

**練馬区国民健康保険および後期高齢者医療制度
窓口受付事務等業務委託仕様書**

令和 7 年 9 月 1 日
練馬区区民部
国保年金課
管理係

1 件名

練馬区国民健康保険および後期高齢者医療制度窓口受付事務等業務委託

2 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

練馬区役所練馬庁舎内（練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号）および練馬区役所石神井庁舎内（練馬区石神井町 3 丁目 30 番 26 号）の国保年金課の指定する場所

4 委託内容

練馬区（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に、練馬区国保年金課の各係（こくほ給付係、こくほ資格係、後期高齢者資格係、後期高齢者保険料係、こくほ石神井係）における窓口受付事務、電話受付事務、入力事務、内部事務および納付ならびに口座振替勧奨事務等の各種事務（以下、「窓口受付等事務」という。）について委託する。

なお、練馬庁舎本庁舎 3 階（こくほ給付係、こくほ資格係）、練馬庁舎本庁舎低層棟 2 階（後期高齢者資格係、後期高齢者保険料係）、石神井庁舎（こくほ石神井係）における委託業務の詳細については、以下の仕様書に記載のとおりである。

I 練馬庁舎（本庁舎 3 階）国民健康保険業務委託仕様書（P1 1）

- （Ⅰ）窓口案内事務仕様書
- （Ⅱ）窓口受付および申請に関する入力等事務仕様書
- （Ⅲ）電話受付事務仕様書
- （Ⅳ）業務入力等事務仕様書
- （Ⅴ）内部事務仕様書

II 練馬庁舎（本庁舎低層棟 2 階）後期高齢者医療制度業務委託仕様書（P2 8）

III 石神井庁舎業務委託仕様書（P3 8）

- （Ⅰ）窓口受付および申請に関する入力等事務仕様書
- （Ⅱ）電話受付事務仕様書

(Ⅲ) 業務入力等事務仕様書

(Ⅳ) 内部事務仕様書

5 業務の実施日および時間帯

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日および年末年始（令和 8 年 12 月 29 日から 12 月 31 日、令和 9 年 1 月 2 日および 1 月 3 日をいう。）を除く日。

なお、繁忙期等を除く端末の利用時間については、原則として午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分までとし、平日夜間の時間外窓口サービスの予約窓口受付事務は、甲の職員が対応する。

6 業務の実施方法

(1) 業務管理区域の設置

乙は、甲の指定した業務管理区域で本業務を行うものとする。

(2) 業務管理者の設置

乙は、業務全般を掌握し、指揮監督を行い、かつ甲と適宜に連絡調整を行う業務管理者を委託内容ごとに設置しなければならない。

(3) 人員の配置

乙は、本業務を履行するに当たり、「令和 8 年度想定委託業務量」を参考に、業務管理者および業務従事者を委託内容の履行に支障が生じないように、人員を配置しなければならない。

特に、繁忙期については、業務量の増加に対応できる人員を配置すること。

(練馬庁舎本庁舎 3 階 国民健康保険に関する業務)

時 期	理 由	業務の増加傾向
4 月上旬	資格異動の増（年度初め）【こくほ資格係】	100 分の 300
4 月中旬～	受付数の増（ゴールデンウィーク）【こくほ資格係】	100 分の 150
6 月中後半	保険料通知 【こくほ資格係】	100 分の 150
7 月中旬	住民税照会処理の繁忙 【こくほ資格係】	100 分の 130
7 月中下旬	限度額適用認定証一斉更新【こくほ給付係】	100 分の 130
7 月下旬	高齢受給者証一斉更新 【こくほ資格係】	100 分の 110

8 月下旬	医療費通知の問い合わせ【こくほ給付係】	100 分の 110
9 月中旬～	資格確認書等一斉交付（奇数年）【こくほ資格係】	100 分の 130
10 月前半	資格異動の増（離職等の増）【こくほ資格係】	100 分の 120
11 月中旬	定期納付書発送（下半期分）【こくほ資格係】	100 分の 110
12 月中下旬	住民税照会処理の繁忙【こくほ資格係】	100 分の 130
1 月上旬	受付数の増（年明け）【こくほ資格係】	100 分の 130
3 月中旬～	資格異動の増（年度末）【こくほ資格係】	100 分の 150
2 月中旬	医療費通知の問い合わせ【こくほ給付係】	100 分の 130
月初・毎週月曜	資格異動の増・受付数の増【こくほ資格係】	100 分の 110
毎月中旬	高額療養費申請の増【こくほ給付係】	100 分の 110

（練馬庁舎本庁舎低層棟 2 階 後期高齢者医療制度に関する業務）

時 期	理 由	業務の増加傾向
4 月～5 月下旬	高額介護合算申請受付、入力、電話対応 【後期資格係】	100 分の 150
6 月中旬	税務照会・所得照会入力【後期資格係】	100 分の 120
6 月上旬～ 7 月上旬	基準収入額適用入力【後期資格係】	100 分の 110
7 月中旬	資格確認書等一斉更新【後期資格係】	100 分の 150
7 月中旬	保険料通知【後期保険料係】	100 分の 120
1 月上旬	支払済額確認書の問い合わせ【後期保険料係】	100 分の 110
1 月下旬～ 2 月中旬	医療費等通知書の問い合わせ【後期資格係】	100 分の 110
3 月中旬～ 年度末	高額介護合算申請受付、入力、電話対応 【後期資格係】	100 分の 150
月初・毎週月曜	資格異動の増・受付数の増【後期資格係】	100 分の 110
毎月中旬	高額療養費申請の増【後期資格係】	100 分の 110

(石神井庁舎 国民健康保険・後期高齢者医療制度に関する業務)

時 期	理 由	業務の増加傾向
4 月上旬	資格異動の増（年度初め）	100 分の 300
4 月中旬～	受付数の増（ゴールデンウィーク）	100 分の 150
6 月中後半	保険料通知（国保）	100 分の 150
7 月中旬	保険料通知（後期）	100 分の 130
7 月中下旬	限度額適用認定証一斉更新	100 分の 130
7 月下旬	高齢受給者証一斉更新	100 分の 110
8 月下旬	医療費通知の問い合わせ	100 分の 110
9 月	資格確認書等一斉更新（奇数年）	100 分の 130
10 月前半	資格異動の増（離職等の増）	100 分の 120
11 月中旬	定期納付書発送（下半期分）	100 分の 110
11 月下旬～	支払済額確認書の増(年末調整・確定申告)	100 分の 120
1 月上旬	受付数の増（年明け）	100 分の 130
2 月中旬	医療費通知の問い合わせ	100 分の 120
3 月中旬～	資格異動の増（年度末）	100 分の 150
月初・月曜	資格異動の増・受付数の増	100 分の 110
月中旬	高額療養費申請の増	100 分の 110
月末	納付の増（納期限・督促・催告）	100 分の 120

※ 7 月中旬の保険料通知（後期）以外は、全て国保関連業務

(4) 始業前の対応

ア 午前 8 時 30 分の業務開始に間に合うように、各端末の電源を入れ、住民情報システム等を立ち上げる。

イ プリンタの用紙（資格確認書等、限度額認定証等の特定フォームおよび納付書を含む）を、確認・補充する。

ウ カウンター・受付番号発券機周辺および事務机等の清掃を行う。

エ 窓口受付事務等に必要な用具の配置・確認・補充を行う。

(5) 終業時の対応

ア 午後 5 時 15 分までの来庁者は、用件が完了するまで対応する。

イ 住民情報システム等をシャットダウンし、各端末の電源を切る。

なお、夜間予約を受け付けた場合は予約者数に応じた端末の電源を切らずにしておくこと。

ウ カウンター・受付番号発券機周辺および事務机等の片付けを行う。

エ 受付番号発券機の集計作業を行う。

オ 出入口の扉を閉める。

カ 収納金日報および業務日報を作成し、提出する。

キ 証書（資格確認書等）の保管を確実に行う。

ク 口座振替受付サービス利用申込書は甲が指定する職員に引き渡す。

(6) マニュアルの作成および提出

乙は、あらかじめ甲が提供する資料および甲とのヒアリング等を通じて、本業務の委託内容を十分に把握したうえで、業務設計を行い、本業務を実施するために必要な詳細なマニュアルを作成すること。なお、マニュアルの新規作成および制度改正等に応じ内容を更新した場合は、その都度甲の検査を受け、速やかに甲に提出すること。

(7) マニュアルの性格

マニュアルの権利は甲乙の双方に属し、甲乙は無断で第三者に対して、マニュアルの提供を行ってはならない。また、甲は乙の業務上の独自の工夫に関するもの、乙は端末の操作等の業務に係る甲の機密事項について第三者に提供することはできない。

(8) ナレッジ（知識・事例・技術）の共有

ア 乙は、甲に対し乙の受託業務に関する研修を行う。

イ 乙は、甲と窓口および電話対応における事例の共有等を行う。

(9) その他

本業務の遂行に当たって、甲があらかじめ定めていない事項または疑義のある事項が生じた場合は、業務管理者が甲の職員と協議の上実施方法を決定する。

7 業務の履行にかかる留意点

- (1) 乙は、本業務の円滑な履行を図るため、従事者に対し、必要な教育訓練（業務概要・個人情報取扱い・情報セキュリティ・ロールプレイング研修等）を実施し、従事者の習熟度に応じて、管理者等によるOJT研修を実施できる体制を構築すること。
- (2) 管理者を含め全従事者は、本業務を履行するにあたり、本仕様書を通読すること。
- (3) 乙は、事前に従事者の氏名等を甲に届け出ること。また、従事者に変更があった際は速やかに届け出ること。
- (4) 乙は、本業務に従事時間中は、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (5) 乙は、本業務内容に関する問い合わせや苦情に対し誠実に対応し、別紙1「窓口対応力向上の手引き」および別紙2「障害のある方への接遇マニュアル」に則った態度と言葉遣いで区民と接するものとする。なお、障害のある方に対しては、練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月10日27練福障第2089号）を踏まえ、甲の職員と同等の合理的配慮の提供を行うこと。
- (6) 乙は、本業務の履行に当たり、別紙3「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事しなくてはならない。
- (7) 乙は、甲が指定した業務管理区域で、本委託業務以外の業務を行ってはならない。
- (8) 乙は、甲が指定した業務管理区域から、許可なく物品その他のものを持ち出すことはできない。また、甲が許可するもの以外を持ち込んではいない。
- (9) 乙は、従事者の名札を作成し、甲により従事者としての確認を受けなければならない。また、確認を受ける際は、併せて従事者の名簿を必ず提出すること。なお、乙は従事者が退職・異動した場合は速やかに名札を回収すること。
- (10) 乙は、前号で甲の確認を受けた名札を、従事者に交付し、本業務を行うときは常時携帯させなければならない。また、従事者は本業務を行うときは、名札を第三者に見えるよう着用すること。
- (11) 乙は、本業務を行うときは業務を受託した旨の表示を窓口に掲示しなければならない。

8 秘密の保持および受託情報の取扱い

乙は、本業務の履行に当たり、別紙 4「情報の保護および管理に関する特記事項」および別紙 5「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

9 履行確認および業務報告

- (1) 甲は、窓口受付等事務について、乙が作成する日報および月報の件数等により履行確認を行う。
- (2) 甲は、業務内容に関して適宜調査を行い、乙に対し報告を求め、必要がある場合は改善を求めることができる。
- (3) 甲は、乙の実施した作業が仕様書に適合していないと認められる場合は、乙の負担により作業の修正等を命ずることができる。
- (4) 乙は、事故等が発生した場合、速やかに甲に報告するとともに、甲と協力して適切な処理を行うものとする。
- (5) 乙は、毎月の業務実績を翌月までに「実績報告書」にまとめ甲へ提出し、当該報告書の内容については、月例の報告会で甲に対し説明すること。

10 支払方法

委託料の支払いについては各月の業務終了後、甲が検査のうえ、適正であると認めた場合、月割りで乙に支払うものとする。

11 経費の区分

- (1) 本業務を履行するために必要な消耗品は、乙が調達する。ただし、届書・申請書等の用紙および「国保のしおり」や「後期高齢者医療制度のしくみ」等の案内パンフレットは、甲が提供する。また、本業務の履行に当たり必要な備品については、別紙 6「備品一覧」のとおり、甲が乙に貸与する。その他、受託業務に必要な消耗品等については、乙が自ら調達するものとする。
- (2) 業務においてインターネットの利用が必要な場合、必要なパソコン等は乙が用意するもの

とし、インターネットに接続するための工事費等についても乙の負担とする。詳細については、予め甲と協議すること。

12 その他重要事項

- (1) 事故に対する責任および負担の帰属は、その発生原因が業務管理者および従事者にある場合は乙の責任とし、貸与している機器による場合は甲の責任とする。なお、原因が不明または定かでない場合は、甲と乙が協議の上、責任および負担の帰属を決定するものとする。
- (2) 甲は、乙の従事者の更衣室、休憩室を提供する。
ただし、貸与可能なロッカーには限りがあるため、従事する人数によっては兼用利用となる場合がある。
- (3) 乙は、環境への配慮については、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。
- (4) 災害発生時には、練馬区役所消防計画・石神井庁舎消防計画に基づき、甲と連携して利用者の避難・誘導等を行うこと。
- (5) 端末の使用時間は、繁忙期等を除き、原則として午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分とし、乙が端末を用いた残務処理を行う場合は、甲と事前協議すること。
- (6) 乙は、別紙 7「国民健康保険料窓口収納事務委託 収納概略図（こくほ石神井係）」、別紙 8「後期高齢者医療保険料窓口収納事務委託 収納概略図（こくほ石神井係）」および別紙 9「後期高齢者医療保険料窓口収納事務委託 収納概略図（後期高齢者保険料係）」に示す事務の流れに則って収納事務を行うこと。なお、つり銭については、収納業務に支障のないよう、乙の責任と負担において用意すること。
- (7) 乙の責に帰す事故が発生し、甲に損害を与えたときは、乙は損害賠償の責任を負うものとする。なお、収納事務において納付が間に合わない収納金を口座で一時保管する場合は、練馬区国民健康保険料および後期高齢者医療保険料の収納における各専用口座とすること。
- (8) 業務の引き継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行することとなる場合を除く。）または、契約書の規定に基づく契約の解除があるときの業務の引き継ぎはつぎのと

おりとする。

ア 引継書の作成

乙は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、甲に引渡すものとする。

イ 引継内容の説明

乙は、引継書の内容について、甲または本業務を遂行することとなった者から説明を求められたときは、誠実に対応し、説明しなければならない。

この際、甲および本業務を遂行することとなった者からの資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除いてすべて応じるものとする。

なお、甲が、引き継ぎが未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。また、甲は、乙が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、乙に対しその損害額の賠償を求めることができる。

- (9) 乙は、プライバシーマークまたは ISO/IEC27001 が付与認定された事業者であること。
- (10) 本業務を再委託する場合、再委託の内容、再委託先、委託期間および再委託する理由を事前に甲に提示し、区の承認を得ること。

なお、再委託の範囲は、乙が責任を果たせる範囲のみとし、再委託先に問題が生じた場合は乙の責任において解決すること。

- (11) マイナンバー法等の一部改正法（令和 5 年法律第 48 号）に基づく制度改正については、詳細の事務手順が明確になったのちに本仕様に則り業務内容を確認し、業務量の増減が生じる場合は、甲乙の協議に基づき、必要な契約変更を行う。
- (12) 現在使用している国民健康保険業務処理システムおよび後期高齢者医療制度業務処理システムは、令和 9 年 1 月に国民健康保険事務処理標準システムおよび後期高齢者医療制度事務処理標準システムへのシステム変更が予定されている。この時期には、2 週間程度の期間、現行システムと新システムの両方のシステムへの入力作業が見込まれる。その業務量を処理する人員体制の確保とともに、新システム稼働前の 2 か月程度の期間、新システムへの入力業務等の研修を実施し、習熟体制を整えること。また、新システム稼働後 3 か月程度の期間、新システムへの移行に伴い、新たに発生する業務量を処理する人員体制を確保すること。

- (13) 本業務において、この仕様書に定めのない事項またはこの仕様書の事項に生じた疑義については、甲乙誠意をもって協議の上、決定するものとする。

I 練馬庁舎（本庁舎 3 階）国民健康保険業務委託仕様書

1 履行場所

練馬区役所本庁舎 3 階（練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号）の国保年金課の指定する場所（※電話受付事務については別フロアの指定する場所）

2 委託内容

甲は乙につぎの(1)から(5)の内容を委託する。なお、委託内容の詳細については、各業務別仕様書（Ⅰ）～（Ⅴ）において別途定める。

(1) 窓口案内事務

国保年金課来庁者の各受付窓口への案内および異動届等作成案内

(2) 窓口受付事務および申請に関する入力等事務

ア 国民健康保険の給付に係る届出・申請等の受付、限度額適用認定証等の証書の引渡し（申請書の記載案内および記載内容の確認、給付申請等に係る手続、証書の使用 방법等の説明を含む。）

イ 限度額適用認定証等の証書の再交付申請の受付および引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、証書の使用 方法等の説明を含む。）

ウ 国民健康保険の資格に係る届出・申請等の受付、資格確認書その他の証書の引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、資格異動・保険料、資格確認書等の使用方法に係る説明を含む。）

エ 資格確認書等の再交付申請の受付および引渡し、非自発的失業者軽減制度・簡易申告書等の受付、国民健康保険料の納付書の再発行および引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、保険料等の説明を含む。）

オ その他国民健康保険の給付関係の説明（各種届出・申請等の方法や交付・送付、支払スケジュールなど）

カ その他国民健康保険の資格関係の説明（資格・マイナ保険証・保険料など）

キ 国民健康保険料の口座振替の案内およびペイジー口座振替受付事務

(3) 電話受付事務

ア 国民健康保険の給付に関する問い合わせ等の受付および対応（給付に係る申請書等の送付を含む。）

イ 国民健康保険の資格および保険料に関する問い合わせ等の受付および対応（資格に係る申請書、マイナ保険証の解除・要配慮者登録、納付書等の送付を含む。）

(4) 業務入力等事務

ア 国民健康保険の給付関係の申請書等のデータ入力、証書等の出力

イ 国民健康保険の資格および資格確認書関係の申請書等のデータ入力、証書等の出力

(5) 内部事務

ア 国民健康保険の給付関係

イ 国民健康保険の資格関係

3 例外事項

本業務の遂行に当たって、甲があらかじめ定めていない事項または疑義のある事項が生じた場合は、業務管理者が甲の職員（以下「職員」という。）と協議の上、実施方法を決定する。

(I) 窓口案内事務仕様書

乙は甲が指定したスペースで国保年金課（本庁舎 3 階）の来庁者に対し、適切な窓口を案内するため、来庁者の用件を確認し、以下の業務を行う。また、窓口案内は国保年金課の業務内容に習熟し、来庁者の待ち時間の短縮を図ること。

1 国民健康保険の給付に関すること

受付番号発券機の券を発行し、こくほ給付係への案内を行う。

2 国民健康保険の資格に関すること

- (1) 受付番号発券機の券を発行し、こくほ資格係への案内を行う。

なお、必要に応じて甲の指定する書類を手交し、(2)以降の事前案内等を行う。

- (2) 資格の異動等に関する書類作成の案内
- (3) 郵送および電子申請による資格の異動届等に関する案内
- (4) 資格確認書等、高齢受給者証等の回収

3 国民健康保険の収納、納付相談および口座振替の案内に関すること

- (1) 収納課こくほ収納係、納付案内センターおよび納付相談係への案内を行う。
- (2) 国民健康保険料のペイジー口座振替の案内を行う。

4 国民健康保険の契約温泉施設に関すること

「契約温泉施設（国保温泉センター）割引利用券」に基づき一般的な説明を行う。

5 国民健康保険以外の用件に関すること

- (1) 後期高齢者医療制度に関する用件

国保年金課後期高齢者保険料係および後期高齢者資格係への案内を行う。

- (2) 国民年金に関する用件

国保年金課国民年金係への案内を行う。

(3) その他の用件

「わたしの便利帳」および「庁舎案内図」に基づき、来庁者の目的の部署等への案内を行う。

6 その他

原則として、来庁者の各種問い合わせにはその場で完結させるが、内容が「国保のしおり」、「契約温泉施設（国保温泉センター）割引利用券」、「わたしの便利帳」、「庁舎案内図」に記載されていないものは、甲が指定する職員に引き継ぐ。

(Ⅱ) 窓口受付および申請に関する入力等事務仕様書

乙は、甲が指定した窓口（最大 9 ブース）で来庁者の受付をし、用件を確認の上、以下の業務を行う。

なお、従事者の配置に関しては乙の裁量により決定する。業務管理者は、必要に応じて、給付と資格に係る窓口従事者の配置を調整し、待合スペース等での対応を行うなど、来庁者の待ち時間の短縮を図ること。

1 受付の際の対応方法

- (1) 受付番号発券機の券を回収し、氏名および被保険者資格の有無等、用件を確認する。
- (2) 個人に関する手続が必要な場合は、窓口の相手の本人確認を行う。
- (3) その他関係部署等からの連絡については、訪問相手・用件の聞き取りを行う。

2 国民健康保険の給付に関すること

- (1) 国民健康保険の給付に関する説明

なお、必要に応じて甲の指定する書類を手交し、(2)以降の受付等を行う。

ただし、以下の事項については一般的な説明を行った後(国民健康保険に関する第三者行為等および現金支給サービスに関する単身世帯死亡時の相続については一般的な説明と届出の受付を行った後)甲に引き継ぐ。

ア 国民健康保険に関する不当利得(返還請求)の個別の説明

イ 国民健康保険に関する第三者行為等の個別の説明

ウ 国民健康保険に関する結核医療給付金の支給(結核医療給付金受給者証)申請

エ 国民健康保険に関する精神医療給付金の支給(国保受給者証)申請

オ 国民健康保険に関する現金支給サービスに関連する単身世帯死亡時の相続の個別の説明

カ 国民健康保険に関する保険が使えるときの負担割合・使えないときの説明

キ 国民健康保険に関する一部負担金の減額・免除の申請

ク 国民健康保険に関する診療報酬明細書の開示請求

ケ 国民健康保険に関する(減額)医療費通知・ジェネリック差額通知の個別の記載内容の説明

明

- (2) 国民健康保険に関する不当利得に関連する被請求者からの返還金額支払い後の診療報酬明細書送付依頼の受付
- (3) 国民健康保険に関する不当利得に関連する保険者間調整希望者からの申請書の受付
- (4) 国民健康保険に関する第三者行為等の届出書の受付
- (5) 国民健康保険に関する療養費(海外療養費を含む)支給申請の受付
- (6) 国民健康保険に関する特別療養費支給申請の受付
- (7) 国民健康保険に関する移送費支給申請の受付
- (8) 国民健康保険に関する出産育児一時金支給申請の受付
- (9) 国民健康保険に関する葬祭費支給申請の受付
- (10) 国民健康保険に関する結核医療給付金の差額支給申請の受付
- (11) 国民健康保険に関する精神医療給付金に関連する保健(相談)所からの被保険者(世帯)の所得区分の照会に対する回答
- (12) 国民健康保険に関する精神医療給付金の差額支給申請の受付
- (13) 国民健康保険に関する高額療養費支給申請書の再交付の受付
- (14) 国民健康保険に関する高額療養費(外来年間合算を含む)支給申請の受付
- (15) 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証の(再)交付申請の受付
なお、証の即日交付が可能な場合は、証の引渡しを行う。
- (16) 国民健康保険特定疾病療養受療証の(再)交付申請の受付
なお、証の即日交付が可能な場合は、証の引渡しを行う。
- (17) 国民健康保険に関する標準負担額減額差額支給申請の受付
- (18) 国民健康保険に関する高額介護合算療養費支給申請の受付
- (19) 国民健康保険に関する現金支給サービスに関連する単身世帯死亡時の相続の届出の受付
- (20) 納品後の甲による審査にて不備が判明した場合の連絡および入力

3 国民健康保険の資格等に関すること

- (1) 国民健康保険の資格に関する説明

- (2) 国民健康保険に関する資格確認書等、高齢受給者証等についての説明

なお、必要に応じて甲が指定する職員に引き継ぐ。

- (3) 国民健康保険に関する一部負担金の割合についての説明（基準収入額適用申請書の受付を含む）

- (4) 国民健康保険に関する社保・国保組合加入／脱退等の資格の異動についての届出の受付および入力

- (5) 国民健康保険に関する転入等の資格の異動についての届出の受付および入力

- (6) 国民健康保険に関する資格確認書等の再交付申請の受付および入力

- (7) 国民健康保険に関する資格確認書等の本人確認を行った上での引渡し

なお、即日交付をしない場合は控えとして受領書を記入し、交付する。

- (8) 国民健康保険に関する資格確認書等の送付についての説明

- (9) 国民健康保険に関する送付物の送付先変更依頼の受付および入力

- (10) 国民健康保険に関する保険料の計算方法、試算・概算額、納付方法・納付状況についての説明および納付書の再発行

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

- (11) 非自発的失業者軽減制度に関する届出の受付および入力

- (12) 旧被扶養減免に関する申請の受付および入力

- (13) 簡易申告書の受付および入力

- (14) 住所地特例・修学のため区外に住所を定める方に交付される資格確認書等（以下「マル学」とする）・児童福祉施設に入所している方に交付される資格確認書等（以下「マル遠」とする）の適用等に関する届出の受付。

なお、受け付けた書類は甲が指定する職員に引き継ぐ。

- (15) 介護保険適用除外の適用等に関する申請の受付および入力

- (16) 拘禁減免に関する申請の受付および入力

- (17) 生活困窮による減免に関する説明

なお、具体的な申請方法についての説明を求められた場合は、甲に引き継ぐ。

- (18) マイナ保険証の利用登録解除に関する説明・受付・入力

(19) 要配慮者に関する説明・受付・入力

(20) その他国民健康保険の資格に関する問い合わせがあった場合の処理（マイナンバーカードと健康保険証の紐づけ支援業務等（マイナポータル利用登録支援業務・公金受取口座登録支援業務）を含む）

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

(21) 納品後の甲による審査にて不備が判明した場合の連絡および入力

(22) 国民健康保険料のペイジー口座振替を受け付け、利用申込書は甲が指定する職員に引き渡す。

(Ⅲ) 電話受付事務仕様書

乙は、甲が指定した電話で受電した問い合わせ等の受付をし、用件を確認の上、以下の業務を行う。

1 受付の際の対応方法

- (1) 氏名と被保険者記号番号を聞き取り、電話をかけてきた者と用件の対象となる被保険者の関係を確認する。
- (2) 電話の相手の本人確認を行う。
- (3) 即座に回答できないときは、電話番号を聞き取り、折り返しの電話とする。

2 国民健康保険の給付（コールセンター 2 回線）に関すること

- (1) 国民健康保険の給付に関する説明

ただし、以下の事項については一般的な説明を行った後(国民健康保険に関する第三者行為等および現金支給サービスに関する単身世帯死亡時の相続については一般的な説明と届出の受付を行った後)甲に引き継ぐ。

ア 国民健康保険に関する不当利得(返還請求)の個別の説明

イ 国民健康保険に関する第三者行為等の個別の説明

ウ 国民健康保険に関する結核医療給付金の支給(結核医療給付金受給者証)申請

エ 国民健康保険に関する精神医療給付金の支給(国保受給者証)申請

オ 国民健康保険に関する現金支給サービスに関連する単身世帯死亡時の相続の個別の説明

カ 国民健康保険に関する保険が使えるときの負担割合・使えないときの説明

キ 国民健康保険に関する一部負担金の減額・免除の申請

ク 国民健康保険に関する診療報酬明細書の開示請求

ケ 国民健康保険に関する(減額)医療費通知・ジェネリック差額通知の個別の記載内容の説明

なお、医療費通知は、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (2) 国民健康保険に関する不当利得に関連する被請求者からの返還金額支払い後の診療報酬明

細書送付依頼の受付

- (3) 国民健康保険に関する第三者行為等の届出の受付
- (4) 国民健康保険に関する療養費(海外療養費を含む)支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (5) 国民健康保険に関する特別療養費支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (6) 国民健康保険に関する移送費支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (7) 国民健康保険に関する出産育児一時金支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (8) 国民健康保険に関する葬祭費支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (9) 国民健康保険に関する結核医療給付金の差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (10) 国民健康保険に関する精神医療給付金に関連する保健(相談)所からの被保険者(世帯)の所得区分の照会に対する回答
- (11) 国民健康保険に関する精神医療給付金の差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (12) 国民健康保険に関する高額療養費支給申請書(外来年間合算を含む)の再交付の受付
- (13) 国民健康保険に関する高額療養費(外来年間合算を含む)支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (14) 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証の(再)交付申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (15) 国民健康保険特定疾病療養受療証の(再)交付申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (16) 国民健康保険に関する標準負担額減額差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (17) 国民健康保険に関する高額介護合算療養費支給申請の説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (18) 国民健康保険に関する現金支給サービスに関連する単身世帯死亡時の相続の届出の受付

3 国民健康保険等の資格（コールセンター 6 回線）に関すること

- (1) 国民健康保険の資格に関する説明

- (2) 国民健康保険に関する資格確認書等、高齢受給者証等についての説明

- (3) 国民健康保険に関する一部負担金の割合についての説明（基準収入額適用申請書の説明を含む）

- (4) 国民健康保険に関する社保・国保組合加入／脱退等の資格の異動についての説明

- (5) 国民健康保険に関する転入等の資格の異動についての説明

- (6) 国民健康保険に関する資格確認書等の再交付申請についての説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (7) 国民健康保険に関する資格確認書等の送付についての説明

- (8) 国民健康保険に関する送付物の送付先変更手順の説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類の送付や、聞き取りによる申請書の作成および入力を行う。

- (9) 国民健康保険に関する保険料の計算方法、試算・概算額、納付方法・納付状況についての説明および納付書の再発行

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

- (10) 非自発的失業者軽減制度および届出方法に関する説明

- (11) 産前産後減免制度・旧被扶養減免制度および申請方法に関する説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (12) 簡易申告書に関する説明

- (13) 住所地特例・マル学・マル遠の適用等に関する説明

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

- (14) 介護保険適用除外の適用等に関する説明

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

(15) 拘禁減免に関する説明

(16) 生活困窮による減免に関する説明

なお、具体的な申請方法についての説明を求められた場合は、甲に引き継ぐ。

(17) マイナ保険証の登録解除に関する説明

(18) 要配慮者に関する説明

(19) 他自治体・医療機関・警察機関等から区民の資格についての問合せがあった場合の処理

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

(20) その他国民健康保険の資格に関する問い合わせがあった場合の処理

なお、必要に応じて、甲が指定する職員に引き継ぐ。

(21) 納品後の甲による審査にて不備が判明した場合の連絡および入力

(22) ペイジー口座振替の受付手続きに関する説明

(Ⅳ) 業務入力等事務仕様書

乙は、甲が指定する帳票・電話・電算システム等を使用して、甲の指定する対象者に係る以下の入力等事務を行う。

1 給付関係

- (1) 過誤調整に関する対象者不特定エラー処理入力
- (2) 過誤調整に関する医療機関への診療報酬明細書返戻依頼結果入力
- (3) 過誤調整に関する給付割合結果入力
- (4) 過誤調整に関する後資格台帳（転出）入力
- (5) 過誤調整に関する紙媒体の診療報酬明細書の存在付箋入力
- (6) 不当利得の返還に関する診療報酬明細書出力
- (7) 出産育児一時金の支給に関する申請書受付入力および支給決定入力
(差額申請があった場合は計算も含む)
- (8) 葬祭費の支給に関する申請書受付入力および支給決定入力
- (9) 結核・精神医療給付金の支給に関する国保受給者証登録入力
- (10) 結核・精神医療給付金の支給に関する国保受給者証作成・発行(修正入力・証出力)
- (11) 結核・精神医療給付金の差額支給に関する支給決定入力
- (12) 高額療養費(現金)の支給に関する修正・出力入力(申請書再出力)
- (13) 高額療養費(現金)の支給に関する申請書支給入力
- (14) 限度額適用・標準負担額減額・特定疾病療養受療証に関する認定申請書登録・(再)出力入力・証(再)出力
- (15) 限度額適用・標準負担額減額・特定疾病療養受療証に関する一斉更新処理時の前期高齢者、所得区分才の入院長期（勧奨分）登録入力
- (16) 高額介護合算療養費の支給に関する申請書入力
- (17) 高額療養費(外来年間合算)の支給に関する申請書入力
- (18) 療養費の受付入力（持ち込み前の仮入力）
- (19) 第三者行為等受付票の入力

2 資格関係

区民事務所受付、郵送および電子申請等による異動届（単票）に関する取得・喪失入力および資格確認書等出力（完了ハガキ作成含む）

(2) 先付異動届に関する申請書等の入力および資格確認書等出力

(2) 区民事務所受付、郵送等による再交付申請に関する申請書入力および資格確認書等出力

※令和 9 年 1 月より区民事務所受付分は全てオンラインでの資格確認書等出力となる

(3) 収納課の社会保険加入状況調査による異動届に関する職権喪失入力（電話確認含む）

(4) 生活保護連絡票に関する喪失入力（単票作成含む）

(5) 住民税情報照会データ印刷・転記および他庁照会書再作成（40 件/日を上限とする）

(6) リスト仕分および一部リストの処理

ア 職権修正リスト

イ 法務省通知受理リスト

ウ 転入通知受理リスト

エ 出生勧奨リスト

オ ビザ切れリスト（2 回目）

(7) 資格確認書等の回収入力

ア 未喪失資格確認書等に関する脱退案内

イ 返戻資格確認書等の返戻入力

(8) 年金情報等を活用した資格喪失処理

ア 資格喪失届勧奨通知の作成、送付

イ 年金事務所等への資格照会

ウ 単票の作成、入力

エ 完了ハガキの作成、送付

(9) 簡易申告書の作成

(10) 郵送によるマイナ保険証の利用登録解除

(11) 郵送による要配慮者の入力

(V) 内部事務仕様書

乙は、甲が指定する帳票・電話・電算システム等を使用して、甲の指定する対象者に係る以下の内部事務を行う。

1 給付関係

(1) 各種送付物の引抜・帳合・封入・封緘・計量・計数・投函・印刷・折り等

- ア 電話受付事務仕様書で甲の指定する各書類
- イ 不当利得の返還に関する返還請求書類
- ウ 不当利得の返還に関する診療報酬明細書
- エ 高額療養費支給申請書(再交付分、発送前分、複数枚分)
- オ 高額療養費支給決定通知書(発送前分、複数枚分)
- カ 限度額適用・標準負担額減額認定・特定疾病療養受療証(日次郵送・窓口受付保険証不持参分郵送)
- キ 高額療養費支給申請案内文
- ク 限度額適用認定証案内文
- ケ 療養費支給決定通知書
- コ 第三者行為による傷病届(記入例)、提出依頼文

(2) 各種入力済み申請書等の整番・ファイリング・保管等

- ア 高額療養費支給申請書
- イ 限度額適用・標準負担額減額・特定疾病認定申請書(7・8月のみ)
- ウ 高額介護合算療養費支給申請書
- エ 高額療養費(外来年間合算)の支給申請書
- オ 結核・精神医療給付金の支給に関する国保受給者証
- カ 療養費支給申請書

(3) その他

- ア 過誤調整に関する医療機関への架電による診療報酬明細書返戻依頼
- イ 過誤調整に関する給付割合チェック

- ウ 療養費・移送費の支給に関する資格確認
- エ 給付関係の制度周知用の広報原稿（国保のしおり、「国保のおしらせ」等）の内容確認
- オ 都返還調査票の区分・高額該当回数の調査

2 資格関係

(1) 受付書類処理

- ア 住民票の異動を伴わない区民事務所受付の異動届（単票）に関する分類および收受印の押印処理
- イ 住民票の異動による区民事務所受付の異動届（アコーダー）に関する分類および国保加入者の異動届について收受印の押印処理
- ウ 郵送、電子申請等による異動届に関する分類および收受印の押印処理等
- エ こくほ石神井係受付の異動届等に関する分類および收受印の押印処理（記入漏れの補記を含む）
- オ 区民事務所受付、郵送等による再交付申請書に関する收受印の押印処理
- カ 郵送によるマイナ保険証の登録解除申請書に関する收受印の押印処理

(2) 各種送付物の引抜・帳合・封入・封緘・計量・計数・投函・受領・仕分等

- ア 資格確認書等および高齢受給者証等
- イ 他庁照会書に関する書類
※令和 9 年 1 月よりデータでの情報連携が基本となる予定
- ウ 簡易申告書
- エ 在留期間更新勸奨手紙
- オ 出生児の加入勸奨はがき
- カ その他国民健康保険に関する通知等

(3) 各種入力済み申請書等の整番・ファイリング・保管等

- ア 異動届および再交付申請書（個人番号の職権記載を含む）
- イ 他市区町村からの税照会回答書類
※令和 9 年 1 月よりデータでの情報連携が基本となる予定

- ウ 簡易申告書
- エ 非自発的失業者の保険料減額届出書
- (4) 記載事項確認等
 - ア 喪失アコーダーの記載事項確認
 - イ 取得・転居アコーダーの記載事項確認（封入まで）
 - ウ こくほ石神井係受付の脱退届の記載事項確認
- (5) 資格確認書等の封筒に「特定記録」等を張る
- (6) 実態調査の記入
- (7) その他
 - ア 返戻資格確認書等の管理（再送含む）
 - イ 返戻納入通知書の仕分および再送
 - ウ 送付先台帳の管理（例月・年次含む）
 - エ 転入通知受理情報のチェック
 - オ 他市区町村からの資格照会に関する回答作成
 - カ 案内文等の印刷および封入

Ⅱ 練馬庁舎（本庁舎低層棟 2 階）後期高齢者医療制度業務委託仕様書

1 履行場所

練馬区役所本庁舎低層棟 2 階(練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号)の国保年金課の指定する場所

2 委託内容

甲は乙につぎの(1)から(6)の内容を委託する。

(1) 窓口受付事務

乙は、甲が指定した窓口（開設数 4 窓口）において、次の事項を確認し、以下の業務を行う。

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

イ 個人に係る情報の案内や手続きは、被保険者の氏名およ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。

(ア) 後期高齢者医療保険料に関する業務

a 保険料の計算方法、納付方法および納付状況に関する説明を行う。

b 保険料の納付方法選択制に関する説明を行い、届け出の受付を行う。また、届出書類等の配布を行う。

c 口座振替依頼書は金融機関へ提出する旨の案内を行い、被保険者等の求めに応じて口座振替依頼書を配布する。

d 保険料の支払済額確認書の出力および交付を行う。

e 保険料の納付書の再発行受付、出力および交付を行う。

f 保険料の決定通知等の再発行受付を行う。

g 簡易申告書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。

h 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。

i 還付通知の再発行受付を行う。

j 保険料の納付相談を受け付けた場合は、甲に引き継ぐ。

- k 保険料の納付に係る経過報告を、「保健福祉総合システム」に入力する。
- l a から k 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。
- m a から l までに規定する以外の用件の場合、甲に引き継ぐ。

(イ) 後期高齢者医療の資格および給付に関する業務

- a 資格および給付等に関する説明を行う。
- b 転入・生活保護・在留期間延長等の資格の異動に関する届出および一部負担金減免の受付を行う。
- c 基準収入額適用申請の受付を行う。
- d 送付物の送付先変更依頼の受付を行う。
- e 高額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、葬祭費未申請の場合は葬祭費の案内を行う。
- f 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。
- g 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。
- h 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。
- i 住所地特例の適用等に関する届出の受付を行う。
- j 障害認定申請の受付を行う。資格確認書等の即時交付が可能な場合は、資格確認書等の受渡しを行う。
- k 長期入院該当申請の受付を行う。また、資格確認書等の即日交付が必要な場合は、資格確認書等の出力（検査は甲）、受渡しを行う。
- l 任意記載事項併記申請およびマイナ保険証の利用登録解除の申請の受付を行う。また、資格確認書等の即日交付が必要な場合は、資格確認書等の出力（検査は甲）、受渡しを行う。
- m 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、証

の受渡しを行う。

- n 負担区分等証明書の交付申請の受付、出力（検査は甲）および受渡しを行う。
- o 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（検査は甲）および受渡しを行う。
- p 資格期間証明書の交付申請の受付、証明書の受渡しを行う。
- q 資格確認書等の窓口での受渡に際しては、受領書等の受付を行い、資格確認書等の受渡しを行う。
- r 資格確認書等の再交付申請の受付を行う。また、資格確認書等の即日交付が可能な場合は、資格確認書等の出力（検査は甲）および受渡しを行う。
- s a から r 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。
- t a から s までに規定する以外の用件の場合、甲に引き継ぐ。

(ウ) 後期高齢者医療制度以外の用件の場合

練馬区発行の「わたしの便利帳」、「高齢者の生活ガイド」、「ねりま区報」ならびに「練馬区ホームページ」の情報に基づき適切な部署に案内をする。

(2) 保険料収納事務

ア 窓口収納業務

(ア) 保険料の納付は、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る。また、納付書がない場合は、再発行を行う。

- a 持参した納付書が納付済のもので、他に未納保険料がある場合は、その旨を説明し、納付書を発行して保険料を受け付ける。
- b 保険料の納付状況等に関する特記事項を「保健福祉総合システム」に入力する。
- c 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。
- d a から c までに規定する以外の用件の場合、甲に引き継ぐ。

イ 甲への保険料納付

納付を受けた保険料は、一時保管し、練馬区会計事務規則に基づき甲に納入する

(別紙 9「後期高齢者医療保険料窓口収納委託 収納概略図」参照)。

ウ 収納金日報の作成

乙は収納金日報を作成し、速やかに甲に提出する。甲は、乙より提出された収納金日報に基づき、履行確認を行う。

(3) 電話受付事務

乙は、4 回線分の受電において以下の業務を行う。

ア 受付

(ア) 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を確認する。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 甲への電話は、速やかに引き継ぐ。

イ 後期高齢者医療保険料に関すること

(ア) 保険料の計算方法、納付方法および納付状況に関する説明を行う。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 保険料の支払済額確認書の発行受付、出力および送付を行う。

(オ) 保険料の納付書の再発行受付、出力および送付を行う。

(カ) 保険料の決定通知等の再発行受付を行う。

(キ) 簡易申告書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。

(ク) 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。

(ケ) 還付通知の再発行受付を行う。

(コ) 保険料の納付相談を受け付けた場合は甲に引き継ぐ。

(サ) 保険料の納付状況等に係る特記事項を、「保健福祉総合システム」に入力する。

(シ) (ア) から (サ) 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。

(ス) (ア) から (シ) までに規定する以外の用件は甲に引き継ぐ。

ウ 後期高齢者医療の資格および給付に関すること

(ア) 資格(生活保護廃止または障害認定による資格取得および外国人在留期限延長を含む)
および給付等に関する説明を行う。

(イ) 資格確認書等に関する説明(特定疾病療養受療証の説明を含む)を行う。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 資格確認書等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。

(カ) 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。

(キ) 住所地特例の適用等に関する届出手順を説明し、被保険者等の求めに応じて、必要書
類を送付する。

(ク) 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。

(ケ) 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。

(コ) 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。

(サ) 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。

(シ) 第三者行為の説明を行う。

(ス) 医療費通知・ジェネリック医薬品差額通知の説明を行い、被保険者等の求めに応じて、
医療費等通知書の再発行受付を行う。

(セ) 健康診査の説明を行う。

(ソ) (ア) から (セ) 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。

(タ) (ア) から (ソ) までに規定する以外の用件は、甲に引き継ぐ。

エ 後期高齢者医療制度以外の用件に関すること

練馬区発行の「わたしの便利帳」「高齢者の生活ガイド」「ねりま区報」ならびに、「練馬区ホームページ」の情報に基づき「内線番号簿」により適切な部署に引き継ぐ。

(4) 電話等による納付勧奨（催告）事務

ア 対象者

後期高齢者医療保険料の未納者

イ 対象保険料

催告書を基準とするが、納付勧奨（催告）については、すべての納期到来の未納保険料を対象とする。

ウ 納付勧奨（催告）の方法

(ア) 乙は、催告書発送月（6月、9月、12月、3月）の翌月以降に、甲の作成するリストに基づき納付確認を行い、未納者に対し、所定の期限までに電話による保険料の納付勧奨（催告）を行う。

(イ) 架電は、留守番電話の場合も含め、本人等と接触がはかられるまで2回は時間を変えて行う。

(ウ) 納付勧奨（催告）は、現年保険料の未納保険料を優先する。滞納繰越分保険料については納期到来が古い未納保険料から入金を促す。

(エ) 納付勧奨（催告）の記録は、「保健福祉総合システム」にある「折衝記録」に入力する。

(オ) 未申請の還付金がある滞納者については、甲に引き継ぐこと。

エ 後期高齢者医療制度に係る説明

保険料の納付勧奨（催告）において、電話受付事務の内容の質問等を受けた場合は対応する。

(5) 入力事務

乙は、「保健福祉総合システム」等を使用して、下記の入力事務および入力後確認事務（読み合わせ等）を行う。

ア 保険料関係

- (ア) 口座振替に関する入力
- (イ) 還付金請求に関する入力（公金口座対応入力を含む）
- (ウ) 簡易申告に関する入力
- (エ) 賦課・収納・滞納の経過に関する入力
- (オ) 還付申請書等記載の被保険者等の電話番号入力

イ 資格および給付関係

- (ア) 送付先変更依頼書の入力、任意記載事項併記申請書の入力および資格確認書等の出力、
送付先変更依頼書のファイリング
- (イ) 資格確認書等交付申請書の入力および資格確認書等の出力
- (ウ) 資格確認書等の再交付申請の入力および資格確認書等の出力
- (エ) 資格確認書等の回収入力
- (オ) 負担区分等証明書、被扶養者・障害・特定疾病証明書の出力
- (カ) 生活保護受給者リストの入力
- (キ) 高額療養費支給申請書の入力（電話番号入力、外来年間合算口座入力および公金口座
対応入力を含む）
- (ク) 高額介護合算療養費支給申請書の入力（公金口座対応入力を含む）
- (ケ) 相続関係申請書の入力（公金口座対応入力を含む）
- (コ) 葬祭費支給申請書の入力（公金口座対応入力を含む）

ウ 繁忙期の対応

乙は、年次更新に係る繁忙期に対応する事務として、甲が指定した時期（6月上旬から8月下旬）に、以下の業務を行う。

- (ア) 資格確認書等交付申請書の入力および資格確認書等の出力
- (イ) 基準収入額適用申請に関する入力および資格確認書等の出力
- (ウ) 送付物の郵送戻り分の開封・受付
- (エ) 還付金請求に関する開封・受付・仕分け・入力（公金口座対応入力を含む）
- (オ) 送付物の郵送戻り分に関する入力
- (カ) 資格確認書等の回収入力

(キ) 口座振替に関する入力

(6) 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。

ア 保険料関係

(ア) 以下の送付物の封入・封緘・発送事務

- a 口座振替開始通知
- b 口座不能者に対する送付文書

(イ) 保険料還付申請書の記載事項等確認・書類整理事務

- a 記載不備の内容確認
- b 返却
- c 問合せ文書の送付等
- d 電算入力の結果の読み合わせ（確認）
- e 書類の整番
- f ファイリング

(ウ) 保険料口座振替依頼書の記載事項等確認・書類整理事務

- a 記載不備の内容確認
- b 不備書類の甲への返戻
- c 書類の整番
- d 電算入力の結果の読み合わせ（確認）
- e ファイリング

(エ) 申請書等の印刷および管理に関する事務

イ 資格および給付関係

(ア) 以下の送付物の引抜・封入・封緘事務

- a 資格確認書等（封筒の「区内特別」表記消しを含む）
- b 資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書
- c 資格情報のお知らせ
- d 高額療養費の相続勧奨案内

- e 療養費の相続勧奨案内
- f 高額介護合算療養費の相続勧奨案内（外字等補記含む）
- g 葬祭費支給決定通知書
- h 医療費等通知書（外字等補記含む）
- (イ) 所得照会に関する事務
 - a 他自治体からの照会書の受付、分類および税照会出力
 - b 他自治体からの照会書（回答）の封入・封緘・発送
 - c 他自治体からの照会書（回答）の集計、ファイリング
 - d 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
 - e 他自治体への照会書（賦課資料の回答）の入力
 - f 他自治体への照会書（賦課資料の回答）のファイリング
- (ウ) 以下の申請書類に関する記載事項等の確認（記載不備および添付資料のチェック）および各種入力済み申請書類の整番・ファイリング・書類の差し戻し等
 - a 基準収入額適用申請書
 - b 資格確認書等交付申請書、資格確認書および任意記載事項併記申請書
 - c 資格情報のお知らせ
 - d 送付先変更依頼書
 - e 負担区分等証明書
 - f 高額療養費支給申請書およびリスト（開封、押印、仕分け含む）
 - g 療養費支給申請書および添付書類（開封、押印、仕分け含む）
 - h 高額介護合算療養費支給申請書（開封、押印、仕分け含む）
 - i 相続関係申請書（開封、押印、仕分け含む）
 - j 葬祭費支給申請書（開封、押印、仕分け含む）
 - k その他の後期高齢者資格係あてに郵送された申請書等（開封、押印、仕分け含む）
- (エ) 療養費支給申請書および添付書類のコピー
- (オ) 葬祭費の入力確認読み合わせ（確認）
- (カ) 申請書等の印刷および管理に関する事務

ウ 繁忙期の対応

乙は、年次更新に係る繁忙期に対応する事務として、甲が指定した時期（6月上旬から8月下旬）に、以下の（ア）から（サ）の業務を行う。

- （ア）資格確認書等の引抜・外字等補記・封入・封緘・発送（返戻の対応を含む）
- （イ）資格情報のお知らせの引抜・外字等補記・封入・封緘・発送（返戻の対応を含む）
- （ウ）基準収入額適用申請書の・封入・封緘・発送
- （エ）基準収入額適用申請書の開封および集計・整番・ファイリング
- （オ）任意記載事項併記申請書の開封および集計・整番・ファイリング
- （カ）督促状・各種賦課通知・還付金請求書の郵送戻り事務
- （キ）還付金申請書の開封および記載事項等確認
- （ク）口座振替依頼書の整番・ファイリング
- （ケ）簡易申告書の整番・ファイリング
- （コ）送付先変更依頼書の案内・返信用封筒の準備
- （サ）申請書・届の添付資料切り貼り

3 例外事項

本業務の遂行に当たって、甲があらかじめ定めていない事項または疑義のある事項が生じた場合は、業務管理者が甲の職員（以下「職員」という。）と協議の上、実施方法を決定する。

Ⅲ 石神井庁舎業務委託仕様書

1 履行場所

練馬区役所石神井庁舎内(練馬区石神井町 3 丁目 30 番 26 号)の国保年金課の指定する場所

2 委託内容

甲は乙につぎの(1)から(4)の内容を委託する。なお、委託内容の詳細については、各業務別仕様書（Ⅰ）～（Ⅳ）において別途定める。

(1) 窓口受付および申請に関する入力等事務

ア 国民健康保険の給付に係る届出・申請等の受付、限度額適用認定証等の証書の引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、給付申請等に係る手続、証書の使用 방법等の説明を含む。）

イ 限度額適用認定証等の証書の再交付申請の受付および引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、証書の使用 方法等の説明を含む。）

ウ 国民健康保険の資格に係る届出・申請等の受付、資格確認書等その他の証書の引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、資格異動・マイナ保険証の解除・要配慮者登録・保険料、資格確認書等の使用方法に係る説明を含む。）

エ 資格確認書等の再交付申請の受付および引渡し、非自発的失業者軽減制度・簡易申告書等の受付、国民健康保険料の納付書の再発行および引渡し（申請書等の記載案内および記載内容の確認、国民健康保険料等に関する説明を含む。）

オ 国民健康保険料の収納受付

カ 国民健康保険料の口座振替新規申込（ペイジー口座振替を含む）、取消し、変更、還付請求書の申請および年金からの引き落とし選択届の受付

キ 国民健康保険料の支払済額確認書の受付および発行

ク 国民健康保険の納付相談の引き継ぎ（滞納保険料の納付書の作成、収納受付および資格確認書等の発行を含む。）

ケ その他国民健康保険全般に関する説明（資格・保険料、給付、特定健診、各種届出・申請

等の方法や交付・送付、支払スケジュールなど)

コ 後期高齢者医療保険料の収納受付

サ 後期高齢者医療の資格確認書等、任意記載事項併記申請、特定疾病療養受療証、その他再交付の届出・申請等の受付（申請書等の記載案内および記載内容の確認を含む。）

シ 後期高齢者医療の療養費（補装具）申請等の受付（申請書等の記載案内および記載内容の確認を含む。）

ス 後期高齢者医療の葬祭費支給申請の受付

セ 後期高齢者医療に関するア～ス以外の申請書等の預かり

ソ 後期高齢者医療制度に関する説明

(2) 電話受付事務

ア 国民健康保険の給付に関する問い合わせ等の受付および対応（給付に係る申請書等の送付を含む。）

イ 国民健康保険の資格、マイナ保険証の解除、要配慮者登録および保険料に関する問い合わせ等の受付および対応（資格に係る申請書、納付書等の送付を含む。）

ウ 国民健康保険の収納に関する問い合わせ等の受付および対応（収納に係る申請書等の送付を含む。）

エ 国民健康保険の納付相談に関する問い合わせ等の引き継ぎ

オ 国民健康保険全般に関する説明（資格・保険料、給付、特定健診、各種届出・申請等の方法や交付・送付、支払スケジュールなど）

カ 後期高齢者医療制度に関する問い合わせ等の引き継ぎ

(3) 業務入力等事務

ア 国民健康保険の資格関係

イ 国民健康保険の収納関係

(4) 内部事務

ア 国民健康保険および後期高齢者医療に関する受付書類確認および分類整理

イ 郵便物等処理

ウ 金銭出納

- エ 印刷物等管理
- オ その他国民健康保険に関する事務
- カ その他後期高齢者医療に関する事務

(I) 窓口受付および申請に関する入力等事務仕様書

乙は、甲が指定した窓口（最大 5 ブース）で来庁者の受付をし、用件を確認の上、以下の業務を行う。なお、従事者の配置に関しては乙の裁量により決定する。業務管理者は、適切に窓口従事者の配置を調整し、来庁者の待ち時間の短縮を図ること。

1 受付の際の対応方法

- (1) 受付番号発券機の券を回収し、氏名および被保険者資格の有無等、用件を確認する。
- (2) 個人に関する手続きが必要な場合は、窓口の相手の本人確認を行う。
- (3) その他関係部署等からの連絡については、訪問相手・用件の聞き取りを行う。

2 国民健康保険の給付に関すること

- (1) 国民健康保険の給付に関する説明

なお、必要に応じて甲の指定する書類を手交し、(2)以降の受付等を行う。

ただし以下の事項については一般的な説明を行った後、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。

ア 国民健康保険に関する不当利得(返還請求)の個別の説明

イ 国民健康保険に関する第三者行為等の届出

ウ 国民健康保険に関する結核医療給付金の支給(結核医療給付金受給者証)申請

エ 国民健康保険に関する精神医療給付金の支給(国保受給者証)申請

オ 国民健康保険に関する一部負担金の減額・免除の申請

カ 国民健康保険に関する診療報酬明細書の開示請求

キ 国民健康保険に関する(減額)医療費通知・ジェネリック差額通知の個別の記載内容の説明

- (2) 国民健康保険に関する療養費(海外療養費を含む)支給申請の受付
- (3) 国民健康保険に関する特別療養費支給申請の受付
- (4) 国民健康保険に関する移送費支給申請の受付
- (5) 国民健康保険に関する出産育児一時金支給申請の受付および入力
- (6) 国民健康保険に関する葬祭費支給申請の受付および入力

- (7) 国民健康保険に関する結核医療給付金の差額支給申請の受付
- (8) 国民健康保険に関する精神医療給付金の差額支給申請の受付
- (9) 国民健康保険に関する高額療養費(外来年間合算を含む)支給申請の受付
- (10) 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証の(再)交付申請の受付および入力
なお、証の即日交付が可能な場合は、証の引渡しを行う。
- (11) 国民健康保険特定疾病療養受療証の(再)交付申請の受付
なお、証の即日交付が可能な場合は、証の引渡しを行う。
- (12) 国民健康保険に関する標準負担額減額差額支給申請の受付
- (13) 国民健康保険に関する高額介護合算療養費支給申請の受付
- (14) 上記(2)～(13)で不明な点がある場合は、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。
- (15) その他国民健康保険の給付に関する問い合わせがあった場合のマニュアルによる処理

3 国民健康保険の資格に関すること

- (1) 国民健康保険の資格に関する説明
- (2) 国民健康保険に関する社保・国保組合加入／脱退等の資格の異動についての届出の受付および入力
- (3) 国民健康保険に関する転入等の資格の異動についての届出の受付および入力
- (4) 国民健康保険に関する資格確認書等の再交付申請の受付および入力
- (5) 国民健康保険に関する資格確認書等の本人確認を行った上での引渡し
なお、即日交付をしない場合は控えとして受領書を作成・交付し、資格確認書等は郵送（簡易書留、特定記録郵便、普通郵便の確認を含む）により交付する。
- (6) 国民健康保険に関する資格確認書等の送付についての説明
- (7) 国民健康保険に関する送付物の送付先変更依頼の受付および入力
- (8) 国民健康保険に関する保険料の計算方法、試算・概算額、納付方法および納付状況についての説明
- (9) 非自発的失業者軽減制度に関する届出の受付および入力

- (10) 旧被扶養減免に関する申請の受付および入力
- (11) 簡易申告書の受付
- (12) マイナ保険証の利用登録解除に関する説明・受付・入力
- (13) 要配慮者に関する説明・受付・入力
- (14) 納品後の甲による審査にて不備が判明した場合の連絡および入力
- (15) その他国民健康保険の資格に関する申請について、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。
- (16) その他国民健康保険の資格に関する問い合わせがあった場合のマニュアルによる処理

4 国民健康保険料の収納に関すること

- (1) 国民健康保険料の収納に関する説明
- (2) 国民健康保険料の納付書の再発行および収納受付端末で当該被保険者の納付状況を確認し、収納事務を行う。

なお、納付書がないもしくは納付書の再発行の依頼を受けた場合は納付書を作成し、収納する。

- (3) 国民健康保険料の口座振替新規申込（ペイジー口座振替を含む）、取消し、変更、還付請求の申請および年金からの引き落とし選択届の受付
- (4) 国民健康保険料の支払済額確認書の受付および発行
なお、必要に応じて、保険料年間支払額を口頭で伝え、支払済額確認書を交付する。
- (5) 国民健康保険料の納付相談について、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。
なお、必要に応じて、滞納保険料についての納付書作成および収納受付を行う。
- (6) 国民健康保険に関する資格確認書等の入力および本人確認を行った上での引渡し

5 後期高齢者医療保険料のおよび収納に関すること

- (1) 後期高齢者医療保険料の収納に関する説明

なお、保険料の計算方法、試算・概算額、納付方法および納付状況について説明を求められた場合は、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。

(2) 後期高齢者医療保険料の収納受付

当該被保険者の納付状況を電話で甲が指定する職員に確認し、収納事務を行う。

なお、納付書がない場合は、電話で甲が指定する職員に再送付を依頼する。

6 後期高齢者医療の資格および給付に関すること

- (1) 後期高齢者医療に関する資格確認書等の申請、任意記載事項併記申請書、特定疾病療養受療証等の再交付申請の受付
- (2) 後期高齢者医療に関する療養費（補装具）支給申請の受付
- (3) 後期高齢者医療に関する葬祭費支給申請の受付
- (4) 上記(1)～(3)以外の申請書等の預かり
- (5) その他後期高齢者医療制度に関する問い合わせ、申請がある場合

東京都後期高齢者医療広域連合発行の「後期高齢者医療制度のしくみ」に基づき、来庁者の各種の問い合わせに対応する。原則として、来庁者の各種問い合わせにはその場で完結させるが、内容が「後期高齢者医療制度のしくみ」に記載されていないものは、電話で甲が指定する職員に引き継ぐ。

7 その他

国民健康保険の契約温泉施設に関する説明を行う。

8 国民健康保険・後期高齢者医療制度以外の用件に関すること

「わたしの便利帳」および「庁舎案内図」等に基づき、来庁者の目的の部署等への案内を行う。

(Ⅱ) 電話受付事務仕様書

乙は、甲が指定した電話（3 回線）で受電した問い合わせ等の受付をし、用件を確認の上、以下の業務を行う。

1 受付の際の対応方法

- (1) 氏名と被保険者記号番号を聞き取り、電話をかけてきた者と用件の対象となる被保険者の関係を確認する。
- (2) 電話の相手の本人確認を行う。
- (3) 即座に回答できないときは、電話番号を聞き取り、折り返しの電話とする。

2 国民健康保険の給付に関すること

- (1) 国民健康保険の給付に関する説明

ただし以下の事項については、甲が指定する職員に引き継ぐ。

ア 国民健康保険に関する不当利得(返還請求)の個別の説明

イ 国民健康保険に関する第三者行為等の届出

ウ 国民健康保険に関する結核医療給付金の支給(結核医療給付金受給者証)申請

エ 国民健康保険に関する精神医療給付金の支給(国保受給者証)申請

オ 国民健康保険に関する一部負担金の減額・免除の申請

カ 国民健康保険に関する診療報酬明細書の開示請求

キ 国民健康保険に関する(減額)医療費通知・ジェネリック差額通知の個別の記載内容の説明

- (2) 国民健康保険に関する療養費(海外療養費を含む)支給申請の説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (3) 国民健康保険に関する特別療養費支給申請の説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (4) 国民健康保険に関する移送費支給申請の説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

- (5) 国民健康保険に関する出産育児一時金支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (6) 国民健康保険に関する葬祭費支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (7) 国民健康保険に関する結核医療給付金の差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (8) 国民健康保険に関する精神医療給付金の差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (9) 国民健康保険に関する高額療養費(外来年間合算を含む)支給申請の説明
- (10) 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証の（再）交付申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (11) 国民健康保険特定疾病療養受療証の（再）交付申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (12) 国民健康保険に関する標準負担額減額差額支給申請の説明
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (13) 国民健康保険に関する高額介護合算療養費支給申請の説明
- (14) 上記(2)～(13)において不明な点がある場合は、甲が指定する職員に引き継ぐ。
- (15) その他国民健康保険の給付に関する問い合わせがあった場合のマニュアルによる処理
なお、具体的な説明が必要な場合は、甲が指定する職員に引き継ぐ。

3 国民健康保険の資格に関すること

- (1) 国民健康保険の資格に関する説明
- (2) 国民健康保険に関する資格確認書等、高齢受給者証等についての説明
- (3) 国民健康保険に関する一部負担金の割合についての説明（基準収入額適用申請書の説明を含む）
なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。
- (4) 国民健康保険に関する社会保険等の加入脱退、転入等の資格の異動についての説明

(5) 国民健康保険に関する資格確認書等の再交付申請についての説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

(6) 国民健康保険に関する資格確認書等の送付についての説明

(7) 国民健康保険に関する送付物の送付先変更手順の説明

(8) 国民健康保険に関する保険料の計算方法、試算・概算額、納付方法および納付状況についての説明

(9) 非自発的失業者軽減制度および届出方法に関する説明

(10) マイナ保険証の登録解除に関する説明

(11) 要配慮者に関する説明

(12) 他自治体・医療機関・警察機関等から区民の資格についての問い合わせがあった場合のマニュアルによる処理

(13) その他国民健康保険の資格に関する問い合わせがあった場合の制度概要についての説明

なお、具体的な説明が必要な場合は、甲が指定する職員に引き継ぐ。

4 国民健康保険料の収納に関すること

(1) 国民健康保険料の収納に関する説明

(2) 国民健康保険料の納付書の再発行の受付

(3) 国民健康保険料の口座振替新規申込（ペイジー口座振替、Web 口座振替を含む）、取消し、変更についての説明

なお、必要に応じて、甲の指定する書類を送付する。

(4) 国民健康保険料年間支払額の問い合わせおよび支払済額確認書の発行についての説明

なお、国民健康保険料年間支払額を口頭で伝えるとともに、必要に応じて支払済額確認書を発行し、送付する。

(5) 国民健康保険料の納付相談、資格確認書等について、甲が指定する職員に引き継ぐ。

5 後期高齢者医療に関すること

甲が指定する職員に引き継ぐ。

(Ⅲ) 業務入力等事務仕様書

乙は、甲が指定する電算システム等を使用して、以下の入力等事務を行う。

1 国民健康保険の資格関係

資格確認書等の回収入力

2 国民健康保険の収納関係

- (1) 消込データの入力
- (2) 収納金日報の出力

(Ⅳ) 内部事務仕様書

乙は、甲が指定する電算システム等を使用して、甲の指定する対象者に係る以下の内部事務を行う。

1 受付書類確認および分類整理

- (1) こくほ石神井係で受付した国民健康保険および後期高齢者医療の届出・申請等に関して、記入上の誤りがなく、添付書類の漏れがないか、端末で確認を行う。

なお、内容に誤りがある場合は、訂正・調整する。(個人番号の職権記載を含む)

- (2) 申請書等を複写・仕分・原本（正本）の担当係への送付
- (3) 申請書等の控え（副本）の整番・ファイリング・保管等

2 郵便物等処理

- (1) 各種送付物の計量・計数・投函・受領仕分等
- (2) 各種差出票の作成および控えの複写・送付・保管等
- (3) 交換便の仕分・送付および受領仕分・配布等

3 金銭出納

- (1) 収納概略図に基づき、収納金の受入、管理、レジ処理、収納金の納付を行う。

なお、「練馬区公金徴収または収納委託取扱規則」の規定を遵守すること。

- (2) 収納金の集計および収納金日報・月報作成

4 印刷物および帳票管理

- (1) 区民向けパンフレット、資格確認書等、限度額認定証等、納付書、各種申請書等の在庫確認・補充
- (2) 区民向け案内チラシ、各種申請書等の在庫確認・印刷・補充