

令和5年度医療費通知問い合わせ対応及び再発行業務委託仕様書

1 件名

令和5年度医療費通知問い合わせ対応及び再発行業務委託

2 履行場所

神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局

神奈川県横浜市神奈川区栄町8番地1ヨコハマポートサイドビル8、9、11階

3 契約期間等

(1) 委託期間

令和6年1月1日から令和6年3月31日まで

(土・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は除く)

(2) 履行時間

8時30分から17時15分まで

4 業務内容

本委託業務は、神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）が、次に掲げる業務について、受託者に委託するものである。

なお、業務実施にあたっては、広域連合が提供する入力マニュアル等に従うこととする。

(1) 問い合わせ対応

ア オペレータによる電話受付・・・医療費通知発送月（2月及び3月）約550件、
発送月以外約40件

コールセンターから転送される医療費通知に関する問い合わせ等に対応する。

コールセンターでは一般的な質問に回答し、より詳細な説明が必要な場合に、受託者である医療費通知問い合わせ担当に転送される。回答にあたっては、広域連合が提供する資料及び神奈川県後期高齢者医療広域連合電算処理システム（以下「標準システム」という。）を参照して、回答する。

なお、主に対応する問い合わせ内容は次のとおりとする。

- (ア) 医療費通知に関する問い合わせ
- (イ) 給付、主に受診状況に関する問い合わせ
- (ウ) 資格、主に負担区分に関する問い合わせ
- (エ) 医療費適正化に関する問い合わせ

- (オ) その他後期高齢者医療制度や広域連合に関する問い合わせ
- (カ) 不審な医療給付に関する情報提供
- (キ) 医療費通知再発行の申請
- (ク) 広域連合職員への取り次ぎ
- (ケ) その他上記に関連する意見等

イ 業務主任者による２次対応

オペレータでは対応しきれない要望等に関する対応

ウ 広域連合への転送

次の場合、広域連合に転送する。転送する際は、問い合わせ者を極力待たせず、委託者の要件及び基本情報等を簡潔に伝え、円滑に引継ぎを行うこと。

- (ア) 詳細な説明が必要な問い合わせ
- (イ) 広域連合職員への取り次ぎ
- (ウ) マスコミ等からの取材依頼
- (エ) 問い合わせ者が希望した場合

エ 次の場合、電話発信を行う。

- (ア) 問い合わせ回答に時間を要する場合の折り返し対応
- (イ) 問い合わせ内容に関して、医療機関に確認を行う場合
- (ウ) 問い合わせ内容に関して、市町村に確認を行う場合
- (エ) その他、必要な場合

オ 問い合わせ等対応の記録

(ア) 問い合わせ対応報告書の種類

日報及び月報で業務の状況を広域連合へ報告する。また、上記アからエに該当する問い合わせについては、その内容及び対応を簡潔に記録すること。

なお、その他広域連合より報告を求められたときは、これに応じること。

(イ) 報告期限

- a 日報：翌営業日正午
- b 月報：翌月１０日（休日等の場合は翌営業日）

(ウ) 報告内容

- a 応答件数
- b 問い合わせ等対応の所要時間
- c 主な問い合わせ内容と対応

日報においては当該日、月報においては当該月の主な内容及びその件数

- d 上記アからエに該当する内容と対応
- e その他、必要と認める内容

(エ) 報告方法

a 日報

広域連合が指定するパソコンフォルダへの格納

b 月報

広域連合が指定するパソコンフォルダへの格納及び印刷した月報の提出

カ FAQ管理業務

(ア) FAQの整備

委託者が提供する Excel ファイルで作成された FAQ (約 100 件) について、業務開始日までに全件確認し整備を行った上で、今後の運用方法を提示すること。整備の方法や詳細については、委託者と協議の上、実施する。

(イ) FAQの維持管理

整備した FAQ について月 1 回 (医療費通知発行月は週 1 回) 点検を行い、以下について報告し、委託者に修正作業を依頼すること。

a 使用頻度の高い FAQ

b 作成・修正・削除した方が良いと思われる FAQ

(2) 医療費通知再発行・・・医療費通知発送月 (2 月及び 3 月) 約 1,500 件、発送月以外約 200 件

再発行の依頼に対して、医療費通知を発行する。

ア 標準システムより医療費通知を発行

再発行の受付ルートは、次の 3 種類があるため、それぞれの受付内容を確認し、標準システムを使用して医療費通知を発行する。

(ア) 郵送の申請書による受付

(イ) コールセンターによる電話受付

広域連合総合コールセンターが前開庁日に受付した医療費通知再発行依頼の一覧表を、正午までに受け渡すので、下記イ～カの必要な対応を行うこと。

(ウ) (1) 問い合わせ対応による電話受付

イ 再発行管理簿の更新

再発行を行った内容について、再発行管理簿を更新する。

ウ 起案用資料作成

起案用資料として使用する添付書類一式を作成する。申請書ごとに申請書、医療費通知の順に並べ、氏名のインデックスを貼り、1 綴りにまとめる。

エ 封入封緘

標準システムから出力した医療費通知および同封物 (リーフレット等) を送付用封筒に封入封緘する。

オ 申請書不備の場合の確認連絡

申請書に不備がある場合、申請者に電話発信し、申請内容の確認及び添付書類の再送付等を依頼する。依頼した内容は再発行管理簿に記録する。

カ 申請書様式の送付

問い合わせの結果、申請書の様式が必要となる場合については、白紙の申請書及び返信用封筒を申請者あてに送付する。実施内容は再発行記録簿に記録する。

キ 作業期限

受付ルートがア（ア）及び（ウ）の場合は当日 17 時、ア（イ）の場合は当日 15 時までにア～カの作業を完了すること。

(3) その他、医療費通知に係る業務

その他、必要に応じて医療費通知に係る作業を実施する。

(ア) 郵便物の受取、開封、内容物の確認作業

(イ) 標準システムによる給付状況の確認作業

(ウ) その他、医療費通知に関すること

5 従事者の配置

(1) 業務実施にあたっては、業務主任者 1 名、オペレータ及び入力等従事者を配置すること。業務主任者、オペレータ、入力等従事者の兼務は可とする。

なお、業務主任者は常時配置することとし、不在の場合は代行者を置くこと。

また、業務主任者、オペレータが電話対応以外に、入力等従事者の業務を行う場合、入電時には電話対応を優先すること。

(2) 入電数は、広域連合が 2 月中旬と 3 月中旬に送付する医療費通知の到達時が最も多く、日数の経過とともに減っていくことから、委託期間中の増減に対応できるようオペレータを配置すること。

(3) 広域連合が用意する機器及び設備については 9 (1) に示すとおりである。入電数の多い繁忙期には、電話対応を行う者のほかに医療費通知等の発送事務を行う人員を別に配置して電話受付と医療費通知発送事務を分担する等、当日の業務を履行時間内に完了するために、必要な人員を配置すること。

(4) 各月の具体的な配置スケジュールについては、1 日あたりの最低配席数を 1 席とし、事前に協議して決定する。なお、入退室管理及びシステム操作者の ID 発行に必要であるため、受託者は従事者の人数、氏名を事前に広域連合に知らせること。

(5) 昼休み等の休憩については、応答率等が著しく低下する等、業務に支障のないよう順次取得すること。また、入電が履行時間内にあったが、対応が履行時間を過ぎる場合は、業務主任者と電話を受け付けたオペレータが、通話終了まで対応すること。

6 従事者の要件

(1) 業務主任者

- ア 設備の管理、実施状況の把握及び入力等従事者の管理監督等を行い、円滑な業務運営を図るとともに、委託者との連絡・調整業務を行うことから、業務の管理を実施した経験があること。
- イ エクセルやワードの基本的な入力ができること。フォルダの作成など基本的なパソコンの操作ができること。
- ウ 入力、発送等業務について、終業時に広域連合へ進捗状況の報告を行うこと。

(2) オペレータ、入力等従事者

ア オペレータ

医療機関等、住民、特に、75歳以上の高齢者の方への応対、苦情等に対応することから、一般常識を持ち、応対マナーが優れているとともに、電話業務又はこれに類する業務を実施した経験があること。

イ 入力等従事者

一般常識を持ち、エクセルやワードの基本的な入力ができること。フォルダの作成など基本的なパソコンの操作ができること。

7 従事者の研修

(1) 受託者は、受託に係る業務を円滑に行うために、従事者に対して次の事項に留意した研修を業務開始前に十分に行い、理解度を確認すること。

- ア 関係法令等業務に関すること
- イ 事務処理手順に関すること
- ウ セキュリティ対策、個人情報保護に関すること

(2) 履行開始後においても、上記事項に留意した研修を行い、常に従事者の能力向上に努めること。

(3) 従事者に対して研修を行うときは、原則、業務についての知識を有した実務経験者に行わせること。

8 作業全般における要件

(1) データ等の帰属

- ア 業務に関する一切の情報は広域連合の情報であって、受託者は、その内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- イ 業務に関する一切の情報、業務遂行の結果生じた一切の情報は、広域連合に帰属する。本委託による成果物及び記録媒体等について、広域連合が対外的な発表

を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与をすることに関して、受託者は、一切の異議を申し立てないこと。

ウ 本契約の履行による成果物及び記録媒体等の一切について、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

(2) セキュリティ対策・個人情報保護

ア 本委託の履行にあたり、受託者は個人情報の取り扱いについて本契約約款の個人情報の保護に関する規定を遵守すること。

イ 業務運用にあたって、問い合わせ等をした被保険者の氏名、連絡先等を一時的に保持することも想定されることから、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

(ア) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰内容を明確にし、周知徹底すること。

(イ) 業務で扱う一切の情報に関して、漏えい、き損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

(ウ) 広域連合から提供された原票、資料、貸与品等を、委託者の承諾なく、複製又は複製しないこと、第三者への提供はしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。

(エ) 広域連合から提供された資料は原則として貸出によるものとし、業務終了期日までに返却すること。

ウ 業務実施中に事故が発生したときは、広域連合に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

9 業務実施に必要な機器及び設備の要件

(1) 広域連合が用意する機器、設備

ア パソコン

最大3台。

イ 電話機器等

電話機器、ヘッドセット、電話回線（最大3本）。

通話料金は、問い合わせ者及び広域連合の負担とする。

なお、回線混雑時は、広域連合が作成した混雑メッセージの対応とする。

ウ その他

(ア) プリンタ、紙折り機、業務主任者・オペレータ・入力等業務従事者が使用するロッカーは、広域連合が用意する。

(イ) 事務局の賃貸料、光熱費等、業務の処理に間接的に必要とされるものは、原則、広域連合が用意する。

(2) 受託者が用意する機器、設備

その他、業務に必要な消耗品等であって、広域連合が必要と認めたもの。

10 費用の負担

本委託業務に要する費用については、全て委託費に含めることとする。

11 請求及び支払い

(1) 委託料の支払いは全3回の部分払いとする。

(2) 受託者は、当該月分の事務が終了した時は、翌月10日（当日が「神奈川県後期高齢者医療広域連合の休日を定める条例」に定める休日の場合はその直前の日）までに広域連合に請求する。

(3) 広域連合は、請求された委託料について適正な請求を受けた日から30日以内に、受託者の指定する金融機関の口座に払い込む。

(4) 消費税及び地方消費税については、当該月分の業務完了日における税率によるものとする。

12 事務打合せの実施

年間の想定件数は、前年度の実績等により推定したもので変動する可能性があるため、月1回、業務主任者と広域連合でそれぞれ定期報告を行うとともに業務の進め方、手法について打合せを実施する。

13 履行状況の確認

広域連合は、受託者の業務履行について随時確認を行い、確認の結果、履行状況に不備が認められるときは、改善の要求を行うことができる。

14 その他

(1) スケジュール及び仕様の詳細については、契約後、調整を行うものとする。

(2) システム仕様変更等に伴い、操作方法が変更された場合は、その都度、調整のうえ対応するものとする。

(3) 本委託について、関係法令等を遵守して実施すること。

(4) 本仕様書に定めのない事項であっても、本業務の範囲内と認められるものについては、本仕様書に準じて双方協議の上行うものとする。