

令和6年度不当利得及び第三者行為求償業務委託仕様書

1 件名

令和6年度不当利得及び第三者行為求償業務委託

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階

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

9時から17時まで

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) 入力及び点検業務

ア レセプト調整入力・・・約40,000件（年間）

負担割合相違リスト等の対象レセプトについて、負担割合相違差額の求償を行うために、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。）への入力及び入力内容の点検を行う。

また、必要に応じてレセプトの追加・修正・削除を行う。

イ 給付制限登録・・・約2,400件（年間）

資格喪失後受診リスト等の対象レセプトについて、資格喪失後受診の求償を行うために、標準システムへの入力及び入力内容の点検を行う。

また、必要に応じてレセプトの追加・修正・削除を行う。

ウ 科目コード等の登録・・・約2,400件（年間）

イで登録したレセプトについて、科目コード等の不足情報を、神奈川県後期高齢者医療広域連合外付システム（以下「外付システム」という。）への入力及び入力内容の点検を行う。

エ 市町村確認用データの点検・・・約 6,800 件（年間）

求償対象者のレセプト調整入力及び給付制限登録を全て行っているかの確認、送付月の確認を行い、必要に応じて外付システムへの保留、メモ入力及び入力内容の点検を行う。

オ 医療機関名の入力・・・約 700 件（年間）

求償対象者への通知に出力される未登録医療機関名について、リストを基に医療機関コード、医療機関名等の外付システムへの入力及び入力内容の点検を行う。

カ 医

療機関照会の作成・・・約 900 件（年間）

求償対象候補者が資格喪失月に受診した医療機関に対し、リストを基に医療機関への照会文書、回答文書を作成し、管理する。

キ 納付登録・・・約 4,900 件（年間）

求償対象者からの納付が確認できた場合、標準システム及び外付システムに納付済み等の入力及び入力内容の点検を行う。

ク メモ情報登録・・・約 5,000 件（年間）

電話の内容（日付、問合せ内容等）、市町村確認用データの点検で保留登録した内容、医療機関へのレセプト返戻により求償取消・求償額変更となった経緯等、業務上、必要な内容を外付システムに登録する。

ケ 医療機関へのレセプト返戻に伴う入力・・・約 1,300 件（年間）

医療機関がレセプト返戻に了承した場合、返戻管理表の入力、標準システム及び外付けシステムの登録内容の変更等を行う。

（2）送付業務

ア 負担割合相違差額求償通知の送付に係る作業・・・約 5,000 件（年間）

求償対象者への送付物（通知文、納入通知書等）をリストと照合し、三つ折・封入封緘を行う。

イ 分割納付に係る作業・・・約 30 件（年間）

分割納付を行う求償対象者にかかる分割納付誓約書や分割の納入通知書等を作成し、封入を行う。

ウ 資格喪失後受診求償通知に係る作業・・・約 1,000 件（年間）

求償対象者への送付物（通知文、納入通知書等）をリストと照合し、三つ折・封入封緘を行う。

エ 診療報酬明細書等送付に係る作業・・・約 700 件（年間）

求償対象者からの納付が確認できた場合、当該レセプトを国保総合システムで印刷し、封入封緘を行う。

- オ 医療機関照会送付に係る作業・・・約 1,000 件（年間）
医療機関への送付物（照会文書、回答文書等）をリストと照合し、三つ折・封入封緘を行う。
- カ 督促状送付に係る作業・・・約 1,500 件（年間）
各種求償通知の納期限までに納付を確認できない求償対象者に督促状を送付する。督促状をリストと照合し、三つ折・封入封緘を行う。
- キ 催告状送付に係る作業・・・約 900 件（年間）
過年度に督促状を送付して、納付を確認できない求償対象者に催告状を送付する。リストに基づき外付システムで催告状を発行し、三つ折・封入封緘を行う。
- ク 9割間相違・食事標準負担額相違求償通知の送付に係る作業・・・約 100 件（年間）
求償対象者への送付物（通知文、納入通知書等）をリストと照合し、三つ折・封入封緘を行う。

(3) 電話に係る業務・・・約 3,200 件（年間）

- ア オペレータによる電話受付
広域連合が提供する資料に基づき、次の項目に関する問合せ等に対応する。
 - (ア) 給付、主に不当利得に関すること
 - (イ) 資格、主に負担区分に関すること
 - (ウ) 医療機関に対するレセプト返戻に関すること
 - (エ) その他後期高齢者医療制度に関すること
 - (オ) その他上記に関連する問合せ、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
 - (ア) 転送
次の場合、広域連合に転送する。
 - a 詳細な説明が必要な問合せ
 - b 問合せ者が希望した場合
 - c マスコミ等からの取材依頼
 - d その他
 - (イ) 転送方法
転送を行う際は、問合せ者を極力待たせず、円滑に引き継ぎを行うこと。
- エ 電話発信
次の場合、電話発信を行う。
 - (ア) レセプト返戻の可否を確認するため医療機関に対して照会を行う場合

- (イ) 転出先の後期高齢者医療広域連合に対し資格確認を行う場合
- (ウ) 市区町村の生活保護担当者との医療券交付に関する調整を行う場合
- (エ) 求償対象者からの求めに応じて医療機関等に照会を行う場合
- (オ) 求償前にリストやレセプト等を基に医療機関等に受診年月日の確認、資格喪失後受診に係る保険点数等の確認を行う場合

この場合、電話発信前に標準システム等を使い、医療機関等の電話番号を確認する作業、電話終了後に電話内容をリストや外付システム等に記録する作業等を行うこと。

- (カ) 求償対象者に納付状況の確認等の問合せをする場合
- (キ) その他、必要な場合

オ 問合せ等対応の記録

- (ア) 問合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合せについては、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 入電件数、応答件数及び放棄数
- b 時間帯別問合せ等件数（1時間刻み）
- c 問合せ等分類別件数
- d 問合せ等対応結果分類別件数
- e 問合せ等対応の所要時間別件数（5分刻み）
- f 問合せ等対応の最長所要時間及び平均所要時間
- g 主な問合せ内容と対応

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

- h 上記アからエに該当する内容と対応
- i 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及び印刷した日報の提出
- 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 その他、不当利得求償に係る業務

- (ア) 郵便物の受取、開封、内容物の確認作業

- (イ) その他、不当利得求償に関すること
- (4) 第三者行為求償事務に関する業務
 - ア 統計入力作業・・・約 1,000 件
国保連合会から届く資料をもとに、統計用のデータを入力する。
 - イ 国保連合会から届く書類の格納・・・約 2,500 件（年間）
納入通知や受任通知等を所定のファイルに編纂及び所定の場所に保管する。
 - ウ 届出書の確認
各市区町村から搬送されてくる「第三者行為による傷病届」について、記載事項や添付資料等の確認を行う。・・・約 1,500 件（年間）

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、広域連合が求償対象者に対して送付する通知の発送数等によって、増減が予想されるため、その増減に対応できるようオペレータを配置すること。
- (3) 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。
- (4) 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。
 - 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。

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、問合せ等をした求償対象者の氏名、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、複写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5台。

イ 電話機器等

電話機器、ヘッドセット、電話回線（最大5本）。

通話料金は、問合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12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、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。そのため、週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、入力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。
- (5) 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します。