

令和6年度神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療給付に係る 支給申請書入力等業務及び情報照会一次受付対応等業務委託共通仕様書

1 件名

令和6年度神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療給付に係る支給申請書入力等業務及び情報照会一次受付対応等業務委託

2 履行場所

(1) 履行場所は次のとおりとする。

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

(2) 受託者が本委託業務を履行するに当たって、委託業務を担当する従業員（以下「委託業務従事者」という。）が本委託業務を執行するために必要な場所は、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。）端末等の設置場所のほか、神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下「委託者」という。）の指定する場所とする。

(3) 委託者は、受託者が本委託業務を執行するために必要な場所及び電力等を無償で提供するものとする。

(4) 受託者は、委託者が入居する施設のうち、委託者が立ち入りを認めた場所以外に立ち入ってはならない。

3 契約期間等

(1) 委託期間

令和6年4月1日から令和7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

ア 第4項「業務概要（1）入力等業務」に掲げる業務

9時から17時まで

イ 第4項「業務概要（2）後期高齢者医療給付に係る標準システム内の情報照会一次受付対応等業務」に掲げる業務

8時30分から17時15分まで

ウ 休日、休暇等の委託業務従事者のサービスに関することは、受託者の定めるところによるが、この場合において受託者は、委託者の業務に支障をきたさないよう考慮しなければならない。

エ 突発的な業務、またスケジュール遂行に支障の生じる場合などにより、作業時間に変更が生じる場合は、事前に委託者との協議を行い、ア及びイに規定する履行時間外に対応すること。

なお、この場合においても、委託料の額は変更しないものとする。

4 業務概要

本委託業務は、委託者が、次に掲げる支給申請書入力等業務（以下「入力等業務」という。）等について、受託者に委託するものである。

なお、業務の詳細については、別紙「業務内容等に係る特記仕様書」を参照。

また、本契約期間中に、次に掲げる入力等業務等以外の新たな支給申請書が生じた場合や、既存の支給申請書での入力項目の追加、削除、変更等が発生した場合は委託者と協議の上、入力等業務を行うこと。

(1) 入力等業務

ア 高額療養費に係る入力等業務

- (ア) 申請書仕分け作業
- (イ) 申請書入力前点検作業
- (ウ) 申請書等入力、入力内容点検及び入力内容再点検作業
- (エ) 振込不能関係事務に係る入力作業
- (オ) 申請書、決定通知書等発送の準備及び返戻分の管理に係る作業
- (カ) 申請書の整理整番作業
- (キ) 振込不能候補者（死亡者）除外入力作業
- (ク) 新規申請者の標準システム受付処理入力作業

イ 高額療養費（外来年間合算）に係る入力等業務

- (ア) 申請書仕分け作業
- (イ) 申請書入力前点検作業
- (ウ) 申請書等入力及び入力内容点検作業
- (エ) 振込不能関係事務に係る入力、発送準備作業
- (オ) 申請書、決定通知書等発送の準備及び返戻分の管理に係る作業
- (カ) 申請書の整理整番作業

ウ 高額介護合算療養費に係る入力等業務

- (ア) 申請書仕分け作業
- (イ) 申請書入力前点検作業
- (ウ) 申請書等入力、入力内容点検及び入力内容再点検作業
- (エ) 委託者が作成したリストの内容の標準システムへの入力、点検作業
- (オ) 振込不能関係事務に係る作業
- (カ) 申請書の発送準備に係る作業

エ 葬祭費に係る入力等業務

(ア) 集計・入力作業

オ 療養費に係る入力等業務

(ア) 療養費頻度調査に係る作業

(イ) 標準システムへのレセプト調整入力及び療養費償還登録作業

(ウ) 負担割合差額支給に係る作業

(エ) その他償還等に関する作業

カ 第三者行為求償に係る入力等業務

(ア) 第三者行為等の傷病届に係る作業

(イ) 第三者行為求償委託に係る作業

キ 診療報酬返還金に係る入力等業務

(ア) 該当医療機関の入力作業

ク 被保険者別医療費通知に係る入力等業務

(ア) 外字・桁あふれ分の仕分等

ケ 市区町村への申請書返戻に係る入力等業務

(ア) 申請書等のコピー、封入及び封かん

(イ) 1通あたりの郵便物の計量

コ その他

(ア) 郵便物の受取、開封、内容物の確認作業、交付証の格納等

(2) 後期高齢者医療給付に係る標準システム内の情報照会一次受付対応等業務（以下「情報照会一次受付対応等業務」という。）

ア 電話等による被保険者からの後期高齢者医療給付に関する標準システム内の情報照会に係る一次受付対応

イ 電話交換（取次）業務

(ア) アの照会につき、回答等ができないときは、適宜適切な部署へ用件を取り次ぐエスカレーション業務を行う。

(イ) 担当課、担当者を直接指名した電話を内線電話に繋ぐ。

ウ 前2号に付随する業務で、委託者と協議して定める業務

エ 業務マニュアルの作成

5 変更契約

当初の契約において委託者が想定した別紙「業務内容等に係る特記仕様書」に記載の業務件数及び事務量等に大幅な増減が見込まれる場合については、委託者と受託者の協議の上、変更契約を締結できるものとする。

6 受託者の責務

(1) 委託業務従事者及び業務責任者等の配置

ア 受託者は、委託業務を処理するため、高齢者の医療の確保に関する法律、神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例及び関係法令等の趣旨及び業務の重要性を十分理解するとともに、委託業務に必要な知識と入力等業務等につき専門的知識、技能及び経験を有した人員を確保した上で、円滑に本委託業務を行える委託業務従事者を第2項に記載の履行場所に配置し、委託期間に渡って委託業務に従事させなければならない。

なお、委託業務従事者には、服装、姿勢、態度、言葉遣いなどについて特に注意し、常に、礼儀正しい対応を心がけ来庁者に不快感を与えないように努めなければならない。

また、各委託業務従事者が上記能力を有しないことにより、本委託業務が滞る等の障害が発生した場合には、協議の上、受託者は早急に能力保持者との変更を行い、本委託業務を正常化すること。

イ 業務責任者の専任並びに現場責任者及び副現場責任者の配置

受託者は業務責任者を選任し、指揮監督を行うに当たり、あらかじめ、履行場所に、現場における管理、指揮監督、委託者への報告・連携、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者兼委託業務従事者及び副現場責任者兼委託業務従事者を履行場所に1名ずつ選任しなければならない。

(ア) 業務責任者の職務

業務責任者は、受託業務の遂行についての指揮監督を行い、現場責任者の指導を行うとともに、業務の遂行について委託者への報告に当たるものとする。

(イ) 現場責任者の資格

現場責任者は、入力等業務の実務経験が2年以上ある者とし、副現場責任者は1年以上ある者とする。

なお、他業務との兼業は可とする。

(ウ) 現場責任者の職務

現場責任者は、業務時間中に常駐し、業務従事者の指揮監督及び委託者との連絡調整を行う。

また、現場責任者が欠ける場合は副現場責任者がその責を負うものとする。

受託者は、現場責任者の役割を明確にするとともに、常に適正な管理体制をとらなければならない。

(エ) 入力等業務従事者（以下「従事者」という。）

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。

ウ 配置に関する届出

受託者は、履行場所において、委託業務従事者の住所、氏名、さらに現場責任者と副現場責任者については実務経験の経歴について記載した委託業務従事者名簿及び守秘

義務に関する誓約書等を委託業務に従事する 10 日前までに文書で委託者に提出しなければならない。委託業務従事者、現場責任者及び副現場責任者に変更がある場合も同様とする。

エ 配置に関する注意事項

受託者は、履行場所に配置する委託業務従事者を頻繁に変えることのないよう留意するとともに、業務の円滑な処理を保証するため、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量増加の場合には、速やかに、従事者の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。この場合の経費はすべて契約金額に含まれているものとする。

また、各月の具体的な配置スケジュール、席次調整は、事前に協議して決定する。

(2) 委託業務従事者への研修等

ア 受託者は履行開始後においても次の事項に留意した研修を定期的に行い、実施後に実施報告を委託者に対し書面で行い、常に、従事者の業務に関する知識及び技能の向上に努めなければならない。

(ア) 関係法令等（高齢者の医療の確保に関する法律、個人情報保護法、行政手続きにおける特定個人を識別するための番号の利用等に関する法律、神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例及び関係法令等）業務に必要な知識を習得させること。

(イ) 業務の重要性、公共性を理解させること。

(ウ) セキュリティ対策及び個人情報保護の重要性、守秘義務を理解させること。

(エ) 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。

(オ) 事務処理手順を理解させること。

(カ) 被保険者等に対し不快の念を与えぬよう接遇マナーを身に付けさせること。

(キ) 様々な人権問題について正しい知識を持ち、業務において配慮した対応に努めること。

イ 前号の研修は、専門知識を有した講師により行われなければならない。

(3) 労働条件の確保

受託者は、業務の重要性に鑑み、委託業務従事者に対し、最低賃金法等の各法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、委託業務従事者の労働意欲を向上させるよう、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

(4) 苦情・トラブル対応

受託業務に関する苦情、トラブル対応は受託者が責任をもって解決までを行う。

ただし、神奈川県後期高齢者医療広域連合の制度、政策に関する事、受託業務以外の業務に関する事等については、委託者に引継ぎ、委託者が対応する。

受託者は、事故があった場合は、速やかに委託者に報告しなければならない。

(5) 履行状況の報告と確認

ア 受託者は、別に定める業務日報により業務内容を記録し、毎日作業終了後その業務日報により委託者に報告しなければならない。

- イ 委託者は、前号の報告について確認し、履行状況を把握するものとする。
- ウ 受託者は、事故があったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。
また、その旨を委託者に速やかに報告を行うこと。
- エ 受託者は、契約書、仕様書及び特記事項に別段の定めがあるもののほか、次に掲げる事由が発生したときは、速やかに委託者に届け出なければならない。
 - (ア) 現場責任者、副現場責任者及び業務従事者を変更するとき
 - (イ) 委託業務の履行上必要があると認められるとき
- オ 受託者は、契約内容又は業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ委託者と協議しなければならない。
- カ 受託者は、アの業務日報を毎月とりまとめて業務月報を作成し、翌月 10 日までに委託者に業務完了の届出をしなければならない。
- キ 委託者は、前号の業務完了届を受理したときは、その日から 10 日以内に業務完了の検査をしなければならない。

(6) 業務連絡会の開催

委託者及び受託者は、履行場所において、業務連絡会を設置し、下記について協議を行うとともに、本委託業務の処理にあたり連絡を密にし、毎月及び必要に応じて事務打合せを行い、本委託業務の円滑な事務処理に努めなければならない。

なお、受託者は、業務連絡会及び必要に応じて行う事務打ち合わせの都度、議事録を作成し、会の終了後、遅滞なく委託者に提出しなければならない。

- ア 委託業務履行において生じた疑義案件の対応方法
- イ 課題検討による業務マニュアルの内容更新
- ウ その他

(7) 事務打合せの実施

年間の想定件数は、直近の申請実績等により推定したもので各月ごとに変動し、毎年件数は増加する傾向となっているため、週 1 回、現場責任者と委託者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。

(8) 作業工程計画書の提出

- ア 受託者は、準備期間（概ね 1 か月以上とする。）を設け、研修等の作業工程について、十分な協議を委託者と事前に行い、作業工程計画書を作成し、委託者に提出するものとする。ただし、委託者が認めるときは、準備期間を設けず、研修等の作業工程を省略することができるものとする。
- イ 準備期間に生じる受託者の費用は、受託者の負担とする。

(9) 業務の引継ぎ

- ア 円滑な履行開始に向けた努力
受託者は、委託業務開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。

イ 受託者は、委託者が指示する者から、業務資料及び実地により実務的な業務引継ぎを受けるものとする。

なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。

ウ 受託者は、本契約の期間が満了し、又は業務委託契約書中の規定によりこの契約が解除されたときは、委託者が指示する者に対して、業務資料等及び実地により実務的な業務引継ぎを実施するものとする。その際、次期契約受託者からの資料等の請求は、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委託者が認めた場合を除き全て応じるものとする。

なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。

エ イ及びウに掲げる委託業務の引継ぎの詳細は委託者と協議して定めるものとし、受託者は「6 受託者の責務（1）委託業務従事者及び業務責任者等の配置」に定める各業務の従事者とは別に、前項の業務を行う業務従事者を配置しなければならない。

オ イ及びウに定める引継ぎについて、委託者が指示する者が受託者と同じ場合は省略できるものとする。

7 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委託者の情報であって、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、委託者に帰属する。本委託による成果物及び記録媒体等について、委託者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・個人情報保護等

ア 受託者は、プライバシーマーク等の情報セキュリティ関連認証を取得している者であること、又は個人情報保護方針を定めている者であること。

イ 受託者は、業務の履行にあたり、特記事項を遵守し、個人情報保護に関する措置を行わなければならない。

ウ 受託者は、個人情報の守秘義務に関する誓約書を委託者に提出しなければならない。

エ 受託者は、従業員等に対し定期的に接遇・マナー等の研修を実施しなければならない。

オ 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとし、漏えい、毀損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

カ 委託者から提供された原票、資料、貸与品等を、委託者の承諾なく、複写又は複製並びに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。

- キ 委託者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。
- ク 万が一、守秘義務違反に関する責任が生じた場合は受託者の責とし、金銭的な損害が発生した場合においては、全額を受託者が負うものとする。
- ケ 業務実施中に事故が発生したときは、委託者に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。
- コ 個人情報等の取扱い及び守秘義務については、委託契約終了後も同様とする。

8 執務室・備品・消耗品等の準備、取扱い

- (1) 委託者は、本委託業務遂行に必要な次に掲げる設備・機器・執務室（以下「貸与品等」という。）については、本契約書に定める履行期間に限り、受託者に貸与する。その費用は委託者が負担する。

ただし、情報照会一次受付対応等業務に必要な文具や消耗品、ヘッドセット等の新規に購入する備品については、受託者が負担しなければならない。

なお、執務室については、委託者が受託者に提供することとし、当該執務室の使用料及び電気料金等の光熱費は委託者が負担する。

- ア 事務機器（パソコン端末常設 21 台（ただし、業務量及び業務進捗状況により、最大 26 台まで設置することも可能とする。）、ファックス、コピー複写機、プリンタ、紙折り機）、コピー代金、コピートナー代金

- イ 机、椅子及びキャビネット

- ウ 事務局内連絡用電話機

ただし、受託者固有の事務に使用する電話又はファクスについては、受託者で用意すること。

- エ 執務室及び各室に付帯する設備等

- オ その他業務履行上使用する委託者の備品

- (2) 受託者は、貸与品等の使用については善良な管理者の注意義務をもって適正に使用しなければならない。

なお、受託者又は受託者の使用人の故意又は過失により、貸与品等を滅失、毀損等の損害を与えた場合には、その賠償の責を負わなければならない。

9 業務に関する提案

受託者は、事務処理手順等について、積極的に委託者への提案を行い、一層の業務効率化を目指すものとする。

10 業務マニュアル等の更新、作成

- (1) 受託者は、業務マニュアルについて、更新する必要がある場合には、委託者の確認を経て更新を行わなければならない。

(2) 受託者は、業務マニュアルの他に、より詳細な内容について、又は受託者の利用しやすい構成で記載した業務手順書を作成することができる。

11 成果物の帰属

受託者が本業務において更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）を、委託者に無償で譲渡するものとする。

また、受託者は、成果物に関する著作権人格権を有する場合においても、委託者に対してこれを行使しないものとする。

12 災害時・システム障害発生時の対応

受託者は、災害時、システム障害発生時には速やかに委託者の指示に従い、可能な範囲で業務を行うものとする。

13 提出書類

受託者は、契約書、本仕様書及び特記事項に別段の定めのあるもののほか、別表に定める書類をそれぞれの期日までに委託者に提出しなければならない。

14 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。

15 委託料の請求及び支払

(1) 部分払い（全12回均等割り）とし、各月の支払い金額は委託者が指定する「契約書別紙部分払内訳書」（以下「部分払内訳書」という。）に規定するものとする。

ただし、均等割りした際、金額に端数が生じる場合は、端数を初月に加算する。

なお、変更契約を行った場合の支払金額については、新たに規定する部分払内訳書のとおりとする。

(2) 「6 受託者の責務 (5) 履行状況の報告と確認 キ」に基づく委託者の検査が完了し次第、受託者は速やかに請求書を提出すること。

ただし、会計事務の都合により、委託者が月次報告の前に業務完了届の提出を求めた際は、この限りではない。

なお、受託者は、委託者による検査に際し、委託者からの質問、検査及び資料の提示等の指示に応じなければならず、これらについて修正及び改善要求があった場合には、別途協議の場を設けて対応を決定すること。

(3) 委託者は、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。

16 履行状況の確認

委託者は、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。

17 その他注意事項

- (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、入力方法が変更された場合は、その都度、調整の上、対応するものとする。
- (3) 受託者は、契約締結後 14 日以内に本契約約款（委託業務一般）特記事項（個人情報の保護）第 3 条に定める第 3 号様式「受託業務における個人情報取扱状況報告書」を提出すること。
- (4) 災害や社会情勢の著しい変化等が発生した場合、受託者と委託者は必要に応じて仕様書の内容の見直しを協議する。

また、本仕様書に定めのない事項及び業務実施上疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、委託者の指示に従い、誠実に対処すること。
- (5) 受託者は、その責めに帰すべき事由及び契約を解除された場合において、第三者並びに委託者に損害を与えた場合、直ちにその損害を被害者にこの業務委託料の額を限度として賠償しなければならない。

ただし、故意又は重大な過失により、委託者に重大な損害を与えたとき並びに契約書にて定める特記事項の違反による契約解除の場合は、賠償額に限度は設けない。
- (6) 受託者は、労働基準法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他関係法令等の定めに従わなければならない。
- (7) 委託業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、包括的受託の観点から、受託者が責任をもって遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施を行うこと。
- (8) 本仕様書に記述がない事項は、双方協議の上これを決定するものとする。
- (9) 受託者は、本仕様書または別に委託者より指示を受けた作業以外に、設備や機器等を使用してはならない。
- (10) 関係法令や後期高齢者医療制度の見直しによる取扱いの変更等により仕様の変更が生じる場合は、双方協議の上、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受託者の負担によりこれを処理するものとする。
- (11) 当該落札決定の効果は、令和 6 年度当初予算に係る議会の議決がなされた後、令和 6 年 4 月 1 日の令和 6 年度予算発効時において効果を生ずるものとする。

提出書類

提出書類	提出期限	様式
業務担当者（新規・変更）届 （経歴書も含む）	業務担当者を新規に決定又は変更する とき	別紙（様式 1）
業務従事者名簿 （経歴書も含む）	業務従事者を新規に決定又は変更する とき	別紙（様式 2）
経歴書	業務従事者を新規に決定又は変更する とき	別紙 （様式 1・2 共通）
シフト表	毎月 25 日まで 変更を生じるとき	任意様式
応対記録票	毎業務日	別途協議
業務日報	毎業務日	
月次業務報告書	毎月 5 日まで	
年次報告書	毎年度末業務完了時	
調査引継書	調査引継を行うとき	
個人情報の取扱いに係る管理 監督者（新規・変更）に関する 届及び誓約書	個人情報の取扱いに係る作業の開始前 まで	別紙（様式 3 - 1） （様式 3 - 2）
個人情報の取扱いに係る業務 従事者（新規・変更）に関する 届及び誓約書	個人情報の取扱いに係る作業の開始前 まで	別紙（様式 4 - 1） （様式 4 - 2）

※ その他本表に定めのない様式は、委託者と受託者とで協議の上、定めるものとする。

令和6年度神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療給付に係る
支給申請書入力等業務及び情報照会一次受付対応等業務委託
業務内容等に係る特記仕様書

<各業務件数について>

次に掲げる想定件数は、過去の実績数値等により推定したものである。

なお、各業務で件数の内訳を記載しているが、これは目安であり、必ずしも年間実施件数とは一致しない。

I. 入力等業務

1 高額療養費に係る入力等業務

(1) 申請書仕分け作業

時期	想定件数
通年	48,000 件（年間）

(2) 申請書入力前点検作業

ア 点検内容

申請者欄、振込先欄、委任状欄、添付書類の確認等

イ 申請要件が満たされていない場合の補正

金融機関コード、支店コード等の空白時の補記等

時期	想定件数
通年	41,000 件（年間）

(3) 申請書等入力、入力内容点検及び入力内容再点検作業

ア 新規申請書に記載された内容の「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。）への入力

時期	想定件数
通年	15,000 件（年間）

イ 口座変更申請書に記載された内容の標準システムへの入力

時期	想定件数
通年	26,000 件（年間）

ウ 標準システム入力後の入力内容の再点検

時期	想定件数
通年	41,000 件（年間）

エ 口座振込前に、入力済データ一覧と申請書内容の突合チェックを実施

時期	想定件数
通年	41,000 件（年間）

オ 振込不能口座の使用終了日が入力できなかった対象者の受付解除

時期	想定件数
通年	6,000件（年間）

(4) 振込不能関係事務に係る入力作業

ア 振込不能事由等のエクセルデータの確認

イ 標準システムへの口座停止入力

ウ 標準システムへの却下入力

<内訳目安>

想定件数				
	4~9月	10~12月	1~3月	年間
ア	1,500件/月	1,500件/月	1,500件/月	18,000件（年間）
イ	1,500件/月	1,500件/月	1,500件/月	18,000件（年間）
ウ	1,500件/月	1,500件/月	1,500件/月	18,000件（年間）

(5) 申請書、決定通知書等発送の準備及び返戻分の管理に係る作業

ア 申請書

(ア) 電算で印字されない氏名等の手書き補記、封入封かん

(イ) 県外通知の封入封かん

(ウ) 再勧奨申請書の三つ折り、封入封かん

<内訳目安>

ア	想定件数
(ア)	120件（年間）
(イ)	120件（年間）
(ウ)	12,000件（年間）

イ 支給決定通知書

(ア) 電算で印字されない氏名等の手書き補記、封入封かん

(イ) 返戻された通知書のエクセル入力

<内訳目安>

イ	想定件数
(ア)	1,500件（年間）
(イ)	3,600件（年間）

(6) 申請書の整理整番作業

時期	想定件数
通年	41,000件（年間）

(7) 振込不能候補者（死亡者）除外入力作業

ア 振込不能候補者（死亡者）の口座使用終了日入力及び受付解除

時期	想定件数
通年	13,000 件（年間）

イ 振込不能候補者通知の三つ折り、封入、封かん

時期	想定件数
通年	64,000 件（年間）

(8) 新規申請者の標準システム受付処理入力作業

時期	想定件数
通年	2,000 件（年間）

2 高額療養費（外来年間合算）に係る入力等業務

(1) 申請書仕分け作業

時期	想定件数
通年	3,800件（年間）

(2) 申請書入力前点検作業

ア 点検内容

申請者欄、振込先欄、委任状欄、添付書類の確認等

イ 申請要件が満たされていない場合の補正

金融機関コード、支店コード等の空白時の補記等

時期	想定件数
通年	3,300件（年間）

(3) 申請書等入力及び入力内容点検作業

ア 新規申請書入力前に、高額療養費の口座登録状況を確認

イ 申請書に記載された内容及び職権処理分の標準システムへの入力

ウ 標準システム入力後の入力内容の再点検

エ 口座振込前に、入力済データ一覧と申請書内容の突合チェックを実施

オ 次年度勧奨準備分、支給後の自己負担割合額変更分について、広域連合が作成したリストの内容の標準システムへの入力、点検

<内訳目安>

	想定件数
ア	550件（年間）
イ	3,300件（年間）
ウ	3,300件（年間）
エ	3,300件（年間）
オ	3,000件（年間）

(4) 振込不能関係事務に係る入力、発送準備作業

ア 振込不能事由等のエクセルデータの確認

イ 標準システムへの口座停止入力

ウ 標準システムへの却下入力

エ 振込不能通知の三つ折り、封入封かん

<内訳目安>

	想定件数
ア	420件（年間）
イ	420件（年間）
ウ	420件（年間）
エ	420件（年間）

(5) 申請書、決定通知書等発送の準備及び返戻分の管理にかかる作業

ア 申請書

(ア) 新規申請書の引き抜き、相続人向け案内等の必要書類の追加封入及び封かん

(イ) 電算で印字されない氏名等の手書き補記

<内訳目安>

ア	想定件数
(ア)	1,300件(年間)
(イ)	30件(年間)

イ 支給決定通知書

(ア) 電算で印字されない氏名等の手書き補記

(イ) 返戻された通知書のエクセル入力

<内訳目安>

イ	想定件数
(ア)	20件(年間)
(イ)	20件(年間)

(6) 申請書の整理整番作業

時期	想定件数
通年	3,300件(年間)

3 高額介護合算療養費に係る入力等業務

(1) 申請書仕分け作業

時期	想定件数
通年	113,800 件 (年間)

(2) 申請書入力前点検作業

ア 点検内容

申請者欄、振込先欄、委任状欄、添付書類の確認等

イ 申請要件が満たされていない場合の補正

金融機関コード、支店コード等の空白時の補記等

時期	想定件数
通年	111,000 件 (年間)

(3) 申請書等入力、入力内容点検及び入力内容再点検作業

ア 新規申請書に記載された内容の標準システムへの入力及び点検作業

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	113,800 件 (年間) 繁忙期：5月～12月 最大 20,000 件 (入力) / 月 通常期：1月～4月 最大 2,000 件 (入力) / 月

イ 標準システム入力後の入力内容の再点検作業

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	113,800 件 (年間)

ウ 入力後の申請書の整番

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	113,800 件 (年間)

エ 口座振込前に、入力済データ一覧と申請書内容の突合作業(トリプルチェック)

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	113,800 件 (年間)

オ 申請書の支給・不支給の振り分け整理及び整番作業

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	11,700 件 (年間)

(4) 広域連合が作成したリストの内容の標準システムへの入力、点検作業

ア 次年度勸奨準備分

イ 支給後の自己負担額変更分

<内訳目安>

	想定件数
ア	460 件/年 1 回
イ	2,200 件/年 2 回

(5) 振込不能関係事務に係る作業

振込不能対象者の申請書抽出作業

<内訳目安>

時期	想定件数
通年	1,400 件 (年間)

(6) 申請書の発送準備に係る作業

ア 勸奨の通知及び申請書

(ア) 申請書の引き抜き

(イ) 相続人向け案内やチラシ等の必要書類の追加封入

(ウ) 封かん

<内訳目安>

ア	想定件数
(ア)	8,300 件 (年間)
(イ)	8,300 件 (年間)
(ウ)	42,600 件 (年間)

【参考】勸奨通知発送総件数

時期	想定件数
通年	95,700 件 (年間) 繁忙期 申請書：4月～8月、翌年3月 支給・不支給決定通知：7月～1月

イ 再勸奨の通知及び申請書

(ア) チラシの封入

(イ) 封かん

<内訳目安>

イ	想定件数
(ア)	360 件 (年間)
(イ)	570 件 (年間)

【参考】再勧奨通知発送総件数

時期	想定件数
2月	5,900件（年間）

4 葬祭費に係る入力等業務

(1) 集計・入力作業

葬祭費の申請件数を市区町村別に集計、申請件数をエクセル入力

時期	想定件数
通年	75,000件（年間） ※1,440件（各週）

5 療養費に係る入力等業務

(1) 療養費頻度調査に係る作業

療養費レセプトを、個人情報部分を隠した上でコピー

時期	想定件数
11月から12月まで	5,500件（年間）

(2) 標準システムへのレセプト調整入力及び療養費償還登録作業

時期	想定件数
通年	67,500件（年間）

(3) 負担割合差額支給に係る作業

被保険者への送付物（通知文、内訳書等）をリスト照合、三つ折・封入封かん

時期	想定件数
通年	6,500件（年間）

(4) その他償還等に関する作業

6 第三者行為求償に係る入力等業務

(1) 第三者行為等の傷病届に係る作業

届出書類の確認及び広域連合が作成したファイルへの入力、点検

時期	想定件数
通年	1,450件（年間） ※27件（各週）

(2) 第三者行為求償委託に係る作業

求償管理簿への入力

時期	想定件数
通年	1,450件（年間）

7 診療報酬返還金に係る入力等業務

該当医療機関の入力作業

時期	想定件数
通年	650 件（年間）

8 被保険者別医療費通知に係る入力等業務

外字・桁あふれ分の仕分等

時期	想定件数
2 月・3 月	1,700 件（年間）

9 市区町村への申請書返戻に係る入力等業務

(1) 申請書等のコピー、封入及び封かん

(2) 1 通あたりの郵便物の計量

時期	想定件数
通年	1,500 件（年間） ※28 件（各週）

10 その他

郵便物の受取、開封、内容物の確認作業、交付証の格納等

Ⅱ. 入力等業務の詳細

1 受託者は、委託者の全体の業務に支障をきたさぬよう、委託者が別に定める支給期日を遵守するため、速やかに処理することを原則とする。

ただし、即時処理を必要とするものについては、直ちに処理しなければならない。

2 疑義案件については、委託者と協議の上、定める様式に基づき、委託者へ引継ぎを行うこと。

3 受託者は、委託者の業務経験者が新規の者に入れ替わった場合でも、業務に支障を生じないよう、業務マニュアルを検証し、実際の業務を行いながら、随時業務マニュアルを更新し提出すること。

4 前各号の取り扱いについて、及び付随する業務については、必要に応じて業務連絡会にて協議の上、細部の取り扱いを決めるものとする。

Ⅲ. 後期高齢者医療給付に係る標準システム内の情報照会一次受付対応等業務

1 各種問合せ対応・連絡に関する機能（回答及び架電）

(1) 委託者が別に運営管理するコールセンター2機関からの次の問合せについて、あらかじめ用意した業務マニュアル、FAQ（紙ベース）、パンフレット、刊行物、標準システム端末からの被保険者情報等を利用し回答できること。被保険者等からの問い合わせについても、必要に応じて、折り返し電話で対応を行えること。

また、委託者の指示により、医療機関や被保険者等に対して、各種連絡を行えること。

ア 後期高齢者医療制度の内容に関する問合せ

イ 各種高額療養費等支給決定通知等の送付物に関する問合せ

ウ 各種高額療養費等支給決定額の算定方法に関する問合せ

エ 各種高額療養費等申請手続きに関する問合せ

オ 各種高額療養費等申請書記入不備及び口座振込不能に関する被保険者への連絡と確認作業

カ 個人情報を含む内容に関する問合せ

(2) 相談、苦情、要望を聞いて記録し、広域連合職員へ報告を行う。

(3) 委託業務従事者が対応できない場合、相談、苦情等を担当課に転送する。

(4) 障がい者（言語、発音）への対応

2 電話交換機能

委託者の事務局内の担当課や担当者等を直接指名したコールを速やかに内線電話につながること。

時期	想定件数
通年	1及び2あわせて3,200件（年間）

3 管理運営機能

(1) 回答1つずつの対応記録を作成する。

(2) FAQに登録されていない問合せで、他の情報源を基に口頭で回答した内容のFAQを追加作成する。

4 その他の機能

(1) 一次受付対応の向上のため定期的に教育訓練を行う。

(2) 応対品質の維持向上が図られる体制を確立する。

(3) 個人情報保護に関する定期的な教育訓練を実施する。

(4) 業務マニュアルを作成する。