

# 広域連合お問合せセンターの機能

## 広域連合お問合せセンターの概要

東京都後期高齢者医療広域連合では、令和2年7月末現在で158万人を超える75歳以上の後期高齢者などを被保険者とする医療制度を運営しており、被保険者等からの電話、電子メールおよびFAXでの問合せを一元的に受け付け、親切で丁寧な問合せ対応を行い、「待たせない」「分かりやすい」「開かれた」行政をめざすため、平成20年3月10日より、「広域連合お問合せセンター」を設置し、被保険者からの問合せに対応しています。

### (1) 受付時間

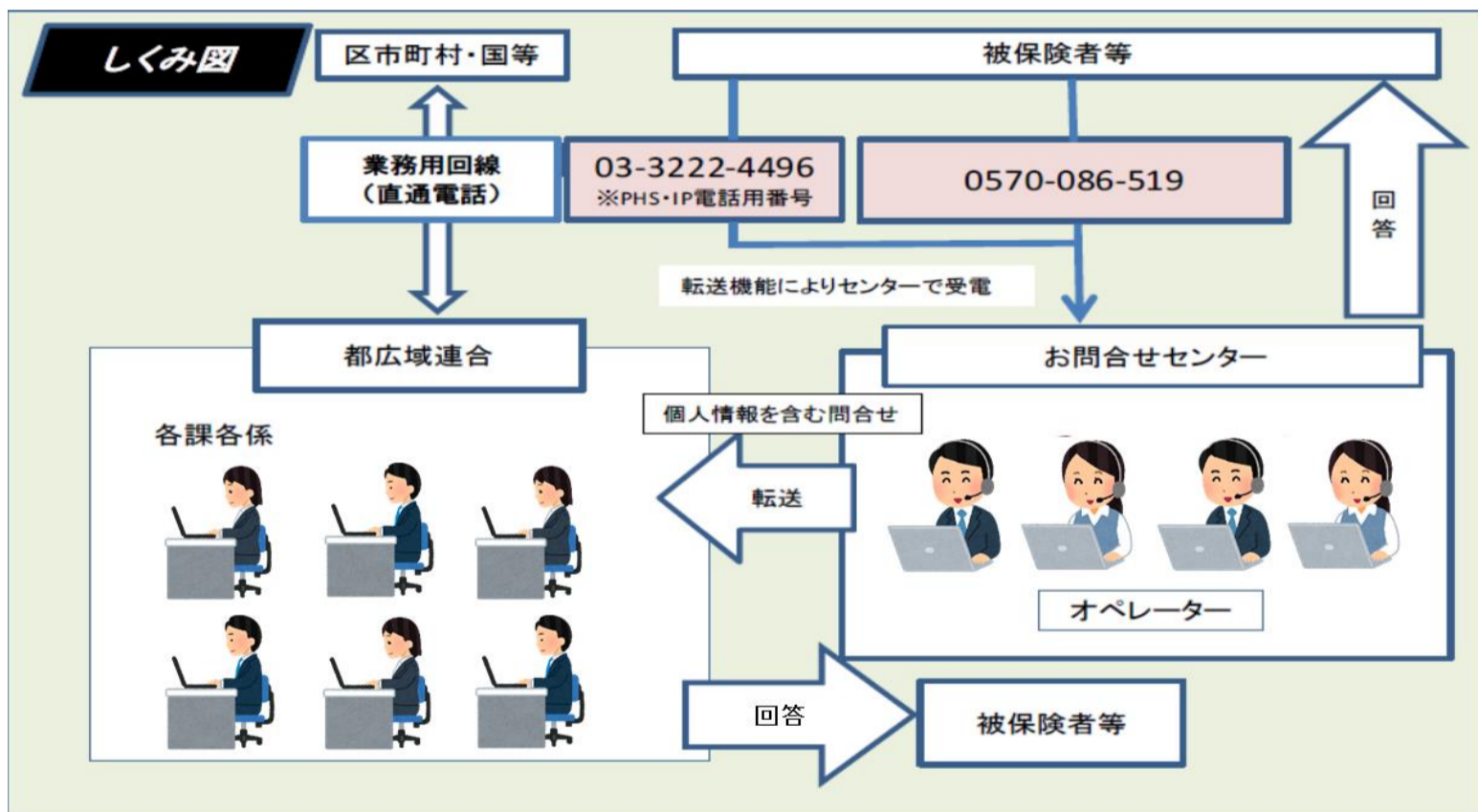
原則として、平日の午前9時から午後5時

### (2) 受付方法

- ・電話 0570-086-519 ※03-3222-4496 (PHS, IP電話)
- ・FAX 0570-086-075
- ・メール call@tokyo-kouikicenter.jp

## お問合せセンターの機能強化(令和元年度実施)

広聴業務の更なる円滑化及び効率化を目的として、お問合せセンターの体制を強化するとともに、新たに広域連合とお問合せセンター間での電話転送を可能とし、被保険者の個人情報を含む問合せや専門性が高い問合せ等がセンターに入った場合は、広域連合の各担当部署に電話転送することにより、即時に回答できるようにした。(令和元年6月3日より)  
これにより、各種広報紙やホームページ等の問合せ先の表記を原則としてお問合せセンターに一本化している。



## エスカレーション対応

エスカレーション…原則は、上記「しくみ図」のとおりに対応をするが、内容が複雑で対応部署が多岐にわたっているような案件や個人情報を含む場合で区市町村でないと回答できない等の場合、個別に広域連合または区市町村に対応依頼を行うことをいう。

原則として、各区市町村の後期高齢者医療所管課にエスカレーション担当者を2名決めていただいている。

### ◎ 年間対応実績

- ・広域連合 … 制度、政策に関すること。その他全般について……… 令和元年度 27件(30年度 71件)
- ・区市町村 … 保険証再発行依頼、減額認定証(再)発行依頼等… 令和元年度 6件(30年度 17件)

## 年度別受付実績の推移

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	R1-H30増減
受付件数	15,903	10,118	15,206	13,914	24,463	31,198	6,735
受付件数(1日平均)	65.2	41.6	62.6	57	100.3	130.0	29.7