

令和6年度 契約金額（参考）・・・¥83,424,000－（税込）

上記契約金額については、仕様書及び別記2 業務別仕様書に記載してある業務のうち、**黄色い網掛け部分を除いた業務に係る委託契約のものです。**

黄色い網掛け部分については、令和7年度からの新規委託予定の業務となります。

別記2

業務別仕様書1（窓口受付事務）

受託者（以下「乙」という。）は、委託者（以下「甲」という。）指定の窓口において、以下の業務を行う。

用件を聞き取り、一般的な制度説明等か、個人に係る情報の伝達が必要か確認する。

個人に係る情報の案内や手続きは、被保険者の氏名及び被保険者番号等を聞き取り、来庁者と被保険者との関係を確認したうえで対応する。一般的な制度説明等は、来庁者に説明・対応する。

1 後期高齢者医療保険料に関する業務

- (1) 保険料の計算方法、納付方法及び納付状況に関する説明を行う。
- (2) 保険料の納付方法選択制に関する説明を行い、届出の受付を行う。
- (3) 口座振替依頼書は金融機関へ提出する旨の案内を行い、来庁者等の求めに応じて口座振替依頼書を配付する。
- (4) 保険料の納付済額のお知らせの出力及び交付を行う。
- (5) 保険料の納付書の再発行受付、出力及び交付を行う。納付の申出があった場合、当該被保険者の納付状況を確認し、未納の場合に限り受け付け、甲に引き継ぐ。
- (6) 保険料の決定通知等の再発行受付及び交付を行う。
- (7) 住民税未申告で保険料の軽減対象となる方へ住民税申告の勧奨をし、課税課を案内する。
- (8) 還付に関する説明を行い、被保険者等の求めに応じて届出の受付を行う。
- (9) 還付金口座振替依頼書の再発行受付及び交付を行う。
- (10) 保険料の納付相談を受け付けた場合は、甲に引き継ぐ。
- (11) 短期証から一般証への切替の申出を受け付けた場合、甲に引き継ぐ。
- (12) 保険料の納付に係る経過報告を、「後期高齢者医療システム」に入力する。
- (13) 保険料減免申請に関する説明を行う。（自然災害等の被害により実施される特例的な保険料減免申請を含む）
- (14) 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度に係る説明を行う。
- (15) 上記（1）から（14）までに規定する用件への対応を行う中で、保険料に

滞納があることが判明した場合は、滞納保険料の納付勧奨を行うため、甲に引き継ぐ。

(16) 上記(1)から(15)までに規定する以外の用件の場合、甲に引き継ぐ。

2 後期高齢者医療の資格及び給付に関する業務

- (1) 資格及び給付等に関する説明を行う。
- (2) 転入等の資格の異動に関する届出の受付を行う。
- (3) 基準収入額適用申請の受付を行う。
- (4) 送付物の送付先変更依頼の受付を行う。
- (5) 高額療養費支給申請の受付を行う。
- (6) 支給対象者が死亡している場合は、相続関係申請の受付を行い、葬祭費未申請の場合は葬祭費の案内を行う。
- (7) 療養費支給申請の受付を行う。また、支給対象者が死亡している場合は、相続関係申請の受付を行い、被保険者等の求めに応じて葬祭費の案内を行う。
- (8) 高額介護合算療養費支給申請の受付を行う。また、支給対象者が死亡している場合は、相続関係申請の受付を行い、被保険者等の求めに応じて葬祭費の案内を行う。
- (9) 葬祭費支給申請の受付を行い、被保険者等の求めに応じて高額療養費等の相続関係申請の案内を行う。
- (10) 限度額適用・標準負担額減額認定証の交付申請の受付を行う。また、証の即日交付が可能な場合は、甲の確認後、証の受渡しを行う。
- (11) 限度額適用認定証の交付申請の受付を行う。また、証の即日交付が可能な場合は、甲の確認後、証の受渡しを行う。
- (12) 負担割合を記載した資格確認書の交付申請の受付を行う。また、資格確認書の即日交付が可能な場合は、甲の確認後、資格確認書の受渡しを行う。
- (13) 特定疾病療養受療証の交付申請の受付を行う。また、証の即日交付が可能な場合は、甲の確認後、証の受渡しを行う。
- (14) 負担区分等証明書の交付申請の受付、出力(確認は甲)及び受渡しを行う。
- (15) 被扶養者・障害・特定疾病証明書の交付申請の受付、証明書の出力(確認は甲)及び受渡しを行う。
- (16) 資格期間証明書の交付申請の受付、甲の検査後、証明書の受渡しを行う。
- (17) 被保険者証等の窓口での受渡しに際しては、受領書等の受付を行い、甲の確認後、被保険者証等の受渡しを行う。
- (18) 被保険者証等の再交付申請の受付を行う。また、被保険者証等の即日交付が可能な場合は、証の出力(確認は甲)及び受渡しを行う。
- (19) 一部負担金還付申請書の受付を行う。また、支給対象者が死亡している場合は、相続関係申請の受付を行い、被保険者等の求めに応じて葬祭費の案内

を行う。

(20) 上記(1)から(19)までに規定する用件対応を行う中で、後期高齢者医療保険料に滞納があることが判明した場合は、保険料の納付勧奨を行うため、甲に引き継ぐ。

(21) 障害認定に関する受付・相談等を行う。

(22) 上記(1)から(21)までに規定する以外の用件の場合、甲に引き継ぐ。

3 保健事業に関する業務

(1) はりきゅうマッサージ指圧割引券のはがきか封書による申込方法の説明及び受付を行う。この他70歳～74歳の国民健康保険被保険者などについては、担当部署を案内する。

(2) 長寿健康診査の受診期間及び受診方法についての説明をする。この他詳細については、担当部署を案内する。

4 後期高齢者医療制度以外の用件

大田区発行の「おおたの国保」、「くらしのガイド」、「高齢者保健福祉のハンドブック」、「障がい者福祉のあらまし」、「おおた区報」等及び「大田区ホームページ」の情報に基づき「内線番号簿」により必要な部署に引き継ぐ。

業務別仕様書 2（電話受付事務）

乙は、甲が指定した電話での受電において、以下の業務を行う。

1 受付

- (1) 用件を聞き取り、一般的な制度説明等の電話か、個人に係る情報の伝達が必要で架電者の情報の聞き取りが必要か確認する。
- (2) 個人情報に係る問い合わせは、氏名と被保険者番号等を聞き取り、架電者と被保険者の関係を確認する。
- (3) 回答に時間を要する場合は、電話番号を聞き取り、折り返しの対応とする。
- (4) 甲宛への電話は、速やかに引き継ぐ。

2 後期高齢者医療保険料に関する用件

- (1) 保険料の計算方法、納付方法及び納付状況に関する説明を行う。
- (2) 保険料の納付方法選択制を説明し、被保険者等の求めに応じて必要書類を送付する。
- (3) 保険料の口座振替申込（新規、取消、変更）に関する案内を行い、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (4) 保険料の納付済額のお知らせの発行受付、出力及び送付を行う。
- (5) 保険料の納付書の再発行受付、出力及び送付を行う。
- (6) 保険料の決定通知等の再発行受付及び送付を行う。
- (7) 住民税未申告で保険料の軽減対象となる方へ住民税申告の勧奨をし、課税課を案内する。
- (8) 還付金の請求に関する説明を行い、被保険者等の求めに応じて必要書類の送付を行う。
- (9) 還付金口座振替依頼書の再発行受付及び送付を行う。
- (10) 保険料の納付相談を受け付けた場合は甲に引き継ぐ。
- (11) 短期証から一般証への切替えの申出を受け付けた場合は甲に引き継ぐ。
- (12) 保険料の納付状況等に係る特記事項を、「後期高齢者医療システム」に入力する。
- (13) 保険料減免申請に関する説明を行う。（自然災害等の被害により実施される特例的な保険料減免申請を含む）
- (14) 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度に係る説明を行う。
- (15) 上記（1）から（14）までに規定する用件への対応を行う中で、保険料に滞納がある者には、保険料の納付勧奨を行うため、甲に引き継ぐ。
- (16) 上記（1）から（15）までに規定する以外の用件は甲に引き継ぐ。

3 後期高齢者医療の資格及び給付に関する用件

- (1) 資格及び給付等に関する説明を行う。
- (2) 被保険者証等に関する説明を行う。
- (3) 一部負担金の割合について説明（基準収入額適用申請書の説明を含む）を行う。また、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (4) 転入等の資格の異動について説明（負担区分等証明書の説明を含む）を行う。
- (5) 被保険者証、限度額適用・標準負担額減額認定証、限度額適用認定証、負担割合を記載した資格確認書、特定疾病療養受療証の再交付の申請手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (6) 送付物の送付先変更依頼手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (7) 住所地特例の適用等に関する届出手順を説明する。
- (8) 高額療養費の支給申請の手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (9) 療養費支給申請の手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (10) 高額介護合算療養費支給申請の手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (11) 葬祭費の支給申請の手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (12) 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (13) 限度額適用認定証の申請手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (14) 負担割合を記載した資格確認書の申請手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (15) 特定疾病療養受療証の申請手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書類を送付する。
- (16) 第三者行為の説明を行い、甲に引き継ぐ。
- (17) 医療費通知・ジェネリック医薬品差額通知の説明を行う。
- (18) (1) から (17) までに規定する用件への対応を行う中で、後期高齢者医療保険料の滞納がある場合、保険料の納付勧奨を行うため、甲に引き継ぐ。
- (19) 障害認定に関する受付・相談等を行う。
- (20) (1) から (19) までに規定する以外の用件は、甲に引き継ぐ。

4 保健事業に関する業務

- (1) はりきゅうマッサージ指圧割引券のはがきか封書による申込方法の説明を行う。この他 70 歳～74 歳の国民健康保険被保険者などについては、担当部署を案内する。
- (2) 長寿健康診査の受診期間及び受診方法についての説明を行う。この他詳細については、担当部署を案内する。

5 後期高齢者医療制度以外の用件

大田区発行の「おおたの国保」、「くらしのガイド」、「高齢者保健福祉のハンドブック」、「障がい者福祉のあらまし」、「おおた区報」等及び「大田区ホームページ」の情報に基づき「内線番号簿」により必要な部署に引き継ぐ。

業務別仕様書3（入力事務）

乙は、甲が指定する電算システム等を使用して、次の入力事務及び入力後確認事務を行う。

1 保険料関係

- (1) 口座振替に関する入力
- (2) 還付金請求に関する入力
- (3) 賦課・収納・滞納等の経過に関する入力
- (4) 口座振替依頼書等記載の被保険者等の電話番号入力
- (5) 死亡者の宛名入力
- (6) 送付物（督促状、催告書、各種賦課通知等）の郵送戻り分に関する入力
- (7) 保険料の納付方法選択制に関する届出についての入力

2 資格及び給付関係

- (1) 送付物の送付先変更依頼書の入力
- (2) 限度額適用・標準負担額減額認定申請書の入力及び証の出力
- (3) 限度額適用認定申請書の入力及び証の出力
- (4) 特定疾病認定申請書の入力及び証の出力
- (5) 被保険者証等の再交付申請の入力及び証の出力
- (6) 被保険者証等の回収入力
- (7) 負担区分等証明書出力
- (8) 生活保護受給者リストの入力
- (9) 高額療養費支給申請書の入力
- (10) 高額介護合算療養費支給申請書の入力
- (11) 相続関係申請書の入力
- (12) 葬祭費支給申請書の入力（口座停止）
- (13) 高額療養費支給申請書及び支給保留リスト・その他リストの入力
- (14) 高額介護合算療養費支給申請書及び支給保留リスト・その他リストの入力

3 繁忙期の対応

乙は、繁忙期に対応する事務として、甲が指定した時期（1月から4月及び、6月から8月）に、以下の業務を行う。

- (1) 限度額適用・標準負担額減額認定申請書の入力及び限度額適用・標準負担額減額認定証の出力
- (2) 限度額適用認定申請書の入力及び限度額適用認定証の出力
- (3) 負担割合を記載した資格確認書の入力及び負担割合を記載した資格確認

書の出力

- (4) 基準収入額適用申請に関する入力及び被保険者証の出力
- (5) 年少扶養控除候補者に関する入出力
- (6) 郵送戻り証の入力
- (7) 還付金請求に関する入力
- (8) 送付物の郵送戻り分に関する入力
- (9) 被保険者証等の回収入力
前住所地照会の入力
- (10) 口座振替に関する入力
- (11) 簡易申告書に関する入力
- (12) 高額介護合算療養費支給申請書の入力
- (13) 確定賦課前の調査（住特調査、専従者）、所得の入力等
- (14) 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度によって新たに発生したデータ入力（甲乙の協議により決定したデータ入力に限る）

業務別仕様書 4（内部事務）

乙は、甲が指定する電算システム等を使用して、次の内部事務を行う。

1 保険料関係

(1) 送付物封入・封緘・発送事務

- ア 異動賦課通知
- イ 還付・充当通知書
- ウ 保険料決定通知の再送付
- エ 還付のお知らせ
- オ 未申告勧奨（調査含む）

(2) 還付金口座振替依頼書の記載事項等確認・書類整理事務

- ア 開封
- イ 記載不備の内容確認
- ウ 問合せ文書の送付等
- エ 電算入力の結果の確認
- オ 書類の整番
- カ ファイリング

(3) 保険料口座振替依頼書の記載事項等確認・書類整理事務

- ア 記載不備の内容確認
- イ 不備書類の甲への返戻
- ウ 記載内容の架電確認
- エ 書類の整番
- オ 電算入力の結果の確認
- カ ファイリング

(4) 保険料の納付方法選択制に関する届出の記載事項等確認・書類整理事務

- ア 記載不備の内容確認
- イ 不備書類の返戻・再送付依頼対応
- ウ 書類の整番
- エ 電算入力の結果の確認
- オ ファイリング

(5) 督促状の郵送戻り事務

- ア 督促状の返戻、入力事務

2 資格及び給付関係

(1) 送付物の引抜・封入・封緘・発送事務

- ア 被保険者証（年齢到達・再発行等）

- イ 基準収入額適用申請書
- ウ 限度額適用・標準負担額減額認定証
- エ 限度額適用・標準負担額減額認定申請書
- オ 限度額適用認定証
- カ 限度額適用認定申請書
- キ 負担割合を記載した資格確認書申請書
- ク 負担割合を記載した資格確認書
- ケ 特定疾病認定受療証
- コ 特定疾病認定申請書
- サ 被保険者証再交付申請書、限度額適用・標準負担額減額認定証再交付申請書、限度額適用認定証再交付申請書、特定疾病認定証再交付申請書
- シ 高額療養費支給申請書
- ス 高額療養費の相続勸奨案内
- セ 療養費支給申請書
- ソ 療養費の相続勸奨案内
- タ 高額介護合算療養費支給申請書
- チ 高額介護合算療養費の相続勸奨案内
- ツ 葬祭費支給申請書
- テ 葬祭費支給決定通知書
- ト 送付先変更依頼書
- ナ 長寿健康診査のお知らせ

(2) 所得照会に関する事務

- ア 他自治体への照会書（賦課資料の回答依頼）の封入・封緘・発送
- イ 他自治体への照会書（賦課資料の回答）の入力
- ウ 他自治体への照会書（賦課資料の回答）のファイリング

(3) 以下の申請書類に関する記載事項等の確認（記載不備及び添付資料のチェック）及び各種入力済み申請書類の整番・ファイリング・書類の差し戻し・開封等

- ア 基準収入額適用申請書
- イ 限度額適用・標準負担額減額認定申請書
- ウ 限度額適用認定申請書
- エ 特定疾病認定申請書
- オ 送付先変更依頼書
- カ 高額療養費支給申請書及び支給保留リスト（保留リストに関する申請書の送付、再送付依頼送付を含む）
- キ 療養費支給申請書
- ク 高額介護合算療養費支給申請書及び支給保留リスト（不備、保留リスト

に関する申請書の送付、再送付依頼送付を含む)

ケ 相続関係申請書

コ 葬祭費支給申請書

サ 被保険者証再交付申請書、限度額適用・標準負担額減額認定証再交付申請書、限度額適用認定証再交付申請書、特定疾病認定証再交付申請書

シ 情報箋

(4) 療養費支給申請書送達準備

3 繁忙期の対応

乙は、繁忙期に対応する事務として、甲が指定した時期(1月から4月及び、6月から8月)に、以下の業務を行う。

- (1) 被保険者証の発送(引抜・封入・封緘・引抜証、返戻証の処理等)
- (2) 基準収入額適用申請書の発送(引抜・封入・封緘・再勧奨等)
- (3) 基準収入額適用申請書の開封及び集計・整番・ファイリング等
- (4) 限度額適用・標準負担額減額認定申請書の開封及び記載事項確認・集計・整番・ファイリング
- (5) 限度額適用認定申請書の開封及び記載事項確認・集計・整番・ファイリング
- (6) 負担割合を記載した資格確認書発行申請書の開封及び記載事項確認・集計・整番・ファイリング
- (7) 各種賦課通知の郵送戻り事務
- (8) 還付金口座振替依頼書の開封及び記載事項等確認
- (9) 高額介護合算療養費支給申請書の開封及び記載事項確認・集計・整番・ファイリング
- (10) はりきゅうマッサージ指圧割引券の発送(封入・封緘)、はりきゅうマッサージ指圧割引券の戻り時の確認(割引券と一覧表の照合)

4 後期高齢者医療制度に係る郵便発送事務

乙は、印刷室の郵便料金計器を利用した後期高齢者医療制度に係る郵便発送事務として、甲が指定した時間に、以下の業務を行う。

- (1) 日次で発送する後期高齢者医療制度に係る郵便発送事務
- (2) 被保険者等からの依頼に応じた郵便発送事務
- (3) 上記以外で甲が指定する郵便発送事務

5 法令改正等による制度改正及び自然災害等の被害により実施される特例的な制度によって新たに発生した事務(甲乙の協議により決定した事務に限る)

被保険者証の廃止に伴い、被保険者証に関する記載については、「マイナ保険証(マイナンバーカードの健康保険証利用)」、「資格確認書」、「資格情報

のお知らせ」に関することも含む。

業務別仕様書 5（業務分析・構築）

業務別仕様書 1 から 4 について、以下の業務分析・構築を行う。

1 業務分析

対象業務について、甲から業務内容の説明を受け、乙が合理的・効果的に業務を遂行するための方策を検討し、甲と協議すること。

2 業務遂行計画の作成

年間の作業スケジュール及び業務実施体制、シフト等を明確にするとともに、1 における甲との協議内容を確認するため、業務遂行計画を作成する。

3 業務マニュアルの作成

対象業務の項目ごとに、業務内容、処理方法、処理手順、関与者及び注意事項等を記した業務マニュアルを作成する。業務マニュアルは、受託事業者の変更があつた場合でも業務を円滑に実施できる内容とし、業務変更等により処理方法に変更等があつた場合には、速やかに当該箇所が改訂できるよう加除式とする。作成ソフトは、MS-Word、MS-Excel、MS-Power Point 等汎用的なものを使用すること。なお、マニュアル作成に当たっては、その内容について甲の承認を得るものとする。

4 教育訓練

乙は、1 により検討した業務遂行のための方策及び 3 で作成した業務マニュアルに記した処理法、処理手順等を従事者等に教育訓練する。

5 関係法令の確認

対象業務について、関係法令に基づき乙の業務実施範囲の適合性の確認を行う。

6 上記 1 から 5 に付随する業務