

# 高額療養費振込口座事前登録業務委託仕様書

埼玉県後期高齢者医療広域連合給付課

この仕様書は、高額療養費振込口座事前登録業務委託について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

## 1. 件名

高額療養費振込口座事前登録業務委託（以下「本業務」という。）

## 2. 本業務の全体像

「全世代対応型の社会保障制度を構築するための健康保険法等の一部を改正する法律」（令和3年法律第66号）（以下「法」という。）の成立に伴い、令和4年10月1日から、一定以上の所得を有する後期高齢者の医療の窓口負担割合が1割から2割となることとされた。施行に当たっては、2割負担への変更により影響が大きい外来患者について、施行後3年間は月の医療費の窓口負担増を最大で3,000円に収まるような配慮措置を高額療養費の仕組みにより導入することとされている。配慮措置を受けるべき被保険者に円滑な支給を期する必要があることから、2割負担の対象者のうち、高額療養費の振込口座が設定されていない者について、事前に口座を登録していただくよう勧奨することとする。

本業務は、上記勧奨に係る申請書等の作成から受付に至る業務及びその後のデータ作成等、関連する業務を実施するものである。

## 3. 履行期間

契約締結日から令和5年1月31日まで

## 4. 業務の委託

埼玉県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に対し、次に掲げる業務を委託する。

## 5. 業務内容

### (1) 申請書等作成及び発送業務

#### ①履行場所

受託者の施設内 外

#### ②作成物

書類の名称	作成部数
A 高額療養費の事前申請（振込口座申請）のお願い兼高額療養費支給事前申請書記入例	110,000部
B 高額療養費支給事前申請書兼添付書類貼付用紙	110,000部
C 制度周知チラシ	110,000部
D 返信用封筒	120,000部
E 送付用封筒	120,000部

※見込み対象者数は110,000人とする。

A 高額療養費の事前申請（振込口座申請）のお願い兼高額療養費支給事前申請書記入例

作成部数	110,000部
仕様	・白上質紙 55k ・A4 サイズ1枚 巻き三つ折
印刷方法	両面印刷（黒色）
その他	・甲が提示する原案に基づき、作成すること。 ・「高額療養費の事前申請（振込口座申請）のお願い」には、次の③にある必要事項を個別に印字すること。

B 高額療養費支給事前申請書兼添付書類貼付用紙

作成部数	110,000部
仕様	・白色上質紙 55k ・A4 サイズ1枚 巻き三つ折
印刷方法	両面単色印刷（黒色）
その他	・甲が提示する原案に基づき、作成すること。 （表面：高額療養費支給事前申請書、裏面：添付書類貼付用紙） ・対象者に送付する申請書には、次の③にある必要事項を個別に印字すること。

C 制度周知チラシ

作成部数	110,000部
仕様	・コート紙（55K） ・A4 サイズ1枚
印刷方法	両面カラー印刷
その他	・甲が提示する原案に基づき、デザインを実施すること（イラスト入り）。 ・電子データ（PDF ファイル）を併せて納品すること。

D 返信用封筒

作成部数	120,000部（不備申請書等返戻用を含む。）
仕様	・窓なし 長3封筒、ペロにテープ付 色紙 70g/m <sup>2</sup> ・透過防止
印刷方法	単色印刷（黒色） ※外側表面のみ
その他	・甲が提示する原案に基づき、作成すること。 ・乙にて取得した料金受取人払いの表示を施すこと。 ・内容物の透過防止のため、封筒内側部分に地紋等の加工を施すこと。 ・返信用封筒の宛て先は、乙で設けた私書箱とし、宛て先の表記は甲乙協議のもと決定すること。（例：埼玉県後期高齢者医療広域連合 給付課 給付担当「高額療養費支給事前申請担当」／委託先〇〇会社） ・返信用封筒に係る郵送料金については、料金受取人払郵便を使用すること。

## E 送付用封筒

作成部数	120,000部（不備申請書等返戻用を含む。）
仕様	・ 2ツ窓（グラシン紙）クラフト（茶）85g/m <sup>2</sup> 221ミリ×110ミリ ・ 透過防止、封筒の胴とベロに糊付加工
印刷方法	単色印刷（黒色） ※外側表面のみ
その他	・ 甲が提示する原案に基づき、作成すること。 ・ 料金別納郵便（7日間猶予）の表示を施すこと。 ・ 内容物の透過防止のため、封筒内側部分に地紋等の加工を施すこと。 ・ 窓から郵便番号、住所、宛名氏名、郵便用カスタマーバーコードが確認できること。 ・ 窓枠は、日本郵便にて読み取り処理可能の検証をすること。

### <留意事項>

- ・ 制度周知チラシのデザインの実施に当たっては、本業務の目的についての認識を共有するため、甲乙双方の担当者で十分に協議すること。また、第三者の肖像権や既存の著作物に関する権利を侵害しないよう、十分に注意すること。
- ・ 各送付書類の作成に当たっては、校正を3回程度行うことを想定している。また、印刷前に見本を提示して、甲の承認を受けたうえで印刷すること。
- ・ 返信用封筒に係る郵送料金については、料金受取人払を使用し、甲の負担とする。

### ③高額療養費の事前申請（振込口座申請）のお願い及び高額療養費支給事前申請書への印字

乙は、甲が提供する対象者一覧データ（Excelファイル）に基づき、次の事項をA高額療養費の事前申請（振込口座申請）のお願い兼高額療養費支給事前申請書記入例及びB高額療養費支給事前申請書兼添付書類貼付用紙（見込件数：110,000件）に印字する。

印字する事項	A	B
ア：整理番号	○	○
イ：対象者郵便番号	○	×
ウ：対象者現住所	○	○
エ：対象者氏名	○	○
オ：対象者生年月日	×	○
カ：対象者保険者番号	×	○
キ：対象者被保険者番号（最大8桁の数字）	○	○
ク：送付先郵便番号	○※	×
ケ：送付先住所	○※	×
コ：送付先宛名人氏名	○※	×
サ：郵便用カスタマーバーコード	○	×

（○：印字する項目、×：印字しない項目）

※送付先の印字については、ク、ケ、コがある場合は、イ、ウ、エよりも優先する。

#### <留意事項>

- ・ 印字する位置は、甲の指示に従うこと。
- ・ 対象者一覧データの引渡し日（発送日の概ね3週間前を目安とする。）は、甲と協議して決定すること。引渡しは電子記録媒体によることとし、甲の事務所にて行うこと。
- ・ ウ、エ、ケ、コに外字が含まれている場合は、甲が提供する「外字登録ファイル」により必要な処理を加え、正しく印字されることを確認すること。
- ・ 文字コードについては、KAJO\_フォント（明朝体）とする。
- ・ 外字については、甲が提供する「外字登録ファイル（KAJO\_JM.tte）」により必要な処理を加え、正しく印字されることを確認すること。

#### ④送付書類の封入封緘

乙は、対象者ごとに、上記（1）②のAからDまでの書類を、E送付用封筒に封入封緘する。

##### <留意事項>

- ・ 封緘にあたっては、裁断、丁合、組合せ、封入、納品時の形状等について封入テストを経て、甲の内容確認、了承を得てから行うこと。
- ・ 梱包は1箱1,000通程度とすることとし、1箱ごとに梱包件数を報告すること。

#### ⑤資格喪失者等の送付差止め（引抜）対応

乙は、対象者一覧データの受領後、甲から資格喪失者等の送付差止め（申請書引抜）に係る連絡を受けた場合は、当該者に係る送付書類を引き抜き、送付を差し止める。

##### <留意事項>

- ・ 資格喪失者に係る連絡は、「資格喪失者一覧」（見込人数：200人程度）により行うこととし、一覧の引渡し日（発送日の概ね1週間前を目安とする。）や引渡し方法は、甲と協議して決定すること。
- ・ 引き抜いた送付物は、他の作成書類（予備）と併せて甲に引き渡すこと。

#### ⑥送付書類の発送（郵便局への持ち込み）

乙は、甲が指定する発送日（下記⑧）に、封入封緘済の送付書類の全てを甲が指定する地域区分郵便局（新岩槻郵便局とする予定）に持ち込み、差し出す。

##### <留意事項>

- ・ 郵便局への持ち込みに係る費用は、乙の負担とすること。
- ・ 区分郵便物に係る基本割引率の適用を受けるため、相手方の郵便区番号ごとに区分して差し出すこと。また、特別割引率の適用を受けるため、送達に7日程度の余裕を承諾して差し出すこと。
- ・ 差し出す際は、甲が作成する「後納郵便物差出票」により差し出し、後納郵便料金の請求先は甲を指定すること。
- ・ 割引の適用に当たって疑義がある場合は、事前に日本郵便株式会社に問い合わせるなど、発送の準備に遺漏がないよう備えること。

## ⑦予備書類及び電子データの納品

乙は、発送後速やかに、上記(1)②で作成した書類のうち、実際に対象者へ送付しなかった書類(予備)及び申請書類一式の電子データ(PDFファイル)を、乙の作業場所へ納品すること。また、申請書類一式の電子データ(PDFファイル)を甲へ納品すること。

<留意事項>

- ・ 予備書類は、書類の種類ごとに100部単位で結束して納品すること。
- ・ 納品に係る費用は、乙の負担とすること。

## ⑧申請書等の発送日

令和4年9月26日(月)

## (2) 事務処理業務(申請書の受付・審査等)

### ①対応期間及び履行場所

対応期間：申請書発送～令和5年1月31日(想定)

履行場所：受託者の施設内 外

### ②業務内容等

- ・ 事務処理業務を遂行するための管理システム(以下、管理システム)は、乙にて調達すること。
- ・ 各工程における進捗等についてデータ管理を行うこと。
- ・ 申請率は約70%(110,000件×70%=77,000件)を想定している。

### A. 開封受付業務

(ア) 封筒の開封

(イ) 受付印の押印及び管理システムへの受付入力

(ウ) 空き封筒その他書類のシュレッダー作業

(エ) 申請書と添付書類のホチキス留め

<留意事項>

- ・ 宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、管理システム等によって適切に管理し、問い合わせに対応できるようにしておくこと。
- ・ 乙は、乙で設けた私書箱に返送された事前申請書及び同封書類が封入された封筒を定時に受け取りに行くこと。受け取りは1日に1回以上行うこと。
- ・ 市区町村または甲に提出された申請書は、原則開封せず、甲にて保管し、乙は少なくとも週に1回は甲が保管する申請書を回収するため、甲の事務所へ来所すること。なお、その際の受付日は市町村または甲が申請書を受領した日付とし、その後の処理は通常と同様に行う。
- ・ 空き封筒のシュレッダー作業をする際は、封筒内に書類が残されていないか十分に確認をすること。
- ・ 申請書と添付書類のスキャニング等をする際に、ホチキス留めが作業の支障となる場合は、その他の方法により申請書と添付書類を管理することを妨げるものではない。その場合は、業務に支障が

ないよう適切に管理すること。

## B. 審査業務

(ア) 疑義のある申請書の抜き出し・仕分け

(イ) 申請書記載内容の審査、添付書類（振込先口座名義人の「預金通帳等の写し」等）との突合

(ウ) 不備のある申請書とその不備事項の管理

(エ) 補記作業（金融機関コード及び支店コードの記入、簡易な記入漏れの添付書類に基づく補記）

(オ) 申請書のファイリング（審査完了分と不備分）

### <留意事項>

- ・乙は甲と協議のうえ、あらかじめ審査マニュアル（例：本人以外の口座へ振り込む場合、委任欄に記入があるか）を作成すること。
- ・審査マニュアルによりがたい事例が発生した場合は、甲に相談の上、対応を決定すること。
- ・申請書類等のファイリングは審査完了分と不備分に分けて行い、不備分のうち処理が完了したもののについては速やかに完了分とすること。
- ・乙は、OCR等を用いて事前申請書等の内容を読み込んだ場合、読み取りデータを必ず目視にて確認すること。確認の結果、読み込み内容に誤りがあったときには、従事者にて適切に補正入力を行うこと。
- ・事前申請書の口座番号欄について、口座番号が7桁未満の場合は、申請者が左詰め、右詰めのいずれで記入した場合も正確な口座番号を登録できるよう、乙において適切な補正を行うこと。
- ・申請書類原本は個別に検索が可能な状態でファイリングを行うこと。

## C. 不備入力・不備通知対応業務

(ア) 不備事項の管理システムへの入力

(イ) 不備通知書の作成及び印刷（主に添付書類もれや委任欄の記入もれを想定。）

(ウ) 不備通知書・不備申請書の発送

(エ) 不備通知書発送リストの作成及び管理

(オ) 証明書類等の返却送付（免許証、キャッシュカードや通帳等の原本等、申請に無関係の個人情報書類を想定。）

### <留意事項>

- ・不備通知書の仕様等については、次のとおりとする。
  - (a) 仕様：A4 白上質紙55k 片面 黒1色 巻き三つ折
  - (b) 印字内容：申請者情報・不備箇所の説明データ印字
- ・不備通知書のデザインについては、乙が原案を作成し、別途協議のうえ決定する。
- ・不備通知書の校了後は、甲の承認を得たうえで、印刷すること。
- ・不備通知書発送に係る送付用封筒及び返信用封筒は当初送付時のものを使用すること。
- ・送付用封筒に不備通知書および申請書類一式、返信用封筒を同封し返送する。
- ・送付後に宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、管理システム等によって適切に管理し、問い合わせに対応できるようにしておくこと。

- ・不備件数は、申請件数の約5%を想定している。
- ・不備通知書送付に係る郵送料金は甲の負担とする。
- ・申請期間内に不備が解消できなかった等の理由で、事前申請書を受領できなかった対象者に対し、誤解を与えずに混乱なく事後処理となる通常の高額療養費勸奨を行えるよう受付不可に関する通知等を漏れなく行うこと。また、甲が行う「通常の高額療養費業務」との手続きとの区別などで被保険者が混乱しないよう整理された状態で甲へ引き継ぐこと。

#### D. データ入力業務

(ア) 口座情報の管理システムへの入力

(イ) 申請書及び添付書類のスキャニング

<留意事項>

- ・申請管理、審査、甲への納品物作成を目的として申請書情報のデータ入力を行う。入力したデータに基づき甲が最終的な審査を行う。
- ・データ内容は、「整理番号、被保険者番号、氏名、申請書受付日、各種口座情報、代理受領の有無」等の申請書記載内容のほか、「処理状況、不備の有無、不備内容等」とする。
- ・入力データについては、毎日納品可能な状態とし、甲との協議により適宜納品を行うこと。
- ・別途指定するフォーマットの口座CSVデータを電子記録媒体に格納して毎月2回指定の期日に甲に納品すること。

#### E. 申請書再交付業務

(ア) 管理システムへの入力

(イ) 発送物の内容確認

(ウ) 発送物の封入封緘

(エ) 発送者リストの作成及び管理

<留意事項>

- ・送付後に宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、管理簿を作成し、問い合わせに対応できるようにしておくこと。
- ・再交付件数は、申請件数の約5%を想定している。
- ・申請書再交付の送付に係る郵送料金は甲の負担とする。

#### F. ファイリング及び処理済み書類等の引継ぎ業務

(ア) 審査完了した申請書のファイリング

(イ) 不備申請書（又は写し）のファイリング

(ウ) 未着返送分のファイリング

(エ) その他書類のファイリング

(オ) 保管している不備申請書と再送付された申請書や添付書類の突合

(カ) 処理済み書類等の納品



#### <留意事項>

- ・本仕様書（２）の事務処理業務期間終了後にファイリングした各書類は、市区町村別の被保険者番号順に仕分けをし、また、口座CSVデータ、申請書及び添付資料のPDFデータを市区町村別に電子記録媒体に格納し、指定の期日に各市区町村にセキュリティを確保したうえで納品すること。
- ・全市区町村分の口座CSVデータ、申請書及び添付資料のPDFデータについては、指定の期日に甲にセキュリティを確保したうえで納品すること。
- ・納品データはフォルダをZIP形式にパスワードをかけて電子記録媒体へ格納すること。
- ・処理済み書類等の納品については、原則、以下のいずれかの方法によるものとする。
  - (a) 対面での受け渡し
    - ・施錠可能なボックスに格納して運搬すること（ボックスは乙が準備すること）。
  - (b) 郵送による受け渡し
    - ・原則、セキュリティ便の個人情報専用の発送方法を用いること。また、郵便局の郵便サービスを利用する場合は、必ず特定記録郵便にて発送すること。
- ・納品データ作成時から数か月経過後の振込処理を予定しているため、当該データ作成時点で有効であった口座情報が廃止等され、甲が振込実行した際に、振込不能が一定件数発生することが見込まれる。

これに伴い、再振込先の確認事務等については、埼玉県内各市区町村後期高齢者医療担当課が事務処理として行う運用となるため、甲が各市区町村担当課へ円滑に事務引継ぎが行えるような手法を検討する等の支援を行うこと。
- ・納品に係る費用は乙の負担とする。

#### ③その他

- ・原則、受領した申請書については、翌営業日までにA～Eの処理を行うものとする。
- ・返信用封筒による返送に係る郵送料金は甲の負担とする。

### (3) コールセンター等業務

#### ①対応期間、履行場所及び業務時間

対応期間：申請書発送～令和4年12月28日（想定）

履行場所：受託者の施設内

業務時間：電話による受付 平日8：30～17：15

#### ②開設準備

- (ア) 本業務が円滑に行えるよう、必要な施設、設備、機器類等の設置及び整備を行うこと。
- (イ) コールセンターに使用する電話番号は、乙にて用意すること。なお、電話サービスとしてはフリーダイヤルとすること。
- (ウ) 業務開始日までに、オペレーター等への必要な研修等を行うこと。なお、研修等に掛かる費用は乙の負担とする。

### ③対応内容について

電話、FAX、電子メールでの問い合わせに対応するものとし、対応する内容として想定しているものは、次のとおりである。

- (ア) 窓口負担割合見直しによる2割負担導入に係る概要
- (イ) 高額療養費給付口座事前取得勸奨業務の内容
- (ウ) 高額療養費制度全般（支給までの流れ等）の内容
- (エ) 申請書の記入方法
- (オ) 申請後の事務処理状況
- (カ) 申請書等の送付依頼受付（事務処理センター等への連携または再送付作業を行う）
- (キ) 意見、苦情等対応など

### ④必要人員（想定）

- (1) 曜日や時間帯による繁閑を考慮した効果的かつ効率的なオペレーターの配置を前提とした、必要人員の配置を行う。

※応答率等の状況により、甲と協議の上、適宜人員の増減を行うこと。

- (2) 想定入電数

月	10月 (9月の最終週を含む)	11月	12月
件数（想定）	3,000件	1,000件	500件

※一件当たりの処理時間は6分程度とする。（通話時間：5分、記録等後処理時間：1分）

### ⑤FAQ及びマニュアルの作成及び対応について

- (ア) 乙は、コールセンターの運営や要員の教育研修に必要な業務マニュアル等を作成し、甲の承認を受けること。
- (イ) 基本となるFAQは、甲が提供する。FAQは、被保険者等からの問い合わせ内容及び甲からの要請により随時更新し、これら以外の更新については、甲の承認を受けること。
- (ウ) コールセンターで回答等ができない場合は、甲から回答する。この場合は、甲あてに電子メールを使って受付票を送信する（甲へ電話転送した場合を除く）。電子メールの送信には別に定める「パスワード」を設定すること。

### ⑥対応記録の作成について

問い合わせ等への対応記録の作成を行うこと。

### ⑦その他

- (ア) 想定最大処理件数を超える受電や、開設時間外の受電については自動音声案内を流すなど必要な措置を講じること。
- (イ) 現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後

の名簿を提出すること。

(ウ) 新型コロナウイルス感染症の拡大防止等対策を講じること。

(エ) コールセンターの電話番号は送付物への印刷を考慮し、令和4年8月下旬までに確定させること。

(オ) コールセンター等業務に係る費用については、全て乙の負担とする。

## 6. 負担

- ・業務に要する機器等（パソコン・プリンターなど）はすべて乙が準備し、その費用を負担するものとする。
- ・郵送料金については、全て甲が負担する（納品に係るものを除く）。
- ・その他の事項については甲、乙で協議し決定する。
- ・本仕様書の見込件数に変動が生じても、原則として契約金額の変更は行わないものとする。

## 7. 業務遂行上の留意点

### (1) 情報漏洩の防止

本業務で知り得た個人情報等、その他業務の遂行を通じて知り得たいかなる情報も第三者に漏らしてはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (2) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、「埼玉県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例（平成19年条例第16号）」、「埼玉県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例施行規則（平成19年規則第19号）」、その他情報の保護に関連する各種規程については、甲と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

### (3) 関係法令等の遵守

乙は、関係法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

### (4) 提供資料

甲が所有する関連データは、甲が妥当とする範囲内で、乙に無償で貸与する。なお、取扱いについては次の点に留意すること。

- ・甲から個人情報を記録した電子記録媒体を受領するときは、受領書を提出すること。
- ・業務完了後は、速やかに返却すること。
- ・甲から提供を受けた個人情報については、厳重に管理し、本業務に定める利用目的以外に使用しないこと。
- ・情報の複製は、甲の承諾を得た上で本業務の遂行に必要な最低限度の範囲において認められることとし、複製したデータは、業務完了後、確実に廃棄すること。

## (5) 成果品

- ・成果品にかかる著作権は甲に帰属することとする。
- ・業務完了後に、乙の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、乙は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに対する経費は乙の負担とする。
- ・本仕様書に記載する成果品の納品予定時期については、本業務を実施するために必要な新機能が標準システムへ実装される令和4年8月末頃（予定）を基準に仮設定している。よって、今後標準システムの改修スケジュールの変更が生じた場合には、変更等のスケジュールに合わせ、甲及び乙が双方協議のうえ、データ授受日や納品時期等について調整を実施するものとする。

## (6) 再委託の禁止

本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ甲の承諾を得ること。

## (7) 定期報告会（打合せ）等の開催

- ・乙は、作業の進捗状況等を報告するための報告会（打合せ）を必要に応じて開催すること。
- ・報告会においては、作業の実施状況や達成状況、リスク・課題管理について報告すること。なお、担当職員の求めがある場合は、適宜対応すること。
- ・報告会（打合せ）が開催される都度、原則3営業日以内に乙が甲に議事録（電子データ）を掲示し、関係者に内容の確認を行ったうえで、担当職員の承認を得ること。

## (8) その他遵守事項

- ・本仕様書記載事項及び本業務遂行上疑義が生じたときは、速やかに甲と協議し、本業務に支障のないよう努めなければならない。
- ・本仕様書は、本業務の概要を示すものであり、本仕様書に明記が無い事項については甲と協議の上、これを決定する。