

受注者は、次に定める業務（公権力の行使に当たらない範囲において）について、発注者が指定した手順に従って、適切に処理し、発注者が指定する国民健康保険及び後期高齢者医療保険の基幹システム等（以下「システム」という。）への入力及び帳票等の保管又は廃棄等を行うこと。また、それぞれの郵便物等の封入・封緘業務においては、発注者が定めた誤発送防止のための手順及びチェック体制を遵守し、適切に、発注者が指定した処理及び引き継ぎ等を行うこと。

なお、各業務の具体的な内容及び想定件数、想定頻度については、別添の「令和 8 年度 港区国民健康保険及び後期高齢者医療保険の電話・窓口等対応業務委託 想定件数表」（以下「件数表」という。）のとおりとする。

1 区民等への対応に関する業務

（1）受電対応業務

受注者は、被保険者等から、受電による問合せ等があった場合は、適切に、必要となる一般的な説明・案内等を行うこと。また、すぐに回答できない場合は切電し、発注者に確認等した上で折り返し回答すること。

その上で、個別的・公権力の行使を伴う判断等が必要となった場合においては、その内容に応じて、発注者の担当部署に振り分けて取り次ぐこと。

また、医療機関等からの資格確認や、金融機関等からの収納確認があった場合は、その内容を確認し、回答を行うこと。

（2）来庁者窓口対応業務

受注者は、被保険者等が来庁した際には、来庁者に積極的に声がけし、用件を確認した上で、適切に担当者に繋ぐこと。また、発注者が送付した文書等の問合せ先が電話・窓口等対応業務担当となっている場合は、適切に対応すること。その上で、個別的・公権力の行使を伴う判断等が必要となった場合は、その内容によって、発注者の担当部署に振り分けて取り次ぐこと。

受注者は、被保険者がマイナンバーカードの健康保険証利用に関して問い合わせを受けた場合は、それに伴う案内を行うこと。

また、国民健康保険の資格取得・喪失、資格確認書等の交付、後見人等の届出及び保険料の軽減・減免（生活困窮者等を除く）に係る手続きに対応するとともにシステムに入力すること。その他、資格・賦課に関する相談・問合せについて適切に対応すること。

（3）外国語対応業務

受注者は、被保険者等に対して、電話・窓口における英語及び中国語による対応及び通訳を行うこと。

また、発注者から要請があった場合は、案内のチラシ、申請書、手紙等の翻訳、又は外国語文書の作成を補助すること。

（4）電話番号登録業務

受注者は、業務上で、対象者の電話番号が判明した場合は、適時、システムに入力すること。

(5) 折衝内容の入力業務

受注者は、業務上での被保険者との間の折衝内容等について、適時、システムの交渉経過・世帯メモ・相談に入力すること。

(6) その他業務

受注者は、発注者の執行体制強化のために効果的と思われる業務もしくは方法等があれば、適時、発注者に提案をし、発注者と協議のうえで実施すること。

2 収納率向上のための業務

(1) 電話による納付案内業務

電話による納付案内又は催告等が効果的だと思われる対象者に対して、架電し、納付の有無を確認し、その際、未納であれば納付の案内を行うこと。また、必要に応じて日本語、英語及び中国語で対応すること。

(2) 文書による納付案内業務

文書による納付案内又は催告等が効果的だと思われる対象者に対して、文書による案内文書等を送付すること。

(3) SMSによる案内送付

SMSによる案内が効果的だと思われる対象者に対して、発注者が指定する方法によりSMSを送信すること。SMSの内容について問い合わせがあった場合は対応すること。

(4) 納付管理業務

発注者から提供されるリスト等により、対象者の納付状況を確認し、履行していない場合は、電話又は文書による納付案内業務を行うこと。

(5) 未申告・減免申請案内業務

対象者からの電話等により住民税の申告がない、又は保険料の減免要件に該当すると思われた場合は、手続方法や担当部署等を案内し、制度案内もしくは申請書等の送付依頼があれば、封入・封緘し、送付すること。

(6) 口座振替案内業務

保険料の口座振替が未登録の対象者に対して、文書等により口座振替の案内を行うこと。また、電話等により口座振替を登録したいとの申出があった場合は、手続方法を案内し、口座振替依頼書送付の依頼があれば、封入・封緘し、送付すること。

(7) 国民健康保険の資格喪失勧奨業務

発注者から提供されるリスト等により、社会保険等に参加している可能性がある国民健康保険の被保険者に対して、資格喪失手続を行うように文書等により案内すること。資格喪失にあたり必要なリスト作成を補助し、発注者が指示した対象者について喪失処理すること。納入通知書及び資格喪失通知等を封入すること。また、各作業において発注者が指示したとおりにシステムにメモを入力し、発注者へ引き継ぐこと。

加えて、電話等で社会保険等に参加しているとの申出があった場合は、速やか

に手続するよう説明し、届出方法の案内ちらしや返信封筒送付の依頼があれば、封入・封緘し、送付すること。

(8) その他業務

受注者は、保険料の収納率向上のために効果的と思われる業務もしくは方法等があれば、適時、発注者に提案し、発注者と協議のうえで実施すること。

3 書類作成及び通知等発送物に係る業務

(1) 申請書類等の送付希望への対応及び資格確認書等の作成業務

受注者は、被保険者から、電話・窓口で申請書類等及び資格確認書等の郵送依頼の連絡を受けた場合や、マイナ保険証の有効期限切れ・返納、在留期限更新が確認された場合には、発注者から提供するリスト作成を補助するとともに必要書類を作成、封入し、システムに経緯等を入力した上で、発注者に引き継ぐこと。

資格確認書及び高齢受給者証等の年次更新にあたり、発注者から提供するリスト作成を補助するとともに、指示した対象者について資格確認書等を作成し、封入したうえで発注者に引き継ぐこと。

(2) 郵便物（資格確認書等）の返戻入力業務

受注者は、被保険者等へ送付した 納入通知書、督促状及び資格確認書等の郵便物が返戻された場合は、システムに入力等の発注者が指示したとおりに処理をし、適時、発注者に引き継ぐこと。

(3) 通知封入・封緘業務

受注者は、発注者から提供される帳票及びリスト等により、喪失勧奨通知、還付・充当通知、在留期限切れ通知、納入通知書及び産前産後減免のお知らせ等を封入・封緘し、システムに発注者が指示したとおりに入力し、発注者へ引き継ぐこと。

(4) 納付状況確認書の作成業務

受注者は、被保険者から、保険料の年間納付額の確認の連絡があった場合は、納付状況確認書を印刷・封入・封緘し、発送すること。

(5) 口座振替依頼書発送業務・口座入力業務

受注者は、郵送等により届いた口座振替依頼書を金融機関へ送る手はずを整え、発注者に引き継ぐこと。また、金融機関から届いた承認済口座振替依頼書や還付請求書の内容を、システムの口座情報に登録し、発注者に引き継ぐこと。

(6) 納付書再発行業務

受注者は、被保険者から電話又は窓口で、納付書の再発行依頼（各地区総合支所の窓口を通しての連絡も含む）があった場合は、納付書の作成・封入・封緘の上、発送すること。

(7) その他業務

受注者は、書類作成及び通知等発送物に係る業務について、効果的かつ効率的と思われる業務もしくは方法等があれば、適時、発注者に提案し、発注者と協議のうえで実施すること。

4 給付に係る業務

(1) 給付業務

受注者は、給付に係る業務として、以下①～⑦について発注者から提供される申請書や届出、リスト等により、システムへの入力を行い、誤りがないか確認を行ったうえで発注者へ引き継ぐこと。

また、発注者に指示された書類についても、システムからの出力を行い、発注者に引継ぐこと。

- ① 「精神受給者証の発行一覧（送付書）」を作成し、発注者の確認後、システムにて精神受給者証を発行する。
- ② 「東京都医療費助成立替金調査」をシステムと突合することによって行い、変更内容を記載する。
- ③ 「限度額適用認定証」及び「限度額適用認定標準負担額減額認定証」（以下「認定証」という。）の年次更新時に、申請勧奨通知及び申請書の封入封緘、送付された申請書の整理並びに認定証の引抜及び封入封緘を行う。短期に集中した作業になるので、発注者と事前に打合せを行い必要人数を必ず確保すること。
- ④ 診療報酬明細書等（レセプト）の資格点検を行い、医療機関に返戻依頼の電話をしたのち、期限までにシステムへ入力する。
- ⑤ 発注者が引渡す不当利得返還請求の例月・督促・催告分の通知及び診療報酬明細書、納入通知書について封入する。また、催告分については手作成分の納付書を作成する。
- ⑥ 後期高齢者医療制度の「高額介護合算療養費」、「高額療養費」及び「葬祭費」に係る入力。
- ⑦ その他、発注者からの依頼があった場合は、適時、協議の上で作業を行う。

(2) その他業務

受注者は、給付に係る業務について、効果的かつ効率的と思われる業務もしくは方法等があれば、適時、発注者に提案し、発注者と協議のうえで実施すること。