10 負担区分

本業務実施にあたり、必要な機材・備品・消耗品等の負担区分は下表のとおりとする。

| 項目 | 市 | 受託者 |
|---------------------------|---|----------------------------|
| 作業スペース | 本庁舎内に作業スペースを用意する | 左記以外を負担する |
| 作業スペースに設置する備品等 | 受託者の市施設内における作業スペースに、次の備品を用意する <ul style="list-style-type: none"> ・長机 ・椅子 ・キャビネット（施錠可） ・パーテーション ・ホワイトボード | 左記以外を負担する |
| 作業及び成果物に使用する消耗品（文房具・用紙類等） | 負担しない | すべて負担する |
| 業務に使用するパソコン及び周辺機器 | 次の業務運用パソコン及び周辺機器を用意する <ul style="list-style-type: none"> ・基幹系業務システム用端末 ・発券機等関連端末 | 成果物を作成するためのパソコン及び周辺機器を用意する |
| 光熱水費 | 市施設内に係る部分はすべて負担する | 左記以外を負担する |

※ その他必要な機材、備品等については、必要に応じて協議する。

※ 受託者が機材、備品等を持ち込む場合は、市と事前に協議し、合意を得ること。

※ 作業スペースに設置する備品等及び業務に使用するパソコン及び周辺機器のうち、市が負担するものについては、市が無償で受託者に貸し付けるものとする。受託者は、当該機材等について、本業務の用途に使用し、その他の用途には使用しない。

なお、貸付期間は本仕様書の「2 委託期間」に準ずる。

※ 履行期間終了後、受託者が持ち込んだ機材、備品等については、受託者の

責任、負担において撤去し、原状回復すること。なお、撤去にあたっては市と事前に協議すること。

1 1 成果物の提出

(1) 成果物

受託者は、次のとおり成果物を作成し、市に提出すること。

| No. | 成果物 | 提出期限 |
|-----|------------------------|---------------|
| ① | 運営管理マニュアル | 令和8年9月30日 |
| ② | 業務マニュアル（業務フロー図及び業務手順書） | |
| ② | 組織体制図 | |
| ③ | 従事者研修計画書 | 研修実施前の市が指定する日 |
| ④ | 従事者研修結果報告書 | 研修後1週間以内 |
| ⑤ | 引継ぎ計画書 | 引継ぎ前の市が指定する日 |
| ⑥ | 引継ぎ結果報告書 | 令和8年9月30日 |

(2) 提出先

藤沢市 福祉部 保険年金課

(3) 提出部数

ア 電子情報：CD-R 1部

イ 紙 面：市が指定する部数

(4) その他

ア 市が成果物に対する支払いを完了した時点で、成果物の所有権は市に帰属する。

イ 成果物の作成にあたっては、Microsoft社のWord、Excel、PowerPointのいずれかにより作成すること（複数を組み合わせての作成可。ただし、②については、原則Wordで作成し、必要に応じExcelを用いること。）。

また、バージョンは最新バージョンで取扱うことができるものとする。

ウ 実施設計の経過や結果に応じて、成果物などを変更する場合は、市と受託者の協議によるものとする。

エ 成果物が市の要求するレベルに達していないと判断される場合又は市の需

要とは異なると判断される場合は、市と受託者の協議の上、受託者に成果物の再提出を求める場合がある。

オ 成果物の著作権は次のとおりとする。

市が著作権を有する成果物又は成果物の一部を受託者が第三者に公開する場合には、市の許可を得ること。

(ア) 本委託契約締結日に先立って存在していた著作権、特許権、その他の知的財産権は、その権利を所有していた者に留保されるものとし、市及び受託者は本委託契約を理由に相手方が所有する当該知的財産権を得ることはないものとする。

(イ) (ア) の条件の定めを条件として、本委託契約において納入される成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、市と受託者の共有（持分は均等）とする。

なお、受託者は、成果物（著作権の帰属にかかわらず。以下同じ。）につき、市及び次期受託者に対し、著作権法第18条から第20条までの著作権人格権を行使しないものとする。

成果物について、次期受託者の募集や次期受託者との協議のため、市又は次期受託者がこれを利用し、提示もしくは提示を受け、内容を公表し、業務の目的と態様に応じて内容を改変することに係る一切については、各当事者は、いずれも受託者を含めた相手方の同意や確認及び対価の支払いを要せずに行うことができるものとする。

ただし、(ア) に基づき成果物が、本委託契約締結以前に受託者が著作権を有する著作物の二次的著作物に該当する場合、その著作権は、受託者に留保されるものとする。

12 その他

- (1) 受託者及び業務従事者の故意又は過失により発生した事故については、市は一切責任を負わない。
- (2) 本業務に関し、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者がその損害額を負担すること。
- (3) 本仕様書に明記していない事項、又は本仕様書の解釈に疑義が生じたときは、受託者は市と前もって協議しなければならない。
- (4) 契約金額に係る消費税及び地方消費税については、業務完了日における消費税法及び地方税法の税率が適用される。

以 上